

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil PT. Mubarak Raya Wisata Banjarbaru

PT. Mubarak Raya Wisata sudah berdiri sejak tahun 2018 di Kota Banjarbaru, Kalimantan Selatan. PT. Mubarak Raya Wisata sudah mendapatkan izin dari Kementerian Agama sebagai Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh (PPIU) sejak tahun 2018.

PT. Mubarak Raya Wisata siap melayani kepuasan para costumernya dengan pelayanan yang mereka sediakan dan siap memberikan pelayanan yang prima kepada para costumernya. Adapun proses pelayanan khusus yang dikelola oleh PT. Mubarak Raya Wisata yaitu “Five Star Service” (layanan bintang lima).

PT. Mubarak Raya Wisata selalu berusaha untuk memberikan kemudahan dan melancarkan proses ibadah haji dan umroh di Indonesia, khususnya di Kalimantan Selatan. Berikut adalah data dari PT. Mubarak Raya Wisata :

1. Data Perusahaan

Nama Perusahaan	: PT. Mubarak Raya Wisata
Pemilik Perusahaan	: Mardhatillah Al-Faruq
Bidang Usaha	: Jasa biro perjalanan haji dan wisata umroh
Jenis Produk	: Haji khusus dan wisata umroh
Alamat Perusahaan	: Jl. A. Yani Km.24, Landasan Ulin,

Kota Banjarbaru, Kalimantan Selatan

No Telp : +62812 - 3412 - 7525

2. Struktur Organisasi PT. Mubarak Raya Wisata

Direktur Utama : Mardhatillah Al-Faruq

Manajer Pelayanan : Muhammad Halim Saputra

Manajer Keuangan : H. Abdul Majid

Manajer Haji dan Umroh : H. Mustofa

Bagian administrasi : Puput Stiarini

Vaspor dan Visa : Nur Kholis

Pemasaran : Nasrudin

Gambar 4.1 PT. Mubarak Raya Wisata



Gambar 4.2 Bimbingan Manasik Kepada Para Jemaah



B. Logo PT. Mubarak Raya Wisata

Gambar 4.2 merupakan logo dari PT. Mubarak Raya Wisata



Gambar Ka'bah di tengah logo makna nya yaitu melambangkan tujuan utama perusahaan yaitu melayani perjalanan ibadah haji dan umroh ke Tanah Suci. Filosofi nya Ka'bah adalah simbol kiblat umat Islam dan pusat spiritual, mencerminkan fokus perusahaan pada nilai-nilai religius dan ibadah. Warna hitam dan emas pada Ka'bah adalah hitam melambangkan kekuatan, kemuliaan, dan keteguhan dalam menjalankan pelayanan. Emas/kuning menunjukkan kemewahan, pelayanan terbaik, dan kemuliaan ibadah. Lingkaran berwarna biru dan emas maknanya yaitu simbol kesinambungan, keutuhan, dan globalisasi. Perusahaan siap melayani dengan profesionalisme berstandar internasional. Warna Biru melambangkan kepercayaan, profesionalitas, dan ketenangan dalam pelayanan. Garis emas melingkari Ka'bah berarti simbol orbit atau jalur perjalanan yang aman, menunjukkan layanan travel yang terorganisir dan

terpercaya. Tulisan PT. MUBARAK RAYA WISATA merupakan nama resmi perusahaan yang menjadi identitas utama. Tour & Travel menjelaskan bahwa perusahaan bergerak di bidang perjalanan. Tulisan arab: الحج والعمرة (Al-Hajj wal-'Umroh) yang berarti haji dan umroh. Memberi penekanan bahwa layanan utama adalah khusus untuk ibadah haji dan umroh. Bentuk lingkaran yaitu menggambarkan kesatuan dan komitmen perusahaan dalam melayani jemaah secara utuh dan menyeluruh.

C. Hasil Penelitian

1. Sistem Manajemen Pelayanan

a. Proses Pelayanan

PT. Mubarak Raya Wisata mengelola keseluruhan proses pelayanan umroh dengan sistem yang terintegrasi, tertib, dan nyaman bagi para jemaah. Proses pelayanan ini dirancang untuk memberikan "Five Star Service" (layanan standar bintang 5) dengan pelayanan yang tulus dan bersahabat.

Proses pelayanan dimulai dari tahap awal sebelum keberangkatan. Calon jemaah terlebih dahulu melakukan pendaftaran, kemudian dokumen mereka diverifikasi untuk keperluan pengurusan visa. Sebelum berangkat, jemaah mengikuti manasik umroh yang diselenggarakan dua kali, yakni sebelum keberangkatan dan setelah tiba di Tanah Suci. Seperti yang diungkapkan oleh bapak Muhammad Halim Saputra sebagai berikut:

Jadi aa proses pelayanan di mulai dari kita pendaftaran calon jemaah, terus itu kan kita memverifikasi dokumen kepengurusan visa, hingga penyediaan akomodasi dan transportasi selama di Tanah Suci. Kami juga mendampingi jemaah dari manasik umroh, keberangkatan, saat pelaksanaan ibadah umroh hingga kepulangan.⁴¹

Materi yang disampaikan meliputi tata cara pelaksanaan ibadah, etika selama di Tanah Suci, serta informasi praktis mengenai akomodasi dan transportasi. Manasik ini dibimbing langsung oleh ustadz bersertifikasi BNSP dan disesuaikan dengan jadwal keberangkatan masing-masing jemaah. Sebagai bagian dari kegiatan ini, jemaah juga menerima buku panduan dan tas perlengkapan. Sebagai mana yang di katakan oleh bapak Muhammad Halim Saputra sebagai berikut :

mengadakan manasik itu 2 kali ya, yang pertama itu sebelum keberangkatan dan yang kedua setelah jemaah tiba di Tanah Suci. Materi manasik itu, mencakup dengan beberapa cara, tata cara ibadahnya yang pertama itu etika saat di Tanah Suci serta informasi teknis seperti penginapan dan transportasi. Manasik ini dibimbing langsung oleh ustadz-ustadz pembimbing, yang sudah bersertifikasi BNSP dan disesuaikan dengan program keberangkatan masing-masing.⁴²

⁴¹ Muhammad Halim Saputra, Manajer Pelayanan – Wawancara 19 Juni 2025

⁴² Muhammad Halim Saputra, Manajer Pelayanan – Wawancara 19 Juni 2025

Dalam hal komunikasi, perusahaan memanfaatkan berbagai saluran seperti WhatsApp, SMS, siaran pesan, dan aplikasi online untuk menyampaikan informasi penting. Pertemuan rutin dan sesi pembekalan juga dilakukan agar jemaah memahami prosedur ibadah dengan baik. Jemaah menilai komunikasi yang dilakukan oleh pihak perusahaan dan para pembimbing (mutawif) sudah cukup jelas dan efektif. Selain itu, perusahaan telah memanfaatkan teknologi digital dalam proses pelayanannya, seperti pendaftaran online, absensi manasik digital, serta aplikasi informasi perjalanan. Saat ini, mereka juga tengah mengembangkan platform layanan terpadu berbasis aplikasi yang memungkinkan jemaah mengakses seluruh informasi secara real-time guna mempermudah pemantauan dan pengisian data. Sebagaimana yang di sampaikan oleh bapak Muhammad Halim Saputra sebagai berikut :

Kami itu menggunakan berbagai macam komunikasi ya, seperti grup WhatsApp, SMS, broadcast, dan aplikasi internet untuk menyampaikan informasi kepada jemaah. Kami juga adakan pertemuan rutin dan juga pembekalan untuk memastikan informasi teknis dalam ibadah gitu.⁴³

Ini sudah kami terapkan, pendaftaran online, absensi manasik, dan aplikasi perjalanan jemaah. Kami sedang mengembangkan ini, kita sedang mengembangkan platform

⁴³ Muhammad Halim Saputra, Manajer Pelayanan – Wawancara 19 Juni 2025

layanan terpadu berbasis aplikasi, agar semua informasi bisa diakses jemaah secara real time.⁴⁴

Selama di Tanah Suci, PT. Mubarak Raya Wisata menyediakan akomodasi dan transportasi bagi jemaah. Hotel di Madinah terletak sangat dekat dengan Masjid Nabawi, sementara hotel di Mekkah terkadang berlokasi agak jauh dari Masjidil Haram. Transportasi disediakan dalam bentuk bus besar ber-AC yang nyaman, meski pernah terjadi kendala seperti jumlah koper yang melebihi kapasitas bus, sehingga beberapa jemaah harus menunggu taksi dan menyebabkan keterlambatan. Ada juga insiden pemindahan hotel secara tiba-tiba di Madinah, yang bukan disebabkan oleh pihak travel, melainkan oleh pihak penyedia akomodasi setempat.

Pendampingan ibadah dilakukan secara menyeluruh, dimulai dari pelaksanaan manasik hingga kepulangan. Pembimbing ibadah berasal dari Indonesia yang telah lama tinggal di Arab Saudi, dan dinilai mampu menjelaskan dengan rinci serta bersikap tanggap terhadap kebutuhan jemaah, baik yang muda maupun lansia. Mereka bahkan siap membantu jemaah yang ingin melaksanakan umroh di

⁴⁴ Muhammad Halim Saputra, Manajer Pelayanan – Wawancara 19 Juni 2025

luar jadwal resmi. Salah satu jemaah menyampaikan bahwa pemilik perusahaan turut serta dalam rombongan dan secara langsung membantu jemaah. Sebagaimana yang diungkapkan oleh bapak Sidqi Ahmad Ridhani sebagai berikut :

Kalo dari komunikasi lah, kalo dari PT nya dari yang membawa kami sama mutawif-mutawifnya jelas aja *pang*.⁴⁵

Apabila muncul keluhan seperti keterlambatan kendaraan atau masalah penginapan, perusahaan memberikan respon cepat melalui tim layanan darurat, serta melakukan klarifikasi dan evaluasi bersama pihak terkait untuk mencegah terulangnya kejadian serupa. Secara umum, PT. Mubarak Raya Wisata berkomitmen memberikan pelayanan yang terstruktur, sistematis, dan berorientasi pada kenyamanan jemaah, dari proses pendaftaran hingga mereka kembali ke tanah air. Sebagaimana yang di ungkapkan oleh bapak Muhammad Halim Saputra sebagai berikut :

Keluhan sih pernah terjadi seperti keterlambatan transportasi atau ketidak sesuaian kamar hotel. Kami menanggapinya dengan begitu cepat dengan tim layanan darurat, setelah itu kita lakukan klarifikasi dan evaluasi bersama dengan pihak terkait, agar hal serupa tidak terulang lagi... pelayanan kita ini yang terbaik, kita emang benar-benar memberikan yang terbaik untuk pembekalan jemaah, manasik dan kembalinya ke Tanah Air.⁴⁶

⁴⁵ Sidqi Ahmad Ridhani, Jemaah – Wawancara 19 Juni 2025

⁴⁶ Muhammad Halim Saputra, Manajer Pelayanan PT. Mubarak Raya Wisata, Wawancara 19 Juni 2025

b. Pembagian Tugas

PT. Mubarak Raya Wisata menjalankan pengelolaan peran dan tanggung jawab staf dalam melayani jamaah dengan pendekatan yang sistematis dan terorganisir. Sebagaimana yang diungkapkan oleh bapak Muhammad Halim Saputra sebagai berikut :

Kami pembagian tugas kami itu, secara terstruktur. Ada tim pemasaran, administrasi, keberangkatan, ada juga pembimbing ibadah atau mutawif atau tour leader dan juga tim logistik. Masing-masing staf itu memiliki jobdesk yang jelas dan juga setiap keberangkatan itu dipimpin oleh kepala rombongan yang bertanggung jawab penuh terhadap jemaah.⁴⁷

Pembagian kerja dilakukan ke dalam beberapa bagian, seperti tim pemasaran, administrasi, keberangkatan, pembimbing ibadah (mutawif atau tour leader), serta tim logistik. Setiap staf telah memiliki uraian tugas yang jelas dan spesifik sesuai bidangnya. Untuk setiap keberangkatan, ditunjuk seorang kepala rombongan atau tour leader yang memiliki tanggung jawab menyeluruh terhadap jemaah. Tour leader ini memimpin seluruh rangkaian kegiatan, mulai dari pelaksanaan manasik umroh sebelum berangkat, saat pelaksanaan perjalanan, hingga proses kepulangan

⁴⁷ Muhammad Halim Saputra, Manajer Pelayanan PT. Mubarak Raya Wisata, Wawancara 19 Juni 2025

ke tanah air. Sebagaimana yang diungkapkan oleh bapak Muhammad Halim Saputra sebagai berikut :

Kami pembagian tugas kami itu, secara terstruktur. Ada tim pemasaran, administrasi, keberangkatan, ada juga pembimbing ibadah atau mutawif atau tour leader dan juga tim logistik. Masing-masing staf itu, memiliki jobdesk yang jelas dan juga setiap keberangkatan itu dipimpin oleh kepala rombongan yang bertanggung jawab penuh terhadap jemaah. Jadi sebelum keberangkatan, itu dari manasik umroh terus itu nanti keberangkatan dan kepulangan nanti akan dikepalai oleh ada namanya tour leader.⁴⁸

c. Standar Operasional Prosedur (SOP)

PT. Mubarak Raya Wisata telah menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan terdokumentasi dengan baik.

Standar Operasional Prosedur (SOP) ini mencakup seluruh aspek pelayanan, mulai dari pengurusan dokumen, pelaksanaan manasik, proses keberangkatan, hingga pendampingan selama ibadah. Prosedur ini disosialisasikan secara berkala kepada seluruh staf dan menjadi acuan utama dalam menjalankan tugas masing-masing. Setiap tahap pelayanan juga terus dievaluasi untuk

⁴⁸ Muhammad Halim Saputra, Manajer Pelayanan – Wawancara 19 Juni 2025

memastikan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) berjalan sesuai ketentuan. Evaluasi ini bertujuan untuk mencegah terjadinya kesalahan serupa di masa mendatang serta memperbaiki kekurangan yang mungkin terjadi. Proses evaluasi juga membantu menyelesaikan permasalahan internal, seperti penyelarasan data antara tim administrasi dan operasional, serta mendorong peningkatan kemampuan sumber daya manusia dalam pemanfaatan teknologi. Seperti yang diungkapkan oleh bapak Muhammad Halim Saputra sebagai berikut :

Ooh yaa, kita memiliki SOP yang jelas dan tertulis untuk setiap bagian pelayanan. Termasuk pelayanan dokumen, pelayanan manasik, pelayanan keberangkatan hingga pelayanan pendamping ibadah.⁴⁹

Dengan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tertata dan proses evaluasi yang berkelanjutan, PT. Mubarak Raya Wisata terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya di masa mendatang.

⁴⁹ Muhammad Halim Saputra, Manajer Pelayanan – Wawancara 19 Juni 2025

e. Alur komunikasi antara perusahaan dan jemaah

PT. Mubarak Raya Wisata mengatur jalur komunikasi antara perusahaan dan jemaah sebelum keberangkatan dengan pendekatan yang menyeluruh dan sistematis, guna memastikan seluruh informasi dapat diterima dan dipahami dengan baik oleh jemaah.

Berbagai media komunikasi dimanfaatkan untuk menyampaikan informasi penting, seperti grup WhatsApp, SMS, siaran pesan, dan aplikasi berbasis internet. Selain itu, perusahaan juga rutin mengadakan pertemuan dan sesi pembekalan sebagai upaya untuk memastikan bahwa jemaah memahami seluruh aspek teknis terkait pelaksanaan ibadah juga menjadi bagian dari strategi komunikasi perusahaan, melalui penerapan pendaftaran online, absensi manasik secara digital, serta aplikasi khusus yang menyediakan informasi perjalanan. Saat ini, pengembangan platform layanan terpadu berbasis aplikasi tengah dilakukan agar seluruh informasi bisa diakses jemaah secara real-time. Upaya ini bertujuan untuk mempermudah jemaah sekaligus memudahkan perusahaan dalam pengelolaan data. Sebagaimana yang dikatakan oleh bapak Muhammad Halim Saputra sebagai berikut :

Kami itu menggunakan berbagai macam komunikasi ya, seperti grup WhatsApp, SMS, broadcast, dan aplikasi internet untuk menyampaikan informasi kepada jemaah. Kami juga adakan pertemuan rutin, pertemuan rutin dan juga

pembekalan untuk memastikan. Untuk memastikan informasi teknis dalam ibadah gitu.⁵⁰

Komunikasi mengenai manasik umroh pun dirancang dengan sistem yang teratur. Manasik diselenggarakan dua kali, yaitu sebelum keberangkatan dan setelah jemaah tiba di Tanah Suci. Dalam kegiatan ini, jemaah dibekali dengan buku panduan dan tas, serta dibimbing oleh ustadz bersertifikasi BNSP yang disesuaikan dengan jadwal masing-masing kelompok keberangkatan. Sebagaimana yang dikatakan oleh bapak Muhammad Halim Saputra sebagai berikut :

Kami mengadakan manasik itu 2 kali ya, yang pertama itu sebelum keberangkatan dan yang kedua setelah jemaah tiba di Tanah Suci... Materi manasik itu, mencakup dengan beberapa cara, tata cara ibadahnya yang pertama itu etika saat di Tanah Suci serta informasi teknis seperti penginapan dan transportasi. Manasik ini dibimbing langsung oleh ustadz-ustadz pembimbing, yang sudah tersertifikasi BNSP dan disesuaikan dengan program keberangkatan masing-masing.⁵¹

Beberapa jemaah mengungkapkan bahwa komunikasi dari pihak perusahaan dan mutawif dinilai sangat jelas. Mereka merasakan manfaat dari adanya grup khusus yang dibuat untuk

⁵⁰ Muhammad Halim Saputra, Manajer Pelayanan – Wawancara 19 Juni 2025

⁵¹ Muhammad Halim Saputra, Manajer Pelayanan PT. Mubarak Raya Wisata, Wawancara 19 Juni 2025

memfasilitasi penyampaian informasi manasik secara tertata. Sebagaimana yang dikatakan oleh bapak Muhammad Syafi'e sebagai berikut :

Untuk sepengalaman *ulun lo, buhannya* tu ketika itu masih *kayapa yo*, komunikasi dua arah aja *kaitu nah* dan dibuatkan grup kami ni para jemaah yang berangkat, *dipadahinya* untuk manasik segala macam tuh terstruktur lah anggapannya tu. Manasik tanggal *seini* dapat buku jua kami tu, dapat tas dan segala macam. Dan pas disananya ada manasik lagi.⁵²

f. Pembekalan dan Manasik Jemaah

PT. Mubarak Raya Wisata menyelenggarakan kegiatan manasik bagi jemaah dengan pendekatan yang sistematis dan menyeluruh. Pelaksanaannya dilakukan dalam dua tahap, yakni satu kali sebelum keberangkatan dan satu kali lagi setelah jemaah tiba di Tanah Suci. Materi yang disampaikan dalam manasik mencakup panduan pelaksanaan ibadah, adab selama berada di Tanah Suci, serta informasi teknis terkait akomodasi dan transportasi. Tujuan dari pembekalan ini adalah agar jemaah memahami seluruh aspek teknis ibadah dengan baik.

⁵² Muhammad Syafi'e, Jemaah – Wawancara 18 Juni 2025

Kegiatan manasik dipandu langsung oleh para ustadz pembimbing yang telah mengantongi sertifikasi dari Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP), yang menjamin kompetensi dan profesionalitas mereka. Materi yang disampaikan juga disesuaikan dengan jadwal dan program keberangkatan masing-masing jemaah. Sebagaimana yang di katakan bapak Muhammad Halim Saputra sebagai berikut:

Manasik ini dibimbing langsung oleh ustadz-ustadz pembimbing, yang sudah bersertifikasi BNSP dan disesuaikan dengan program keberangkatan masing-masing. Jadi, gak main-main kita juga yang membimbing juga bersertifikasi, jadi juga gak main-main lah gitu lo. Bahwasanya pelayanan kita ini yang terbaik, kita emang benar-benar memberikan yang terbaik untuk pembekalan jemaah, manasik dan kembalinya ke Tanah Air.⁵³

Sebagai bagian dari pembekalan, jemaah menerima perlengkapan berupa buku panduan dan tas. Informasi terkait manasik disampaikan secara teratur melalui berbagai media, termasuk grup WhatsApp yang dibuat khusus untuk mempermudah komunikasi antar jemaah dan pihak penyelenggara. Selain itu, perusahaan juga mengadakan pertemuan berkala dan sesi pembekalan tambahan sebagai persiapan keberangkatan.

⁵³ Muhammad Halim Saputra, Manajer Pelayanan – Wawancara 19 Juni 2025

Manasik tanggal seini dapat buku *jua kami tu*, dapat tas dan segala macam. Dan pas disananya ada manasik lagi.⁵⁴

Untuk mendukung kelancaran proses pembekalan, PT. Mubarak Raya Wisata telah mengadopsi sistem berbasis digital, termasuk penggunaan absensi digital dalam kegiatan manasik. Melalui langkah yang terstruktur ini, perusahaan menunjukkan komitmennya dalam memberikan pembekalan yang optimal agar jemaah benar-benar siap dalam melaksanakan ibadah umroh.

2. Kendala Pelayanan

a. Kendala Utama

PT. Mubarak Raya Wisata dihadapkan pada sejumlah tantangan dalam pelaksanaan layanannya, yang dapat dikategorikan ke dalam hambatan eksternal, internal, serta kesulitan yang dialami langsung oleh jemaah selama perjalanan.

Beberapa kendala dari pihak luar mencakup keterlambatan penerbitan visa oleh kedutaan, perubahan jadwal penerbangan, serta keterbatasan fasilitas dari mitra layanan di luar negeri. Salah satu contohnya adalah kejadian pemindahan hotel secara tiba-tiba di Madinah, yang menurut salah satu jemaah disebabkan oleh ketidakteraturan dari pihak penyedia lokal. Selain itu, perubahan

⁵⁴ Muhammad Syaf'ie, Jemaah – Wawancara 18 Juni 2025

peraturan dari pemerintah Arab Saudi atau penutupan destinasi secara mendadak juga dapat mempengaruhi jadwal perjalanan, termasuk keterlambatan penerbangan yang dalam beberapa kasus mencapai hingga sembilan jam. Seperti yang diungkapkan oleh bapak Muhammad Halim Saputra sebagai berikut:

Ada keterlambatan visa dari kedutaan, perubahan jadwal penerbangan serta adaptasi jemaah yang lanjut usia terhadap cuaca dan budaya yang ada di Arab. Selain itu juga ada keterbatasan fasilitas dari penyedia layanan di luar negeri itu.⁵⁵

Dari sisi internal, perusahaan menghadapi kesulitan dalam menyelaraskan data antara tim administrasi dan operasional. Di samping itu, peningkatan kompetensi sumber daya manusia dalam penggunaan teknologi juga masih menjadi fokus untuk mewujudkan pelayanan yang lebih optimal. Sebagaimana yang dikatakan oleh bapak Muhammad Halim Saputra sebagai berikut :

Ya, kadang kami menanggapi tantangan dalam menyingkronkan ya, menyingkronkan data itu antara bagian administrasi dan operasional. Jadi, SDM juga perlu ditingkatkan dalam hal penggunaan teknologi dalam layanan yang prima.⁵⁶

⁵⁵ Muhammad Halim Saputra, Manajer Pelayanan – Wawancara 19 Juni 2025

⁵⁶ Muhammad Halim Saputra, Manajer Pelayanan PT. Mubarak Raya Wisata, Wawancara 19 Juni 2025

Di lapangan, jemaah turut mengalami sejumlah kendala, seperti kesulitan adaptasi lansia terhadap perbedaan iklim dan budaya di Arab Saudi. Barang bawaan yang berlebihan juga kerap menyebabkan keterbatasan ruang dalam transportasi, sehingga memerlukan waktu tambahan menunggu kendaraan tambahan seperti taksi. Selain itu, beragamnya keinginan jemaah bisa mempersulit koordinasi dan memicu keterlambatan, serta lokasi hotel di Mekkah yang tidak selalu berada dalam jarak dekat dari Baitullah, meskipun penginapan di Madinah dinilai cukup strategis. Sebagaimana yang diungkapkan oleh bapak Muhammad Syafi'e sebagai berikut :

Untuk hotel di Mekkah yang gak jauh pak pada Baitullah. Tapi, untuk di Madinah itu dekat pak, paling jaraknya 100 meter.⁵⁷

Untuk mengatasi berbagai tantangan ini, perusahaan membentuk tim layanan darurat dan aktif melakukan klarifikasi serta evaluasi bersama pihak terkait guna mencegah kejadian serupa terulang. Sementara itu, kendala internal ditangani melalui pelatihan rutin dan evaluasi berkala, yang ditujukan untuk memperkuat koordinasi antar divisi serta meningkatkan pemanfaatan teknologi dalam sistem pelayanan.

b. Kendala Internal

⁵⁷ Muhammad Syafi'e, Jemaah Umrah, Wawancara 18 Juni 2025

PT. Mubarak Raya Wisata menghadapi sejumlah kendala dari aspek internal yang perlu mendapat perhatian. Salah satu tantangan utama adalah kesulitan dalam menyelaraskan data antara bagian administrasi dan operasional, yang terkadang menghambat kelancaran koordinasi. Selain itu, kemampuan sumber daya manusia dalam memanfaatkan teknologi untuk mendukung layanan juga masih perlu ditingkatkan. Idealnya, kedua bagian ini harus mampu menjalin komunikasi dan koordinasi yang baik untuk menciptakan sinergi dalam pelayanan. Seperti yang di ungkapkan bapak Muhammad Halim Saputra sebagai berikut:

namun kendala tersebut bisa kami atasi dengan pelatihan dan evaluasi berkala, biar nantinya itu bisa bersama-sama saling koordinasi, saling komunikasi agar terciptanya satu misi satu visi di perusahaan kita.⁵⁸

Sebagai respons terhadap kendala tersebut, perusahaan melakukan pelatihan dan evaluasi secara berkala. Langkah ini bertujuan untuk memastikan seluruh divisi dapat bekerja sama dalam mencapai visi dan misi bersama. Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, PT. Mubarak Raya Wisata juga terus mengembangkan sistem pelayanan melalui penguatan digitalisasi dan peningkatan koordinasi lintas divisi. Evaluasi rutin dilaksanakan setiap selesai musim umroh atau haji, salah satunya melalui penyebaran kuesioner kepada jemaah, yang hasilnya digunakan

⁵⁸ .Muhammad Halim Saputra, Manajer Pelayanan – Wawancara 19 Juni 2025

sebagai dasar untuk perbaikan. Sebagaimana yang dikatakan oleh bapak Muhammad Halim Saputra sebagai berikut :

Namun kendala tersebut bisa kami atasi dengan pelatihan dan evaluasi berkala, biar nantinya itu bisa bersama-sama saling koordinasi, saling komunikasi agar terciptanya satu misi satu visi di perusahaan kita... Kami terus memperbaiki sistem pelayanan, dengan memperhatikan feedback (umpan balik) kepada jemaah, salah satunya dengan memperkuat sistem digitalisasi layanan dan meningkatkan koordinasi antar divisi... Setelah setiap musim umroh atau haji, kami mengadakan evaluasi internal. Kami juga menyebarkan kuisisioner kepada jemaah untuk menilai aspek pelayanan, hasilnya dijadikan bahan pembenahan untuk ke depannya.⁵⁹

Perusahaan juga mengadakan pelatihan berkala dalam bidang manajemen pelayanan, keramahtamahan (hospitality), dan pembinaan keagamaan untuk para pembimbing ibadah. Selain itu, staf didorong untuk mengikuti seminar dan workshop terkait guna menambah wawasan dan meningkatkan profesionalisme dalam menjalankan tugas. Seperti yang di ungkapkan oleh bapak Muhammad Halim Saputra sebagai berikut:

Kami mengadakan pelatihan itu secara berkala, baik tentang manajemen pelayanan, hospitality maupun latihan keagamaan untuk pembimbing ibadah. Kami juga mengikutkan staf dalam seminar atau workshop yang relevan.⁶⁰

⁵⁹ Muhammad Halim Saputra, Manajer Pelayanan PT. Mubarak Raya Wisata, Wawancara 19 Juni 2025

⁶⁰ Muhammad Halim Saputra, Manajer Pelayanan – Wawancara 19 Juni 2025

c. Cara Menyikapi Perubahan Regulasi di Indonesia atau Arab Saudi

PT. Mubarak Raya Wisata merespons perubahan regulasi dari pemerintah Indonesia maupun Arab Saudi dengan tindakan yang cepat dan terorganisir.

Perusahaan secara aktif mengikuti perkembangan aturan terbaru yang diperoleh dari Kementerian Agama dan mitra resmi mereka di Arab Saudi. Ketika terjadi perubahan kebijakan, langkah awal yang dilakukan adalah menggelar rapat internal guna menyusun langkah tindak lanjut secara terkoordinasi. Informasi perubahan kemudian segera disampaikan kepada jemaah agar mereka memahami situasi terkini dan tidak mengalami kebingungan, terutama saat berada di Tanah Suci. Penyampaian informasi ini juga bertujuan agar jemaah mengetahui prosedur yang harus diikuti dengan bimbingan dari mutawif yang mendampingi mereka. Sebagaimana yang dikatakan oleh bapak Muhammad Halim Saputra sebagai berikut :

Perusahaan menyikapi perubahan regulasinya ya. Kami selalu update dengan regulasi terbaru melalui Kementerian Agama dan juga mitra resmi di Arab Saudi. Jika adanya perubahan kami segera mengadakan rapat koordinasi, komunikasi internal dan mensosialisasikannya kepada jemaah secepat mungkin agar tidak terjadinya kebingungan... nanti apabila terjadi kebingungan yang ada di Arab Saudi, mitra perusahaan kita jadi nanti bingung jemaah,

ini kita kemana-kemana, apalagi kan yang membawa jemaah-nya dan mutawif-nya nanti di sana.⁶¹

d. Keluhan Jemaah

Memang benar bahwa PT. Mubarak Raya Wisata pernah menerima sejumlah keluhan dari jemaah. Beberapa keluhan yang pernah muncul antara lain meliputi keterlambatan transportasi, seperti yang terjadi saat barang bawaan jemaah melebihi kapasitas bus, sehingga harus menunggu taksi dan menyebabkan keterlambatan secara keseluruhan. Keluhan lainnya terkait ketidaksesuaian kamar hotel, termasuk kasus di mana hotel di Madinah tiba-tiba dipindahkan, yang menurut salah satu jemaah disebabkan oleh masalah dari pihak penyedia layanan setempat. Selain itu, keterlambatan penerbangan yang cukup lama—bahkan hingga sembilan jam—serta perubahan mendadak dalam jadwal atau penutupan tempat tujuan oleh otoritas Arab Saudi juga menjadi bagian dari permasalahan yang dihadapi. Sebagaimana yang dikatakan oleh bapak Sidqi Ahmad Ridhani sebagai berikut :

Na semalam tu ada kendala gara-gara cover jemaah ni kebanyakan. akhirnya bis tu kan kada muat. maka menunggui gasan mesan taksi beasa. Jadinya kananya lambat berataan jadinya. tiba-tiba timbul dipindah kaya di Madinah tu, gara-gara anu yang meurusi yang disananya yang kada beres. delay nang pas handak bulik ke Indo, 9 jam

⁶¹ Muhammad Halim Saputra, Manajer Pelayanan PT. Mubarak Raya Wisata, Wawancara 19 Juni 2025

*kah kami delay-nya semalam tu. karena pihak Arab-nya timbul bekajut meubah anu, ada destinasi yang ditutup.*⁶²

Dalam menanggapi keluhan tersebut, perusahaan bertindak sigap dengan mengaktifkan tim layanan darurat untuk memberikan respons cepat. Setelah itu, dilakukan klarifikasi dan evaluasi bersama dengan pihak-pihak yang terkait, guna memastikan bahwa kejadian serupa dapat dicegah ke depannya. Evaluasi ini dimaksudkan untuk menjaga kenyamanan jemaah serta mendorong komunikasi yang terbuka. Sebagaimana yang dikatakan oleh bapak Muhammad Halim Saputra sebagai berikut:

Perusahaan menyikapi perubahan regulasinya ya. Kami selalu update, dengan regulasi terbaru melalui Kementerian Agama dan juga mitra resmi di Arab Saudi. Jika adanya perubahan kami segera mengadakan rapat koordinasi, komunikasi internal dan mensosialisasikannya kepada jemaah secepat mungkin agar tidak terjadinya kebingungan.⁶³

Sebagai bagian dari perbaikan berkelanjutan, PT. Mubarak Raya Wisata terus meningkatkan kualitas pelayanannya, termasuk penguatan sistem digital dan peningkatan koordinasi antar divisi.

⁶² Sidqi Ahmad Ridhani, Jemaah Umrah PT. Mubarak Raya Wisata, Wawancara 19 Juni 2025

⁶³ Muhammad Halim Saputra, Manajer Pelayanan – Wawancara 19 Juni 2025

Dalam situasi seperti keterlambatan penerbangan yang signifikan, perusahaan juga memberikan kompensasi berupa akomodasi hotel dan konsumsi. Namun, terdapat pendapat dari salah satu jemaah yang menyarankan agar kompensasi tidak terbatas pada fasilitas tersebut, terutama jika keterlambatan disebabkan oleh pihak ketiga seperti maskapai penerbangan.

3. Strategi Peningkatan Pelayanan

a. Langkah Perusahaan Dalam Meningkatkan Pelayanan

PT. Mubarak Raya Wisata menjalankan berbagai langkah strategis untuk terus meningkatkan mutu layanan yang diberikan kepada jemaah.

Salah satu upaya utama adalah melakukan perbaikan sistem pelayanan secara berkesinambungan. Dalam proses ini, perusahaan sangat memperhatikan masukan dari jemaah. Umpan balik tersebut dikumpulkan melalui kuesioner atau Google Form yang dibagikan setelah musim umroh atau haji, dan hasilnya dijadikan bahan evaluasi serta perbaikan ke depan. Selain itu, kegiatan seperti *family gathering* juga dimanfaatkan untuk mengumpulkan evaluasi langsung terkait pelayanan. Sebagaimana yang di ungkapkan oleh bapak Muhammad Halim Saputra sebagai berikut:

Kami terus memperbaiki sistem pelayanan ya sistem pelayanan kami. Dengan memperhatikan feedback (umpan balik) kepada jemaah, salah satunya dengan memperkuat sistem digitalisasi layanan dan meningkatkan koordinasi

antar divisi. salah satunya dengan cara membikin GForm, gunanya untuk bagaimana kendala kita, saran, kritik, biar kita bisa melihat feedback dari jemaah.

Digitalisasi layanan menjadi fokus lain dalam peningkatan kualitas. Perusahaan memperkuat sistem digital dengan menyediakan pendaftaran online, absensi manasik digital, dan aplikasi yang menyediakan informasi perjalanan bagi jemaah. Saat ini, pengembangan platform layanan terpadu berbasis aplikasi sedang berlangsung agar jemaah dapat mengakses informasi secara real time. Inisiatif ini bertujuan untuk mempermudah baik jemaah maupun pihak perusahaan dalam hal penyampaian dan pengelolaan data.

Dalam rangka meningkatkan efektivitas kerja internal, PT. Mubarak Raya Wisata berupaya memperkuat koordinasi antar divisi. Kendala seperti ketidaksinkronan data antara bagian administrasi dan operasional ditangani melalui pelatihan dan evaluasi rutin, agar tercipta keselarasan dalam menjalankan visi dan misi bersama. Sebagaimana yang diungkapkan oleh bapak Muhammad Halim Saputra sebagai berikut :

Jadi, SDM juga perlu ditingkatkan dalam hal penggunaan teknologi dalam layanan yang prima. Jadi, kita kadang administrasi operasional itu harusnya saling komunikasi, koordinasi. Itulah kendala kita, namun kendala tersebut bisa kami atasi dengan pelatihan dan evaluasi berkala, biar nantinya itu bisa bersama-sama saling koordinasi, saling

komunikasi agar terciptanya satu misi satu visi di perusahaan kita.⁶⁴

Perusahaan juga berkomitmen pada pengembangan kapasitas sumber daya manusia. Berbagai pelatihan rutin diselenggarakan, mencakup manajemen pelayanan, *hospitality*, serta pelatihan keagamaan khusus bagi pembimbing ibadah. Staf juga didorong untuk mengikuti seminar dan *workshop* yang relevan untuk menambah wawasan dan keterampilan.

Evaluasi internal menjadi bagian penting yang dilakukan secara rutin setelah setiap musim umroh atau haji, guna meninjau aspek-aspek pelayanan dan menjadikannya dasar pembenahan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh bapak Muhammad Halim Saputra sebagai berikut :

Evaluasi rutin itu harus ada, wajib itu, itu sangat wajib. Jadi setelah setiap musim umroh atau haji, kami mengadakan evaluasi internal. Hasilnya dijadikan bahan pembenahan untuk ke depannya.⁶⁵

Dalam rencana jangka panjang, PT. Mubarak Raya Wisata menargetkan diri menjadi biro perjalanan umroh dan haji yang unggul di tingkat nasional maupun internasional. Perusahaan juga

⁶⁴ Muhammad Halim Saputra, Manajer Pelayanan PT. Mubarak Raya Wisata, Wawancara 19 Juni 2025

⁶⁵ Muhammad Halim Saputra, Manajer Pelayanan PT. Mubarak Raya Wisata, Wawancara 19 Juni 2025

berencana memperluas jaringan kemitraan di Arab Saudi, mendirikan pusat pelatihan manasik sendiri, serta memperkuat sistem layanan digital agar semakin profesional dan modern.

b. Evaluasi Pelayanan

PT. Mubarak Raya Wisata secara konsisten melaksanakan evaluasi berkala terhadap layanan yang telah diberikan kepada jemaah. Evaluasi ini dianggap sebagai hal yang sangat penting dan wajib dilakukan oleh perusahaan. Waktunya ditetapkan setelah setiap musim umroh atau haji, sebagai momen untuk meninjau kembali seluruh aspek pelayanan. Metode yang digunakan mencakup penyebaran kuesioner kepada jemaah baik dalam bentuk fisik maupun digital seperti Google Form untuk mengumpulkan masukan, kritik, dan saran. Selain itu, evaluasi juga dilakukan melalui kegiatan seperti *family gathering*, di mana perusahaan mendapatkan tanggapan langsung dari jemaah.

Tujuan utama dari proses ini adalah untuk menjadikan hasil evaluasi sebagai dasar perbaikan di masa mendatang, sehingga mutu pelayanan terus meningkat. Perusahaan menekankan pentingnya pembenahan secara terus-menerus, terutama setelah musim Idul Adha yang biasanya menjadi penanda dimulainya musim umroh. Sebagaimana yang dikatakan oleh bapak Muhammad Halim Saputra sebagai berikut :

Evaluasi rutin itu harus ada, wajib itu, itu sangat wajib. Jadi setelah setiap musim umroh atau haji, kami mengadakan evaluasi

internal. Hasilnya dijadikan bahan pembenahan untuk ke depannya. Biasanya setelah setiap musim akhir haji Idul Adha itu kan musim awal umroh. Jadi kita selalu benahi, benahi dan benahi.⁶⁶

Ruang lingkup evaluasi tidak hanya terbatas pada pelayanan umum, tetapi juga mencakup aspek lain seperti memastikan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara konsisten, serta menangani kendala internal seperti kurangnya sinkronisasi data atau kebutuhan peningkatan kemampuan SDM (sumber daya manusia). Hal ini ditindaklanjuti melalui pelatihan dan evaluasi rutin demi memperkuat koordinasi dan komunikasi antar bagian.

Selain itu, perusahaan juga melakukan evaluasi terhadap keluhan jemaah yang pernah terjadi, misalnya masalah transportasi atau penginapan, dengan melakukan klarifikasi dan pembahasan bersama pihak-pihak terkait agar permasalahan serupa tidak terulang. Sebagaimana yang dikatakan oleh bapak Muhammad Halim Saputra sebagai berikut:

Keluhan sih pernah terjadi seperti keterlambatan transportasi atau ketidaksesuaian kamar hotel. Kami menanggapi dengan begitu cepat dengan tim layanan darurat, setelah itu kita lakukan klarifikasi dan evaluasi bersama dengan pihak terkait, agar hal serupa tidak terulang lagi. Jadi keterlambatan transportasi dan ketidaksesuaian kamar ini langsung respon cepat, biar kita tidak terulang kembali, kita

⁶⁶ Muhammad Halim Saputra, Manajer Pelayanan PT. Mubarak Raya Wisata, Wawancara 19 Juni 2025

evaluasi dan klarifikasi kepada jemaah, biar jemaah itu saling nyaman, saling terbuka sama kita.⁶⁷

Melalui pendekatan evaluasi yang terencana dan berkesinambungan ini, PT. Mubarak Raya Wisata berkomitmen untuk menjaga serta meningkatkan kualitas layanan kepada jemaah.

c. Pelatihan Kompetensi Staf

PT. Mubarak Raya Wisata melaksanakan program pelatihan dan peningkatan kapasitas staf melalui berbagai langkah yang terstruktur. Pelatihan dilakukan secara rutin untuk memastikan seluruh staf memiliki pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan. Materi pelatihan mencakup berbagai bidang penting, seperti manajemen pelayanan, aspek keramahan (*hospitality*), serta pembinaan keagamaan yang ditujukan khusus bagi para pembimbing ibadah (*mutawif*). Para pembimbing ini juga telah mengantongi sertifikasi dari BNSP, yang menunjukkan komitmen perusahaan terhadap standar profesionalisme yang tinggi. Sebagaimana yang diungkapkan oleh bapak Muhammad Halim Saputra sebagai berikut :

Kami mengadakan pelatihan itu secara berkala, baik tentang manajemen pelayanan, *hospitality* maupun latihan keagamaan untuk pembimbing ibadah. Kami juga mengikuti staf dalam seminar atau *workshop* yang relevan. Manasik ini

⁶⁷ Muhammad Halim Saputra, Manajer Pelayanan – Wawancara 19 Juni 2025

dibimbing langsung oleh ustadz-ustadz pembimbing, yang sudah tersertifikasi BNSP dan disesuaikan dengan program keberangkatan masing-masing.⁶⁸

Selain pelatihan internal, staf juga didorong untuk mengikuti seminar dan *workshop* yang relevan guna menambah wawasan dan memperkuat kompetensi mereka. Program pelatihan ini juga menjadi bagian dari upaya perusahaan dalam mengatasi tantangan internal, seperti masalah sinkronisasi data antara tim administrasi dan operasional, serta peningkatan kemampuan SDM (Sumber Daya Manusia) dalam pemanfaatan teknologi guna mendukung pelayanan yang optimal.

Melalui pelatihan yang berkelanjutan dan evaluasi rutin, perusahaan berharap tercipta koordinasi dan komunikasi yang efektif di antara seluruh bagian, sehingga mampu membangun kesatuan misi dan visi dalam menjalankan tugas pelayanan kepada jemaah. Sebagaimana yang dikatakan oleh bapak

Namun kendala tersebut bisa kami atasi dengan pelatihan dan evaluasi berkala, biar nantinya itu bisa bersama-sama saling koordinasi, saling komunikasi, agar terciptanya satu misi satu visi di perusahaan kita.⁶⁹

⁶⁸ Muhammad Halim Saputra, Manajer Pelayanan PT. Mubarak Raya Wisata, Wawancara 19 Juni 2025

⁶⁹ Muhammad Halim Saputra, Manajer Pelayanan – Wawancara 19 Juni 2025

d. Penggunaan Teknologi Dalam Pelayanan

PT. Mubarak Raya Wisata telah mengadopsi serta terus mengembangkan pemanfaatan teknologi dalam menunjang pelayanannya kepada jemaah. Berbagai sistem digital telah diterapkan, seperti pendaftaran secara daring, absensi manasik berbasis digital, dan aplikasi yang menyediakan informasi perjalanan bagi jemaah. Selain itu, perusahaan juga memanfaatkan berbagai saluran komunikasi digital seperti grup WhatsApp, SMS, dan pesan siaran untuk menyampaikan informasi sebelum keberangkatan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh bapak Muhammad Halim Saputra sebagai berikut:

ini sudah kami terapkan, pendaftaran online, absensi manasik, dan aplikasi perjalanan jemaah. Kami sedang mengembangkan ini, kita sedang mengembangkan platform layanan terpadu berbasis aplikasi, agar semua informasi bisa diakses jemaah secara real time.⁷⁰

Penggunaan teknologi ini bertujuan untuk mempermudah jemaah dalam mengakses informasi serta membantu perusahaan dalam proses input dan pengelolaan data. Langkah ini juga selaras dengan perkembangan era digital saat ini, yang menuntut efisiensi dan kemudahan dalam berbagai aspek pelayanan. Sebagai bagian dari sistem digital yang terus diperkuat, perusahaan juga memanfaatkan Google Form untuk mengumpulkan masukan, saran,

⁷⁰ Muhammad Halim Saputra, Manajer Pelayanan, Wawancara 19 Juni 2025.

dan kritik dari jemaah sebagai dasar evaluasi dan peningkatan layanan.

Dalam jangka panjang, PT. Mubarak Raya Wisata tengah mengembangkan platform layanan terpadu berbasis aplikasi yang memungkinkan jemaah mengakses seluruh informasi secara *real-time*. Upaya ini merupakan bagian dari visi perusahaan untuk mewujudkan sistem pelayanan digital yang lebih modern dan profesional.

Di sisi lain, perusahaan menyadari bahwa salah satu tantangan internal adalah peningkatan kemampuan SDM dalam penggunaan teknologi. Untuk mengatasi hal tersebut, pelatihan dan evaluasi rutin dilakukan agar seluruh staf dapat bekerja secara terkoordinasi dan mampu memanfaatkan teknologi secara optimal dalam mendukung pelayanan prima.

e. Rencana Jangka Panjang Perusahaan

PT. Mubarak Raya Wisata telah merumuskan sejumlah rencana jangka panjang guna meningkatkan kualitas layanan haji dan umroh ke depan.

Salah satu tujuan utamanya adalah menjadi biro perjalanan umroh dan haji yang tidak hanya unggul di tingkat nasional, tetapi juga di kancah internasional, mencerminkan ambisi untuk meraih pengakuan global. Untuk mendukung hal tersebut, perusahaan berupaya memperluas jaringan kemitraan di Arab Saudi guna

memperkuat operasional dan pelayanan langsung di lokasi ibadah. Sebagaimana yang dikatakan oleh bapak Muhammad Halim Saputra sebagai berikut :

untuk rencana jangka panjang, jadi kami ingin menjadi biro perjalanan umroh haji ini menjadi yang unggul secara nasional maupun internasional, jadi bukan hanya di Indonesia tetapi juga di negara-negara lain kami jua dikenal. Ke depan kami akan memperluas jaringan mitra di Arab Saudi.⁷¹

Perusahaan juga berencana membangun pusat pelatihan manasik secara mandiri sebagai bentuk komitmen dalam memberikan pembekalan dan bimbingan ibadah yang lebih berkualitas dan terstruktur. Selain itu, penguatan sistem digital juga menjadi fokus utama, dengan tujuan menciptakan layanan yang profesional, modern, dan efisien. Saat ini, PT. Mubarak Raya Wisata telah mengimplementasikan berbagai teknologi seperti pendaftaran online, absensi digital untuk kegiatan manasik, serta aplikasi perjalanan jemaah. Ke depan, mereka tengah mengembangkan platform layanan terpadu berbasis aplikasi agar seluruh informasi dapat diakses jemaah secara *real-time*, sejalan dengan tuntutan zaman dan kebutuhan jemaah yang semakin dinamis. Seperti yang dikatakan oleh bapak Muhammad Halim Saputra sebagai berikut:

⁷¹ Muhammad Halim Saputra, Manajer Pelayanan PT. Mubarak Raya Wisata, Wawancara 19 Juni 2025

kita sedang mengembangkan platform layanan terpadu berbasis aplikasi, agar semua informasi bisa diakses jemaah secara real time.⁷²

D. Pembahasan

Bagian pembahasan ini akan menganalisis hasil penelitian mengenai manajemen pelayanan umroh pada PT. Mubarak Raya Wisata dengan mengaitkannya pada konsep dan teori manajemen, pelayanan, serta manajemen pelayanan umroh yang telah dipaparkan dalam sumber. Analisis ini bertujuan untuk memberikan pemahaman mendalam mengenai implementasi teori dalam praktik perusahaan serta mengidentifikasi kekuatan dan area yang dapat ditingkatkan.

1. Analisis Sistem Manajemen Pelayanan Umroh PT. Mubarak Raya Wisata

Manajemen pelayanan umroh pada dasarnya merupakan serangkaian aktivitas atau proses untuk mengatur dan mengendalikan layanan agar berjalan lancar, tertib, tepat sasaran, dan memuaskan bagi jemaah. PT. Mubarak Raya Wisata telah menerapkan sistem manajemen

⁷² Muhammad Halim Saputra, Manajer Pelayanan – Wawancara 19 Juni 2025

pelayanan yang terstruktur, yang dapat dianalisis melalui fungsi-fungsi manajemen dan dimensi kualitas pelayanan.

a. Proses Pelayanan dalam Perspektif Fungsi Manajemen (POAC)

Manajemen diartikan sebagai seni mengatur suatu organisasi melalui suatu proses untuk mewujudkan tujuan bersama, yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan.

1) Perencanaan (*Planning*)

PT. Mubarak Raya Wisata menunjukkan fungsi perencanaan yang matang dalam proses pelayanannya. Perencanaan merupakan pemilihan fakta, pembuatan asumsi, dan perumusan kegiatan yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan perusahaan. Ini terlihat dari tahapan awal pelayanan yang dimulai dari pendaftaran calon jemaah, verifikasi dokumen untuk visa, hingga penyediaan akomodasi dan transportasi. Perusahaan juga merencanakan manasik umroh yang diselenggarakan dua kali, yaitu sebelum keberangkatan dan setelah tiba di Tanah Suci. Hal ini sejalan dengan konsep perencanaan yang menjadi modal untuk mewujudkan tujuan perusahaan.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Fungsi pengorganisasian menjembatani kegiatan perencanaan dan pelaksanaannya. PT. Mubarak Raya Wisata mengimplementasikan ini melalui pembagian tugas yang sistematis dan terorganisir kepada tim

pemasaran, administrasi, keberangkatan, pembimbing ibadah (mutawif atau *tour leader*), dan tim logistik. Setiap staf memiliki uraian tugas (*jobdesk*) yang jelas dan spesifik, serta menunjuk seorang kepala rombongan yang bertanggung jawab penuh terhadap jemaah dari manasik hingga kepulauan. Ini menunjukkan bagaimana PT. Mubarak Raya Wisata menata struktur dan sumber daya untuk menjalankan rencana yang telah disusun.

3) **Pelaksanaan (*Actuating*)**

Pelaksanaan adalah implementasi rencana ke dalam bentuk kegiatan. Dalam hal ini, PT. Mubarak Raya Wisata melaksanakan rencana mereka dengan pendampingan ibadah secara menyeluruh, mulai dari manasik hingga kepulauan. Para pembimbing ibadah (mutawif) yang bersertifikasi BNSP langsung membimbing jemaah di Tanah Suci dan bahkan siap membantu di luar jadwal resmi. Perusahaan juga memanfaatkan berbagai saluran komunikasi digital seperti grup WhatsApp dan aplikasi online untuk menyampaikan informasi penting dan pembekalan teknis kepada jemaah secara real-time. Tindakan ini menunjukkan upaya perusahaan dalam menggerakkan karyawan dan sumber daya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, mengatasi tantangan melalui kerja sama efektif.

4) **Pengendalian (*Controlling*)**

Pengendalian adalah tindakan untuk memastikan alur kerja sesuai dengan rencana. PT. Mubarak Raya Wisata menerapkan fungsi ini melalui penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan terdokumentasi untuk seluruh aspek pelayanan. SOP ini dievaluasi secara berkala untuk mencegah kesalahan dan memperbaiki kekurangan. Perusahaan juga memiliki tim layanan darurat untuk merespons keluhan seperti keterlambatan transportasi atau masalah penginapan, diikuti dengan klarifikasi dan evaluasi bersama pihak terkait. Pengendalian ini berperan penting dalam memantau proses agar berjalan sesuai rencana dan memberikan solusi untuk masalah baru guna mencapai tujuan secara maksimal. Evaluasi rutin setelah setiap musim umroh/haji melalui kuesioner dan *family gathering* juga merupakan bentuk pengendalian untuk perbaikan berkelanjutan.

b. Kualitas Pelayanan Berdasarkan SERVQUAL dan Unsur Pelayanan

Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak berwujud fisik yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Kualitas pelayanan, khususnya dalam konteks ibadah umroh, sangat penting untuk mencapai kepuasan jemaah. Metode SERVQUAL memiliki lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan, yang terlihat dalam praktik PT. Mubarak Raya Wisata:

1) *Tangibles* (Aspek Fisik)

Ini menggambarkan fasilitas fisik seperti kantor, transportasi, dan perlengkapan umroh. PT. Mubarak Raya Wisata menyediakan pengurusan visa sebelum keberangkatan dan saat manasik para jemaah di beri buku panduan seta tas kepada para jemaahnya. PT. Mubarak Raya Wisata juga menyediakan akomodasi (hotel dekat Masjid Nabawi di Madinah), transportasi (bus besar ber-AC), serta perlengkapan manasik berupa buku panduan dan tas. Namun, kendala seperti jumlah koper yang melebihi kapasitas bus dan lokasi hotel di Mekkah yang terkadang jauh dari Masjidil Haram dapat mengurangi persepsi jemaah terhadap aspek fisik ini. Meskipun demikian, perusahaan berupaya menyediakan sarana dan prasarana yang baik untuk membuat jemaah merasa nyaman dan dihargai.

2) ***Reability (Keandalan)***

Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan layanan secara konsisten dan tepat waktu. PT. Mubarak Raya Wisata menunjukkan keandalan dengan mengelola keseluruhan proses ibadah umroh mulai dari pendaftaran hingga kepulangan. Pendampingan ibadah yang menyeluruh dan manasik yang diselenggarakan dua kali (sebelum dan setelah tiba di Tanah Suci) secara terstruktur juga mencerminkan keandalan dalam memenuhi janji pelayanan. Konsistensi ini bertujuan agar ibadah jemaah dapat berlangsung lancar, aman, dan bertanggung jawab.

3) ***Responsiveness (Daya Tanggap)***

Daya tanggap adalah kesigapan dalam merespons kebutuhan jemaah. PT. Mubarak Raya Wisata menunjukkan ini dengan respon cepat melalui tim layanan darurat terhadap keluhan jemaah (misalnya keterlambatan kendaraan atau masalah penginapan). Mereka juga melakukan klarifikasi dan evaluasi bersama pihak terkait untuk mencegah terulangnya kejadian serupa. Komunikasi yang dilakukan perusahaan dan mutawif dinilai jelas dan efektif oleh jemaah.

4) *Assurance* (**Jaminan**)

Jaminan adalah kemampuan untuk memberikan kepercayaan dalam melayani jemaah. PT. Mubarak Raya Wisata memberikan jaminan melalui pembimbing ibadah yang berasal dari Indonesia dan telah lama tinggal di Arab Saudi, serta bersertifikasi BNSP. Kehadiran pemilik perusahaan dalam rombongan juga memberikan rasa aman dan kepercayaan tambahan bagi jemaah. Adanya SOP yang jelas dan terdokumentasi untuk setiap bagian pelayanan juga membangun keyakinan bahwa layanan akan diberikan sesuai standar. Memberikan kepercayaan kepada jemaah adalah salah satu ciri pelayanan yang baik.

5) *Empathy* (**Empati**)

Empati adalah bentuk kepedulian terhadap individu jemaah. Perusahaan menunjukkan empati dengan memastikan pembimbing ibadah mampu menjelaskan dengan rinci serta bersikap tanggap terhadap kebutuhan jemaah, baik yang muda maupun lansia, bahkan siap membantu di luar jadwal resmi. Sikap karyawan yang ramah,

sopan, dan menarik saat calon jemaah memasuki perusahaan, serta upaya memahami kebutuhan jemaah, juga merupakan wujud empati. Pelayanan PT. Mubarak Raya Wisata yang "tulus dan bersahabat" juga menegaskan aspek empati ini.

2. Analisis Kendala Pelayanan dan Penanganannya

Dalam menjalankan manajemen pelayanan, PT. Mubarak Raya Wisata menghadapi sejumlah kendala yang mempengaruhi efektivitas dan efisiensi pencapaian tujuan.

a. Kendala Utama

Kendala dapat dikategorikan menjadi hambatan eksternal, internal, dan kesulitan yang dialami jemaah.

1) Hambatan Eksternal:

Termasuk keterlambatan penerbitan visa, perubahan jadwal penerbangan (bahkan hingga sembilan jam), keterbatasan fasilitas dari mitra layanan di luar negeri (misalnya pemindahan hotel mendadak oleh penyedia lokal), serta perubahan peraturan pemerintah Arab Saudi atau penutupan destinasi secara mendadak. Kendala ini menunjukkan bahwa meskipun perencanaan sudah matang, faktor eksternal dapat menjadi hambatan besar dalam fungsi pelaksanaan dan pengendalian. Cara perusahaan menyikapi perubahan regulasi dengan selalu

update melalui Kementerian Agama dan mitra resmi di Arab Saudi, serta segera mengadakan rapat koordinasi dan sosialisasi kepada jemaah, adalah langkah proaktif dalam manajemen risiko.

2) **Hambatan Internal**

Terkait dengan kesulitan menyelaraskan data antara tim administrasi dan operasional, serta peningkatan kompetensi SDM dalam penggunaan teknologi. Kendala ini secara langsung mempengaruhi efektivitas pengorganisasian dan pelaksanaan, serta menunjukkan pentingnya unsur "*Man*" dan "*Methods*" dalam manajemen.

3) **Kendala dari Jemaah:**

Meliputi kesulitan adaptasi lansia terhadap cuaca dan budaya, barang bawaan berlebihan yang menyebabkan keterbatasan ruang transportasi, dan beragamnya keinginan jemaah yang mempersulit koordinasi. Ini menggarisbawahi pentingnya "pemahaman kebutuhan jemaah" sebagai ciri pelayanan yang baik.

3. Penanganan Keluhan dan Kendala

Perusahaan menanggapi keluhan dengan sigap melalui tim layanan darurat, diikuti dengan klarifikasi dan evaluasi bersama pihak terkait untuk mencegah kejadian serupa terulang. Ini sejalan dengan prinsip manajemen pelayanan untuk melayani keluhan dengan baik dan selalu mengontrol

kualitas pelayanan. Untuk kendala internal, perusahaan melakukan pelatihan dan evaluasi secara berkala untuk memperkuat koordinasi antar divisi dan meningkatkan kemampuan SDM dalam pemanfaatan teknologi. Pemberian kompensasi berupa akomodasi hotel dan konsumsi saat terjadi keterlambatan penerbangan signifikan juga merupakan bagian dari upaya menjaga kepuasan jemaah.

4. Analisis Strategi Peningkatan Pelayanan

PT. Mubarak Raya Wisata menunjukkan komitmen terhadap peningkatan berkelanjutan, yang merupakan ciri penting dari manajemen yang baik.

a. Langkah Perusahaan dalam Meningkatkan Pelayanan

1) Perbaikan Sistem Berkesinambungan

Perusahaan terus memperbaiki sistem pelayanan dengan sangat memperhatikan masukan dari jemaah, yang dikumpulkan melalui kuesioner (*Google Form*) dan *family gathering*. Ini adalah penerapan prinsip identifikasi kebutuhan yang sesungguhnya dan teruslah berinovasi dalam manajemen pelayanan.

2) Penguatan Digitalisasi Layanan

PT. Mubarak Raya Wisata telah mengadopsi sistem digital seperti pendaftaran *online*, absensi manasik digital, dan aplikasi informasi perjalanan jemaah. Mereka juga sedang mengembangkan

platform layanan terpadu berbasis aplikasi untuk akses informasi *real-time*. Pemanfaatan teknologi ini adalah langkah inovatif yang meningkatkan efisiensi dan kemudahan pelayanan, selaras dengan definisi pelayanan sebagai jasa yang tidak berwujud namun mampu memecahkan masalah konsumen.

3) **Peningkatan Koordinasi Antar Divisi**

Kendala ketidaksinkronan data antara administrasi dan operasional ditangani melalui pelatihan dan evaluasi rutin untuk menciptakan keselarasan visi dan misi. Ini memperkuat unsur "*Methods*" dalam manajemen.

4) **Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia**

Pelatihan rutin (manajemen pelayanan, *hospitality*, keagamaan) bagi staf dan pembimbing ibadah (mutawif bersertifikasi BNSP), serta dorongan untuk mengikuti seminar dan *workshop*, menunjukkan investasi perusahaan pada unsur "*Man*" dalam manajemen. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kemahiran karyawan dalam melayani jasa yang disediakan.

b. Evaluasi Pelayanan

Evaluasi berkala adalah hal yang wajib dilakukan setelah setiap musim umroh atau haji untuk meninjau seluruh aspek pelayanan. Metode ini mencakup penyebaran kuesioner dan *family gathering* untuk

mengumpulkan masukan, kritik, dan saran langsung dari jemaah. Hasil evaluasi dijadikan dasar perbaikan di masa mendatang. Ini merupakan bagian integral dari fungsi pengendalian dalam manajemen dan prinsip "selalu mengontrol kualitas pelayanan".

c. Rencana Jangka Panjang Perusahaan

Rencana jangka panjang perusahaan mencerminkan visi strategis dan fungsi perencanaan yang ambisius. PT. Mubarak Raya Wisata menargetkan diri untuk menjadi biro perjalanan umroh dan haji yang unggul di tingkat nasional maupun internasional. Untuk mencapai ini, mereka berencana:

- Memperluas jaringan kemitraan di Arab Saudi untuk memperkuat operasional dan pelayanan di lokasi ibadah.
- Membangun pusat pelatihan manasik sendiri sebagai komitmen dalam memberikan pembekalan dan bimbingan ibadah yang lebih berkualitas.
- Memperkuat sistem layanan digital untuk menciptakan layanan yang profesional, modern, dan efisien. Ini adalah kelanjutan dari upaya digitalisasi yang sudah ada.

PT. Mubarak Raya Wisata menunjukkan praktik manajemen pelayanan umroh yang komprehensif, mulai dari perencanaan yang matang, pengorganisasian sumber daya, pelaksanaan layanan yang didukung teknologi, hingga pengendalian dan evaluasi berkelanjutan. Meskipun menghadapi kendala eksternal dan

internal, perusahaan proaktif dalam penanganan masalah dan memiliki visi jangka panjang untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya, sesuai dengan teori manajemen dan pelayanan yang efektif.

5. Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti membahas perbandingan antara penelitian ini dengan penelitian Winda Aryani, Budi Sulaiman, dan Riski Maulidah.

Secara keseluruhan, keempat penelitian ini memiliki sejumlah kesamaan mendasar. Semua menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Fokus pembahasannya terkait manajemen pelayanan, khususnya dalam pelaksanaan ibadah haji dan/atau umroh di Indonesia. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa masing-masing objek penelitian melaksanakan empat fungsi pokok manajemen, yakni perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Adapun teknik pengumpulan data yang diterapkan pada umumnya serupa, yaitu melalui observasi, wawancara mendalam, serta studi dokumentasi

Penelitian ini membahas biro perjalanan swasta (PT. Mubarak Raya Wisata) yang menyelenggarakan umroh, dengan kendala yang cenderung berkaitan dengan operasional dan koordinasi dengan pihak

eksternal/mitra. Sementara itu, Riski Maulidah⁷³ meneliti lembaga pemerintah (Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu) yang menyelenggarakan haji, dengan problematik yang lebih banyak terkait dengan administrasi, infrastruktur internal, dan koordinasi antar lembaga pemerintah.

Penelitian ini dan penelitian Budi Sulaiman⁷⁴ memberikan wawasan tentang manajemen pelayanan umroh di biro swasta. Namun, penelitian ini memberikan gambaran yang lebih rinci mengenai proses pelayanan, kendala yang lebih kompleks (eksternal, internal, dan dari jemaah), serta cara penanganan kendala yang spesifik. Sementara itu, penelitian Budi Sulaiman menekankan pada standar manajemen yang sudah baik secara keseluruhan dan kepuasan jemaah yang tinggi, dengan kendala yang relatif minimal dan berfokus pada inkonsistensi jadwal manasik.

Penelitian ini dan penelitian Winda Aryani⁷⁵ memberikan gambaran komprehensif mengenai manajemen pelayanan umroh di biro perjalanan swasta. Penelitian ini cenderung lebih menyoroti integrasi teknologi digital dan menghadapi kendala eksternal yang kompleks, dengan penanganan yang sistematis termasuk pemberian kompensasi. Sedangkan penelitian Winda Aryani memberikan detail yang sangat kaya mengenai tahapan manasik dan fasilitas fisik yang disediakan, serta mengidentifikasi masalah

⁷³ Maulidah, "Manajemen Pelayanan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu."

⁷⁴ Sulaiman, "Manajemen Pelayanan Umrah Pada Pt. Wahyu Titian Insani."

⁷⁵ Aryani, "Manajemen pelayanan jemaah haji dan umrah di PT. Najma Global Sejahtera Kota Mataram."

data jemaah dan fluktuasi kurs sebagai penghambat utama, dengan respon yang berfokus pada mitigasi keuntungan dan pendampingan intensif.