



MANAJEMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN MINAT CALON JAMA'AH HAJI DAN UMROH PADA PT. TOUR AND TRAVEL AULIYA PERKASA ABADI DI PASAMAN BARAT

Khaira Lasmi Anesta^{1*}, Jon Kenedi²

^{1,2}UIN Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi

*anestakhaira@gmail.com

Diterima: Agustus, 2023

Direvisi: Oktober, 2023

Diterbitkan: Desember, 2023

Abstract: *This research evaluates the service management of PT. Auliya Tour and Travel in the implementation of Hajj and Umrah. The research method used is qualitative with data collection techniques through interviews, observations, and documentation. Primary data is obtained directly from the company's director, while secondary data comes from theories, documentation, and interviews. The research results indicate that PT. Auliya Tour and Travel implements service management by setting a target of approximately 5000 pilgrims per year. A clear organizational structure is used to direct the implementation towards achieving the goals. Training in manasik guidance and health checks such as meningitis vaccinations is conducted as preparation. In Mecca, there are studies conducted by mutawwif to enhance the pilgrims' insights. Supervision is carried out directly by the director and indirectly through WhatsApp applications, as well as performance reports submitted by department heads or divisions to the director. This management process aims to ensure the perfection and satisfaction of the implementation of Hajj and Umrah for the pilgrims.*

Keywords: *Services Management; Interest; Hajj and Umrah Rituals*

Abstrak: Penelitian ini mengevaluasi manajemen pelayanan PT. Auliya Tour and Travel dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data primer diperoleh langsung dari direktur perusahaan, sedangkan data sekunder berasal dari teori-teori, dokumentasi, dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Auliya Tour and Travel menerapkan manajemen pelayanan dengan menetapkan target jama'ah sekitar 5000 per tahun. Struktur organisasi yang jelas digunakan untuk mengarahkan pelaksanaan agar mencapai tujuan. Pelatihan bimbingan manasik dan pemeriksaan kesehatan seperti suntik meningitis dilakukan sebagai persiapan. Di Mekkah, terdapat kajian-kajian yang diadakan oleh mutawwif untuk peningkatan wawasan jama'ah. Pengawasan dilakukan langsung oleh direktur dan tidak langsung melalui aplikasi WhatsApp serta laporan kinerja karyawan kepada direktur oleh kepala bidang atau divisi. Proses manajemen ini bertujuan agar pelaksanaan ibadah haji dan umrah mencapai kesempurnaan dan kepuasan jama'ah.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan; Minat; Ibadah Haji dan Umroh



Pendahuluan

Ada dua aspek layanan haji dan umrah yang harus diperhatikan saat melakukannya. Jadi standar implementasinya masih nasional dan banyak aspek yang harus diperhatikan dalam hal tata kelola. pelayanan (pembayaran). Setoran ONH di bank, dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jemaah haji, nasehat manasik (materi penjelasan, tata cara dan lead time), supplier perlengkapan dan konsultasi keagamaan, haji dan umrah di tempat-tempat suci, standar pelayanan (termasuk akomodasi, transportasi) konsumsi dan pelayanan kesehatan¹. Dinamika penyelenggaraan ibadah haji selalu menjadi topik hangat dalam perdebatan publik, sistem dan mekanisme penyelenggaraan ibadah haji, bukan sekedar acara tahunan bagi umat Islam. Haji akan mengoreksi dirinya sendiri. Sudah selayaknya pemerintah atau instansi terkait menyikapi dinamika ini secara profesional dan mengusulkan solusi agar kegiatan haji lebih profesional dan memenuhi harapan masyarakat. Namun, praktik haji sebelumnya dipandang tidak efisien dan efektif sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan dan perlindungan jemaah. Efisiensi adalah hubungan antara output dan tujuan². Semakin banyak produk berkontribusi pada tujuannya, semakin efektif organisasi, program, atau aktivitas tersebut. Sementara ekonomi berfokus pada input dan output atau efisiensi proses, efisiensi berfokus pada hasil. Suatu organisasi, program atau kegiatan dianggap efektif bila hasil yang dihasilkannya sesuai untuk, atau dimaksudkan untuk digunakan untuk tujuan yang dimaksudkan. Dimana efisiensi adalah rasio antara produksi pusat pertanggungjawaban dengan tujuan yang dapat dicapai dan indeks efisiensi menggambarkan sebaran hasil pusat pertanggungjawaban³.

Hasil program dan dampaknya terhadap pencapaian tujuan (hasil). Semakin besar output input untuk mencapai tujuan yang ditetapkan atau ditetapkan, maka semakin efisien proses kerja unit organisasi tersebut. Oleh karena itu, efisiensi adalah kemampuan memilih objek atau perangkat yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efisiensi adalah rasio input yang digunakan terhadap output yang dihasilkan (Abdul dan Muhammad, 2019). Agar tujuan ibadah haji dan umrah selalu berhasil dan tujuan tercapai, diperlukan bimbingan dalam hal pelayanan, bimbingan, bimbingan dan hal-hal lainnya. Sehingga apa yang dicita-citakan oleh Jama'ah dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah dapat tercapai secara optimal dan memuaskan. Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah tidak lepas dari segi administrasi. Manajemen berasal dari kata (lat.:manus), yang artinya: mengarahkan, memanipulasi, membimbing atau mengarahkan dalam buku Public Relations and Communication Media Management mendefinisikan manajemen sebagai "suatu proses

¹ Khoir Rozzaku and Hasnun Jauhari Ritongga, "Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jemaah Haji Dan Umroh Pada Pt. Ameera Mekkah Kota Medan," *Al-Mada* 6, no. 3 (2023): 574–87.

² Mahmudi, *Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah. Edisi Ketiga Cetakan Pertama, Unit Penerbit Dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN* (Yogyakarta: UPP, 2016).

³ Muniaty Aisyah, "Islamic Bank Service Quality and Its Impact on Indonesian Customers' Satisfaction and Loyalty," *Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah*, 2018, <https://doi.org/10.15408/aiq.v10i2.7135>.

yang bercirikan kegiatan seperti perencanaan, pengorganisasian, pengaktifan, pengarahan tujuan dan ini terdiri dari pengaturan (Mahfudz, 2018)⁴. tujuan tujuan sumber daya manusia dan pemanfaatan sumber daya lainnya. Manajemen juga merupakan ilmu dan seni mengarahkan suatu proses di mana manusia dan sumber daya lainnya digunakan secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan tertentu (). Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, perakitan, mengarahkan dan mengelola sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang diberikan (Manullang, 2017)⁵. Tanpa manajemen, tujuan ibadah haji dan umrah tidak dapat tercapai secara optimal, efektif dan efisien. Hal ini berlaku untuk perjalanan haji dan umrah yang membutuhkan pengelolaan yang efisien dan efektif. Dalam konteks ini, terjadi peningkatan kesadaran akan pentingnya pengelolaan haji dan umrah serta melimpahkan kewenangan penuh kepada masyarakat atau pimpinan dalam mengelola proses haji, mulai dari pengajaran, perencanaan, pengorganisasian, pemantauan dan pertanggungjawaban serta mengarahkan jamaah dan barang-barang lainnya dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah. Sesuai dengan tujuan perjalanan haji dan umrah atau pedoman resmi. Oleh karena itu, perlu dipahami fungsi utama manajemen, yaitu: Perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pemantauan dan evaluasi.

Secara terminologi, haji adalah perjalanan ibadah mengunjungi Ka'bah dan sekitarnya di kota Mekkah untuk melakukan berbagai ritual seperti thawaf, sa'i, wukuf di Arafah dan sebagainya. Ibadah haji wajib ditunaikan oleh setiap muslim yang mampu (istitha'ah), sekali seumur hidup. Ibadah haji merupakan ibadah istimewa. Tak mengherankan jika hampir semua muslim yang mampu, ingin melaksanakannya. Tak terkecuali, muslim Indonesia. Dalam catatan sejarah, belum ditemukan siapa dan berapa muslim Nusantara yang pertama kali melaksanakan perjalanan ke Mekkah untuk beribadah haji.

Penyelenggaraan ibadah haji diselenggarakan oleh pemerintah melalui Kementerian Agama Republik Indonesia dan diatur dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999 dan Keputusan Menteri Agama Nomor 244 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah serta Keputusan Menteri. Keagamaan Nomor D./296, 1999 Direktur Jenderal Administrasi dan Urusan Islam tentang Petunjuk Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Dalam hal ini menjadi tanggung jawab Kementerian Agama bekerjasama dengan badan-badan berwenang yang ditunjuk oleh pemerintah (Republik Indonesia, Pasal 13, 2008). Oleh karena itu, manajemen pelayanan haji dan umrah merupakan suatu rangkaian kegiatan atau dikatakan sebagai proses manajemen, yaitu manajemen yang memandu dan mengarahkan proses pelayanan agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan tertib, lancar dan akurat. Hilang. dan cara yang benar untuk menyenangkan mereka yang akan dilayani. Dalam menampung calon jemaah haji dan umrah, pemerintah juga pasti memberikan pelayanan baik itu di bidang pelayanan publik, ibadah, administrasi dan kesehatan. Pelayanan publik meliputi catering, transportasi jamaah haji dan umrah. Layanan termasuk penyuluhan tentang manasik haji, ibadah (sholat pesawat, tayamum, shalat berjamaah dan qashar). Pelayanan administrasi yang berkaitan dengan pendaftaran, penerbitan paspor, boarding pass dan pelayanan kesehatan meliputi pemeriksaan

⁴ A H Mahfudz, *Mengkaji Manajemen Krisis Di Indonesia* (Yogyakarta: Deepublish, 2018).

⁵ Manullang, *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Strategi* (Jakarta: Ekonopedia, 2017).

kesehatan, biaya pengobatan dan penerbitan kartu sehat (Rozzaku, 2023). Manajemen pelayanan syariah menurut ajaran Islam adalah segala sesuatu yang perlu dilakukan dengan benar, konsisten, menyeluruh dan teratur. Jadi kita butuh bimbingan. Menurut Savas, layanan ini adalah sektor publik yaitu. (perbankan), layanan yang diberikan oleh bisnis atau pejabat pemerintah dari karyawan perusahaan atau pekerja kepada pelanggan atau konsumen.

Pada saat yang sama, perlu lebih diperhatikan pengelolaan pelayanan sesuai prinsip syariah di perusahaan atau di perbankan syariah guna menjaga citra dan reputasi yang baik bagi perusahaan. Seperti sikap atau etika pegawai atau pekerja yang perlu diperhatikan, kamar bersih yang luas dan masih banyak lagi hal yang perlu diperbaiki. Manajemen layanan adalah proses yang sangat penting untuk menghindari masalah yang terkait dengan manajemen layanan. Teori manajemen pelayanan berbentuk sebagai berikut: Keluar dan teori suara, segitiga layanan, model celah⁶. Dalam Mengukur Kualitas Layanan dari Perspektif Islam menggunakan lima dimensi Syarquel dan menambahkan dimensi kepatuhan, yang meliputi kesesuaian, kepastian, keandalan, konkretan, empati dan daya tanggap ke dalam enam dimensi tersebut yang dikenal dengan model Carter. Dimensi kepatuhan sangat penting untuk dimasukkan dalam pengukuran kualitas layanan lembaga perbankan syariah, karena kepatuhan terhadap prinsip syariah oleh bank syariah merupakan pedoman hidup seorang muslim⁷.

Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), konsep minat adalah kecenderungan hati yang kuat terhadap sesuatu, nafsu, keinginan. Minat dapat diartikan sebagai kecenderungan untuk memperhatikan dan menanggapi orang yang menarik, aktivitas atau situasi, dan perasaan senang. Minat adalah fakta bahwa konsumen dengan penuh semangat mencari informasi tentang inovasi barang dan jasa. Minat adalah dorongan mengarah pada perhatian individu yang terfokus tentang objek tertentu seperti pekerjaan, pelajaran, objek dan orang. Faktor-faktor dibalik minat diterjemahkan oleh Z. Kasijan adalah: Motivator intrinsik, motivator sosial, motivator emosional⁸.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal, diperlukan rencana atau strategi untuk hal-hal berikut ini:

1. Rekrutmen SDM Yang Berkualitas

Keuntungan merekrut karyawan dengan servis dan kemampuan yang baik adalah citra perusahaan akan meningkat. Ketika service worker telah bertindak dengan baik, selalu tulus menyapa dan melayani konsumen, ramah dan tanggap, maka konsumen cenderung lebih luwes dalam menyampaikan keinginannya karena merasa aman, nyaman, senang dan tenang. Hal ini dapat menciptakan hubungan yang harmonis antara pekerja jasa dan pelanggan, serta memungkinkan konsumen menjadi pelanggan setia perusahaan⁹.

2. Berikan Pelatihan Staf

⁶ M Busro, *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia* (Prenada Media, 2018).

⁷ Aisyah, "Islamic Bank Service Quality and Its Impact on Indonesian Customers' Satisfaction and Loyalty."

⁸ Ahmadi, *Psikologi Belajar* (Surabaya: Bima Ilmu, 1991).

⁹ Maudy Kesumaningrum et al., "Analisis Rekrutmen Sumber Daya Manusia Di PD . Anugrah Mas Perkasa," *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi (SENS.ASI)* 3, no. 1 (2021): 416–18.

Komitmen perusahaan terhadap pelayanan prima membutuhkan lebih banyak perhatian saat mempekerjakan perwakilan layanan pelanggan dalam artian karyawan bukan hanya orang yang mengerti tugasnya, tetapi juga harus memiliki penilaian yang baik dan puas dengan keputusan yang dibuatnya. Ketika perusahaan merekrut dan melatih karyawan dengan baik, perusahaan memiliki karyawan yang produktif.

3. Berikan bimbingan yang lembut (simpati dan empati)

Melayani dengan sungguh-sungguh, mengingat waktu manasik haji dan umrah, dan mengingatkan saat check-in di Bandara Soekarno-Hatta atau mempersiapkan waktu keberangkatan keesokan harinya. Melalui pusat SMS dan telepon setelah menggunakan layanan. Keunggulannya petugas memberikan nomor handphone pribadi kepada seluruh jamaah sehingga dapat memudahkan komunikasi jika sewaktu-waktu membutuhkan informasi kelengkapan dokumen, pendaftaran dan pembatalan haji dan umrah.

4. Tetapkan tujuan dan pedoman

Dalam program korporat, manajer bekerja dengan karyawannya untuk menetapkan tujuan dan prinsip kerja yang akan memandu implementasi program korporat dalam praktik. Misalnya, ketika memutuskan program haji dan umrah tahun depan, pengelola meminta beberapa informasi lain tentang perjalanan yang sesuai dengan program perjalanan.

5. Dukung Karyawan dan Tawarkan Insentif

Bisnis juga harus mengadopsi pendekatan organisasi yang mendorong perubahan signifikan dalam lingkungan yang mendukung. Sistem pendukung yang baik membantu karyawan beradaptasi dan berkembang. Sistem insentif yang baik menginspirasi karyawan untuk menjadi lebih sukses. Mendukung Para Pegawai serta menyediakan insentif dan pemahaman. Ada beberapa pendekatan utama dalam manajemen¹⁰, antara lain: a) Proses Pendekatan Operasional, kepemimpinan dianalisis dari apa yang dilakukan pemimpin untuk menjadi seorang pemimpin. b) Pendekatan Sistem Sosial, hasil higienis berdasarkan pendekatan sistem sosial merupakan keterbatasan kekuatan wawasan sosiologis pada penelitian & teori manajemen .

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan melakukan survei secara langsung dengan yang bersangkutan yang menghasilkan informasi deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dan perilaku individu yang dapat diamati. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, serta juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Situs penelitian terletak di Ujung Gading, Pasaman Barat. Oleh karena itu, peneliti memilih situs ini karena menemukan kurangnya efisiensi dan efektifitas dalam pengelolaan pelayanan haji dan umrah di PT. Auliya Perkasa Abadi Tour and Travel serta keterbatasan jumlah SDM dan kualitas pelayanan yang kurang baik. Dalam penelitian ini informan berasal dari Ustadz H. Selaku Direktur Ikhwan Bangun Rambe Lc PT. Auliya Tour and Travel, Ustadz Pridupsi Ramadhan Spd.sd selaku Mutawwif dan pengelola PT. Auliya Tour and Travel Informan penelitian ini juga berasal dari masyarakat Pasaman Barat yaitu Bapak Darwin dan Ibu Mahdalena Jama'ah dari PT. Aulia Tour dan Travel.

¹⁰ George R. dan Leslie Terry and W Rue, *Dasar-Dasar Manajemen* (Jakarta: Bumi Aksara, 2005).

Sumber data berasal dari data primer tentang manajemen pelayanannya diperoleh langsung dari direktur PT. Auliya Tour and Travel. Sedangkan pada data sekunder ialah berupa dari teori-teori, dokumentasi dan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan yang digunakan PT. Auliya Tour and Travel menerapkan fungsi manajemen yang dari perencanaannya adalah dengan menargetkan jama'ah pertahunnya sekitaran 5000. Dari pengorganisasiannya dengan cara adanya struktur yang diterapkan guna untuk mengarahkan pelaksanaan agar mencapai tujuan. Pelaksanaan dan pengawasannya PT. Tour and Travel Auliya Perkasa Abadi di Pasaman Barat selama masih di tanah air menetapkan bahwa adanya pelatihan bimbingan manasik serta adanya pemeriksaan kesehatan seperti suntik meningitis dan lain sebagainya, sedangkan pelaksanaannya selama di Mekkah ialah adanya kajian-kajian yang diadakan oleh para mutawwif untuk menambah wawasan para jama'ah. Kemudian bagian pengawasan adalah PT. Tour and Travel menetapkan bahwa adanya pengawasan secara langsung dan tak langsung. Pengawasan secara langsung adalah direktur langsung terjun ke ruangan-ruangan karyawan untuk mengecek bagaimana kinerja para karyawan, jika ada kesalahan maka akan ditegur oleh atasan kemudian mengarahkannya lagi. Sedangkan pengawasan secara tak langsung adalah dengan cara menggunakan aplikasi Whatsapp serta kepala bidang atau divisi memberikan laporan kinerja karyawan kepada direktur. Teknik pengumpulan data yg dipakai pada dokumen ini merupakan menjadi berikut: (1) wawancara, (2) observasi, (3) dokumentasi. Teknik analisis data yg dipakai penulis pada penelitian ini merupakan : (1) pengumpulan data, (2) reduksi data, dan (3) kesimpulan.

Hasil Dan Pembahasan

Analisis Penerapan Fungsi Perencanaan

Rencana PT. Tour and Travel Auliya Perkasa Abadi adalah untuk tujuan yang dicapai. Hingga saat ini desain atau perencanaan PT. Tour and Travel akan meningkatkan pendapatan dengan target minimal 5000 jemaah per tahun dan tarif Jemaah Plus akan mencapai 50 pada tahun 2018. Efisiensi kerja PT. Umrah Tour and Travel 6 bulan dalam 6 bulan selama haji setahun sekali. Ada enam bulan untuk pergi umrah dan enam bulan untuk mendorong jemaah masa depan. Dalam enam bulan peluncuran, Auliya Tour and Travel akan mulai melayani sedikitnya 500 jemaah per bulan. Beberapa target yang sudah ditetapkan bisa terpenuhi karena mengalami perkembangan sangat pesat dan memuaskan bagi para jemaah yang ada pada PT. Tour and Travel Aulia Perkasa Abadi, tetap eksis karena hal ini didukung dengan adanya sistem pelayanan yang baik serta dengan niat tulus dalam melayani jemaah sehingga membuat calon jemaah umrah meningkat dan besar sekitar 65%. PT. Auliya Tour and Travel harus mampu menjaga kualitas pelayanan kepada masyarakat. Semakin baik layanan tour and travel Auliya, semakin banyak orang yang akan bergabung. Maka, Auliya Tour and Travel berusaha menghadirkan kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat, bukan dengan harga murah. Desain berdasarkan harga, PT. Tour and Travel mulai memasarkan produk haji dan umrah mulai dari Rp1.300.000.-Rp285.000.000. Tour and Travel Auliya Perkasa Abadi juga adalah slogan bahwa pelayanan adalah yang paling penting. Karena persaingan harga, banyak biro perjalanan yang memasarkan harga murah, namun Auliya Tour and Travel mengutamakan layanan yang baik. Dari mendaftarkan

komunitas hingga pindah ke fase pengambilan keputusan, mengumpulkan file dan berangkat ke bandara dengan barang bawaan sendiri. Baik itu dari Padang atau Jakarta ke Arab Saudi dan kembali ke Indonesia. Auliya Tour and Travel fokus pada pelayanan dan berusaha memuaskan masyarakat dengan pelayanan yang maksimal. Demi kepuasan jama'ah, jama'ah mendorong PT. Auliya Perkasa Abadi untuk keluarga, kerabat terdekat masyarakat umum. Auliya Tour and Travel selalu berusaha mengerti dan memahami keinginan masyarakat dan selalu berusaha memperbaiki diri dengan mendengarkan komentar masyarakat yang memilih Auliya Tour and Travel atau yang telah pernah berangkat bersama travel tersebut.

Cara untuk meningkatkan daya saing untuk jamaah, PT. Tour and Travel banyak memberikan pelayanan yang maksimal serta kepuasan pelanggan nomor satu. Penyusunan untuk anggaran biaya biro perjalanan haji dan umroh biasanya akan disesuaikan dengan strategi pemasaran yang akan digunakan PT ini memiliki pelayanan yang sangat baik bagi calon Jemaah haji. Hal ini ditunjukkan dengan fakta bahwa pada tahun 2018-2019 PT Tour and Travel mengirimkan paket haji dengan hasil yang tinggi. Terkait musim paket umroh sebelum adanya pandemi covid-19 tahun 2019, sebanyak 98 paket atau jadwal umroh diberangkatkan dengan total 4698 jemaah umroh. Sebagai kewajiban legalitas bisnis untuk memberikan pelayanan terhadap pelanggan serta jamaahnya secara nyaman dan profesional. Paket yang ditawarkan dalam perusahaan ini cukup banyak, mulai paket umroh sampai dengan paket haji, dan yang terbaru juga ada paket umroh di era new normal. Untuk menentukan anggaran biaya, perusahaan ini mengacu pada paket yang akan dipilih. Selain itu juga akan disesuaikan dengan komponen lainnya, seperti jenis hotel, akomodasi transportasi, biaya visa dan asuransi. Semakin dekat jarak hotel ke mekkah dan semakin tinggi akreditasi dari hotel menjadi poin penting.

Pada kualitas pelayanan didapat hasil yang menunjukkan kualitas pelayanan dari Silver Silk secara keseluruhan dalam kategori sangat baik sesuai dengan harapan Jemaah, artinya PT. Tour & Travel Aulia Perkasa Abadi sudah menerapkan pelayanan yang berwujud, mempunyai kehandalan, mempunyai daya tanggap, mempunyai jaminan dan juga mempunyai empati terhadap konsumen. Namun jika dilihat dari pelayanan dimana mempunyai kehandalan memiliki nilai yang paling tinggi. Secara keseluruhan kualitas pelayanan pada PT. Tour & Travel Aulia Perkasa Abadi sudah dalam kategori sangat baik. Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah dijelaskan tentang layanan yang diberikan kepada jamaah haji terdiri atas Pelayanan Pendaftaran, Pelayanan Pelunasan, Bimbingan Manasik Haji, Pelayanan Kesehatan, Pelayanan Transportasi, Pelayanan Akomodasi, Pelayanan Konsumsi, dan Pelayanan Keamanan atau Perlindungan. Adanya sebuah hal pelayanan di atas PT. Tour & Travel Aulia Perkasa Abadi yaitu :

1. Pelayanan Pendaftaran Haji, Calon jamaah haji membuka tabungan haji minimal Rp. 25.000.000,- (dua puluh lima juta rupiah) pada BPS-BPIH yang telah ditunjuk.
2. Pelayanan Pelunasan, Calon jamaah haji melaksanakan pelunasan di Bank setoran BPIH awal, besaran biaya sesuai dengan Peraturan Presiden di tahun berjalan.
3. Pelayanan Bimbingan Manasik Haji, Bimbingan manasik haji tahun ini tingkat Kabupaten/Kota dengan jumlah pertemuan sebanyak 2 (dua) kali dan di Tingkat Kecamatan sebanyak 4 (empat) kali.

4. Pelayanan Kesehatan, Pemeriksaan kesehatan calon jamaah haji dilakukan oleh dokter di Puskesmas Kecamatan dan Kabupaten sesuai dengan domisili calon jamaah. Pemeriksaan calon jamaah dilakukan secara keseluruhan, seperti pemeriksaan lab, rontgen dan sebagainya. Begitu juga pemberian vaksin meningitis dan influenza serta Vaksin covid 19 secara lengkap.
5. Pelayanan Transportasi: Transportasi udara yakni dimulai dari Tanah Air sampai ke Arab Saudi (Jeddah, Makkah dan Madinah). Transportasi darat yakni bus angkutan jamaah haji dari embarkasi ke Bandara kemudian dari Madinah ke Makkah, dari Makkah ke Mina, dari Mina ke Makkah, dari Makkah ke Madinah dan dari Madinah ke Bandara Pemulangan kemudian sampai di Bandara embarkasi di tanah air.
6. Pelayanan Akomodasi, Pengaturan penerimaan jamaah di asrama embarkasi berdasarkan penjadwalan kloter yang telah ditetapkan dan penempatannya disesuaikan dengan Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA) dan penempatan pada hotel selama berada di Makkah dan Madinah dengan hotel setaraf bintang tiga dan empat beserta tenda di Arafah dan Mina.
7. Pelayanan Konsumsi, Pelayanan konsumsi diberikan pada jamaah selama berada di tanah air dan Arab Saudi yang menunya terjadwal dan disesuaikan dengan cita rasa orang Indonesia.
8. Keamanan atau Perlindungan, Kementerian Agama berkewajiban untuk memberikan pelayanan keamanan dan perlindungan kepada calon jamaah haji khususnya perlindungan keamanan agar calon jamaah dapat melaksanakan ibadah hajinya dengan lancar dan aman. Keamanan dan perlindungan dilakukan selama perjalanan dan dalam pelaksanaan ibadah haji.

Dengan adanya beberapa pelayanan tersebut dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada jamaah yaitu bahwa pelayanan baik dan cukup tanggap, petugas juga menanggapi dengan baik untuk jamaah sehingga beberapa jamaah merasa terbantu atas pelayanan yang diberikan. Karena pelayanan ini kemajuan hasil kerja yang profesional demi kenyamanan para jamaah, serta pelayanan yang selalu didukung adanya ilmu pengetahuan serta adanya pengalaman dalam bidang haji oleh karena itu adanya pelayanan yang maksimal.

Analisis Penerapan Fungsi Pengorganisasian

Setelah rencana siap, saatnya untuk mengatur. Organisasi adalah hal yg sangat krusial pada suatu perusahaan atau instansi karena organisasi merupakan ukuran keberhasilan perusahaan atau kantor yang memperlancar pekerjaan yang terencana. Setiap perusahaan atau lembaga harus memiliki struktur tata kelola seperti PT. Auliya Tour and Travel terlibat dalam mitra bisnis. Auliya Tour and Travel adalah perusahaan jasa haji dan umrah. Tujuannya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan. Di dalam pelaksanaan kegiatan tersebut diperlukan kerjasama tim untuk mencapai tujuan. Penyelenggaraan Haji dan Umrah Auliya Tour and Travel dijalankan dengan baik untuk melayani jamaah dengan sepenuh hati dan mempunyai tujuan untuk membantu para jamaah beribadah dengan baik dan khusus.

Analisis Penerapan Fungsi Pelaksanaan

Proses rekrutmen Auliya Tour and Travel dilakukan dengan mempertimbangkan keahlian masing-masing pengurus Auliya Tour and Travel di bidangnya masing-masing. Untuk memastikan bahwa setiap tugas berjalan lancar, mereka memiliki terus mendapat bimbingan dan arahan sesuai dengan tugas mereka. Petunjuk dalam bentuk laporan, petunjuk, refleksi dan pedoman secara struktural dan teknis tersedia untuk otoritas yang berwenang. Oleh karena itu, pelaksanaan tugas dapat berjalan dengan lancar ketika karyawan melakukan tugas di wilayahnya masing-masing dan tidak menyimpang dari proses yang diberikan.

Sebagaimana dibahas dalam struktur organisasi Auliya Tour and Travel. Bagaimana organisasi PT? Tour and Travel Auliya Perkasa Abadi adalah General Manager atau Branch Manager yang bertanggung jawab atas seluruh operasional PT. perjalanan dan perjalanan. Pejabat ini bertanggung jawab untuk mengambil keputusan seperti Direktur dan perjalanan berpemandu setelah mempertimbangkan kontribusi sekunder. Saat calon jemaah datang ke kantor, bagian customer service dan tiket harus bisa memberikan pelayanan yang ramah kepada calon jemaah tersebut. Setidaknya menyapa dan menyapa masyarakat yang datang dengan menggunakan sebutan Pak Aji atau Buk Aji. Memberikan Pelayanan Kepada Calon Anggota PT. Auliya Tour and Travel menyesuaikan dengan bahasa masyarakat masa depan. Jika jemaah baru menggunakan bahasa daerah, maka jemaah menyesuaikan penggunaan bahasa tersebut, seperti halnya jemaah yang menggunakan bahasa formal. Bagian Tata Usaha selalu proaktif menghubungi Jama'ah untuk menanyakan kelengkapan berkas Jama'ah. Baik itu fotokopi KTP, sertifikat vaksinasi, paspor, dll. Sementara itu, bagian Finance berusaha menawarkan layanan sebaik mungkin kepada calon jemaah yang ingin mendaftar, menyetor uang (DP) atau menarik uang. Bagian keuangan juga harus bersedia memberikan penjelasan kepada masyarakat tentang biaya umrah atau haji. Bagian perlengkapan, semua jemaah terdaftar setiap departemen secara optimal melayani mereka yang status pembayarannya dibayar mulai aksesoris koper, kain mukena/ihram, KTP dll. Kemudian pada saat pemberangkatan seluruh PT. Pihak Auliya Tour and Travel segera turun ke lapangan untuk membantu masyarakat yang akan berangkat. Bahkan pimpinan juga terlibat langsung membantu masyarakat menetap di Arab Saudi. Ini adalah jenis layanan yang ditawarkan oleh PT. Auliya Tour and Travel.

Bentuk layanan yang diberikan oleh PT. Auliya Tour dan Perjalanan Sholat Malam di Mekkah. Selain jemaah melaksanakan shalat Tahajud secara terpisah, ada satu malam di mana shalat Tahajud dilaksanakan secara berjamaah. Kemudian Mutawwif membantu membangunkan masyarakat pada jam 1 pagi di hari yang telah ditentukan. Kemudian para Mutawwif membantu masyarakat untuk berdoa di multazam, multazam itu ada di sekitar pintu Ka'bah. Usai ke Multazam, para Mutawwif kembali membantu masyarakat menunaikan Hijir Ismail. Sebenarnya siapa saja bisa datang ke Hijir Ismail, namun untuk mendapatkan posisi shalat yang nyaman harus menjadi pemimpin jemaah. Maka Mutawwif membantu masyarakat untuk mendapatkan ijabah terbesar di bawah hujan emas. Kemudian pimpin jemaah menuju Pilar Yamani yaitu sudut Ka'bah yang menghadap ke

Yaman atau disebut arah Yaman. Kolom-kolom pada garis batu hitam sangat penting untuk kekhususan Ka'bah. Di pojok itu jemaah diminta memberi hormat atau menggosok tangan kanan atau sekadar melambai ke pojok itu dan mengucapkan Bismillahi Wallahu Akbar. Dan mengenai pelaksanaan di Mekkah, Mutawwif mengadakan pengajian/promosi secara rutin untuk memperluas wawasan majelis jama'ah.

Analisis Penerapan Fungsi Pengawasan

Semua tindakan karyawan PT. Auliya Perkasa Abadi Tour and Travel berada di bawah pengawasan Komisaris perjalanan dan perjalanan. Baik itu pengawasan langsung maupun tidak langsung. Pemantauan langsung bisa dilakukan sedemikian rupa sehingga manajer langsung mendatangi ruangan karyawan untuk memantau kinerja karyawan. Saat karyawan melakukan kesalahan, manajemen langsung menegur dan membimbing karyawan tersebut. Meski pengawasan tidak langsung, pimpinan PT. Tour and Travel menggunakan media sosial yaitu WhatsApp untuk mengelola aktivitas karyawan di industri tersebut. Pemantauan tidak langsung dapat dilakukan pada saat manajemen berada di luar kota dll. Whatsapp juga digunakan oleh staf dan manajer untuk saling menghubungi. Untuk mengkomunikasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan pekerjaan PT. Auliya Perkasa Abadi Tour and Travel. Dalam hal ini pemantauan tidak langsung juga dilakukan secara jarak jauh, bisa juga dilakukan setelah kegiatan berakhir melalui laporan dari masing-masing sektor. Ini merupakan implementasi dari fungsi manajemen yang ditetapkan oleh PT. Auliya Perkasa Abadi Tour and Travel menawarkan layanan untuk jamaah haji dan umrah.

Daya Minat Para Jamaah

Dalam keterkaitan jamaah memilih PT. Tour and Travel Aulia Perkasa Abadi yaitu karena daya motivasi atau dorongan merupakan indikator yang paling berpengaruh dalam minat jamaah. Motivasi dan dorongan merupakan hal penting yang harus dimiliki dalam diri seseorang untuk mendorongnya melakukan aktifitas-aktifitas demi mencapai tujuan tertentu. Dapat dilihat dari hasil wawancara peneliti bahwa terdapat dalam motivasi dan dorongan mendapatkan respon positif dari calon jamaah karena mayoritasnya positif terhadap PT. Tour and Travel Aulia Perkasa Abadi. Terlebih dilihat dari Manajemen PT. Tour and Travel Aulia Perkasa Abadi, pertumbuhan, kemajuan dan dapat bersaing dengan biro-biro perjalanan yang ada di Semarang sehingga masih berjalan dengan eksis karena hal ini didukung oleh sistem pelayanan yang baik dari karyawan-karyawan yang bekerja di dalamnya.

Semua itu karena hasil kerja yang cukup profesional di sektor pelayanan dan didukung oleh ilmu pengetahuan serta pengalaman yang banyak di bidang haji dan umrah. Semua itu tidak terlepas karena adanya motivasi mampu karena adanya pelatihan dan praktek yang nyata bukan hanya adanya materi saja namun pengalaman dan kesungguhan untuk menjadi profesional itu lebih penting dalam bekerja, dengan melakukan sosialisasi dan publikasi kepada masyarakat luas dengan pemasarannya ke berbagai media informasi seperti surat kabar, radio dan juga cerita dari mulut ke mulut. Karena tanpa disadari para jamaah yang sudah pernah menggunakan jasa yang membuat rasa puas akan pelayanannya

secara tidak langsung akan menjadi bagian marketing dalam lembaga tersebut, dengan mengajak orang lain untuk memakai jasa yang sama juga. Hal ini yang memiliki minat jamaah untuk menggunakan PT. Tour and Travel Aulia Perkasa Abadi.

Kesimpulan

Kesimpulan dari pemaparan sebelumnya adalah PT. Auliya Tour and Travel memiliki perencanaan untuk meningkatkan penjualan dan mencapai target 5000 jamaah per tahun. Divisi turun langsung ke lapangan untuk membantu jamaah, dari bawahan hingga pimpinan. Daya minat jamaah tinggi karena pelayanan yang baik, menjaga ketertarikan terhadap PT. Auliya Tour and Travel. Pengawasan dilakukan langsung dengan kunjungan ke ruangan karyawan dan tidak langsung melalui media sosial seperti WhatsApp, serta laporan dari masing-masing divisi. Pelayanan mencakup paket perjalanan dengan transportasi udara menggunakan pesawat Emirat, Saudi Airline, dan Lion Air, serta transportasi darat dengan bus eksekutif AC. Penginapan bervariasi dari hotel bintang 3, 4, hingga 5, dengan jarak tempuh ke tempat ibadah antara 50 hingga 450 meter. Asuransi barang senilai Rp. 200.000/jamaah diberikan. Pengorganisasian dalam perusahaan ini sangat penting untuk kesuksesan dan kemudahan pekerjaan. Pada pelaksanaan pemberangkatan, seluruh divisi turun langsung membantu jamaah, bahkan direktur juga ikut serta turun langsung ke Arab Saudi. Pengajian dan ceramah rutin di Makkah meningkatkan wawasan para jamaah. Keseluruhan, PT. Auliya Tour and Travel memberikan pelayanan yang memuaskan kepada jamaah haji dan umrah

Daftar Pustaka

- Ahmadi. *Psikologi Belajar*. Surabaya: Bima Ilmu, 1991.
- Aisyah, Muniaty. "Islamic Bank Service Quality and Its Impact on Indonesian Customers' Satisfaction and Loyalty." *Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah*, 2018. <https://doi.org/10.15408/aiq.v10i2.7135>.
- Busro, M. *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Prenada Media, 2018.
- Kesumaningrum, Maudy, Wong Pong Lan, Fahmi Sulaiman, and Fauzi Akbar Maulana Hutabarat. "Analisis Rekrutmen Sumber Daya Manusia Di PD . Anugrah Mas Perkasa." *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi (SENSASI)* 3, no. 1 (2021): 416–18.
- Mahfudz, A H. *Mengkaji Manajemen Krisis Di Indonesia*. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- Mahmudi. *Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah. Edisi Ketiga Cetakan Pertama. Unit Penerbit Dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN*. Yogyakarta: UPP, 2016.
- Manullang. *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Strategi*. Jakarta: Ekonopedia, 2017.
- Rozzaku, Khoir, and Hasnun Jauhari Ritongga. "Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji Dan Umroh Pada Pt. Ameera Mekkah Kota Medan." *Al-Mada* 6, no. 3 (2023): 574–87.
- Terry, George R. dan Leslie, and W Rue. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara, 2005.