



ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN PADA CALON JAMA'AH HAJI DAN UMROH (PT. DAANISH MIKA SALSA TOURS AND TRAVEL)

Siti Wuryan

UIN Raden Intan Lampung, siti@radenintan.ac.id

Muhamad Bisri Mustofa

UIN Raden Intan Lampung, bisrimustofa@radenintan.ac.id

Wahid Harsono

UIN Raden Intan Lampung, wahidharsono01@gmail.com

Diterima: Agustus 2021

Direvisi : September 2021

Diterbitkan: Desember 2021

Abstract: *PT. DMS Tours and Travel is one of the institutions engaged in Hajj and Umrah services with a large number of pilgrims. Services provided by PT. Daanish Mika Salsa Tours and Travel, namely: Administrative services, including registration and document processing. Manasik guidance services, carried out 3 times with lecture, simulation and discussion methods. The transportation service provided is the transportation of pilgrims starting from the point of embarkation, while in Saudi Arabia, and returning to the place of debarkation from Indonesia. Accommodation services, PT. Daansh Mika Salsa Tours and Travel provides five-star hotel facilities, ranging from three, four and five stars according to the package chosen by the congregation. Consumption service, Each pilgrim will get food 3 times a day, namely in the morning, afternoon, and evening, and the tarvel provides additional Indonesian menus while at the hotel. Health services, carried out before departure and during worship.*

Abstrak: *PT. DMS Tours and Travel merupakan salah satu lembaga yang bergerak di bidang pelayanan haji dan umrah dengan jumlah jama'ah yang cukup banyak. Pelayanan yang diberikan PT. Daanish Mika Salsa Tours and Travel yaitu: Pelayanan administrasi, meliputi pendaftaran dan pengurusan dokumen. Pelayanan bimbingan manasik, dilakukan 3 kali dengan metode ceramah, simulasi dan diskusi. Pelayanan transportasi, yang diberikan adalah pengangkutan jama'ah mulai dari tempat embarkasi, selama berada di Arab Saudi, dan pemulangan kembali ke tempat debarkasi asal Indonesia. Pelayanan akomodasi, PT. Daansh Mika Salsa Tours and Travel menyediakan fasilitas hotel berbintang, mulai dari bintang tiga, empat dan lima sesuai dengan paket yang dipilih oleh jama'ah. Pelayanan konsumsi, Setiap jamaah akan mendapatkan makanan sebanyak 3 kali dalam sehari yaitu ketika pagi, siang, dan malam hari, dan pihak tarvel menyediakan menu tambahan khas Indonesia ketika berada di hotel. Pelayanan kesehatan, dilakukan sebelum keberangkatan dan ketika pelaksanaan ibadah.*

A. Pendahuluan

Indonesia merupakan salah satu negara dengan populasi penduduk terbanyak di dunia, dengan mayoritas warga negaranya beragama Islam, sekaligus menjadi negara pengirim jama'ah haji terbanyak dalam setiap tahunnya, demikian juga dengan ibadah umrah yang berlangsung hampir sepanjang tahun. Ibadah haji merupakan salah satu kewajiban bagi umat Islam bagi yang mampu, sesuai dengan syariat Islam dan merupakan salah satu dari rukun Islam yang kelima. Ibadah haji wajib dilaksanakan sekali dalam seumur hidup.

Sebagai rukun Islam, haji hukumnya wajib sebagaimana dalam firman Allah Swt. dalam QS. Ali Imran 3:97 berikut ini

فِيهَا يُبَيِّنُ مَقَامِ الْإِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهَا كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مِمَّا سَلَطْنَا عَلَى الْبَشَرِ ۗ إِنَّ كَثِيرًا مِّنَ النَّاسِ لَا يَعْلَمُونَ ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: "Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) Maqam Ibrahim.108) Siapa yang memasukinya (Baitullah), maka amanlah dia. (Di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu109) mengadakan perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam."

Berdasarkan dalil di atas, dijelaskan bahwa ibadah haji merupakan kewajiban seorang hamba kepada Rabbnya. Ibadah haji wajib ditunaikan oleh setiap muslim yang memenuh syarat (istitho'ah) sekali seumur hidupnya.¹ Rukun Islam yang kelima ini memiliki karakteristik yang khusus. Sebab berbeda dengan rukun Islam lainnya, (syahadat, shalat, zakat dan puasa) yang dalam pelaksanaannya cenderung individual dan tidak memerlukan daya dukung secara khusus.

Sedangkan ibadah haji harus dilaksanakan pada waktu dan tempat tertentu, yaitu pada bulan Dzulhijah dan di Kota Makkah, Saudi Arabia. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah dijelaskan tentang kewajiban pemerintah terhadap jama'ah haji, yakni pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan manasik haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan hal-hal yang diperlukan oleh jama'ah haji.²

¹Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI. Kepuasan Jama'ah Haji Tahun 1430 H/ 2009 M, (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2011) h. 1.

²Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Jakarta: Biro Hukum dan Kerjasama Luar Negeri Sekretariat Jendral Departemen Agama RI, h. 43

Ketentuan dan kebijakan yang telah ditetapkan dalam undang-undang tersebut wajib dijalankan secara konsisten, luwes dan transparan. Atas dasar tersebut pemerintah selalu berupaya melakukan peningkatan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, sehingga calon jama'ah haji dan umrah dapat menunaikan ibadah haji dan umrah dengan mudah, tertib, aman, dan kembalinya dari tanah suci memperoleh haji mabrur.

Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah selalu sukses, yaitu dapat memberikan pelayanan, pembinaan, perlindungan, dari persiapan sebelum perjalanan, ketika di Arab Saudi, maupun setelah pulang ke tanah air, dan mencapai target yang dicapai maka perlu adanya pengelolaan dan pelayanan yang baik. Sehingga apa yang menjadi cita-cita para jama'ah dalam menunaikan ibadah haji bisa diperoleh secara sempurna dan memuaskan.

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan aktivitas secara langsung yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat mendapat kepuasan.³ Pelayanan ibadah haji meliputi pendaftaran, pemeliharaan kesehatan, transportasi, akomodasi, penginapan, konsumsi, perlindungan, keimigrasian, dan lain-lain. Arti pelayanan disini juga mencakup pembimbingan ibadah haji dan umrah. Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah selalu sukses dan mencapai tujuan yang ingin dicapai, maka perlu adanya manajemen yang baik, salah satunya adalah manajemen di bidang pelayanan. Adanya manajemen pelayanan yang baik, diharapkan dapat melayani jama'ah secara maksimal, efektif dan efisien.

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jama'ah akan memberikan kepuasan pada jama'ahnya yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jama'ah pada pengelola yang dalam hal ini adalah pihak travel yang bersangkutan. Apabila pelayanan jasa sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan atau jasa dipersepsikan baik dan memuaskan, begitu juga dengan sebaliknya apabila pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada jama'ah adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggungjawab kepada setiap jama'ah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu

³ Zaenal Mukarom, Muhibudin Wijaya Laksana, Manajemen Pelayanan Publik, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), h. 5.

berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum secara jelas, mampu memberikan kepercayaan kepada jama'ah.⁴

Dengan manajemen pelayanan yang baik, diharapkan dalam melayani jama'ah haji dan umrah bisa semaksimal mungkin, efektif dan efisien sebelum jama'ah diberangkatkan ke tanah suci hingga kembali ke tanah air. Sehingga jama'ah haji dan umroh merasa puas dan dalam melaksanakan ibadah haji dan umroh berjalan dengan lancar sesuai dengan tuntunan agama. Banyaknya travel perjalanan haji dan umroh yang ikut serta mengurus pelaksanaan ibadah haji dan umroh, menimbulkan persaingan antara satu dengan yang lainnya, sehingga membuat para jama'ah bingung mencari lembaga mana yang baik dalam memberikan pelayanan di segala bidang sehingga pelaksanaan ibadah haji dan umrah bisa menuai hasil yang memuaskan.

Kaitannya dengan penelitian ini, peneliti menjadikan P.T. DMS Tours and Travel sebagai objek penelitian karena lembaga tersebut merupakan salah satu lembaga penyedia jasa pelayanan ibadah haji dan umrah dengan pengguna jasa pelayanan yang sudah cukup banyak, dapat diartikan bahwa P.T. DMS Tours and Travel menerapkan manajemen yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan. Dengan banyaknya perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan ibadah haji dan umrah khususnya di wilayah Bandar Lampung, hal ini menimbulkan persaingan antar agen travel, sehingga setiap perusahaan berusaha memberikan pelayanan dengan mutu terbaik untuk menarik simpati jama'ah. Maka peneliti tertarik dan ingin mengetahui bagaimana manajemen pelayanan calon jama'ah haji dan umrah di P.T. DMS tours and Travel.

B. Hasil dan Pembahasan

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumberdaya organisasi lainnya demi tercapainya tujuan organisasi.⁵

Menurut George R. Terry mendefinisikan manajemen sebagaimana dikutip oleh Rosadi Ruslan sebagai berikut. "Manajemen merupakan proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya lainnya".⁶

⁴ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), h. 9

⁵ H.B. Siswanto, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: P.T. Bumi Aksara, 2008), h. 2

⁶ Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), h. 2

Menurut Hasibuan, manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Mary Parker Follet mengemukakan manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain.⁷ Definisi ini mengandung arti bahwa para manajer atau pengurus dilingkungan organisasi atau suatu lembaga untuk mencapai tugas atau tujuan-tujuan suatu organisasi harus melibatkan orang lain dan tidak mungkin melakukan dengan seorang diri. Manajemen diperlukan sebagai upaya agar kegiatan organisasi dapat berjalan secara efektif dan efisien.⁸

Berdasarkan beberapa definisi yang dikemukakan oleh para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, kepemimpinan, pengendalian dan pengawasan melalui pemanfaatan sumber daya dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan.

Fungsi manajemen menurut para ahli berbeda-beda, tetapi dari semua ahli yang mengemukakan fungsi manajemen terdapat kesamaan fungsi. Menurut G.R. Terry, untuk menentukan dan mencapai tujuan organisasi dapat dilakukan dengan pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen, yakni perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), Pengarahan (actuating), serta pengawasan (controlling).⁹

Fungsi Manajemen Dalam Pelaksanaan Pelayanan Haji dan Umrah PT. Daanish Mika Salsa Tours and Travel. Sebagaimana yang telah penulis ungkapkan tentang fungsi manajemen dalam sebuah organisasi menurut G.R. Terry yaitu perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), Pengarahan (actuating), pengawasan (controlling). Hal ini sejalan dengan fungsi manajemen yang diterapkan PT. Daanish Mika Salsa Tours and Travel dalam proses pemberian pelayanan yaitu:

A. Perencanaan (Planning)

Perencanaan merupakan suatu pilihan yang berhubungan dengan waktu yang akan datang dalam menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan. Temuan di lapangan menunjukkan bahwa proses perencanaan yang diterapkan oleh PT. Daanish Mika Salsa Tours and Travel berfokus pada perekrutan calon jama'ah, penetapan jadwal dan penetapan biaya, menyiapkan transportasi, mengurus paspor, menyediakan

⁷Hani Handoko, Manajemen, (Yogyakarta: BPEE, 2010), h. 8

⁸Ernie Tisnawati Sule, Kurniawan Saefullah, Pengantar Manajemen, (Jakarta: Kenana, 2005), h. 7.

⁹T.Hani Handoko, manajemen, (Yogyakarta: BPF, 2004), Edisi 2, h.5

sarana dan prasarana dalam melakukan bimbingan, memberikan bimbingan manasik, dan siapa yang akan melakukan koordinasi dengan instansi lain terkait dengan hal-hal yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Perencanaan merupakan hal yang utama dan mendasar yang dibutuhkan dalam merancang dan membuat suatu kegiatan yang digambarkan dengan perencanaan yang akan dilaksanakan dalam menjalankan suatu kegiatan dan pengelolaan suatu lembaga dalam mewujudkan tujuan yang diinginkan.

a. Perekrutan Calon Jama'ah

Dalam melakukan proses recruitment calon jama'ah, PT. Daanish Mika Salsa Tours and Travel melakukan beberapa cara, yaitu dengan membuka stand dan menyebar brosur secara langsung, dan menggunakan akun media sosial dan website yang dimiliki PT. Daanish Mika Salsa Tours and Travel.

b. Penetapan Jadwal

Dalam menentukan jadwal, PT. Daanish Mika Salsa terlebih dahulu mengadakan rapat dengan pimpinan dan pengurus serta pembimbing. Rapat tersebut bertujuan untuk menentukan tanggal, waktu dan tempat pelaksanaan manasik, serta penetapan jadwal kegiatan jama'ah.

c. Penetapan Biaya

Penetapan biaya pada PT. Daanish Mika Salsa Tours and Travel menetapkan biaya dengan rapat kerja pengurus. Untuk biaya umrah di PT. Daanish Mika Salsa Tours and Travel pada tahun 2018/2019 berkisar antara Rp 25.000.000-an, sampai Rp 53.000.000-an. Harga disesuaikan dengan paket yang ada, harga tersebut sudah termasuk atribut dan perlengkapan, seperti

- 1) Koper
- 2) Tas ransel
- 3) tas selepang
- 4) kain ihram dan sabuk ihram (bagi laki-laki), mukena (bagi perempuan)
- 5) bahan batik
- 6) buku panduan, dan buku do'a
- 7) syal.

B. Pengorganisasian (organizing)

Setelah perencanaan, tahap selanjutnya adalah pengorganisasian, yakni pengelompokan orang-orang, penetapan tugas, fungsi, wewenang serta

tanggungjawab masing-masing dengan membagi suatu kegiatan menjadi kegiatan-kegiatan yang lebih kecil dan terstruktur.

Pengorganisasian yang dilakukan di PT. Daanish Mika Salsa Tours and Travel sebagaimana dengan teori fungsi manajemen pada point pengorganisasian atau organizing dimana dalam pengorganisasian dilakukan penentuan pekerjaan apa yang harus dilakukan, siapa yang harus melakukan, mengelompokan tugas-tugas, dan membagi pekerjaan kepadasetiap kariyawan, dalam hal ini, PT. Daanish Mika Salsa Tours and Travel melakukan pembagian tugas-tugas (pekerjaan) kepada karyawan yang ada sesuai dengan divisinya masing-masing dengan saling bersinergi agar pekerjaan yang ada dapat terlaksana dan terselesaikan secara efektif dan efisien.

Dalam hal ini semua karyawan / pengurus PT. Daanish Mika Salsa Tours and Travel bertanggungjawab sebagai suatu komponen yang membentuk satu sistem kerja yang saling berhubungan secara vertikal maupun horizontal. Pengorganisasian yang dilakukan di PT. Daanish Mika Salsa Tours and Travel sebagaimana dengan teori fungsi manajemen pada point pengorganisasian atau organizing dimana dalam pengorganisasian dilakukan penentuan pekerjaan apa yang harus dilakukan, siapa yang harus melakukan, mengelompokan tugas-tugas, dan membagi pekerjaan kepada setiap kariyawan, PT. Daanish Mika Salsa Tours and Travel melakukan pembagian tugas-tugas (pekerjaan) kepada karyawan yang ada sesuai dengan divisinya masing-masing dengan saling bersinergi agar pekerjaan yang ada dapat terlaksana dan terselesaikan secara efektif dan efisien.

C. Pengarahan (actuating)

Dalam tahap pengarahannya, setiap kegiatan yang dilakukan melibatkan beberapa orang di dalamnya yang saling bekerjasama dalam melaksanakan kegiatan pelayanan haji dan umrah. untuk merealisasikan penyelenggaraan ibadah haji, pihak penyelenggara haji yang terjun langsung menjelaskan mengenai proses pendaftaran, manasik, kepastian keberangkatan, menjelaskan fasilitas yang disediakan dan memberikan pemahaman terkait dengan pemberangkatan jama'ah.

Pelaksanaan merupakan inti dalam sebuah kegiatan. Jika sudah direncanakan dan diorganisir maka untuk merealisasikan suatu kegiatan tentunya harus dilaksanakan. Pelaksanaan penyelenggaraan haji di PT. Daanish Mika Salsa Tours and Trvel saat ini sudah terstruktur dengan baik, meliputi proses pendaftaran, manasik, pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji.

Pelaksanaan merupakan salah satu fungsi manajemen dimana dalam setiap kegiatan penyelenggaraan haji melibatkan beberapa orang di dalamnya yang bekerja sama, dalam hal ini penyelenggaraan ibadah haji dan tentunya diperlukan tenaga yang bukan hanya memahami apa yang menjadi pekerjaannya, tetapi juga mampu memahami segala bentuk atau proses yang telah direncanakan sebelumnya.

D. Pengawasan (controlling)

Pengawasan (controlling) merupakan kegiatan dalam melihat sejauh mana suatu kegiatan telah dilaksanakan dan apa yang menjadi kendala maupun hambatan dalam kegiatan tersebut. Pengawasan(controlling) dibutuhkan dalam setiap organisasi maupun lembaga untuk menjamin agar semua keputusan rencana dan pelaksanaan kegiatan mencapai suatu tujuan dengan baik dan efisien.

PT. Daanish Mika Salsa Tours and Travel melakukan pengawasandari setiap kegiatan pelayanan yang dilakukan baik secara individu maupun secara keseluruhan dalam struktur organisasi. Proses pengawasan PT. Daanish Mika Salsa Tours and Travel dilakukan secara langsung ketika kegiatan dalam melani jama'ah, dan secara tidak langsung dengan adanya laporan pertanggungjawaban dari setiap kegiatan yang. Pengawasan yang dilakukan sebagai upaya menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dengan mengadakan evaluasi, dan mengambil tindakan korektif.

Pelayanan Haji dan Umrah PT. Daanish Mika Salsa Tours and Travel

Dalam proses pelayanan jama'ah haji dan umrah yang diberikan oleh perusahaan travel pada umumnya melalui beberapa tahapan, yaitu mulai dari tahap pendaftaran secara administratif sampai pelaksanaan ibadah haji dan umrah di tanah suci hingga kembalinya jama'ah ke-tanah air menjadi tanggung jawab perusahaan.

Berdasarkan teori yang disebutkan oleh Imam Syaukani terkait manajemen pelayanan ibadah haji dan umrah, dan ciri-ciri karyawan yang baik menurut Kasmir. Sebagai lembaga penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah, PT. Daanish Mika Salsa Tours and Travel memberikan pelayanan meliputi, pelayanan administrasi, bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi dan pelayanan kesehatan, secara keseluruhan sudah cukup baik dengan tersedianya karyawan yang baik, mampu berkomunikasi dengan baik, berusaha memenuhi kebutuhan konsumen, serta mampu melayani secara cepat dan tepat. Hal ini diperkuat dengan adanya SOP

(standar operasional prosedur) yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan dan tanggapan dari beberapa responden terkait pelayanan yang diterima.

1) Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi yang diberikan meliputi, pelayanan pendaftaran calon jama'ah, pengurusah dokumen persyaratan. Dalam pelaksanaannya PT. Daanish Mika Salsa dilengkapi dengan sarana dan fasilitas yang memadai, seperti kantor sebagai pusat pelayanan.

2) Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Dan Umrah

Yang dilakukan dalam pembinaan jamaah haji dan umrah adalah rangkaian kegiatan yang mencakup penyuluhan dan penerangan serta bimbingan tentang ibadah haji dan umrah yang dilakukan sejak jamaah mendaftarkan diri sampai selesai menunaikan ibadah haji dan umrah. Pelaksanaan pembinaan ibadah haji dan umrah yang dilakukan ketika di tanah air dilakukan 3 kali (1 kali di Lampung, 1 kali 2 minggu sebelum keberangkatan dan 1 kali di bandara Jakarta) dengan berbagai metode. Ada tiga metode dalam penyampaian manasik haji dan umrah, yaitu metode ceramah, metode simulasi, dan metode diskusi.

Bimbingan manasik juga diberikan ketika jamaah berada di Tanah Suci, pada saat di Tanah Suci untuk 40 orang jamaah mendapatkan satu pembimbing dibantu dengan kru dari Jakarta dan team kesehatan, serta muthawif setempat, jamaah tersebut akan dibimbing sesuai dengan teori dan praktek yang telah diberikan selama mengikuti manasik di Tanah Air.

3) Pelayanan Transportasi

Sebagai upaya memberikan keamanan dan kenyamanan jama'ah, PT. Daanish Mika Salsa Tours and Travel menyediakan sarana transportasi baik ketika di tanah air maupun selama berlangsungnya rangkaian ibadah hingga kembali lagi ke tanah air. Dalam hal ini PT. Daanish Mika Salsa Tours and Travel bekerja sama dengan beberapa armada dan maskapai penerbangan seperti Garuda Indonesia, Saudi Arabian Airlines, dan Turkish Airlines. Dan untuk penerbangan dari Lampung ke Jakarta ini menggunakan penerbangan Garuda Indonesia Air Line.

4) Pelayanan Akomodasi

Dalam bidang akomodasi ini, PT. Daanish Mika Salsa Tours and Travel menyediakan fasilitas hotel berbintang, mulai dari bintang tiga, empat dan lima, fasilitas tersebut diberikan sesuai dengan paket yang dipilih oleh jama'ah pada saat melakukan pendaftaran. Dalam pemilihan hotel itu atas dasar langganan dan kerjasama dengan provider yang ada, hal tersebut dilakukan karena

penyewaan hotel tidak hanya pada waktu haji saja, tetapi juga ketika pelaksanaan ibadah umrah. Beberapa penginapan ketika pelaksanaan ibadah di Makkah menggunakan hotel Pullman dan Grand Zam Zam, untuk di Madinah menggunakan Hotel AlHaram dan untuk di Turki menggunakan hotel Clarion Golden Hom Istanbul.

5) Pelayanan Konsumsi

Adapun konsumsi yang dapat dinikmati oleh jamaah selain menu Internasional juga terdapat menu Indonesia seperti makanan empat sehat lima sempurna, dan menu-menu lainnya serta buah-buahan yang selalu tersedia untuk jamaah. Setiap jamaah akan mendapatkan makan sebanyak 3 kali dalam sehari yaitu ketika pagi, siang, dan malam hari, dikarenakan untuk menjaga stamina tubuh para jamaah, dan pihak travel menyediakan menu tambahan khas Indonesia ketika berada di hotel.

6) Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan jamaah yang dilakukan oleh PT. Daanish Mika Salsa terbagi menjadi dua, yaitu sebelum keberangkatan (pra-haji dan umrah) dan ketika melaksanakan ibadah di tanah suci.

Penerapan Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah PT. Daanish Mika Salsa Tours and Travel

Pelayanan yang diberikan PT. Daanish Mika Salsa Tours and Travel sudah cukup baik karena pada pelaksanaannya telah diterapkan sesuai dengan teori dan prosedur. Namun dengan semakin banyaknya biro-biro perjalanan haji dan umrah yang menawarkan harga lebih rendah sehingga banyak calon jamaah yang memilih menggunakan biro lain yang belum tentu pelayanannya itu sesuai dengan yang diinginkan. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan dalam melakukan rekrutmen untuk menarik simpati calon jamaah. Namun dalam hal pelayanan PT. Daanish Mika Salsa Tours and Travel secara administrasi sudah cukup maksimal terhadap jamaah dengan memfasilitasi secara profesional baik di Tanah Air maupun di Tanah Suci serta akomodasi dalam pengatur tempat yang memadai fasilitas penginapan tersebut berbintang lima yang dilengkapi dengan menu makanan Indonesia dan Internasional, dikarenakan pihak manajemen PT. Daanish Mika Salsa Tours and Travel melihat situasi dan kondisi yang ada.

PT. Daanish Mika Salsa Tours and Travel memberikan pembinaan di Tanah Air dengan menyelenggarakan manasik sebanyak 3-4 kali pertemuan. Dan untuk pembinaan haji dan umrah saat jamaah berada di Arab Saudi PT. Daanish Mika Salsa

Tours and Travel menggunakan mutawif yang berada di Arab Saudi. PT. Daanish Mika Salsa Tours and Travel memberikan perlindungan asuransi kepada jamaah haji dan umrah yang dimana asuransi tersebut berlaku sejak jamaah meninggalkan tempat domisili sampai kembali lagi ke Tanah Air.

C. Kesimpulan

Manajemen Pelayanan PT. Daanish Mika Salsa Tours and Travel Sukarame Kota Bandar Lampung. Penerapan Fungsi Manajemen Pada PT. Daanish Mika Salsa Tours and Travel: Perencanaan yang diterapkan oleh PT. Daanish Mika Salsa Tours and Travel berfokus pada perekrutan calon jama'ah, penetapan jadwal dan penetapan biaya, menyiapkan transportasi, mengurus paspor, menyediakan sarana dan prasarana dalam melakukan bimbingan, memberikan bimbingan manasik, dan siapa yang akan melakukan koordinasi dengan instansi lain terkait dengan hal-hal yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan ibadah haji. Pengorganisasian pada PT. Daanish Mika Salsa Tours and Travel adalah melakukan pengelompokan dan membagi tugas dalam proses pemberian pelayanan kepada para jama'ah, baik ketika di Tanah Air maupun dalam pelaksanaan ketika di Tanah Suci. Seperti masalah pendaftaran, manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi dan masalah kesehatan. Pengarahan yang dilakukan PT. Daanish Mika Salsa Tours and Travel dalam hal ini adalah membagi-bagi tugas dikarenakan minimnya karyawan yang ada di perusahaan ini. Dalam hal ini setiap karyawan memiliki tugasnya masing-masing, ada yang berada di kantor dan ada yang berada di lapangan. Untuk karyawan yang berada di kantor bertugas merekrut para calon jamaah dan melayani calon jamaah dengan baik, sedangkan untuk karyawan yang berada di lapangan bertugas untuk mengurus masalah handling dan mengurus semua keperluan para calon jamaah sebelum berangkat ke Tanah Suci. Pengawasan yang dilakukan oleh PT. Daanish Mika Salsa Tours and Travel kepada jamaah adalah mengawasi ketika keberangkatan ataupun ketika sudah berada di Tanah Suci, sebagian karyawan perusahaan juga ada yang ikut berangkat untuk mendampingi dan juga mengawasi pelaksanaan ibadah, apakah sudah sesuai atau belum dengan prosedur yang ada.

Daftar Pustaka

- Ernie Tissnawati Sule, Kurniawan Saefullah, Pengantar Manajemen, (Jakarta: Kenana, 2005)
- H.B. Siswanto, Pengantar Manajemen, (Jakarta: P.T. Bumi Aksara, 2008)
- Hani Handoko, Manajemen, (Yogyakarta: BPEE, 2010)
- Kasmir, Etika Customer Service, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005)
- Malayu S.P. Hasibuan, Manajemen Sumber Daya Manusia, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005)
- Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI. Kepuasan Jama'ah Haji Tahun 1430 H/ 2009 M, (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2011)
- T.Hani Handoko, manajemen, (Yogyakarta: BPFE, 2004), Edisi 2,
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, (Jakarta: Biro Hukum dan Kerjasama Luar Negeri Sekretariat Jendral Departemen Agama RI),
- Zaenal Mukarom, Muhibudin Wijaya Laksana, Manajemen Pelayanan Publik, (Bandung: Pustaka Setia, 2015),