BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Profil PT. Abu Zein Batara Tour & Travel

PT. Abu Zein Batara Tour & Travel adalah sebuah biro perjalanan ibadah umrah yang berlokasi di Muara Teweh, Kabupaten Barito Utara, Kalimantan Tengah. Biro ini didirikan oleh Ustaz Ali Rafsandjani, Lc, M. Pd. pada tahun 2022, sebagai bentuk kepedulian terhadap masyarakat sekitar, terutama dalam memberikan layanan perjalanan ibadah umrah yang amanah, terpercaya, dan profesional.

Latar belakang berdirinya PT. Abu Zein Batara Tour & Travel berangkat dari pengalaman pribadi dan keprihatinan Ustaz Ali setelah menyelesaikan studinya di Yaman pada tahun 2014. Setibanya di tanah air, beliau melihat kenyataan bahwa banyak warga Muara Teweh, termasuk di desanya sendiri yakni Desa Lemo, menjadi korban penipuan biro travel umrah yang tidak bertanggung jawab. Melihat hal tersebut, banyak warga sekitar yang kemudian meminta bantuan kepada beliau untuk mencarikan biro perjalanan umrah yang dapat dipercaya.

Upaya tersebut mengantarkan beliau pada pengalaman pertamanya di dunia travel umrah, yaitu bekerja sama dengan PT. Hanny Aulia Wisata di Banjarmasin pada tahun 2014. Dari sinilah beliau pertama kali memberangkatkan jemaah umrah dari Banjarmasin ke

Tanah Suci. Namun, kerja sama tersebut tidak bertahan lama karena adanya permasalahan internal di perusahaan tersebut. Kemudian pada tahun 2015, beliau melanjutkan perjalanan pengelolaan jemaah melalui PT. Idah Roes Tour & Travel, yang juga berpusat di Banjarmasin. Kurun waktu sekitar empat hingga lima tahun beliau berperan aktif di travel tersebut, namun kembali mengalami hambatan karena adanya masalah internal.

Setelah itu, Ustaz Ali sempat bekerja sama dengan beberapa biro lain, seperti PT. MAP Tour & Travel Jakarta, dan PT. Nisfa Tour & Travel, namun semuanya kembali menemui hambatan. Dari serangkaian pengalaman tersebut, Ustaz Ali akhirnya memutuskan untuk mendirikan travel sendiri yang berdiri secara mandiri tanpa afiliasi dengan biro lain dari luar daerah, dengan nama PT. Abu Zein Batara Tour & Travel.

Sejak resmi didirikan pada tahun 2022, PT. Abu Zein Batara Tour & Travel terus menunjukkan konsistensi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para jemaah. Seluruh proses administrasi seperti pengurusan dokumen, tiket pesawat, hotel, dan kebutuhan lainnya berjalan dengan lancar dan tanpa kendala. Bahkan, dalam hal kepercayaan publik, jemaah yang menyetorkan dana keberangkatan dapat merasa tenang karena dana tersebut dikelola secara profesional dan aman hingga waktu keberangkatan tiba serta layanan yang berbeda dari travel lain adalah travel ini menargetkan target pasar masyarakat yang adai di Barito Utara dan Murung Raya dikarenakan sudah mendapat

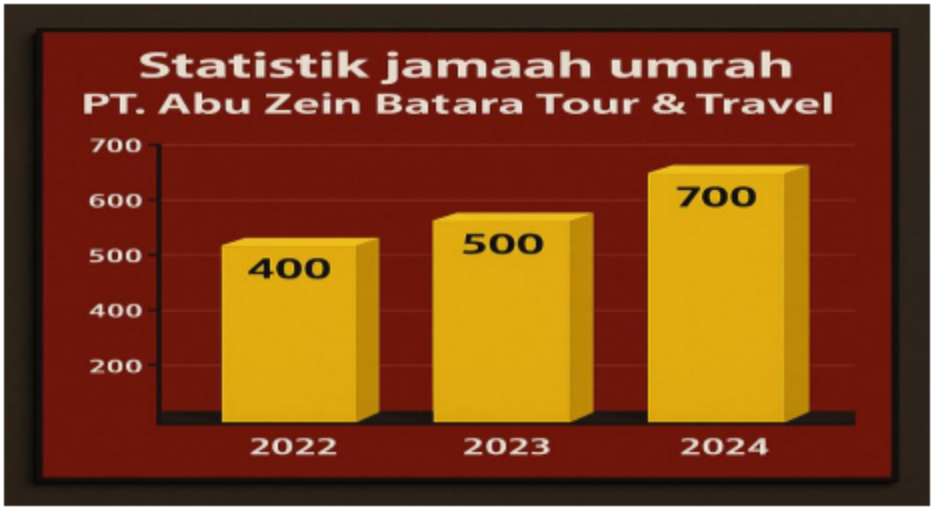
kepercayaan dari masyarakat setempat. Ciri khas pelayanan dari PT. Abu Zein Batara Tour & Travel adalah satu-satunya biro resmi dari Muara Teweh yang lahir dan dimiliki oleh orang asli Muara Teweh dan bukan cabang dari biro travel lain yang melayani masyaratak untuk berumrah.

Salah satu pencapaian yang membanggakan adalah ketika PT. Abu Zein Batara Tour & Travel berhasil memberangkatkan 180 jemaah umrah langsung dari Muara Teweh, yang merupakan jumlah tertinggi dalam sejarah keberangkatan umrah dari Kabupaten Barito Utara, bahkan melebihi jumlah jemaah haji reguler pada saat itu. Keberangkatan tersebut dilakukan dengan sistem charter pesawat khusus, menandai rekor baru dan menjadi sejarah penting dalam dunia travel umrah di wilayah tersebut.

Adapun penamaan “Abu Zein” memiliki dua makna mendalam. Pertama, secara bahasa Arab, "Abu Zein" bermakna "ayah dari yang baik atau yang indah", yang mencerminkan harapan agar biro ini selalu memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas kepada seluruh jemaah. Kedua, nama ini juga merupakan panggilan personal, karena "Zein" adalah nama dari anak kedua Ustaz Ali, sehingga "Abu Zein" juga berarti "ayah dari Zein". Sementara itu, kata “Batara” merupakan akronim dari Barito Utara, sebagai penegas bahwa travel ini adalah asli lahir dari daerah tersebut, bukan cabang dari perusahaan luar, dan telah memiliki izin resmi sebagai biro perjalanan umrah yang sah dan legal di Indonesia.

Nama Perusahaan :	PT. Abu Zein Batara Tour & Travel.
Bidang Usaha :	Biro Penyelanggara Ibadah Umrah Reguler dan Plus.
Alamat :	Jalan Lintas Muara Teweh – Banjarmasin Kelurahan Jingah, Kecamatan Teweh Baru, Kabupaten Barito Utara. https://maps.app.goo.gl/WobiZkKYkLrRmVze6.
No. Handphone :	081289736734 & 085750570029.
E-mail :	abuzeinbatara@gmail.com
Website :	www.umrahabuzein.com
Media Sosial :	PT. ABU ZEIN batara Tour & Travel (Facebook), @pt.abu_zein_batara (Instagram), @abuzeinbatara (Tiktok), ABU ZEIN BATARA (Youtube).
Direktur Utama :	Ust. Ali Rafsandjani, Lc, M. Pd.
Nomor Izin PPIU :	1509220059183
Tahun Izin :	2022

Gambar 4. 1 Gambar 4.1 Statistik Jemaah Umrah PT. Abu Zein Batara Tour & Travel



Sumber: Arsip PT. Abu Zein Batara Tour & Travel

2. Struktur Organisasi PT. Abu Zein Batara Tour & Travel

Adapun struktur organisasi PT. Abu Zein Batara Tour & Travel adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 1 Struktur Organisasi PT. Abu Zein Batara Tour & Travel

No.	Jabatan	Nama
1	Komisaris	Ali Rahmat
2	Direktur	Ust. Ali Rafsandjani, Lc, M. Pd
3	Keuangan	Kartini
4	Pemasaran	Siti Rahmah
5	Admin	Andri Rahman

No.	Jabatan	Nama
6	*Ticketing*	Aulia Rahman
7	*Tour leader*	Dahlia

Setiap posisi dalam sebuah perusahaan memiliki tugas dan tanggung jawab yang telah ditentukan, begitu juga dengan berbagai jabatan yang terdapat di PT. Abu Zein Batara Tour & Travel. Oleh karena itu, peneliti akan menjelaskan rincian tugas dari masing-masing bidang yang ada di PT. Abu Zein Batara Tour & Travel.

Bagan 4. 1 Struktur Perusahaan PT. Abu Zein Batara Tour & Travel

Sumber: Arsip PT. Abu Zein Batara Tour & Travel

a. Komisaris

1) Mengawasi jalannya perusahaan.
2) Memberikan nasihat kepada direktur.
3) Memantau ketaatan terhadap regulasi.
4) Menilai laporan dan kinerja manajemen.
5) Mengawasi pelayanan kepada jemaah.
6) Menjadi penengah bila terjadi konflik internal.

b. Direktur Utama

1) Menetapkan visi dan misi perusahaan.
2) Mengambil keputusan strategis perusahaan.
3) Mengawasi seluruh operasional travel umrah.
4) Menjalin kerja sama dengan mitra dalam dan luar negeri.
5) Bertanggung jawab atas keuangan dan administrasi perusahaan.
6) Mengangkat dan mengevaluasi kinerja karyawan inti.
7) Menyusun kebijakan layanan jemaah umrah.
8) Menyampaikan laporan kinerja kepada komisaris.
9) Menjaga reputasi dan nama baik perusahaan.
10) Mengelola risiko dan menyelesaikan masalah internal.

c. Keuangan

1) Menyelesaikan semua pembayaran yang berkaitan dengan keberangkatan jemaah umrah, seperti tiket pesawat, visa, dan perlengkapan lainnya.

2) Membuat laporan pembayaran tiket dan pembayaran visa.
3) Melaporkan pembayaran perlengkapan jemaah, seperti kain seragam, koper, buku manasik, dan kain ihram.
4) Melaporkan pengeluaran kas dari brankas kantor.
5) Menyusun laporan keuangan yang berhubungan dengan *handling*.
6) Melakukan penagihan kepada jemaah atau perekrut yang belum melunasi pembayaran.
7) Menyalurkan gaji karyawan sesuai jadwal.
8) Menerbitkan surat izin dan kwitansi untuk keperluan jemaah.
9) Mengambil setoran tunai langsung ke rumah pembimbing.

d. Pemasaran

1) Menyambut setiap tamu yang datang ke kantor. Jika tamu tersebut merupakan tamu eksekutif, maka akan diarahkan langsung kepada Direktur Utama PT. Abu Zein Batara Tour & Travel.
2) Menyampaikan informasi dan menjelaskan berbagai produk layanan seperti paket haji dan umrah kepada calon jemaah.
3) Melayani proses pendaftaran jemaah, untuk program umrah.
4) Menerima dokumen administrasi dari jemaah, lalu melaporkannya ke grup *WhatsApp* khusus untuk pengelolaan *manifest*.

e. Admin

1) Mengumpulkan dan mencari data jemaah, baik dari rekomendasi, billing, maupun paspor, untuk kemudian dimasukkan ke dalam

daftar *manifest*.

2) Mengumpulkan seluruh buku vaksin dan foto jemaah.
3) Mencatat kelengkapan dokumen seperti paspor, buku vaksin, foto, dan hasil *scan*-nya.
4) Melakukan pemindaian, pemotongan (*crop*) foto, dan pengeditan nama pada semua paspor jemaah sesuai tanggal keberangkatan.
5) Menyiapkan dan merapikan seluruh paspor jemaah, termasuk mencetak serta menyatukan buku vaksin dalam paspor masing-masing.
6) Menyiapkan berkas yang diperlukan oleh pembimbing dan ustazah, seperti *printout manifest*, data kamar, data bus, data kelebihan bagasi, tiket kepulangan, dan stiker.
7) Membuat surat rekomendasi perjalanan umrah bagi jemaah.
8) Membuat surat resmi untuk keperluan kantor cabang di luar daerah.

f. *Ticketing*

1) Pemesanan, pengisian nama jemaah, penerbitan tiket, serta pelaporan hasil *issued* tiket kepada bagian keuangan.
2) Merancang dan mengatur agenda kegiatan selama perjalanan setiap keberangkatan.
3) Membuat tabel waktu keberangkatan dari Banjarmasin dan jadwal kedatangan kembali ke Banjarmasin.
4) Pengurusan Visa Umrah Plus, yaitu mengumpulkan dokumen jemaah dan melakukan entri data untuk keperluan pembuatan visa.

5) Pengaturan jadwal bus/informasi paket, menyusun dan mengelola jadwal penggunaan bus selama berada di Arab Saudi.

g. *Tour leader*

1) Mengkoordinasi keberangkatan dan kepulangan jemaah.
2) Mengatur kelengkapan dokumen dan perlengkapan jemaah.
3) Mendampingi jemaah selama perjalanan umrah.
4) Mengarahkan jemaah selama proses ibadah di tanah suci.
5) Menangani kendala teknis dan kebutuhan mendesak jemaah.
6) Menjaga komunikasi antara jemaah dan pihak travel.
7) Membantu pembimbing ibadah dalam pelaksanaan manasik di lapangan.

3. Produk-Produk PT. Abu Zein Batara Tour & Travel

Produk yang di maksud adalah paket-paket yang ditawarkan oleh PT. Abu Zein Batara Tour & Travel. Paket yang ditawarkan secara garis besar adalah paket umrah (umrah reguler, umrah plus, umrah request).

a. Umrah Reguler

Umrah reguler adalah umrah yang khusus untuk ke Mekkah dan Madinah dari paket 13 sampai 16 hari menggunakan pesawat Lion Air atau Garuda Indonesia. Selain itu ada lagi paket yang ditawarkan yaitu umrah Ramadhan (full Ramadhan).

Tabel 4. 2 Tabel Paket Umrah Reguler

No	Nama Paket	Harga
1	Umrah Reguler Garuda 13 Hari	Rp. 38.700.000
2	Umrah Reguler Promo 12 Hari	Rp.31.700.000

b. Umrah Plus

Pada dasarnya umrah plus dan umrah reguler memiliki arti yang sama yaitu melakukan ibadah umrah ke tanah suci. Tetapi pada umrah plus ditambahkan dengan berwisata ke negara-negara yang telah ditetapkan oleh pihak travel setelah seluruh kegiatan umrah dilakukan. Contohnya, umrah plus Turki, umrah plus Yaman, umrah plus Mesir, umrah plus Aqsho, dll.

Tabel 4. 3 Paket Umrah Plus PT. Abu Zein Batara Tour & Travel

No	Nama Paket	Harga
1	Umrah Plus Mesir	Rp. 39.500.000
2	Umrah Plus Yaman & Mesir	Rp.52.500.000
3	Umrah Plus Dubai	Rp. 41.000.000
4	Umrah Plus Turki	Rp. 43.500.000
5	Umrah Plus Aqsho & Yordania	Rp. 51.000.000

c. Umrah Privat

Umrah privat adalah layanan ibadah umrah yang diselenggarakan secara khusus dan terbatas untuk perorangan atau kelompok kecil, dengan jadwal, fasilitas, dan pendampingan yang disesuaikan secara personal sesuai kebutuhan jemaah.

Gambar 4. 2 Brosur Paket Umrah Reguler Syawal dan Umrah Plus Turki

Sumber: Dokumentasi Peneliti

Gambar 4. 3 Baliho Keterangan tentang Umrah Privat PT. Abu Zein Batara Tour & Travel

Sumber: Dokumentasi Peneliti

4. Visi, Misi, dan Motto PT. Abu Zein Batara Tour & Travel

a. Visi PT. Abu Zein Batara Tour & Travel

"Memberikan layanan yang terbaik bagi jemaah, sehingga merasa aman dan dilayani dengan nyaman".

b. Misi PT. Abu Zein Batara Tour & Travel, yaitu:

1) Syiar tentang ibadah haji dan umrah.
2) Memberikan bimbingan intensif kepada tamu Allah SWT dalam melaksanakan ibadah sesuai dengan tuntunan syariat (Al-Quran dan As-Sunnah).
3) Menjalankan bisnis syar'i dengan tetap menjaga kesejahteraan karyawan.
4) Menyiapkan karyawan untuk selalu melayani jemaah secara profesional dan amanah.
5) Mengembangkan *ukhuwah Islamiyah, silaturrahim, ta'awanu'alal birri wa taqwa* mencapai kehidupan yang *rahmatan lil alamin.*

c. Motto PT. Abu Zein Batara Tour & Travel

"Amanah, Aman, dan Nyaman"

B. Hasil Penelitian

1. Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah pada PT. Abu Zein Batara di Tanah Air

Dalam mencapai suatu tujuan perusahaan, PT. Abu Zein Batara Tour & Travel tidak terlepas dari peran manajemen mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan sampai dengan proses pengawasan. Sebagai sebuah agen perjalanan yang bergerak di bidang jasa, salah satu aspek paling krusial yang perlu diperhatikan adalah kualitas pelayanan. Pelayanan merupakan tolok ukur untuk menilai sejauh mana suatu perusahaan atau organisasi mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara optimal.

PT. Abu Zein Batara Tour & Travel sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah terus berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada jemaahnya. Perusahaan ini merancang sistem pelayanan yang terstruktur berdasarkan fungsi-fungsi manajemen saat jemaah masih di tanah air. Dalam konteks umrah, pelayanan yang maksimal akan menciptakan rasa aman, nyaman, serta kepuasan bagi jemaah, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap loyalitas pelanggan terhadap perusahaan

Adapun tahapan-tahapan manajemen pelayanan jemaah umrah yang diterapkan oleh PT. Abu Zein Batara Tour & Travel meliputi:

a. Perencanaan (*Planning*)

Dalam manajemen, perencanaan merupakan langkah awal yang sangat penting sebelum pelaksanaan kegiatan lainnya. PT. Abu Zein

Batara Tour & Travel memiliki tujuan utama dalam memberikan pelayanan terbaik kepada jemaah. Tujuan utama ini diarahkan agar setiap jemaah dapat memperoleh pengalaman beribadah umrah yang nyaman dan khusyuk. Sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Bab V Pasal 13, terdapat sejumlah pelayanan wajib yang harus diberikan oleh PPIU, antara lain:

1) Administrasi

PT. Abu Zein Batara Tour & Travel dalam aspek administrasi dilakukan dengan pendekatan yang berfokus pada pelayanan yang menciptakan suasana komunikasi yang ramah, terbuka, dan solutif kepada calon jemaah. Pendekatan ini bertujuan untuk memberikan rasa aman dan nyaman dalam proses pendaftaran maupun kelengkapan administrasi keberangkatan umrah.

Proses administrasi di perusahaan ini dimulai dengan penyampaian informasi yang jelas dan menyeluruh kepada calon jemaah. Petugas administrasi akan menjelaskan syarat-syarat keberangkatan secara detail, menjawab pertanyaan dengan sabar, serta memberikan panduan langkah demi langkah. Salah satu hal yang mencolok adalah bagaimana pihak travel tidak hanya bertindak sebagai pengelola teknis, tetapi juga sebagai mitra yang siap membantu secara personal, terutama bagi jemaah yang

belum familiar dengan prosedur perjalanan ke luar negeri.

Pihak travel dalam hal administrasi, juga menawarkan layanan tambahan, yaitu bantuan dalam pengurusan paspor. Bagi jemaah yang membuat paspor secara mandiri, PT. Abu Zein Batara Tour & Travel akan memberikan surat jaminan, yang menyatakan bahwa jemaah tersebut resmi terdaftar dalam program umrah dan tidak akan melakukan *overstay*. Surat ini kemudian diberikan kepada pihak imigrasi sebagai bentuk kerja sama dan klarifikasi legalitas jemaah.

Selain itu, PT. Abu Zein Batara Tour & Travel juga menetapkan persyaratan administrasi yang harus dipenuhi oleh setiap jemaah, antara lain:

a. Paspor dengan nama minimal tiga suku kata.
b. Fotokopi KTP sebanyak 3 lembar.
c. Fotokopi Kartu Keluarga sebanyak 3 lembar.
d. Fotokopi buku nikah bagi pasangan suami istri yang berangkat bersama.
e. Akta kelahiran bagi jemaah yang membawa anak.
f. Surat mahram bagi wanita di bawah usia 45 tahun tanpa pendamping.
g. Foto berwarna dengan latar putih, fokus wajah 80%, ukuran 4x6 sebanyak 5 lembar.
h. Buku suntik vaksin meningitis.

Gambar 4. 4 Pelayanan Administrasi Calon Jemaah Umrah PT. Abu Zein Batara Tour & Travel

Sumber: Dokumentasi PT. Abu Zein Batara Tour & Travel

2) Transportasi

PT. Abu Zein Batara Tour & Travel menyusun perencanaan transportasi secara matang jauh sebelum hari keberangkatan tiba karena transportasi merupakan salah satu aspek vital dalam keberangkatan jemaah umrah, sebab kelancaran perjalanan sangat dipengaruhi oleh kesiapan dan ketepatan waktu transportasi yang digunakan.

Proses pemesanan tiket, baik untuk penerbangan domestik maupun internasional, dilakukan sejak dua hingga tiga bulan sebelum keberangkatan. Langkah ini bertujuan untuk menghindari risiko kehabisan tiket, terutama pada masa puncak musim umrah. Selain itu, dengan pemesanan lebih awal, perusahaan dapat mengatur jadwal keberangkatan dengan lebih fleksibel, serta

memastikan bahwa jemaah diberangkatkan sesuai waktu yang telah ditentukan.

Selain itu, PT. Abu Zein Batara Tour & Travel juga menunjukkan kepedulian terhadap kenyamanan jemaah dari daerah, khususnya mereka yang berasal dari Muara Teweh dan sekitarnya. Perusahaan menyediakan opsi layanan antar-jemput menuju Bandara Internasional Syamsuddin Noor Banjarmasin. Untuk memenuhi kebutuhan ini, mereka bekerja sama dengan penyedia jasa transportasi lokal dengan armada berupa bus mini atau mobil travel yang nyaman dan layak jalan.

Layanan transportasi dari Muara Teweh ini dikenakan tarif sebesar Rp.300.000 per penumpang, dan biaya tersebut ditanggung langsung oleh masing-masing jemaah. Meskipun bersifat opsional dan tidak termasuk dalam paket umrah utama, banyak jemaah merasa terbantu dengan adanya fasilitas ini. Mereka tidak perlu lagi bingung mencari transportasi sendiri atau khawatir datang terlambat ke bandara.

Gambar 4. 5 Pemberangkatan Jemaah di Bandara Syamsuddin Noor Banjarmasin

Sumber: Dokumentasi PT. Abu Zein Batara Tour & Travel

3) Bimbingan

Salah satu layanan yang diberikan oleh PT. Abu Zein Batara Tour & Travel kepada jemaah umrah adalah bimbingan manasik, yang menjadi sarana pembekalan umrah sekaligus penyampaian teknis sebelum keberangkatan. Bimbingan manasik ini menjadi bagian agenda dari perencanaan yang tidak bisa diabaikan bagi jemaah yang ingin berangkat umrah.

Bimbingan manasik dilaksanakan satu kali menjelang keberangkatan, dengan pertimbangan efisiensi waktu dan kesiapan peserta. Meski hanya satu kali, pelaksanaannya diatur dengan sungguh-sungguh agar materi yang disampaikan dapat terserap maksimal oleh para jemaah. Lokasi kegiatan manasik dipilih dengan mempertimbangkan domisili mayoritas jemaah, sehingga mereka tidak perlu melakukan perjalanan jauh hanya

untuk mengikuti kegiatan tersebut. Beberapa lokasi yang kerap digunakan antara lain aula BAPPEDA Barito Utara, aula kantor PT. Abu Zein Batara, hingga tempat semi-formal seperti kafe atau restoran. Pemilihan tempat ini menyesuaikan kondisi dan kenyamanan peserta, agar suasana lebih santai namun tetap fokus.

Materi manasik disampaikan oleh ustaz-ustaz berpengalaman yang sudah terbiasa mendampingi jemaah umrah. Beberapa nama yang menjadi pengisi adalah Ustaz Ali Rafsandjani, Ustaz Royyani, dan Habib Abdurrahman. Ketiganya dikenal karena kemampuan komunikasi yang baik serta penguasaan materi yang mendalam, baik dalam aspek fiqih umrah maupun tata cara ibadah di Tanah Suci. Para pembimbing juga memberikan ruang tanya jawab agar jemaah dapat menyampaikan kebingungan atau kekhawatiran mereka secara langsung.

Untuk mempermudah penyebaran informasi mengenai jadwal manasik, pihak travel mengirimkan undangan melalui dua cara: pamflet cetak dan pesan broadcast *WhatsApp*. Grup *WhatsApp* khusus jemaah dibuat untuk memusatkan informasi dan menjaga komunikasi tetap aktif menjelang hari keberangkatan.

Gambar 4. 6 Bimbingan Manasik di Aula Kantor KEMENAG Murung Raya

Sumber: Dokumentasi PT. Abu Zein Batara Tour & Travel

4) Konsumsi

PT. Abu Zein Batara Tour & Travel dalam penyelenggaraan ibadah umrah pada aspek konsumsi menjadi salah satu pelayanan yang tidak boleh diabaikan, memahami bahwa kenyamanan jemaah tidak hanya bergantung pada penginapan atau transportasi, tetapi juga dari kebutuhan dasar seperti makanan yang layak, terjadwal, dan sesuai selera.

PT. Abu Zein Batara Tour & Travel dalam pelayanan konsumsi bertujuan untuk menjamin kenyamanan dan kebutuhan dasar jemaah. Konsumsi awal yang diberikan oleh PT. Abu Zein Batara Tour & Travel, ada saat sesudah acara bimbingan manasik. Jemaah akan diberikan konsumsi berupa makanan khas Banjar secara prasmanan, guna memberikan pelayanan terbaik untuk jemaah.

Selanjutnya, PT. Abu Zein Batara Tour & Travel merancang layanan konsumsi bagi jemaah saat berangkat dari Muara Teweh menuju ke bandara Syamsuddin Noor Banjarmasin khusus bagi jemaah yang pergi berombongan dengan pihak travel dan jemaah lain (bukan berangkat secara individu), bus mini akan singgah di pertengahan perjalanan di daerah Pugaan Kelua untuk makan sejenak di rumah makan lalapan Qonaah yang biasa disinggahi oleh orang yang ingin ke Kalteng, lalu melanjutkan perjalanan menuju bandara Syamsuddin Noor Banjarmasin.

Saat tiba di bandara Syamsuddin Noor Banjarmasin, jemaah akan diberi nasi kotak untuk jemaah paket umrah reguler dan paket umrah plus dari Alya catering yang telah bekerjasama dengan PT. Abu Zein Batara Tour & Travel dalam hal konsumsi dan menunya disesuaikan dengan makanan Banjar.

Saat transit di Jakarta, baik pada saat keberangkatan ke Arab Saudi jemaah akan diberikan konsumsi berupa kotakan berisi air mineral dan buah-buahan. Penyediaan konsumsi menjadi bagian penting dari pelayanan untuk memastikan jemaah tetap dalam kondisi yang prima selama menunggu penerbangan lanjutan.

Gambar 4. 7 Konsumsi untuk Jemaah Setelah Bimbingan Manasik

Sumber: Dokumentasi PT. Abu Zein Batara Tour & Travel

5) Kesehatan

PT. Abu Zein Batara Tour & Travel mewajibkan pengecekan kondisi kesehatan jemaah sebelum keberangkatan dan vaksinasi meningitis bagi seluruh jemaah umrah, Sebagai bentuk kepatuhan terhadap regulasi sekaligus kepedulian terhadap kesehatan jemaah. Travel memberikan dua pilihan kepada jemaah: bisa melakukan vaksinasi secara mandiri, atau melalui bantuan pihak travel yang telah menjalin kerja sama dengan sejumlah klinik, seperti Klinik Tirta dan Kimia Farma. Bagi jemaah yang memilih menggunakan jasa travel, disediakan layanan pendampingan langsung ke lokasi vaksinasi, sehingga prosesnya menjadi lebih mudah dan tidak membingungkan, khususnya bagi jemaah lansia atau yang baru pertama kali berangkat.

Selain vaksin meningitis, travel juga mewajibkan vaksin

polio, yang dapat dilakukan secara mandiri atau difasilitasi oleh travel di klinik yang sama. Penambahan vaksin polio ini merupakan bagian dari upaya mencegah dari virus polio dan menjaga kesehatan saat di luar negeri, mengingat kondisi cuaca dan lingkungan di Tanah Suci yang sangat berbeda dengan Indonesia.

Tak hanya sampai di situ, PT. Abu Zein Batara Tour & Travel juga memberikan edukasi dan arahan kepada jemaah agar membawa obat-obatan pribadi, terutama bagi yang memiliki riwayat penyakit tertentu, seperti magh atau asma. Karena travel menyadari bahwa kelelahan fisik dalam perjalanan dan padatnya agenda ibadah dapat memperburuk kondisi kesehatan jika tidak diantisipasi dengan baik. Sebagai bentuk perhatian lebih, sebelum jemaah berada di Tanah Suci, pihak travel turut membagikan suplemen dan vitamin kepada seluruh jemaah. Langkah ini bertujuan menjaga stamina dan mencegah penurunan daya tahan tubuh selama menjalani rangkaian ibadah.

Kebijakan kesehatan juga mencakup saat rombongan bertolak dari Muara Teweh menuju bandara keberangkatan, travel menugaskan anggota medis khusus untuk ikut mendampingi. Pendampingan ini berlaku hingga keberangkatan dari bandara seperti Syamsuddin Noor Banjarmasin, Tjilik Riwut Palangkaraya, atau Sepinggan Balikpapan, tergantung jalur

perjalanan masing-masing rombongan.

Ketika pesawat transit di Jakarta, perhatian terhadap kesehatan tetap berlanjut. PT. Abu Zein Batara Tour & Travel menjalin kerja sama dengan Klinik Malis Bekasi, sebagai pusat layanan medis darurat jika ada jemaah yang mengalami penurunan kondisi kesehatan atau membutuhkan pemeriksaan lebih lanjut. Layanan ini memberikan rasa aman dan perlindungan kepada jemaah di setiap titik perjalanan.

Gambar 4. 8 Pemeriksaan Kesehatan Jemaah sebelum berangkat umrah

Sumber: Dokumentasi PT. Abu Zein Batara Tour & Travel

6) Perlindungan

PT. Abu Zein Batara Tour & Travel sebagai penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah menyadari aspek perlindungan jemaah sering kali menjadi hal yang terlupakan,

padahal sangat krusial dalam menjamin keamanan dan kenyamanan selama perjalanan.

Salah satu bentuk perlindungan yang kini menjadi kebijakan wajib adalah asuransi perjalanan. Menyesuaikan diri dengan regulasi pemerintah yang mengharuskan setiap biro perjalanan haji dan umrah menyediakan asuransi bagi para jemaahnya, PT. Abu Zein Batara Tour & Travel bekerja sama dengan PT. Zurich General Takaful Indonesia (Zurich Syariah). Asuransi ini memberikan perlindungan dalam berbagai aspek, seperti kecelakaan selama perjalanan, kehilangan barang dalam bagasi pesawat, hingga asuransi jiwa untuk risiko kematian.

Keputusan untuk menerapkan sistem asuransi ini bukan semata karena tuntutan regulasi, tetapi juga berangkat dari pengalaman masa lalu. Sebelumnya, ketika sistem asuransi belum diberlakukan, perusahaan sempat menanggung beban finansial akibat kehilangan koper salah satu jemaah. Kejadian tersebut menjadi pembelajaran penting bagi manajemen, bahwa tanpa sistem perlindungan yang kuat, risiko kerugian bisa datang kapan saja, dan bisa berdampak tidak hanya pada jemaah, tetapi juga pada reputasi perusahaan.

Sejak saat itu, PT. Abu Zein Batara Tour & Travel merancang sistem perlindungan yang lebih terstruktur, termasuk dalam pengurusan klaim asuransi. Seluruh jemaah yang

mendaftar akan didaftarkan dalam polis asuransi secara otomatis setelah pelunasan biaya umrah. Travel juga memberikan edukasi mengenai cakupan manfaat asuransi kepada jemaah saat manasik, agar mereka memahami jika suatu hal yang tidak diinginkan terjadi selama perjalanan.[1]

Gambar 4. 9 Transaksi Sukses Pembayaran Asuransi dari PT. Abu Zein Batara Tour & Travel ke Zurich Syariah

PT Bank Danamon Indonesia TbA

Printed by Danamon Cash Connect
27/May/2025 14:06

Transaction Status	Executed Successfully
Product	BKNLLG
Beneficiary Type	Individual
Debit Account Number Detail	0836327127485 - ZURICH DENERAL TAKAFUL INDONESIA/PT (IDR)
From Account Description Detail	CLAIM ZGTI REA
Beneficiary Bank Country	
Beneficiary Bank	4510017
Intermediary Bank	Bank Syariah Indonesia
Credit Account Number	7213544785
Credit Account Name	ABU ZEIN BATARA PT
Credit Account Currency	IDR
Beneficiary Address 1	PUSAT PUSAT
Beneficiary Address 2	
Beneficiary Address 3	
Email Notification	
SMS Notification	
To Account Description	Auto Payment Process - pembayaran klaim travel & PA syaria
Beneficiary Reference Number	
Remittance Currency	
Transaction Amount Currency	IDR
Transaction Amount	5.000.000,00
Treasury Reference Number	
Charge Instruction	Remitter
Debit Charge	5
Instruction Date Detail	
Instruction Time Detail	
Expired Date Detail	26 May 2025 00:00:00
Beneficiary Resident Status	
Beneficiary Resident Country	
Beneficiary Category	
Transactor Relationship	
Marital Status	
Purpose of Transaction	
Purpose of Transaction	
LHBU Purpose Code	
LHBU Document Type	
LHBU Document Type Description	
Type Payment Detail	Text
Payment Detail Content	

Dokumentasi: PT. Abu Zein Batara Tour & travel

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Setelah perencanaan dilakukan, langkah berikutnya dalam proses manajemen adalah pengorganisasian. Menurut Robbins dan Coulter pengorganisasian adalah proses penyusunan dan penetapan struktur

[1] Wawancara dengan Ustaz H. Ali Rafsandjani, Direktur Utama PT. Abu Zein Batara Tour & Travel, 14 April 2025.

kerja organisasi yang mencakup pembagian tugas, pembentukan departemen, penetapan hubungan wewenang, dan pengalokasian sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi.

Pengorganisasian pada PT. Abu Zein Batara Tour & Travel dilaksanakan langsung oleh pimpinan perusahaan, yaitu Direktur Utama, yang memiliki tanggung jawab penuh atas seluruh aktivitas yang terjadi di dalam organisasi. Direktur Utama mengambil peran aktif dalam menetapkan struktur organisasi serta menempatkan sumber daya manusia sesuai dengan kapasitas dan kecenderungan kemampuan masing-masing karyawan. Diketahui bahwa perusahaan memiliki fokus utama dalam memberikan pelayanan terbaik kepada jemaah. Tujuan utama ini diarahkan agar setiap jemaah dapat memperoleh pengalaman beribadah umrah yang nyaman. Sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Bab V Pasal 13, terdapat sejumlah pelayanan wajib yang harus diberikan oleh PPIU, antara lain:

1) Administrasi

PT. Abu Zein Batara Tour & Travel dalam proses pengorganisasian administrasi, menunjukkan perhatian dalam pengelolaan administrasi tidak hanya dipusatkan pada satu pihak, melainkan dibagi secara sistematis kepada para karyawan, dengan mempertimbangkan domisili jemaah, efisiensi waktu, dan

kemampuan masing-masing karyawan.

Sebagai contoh:

a) Untuk jemaah yang berada di Banjarmasin atau Palangkaraya, terdapat karyawan yang secara khusus ditugaskan mengurus keperluan paspor di masing-masing daerah tersebut.

b) Sedangkan bagi jemaah dari wilayah Muara Teweh dan Puruk Cahu, travel akan mengarahkan pembuatan paspor melalui layanan *Eazy Passport* yang difasilitasi oleh Kemnaker, guna mempercepat dan mempermudah proses administrasi.

Seluruh proses pengorganisasian ini dipimpin langsung oleh Direktur Utama PT. Abu Zein Batara Tour & Travel. Beliau secara cermat melakukan pengamatan terhadap keahlian dari setiap karyawan. Berdasarkan pengamatan tersebut, tugas-tugas administrasi dibagikan secara proporsional, agar setiap karyawan dapat menjalankan tanggung jawabnya dengan baik.

2) Transportasi

PT. Abu Zein Batara Tour & Travel dalam pengorganisasian transportasi menunjukkan sistem kerja yang melibatkan tiga unsur penting dalam struktur internal perusahaan, yakni: direktur utama, divisi *ticketing*, dan divisi keuangan. Masing-masing memegang peran penting yang saling berkaitan untuk

memastikan jemaah mendapatkan layanan transportasi yang lancar dan tepat waktu.

Perjalanan pengorganisasian transportasi ini dimulai dari pimpinan tertinggi, yaitu direktur utama. Beliaulah yang mengambil keputusan strategis terkait pemilihan maskapai penerbangan yang akan digunakan. Pemilihan tidak dilakukan sembarangan, tetapi mempertimbangkan kenyamanan, ketepatan waktu, rekam jejak maskapai, serta tentu saja kesesuaian harga.

Setelah maskapai ditentukan dan tiket mulai dipesan, tugas berikutnya dilanjutkan oleh divisi *ticketing*. Divisi ini bertugas menjadwalkan keberangkatan jemaah sesuai dengan ketersediaan kursi pesawat dan kondisi penerbangan. Mereka akan berkoordinasi dengan maskapai terkait, serta menyusun daftar keberangkatan berdasarkan gelombang dan kota asal jemaah. Ketelitian dan koordinasi yang tinggi sangat dibutuhkan pada tahap ini agar tidak terjadi kesalahan teknis yang bisa berdampak besar bagi perjalanan jemaah.

Begitu semua pesanan tiket dikonfirmasi, divisi keuangan mengambil alih proses selanjutnya, yaitu menyelesaikan pembayaran. Divisi ini memastikan bahwa pembayaran tiket dilakukan dengan cepat dan sesuai dengan tagihan dari pihak maskapai, tanpa ada keterlambatan yang dapat mengganggu proses keberangkatan.

3) Bimbingan

PT. Abu Zein Batara Tour & Travel membentuk sebuah tim khusus pelaksana manasik yang memiliki struktur dan tanggung jawab yang jelas. Tim ini tidak hanya sekadar mendampingi jalannya kegiatan manasik, tetapi juga berperan aktif dalam menciptakan suasana yang nyaman, ramah, dan edukatif bagi para jemaah.

Tim pelaksana manasik ini terdiri dari beberapa bidang penting, yaitu:

a) Bidang acara, yang bertugas menyambut jemaah saat datang ke lokasi manasik. Mereka menjadi wajah pertama yang menyapa jemaah, memberikan pengarahan awal, serta membagikan informasi umum seputar perjalanan (kertas *itinerary* umrah). Bidang ini juga membantu dalam layanan tambahan seperti penukaran uang Riyal secara terbatas, sehingga jemaah dapat lebih tenang dalam mempersiapkan diri.

b) Bidang lapangan, yang memastikan kelancaran teknis selama kegiatan berlangsung, mulai dari pengaturan tempat duduk, ketersediaan perlengkapan, MC, hingga pengaturan alur acara agar berjalan sesuai rencana. Mereka menjadi garda terdepan di lokasi, memastikan setiap sesi berlangsung tanpa hambatan.

c) Dokumentasi, yang bertugas merekam momen-momen penting selama kegiatan manasik. Baik dalam bentuk foto maupun video, dokumentasi sebagai kenangan bagi jemaah, juga menjadi arsip penting bagi pihak travel.

d) Operator, yang mengatur segala kebutuhan teknis seperti pengeras suara, presentasi materi, pemutaran video tutorial, hingga pengaturan layar dan proyektor. Kelancaran penyampaian materi sangat bergantung pada kesiapan tim ini.

c) Tim konsumsi, yang bertanggung jawab dalam penyediaan makanan dan minuman bagi seluruh peserta manasik. Mereka memastikan bahwa konsumsi disajikan tepat waktu dan dalam kondisi yang layak. Menu yang disiapkan biasanya disesuaikan dengan selera lokal yaitu masakan Banjar secara prasmanan.

4) Konsumsi

PT. Abu Zein Batara Tour & Travel membentuk tim *handling* konsumsi di dua titik lokasi, yakni di Banjarmasin dan Jakarta. Di Bandara Syamsuddin Noor Banjarmasin, jemaah yang baru tiba dari Muara Teweh atau wilayah lainnya akan langsung disambut oleh tim *handling* Banjarmasin. Tim ini telah siap dengan konsumsi berupa nasi kotak, lengkap dengan air mineral dan buah-buahan bagi paket umrah reguler dan prasmanan untuk

paket umrah plus. Makanan ini disiapkan untuk sekadar mengganjal perut jemaah sambil menunggu waktu keberangkatan ke Jakarta.

Sementara itu, di Bandara Soekarno-Hatta Jakarta, telah bersiap tim *handling* Jakarta yang memiliki peran lebih luas. Tak hanya bertugas membagikan konsumsi berupa makanan kotak berisi buah dan air mineral kepada jemaah yang transit, mereka juga berperan sebagai pendamping. Tim ini membantu jemaah dalam mengatur koper, menunjukkan arah gate keberangkatan selanjutnya, serta memastikan tidak ada yang tertinggal atau kebingungan selama masa transit. Kehadiran tim ini menjadi semacam jembatan penghubung antara perjalanan domestik dan internasional.

Kedua tim ini bekerja secara terorganisir dan berkoordinasi dengan divisi-divisi lain seperti transportasi dan keuangan, guna memastikan tidak ada keterlambatan maupun kekurangan dalam penyediaan konsumsi. Mereka bukan sekadar membagikan makanan, tetapi juga membawa misi kenyamanan dan ketenangan hati bagi setiap jemaah yang dilayani.

5) Kesehatan

PT. Abu Zein Batara Tour & Travel melakukan pengorganisasian dengan menugaskan karyawan khusus untuk mengantar dan mendampingi jemaah ke lokasi vaksinasi

meningitis dan vaksinasi polio jika jemaah meminta. Travel juga telah menjalin kerja sama dengan dua klinik, yaitu Klinik Kimia Farma dan Klinik Tirta di Muara Teweh. Nantinya jemaah yang akan berangkat akan dicek kesehatannya dan diberikan suplemen untuk memenuhi stamina dan kesehatannya.

Setelah vaksinasi, jemaah tidak langsung dilepaskan begitu saja. Masih dalam rangka menjaga kesehatan dan stamina, tim kesehatan travel juga memberikan edukasi tentang pentingnya membawa obat-obatan pribadi, khususnya bagi yang memiliki riwayat penyakit seperti hipertensi, maag, atau asma. Tim ini bahkan turut membagikan suplemen dan vitamin kepada seluruh jemaah sebagai bentuk antisipasi terhadap perubahan cuaca dan kelelahan selama di Tanah Suci.

Tidak berhenti sampai di situ, perhatian terhadap aspek kesehatan juga terlihat saat rombongan memulai perjalanan darat dari Muara Teweh menuju bandara keberangkatan. Travel menugaskan tenaga medis khusus untuk ikut dalam rombongan, baik menuju Bandara Syamsuddin Noor Banjarmasin, Bandara Tjilik Riwut Palangkaraya, maupun Bandara Sepinggan Balikpapan. Kehadiran tenaga medis ini memberikan rasa aman, terutama bagi jemaah yang memiliki kondisi kesehatan rentan.

Bahkan saat transit di Jakarta, perhatian terhadap kesehatan tetap menjadi prioritas. PT. Abu Zein Batara Tour & Travel

menjalin kerja sama dengan Klinik Malis Bekasi, yang siap memberikan pemeriksaan dan layanan medis darurat bagi jemaah yang mengalami gangguan kesehatan selama transit. Langkah ini membuktikan bahwa pelayanan kesehatan tidak hanya menjadi formalitas, tetapi benar-benar menjadi bagian dari manajemen pelayanan yang dirancang dengan baik dan terstruktur.

6) Perlindungan

PT. Abu Zein Batara Tour & Travel dalam pengorganisasian perlindungan jemaah mengikuti regulasi terbaru dari pemerintah yang mewajibkan seluruh biro perjalanan umrah untuk menyertakan asuransi dalam paket keberangkatan yaitu dengan menjalin kerja sama dengan PT. Zurich General Takaful Indonesia (Zurich Syariah), sebuah perusahaan asuransi dalam perlindungan perjalanan berbasis syariah.

Asuransi ini mencakup berbagai hal penting, seperti perlindungan dari kecelakaan, kehilangan bagasi, hingga kematian, sehingga jemaah merasa aman dan terlindungi dalam setiap tahap perjalanan, baik selama di tanah air maupun di luar negeri. Tanggung jawab pengelolaan asuransi berada di bawah bagian administrasi. Bagian ini bertugas memastikan bahwa semua data jemaah telah dimasukkan ke dalam sistem asuransi, termasuk verifikasi dokumen dan status kesehatan sebagai syarat kelayakan. Koordinasi dilakukan secara langsung antara bagian

pelayanan dan pihak asuransi, agar proses klaim dapat dilakukan dengan cepat apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.[2]

c. Pelaksanaan (*Actuating*)

Tahapan selanjutnya dalam proses manajemen setelah perencanaan dan pengorganisasian adalah pelaksanaan atau penggerakan. Tahapan ini merupakan proses menjalankan rencana yang telah disusun dan mengarahkan seluruh sumber daya manusia dalam perusahaan untuk bekerja secara optimal guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Terry, pelaksanaan merupakan usaha untuk menggerakkan anggota kelompok sedemikian rupa agar mereka ingin dan berusaha bekerja secara sadar serta rela untuk mencapai tujuan organisasi. Hal ini mencakup fungsi kepemimpinan, komunikasi, motivasi, dan pengambilan keputusan.

PT. Abu Zein Batara Tour & Travel, pelaksanaan tugas dalam organisasi dilakukan dengan memberikan arahan langsung dari pimpinan kepada karyawan. Pimpinan perusahaan secara aktif memberikan semangat, motivasi, dan dorongan kerja kepada para karyawan, melalui pertemuan langsung yang rutin dilaksanakan. Hal ini menunjukkan bahwa pimpinan tidak hanya menjalankan fungsi pelaksanaan, tetapi juga membina hubungan yang profesional dengan

[2] Wawancara dengan Ustaz H. Ali Rafsandjani, Direktur Utama PT. Abu Zein Batara Tour & Travel, 14 April 2025.

karyawan. Sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Bab V Pasal 13, terdapat sejumlah pelayanan wajib yang harus diberikan oleh PPIU, antara lain:

1) Administrasi

Pada PT. Abu Zein Batara Tour & Travel, pelaksanaan pelayanan administrasi kepada jemaah dimulai dari penyambutan tamu atau calon jemaah yang datang ke kantor. Karyawan yang bertugas sebagai customer service akan menyambut tamu dengan ramah, memberikan salam, mempersilakan duduk, serta menawarkan minuman sebelum memulai pembicaraan. Langkah ini mencerminkan etika pelayanan dan membangun suasana kekeluargaan, sesuai dengan nilai yang diusung perusahaan.

Setelah itu, karyawan mulai menggali informasi dengan menanyakan nama, asal daerah, keperluan kunjungan, serta dari mana calon jemaah mengetahui tentang layanan PT. Abu Zein Batara Tour & Travel. Kemudian, karyawan akan memberikan penjelasan tentang paket-paket umrah, termasuk:

a) Rincian layanan dalam paket.
b) Persyaratan administrasi.
c) Proses pengurusan paspor.
d) Tawaran bantuan dalam pengurusan dokumen penting.

Apabila calon jemaah menyatakan minat untuk mendaftar,

maka langkah berikutnya adalah melengkapi seluruh dokumen administratif yang dipersyaratkan. Setelah dokumen lengkap, jemaah akan datang kembali ke kantor untuk menyerahkan paspor dan berkas lainnya serta membayar uang muka (DP) sebesar hingga Rp.5.000.000. Sementara itu, pelunasan dilakukan satu bulan sebelum keberangkatan.

Setelah pembayaran DP diterima, PT. Abu Zein Batara Tour & Travel akan menyerahkan perlengkapan umrah kepada jemaah, berupa:

a) Koper.
b) Tas kecil.
c) Tas sandal.
d) Kain ihram (untuk jemaah laki-laki).
e) Bantal leher.
f) Mukena (untuk jemaah perempuan).
g) Kain seragam.
h) Buku manasik.

2) Transportasi

PT. Abu Zein Batara Tour & Travel menerapkan pelaksanaan layanan transportasi dengan sistem yang disesuaikan dengan daerah asal jemaah serta jenis paket yang dipilih. Perusahaan menyediakan opsi layanan antar-jemput menuju bandara Internasional Syamsuddin Noor Banjarmasin. Untuk

memenuhi kebutuhan ini, mereka bekerja sama dengan penyedia jasa transportasi lokal dengan armada berupa bus mini atau mobil travel yang nyaman dan layak jalan.

Layanan transportasi dari Muara Teweh ini dikenakan tarif sebesar Rp.300.000 per penumpang, dan biaya tersebut ditanggung langsung oleh masing-masing jemaah. Meskipun bersifat opsional dan tidak termasuk dalam paket umrah utama, banyak jemaah merasa terbantu dengan adanya fasilitas ini. Mereka tidak perlu lagi bingung mencari transportasi sendiri atau khawatir datang terlambat ke bandara.

Lalu jemaah diberangkatkan dari bandara terdekat seperti:

a) Bandara Syamsuddin Noor Banjarmasin.
b) Bandara Tjilik Riwut Palangkaraya.
c) Bandara Sepinggan Balikpapan.

Maskapai penerbangan yang digunakan juga bervariasi berdasarkan jenis paket:

a) Umrah reguler: Garuda Indonesia atau Lion Air.
b) Umrah plus: Etihad Airways, Emirates, atau Qatar Airways.

Baik jemaah paket umrah *reguler* atau *plus,* maka jemaah akan masuk ke bandara dan menunggu di ruang tunggu standar (*standar lounge)* untuk menunggu pesawat berangkat.

3) Bimbingan

PT. Abu Zein Batara Tour & Travel ketika pelaksanaan bimbingan manasik memilih lokasi kegiatan manasik dengan mempertimbangkan domisili mayoritas jemaah, sehingga mereka tidak perlu melakukan perjalanan jauh hanya untuk mengikuti kegiatan tersebut. Beberapa lokasi yang kerap digunakan antara lain aula BAPPEDA Barito Utara, aula kantor PT. Abu Zein Batara, hingga tempat semi-formal seperti kafe atau restoran.

Jemaah yang hadir akan mengisi daftar hadir dan menerima *itinerary* (agenda perjalanan umrah) sejak awal kedatangan. Setelah itu, mereka diarahkan untuk mengambil konsumsi ringan sebelum masuk ke ruang utama kegiatan.

Kegiatan dimulai dengan pembukaan oleh MC lalu pemutaran video mengenai teknis perjalanan, sebagai pengantar agar jemaah memahami tahapan yang akan dilalui. Selanjutnya, para ustaz memberikan bimbingan manasik secara langsung, dengan materi-materi yaitu:

a) Pengertian dan Hukum Umrah
b) Syarat dan Ketentuan Umrah
c) Persiapan Sebelum Berangkat
d) Tata Cara Umrah (Praktik Ibadah)
e) Adab dan Etika di Tanah Suci
f) Doa-doa Selama Umrah

Acara kemudian ditutup dengan doa lalu foto bersama dengan para ustaz dan seluruh calon jemaah umrah dan di akhiri sesi makan siang bersama sebagai bentuk pelayanan guna mempererat hubungan antara jemaah dan penyelenggara.

4) Konsumsi

PT. Abu Zein Batara Tour & Travel dalam pelaksanaan konsumsi oleh berlangsung dengan memastikan kebutuhan makanan jemaah terpenuhi dengan baik sepanjang perjalanan. Proses ini dimulai sejak jemaah meninggalkan kampung halaman hingga berada di titik transit menjelang keberangkatan ke Tanah Suci.

Di tahap awal perjalanan, khususnya bagi jemaah asal Muara Teweh, pelaksanaan konsumsi dimulai saat bus mini yang mengantar jemaah berhenti sejenak di daerah Pugaan Kelua. Di titik ini, jemaah diajak menikmati makan di rumah makan "Lalapan Qonaah" sebuah tempat makan sederhana yang telah menjadi langganan travel karena menyediakan makanan lalapan, juga lokasinya yang strategis di jalur lintas antar provinsi. Momen makan di tengah perjalanan ini bukan hanya sekadar untuk mengisi perut, melainkan juga menjadi waktu istirahat dan menyegarkan diri dari lelahnya perjalanan darat yang panjang.

Setibanya di Bandara Syamsuddin Noor Banjarmasin, pelaksanaan konsumsi dilanjutkan oleh tim *handling* Banjarmasin

yang telah menyiapkan nasi kotak lengkap dengan lauk-pauk dan buah-buahan. Menu yang disajikan sesuai dengan masakan Banjar. Untuk jemaah paket umrah reguler, makanan disajikan dalam bentuk kotakan, sedangkan jemaah paket umrah plus biasanya mendapat sajian secara prasmanan. Semua makanan ini disediakan oleh Alya Catering, mitra lokal yang telah menjalin kerja sama dengan PT. Abu Zein Batara Tour & Travel.

Pelaksanaan konsumsi juga berlanjut saat jemaah transit di Jakarta. Di Bandara Soekarno-Hatta, tim *handling* Jakarta kembali melanjutkan pelayanan dengan membagikan kotakan berisi air mineral dan buah segar sebagai penopang stamina jemaah selama menunggu keberangkatan menuju Arab Saudi. Selain membagikan makanan, tim konsumsi juga memastikan bahwa semua jemaah telah menerima bagian mereka dengan baik, termasuk lansia atau mereka yang kelelahan.

5) Kesehatan

Pelaksanaan pelayanan kesehatan oleh PT. Abu Zein Batara Tour & Travel dijalankan dari sebelum keberangkatan hingga saat jemaah berada dalam masa transit. Semuanya dimulai dari tahap awal ketika para jemaah mengonfirmasi keberangkatan. Mereka akan dihubungi secara personal oleh staf travel untuk dijadwalkan mengikuti vaksinasi meningitis dan polio. Bagi jemaah yang memilih dibantu oleh pihak travel, mereka akan didampingi

langsung menuju Klinik Kimia Farma atau Klinik Tirta di Muara Teweh.

Setelah vaksinasi selesai, pelaksanaan kesehatan tidak berhenti. Beberapa hari menjelang keberangkatan, jemaah kembali dikumpulkan untuk pembagian suplemen dan vitamin. Obat-obatan tambahan juga direkomendasikan bagi mereka yang memiliki penyakit seperti asma, maag, dan lain-lain. Sambil membagikan suplemen, tim kesehatan memberikan edukasi ringan misalnya, bagaimana menjaga tubuh di cuaca panas Arab Saudi, atau kapan sebaiknya minum obat jika mulai merasa tidak enak badan selama ibadah.

Saat hari keberangkatan tiba, pelaksanaan kesehatan dilanjutkan di perjalanan darat dari Muara Teweh menuju bandara. Dalam setiap rombongan, telah ditugaskan satu tenaga medis khusus yang ikut naik ke dalam bus mini. Di tengah jalan, jika ada jemaah yang mulai merasa pusing atau mual akibat perjalanan panjang, tenaga medis ini siap memberi bantuan.

Sesampainya di bandara, pelaksanaan layanan kesehatan tetap berlanjut. Tim dari travel secara aktif mengecek kondisi fisik jemaah, bagi mereka yang terlihat kelelahan atau menunjukkan tanda-tanda tidak fit akan didampingi lebih dekat. Bahkan ketika rombongan transit di Bandara Soekarno-Hatta Jakarta, travel sudah menyiapkan kerja sama dengan Klinik Malis

Bekasi. Klinik ini bersiaga untuk menangani jemaah yang kurang fit atau sakit di tengah transit.

6) Perlindungan

PT. Abu Zein Batara Tour & Travel dalam pelaksanaan perlindungan jemaah dimulai setelah jemaah menyelesaikan proses pelunasan biaya. Nama dan data pribadi mereka langsung diinput oleh tim administrasi ke sistem PT. Zurich General Takaful Indonesia (Zurich Syariah). Proses ini berjalan secara sistematis dan teliti, sebab data yang masuk harus sesuai dengan identitas resmi jemaah, termasuk kondisi kesehatannya. Tak ada yang disepelekan—bahkan dokumen hasil vaksinasi dan riwayat penyakit pun menjadi pertimbangan dalam menentukan kelayakan asuransi.

Pada saat manasik, tim dari travel tidak hanya membahas tata cara ibadah, tetapi juga menyisipkan sesi khusus tentang pentingnya perlindungan selama perjalanan. Dengan bahasa yang sederhana, jemaah dijelaskan bahwa asuransi sebagai ikhtiar untuk melindungi mereka dari hal-hal tak terduga. Baik itu kehilangan koper, keterlambatan pesawat, hingga kejadian darurat medis, semuanya telah ditanggung dalam asuransi.

Ketika hari keberangkatan tiba, pelaksanaan perlindungan mulai terasa manfaat nyatanya. Misalnya, saat koper seorang jemaah tertukar di Bandara Soekarno-Hatta, tim administrasi

langsung mengaktifkan jalur komunikasi dengan Zurich Syariah untuk memulai proses klaim. Berkat koordinasi yang cepat antara bagian pelayanan dan pihak asuransi, jemaah tersebut tidak dibiarkan panik terlalu lama. Dalam waktu singkat, formulir digital dikirim, dibantu pengisian oleh staf travel, dan klaim pun segera diproses.

Dalam kasus lain, seorang jemaah mengalami kelelahan parah saat transit dan harus mendapat penanganan medis di Klinik Malis Bekasi. Karena sudah tercatat dalam sistem asuransi, biaya pemeriksaan dapat diklaim dan tidak membebani jemaah ataupun keluarganya.

Sepanjang perjalanan umrah, staf travel selalu membawa asuransi dan panduan prosedur klaim. *Tour leader* yang mendampingi pun telah dibekali pemahaman tentang alur pelaporan jika terjadi insiden. Jadi, jemaah tidak harus menghadapi semua proses sendirian, mereka cukup melapor, dan tim travel akan mengurus sisanya.[3]

d. Pengawasan

Pengawasan (*controlling*) merupakan tahapan akhir dalam fungsi manajemen. Tahapan ini memiliki peranan penting untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan organisasi berjalan sesuai dengan

[3] Wawancara dengan Ustaz H. Ali Rafsandjani, Direktur Utama PT. Abu Zein Batara Tour & Travel, 1 Mei 2025.

perencanaan yang telah ditetapkan, serta menjadi dasar evaluasi dalam meningkatkan kualitas kerja di masa yang akan datang. Menurut Siagian, pengawasan adalah proses untuk memastikan bahwa pekerjaan yang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan dan apabila terdapat penyimpangan dapat segera dilakukan koreksi. Hal ini penting untuk menjamin efektivitas dan efisiensi dalam pencapaian tujuan organisasi.

PT. Abu Zein Batara Tour & Travel menggunakan fungsi pengawasan dalam manajemen pelayanan jemaah dilakukan secara langsung oleh pimpinan perusahaan. Pengawasan dilakukan melalui beberapa cara, yaitu dengan rapat bulanan rutin dan evaluasi. Sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Bab V Pasal 13, terdapat sejumlah pelayanan wajib yang harus diberikan oleh PPIU, antara lain:

1) Administrasi

PT. Abu Zein Batara Tour & Travel menerapkan pengawasan dalam pelayanan administrasi melalui dua cara utama, yaitu pengawasan langsung terhadap dokumen jemaah dan pengawasan tidak langsung melalui rapat evaluasi.

Pertama, dalam pelaksanaan administrasi, karyawan yang bertugas sebagai admin akan melakukan pemeriksaan dan pengecekan kelengkapan dokumen serta surat-surat keperluan

jemaah, seperti:

a) Validasi paspor.

b) Pemeriksaan surat mahram.

c) Verifikasi dokumen vaksin meningitis.

d) Pengecekan data kamar jemaah.

Langkah ini bertujuan untuk memastikan semua dokumen administrasi telah lengkap, benar, dan sesuai dengan persyaratan keberangkatan umrah. Proses pengecekan ini juga penting untuk mencegah kesalahan yang bisa merugikan jemaah selama proses keberangkatan hingga pelaksanaan ibadah di Arab Saudi.

Kedua, bentuk pengawasan juga dilakukan secara berkala melalui rapat evaluasi bulanan yang melibatkan pimpinan dan seluruh karyawan. Rapat ini menjadi media koordinasi dan komunikasi internal yang bertujuan untuk:

a) Menyampaikan laporan kerja masing-masing bagian.

b) Mengevaluasi pelaksanaan tugas.

c) Membahas kendala dan permasalahan yang muncul di lapangan.

d) Menentukan solusi dan langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

2) Transportasi

PT. Abu Zein Batara Tour & Travel dalam proses pengawasan transportasi, dimulai beberapa hari sebelum

keberangkatan. Tim dari divisi *ticketing* sudah mulai menghubungi jemaah di grup *WhatsApp* untuk memastikan bahwa mereka mengetahui jadwal keberangkatan, titik kumpul, serta moda transportasi yang akan digunakan. Bagi jemaah dari Muara Teweh dan sekitarnya yang menggunakan layanan antar-jemput, travel memberikan informasi detail terkait waktu penjemputan.

Pada hari keberangkatan, pengawasan dilakukan secara langsung oleh koordinator lapangan dari pihak travel yang ditugaskan khusus untuk memantau keberangkatan dari Muara Teweh. Koordinator ini tidak hanya memastikan armada datang tepat waktu, tetapi juga mendata kehadiran seluruh jemaah sebelum kendaraan diberangkatkan menuju bandara. Bila ada jemaah yang terlambat atau belum muncul di titik kumpul, ia segera dihubungi agar tidak tertinggal.

Setibanya di bandara, pengawasan berlanjut. Tim pendamping dari travel telah lebih dulu berada di lokasi untuk menyambut kedatangan rombongan. Mereka mengecek kembali jumlah jemaah, membantu proses check-in, serta memastikan bagasi jemaah masuk ke dalam sistem penerbangan dengan aman. Setiap nama dan nomor kursi diperiksa ulang, demi memastikan tidak ada satu pun jemaah yang tercecer atau keliru jadwal terbang.

Untuk penerbangan internasional, khususnya bagi jemaah

dengan paket umrah plus, pengawasan menjadi lebih ketat. Karena menggunakan maskapai asing seperti Emirates, Etihad, atau Qatar Airways, prosesnya lebih kompleks dan rentan kesalahan. Di sinilah peran koordinator transportasi sangat vital. Ia memastikan semua jemaah berada dalam rombongan yang sesuai dengan jadwal penerbangannya masing-masing, serta membantu komunikasi dengan pihak bandara jika terjadi perubahan gate, delay, atau masalah teknis lainnya.

Tak hanya itu, setelah pesawat transit atau tiba di bandara internasional di Arab Saudi, pengawasan tetap berlanjut. *Tour leader* yang ditugaskan ikut memantau proses imigrasi dan pengambilan bagasi. Mereka juga mencatat waktu tiba dan memberikan laporan langsung ke kantor pusat travel melalui grup koordinasi *WhatsApp*. Dengan begitu, perusahaan tetap memantau pergerakan jemaah meskipun sudah di luar negeri.

3) Bimbingan

Beberapa hari sebelum kegiatan, pimpinan travel beserta koordinator manasik mengadakan rapat evaluasi terakhir. Mereka memastikan semua tim pelaksana memahami tugas masing-masing dan seluruh kebutuhan teknis sudah dipersiapkan dengan matang. Segala kemungkinan hambatan, seperti keterlambatan pemateri, kendala listrik, atau lokasi yang terlalu padat, sudah diantisipasi dengan baik melalui rencana cadangan.

Pada hari H, proses pengawasan dilakukan secara langsung oleh karyawan yang telah ditunjuk untuk mengawasi jalannya acara. Sejak pagi, ia sudah berada di lokasi untuk mengecek kesiapan ruangan: posisi kursi, kebersihan tempat, kesiapan konsumsi, serta kelengkapan alat presentasi seperti proyektor dan *sound system*. Ia juga berkeliling mengecek anggota tim pelaksana, memastikan bahwa seluruh bidang siap menjalankan bidangnya.

Saat jemaah mulai berdatangan, pengawasan berlanjut ke bagian penyambutan. Pengawas mengamati bagaimana jemaah dilayani: apakah mereka disambut dengan ramah, apakah daftar hadir tersedia dan terisi dengan rapi, serta apakah *itinerary* dibagikan tepat waktu. Ketika sesi bimbingan dimulai, perhatian pengawas tidak surut. Ia duduk di bagian belakang ruangan, mengamati bagaimana pemateri menyampaikan materi. Menjelang akhir kegiatan, pengawas memerhatikan proses penutupan acara. Ia mencermati apakah sesi foto bersama berjalan dengan tertib, apakah konsumsi disajikan tepat waktu, dan apakah jemaah merasa nyaman hingga akhir.

Setelah kegiatan selesai, dilakukan evaluasi. Tim pelaksana berkumpul untuk mendengarkan masukan dari pengawas. Apa yang sudah berjalan baik harus dipertahankan, sedangkan hal-hal kecil yang dirasa kurang, seperti keterlambatan salah satu

pemateri atau kurangnya alat tulis bagi jemaah untuk mencatat materi manasik, semua dijadikan perbaikan untuk ke depan.

4) Konsumsi

PT. Abu Zein Batara Tour & Travel memulai pengawasan dimulai sejak jauh hari sebelum keberangkatan. Travel melakukan koordinasi dengan pihak katering dan rumah makan mitra, memberikan informasi akan menggunakan jasa katering tersebut. Pada hari keberangkatan, salah satu pengawas dari pihak travel ikut dalam rombongan dari Muara Teweh. Memastikan pemberhentian di rumah makan atau warung agar jemaah tidak kelaparan saat di perjalanan.

Setibanya di Bandara Syamsuddin Noor Banjarmasin, pengawasan dilanjutkan dengan karyawan konsumsi Banjarmasin sudah bersiap sejak pagi, memeriksa kotakan dari Alya Catering satu per satu. Memastikan konsumsi sudah siap untuk dibagikan ke jemaah.

Di titik transit Jakarta, pengawasan dilakukan dengan pola yang sama. Tim *handling* konsumsi di Bandara Soekarno-Hatta memastikan bahwa makanan kotak berisi air mineral dan buah sampai dengan baik ke tangan jemaah. Ia juga melakukan pengecekan ulang setelah pembagian selesai, menyisir area tunggu untuk memastikan tak ada sampah makanan tercecer atau makanan yang dibiarkan tidak dimakan. Setelah semua proses

selesai, masing-masing tim pengawasan memberikan laporan kepada manajemen pusat. Laporan ini berisi saran perbaikan untuk keberangkatan berikutnya..

5) Kesehatan

Pengawasan dimulai sebelum vaksinasi dilakukan. Tim kesehatan travel bekerja sama dengan staf administrasi untuk memastikan seluruh jemaah telah terdaftar mengikuti vaksin meningitis dan polio. Setiap nama dicatat, lalu dicek ulang apakah jemaah sudah menentukan akan vaksin secara mandiri atau menggunakan fasilitas travel. Travel akan melakukan follow-up melalui chat *WhatsApp* ke jemaah agar benar-benar hadir ke klinik dan telah divaksin sesuai prosedur.

Menjelang keberangkatan, tim kesehatan travel membagikan vitamin dan suplemen ke jemaah. Pengawas dari travel memastikan tidak ada yang terlewat, termasuk lansia yang mungkin kesulitan memahami instruksi atau jemaah yang enggan minum obat karena takut efek samping.

Saat hari keberangkatan dari Muara Teweh ke bandara, pengawas dari travel mendampingi menuju bandara. Jika ada jemaah yang tampak pucat, berkeringat berlebihan, atau terlihat sangat lelah, pengawas akan langsung berkoordinasi untuk penanganan cepat sebelum perjalanan berlanjut.

Di bandara, pengawasan terus berlanjut. Tim pengawas

memastikan bahwa tenaga medis dari travel berada di posisi yang tepat dan siap tanggap. Bahkan saat transit di Jakarta, pengawas telah memastikan bahwa kerja sama dengan Klinik Malis Bekasi berjalan dengan baik.

Di akhir dilakukan evaluasi terhadap pelayanan kesehatan yang dilakukan secara rutin dalam rapat bulanan internal perusahaan. Dalam rapat ini, karyawan yang bertugas mendampingi jemaah diminta untuk melaporkan hasil pelaksanaan di lapangan, termasuk kendala dan pengalaman yang ditemui. Informasi ini kemudian dibahas untuk perbaikan layanan ke depannya.

6) Perlindungan

Pengawasan terhadap aspek perlindungan oleh PT. Abu Zein Batara Tour & Travel dimulai sebelum jemaah diberangkatkan. Setelah proses pelunasan biaya selesai, tim administrasi akan langsung menginput data jemaah ke dalam sistem PT. Zurich General Takaful Indonesia (Zurich Syariah). Ada karyawan pengawasan yang bertugas memastikan semua nama benar-benar terdaftar. Mereka memeriksa kecocokkan dokumen dengan asuransi untuk memastikan tidak ada kesalahan input yang bisa berakibat fatal di kemudian hari.

Saat hari keberangkatan tiba, pengawasan justru semakin aktif. Setiap *tour leader* yang bertugas telah dibekali dengan

dokumen pendukung tentang perlindungan jemaah dan para pengawas akan mengecek ulang bahwa dokumen tersebut benar-benar dibawa. Mereka juga memastikan bahwa nomor kontak PT. Zurich General Takaful Indonesia (Zurich Syariah) tersimpan dalam ponsel yang mendampingi, dan bahwa prosedur darurat sudah dipahami seluruh tim.

Di lapangan, pengawasan terhadap perlindungan tidak berhenti pada dokumen. Ketika terjadi kejadian seperti koper tertukar, pengawas akan langsung memantau proses klaim yang diajukan. Mereka memastikan bahwa tim administrasi segera menghubungi pihak asuransi, dan bahwa jemaah tidak dibiarkan menunggu terlalu lama tanpa kejelasan.

Dalam kasus kesehatan, seperti saat seorang jemaah mengalami kelelahan yang berakibat sakit di Klinik Malis Bekasi, tim kesehatan dengan cepat melakukan pengecekan. Mereka mengonfirmasi bahwa laporan medis lengkap dikirim ke Zurich, bahwa formulir klaim diisi dengan benar, dan bahwa tidak ada kendala administratif yang menghambat keluarnya dana klaim. Bahkan setelah kejadian selesai, pengawas membuat laporan evaluasi sebagai bahan pembelajaran dan peningkatan sistem.[4]

[4] Wawancara dengan Ustaz H. Ali Rafsandjani, Direktur Utama PT. Abu Zein Batara Tour & Travel, 6 Mei 2025.

2. Respon Jemaah Umrah Terhadap Pelayanan PT. Abu Zein Batara Tour & Travel

Para jemaah umrah yang menggunakan jasa PT. Abu Zein Batara Tour & Travel adalah tiga informan yang berasal dari berbagai daerah di Kalimantan Tengah, seperti Muara Teweh dan Puruk Cahu, menilai bahwa pemilihan travel ini didasarkan pada rekomendasi dari orang-orang terpercaya, baik teman, tetangga, maupun pembimbing pengajian di daerah masing-masing. Mereka memilih paket Umrah Plus Turki selama 16 hari.

Saat administrasi, mayoritas jemaah menyatakan bahwa proses pendaftaran dilayani dengan baik dan ramah saat di kantor Abu Zein. Adapun pengurusan dokumen seperti paspor dan vaksin meningitis sebagian dilakukan secara mandiri, namun tetap mendapatkan arahan dan bantuan dari pihak travel.

Saat keberangkatan menuju bandara Syamsuddin Noor Banjarmasin dari Muara Teweh dan Puruk Cahu, para jemaah menggunakan transportasi pribadi bersama keluarga, tidak menggunakan jasa perantara travel. Saat berangkat dari bandara Banjarmasin ke Jakarta menggunakan pesawat Garuda lalu dari Jakarta menuju juga menggunakan pesawat Garuda.

Bimbingan manasik yang diselenggarakan sebelum keberangkatan bertempat di Aula Kemenag Kab. Murung Raya bagi jemaah dari Puruk Cahu dan Aula Kantor Abu Zein bagi jemaah dari

Muara Teweh , manasik umrah ini berlangsung selama satu hari. Manasik ini dipimpin langsung oleh pimpinan PT. Abu Zein, Ustaz Ali, dan memberikan pemahaman mengenai rangkaian ibadah umrah, doa-doa, dan apa saja yang penting bagi jemaah saat pergi berumrah terkhusus bagi yang baru pertama kali berangkat.

Saat hari keberangkatan, para jemaah merasa terbantu dengan kehadiran tim *handling* dari Abu Zein di bandara, yang sigap membantu mengatur koper, memberikan konsumsi, lainnya. Konsumsi yang diberikan saat sampai di bandara adalah nasi kotak, air mineral, dan buah-buahan diberikan ketika sampai atau transit di bandara. Konsumsi mendapat penilaian baik, walaupun ada beberapa masakan dari makanan yang tidak sesuai selera saat transit. Konsumsi yang diberikan sudah dirasa cukup memadai dan sesuai dengan kebutuhan jemaah.

Namun, terdapat beberapa catatan dan masukan yang disampaikan oleh para jemaah. Salah satu keluhan yang cukup sering muncul adalah kurangnya perhatian dari *tour leader* dalam hal koordinasi dan komunikasi, contohnya saat transit di bandara karena kurangnya komunikasi menyebabkan sebagian jemaah tertinggal dan saat menjalankan rangkaian ibadah umrah, *tour leader* dirasa kurang sigap dalam memandu dan mengkoordinasi jemaah terkhusus jemaah yang baru pertama kali umrah.

Dalam hal kesehatan selama perjalanan, travel memberikan suplemen dan arahan bagi jemaah yang memiliki riwayat sakit yang

mengharuskan untuk minum obat agar membawa obatnya. Travel juga menyediakan obat-obat sepeti obat sakit kepala, antimo, dan vitamin-vitamin. Oleh karena itu, pihak travel dinilai tanggap dalam menangani kebutuhan mendesak jemaah, terlebih bagi yang mengalami kelelahan atau memerlukan bantuan medis.

Secara keseluruhan, jemaah merasa puas terhadap pelayanan PT. Abu Zein Batara Tour & Travel, terutama dalam hal fasilitas utama dan bimbingan ibadah. Mereka mengapresiasi sikap ramah staf, kesiapan dalam membantu proses administrasi, serta kemudahan dalam pengurusan asuransi dan keamanan koper. Beberapa jemaah bahkan tidak segan merekomendasikan travel ini kepada kerabat dan sahabat mereka. Meski ada beberapa kekurangan, para jemaah berharap agar PT. Abu Zein terus melakukan perbaikan dan peningkatan, terutama dalam hal pendampingan kegiatan non-ibadah, koordinasi rombongan, dan perhatian terhadap jemaah lansia agar perjalanan umrah bisa berjalan lebih nyaman dan berkesan di masa yang akan datang.[5]

C. Pembahasan

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti di lapangan, untuk menganalisis bagaimana fungsi manajemen serta penerapan manajemen pelayanan jemaah umrah pada PT. Abu Zein Batara Tour & Travel saat melayani jemaah di tanah air, peneliti memusatkan perhatian pada bentuk

[5] Wawancara dengan Rusmalia, jemaah PT. Abu Zein Batara Tour & Travel, 3 Mei 2025. Wawancara dengan Amirullah, jemaah PT. Abu Zein Batara Tour & Travel, 6 Mei. Wawancara dengan Sri Kencana, jemaah PT. Abu Zein Batara Tour & Travel, 30 Mei 2025.

pelayanan yang diberikan, teori yang relevan, serta respons atau tanggapan dari para jemaah.

Seluruh bentuk pelayanan yang telah dijelaskan sebelumnya, beserta tanggapan jemaah, akan dikaitkan dengan teori fungsi-fungsi manajemen guna mengkaji sejauh mana manajemen pelayanan jemaah umrah diterapkan oleh PT. Abu Zein Batara Tour & Travel. Fungsi-fungsi manajemen tersebut meliputi: perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan.

1. Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah PT. Abu Zein Batara Tour & Travel di Tanah Air

Manajemen pelayanan jemaah umrah pada PT. Abu Zein Batara Tour & Travel dapat dilihat melalui penerapan fungsi-fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Fungsi-fungsi tersebut berperan penting dalam menjamin terciptanya pelayanan yang profesional, sistematis, serta berorientasi pada kepuasan jemaah. Temuan penelitian menunjukkan bahwa perusahaan memiliki struktur pelayanan dan dikomunikasikan secara efektif melalui forum rutin seperti rapat bulanan.

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan yang dilakukan oleh PT. Abu Zein Batara Tour & Travel menjadi salah satu fondasi penting dalam upaya memberikan pelayanan umrah yang maksimal kepada para jemaah. Hal ini sejalan dengan pendapat Stoner, yang menyatakan bahwa perencanaan merupakan proses penetapan tujuan organisasi serta cara terbaik untuk

mencapainya. [6]

Dalam konteks ini, tujuan PT. Abu Zein Batara Tour & Travel adalah untuk memberikan pelayanan terbaik yang mampu menciptakan pengalaman ibadah umrah yang nyaman dan khusyuk bagi para jemaah.

Perencanaan yang dilakukan oleh perusahaan mengacu pada ketentuan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah, khususnya Bab V Pasal 13, yang mewajibkan PPIU untuk menyediakan berbagai bentuk pelayanan, seperti administrasi, transportasi, akomodasi, bimbingan, konsumsi, perlindungan, dan kesehatan.

1) Administrasi

Dalam aspek administrasi, perusahaan memberikan pelayanan informasi yang terbuka dan ramah kepada calon jemaah, serta menawarkan bantuan langsung dalam proses pengurusan paspor. Pelayanan seperti ini menunjukkan bahwa pihak travel tidak hanya berperan sebagai penyedia jasa, tetapi juga sebagai fasilitator dan pendamping bagi jemaah.

Ini sesuai dengan pelayanan menurut A.S. Munir yang menjelaskan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang melalui sistem, prosedur, dan

[6] Alam S, *Ekonomi: - Jilid 3* (Jakarta: ESIS, 2007), 127.

metode tertentu untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai hak-haknya.[7] Dengan memberikan layanan administrasi yang lengkap dan solutif, PT. Abu Zein Batara menunjukkan kualitas pelayanan yang mengutamakan kebutuhan dan kenyamanan jemaah.

2) Transportasi

Dalam perencanaan transportasi, PT. Abu Zein Batara Tour & Travel memesan tiket penerbangan jauh hari sebelum keberangkatan, yang merupakan bagian dari manajemen yang terencana. Seperti yang diungkapkan oleh George R. Terry, perencanaan adalah mengidentifikasi dan mengalokasikan sumber daya yang tersedia, yang biasanya terbatas.

Selain itu, penyediaan layanan antar-jemput dari Muara Teweh ke bandara adalah bentuk pelayanan tambahan yang mendukung bahwa pelayanan harus mampu memenuhi keinginan dan kenyamanan pelanggan secara berkesinambungan. Ketersediaan transportasi yang nyaman ini membantu jemaah merasa tenang dan tidak terbebani sebelum perjalanan ibadah dimulai dan penyediaan fasilitas ini bersifat opsional, memperlihatkan orientasi pelayanan perusahaan yang fleksibel (tidak mewajibkan seluruh jemaah), sejalan dengan prinsip perencanaan yang adaptif terhadap kebutuhan target audiens.

---

[7] Munir A.S`, "Manajemen Pelayanan Umum Indonesia" (Bandung: Alfabeta, 2005), 23.

3) Bimbingan

Bimbingan manasik umrah merupakan bagian penting dari tahapan perencanaan pelayanan. PT. Abu Zein Batara Tour & Travel memberikan satu kali bimbingan dengan pemateri berpengalaman dan lokasi yang strategis. Hal ini menekankan pentingnya pelayanan yang informatif dan edukatif agar pengguna jasa dapat memahami hak dan kewajiban mereka.

Dalam konteks ini, manasik bukan hanya menjadi kewajiban administratif, tetapi juga sebagai bagian dari pelayanan secara bimbingan kepada jemaah. Adanya sesi tanya jawab dalam kegiatan manasik mencerminkan pelayanan yang interaktif dan responsif yang berguna agar jemaah memahami apa saja materi yang dirasa masih belum jelas, sejalan dengan ciri pelayanan yang baik di antaranya, responsif dan memberikan penjelasan yang lengkap dan jelas.

4) Konsumsi

Pelayanan konsumsi yang disediakan PT. Abu Zein Batara Tour & Travel mencakup makan sebelum dan selama perjalanan, serta saat transit, menunjukkan perhatian terhadap kenyamanan dan kebutuhan dasar jemaah. Pelayanan konsumsi ini mencerminkan pelayanan yang harus diberikan secara cepat, tepat, ramah, dan memuaskan.

Selain itu, pemilihan menu khas Banjar yang disesuaikan

dengan selera jemaah menunjukkan adanya perhatian terhadap kenyamanan jemaah dalam hal rasa, yang lebih dominan ke lidah banjar (masakan Banjar), yang merupakan bentuk nyata dari pelayanan berbasis empati dan personalisasi. Hal ini sesuai dari ciri pelayanan yang baik, di antaranya yaitu memberikan fasilitas yang memadai.[8]

5) Kesehatan

Dalam aspek kesehatan, PT. Abu Zein Batara Tour & Travel menunjukkan kepatuhan terhadap regulasi dan komitmen terhadap keselamatan jemaah dengan mewajibkan vaksinasi meningitis dan polio serta pendampingan medis. Pelayanan ini tentunya memberikan keamanan, kenyamanan, serta menjamin kualitas hidup pengguna jasa.

Pemberian suplemen dan edukasi kesehatan juga menunjukkan pendekatan preventif yang terencana, sesuai dengan prinsip manajemen yang tidak hanya bersifat merespon (*reaktif*) tetapi juga mempersiapkan (*antisipatif).* Ini adalah bentuk nyata pelayanan yang memperhatikan kebutuhan fisik jemaah dalam perjalanan yang penuh aktivitas fisik, maka dari itu diperlukan fisik yang sehat dan baik untuk melakukannya.

6) Perlindungan

Perlindungan jemaah melalui sistem asuransi adalah bentuk

[8] M.Si dan M.M, *Pelayanan SDM*, 53–56.

pelayanan yang berupaya untuk melindungi jemaah dan mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan nantinya. PT. Abu Zein Batara Tour & Travel bekerja sama dengan PT. Zurich General Takaful Indonesia (Zurich Syariah) untuk menjamin perlindungan jemaah selama perjalanan. Hal ini menunjukkan di mana *assurance* atau jaminan merupakan salah satu komponen penting dalam kualitas pelayanan.

Kejadian sebelumnya yang menyebabkan perusahaan menanggung kerugian akibat kehilangan barang jemaah menjadi dasar kebijakan perusahaan untuk menggunakan asuransi yang kini diterapkan. Ini menunjukkan adanya evaluasi dan tindak lanjut dalam manajemen, diharapkan proses berkelanjutan yang mencakup evaluasi terhadap rencana yang telah dijalankan agar bisa diperbaiki dan ditingkatkan.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Proses pengorganisasian di PT. Abu Zein Batara Tour & Travel dilakukan secara langsung oleh Direktur Utama selaku pimpinan tertinggi perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa struktur organisasi bersifat *sentralistik* (berpusat pada pimpinan), di mana pimpinan memegang kendali penuh dalam menetapkan peran dan tanggung jawab masing-masing anggota organisasi.

Penempatan sumber daya manusia dilakukan dengan mempertimbangkan kapasitas dan keahlian setiap individu, seperti

penugasan bagian *ticketing*, administrasi, pemasaran, keuangan, hingga *tour leader*. Sesuai dengan yang disebutkan Terry bahwa pengorganisasian adalah mengelompokkan pekerjaan sesuai keahlian individu atau tim.[9] Pendekatan ini menunjukkan implementasi teori manajemen sumber daya manusia yang menekankan pentingnya menempatkan orang yang tepat di posisi yang tepat agar proses pelayanan dapat berjalan efektif dan efisien.[10]

1) Administrasi

Pengorganisasian pada aspek administrasi di PT. Abu Zein Batara Tour & Travel menunjukkan adanya pembagian kerja yang sistematis berdasarkan wilayah asal jemaah. Hal ini mencerminkan penekanan pembagian tugas dan pengalokasian sumber daya manusia sesuai dengan kebutuhan organisasi. Contohnya, untuk pengurusan paspor, jemaah dari Banjarmasin dan Palangkaraya ditangani oleh petugas lokal, sedangkan untuk wilayah seperti Muara Teweh dan Puruk Cahu, pengurusannya dilakukan melalui layanan Eazy Passport.

Pembagian ini menunjukkan bahwa pengorganisasian tidak dilakukan secara sembarangan, melainkan mempertimbangkan efisiensi waktu, lokasi *geografis* jemaah, dan kemampuan karyawan, didasari dengan penyesuaian antara tugas dan

[9] Agustin dkk., *Pengantar Manajemen*, 7.
[10] Fitriani dan Harjadi, *Pengantar Manajemen*, 5.

kemampuan tenaga kerja agar pekerjaan dapat dilakukan dengan optimal.

2) Transportasi

Pada aspek transportasi, proses pengorganisasian melibatkan tiga pihak: direktur utama, divisi *ticketing*, dan divisi keuangan. Direktur utama berperan dalam pengambilan keputusan strategis mengenai maskapai yang akan digunakan, menunjukkan peran pimpinan dalam struktur otoritas perusahaan. Setelah keputusan diambil, divisi *ticketing* menyusun jadwal keberangkatan, mengatur pembagian kloter, dan berkoordinasi dengan maskapai. Kemudian, divisi keuangan menyelesaikan proses pembayaran secara tertib.

Pembagian tugas yang jelas ini menunjukkan penerapan koordinasi dan pembagian kerja, di mana setiap bagian fokus pada tugas utamanya agar proses pelayanan berjalan efisien.

3) Bimbingan

Pengorganisasian bimbingan manasik di PT. Abu Zein juga menunjukkan struktur yang tertata rapi. Terdapat beberapa bidang dalam tim manasik seperti acara, konsumsi, dokumentasi, dan operator. Setiap bidang memiliki peran dan tanggung jawab yang spesifik.

Pembagian ini membuktikan adanya manajemen operasional pelayanan yang menyebutkan bahwa pelayanan yang baik harus

dilandasi dengan struktur kerja dan pembagian tanggung jawab yang jelas. Tim manasik tidak hanya menjalankan kegiatan bimbingan untuk jemaah, tetapi juga menciptakan suasana yang nyaman, sesuai dengan ciri-ciri dari pelayanan yang baik.

4) Konsumsi

Dalam aspek konsumsi, pengorganisasian dilakukan dengan membentuk dua tim *handling* di Banjarmasin dan Jakarta. Setiap tim telah memiliki tugas yang jelas: menyiapkan makanan, membantu saat transit, dan menjaga kenyamanan jemaah.

Kegiatan ini merupakan implementasi dari efisiensi pengorganisasian, di mana pengalokasian sumber daya (tenaga kerja dan logistik) disesuaikan dengan titik pelayanan. Koordinasi antara tim konsumsi, transportasi, dan keuangan menunjukkan adanya sinkronisasi antar unit kerja, yang sangat penting dalam sistem pelayanan.

5) Kesehatan

Pengorganisasian kesehatan dilakukan dengan menunjuk petugas pendamping vaksinasi, kerja sama dengan klinik, penyediaan suplemen, edukasi kesehatan, hingga penugasan tenaga medis dalam perjalanan darat dan saat transit di Jakarta.

Tugas-tugas ini dibagi secara proporsional dan dikoordinasikan agar pelayanan kesehatan dapat diakses oleh semua jemaah. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa

pelayanan harus mencakup seluruh aspek yang menyangkut kenyamanan dan keamanan penerima layanan.[11]

6) Perlindungan

Dalam aspek perlindungan, PT. Abu Zein bekerja sama dengan PT. Zurich General Takaful Indonesia (Zurich Syariah). Pengelolaan asuransi ditangani oleh bagian administrasi, yang bertugas melakukan pendataan, verifikasi dokumen, dan berkoordinasi dengan pihak asuransi.

Ini menunjukkan adanya pengorganisasian administrasi pelayanan tambahan secara baik, yang memperhatikan aspek perlindungan hukum dan keselamatan jemaah, sesuai dengan regulasi dari Peraturan Menteri Agama RI Nomor 8 Tahun 2018, Pasal 13, yang mewajibkan PPIU memberikan perlindungan selama perjalanan ibadah umrah.

c. Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan atau *actuating* adalah tahapan manajemen yang berfokus pada penggerakan sumber daya manusia untuk menjalankan rencana yang telah disusun untuk menggerakkan anggota kelompok sedemikian rupa agar mereka ingin dan rela bekerja secara sadar dan sukarela untuk mencapai tujuan organisasi. Tahapan ini mencakup fungsi kepemimpinan, komunikasi, motivasi, dan pengambilan

[11] Arman Syah, *Manajemen Pemasaran – Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Widina Bhakti Persada, 2021).

keputusan.

Berdasarkan hasil penelitian, PT. Abu Zein Batara Tour & Travel telah menjalankan fungsi pelaksanaan secara aktif dan terarah. Pimpinan perusahaan, yaitu Direktur Utama, secara langsung memberikan arahan, motivasi, dan dorongan kerja kepada para karyawan, baik melalui pertemuan rutin maupun komunikasi sehari-hari. Pendekatan ini sejalan dengan fungsi kepemimpinan, di mana seorang pemimpin berperan penting dalam mengarahkan dan membimbing bawahannya agar bekerja dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab.

Tidak hanya memberikan instruksi kerja, pimpinan PT. Abu Zein juga membangun hubungan kerja yang profesional dan harmonis dengan karyawan, sehingga tercipta suasana kerja yang positif. Selain itu, dalam pelaksanaan pelayanan kepada jemaah. Contohnya, pimpinan selalu mengingatkan karyawan tentang pentingnya menyambut jemaah dengan ramah, memastikan dokumen jemaah lengkap sebelum keberangkatan, serta mengatur pelaksanaan manasik agar berjalan lancar. Arahan-arahan tersebut adalah bentuk nyata dari pengambilan keputusan dan tindakan kepemimpinan.

1) Administrasi

Dalam manajemen pelayanan, administrasi merupakan bagian dari proses penyelenggaraan yang mencakup pengumpulan data, pengisian dokumen, serta interaksi awal antara

penyelenggara dan pelanggan. PT. Abu Zein Batara Tour & Travel, pelayanan administrasi kepada jemaah dimulai sejak tahap penyambutan. Hal ini mencerminkan implementasi dari pelayanan yang baik, sebagaimana yang dijelaskan oleh Armstrong bahwa pelayanan merupakan manfaat yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang bersifat tidak berwujud.[12]

Langkah-langkah seperti menyambut tamu dengan salam, mempersilakan duduk, hingga menawarkan minuman menunjukkan penerapan etika pelayanan. Setelah itu, penyampaian informasi terkait paket-paket umrah, syarat administrasi, hingga bantuan pengurusan dokumen memperlihatkan bahwa aspek komunikasi dan keterbukaan informasi telah dijalankan, yang menghasilkan komunikasi yang jelas dan memberikan kemudahan kepada pelanggan.

Proses penyerahan perlengkapan umrah setelah pembayaran DP juga mencerminkan bentuk tanggung jawab pelayanan, yaitu memberikan hak jemaah tepat waktu, yang selaras dengan prinsip efisiensi dan kejelasan prosedur dalam pelayanan publik.

2) Transportasi

Pelayanan transportasi oleh PT. Abu Zein Batara Tour & Travel, di mana mereka menyesuaikan rute dan titik

[12] Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, dan Dwayne D., *Gremler, Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm, Seventh edition* (New York: NY: McGraw-Hill Education, 2017)

keberangkatan dengan domisili jemaah, serta bekerja sama dengan penyedia jasa transportasi yang terpercaya. Hal ini tampak pada pelayanan yang baik dimana perusahaan harus memberikan kemudahan akses dan kenyamanan kepada pelanggan.

Penyediaan layanan antar-jemput dari Muara Teweh ke Bandara Syamsuddin Noor, meskipun bersifat opsional, merupakan bentuk manajemen pelayanan berbasis kebutuhan pelanggan. Kesesuaian antara kebutuhan jemaah dan penyediaan transportasi menunjukkan bahwa pihak travel memahami bahwa aksesibilitas adalah bagian penting dari pelayanan yang berkualitas. Pilihan maskapai penerbangan sesuai dengan jenis paket (*reguler* dan *plus*) juga memperlihatkan adanya segmentasi dan personalisasi pelayanan, yang merupakan hal penting dalam manajemen pelayanan.

3) Bimbingan

PT. Abu Zein Batara Tour & Travel melaksanakan bimbingan dengan menyesuaikan lokasi kegiatan berdasarkan domisili mayoritas jemaah, yang menunjukkan pelayanan yang disesuaikan dengan kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna jasa. Dalam hal ini, bimbingan manasik merupakan bentuk pelayanan edukatif dan spiritual yang sangat penting bagi jemaah. Karena pada dasarnya kualitas pelayanan dilihat dari proses interaksi yang membangun kepercayaan, terlebih kepercayaan

dari jemaah yang nantinya akan melaksanakan umrah.

Penggunaan media seperti video teknis perjalanan, ceramah ustaz, serta buku manasik memperlihatkan adanya proses penyampaian informasi yang terstruktur dan lengkap supaya jemaah lebih dapat menerima informasi dengan baik.

4) Konsumsi

Dalam manajemen pelayanan, aspek konsumsi termasuk dalam bentuk pelayanan fasilitatif, yaitu pelayanan pendukung yang memastikan kenyamanan pelanggan selama proses berlangsung. PT. Abu Zein Batara Tour & Travel telah menjalankan layanan konsumsi dengan baik, mulai dari titik keberangkatan hingga transit di bandara.

Pemberian makanan ringan di perjalanan darat, nasi kotak di bandara, serta *catering* lokal yang sesuai selera jemaah merupakan bentuk pelayanan yang memperhatikan kebutuhan fisik jemaah. Hal ini menunjukkan adanya kesigapan dalam melayani dan memberi rasa aman.

Perbedaan layanan konsumsi berdasarkan jenis paket (kotakan dan prasmanan) juga menunjukkan pelayanan menyesuaikan berdasarkan kategori pelanggan, yang merupakan bagian dari pelayanan yang menginginkan adanya kepuasan pelanggan sesuai paket yang dipilih.

5) Kesehatan

Dalam konteks ini, pelayanan kesehatan oleh PT. Abu Zein mencerminkan bentuk empati yang nyata. Mulai dari pendampingan vaksinasi, pembagian suplemen, hingga keberadaan tenaga medis yang ikut dalam perjalanan merupakan implementasi dari pelayanan yang bertanggung jawab dan humanis. Edukasi ringan tentang menjaga kesehatan selama di Arab Saudi juga sejalan dengan fungsi informatif dalam pelayanan. Karena salah satu aspek penting dari pelayanan jasa adalah empati, yaitu perhatian terhadap kondisi dan kebutuhan individu pelanggan.

Dengan menempatkan satu petugas kesehatan dalam bus, travel menunjukkan pelayanan antisipatif, yakni kesiapan menangani keluhan sejak awal. Hal ini mencerminkan kualitas pelayanan yang andal dan tanggap yang ditujukan kepada jemaah.

6) Perlindungan

PT. Abu Zein Batara Tour & Travel telah menerapkan pelayanan perlindungan melalui kerja sama dengan PT. Zurich General Takaful Indonesia (Zurich Syariah). Proses input data jemaah yang dilakukan secara teliti, edukasi tentang manfaat asuransi saat manasik, hingga pendampingan klaim merupakan wujud dari pelayanan yang memenuhi unsur kejelasan prosedur, akuntabilitas, dan kecepatan tanggap. Karena asuransi perjalanan

adalah bagian dari perlindungan hukum dan keamanan bagi jemaah yang mencakup jaminan atas keselamatan, kepastian hukum, dan kenyamanan.

Ketika koper jemaah tertukar atau jemaah sakit saat transit, pihak travel bertindak cepat dalam mengaktifkan jalur klaim asuransi, yang menunjukkan penerapan nyata dari fungsi perlindungan dalam pelayanan. *Tour leader* yang dibekali pemahaman prosedur klaim juga menunjukkan adanya manajemen risiko dalam pelayanan, yang sangat penting dalam industri jasa keagamaan.

d. Pengawasan

Pengawasan merupakan tahapan terakhir dalam proses manajemen yang sangat penting untuk menjamin seluruh kegiatan pelayanan berjalan sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat sebelumnya. Dalam hal ini, pengawasan juga berperan sebagai dasar evaluasi guna meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang. Tujuan pengawasan untuk mendeteksi adanya penyimpangan sedini mungkin dan segera melakukan perbaikan.[13]

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Abu Zein Batara Tour & Travel menerapkan fungsi pengawasan secara langsung oleh direktur utama perusahaan. Pengawasan ini dilakukan dalam bentuk rapat rutin bulanan yang melibatkan semua pihak terkait, serta melalui

[13] Agustin dkk., *Pengantar Manajemen*, 10.

evaluasi pelayanan setelah jemaah pulang dari Tanah Suci. Evaluasi dilakukan dengan cara mengumpulkan masukan dari jemaah dan melakukan perbaikan terhadap proses pelayanan, mulai dari pemberkasan administrasi hingga pemulangan jemaah ke daerah asal.

Praktik pengawasan yang dilakukan oleh PT. Abu Zein juga sejalan dengan fungsi pengawasan dalam teori manajemen menurut George R. Terry yang menyatakan bahwa pengawasan bertujuan untuk mengukur dan mengoreksi pelaksanaan kerja agar sesuai dengan rencana. Rapat dan evaluasi menjadi bentuk nyata dari teori tersebut.

1) Administrasi

Bentuk pengawasan administrasi oleh PT. Abu Zein Batara Tour & Travel dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Pengawasan langsung tampak dalam pengecekan dokumen-dokumen penting seperti paspor, surat mahram, dan sertifikat vaksin meningitis yang dilakukan oleh staf administrasi.

Pengawasan tidak langsung dilakukan melalui rapat evaluasi rutin yang melibatkan seluruh karyawan. Dalam rapat ini dilakukan penilaian terhadap pelaksanaan tugas dan kendala yang dihadapi, berfungsi mengoreksi tindakan untuk mencegah kesalahan serupa terulang. Hal ini, untuk memastikan kesesuaian antara pelaksanaan dengan rencana.

2) Transportasi

Pada aspek transportasi, PT. Abu Zein Batara Tour & Travel menunjukkan bentuk pengawasan *proaktif* (tindakan yang diambil sebelum suatu masalah muncul). Tim *ticketing* dan koordinator lapangan melakukan pemantauan langsung terhadap keberangkatan, kehadiran jemaah, serta pengurusan bagasi dan check-in. Tindakan ini disebut sebagai *preventive control* atau pengawasan pencegahan yang dilakukan sebelum kegiatan utama berlangsung, agar pelaksanaan sesuai harapan.

Pengawasan ini juga mencerminkan efektivitas dalam manajemen pelayanan, karena pelayanan transportasi yang efisien dan terkoordinasi akan menunjang kenyamanan dan ketepatan waktu keberangkatan jemaah.

3) Bimbingan

Dalam kegiatan bimbingan manasik, PT. Abu Zein Batara Tour & Travel melakukan pengawasan sebelum, saat, dan setelah kegiatan. Sebelum kegiatan, tim manajemen melakukan persiapan dan antisipasi terhadap potensi masalah. Saat pelaksanaan, ada pengawas yang memantau seluruh proses, mulai dari penyambutan, materi, hingga konsumsi. Setelah acara selesai, dilakukan evaluasi kinerja.

Pengawasan ini sangat erat kaitannya dengan fungsi pengawasan, yaitu mencakup tindakan *korektif* (perbaikan)

terhadap *deviasi* (penyimpangan) yang mungkin muncul. Evaluasi setelah bimbingan juga mencerminkan adanya *feedback* (umpan balik), yang sangat penting dalam manajemen pelayanan agar kualitas kegiatan terus meningkat.

4) Konsumsi

Pengawasan konsumsi dilakukan dengan koordinasi jauh hari sebelum keberangkatan dan pemeriksaan langsung saat makanan dibagikan di titik-titik keberangkatan dan transit. Tindakan seperti mengecek kesiapan makanan, kebersihan, dan pendistribusian yang tepat waktu, merupakan bentuk *real-time controlling* sebagaimana disebutkan dalam teori pengawasan, yakni pengawasan yang dilakukan bersamaan dengan pelaksanaan kegiatan.

Hal ini juga sejalan dengan tujuan pelayanan agar pelanggan merasa puas dan loyal, baik pelanggan lama maupun calon pelanggan baru di luar perusahaan.[14]

5) Kesehatan

Pengawasan pada aspek kesehatan menunjukkan pelaksanaan fungsi pengawasan yang komprehensif. Mulai dari pengecekan vaksin, distribusi vitamin, hingga pengawasan saat keberangkatan dan transit di bandara, semua dilakukan dengan cermat. Bahkan tenaga medis disiagakan dan koordinasi dilakukan

[14] Rangkuti, *Customer Care Excellence*, 12.

dengan klinik mitra.

Hal ini sesuai dengan tujuan pengawasan, yaitu untuk untuk mendeteksi adanya penyimpangan atau sesuatu yang tidak diinginkan sedini mungkin dan segera melakukan perbaikan. Pengawasan kesehatan juga menjadi bentuk implementasi pelayanan prima dan tanggap darurat yang mencerminkan nilai-nilai pelayanan yang baik (*good service*).

6) Perlindungan

Dalam aspek perlindungan, PT. Abu Zein Batara Tour & Travel menunjukkan bentuk pengawasan administratif dan operasional yang kuat. Pengawasan terhadap asuransi dilakukan sejak awal, termasuk input data ke dalam sistem Zurich Syariah. Saat terjadi insiden seperti kehilangan koper atau sakit, pengawasan terhadap proses klaim dilakukan secara ketat agar jemaah segera mendapat kejelasan dan penanganan.

Maka, pengawasan dalam aspek ini menjadi bukti nyata bahwa travel melaksanakan fungsinya secara menyeluruh sesuai dengan prinsip pengawasan dalam manajemen.

2. Respon Jemaah Umrah Terhadap Pelayanan PT. Abu Zein Batara Tour & Travel

Respon jemaah terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Abu Zein Batara Tour & Travel menunjukkan bahwa secara umum, pelayanan yang diterima tergolong memuaskan, meskipun masih ditemukan

beberapa kekurangan yang patut menjadi evaluasi. Hal ini sejalan dengan konsep pelayanan menurut A.S. Munir, yang menjelaskan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan secara rutin dan berkesinambungan, mencakup seluruh aspek kehidupan masyarakat.

Dalam aspek administrasi, jemaah menyatakan bahwa mereka dilayani dengan ramah dan komunikatif saat melakukan pendaftaran. Pelayanan yang cepat tanggap ini menunjukkan bahwa PT. Abu Zein telah menjalankan manajemen pelayanan dengan baik. Pelayanan yang efektif harus mampu memberikan rasa aman, nyaman, serta menjamin kepuasan pihak yang dilayani. Bantuan dalam pengurusan dokumen seperti paspor dan vaksin meningitis, meskipun dilakukan sebagian secara mandiri, tetap mendapatkan arahan dari pihak travel. Ini menunjukkan bahwa fungsi *planning* dan *organizing* dalam manajemen pelayanan telah diterapkan, yaitu menyiapkan segala kebutuhan calon jemaah secara sistematis.

Dalam pelayanan transportasi, ditemukan bahwa jemaah menggunakan kendaraan pribadi untuk menuju bandara. Meskipun hal ini tidak menimbulkan kendala serius, namun hal ini menunjukkan belum maksimalnya aspek pelayanan transportasi lokal, padahal menurut Tjiptono, pelayanan yang baik adalah pelayanan yang menyeluruh dan konsisten dari awal hingga akhir perjalanan. Oleh karena itu, PT. Abu Zein sebaiknya mempertimbangkan fasilitas transportasi bagi jemaah dari daerah asal menuju bandara.

Sementara itu, pada aspek bimbingan manasik, jemaah

mengapresiasi kegiatan manasik umrah yang dilaksanakan sebelum keberangkatan. Bimbingan ini disampaikan secara jelas oleh pimpinan PT. Abu Zein sendiri, dan dinilai sangat membantu, khususnya bagi jemaah yang baru pertama kali berangkat. Bimbingan manasik bukan sekadar penyampaian teori, tetapi juga merupakan bentuk pendampingan spiritual dan teknis yang sangat penting untuk keberhasilan pelaksanaan ibadah umrah. Hal ini juga berkaitan dengan fungsi directing dalam manajemen, yaitu memberikan arahan dan petunjuk kepada peserta layanan agar dapat menjalankan kegiatan sesuai harapan.

Terkait konsumsi, jemaah merasa cukup puas dengan makanan dan minuman yang diberikan, meskipun terdapat catatan kecil terkait selera makanan saat transit. Ini menunjukkan bahwa standar pelayanan konsumsi telah dipenuhi secara kuantitatif dan waktu, namun masih perlu ditingkatkan dari aspek kualitas rasa atau variasi menu. Dalam konteks kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan tidak hanya ditentukan oleh kecukupan fasilitas, tetapi juga oleh kesesuaian layanan dengan harapan dan preferensi pelanggan.

Pada aspek kesehatan, jemaah menyatakan bahwa pihak travel memberikan perhatian yang cukup, seperti menyediakan obat-obatan ringan dan suplemen. Mereka juga mendapat arahan untuk membawa obat pribadi jika memiliki riwayat sakit tertentu. Hal ini mencerminkan bahwa PT. Abu Zein telah menjalankan fungsi pelayanan kesehatan dengan baik, pelayanan kesehatan dalam ibadah umrah merupakan bagian dari

kewajiban travel demi menjamin kenyamanan dan keselamatan jemaah selama di perjalanan.

Namun demikian, terdapat kritik dari jemaah terkait peran *tour leader*, terutama dalam hal koordinasi dan komunikasi, yang dinilai masih kurang efektif. Jemaah merasa tidak mendapat pendampingan maksimal, terutama saat transit dan ketika melaksanakan rangkaian ibadah di tanah suci. Hal ini menunjukkan bahwa aspek pengawasan (*controlling*) dalam manajemen pelayanan masih perlu ditingkatkan. Fungsi *controlling* penting untuk menjamin bahwa kegiatan pelayanan dilaksanakan sesuai rencana dan standar, serta mampu mengatasi kendala di lapangan.

Secara umum, tingkat kepuasan jemaah terhadap pelayanan PT. Abu Zein Batara Tour & Travel cukup tinggi. Mereka merasa terbantu, dilayani dengan ramah, dan sebagian besar dari mereka bersedia merekomendasikan travel ini kepada orang lain. Indikator utama keberhasilan layanan adalah loyalitas dan rekomendasi pelanggan. Meskipun demikian, masukan dari jemaah menjadi poin penting untuk perbaikan berkelanjutan, terutama dalam aspek pendampingan ibadah dan perhatian terhadap jemaah lanjut usia.