

MANAJEMEN PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN MINAT CALON JAMAAH HAJI DAN UMROH PADA PT. AMEERA MEKKAH KOTA MEDAN

Khoir Rozzaku

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Hasnun Jauhari Ritonga

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

khoir104191015@gmail.ac.id hasnunjauhariritonga@uinsu.ac.id

Abstract

This study aims to determine the service management carried out by PT. Ameera Mecca in increasing the interest of prospective pilgrims and Umrah. This research is a field research (field research) using a type of qualitative research that provides research in a descriptive form. Data taken from interviews and observations conducted by researchers. Data validation techniques consist of three types, namely source triangulation, technical triangulation, and time triangulation. The data analysis technique in this study used an inductive technique, namely by means of data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of this study indicate that the service management used by PT. Ameera Mecca Travel is by implementing management functions which include: planning, organizing, directing, and supervising. Planning PT. Ameera Mecca travel can increase sales by targeting a minimum of 6,000 pilgrims per year. The organization of this travel is interrelated between one division and another and each division is responsible to the General Manager. Supervision at PT. Ameera Mecca Travel was carried out by the Commissioner of PT. Ameera Mecca travel by way of direct and indirect supervision. Services provided by PT. Global Inspira Indonesia includes registration, consumption, health, transportation and lodging. Management implemented by PT. Ameera Mecca is inseparable from the collaboration with the Ministry of Religion to improve the quality of Hajj and Umrah pilgrimage organizers in each province.

Keywords: *Service Management, Pilgrims, Hajj and Umrah*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MEKKAH KOTA MEDAN

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen pelayanan yang dilakukan PT. Ameera Mekkah dalam meningkatkan minat calon jamaah haji dan umroh. Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif yang menyediakan penelitian dalam bentuk deskriptif. Data diambil dari wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti. Teknik pengabsahan data terdiri dari tiga macam yaitu Triangulasi sumber, Triangulasi teknik, Triangulasi waktu. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik induktif yaitu dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan yang di gunakan PT. Ameera Mekkah Travel ini adalah dengan menerapkan fungsi manajemen yang meliputi: perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan. Perencanaan PT. Ameera Mekkah Travel bisa ditingkatkan dengan fokus pada pencapaian minimal 6.000 jamaah setiap

tahun. Koordinasi di antara divisi-divisi dalam perusahaan ini sangat penting, dimana masing-masing divisi melapor kepada General Manager. Pengawasan di PT. Ameera Mekkah Travel dilakukan oleh Komisaris PT. Ameera Mekkah Travel melalui metode pengawasan langsung maupun tidak langsung. Layanan yang disediakan oleh PT. Global Inspira Indonesia mencakup pendaftaran, konsumsi, kesehatan, transportasi, dan penginapan. Pendekatan manajemen PT. Ameera Mekkah ini didasarkan pada kerja sama dengan Kementerian Agama untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umroh di setiap provinsi.

Kata Kunci : Manajemen Pelayanan, Pelayanan, Haji dan Umroh

INTRODUCTION/PENDAHULUAN

Indonesia jumlah penduduk muslim terbesar di dunia, Indonesia telah menyaksikan pertumbuhan yang signifikan dalam industri pariwisata bernuansa Islam. Ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan umat akan layanan profesional dalam penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Menjalankan Ibadah Haji merupakan salah satu dari lima pilar utama Islam. Setiap individu muslim memiliki tekad untuk meraih kesempurnaan dalam ibadah dengan tunduk pada perintah-perintah Allah dan menghindari larangan-Nya. Al-Qur'an dan Al-Hadits berfungsi sebagai panduan bagi komunitas muslim, berisi perintah-perintah dan larangan yang harus ditaati. Di antaranya adalah rukun Islam dan rukun Iman yang menjadi amalan pokok bagi setiap umat muslim. Telah dijelaskan dalam QS. Ali Imran (3) ayat 97 Allah berfirman:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya : “Disana terdapat tanda-tanda yang jelas, (diantaranya) maqam ibrahim. Barang siapa memasukinya (baitullah) amanlah dia. Dan (diantara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan kesana. Barang siapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.”¹

Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi yang harus di perhatikan dalam melaksanakannya yaitu, standar pelaksanaannya saat masih di tanah air banyak aspek penting yang harus di perhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran setoran ONH ke bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksa kesehatan calon jamaah), bimbingan manasik,(materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan

¹Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Tafsirnya: Edisi yang Disempurnakan*, (Jakarta: Lentera Abadi, 2010), H. 113

konsultasi keagamaan, sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan.²

Tujuan penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh diwujudkan dalam Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah Haji. Undang-undang ini menegaskan bahwa penyelenggaraan ibadah Haji dan Umroh memiliki tujuan untuk memberikan pembinaan, perlindungan yang optimal melalui sistem dan manajemen pelayanan yang efisien, guna memastikan pelaksanaan ibadah Haji dan Umroh berlangsung dengan aman, tertib, lancar, dan nyaman sesuai ajaran agama Islam. Tujuan akhirnya adalah memungkinkan jamaah Haji dan Umroh untuk menjalankan ibadah secara mandiri.

Kualitas pelayanan Haji dan Umroh menjadi aspek penting sepanjang perjalanan ibadah, dari tahap persiapan, pendataan, keberangkatan, hingga pelaksanaan di tanah suci. Kesuksesan pelaksanaan ibadah Haji dan Umroh sangat bergantung pada efektivitas sistem pelayanan, yang pada gilirannya akan memastikan kepuasan dan kenyamanan bagi jamaah yang berpartisipasi dalam ibadah tersebut.

Dalam konteks dinamika penyelenggaraan ibadah Haji, perbincangan seputar hal ini selalu menjadi perhatian masyarakat. Ini disebabkan oleh tuntutan di era reformasi dan tuntutan untuk keterbukaan, serta pemahaman bahwa Haji bukan hanya kewajiban tahunan semata dalam melengkapi lima pilar Islam, tetapi juga melibatkan peningkatan sistem dan mekanisme penyelenggaraannya. Dalam menghadapi dinamika ini, pemerintah dan lembaga terkait perlu merespons secara tepat, memberikan solusi guna menjadikan penyelenggaraan Haji menjadi lebih profesional sesuai dengan harapan masyarakat. Ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada jamaah yaitu memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan yang baik kepada jamaah.³

Beberapa kali sebelumnya, pelaksanaan Ibadah Haji dan Umroh mengalami penundaan, yang berdampak luas pada berbagai aspek di Indonesia, termasuk politik, sosial, budaya,

²Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), h. 22

³Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *manajemen pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), h.1

pertahanan, keamanan, dan kesejahteraan masyarakat. Salah satu dampak yang signifikan adalah pada sektor ekonomi dan bisnis, termasuk bisnis biro perjalanan dan pariwisata travel umrah dan haji plus. Namun, pada awal tahun 2022, kebijakan Kementerian Agama Arab Saudi telah mengizinkan pelayanan umroh di tengah kondisi new normal, mengizinkan perjalanan umroh dari Indonesia. PT. Ameera Mekkah, sebuah perusahaan di Kota Medan, berhasil melakukan pemberangkatan jamaah umroh pada awal tahun tersebut dan berlanjut hingga sekarang.

Keberhasilan PT. Ameera Mekkah dalam memberangkatkan jamaah umroh telah memacu perusahaan-perusahaan lain yang bergerak di bidang travel Haji dan Umroh untuk meningkatkan manajemen pelayanannya guna merespons situasi saat ini. Pelayanan yang diberikan oleh PT. Ameera Mekkah telah menjadi sorotan masyarakat karena aktifitasnya dalam bersaing untuk menarik perhatian para calon jamaah. Perusahaan ini telah terdaftar sebagai lembaga resmi biro perjalanan umrah dan haji plus di Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara, menjamin kenyamanan dan kepuasan jamaah dalam hal pelayanan. Situasi ini menegaskan pentingnya regulasi dan tindakan yang jelas dalam penyelenggaraan ibadah Haji dan Umroh guna menjaga kualitas pelayanan dan menghindari penyelenggaraan yang ilegal atau meragukan.

METHOD/METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah kualitatif yang akan menghasilkan data-data deskriptif. Dengan penelitian deskriptif yang tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis, atau prediksi dapat digunakan sebagai cara yang praktis untuk menjelaskan dan menjabarkan mengenai pelayanan ibadah haji dan umroh. Penelitian ini dilaksanakan mulai dari Juni-Juli 2023.

Lokasi penelitian ini bertempat di PT. Ameera Mekkah Travel yang beralamat di Jalan Gagak Hitam No. 112-114 Tanjung Rejo, Medan Sunggal. Penentuan lokasi ini berdasar pada pertimbangan bahwa PT. Ameera Mekkah Travel ini sudah memiliki izin resmi dari Kementerian Agama sebagai penyelenggara perjalanan ibadah Haji dan Umroh.

Teknik pengabsahan data terdiri dari 3 macam yaitu: Triangulasi sumber, Triangulasi teknik, Triangulasi waktu. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan dua cara yaitu: observasi lapangan dan wawancara. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik induktif yaitu dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

RESULTS AND DISCUSSION

PT. Ameera Mekkah Travel adalah sebuah perusahaan yang mengkhususkan diri dalam bidang Perjalanan Religi Umroh dan Haji Khusus. Perusahaan ini telah berdiri sejak tahun 2013 dan telah beroperasi selama 10 tahun hingga saat ini. Pendiri dari PT. Ameera Mekkah Travel adalah H. Salman Ponimin, LC. Minatnya dalam bisnis pariwisata, terutama dalam bidang ibadah umrah, muncul karena banyaknya permintaan dari jemaah yang ingin menjalankan ibadah umrah, namun kesulitan dalam menemukan kantor travel yang terdekat di wilayah sekitar. Latar belakang beliau sebagai broker hotel turut mempengaruhi keputusan ini. Saat ini, PT. Ameera Mekkah Travel telah mengembangkan jaringan dengan beberapa kantor cabang, di antaranya Aceh, Medan, Pekanbaru, Batam, Jambi, Padang, Palembang, Tangerang, Bandung, dan Surabaya. Sebagai perusahaan jasa yang berfokus pada pelayanan kepada jemaah Indonesia yang ingin melakukan perjalanan ke Tanah Suci untuk menjalankan ibadah, perusahaan ini memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada para jemaah. Mereka menjamin kenyamanan, keamanan, fasilitas yang memadai, serta kepastian keberangkatan. Semua ini merupakan wujud pengabdian mereka kepada masyarakat muslim Indonesia.

Kantor cabang PT. Ameera Travel di Medan terletak di Jalan Gagak Hitam No. 112-114 Tanjung Rejo, Medan Sunggal. Travel ini telah berhasil membawa banyak jemaah dari kota Medan untuk menjalankan ibadah umrah. Popularitasnya sudah menjadikan PT. Ameera Mekkah Travel sebagai salah satu travel paling terkenal di kota Medan. Pelayanan yang diberikan PT. Ameera Mekkah Travel meliputi pendaftaran, konsumsi, kesehatan, transportasi dan penginapan. Prosedur pendaftaran di PT. Ameera Mekkah Travel yaitu:

- UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA LITARA MEDAN
- A. Pendaftaran
Ketentuan pendaftaran haji dan umrah PT. Ameera Mekkah Travel, yaitu:
- 1) Mengisi formulir.
 - 2) Menyerahkan fotocopy KTP.
 - 3) Menyerahkan fotocopy KK.
 - 4) Menyerahkan fotocopy buku nikah bagi suami istri.
 - 5) Menyerahkan pasport asli (nama minimal 3 kata).
 - 6) Menyerahkan kartu vaksin.
 - 7) Menyerahkan pas foto 3 x 4 = 5 lembar 4 x 6 = 5 lembar.

Proses pengumpulan dokumen untuk ibadah umrah dan haji melibatkan tahapan tertentu. Untuk ibadah umrah, dokumen-dokumen tersebut harus diserahkan paling lambat 3 bulan sebelum keberangkatan, sementara untuk ibadah haji, minimal 6 bulan sebelum keberangkatan. Penyerahan dokumen ini dapat dilakukan langsung di Kantor PT. Ameera Mekkah Travel yang beralamat di Jalan Gagak Hitam No. 112-114 Tanjung Rejo, Medan Sunggal. Setelah dokumen-dokumen diterima di kantor, bagian counter akan mengambil alih untuk kemudian mengarahkannya ke bagian dokumen. Di bagian dokumen, semua dokumen yang telah diterima akan melewati tahap verifikasi untuk memastikan kelengkapan. Dokumen yang telah lengkap akan dimasukkan ke dalam sistem perusahaan. Proses penginputan dokumen ini akan diikuti dengan pembuatan manifes oleh koordinator manifes. Selanjutnya, manifes akan diberikan kepada pihak Dream Tour Provider, mitra penyedia visa PT. Ameera Mekkah Travel, yang akan mengurus proses pengajuan visa jamaah haji dan umrah di Kedutaan Besar Arab Saudi di Jakarta. Semua langkah ini merupakan bagian penting dalam proses penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dan haji, yang menunjukkan komitmen PT. Ameera Mekkah Travel dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para jemaahnya.

B. Komsumsi

Pelayanan makanan bagi jamaah di Arab Saudi beragam tergantung pada jenis paket umrah yang dipilih oleh jamaah. Dalam paket bintang 5, makanan bagi jamaah di Mekah disediakan oleh restoran-restoran di dalam hotel tempat menginap. Ini berarti menu makanan jamaah akan ditentukan oleh kebijakan hotel. Namun, dalam paket bintang 5, pilihan makanan Indonesia mungkin tidak tersedia. Restoran di hotel cenderung menyajikan makanan dengan cita rasa khas Arab Saudi atau makanan internasional. Sementara itu, dalam paket bintang 3, PT. Ameera Mekkah Travel menyediakan layanan katering makanan dari luar hotel. Makanan yang disiapkan dalam paket ini adalah makanan Indonesia. Pilihan ini diambil untuk memastikan bahwa jamaah mendapatkan makanan sesuai dengan selera dan preferensi rasa Indonesia. Pelayanan konsumsi yang diberikan oleh PT. Ameera Mekkah Travel disesuaikan dengan jenis paket yang dipilih oleh jamaah. Dalam paket bintang 5, hotel bertanggung jawab atas makanan, sementara dalam paket bintang 3, PT. Ameera Mekkah Travel menyelenggarakan katering makanan yang diambil dari luar hotel. Semua langkah ini

diambil untuk memastikan bahwa jamaah merasa nyaman dan puas dengan pengalaman ibadah umrah mereka, termasuk dalam hal konsumsi makanan

C. Kesehatan

Dalam skenario dimana jamaah haji dan umrah dari PT. Ameera Mekkah Travel mengalami gangguan kesehatan di Arab Saudi, tanggung jawab utama berada pada mutawwif (pengawas) rombongan tersebut. Muttawif adalah orang yang bertanggung jawab atas pengawasan dan pendampingan jamaah selama perjalanan ibadah haji atau umrah. Jika seorang jamaah mengalami gangguan kesehatan, muttawif memiliki peran penting dalam memberikan bantuan dan merespon situasi tersebut. Jika jamaah mengalami sakit ringan, muttawif dapat memberikan obat atau pertolongan pertama sesuai kebutuhan. Namun, jika kondisi sakit yang dialami jamaah lebih serius dan membutuhkan perawatan medis yang lebih lanjut, muttawif akan mengambil tindakan untuk menghubungi rumah sakit atau fasilitas medis setempat. Mereka akan bekerja sama dengan pihak rumah sakit untuk menangani kasus kesehatan jamaah dengan baik. Tindakan ini mencerminkan tanggung jawab muttawif dalam menjaga kesejahteraan dan keselamatan jamaah selama perjalanan ibadah. Dalam banyak kasus, muttawif memiliki pengalaman dan pengetahuan untuk mengatasi situasi kesehatan yang mungkin terjadi selama ibadah haji atau umrah.

D. Penginapan

Tempat penginapan jamaah haji dan umrah PT. Ameera Mekkah Travel tergantung pada paket yang dipilih oleh jamaah. Untuk paket bintang 3 jarak hotel ke tempat ibadah \pm 500-800 meter sedangkan untuk paket bintang 5 jarak hotel ke tempat ibadah \pm 100-300 meter. Jumlah jamaah haji dan umrah dalam setiap kamar adalah 4-6 orang untuk paket bintang 3. Sedangkan untuk paket bintang 5 dalam satu kamar hanya 4 orang saja.

PT. Ameera Mekkah Travel harus memegang prinsip penyelenggaraan pelayanan ibadah haji dan umrah antara lain, yaitu:

1) Kejelasan, kepastian dan ketepatan waktu.

PT. Ameera Mekkah Travel sangat berupaya untuk memenuhi komitmen yang telah disepakati dengan jamaah sejauh mungkin. Mereka berusaha untuk menjadwalkan pemberangkatan sesuai dengan tanggal yang telah dijanjikan dalam paket umrah. Namun, terkadang situasi teknis yang tidak dapat diprediksi dapat mempengaruhi rencana tersebut.

Contohnya, meskipun telah merencanakan pemberangkatan untuk bulan Januari dalam paket umrah, namun terdapat kemungkinan masalah teknis di luar kendali PT. Ameera Mekkah Travel yang menyebabkan penundaan pemberangkatan. Misalnya, fluktuasi harga dolar yang tidak sesuai dengan perkiraan atau adanya masalah dengan pesawat yang akan digunakan. Ketika situasi semacam ini terjadi, hal ini bisa berdampak pada berbagai divisi dalam perusahaan, termasuk divisi keuangan terkait ketersediaan dana untuk pengaturan ulang jadwal atau pemecahan masalah.

Namun, PT. Ameera Mekkah Travel berkomitmen untuk mengatasi situasi semacam ini dengan tanggung jawab. Mereka akan berusaha untuk menemukan solusi yang paling baik bagi jamaah yang terpengaruh. Ini mungkin melibatkan penjadwalan ulang, penggantian pesawat, atau tindakan lain yang diperlukan untuk memastikan pelayanan yang berkualitas kepada jamaah. Kesungguhan mereka dalam menghadapi tantangan ini mencerminkan komitmen mereka untuk memprioritaskan kenyamanan dan kepuasan jamaah selama perjalanan ibadah mereka.

2) Tanggung Jawab

Pemberian pilihan kepada jamaah yang mengalami penundaan keberangkatan adalah salah satu bentuk tanggung jawab yang diemban oleh PT. Ameera Mekkah Travel. Mereka akan memberikan opsi kepada jamaah untuk memilih apakah mereka ingin melanjutkan perjalanan atau membatalkan keberangkatan. Jika jamaah memilih untuk membatalkan, PT. Ameera Mekkah Travel akan mengembalikan dana secara penuh, yakni 100%.

Selain memberikan pilihan kepada jamaah, PT. Ameera Mekkah Travel juga akan menyampaikan permintaan maaf secara terbuka kepada jamaah yang terkena

dampak penundaan. Mereka akan berkomunikasi dengan jamaah untuk menjelaskan secara transparan alasan di balik penundaan tersebut. Hal ini merupakan bentuk komitmen perusahaan untuk menjaga integritas dan kepercayaan jamaah.

Tindakan ini mencerminkan nilai-nilai profesionalisme dan etika bisnis yang dipegang oleh PT. Ameera Mekkah Travel. Pemberian pilihan kepada jamaah tanpa merugikan mereka atau perusahaan sendiri adalah cara yang baik untuk mengelola situasi sulit seperti penundaan perjalanan. Dalam semua keputusan dan tindakan ini, kepentingan dan kepuasan jamaah tetap menjadi prioritas utama.

3) Kelengkapan sarana dan prasarana

PT. Ameera Mekkah Travel memberikan fasilitas dan pelayanan yang komprehensif kepada jamaah dalam rangka memastikan kenyamanan dan kemudahan selama perjalanan ibadah. Jamaah akan dilengkapi dengan sarana-sarana penting seperti koper, syal, ID card sebagai tanda pengenal, buku doa, materi manasik (panduan pelaksanaan ibadah), dan air zam-zam untuk menjalankan ibadah dengan lebih lancar.

Selain fasilitas fisik, perusahaan juga memastikan bahwa jamaah diberikan perhatian dan pelayanan yang optimal. Contohnya, saat terjadi situasi transit yang mengharuskan jamaah menginap di Jakarta, PT. Ameera Mekkah Travel akan melengkapi pelayanan dengan menyediakan makanan dan penginapan di apartemen atau hotel. Penting untuk dicatat bahwa pelayanan ini diberikan tanpa penambahan biaya tambahan kepada jamaah.

Tindakan ini mencerminkan komitmen perusahaan untuk memberikan pengalaman perjalanan yang terbaik bagi jamaah. Menyediakan sarana dan pelayanan yang dibutuhkan serta memastikan kenyamanan jamaah dalam setiap tahapan perjalanan, termasuk saat transit, adalah bagian integral dari pendekatan PT. Ameera Mekkah Travel dalam melayani jamaah dengan baik.

4) Keamanan dan kenyamanan

Pendekatan PT. Ameera Mekkah Travel yang berfokus pada menerima dan mempertimbangkan masukan jamaah adalah langkah penting dalam memastikan bahwa

pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan jamaah. Dengan mengakomodasi masukan dari jamaah, perusahaan ini dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan bahwa jamaah merasa nyaman dengan seluruh pengalaman perjalanan mereka.

Jaminan kenyamanan dan keamanan adalah hal yang sangat penting dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah. Dalam hal ini, PT. Ameera Mekkah Travel berkomitmen untuk mendampingi jamaah dari awal hingga akhir perjalanan, baik dari Medan hingga ke Arab Saudi dan kembali ke tanah air. Dalam konteks Arab Saudi, muttawif memiliki peran penting dalam mengawal jamaah selama mereka menjalankan ibadah dan berwisata ke tempat-tempat bersejarah.

Kombinasi dari pelayanan yang berkualitas, pengalaman muttawif yang profesional, dan kenyamanan yang diutamakan adalah aspek penting yang membantu PT. Ameera Mekkah Travel memenuhi harapan jamaah dan memastikan perjalanan ibadah mereka berjalan dengan lancar dan bermakna.

5) Pembinaan

Pendekatan pembinaan yang diambil oleh PT. Ameera Mekkah Travel di tanah air sangatlah penting dalam mempersiapkan jamaah untuk menjalankan ibadah umrah dan haji dengan baik. Dalam hal ini, perusahaan menyelenggarakan manasik akbar umroh dan haji sebagai bagian dari persiapan jamaah sebelum keberangkatan. Manasik akbar umroh diadakan setiap akan ada pemberangkatan jamaah umroh dan manasik akbar haji diadakan setiap tahun sebelum jamaah haji diberangkatkan ke Arab Saudi. Acara manasik akbar ini menarik partisipasi dari sekitar 4000 jamaah haji dan umrah untuk periode pemberangkatan dari Desember hingga Mei setiap tahunnya. Tujuan dari acara ini adalah memberikan panduan, instruksi, dan informasi penting kepada jamaah sebelum mereka berangkat menjalankan ibadah.

Manasik akbar ini berlangsung dari pukul 10.00 hingga 17.00 WIB dan biasanya diadakan di Asrama Haji Embarkasi Medan. Acara ini dipimpin oleh seorang ustadz yang ditunjuk langsung oleh direktur PT. Ameera Mekkah Travel. Dalam manasik akbar, jamaah akan mendapatkan pemahaman mendalam tentang tata cara ibadah, ritual, nasehat, dan informasi praktis terkait perjalanan. Ini akan membantu jamaah

merasa lebih siap dan percaya diri dalam menjalankan ibadah di Tanah Suci. Inisiatif seperti manasik akbar ini mencerminkan komitmen PT. Ameera Mekkah Travel untuk memberikan persiapan yang matang kepada jamaah sebelum perjalanan mereka, memastikan bahwa mereka memahami sepenuhnya tata cara dan makna dari ibadah umrah dan haji.

6) Perlindungan

PT. Ameera Mekkah Travel memberikan perlindungan asuransi barang kepada jamaah haji dan umrah dengan biaya sebesar Rp. 200.000/jamaah. Asuransi ini akan digunakan apabila ada jamaah yang kehilangan barang. Pihak PT. Ameera mekkah Travel akan bertanggungjawab dengan menggunakan asuransi tersebut.

7) Standar Operasional Prosedur PT. Ameera Mekkah

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu hal yang penting dalam menjaga kualitas dan konsistensi layanan yang diberikan oleh PT. Ameera Mekkah Travel. SOP merupakan panduan resmi yang mengatur bagaimana setiap langkah dalam pelayanan dilaksanakan, sehingga aktivitas operasional dapat terjadi dengan sistematis dan teratur. Dalam kasus PT. Ameera Mekkah Travel, SOP-nya mencakup berbagai langkah dalam memberikan pelayanan kepada jamaah. Ini mencakup berbagai tahap mulai dari kedatangan jamaah di kantor hingga mereka menjadi jamaah resmi travel tersebut. Mulai dari sapaan ramah kepada jamaah, penjelasan mengenai proses pendaftaran, pembayaran down payment (DP), hingga legalisasi status jamaah sebagai jamaah resmi. Pentingnya izin resmi dari Kementerian Agama menunjukkan bahwa SOP yang dijalankan oleh PT. Ameera Mekkah Travel telah mendapatkan persetujuan dan pengakuan dari otoritas yang berwenang. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan mengoperasikan layanannya dengan patuh pada regulasi dan standar yang telah ditetapkan. Ketika perusahaan memiliki SOP yang kuat dan dijalankan secara konsisten, ini dapat menghasilkan pengalaman yang konsisten pula bagi jamaah. Jamaah merasa dihargai dan diberikan pelayanan yang baik karena setiap langkah dalam pelayanan telah diatur dengan jelas dan dijalankan dengan profesionalisme

1) Penerapan Fungsi Manajemen

Manajemen adalah suatu bentuk kerja. Manajer, dalam melakukan pekerjaannya, harus melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu, yang dinamakan fungsi-fungsi manajemen. Yang terdiri dari:

1. Planing – menentukan tujuan-tujuan yang hendak di capai selama suatu masa yang akan datang dan apa yang harus di perbuat agar dapat mencapai tujuan-tujuan itu.
2. Organizingi – mengelompokan berbagai kegiatan penting dan memberikan kekuasaan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan itu.
3. Staffing – menentukan keperluan-keperluan sumber daya manusia, pengararahan, penyaringan, latihan, dan pengembangan lembaga kerja.
4. Motivating – mengarahkan atau menyalurkan perilaku manusia kearah tujuan-tujuan.
5. Controlling – mengukur pelaksanaan dengan tujuan-tujuan, menentukan sebab-sebab penyimpangan-penyimpangan dan mengambil tindakan korektif dimana perlu.⁴

2) Penerapan Fungsi Manajemen Pada PT. Ameera Mekkah

a. Perencanaan

Perencanaan yang diterapkan oleh PT. Ameera Mekkah Travel adalah untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Untuk saat ini, perencanaan yang diterapkan oleh PT. Global Inspira Indonesia adalah meningkatkan penjualan. Dengan menargetkan minimal 6.000 jamaah umrah pertahun dan untuk kuota jamaah haji plus pada tahun 2024 mencapai 70 calon jamaah haji plus. Efektif kerja PT. Ameera Mekkah Travel dalam pelaksanaan umrah adalah 6 bulan per 6 bulan sedangkan haji sekali setahun. Maksudnya adalah 6 bulan untuk pemberangkatan umrah dan 6 bulan dimanfaatkan untuk melakukan promosi kepada calon jamaah.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian pada PT. Ameera Mekkah Travel yaitu General Manager atau Kepala Cabang yang bertanggung jawab atas semua aktifitas yang ada di PT. Ameera

⁴G.R Terry Dan L.W Rue, Dasar-Dasar Manajemen, (Jakarta: Bumi Aksara 1992), h.9

Mekkah Travel mulai dari divisi sales, divisi umum, divisi keuangan dan divisi dokumen. Kemudian Direktur Operasional bertanggung jawab kepada Direktur Utama. Direktur Utama bertanggung jawab kepada Komisaris. Setiap divisi diberikan tugas sesuai dengan divisinya masing-masing. Semua divisi yang ada di PT. Ameera Mekkah Travel ini saling terkait dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji dan umrah.

c. Pelaksanaan

Dalam pelaksanaan ibadah umrah PT. Ameera Mekkah Travel dilakukan setelah ibadah haji reguler selesai. Pada tahun ini, pemberangkatan jamaah umrah PT. Global Inspira Indonesia dilaksanakan pada Bulan November. Seluruh karyawan disetiap divisi yang ada pada PT. Ameera Mekkah Travel mulai menyiapkan perlengkapan yang dibutuhkan oleh jamaah haji dan umrah. Perlengkapan yang disiapkan oleh karyawan PT. Ameera Mekkah Travel mulai dari pembuatan id card, kelengkapan berkas, dan perlengkapan umrah seperti koper, kain ihram, mukenah dan lain-lain.

d. Pengawasan

Setiap kegiatan yang dilakukan oleh karyawan PT. Ameera Mekkah Travel akan diawasi oleh komisaris PT. Ameera Mekkah Travel Baik itu pengawasan secara langsung maupun secara tidak langsung. Pengawasan secara langsung dapat dilakukan dengan cara pimpinan terjun langsung ke ruangan karyawan untuk mengecek kinerja karyawan. Apabila terjadi kesalahan yang dilakukan oleh karyawan maka pihak pimpinan akan menegur langsung karyawan tersebut.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

ACKNOWLEDGMENT

Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh yang diterapkan oleh PT. Ameera Mekkah Travel kota Medan sudah baik karena pada pelaksanaannya telah diterapkan sesuai dengan teori dan praktek. Maka dari itu PT. Ameera Mekkah Travel Ameera akan selalu meningkatkan dan mempertahankan pelayanan yang terbaik untuk seluruh jamaah baik di pusat maupun cabang-cabang yang ada di seluruh Indonesia, sehingga jamaah akan pulang dengan senang karena dapat predikat haji dan umroh yang mabrur, mabruroh dari pelayanan PT. Ameera Mekkah ini. Perbandingan teori dengan temuan dapat disimpulkan yaitu dalam menentukan dan

mencapai tujuan-tujuan sebuah organisasi dapat dilakukan dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan (*planing*), pengorganisasian (*Organizing*), penggerakan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*), dalam temuan yang sudah tercantum di hasil penelitian.

Proses penerapan fungsi perencanaan di PT. Ameera Mekkah Travel yaitu perekrutan calon jamaah, merencanakan paket yang akan ditawarkan, penetapan jadwal keberangkatan, menetapkan jadwal dan konsep untuk kegiatan bimbingan baik di tanah air atau di tanah suci. Proses penerapan fungsi pengorganisasian PT. Ameera Mekkah Travel yaitu pembagian tugas untuk masing-masing divisi yang ada. Dalam penerapan fungsi pelaksanaan pada PT. Ameera Mekkah bekerja sama dengan pihak-pihak yang memahami dan menguasai tentang ibadah haji dan umroh sehingga bisa cukup maksimal dalam pelayanannya. Pada penerapan fungsi pengawasan dilakukan oleh seluruh pengurus yang ada di PT. Ameera Mekkah Travel. Pengawasan ini dilakukan pada setiap program yang dijalankan, baik di bidang haji maupun umroh untuk meminimalisir masalah yang kemungkinan akan terjadi di saat proses pelaksanaan.

REFERENCE

- Abdul Aziz dan Kustini, 2007, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan
- Abdul Sanie, 1992, *Manajemen Organisasi*, Jakarta: Bina Aksara, Cet. 4
- Atik Septi Winarsih Ratminto, 2007, *MANAJEMEN PELAYANAN*, Pustaka Pelajar Yogyakarta
- Arini T. Soemohadiwidjojo, 2014, *Mudah Menyusun SOP*, Jakarta: Penebar Swadaya Group
- G.R Terry Dan L.W Rue, 1992, *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara
- A.s.Moenir, 2000, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara), Cet. Ket-4
- Departemen Agama RI, 2010, *Al-Qur'an dan Tafsirnya: Edisi yang Disempurnakan*, (Jakarta: Lentera Abadi)
- Fandy Tjiptono, 2001, *Prinsip-rinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: Andi) Cet. 2
- Imam syaukani, 2009, *Manajemen Pelayanan Haji Di Indonesia*, Jakarta: CV. Prasasti
- Moekijat, 1990, *Kamus Manajemen*, Bandung: CV: Mandar Maju, 1990), Cet. 4
- Philip Kotler, 1995, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta: Erlangga
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2012, *manajemen pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Republik Indonesia, Undang-undang Republik Indonesia Penyelenggara Haji dan Umroh,
Jakarta Sekretariat Negara, 2008 pasal 13

Kasmir, 2017, Customer Services Excellent Teori dan Praktik, Depok: PT. RajaGrafindo
Persada



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN