

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah PT. Happy Prima Wisata Kudus

PT. Happy Prima Wisata Kudus merupakan perusahaan yang bergerak di bidang biro perjalanan umroh dan haji khusus dengan pelayanan *ticketing, tour*, pengurusan pasport beserta izin. PT. Happy Prima Wisata Kudus lebih dikenal jamaah dengan sebutan HPW Kudus.

Biro travel umroh dan haji khusus PT. Happy Prima Wisata Kudus ini terbentuk bermula dari pengalaman direktur utamanya, Bp. H. Noor Faiq Thamrin yang umroh mengikuti rombongan jamaah umroh dari biro lain kemudian termotivasi untuk mendirikan biro umroh yang lebih baik lagi dari segi pelayanannya dan sesuai dengan undang-undang yang sudah ditetapkan pemerintah.

Berdirinya PT. Happy Prima Wisata Kudus (HPW) atas dasar kepedulian terhadap jamaah umroh maupun haji khusus dengan menghadirkan pelayanan yang lebih baik dan terkonsep. Direktur utama HPW Kudus dalam mendirikan PT. Happy Prima Wisata Kudus ini telah mengantongi pengalaman sebagai *muthowif* atau pembimbing di KBIH dan PT. Happy Prima Wisata Pusat serta dukungan keluarga, sahabat, dan masyarakat sekitar yang didapatkan sehingga mantap mendirikan biro perjalanan umroh dan haji khusus PT. Happy Prima Wisata Cabang Kudus pada bulan Februari 2009.

PT. Happy Prima Wisata Kudus pada awal berdirinya belum mempunyai izin secara sah dari pemerintah dan masih ikut bergabung dengan PT. Happy Prima Wisata Pusat yang terletak di Jakarta. Meskipun izin secara sahnyanya masih tergabung dengan kantor pusat, akan tetapi sudah mandiri dalam pelaksanaan atau operasionalnya. Hingga pada tahun 2018 HPW Cabang Kudus telah memperoleh izin dari pemerintah untuk melaksanakan pelayanan dan kegiatan umroh maupun haji khusus, memberikan edukasi pada bimbingan manasik di tanah air maupun secara langsung di tanah suci, serta melakukan pembinaan dan silaturahmi alumni jamaah umroh.

Pada pelaksanaan kegiatan di PT. Happy Prima Wisata Kudus direktur utama Bapak H. Noor Faiq dibantu oleh 3 orang stafnya yaitu Maulida Zulfa El-zuhara sebagai manajer keuangan,

Naily Saadah sebagai staf divisi umroh dan haji khusus, Ulya Himmawati sebagai staf administrasi, dan Muhammad Habib sebagai staf *tour* dan marketing. Biro HPW Kudus ini juga sudah mendapat dukungan dan kepercayaan masyarakat sekitar dan setiap bulannya selalu memberangkatkan jamaah umroh.¹

2. Profil PT. Happy Prima Wisata Kudus

Nama dari perusahaan ini yaitu PT. Happy Prima Wisata Kudus merupakan perusahaan yang bergerak dibidang biro perjalanan umroh dan haji khusus dengan menyediakan berbagai paket dan layanan seperti *tour* dan *ticketting*, pengurusan dokumen perjalanan (pasport beserta izin), visa, transportasi, reservasi hotel. Biro ini biasa dikenal masyarakat dengan singkatan HPW Kudus. Berdiri pada bulan Februari 2009. Adapun status dari biro HPW Kudus yaitu di bawah PT. Happy Prima Wisata Pusat yang terletak di Jakarta Selatan tepatnya di Twink Building Jalan Kapten Tendean No. 82 dan memiliki 8 kantor cabang salah satunya HPW Kudus.

PT. Happy Prima Wisata Cabang Kudus beralamatkan di Jalan Mayor Basuno No. 30, Desa Sunggingan, Kecamatan Kota Kudus, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah. Informasi kontak yaitu nomor telepon (0291) 431229 / 08112888318, email : naily_annisa@yahoo.com. PT. Happy Prima Wisata Kudus selain dikenal dengan HPW Kudus juga memiliki merk dagang yang bernama Noor El-Fata. Direktur Utama HPW Kudus yaitu Drs. H. Noor Faiq Thamrin.

HPW Kudus dalam menjalankan operasionalnya tentu sudah mengantongi izin dari pemerintah yaitu Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Nomor 1532 Tahun 2017 tentang penetapan kembali izin operasional kegiatan umroh dimasa pandemi. Selain itu, HPW Kudus merupakan biro perjalanan umroh resmi dengan SK Umroh Nomor 812 Tahun 2018 yang telah lama berpengalaman dan selalu mengutamakan pelayanan terbaik. Selain itu, biro HPW Kudus mendapat dukungan dan kepercayaan dari masyarakat sekitar karena sudah beberapa kali memberangkatkan jamaah umroh maupun haji khusus dengan pelayanan prima yang diberikan.²

¹ Noor Faiq Thamrin (Direktur Utama), Hasil Wawancara 1 dengan Peneliti, 12 Desember 2022.

² Noor Faiq Thamrin (Direktur Utama), Hasil Wawancara 1 dengan Peneliti, 12 Desember 2022.

3. Letak Geografis PT. Happy Prima Wisata Kudus

Kantor cabang PT. Happy Prima Wisata Kudus terletak di Desa Sunggingan tepatnya di Jalan HM. Mayor Basuno No. 30, Desa Sunggingan RT 02 RW 01, Kecamatan Kota Kudus, Kabupaten Kudus, Provinsi Jawa Tengah, Kode Pos 59137. Kantor cabang ini berdiri di tanah pribadi milik direktur utama HPW Kudus. Letak kantor cabang HPW Kudus ini sangat strategis karena berada dipinggir jalan raya terletak di utara jalan menghadap selatan sehingga banyak diketahui masyarakat. Adapun batas-batas wilayah kantor PT. Happy Prima Wisata Cabang Kudus yaitu³ :

Tabel 4.1.
Batas Wilayah PT. Happy Prima Wisata Kudus

Batas Wilayah	Berbatasan dengan Rumah atau Bangunan
Sebelah Utara	Berbatasan dengan Rumah Ibu Hj. Alifah
Sebelah Selatan	Berbatasan dengan jalan raya (Jalan Mayor Basuno)
Sebelah Barat	Berbatasan dengan tanah wakaf Musholla Al-Hidayah
Sebelah Timur	Berbatasan dengan Rumah Bapak Sulistianto

4. Visi dan Misi PT. Happy Prima Wisata Kudus

Adapun visi dari PT. Happy Prima Wisata Kudus yaitu :
 “Untuk menjadi salah satu perusahaan jasa wisata terbaik dan perusahaan yang mempunyai pelayanan serta produk yang lengkap khususnya dalam bidang paket umroh dan haji khusus serta mewujudkan impian umat islam yang bahagia dunia dan akhirat.”

Sedangkan misi dari PT. Happy Prima Wisata Kudus yaitu :

- Mewujudkan impian seluruh umat islam menunaikan ibadah umroh dan haji khusus.

³ Noor Faiq Thamrin (Direktur Utama), Hasil Wawancara 1 dengan Peneliti, 12 Desember 2022.

- Memberi solusi kemudahan menuju Baitullah.
- Memberi pelayanan kepada jamaah sesuai dengan sunnah.

Selain mempunyai visi misi, PT. Happy Prima Wisata Kudus juga memiliki motto yaitu “Memberikan Layanan Ibadah Terbaik”⁴

Visi misi PT. Happy Prima Wisata di atas sangat diperlukan oleh perusahaan yaitu HPW Kudus. Visi dan misi dapat mendorong HPW Kudus dalam menentukan tujuan perusahaan kedepannya, sebagai penentu arah gerak bagi segenap komponen organisasi dan sebagai acuan dalam mencapai tujuan-tujuan perusahaan.

5. Tujuan PT. Happy Prima Wisata Kudus

Seluruh perusahaan yang ingin maju dan berkembang pasti memiliki tujuan, baik dalam jangka pendek maupun dalam jangka panjang. Begitu juga dengan PT. Happy Prima Wisata Kudus yang memiliki tujuan.

Tujuan jangka pendek : Memberikan pelayanan terhadap jamaah dengan rasa kepedulian dalam pelayanan umroh dan haji plus agar dapat menjalankan ibadah umroh maupun haji plus dengan sempurna sesuai dengan syariat.

Tujuan jangka panjang :Menyediakan pelayanan berbasis digital agar lebih memudahkan jamaah, memperbesar merk dagang “Noor El-Fata” dengan membuka kantor baru di kota lain, membumikan syiar dakwah melalui ibadah umroh maupun haji khusus untuk menjadi pribadi yang lebih baik lagi.⁵

6. Struktur Organisasi PT. Happy Prima Wisata Kudus Beserta Tugasnya

Bagian yang harus ada dalam sebuah organisasi baik lembaga maupun instansi yaitu struktur organisasi. Struktur berkaitan dengan hubungan yang tetap dalam sebuah organisasi, tentang bagaimana pekerjaan-pekerjaan dalam organisasi dirancang, bagaimana pekerjaan-pekerjaan itu diatur dalam

⁴ Dokumentasi PT. Happy Prima Wisata Kudus

⁵ Noor Faiq Thamrin (Direktur Utama), Hasil Wawancara 1 dengan Peneliti, 12 Desember 2022.

organisasi. Struktur organisasi memiliki pengaruh besar bagi perilaku organisasi atau orang-orang dalam organisasi serta efektivitas dari organisasi tersebut.⁶ PT. Happy Prima Wisata Kudus memiliki struktur organisasi yang terstruktur dan memiliki spesialisasi tugas dan fungsi masing-masing yang jelas. Berikut struktur organisasi beserta tugasnya :



Adapun tugas pokok dan fungsi-fungsi dari struktur organisasi di atas yaitu :

- a. Pelindung : Kementerian Agama Kabupaten Kudus
Memiliki tugas dan fungsi sebagai pemegang kekuasaan tertinggi, melaksanakan tugas dan tanggung jawab atas seluruh keputusan pada hasil konferensi.
- b. Direktur Utama : Drs. H. Noor Faiq Thamrin
Bertugas sebagai penanggung jawab dalam mengatur, mengawasi seluruh kegiatan yang ada di biro, menangani hambatan maupun kesulitan yang tidak dapat diatasi oleh staf.
- c. Manajer Keuangan : Maulida Zulfa El-zuhara, S.Mat
Bertugas sebagai penjamin jawab seluruh bagian dan kegiatan-kegiatan di PT. Happy Prima Wisata Kudus, mengelola keuangan dan dana jamaah serta membuat laporan keuangan.
- d. Divisi Haji dan Umroh : Naily Saadah, Amd.Gz

⁶ Wayan Gede Supartha dan Desak Ketut Sintaasih, *Pengantar Perilaku Organisasi (Teori, Kasus, dan Aplikasi Penelitian)*, (Denpasar: CV. Setia Bakti, 2017), 11.

Bertugas dalam membuat grup *WhatsApp* calon jamaah berdasarkan periode keberangkatan, mengatur dan mengkoordinir jamaah umroh maupun haji plus mulai dari pemberangkatan sampai dengan pemulangan.

- e. Divisi Tour & Marketing : Muhammad Habib
 Bertugas terjun langsung ke lapangan seperti pengurusan paspor ke kantor imigrasi, pengurusan akta hasil suntik meningitis, pengurusan reservasi tempat keperluan bimbingan manasik, membuat dan mengelola media pemasaran, memberikan informasi, penawaran, beserta penjelasan mengenai paket-paket dan produk serta perjalanan yang terdapat di PT. Happy Prima Wisata Kudus serta mengordinator para *freelance* marketing HPW Kudus.
- f. Divisi Administrasi : Ulya Himmawati, S.Kom
 Bertugas menerima berkas-berkas calon jamaah, melakukan pengecekan ulang berkas-berkas, menyimpan, mengelola serta menginput data-data calon jamaah dan jamaah ke dalam sistem, pemilahan berkas-berkas yang dikumpulkan jamaah sebagian berkas untuk dipaketkan dan dikirim ke kantor PT. Happy Prima Wisata Pusat dan sebagian lagi untuk arsip di kantor cabang, serta membuat surat-surat pendukung yang diperlukan jamaah maupun instansi yaitu PT. Happy Prima Wisata Kudus.⁷

Kegiatan operasional dan pelayanan di PT. Happy Prima Wisata Kudus dilaksanakan oleh sumber daya manusia yang profesional sehingga dapat berjalan sesuai dengan tujuan. Para staf PT. Happy Prima Wisata Kudus yang melakukan pekerjaan dengan profesional tentunya didukung latar belakang pendidikan dan pengalaman yang mumpuni. Berikut data latar belakang pendidikan dari SDM yang terdapat di PT. Happy Prima Wisata Kudus :

Tabel 4.2.
SDM PT. Happy Prima Wisata Kudus

Nama	Jabatan	Pendidikan Terakhir
Drs. H. Noor Faiq Thamrin	Direktur Utama	S1

⁷ Maulida Zulfa Elzuhara (Manajer HPW Kudus), Hasil Wawancara 2 dengan Peneliti, 15 Desember 2022.

Maulida Zulfa Elzuhara, S.Mat	Manajer	S1
Naily Sa'adah, Amd.Gz	Divisi Haji & Umroh	D3
Muhammad Habib	Divisi Tour & Marketing	SMA/MA
Ulya Himmawati, S.Kom	Divisi Administrasi	S1

7. Sarana dan Prasarana PT. Happy Prima Wisata Kudus

Dalam sebuah perusahaan pasti memiliki sarana dan prasarana yang dapat mendukung pekerjaan mereka. Definisi dari sarana dan prasarana itu sendiri yaitu suatu usaha pengadaan dan pemeliharaan alat benda yang bergerak maupun tidak bergerak yang digunakan untuk menunjang kelancaran suatu proses maupun kegiatan secara langsung maupun tidak langsung untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien, tepat guna dan tepat sasaran.⁸ Berikut sarana dan prasarana yang ada di PT. Happy Prima Wisata Kudus yang menunjang kinerja staf sekaligus memudahkan terlaksananya operasional dalam biro HPW Kudus⁹ :

Tabel 4.3.

Sarana dan Prasarana PT. Happy Prima Wisata Kudus

No.	Jenis	Jumlah
1.	Kantor biro HPW Kudus	1 Kantor
2.	Ruang Direktur Utama	1 Ruang
3.	Gudang Perlengkapan	1 Ruang
4.	Komputer	2 Unit
5.	Printer	2 Unit
6.	Scan	1 Unit
7.	Meja	3 Buah
8.	Kursi	10 Buah
9.	Loker Dokumen	3 Buah
10.	AC (<i>Air Conditioner</i>)	2 Unit
11.	Telepon Kantor	1 Unit

⁸ Nur Bidayah, Manajemen Sarana Dan Prasarana Pendidikan Di SMK Muhammadiyah 1 Kertosono Kabupaten Nganjuk, (Thesis: IAIN Kediri, 2018), 19. <http://etheses.iainkediri.ac.id/819/> diakses pada 12 Januari 2022 pukul 16.00

⁹ Maulida Zulfa Elzuhara (Manajer HPW Kudus), Hasil Wawancara 2 dengan Peneliti, 15 Desember 2022.

12.	Televisi	1 Unit
13.	Mesin Penghitung Uang	1 Unit
14.	Brankas Uang	1 Unit
15.	CCTV	3 Unit
16.	WIFI	2 Unit

8. Produk-produk PT. Happy Prima Wisata Kudus

Setiap perusahaan baik yang bergerak dibidang barang maupun layanan jasa pasti memiliki produk-produk yang ditawarkan. Begitu juga dengan PT. Happy Prima Wisata Kudus yang menyediakan produk-produk yang ditawarkan berupa program umroh maupun haji khusus yang memiliki beberapa paket. Dalam setiap paket dibedakan atas periode keberangkatan, harga dan akomodasi hotel. Berikut produk-produk PT. Happy Prima Wisata Kudus¹⁰ :

a. Program Haji Khusus

Program haji khusus ini yang dulunya dikenal dengan sebutan ONH Plus merupakan program haji yang diselenggarakan oleh pihak swasta dalam hal ini biro perjalanan haji. Unsur yang membedakan dari haji reguler yaitu pada masa tunggu keberangkatan haji, dimana haji khusus memiliki masa tunggu yang tidak terlalu lama seperti haji reguler. Dan tentunya hal tersebut berpengaruh pada harganya, dimana harga program haji khusus lebih mahal dibanding haji reguler. Biro HPW Kudus menyediakan program haji khusus yang terdiri dari 2 (dua) paket yaitu :

- a) Paket VIP dengan harga 18.500 US Dollar atau setara dengan 289 juta. Harga paket sudah termasuk akomodasi hotel bintang 5 baik di Makkah maupun Madinah, visa haji mujamalah, maktab VIP, Pesawat Saudi Airlines beserta perlengkapan dari biro.
- b) Paket Ekonomis dengan harga 15.000 US Dollar atau setara dengan 234 juta. Harga paket sudah termasuk akomodasi hotel bintang 3 di Makkah dan bintang 4 di Madinah, visa haji mujamalah, maktab furodah, Pesawat Scoot Airlines beserta perlengkapan dari biro.

b. Program Umroh

¹⁰ Naily Saadah (Divisi Haji Umroh HPW Kudus), Hasil Wawancara 3 dengan Peneliti, 15 Desember 2022

Biro HPW Kudus juga menyediakan program umroh dengan beberapa paket. Dalam setiap paket terdapat penawaran paket promo, hemat, silver dan eksklusif. Penawaran tersebut hanya berbeda pada akomodasi dan jarak hotelnya saja. Sedangkan untuk pelayanan dan perlengkapan yang diberikan bersifat sama. Penjelasan paket-paket umroh biro HPW yaitu sebagai berikut :

- a) Paket Umroh Reguler, dimana paket ini bisa dilaksanakan pada bulan apapun setiap tahunnya. Umroh paket reguler terdapat 2 (dua) pilihan dilaksanakan selama 9 hari dan 12 hari tergantung dari paket yang dipilih oleh jamaah. Umroh paket ramadhan juga termasuk ke dalam program umroh reguler. Hanya saja yang membedakan yaitu umroh paket ramadhan dilaksanakan dibulan istimewa ramadhan. Dalam paket ramadhan juga terdapat umroh lailatul qadar. Dalam umroh reguler juga terdapat paket promo, hemat, silver, dan eksklusif. Berikut tabel paket promo, hemat, silver dan eksklusif :

Tabel 4.4.
Paket Promo Umroh PT. Happy Prima Wisata
Kudus

Estimasi Keberangkatan	9 Hari	12 Hari
10 / 24 Agustus 2022	27,5 JT	29,5 JT
2 / 16 September 2022	27,5 JT	29,5 JT
5 / 19 Oktober 2022	27,5 JT	29,5 JT
2 / 16 / 30 November 2022	27,5 JT	29,5 JT
7 / 18 Desember 2022	29,5 JT	31,5 JT
4 / 18 Januari 2023	27,5 JT	29,5 JT
1 / 15 Februari 2023	27,5 JT	29,5 JT
1 / 15 Maret 2023	27,5 JT	29,5 JT

23 Maret 2023 (Awal Ramadhan)	30,5 JT	32,5 JT
25 April 2023 (Syawal)	29,5 JT	31,5 JT
Jarak Hotel ± 500 meter dari P Akomodasi Hotel Bintang 2 : Makkah : Grand Arraya Madinah : Rawabi Az-zahra		

**Tabel 4.5.
 Paket Hemat Umroh PT. Happy Prima Wisata Kudus**

Estimasi Keberangkatan	9 Hari	12 Hari
10 / 24 Agustus 2022	29,5 JT	32,5 JT
2 / 16 September 2022	29,5 JT	32,5 JT
5 / 19 Oktober 2022	29,5 JT	32,5 JT
2 / 16 / 30 November 2022	29,5 JT	32,5 JT
7 / 18 Desember 2022	31,5 JT	34,5 JT
4 / 18 Januari 2023	29,5 JT	32,5 JT
1 / 15 Februari 2023	29,5 JT	32,5 JT
1 / 15 Maret 2023	29,5 JT	32,5 JT
23 Maret 2023 (Awal Ramadhan)	32,5 JT	35,5 JT
23 Maret 2023 (Full Ramadhan 30 hr)		59 JT
8 April 2023 (Lailatul Qadar 14 hr)		53 JT
25 April 2023 (Syawal)	31,5 JT	34,5 JT

**Jarak Hotel ± 300 meter dari Akomodasi Hotel Bintang 3 :
Makkah : Fajar Badie 2/Seta
Madinah : Daarun Naim/Seta**

**Tabel 4.6.
Paket Silver Umroh PT. Happy Prima Wisata Kudus**

Estimasi Keberangkatan	9 Hari	12 Hari
10 / 24 Agustus 2022	32,5 JT	35,5 JT
2 / 16 September 2022	32,5 JT	35,5 JT
5 / 19 Oktober 2022	32,5 JT	35,5 JT
2 / 16 / 30 November 2022	32,5 JT	35,5 JT
7 / 18 Desember 2022	34,5 JT	37,5 JT
4 / 18 Januari 2023	32,5 JT	35,5 JT
1 / 15 Februari 2023	32,5 JT	35,5 JT
1 / 15 Maret 2023	32,5 JT	35,5 JT
23 Maret 2023 (Awal Ramadhan)	35,5 JT	38,5 JT
25 April 2023 (Syawal)	34,5 JT	37,5 JT
Jarak Hotel ± 200 meter dari Pelat Akomodasi Hotel Bintang 4 : Makkah : Rayyana/Setaraf Madinah : Province Al-sham/Seta		

**Tabel 4.7.
Paket Eksklusif Umroh PT. Happy Prima Wisata Kudus**

Estimasi Keberangkatan	9 Hari	12 Hari
10 / 24 Agustus 2022	34,5 JT	37,5 JT
2 / 16 September 2022	34,5 JT	37,5 JT
5 / 19 Oktober 2022	34,5 JT	37,5 JT
2 / 16 / 30 November 2022	34,5 JT	37,5 JT
7 / 18 Desember 2022	36,5 JT	39,5 JT
4 / 18 Januari 2023	34,5 JT	37,5 JT

1 / 15 Februari 2023	34,5 JT	37,5 JT
1 / 15 Maret 2023	34,5 JT	37,5 JT
25 April 2023 (Syawal)	36,5 JT	39,5 JT
Jarak Hotel Di depan Pelataran Mas Akomodasi Hotel Bintang 5 : Makkah : Pulman Zam-zam/Setaraf Madinah : Raudhoh Royal Inn/Setar		

- b) Paket Umroh Terencana, yaitu paket umroh yang dilaksanakan setiap bulan Februari dengan penawaran harga yang lebih terjangkau disesuaikan dengan bulan pelunasan. Jadi, jamaah diberikan opsi untuk memilih bulan pelunasan pembiayaan umroh, semakin jauh bulan pelunasan yang dipilih dari jadwal keberangkatan. Maka semakin lebih murah harga paket yang didapatkan dengan pelayanan yang sama dan terbaik.

Tabel 4.8.
Paket Umroh Terencana PT. Happy Prima Wisata
Kudus

Umroh Terencana	
Tanggal Keberangkatan 7 Februari 2024	
Bulan Pelunasan	Harga
Desember 2022	20 JT
Januari 2023	20,5 JT
Februari 2023	21 JT
Maret 2023	21,5 JT
April 2023	22 JT
Mei 2023	22,5 JT
Juni 2023	23 JT
Juli 2023	23,5 JT
Agustus 2023	24 JT
September 2023	24,5 JT
Oktober 2023	25 JT
November 2023	25,5 JT
Desember 2023	26 JT
Akomodasi Hotel : Hotel Makkah : Olayan Ajjad (± 300 m) Hotel Madinah : Durroh Andalus (± 100 m)	

- c) Paket Umroh Plus Turki, paket ini juga termasuk paket istimewa di biro HPW Kudus karena paket ini menyediakan layanan *trip* ke negara Turki selama 13 hari (Makkah 4 hari, Madinah 3 hari, Turki 3 hari). Selain melaksanakan ibadah umroh, para jamaah juga diajak untuk melihat dan mengenal sejarah Islam yang ada di negara Turki. Harga paket untuk umroh plus turki di biro HPW Kudus yaitu Rp 37.500.000,- belum termasuk tip *tour guide* turki, paspor, dan kelebihan bagasi. Akomodasi hotel di Turki Istanbul yaitu Pullman Hotel, Makkah di Moven Pick, Madinah di Roudhoh Royal Inn.
- a) Perlengkapan Jamaah

Selain paket-paket yang disediakan untuk dipilih jamaah, ada juga fasilitas beserta perlengkapan-perengkapan yang sudah termasuk kedalam harga paket yang ditawarkan. Adapun fasilitas dan perlengkapan tersebut disediakan oleh biro HPW Kudus agar memudahkan para jamaah dalam melaksanakan ibadah umroh sehingga jamaah merasa nyaman. Fasilitas dan perlengkapan yang didapatkan jamaah yaitu¹¹ :

- a) Tiket Pesawat PP *Economy Class* (Jakarta / Surabaya – Jeddah / Madinah PP).
- b) Akomodasi Hotel sesuai paket.
- c) Pengurusan Visa Umroh
- d) Transportasi AC & Ziarah sesuai program.
- e) Makan 3 kali sehari prasmanan (Masakan Indo / Inter tergantung pilihan paket).
- f) Perlengkapan Umroh
 Pria : Trolley / Koper, Kain Ihram, Ikat Pinggang untuk Ihram, Syal, Tas Ransel, Tas Paspur, Tas Sandal, Kain Seragam, Buku Do'a.
 Wanita : Trolley / Koper, Mukena, Hijab Bergo, Syal, Tas Ransel, Tas Paspur, Tas Sandal, Kain Seragam, Buku Do,a.
- g) Asuransi.
- h) Muthowif / *Guide* Berpengalaman.
- i) Bagasi 30 kg sesuai ketentuan penerbangan.
- j) Air zam-zam @5 liter.

¹¹ Muhammad Habib (Staf *Tour & Marketing* HPW Kudus), Hasil Wawancara 3 dengan Peneliti, 15 Desember 2022

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Umroh Paket Ramadhan PT. Happy Prima Wisata Kudus

Melaksanakan ibadah umroh di bulan yang suci nan mulia Ramadhan adalah dambaan seluruh umat muslim dunia. Demikian juga biro HPW Kudus yang menyediakan paket umroh ramadhan bukan karena untuk duniawi dengan meraih *profit* sebanyak-banyaknya tetapi memang niat ibadah dengan menjembatani jamaah yang sangat rindu dan bergairah untuk meningkatkan dan menikmati sensasi ibadah di tanah suci. Menurut Direktur Utama HPW Kudus, jika dilihat dari peluang bisnis paket ramadhan ini bukanlah paket yang dihadirkan karena keuntungan untuk perusahaan, karena jamaah umroh paket ramadhan adalah jamaah pilihan yang memang sudah mantap dari segi niat, hati dan fisik. Melihat kondisi geografis dan perubahan iklim antara Indonesia dan Saudi Arabia tentu berbeda dimana di Arab lebih panas cuacanya ditambah lagi dalam keadaan berpuasa. Sehingga bukan hanya niat yang harus jamaah persiapkan tetapi juga kemantapan akan mampunya dirinya dalam melaksanakan ibadah umroh. Kemantapan hati dan fisik dalam melaksanakan ibadah umroh akan mengantarkan pada keikhlasan dalam beribadah kepada Allah. Karena jamaah umroh ramadhan termasuk pilihan dan paket ramadhan termasuk paket istimewa sehingga jumlah jamaah bukan termasuk grup besar. Tujuan dari program umroh paket ramadhan yaitu untuk mewujudkan impian jamaah dalam beribadah ke tanah suci melalui pelayanan yang memudahkan, berkualitas, dan memiliki kepedulian yang tinggi.¹²

Perbedaan paket umroh ramadhan dengan paket umroh lainnya yang terdapat di PT. Happy Prima Wisata Kudus dari segi pelayanannya pada dasarnya sama dengan paket lainnya. Hal ini dikarenakan pimpinan, staf, muthowif di HPW Kudus memegang prinsip pelayanan yang sesuai dengan syariat islam dalam melayani jamaah sehingga seluruh jamaah pada paket ibadah apapun dapat merasakan layanan ibadah yang sama dan terbaik sesuai dengan motto HPW Kudus. Namun, paket umroh ramadhan ini tergolong paket istimewa dikarenakan dari segi waktu pelaksanaan yaitu pada bulan Ramadhan dimana seluruh amal baik akan dilipat gandakan pahalanya oleh Allah SWT. Menurut alumni jamaah umroh paket ramadhan, alasan jamaah

¹² Noor Faiq Thamrin (Direktur Utama), Hasil Wawancara 1 dengan Peneliti, 12 Desember 2022.

memilih paket ini memang karena keistimewaan bulan ramadhan yang menjadi motivasi kuat dalam memilih paket ini. Mereka ingin memperbanyak dan menikmati sensasi ibadah di tanah suci pada bulan ramadhan.¹³

Pada setiap harinya mulai dari awal, pertengahan, maupun akhir ramadhan memiliki keistimewaan dan fadhilah yang menggiurkan untuk investasi akhirat sehingga menjadi momentum tepat bagi umat muslim untuk berlomba-lomba dalam kebaikan (*fastabiqul khoirot*).¹⁴

Maka dari itu, HPW Kudus menyediakan 3 (tiga) kali jadwal keberangkatan untuk paket umroh ramadhan, diantaranya yaitu :

a. Awal Ramadhan

Merupakan paket umroh yang dipilih oleh jamaah HPW Kudus dengan jadwal keberangkatan pada 10 hari awal ramadhan. Tanggal keberangkatan menyesuaikan dari jadwal tiket yang keluar. Paket umroh di awal ramadhan tersedia dalam paket promo dengan harga 30,5 juta untuk 9 hari dan 32,5 juta untuk 12 hari, paket hemat dengan harga 32,5 juta untuk 9 hari, 35,5 juta untuk 12 hari, dan paket silver dengan harga 34,5 juta untuk 13 hari. Paket yang dipilih jamaah bulan ramadhan kemarin adalah paket silver 13 hari dengan harga 37,5 juta.

Gambar 4.1
Brosur Umroh Awal Ramadhan PT. Happy Prima
Wisata Kudus



¹³ Bahauddin dan Ina (Alumni Jamaah Umroh Paket Ramadhan), Hasil Wawancara 4 dengan Peneliti, 30 Desember 2022

¹⁴ Noor Faiq Thamrin (Direktur Utama), Hasil Wawancara 1 dengan Peneliti, 12 Desember 2022.

b. Full Ramadhan

Yaitu paket umroh yang dipilih oleh jamaah HPW Kudus dengan perkiraan jadwal keberangkatan pada awal menuju pertengahan ramadhan tergantung jadwal dari tiket pesawat yang keluar. Biro HPW Kudus hanya menyediakan paket umroh full ramadhan tersedia pada paket hemat saja dengan harga 59 juta. Alasannya karena kembali lagi pada jamaah yang mayoritas memilih paket hemat karena paket tersebut berada di pertengahan dari segi harga dan kualitas. Dimana harga paket hemat terjangkau sudah mendapatkan akomodasi hotel dengan jarak yang lumayan dekat dengan pelataran masjidil haram sehingga jamaah dapat menghabiskan bulan ramadhan di tanah suci dengan meningkatkan ibadah.

c. Lailatul Qadar

Merupakan paket umroh yang dipilih jamaah HPW Kudus dengan jadwal keberangkatan pada 10 hari terakhir bulan ramadhan. Harga paket untuk umroh lailatul qadar yaitu 48 juta selama 14 hari.

Gambar 4.2
Brosur Umroh Lailatul Qadar PT. Happy Prima Wisata Kudus



Pelaksanaan umroh paket ramadhan pada tahun 2022 hanya 2 kali keberangkatan yaitu paket awal ramadhan dan lailatul qadar. Per keberangkatan yaitu dengan jumlah jamaah 45 orang muat 1 bus keberangkatan. Jumlah jamaah umroh paket

ramadhan tahun 2022 yaitu kurang lebih 90 orang dengan 2 kali keberangkatan.¹⁵

Para jamaah umroh paket ramadhan HPW Kudus dalam melaksanakan ibadah umroh dibulan puasa diprioritaskan pada pagi hari. Alasan pelaksanaan rangkaian ibadah umroh pada pagi hari karena kondisi badan jamaah yang masih *fit* setelah sahur.¹⁶ Adapun rangkaian ibadah umroh dan beberapa hal yang harus dilakukan dan dipenuhi meliputi :

- a. Rukun Umroh, yang terdiri atas :
 - a) Berihram (berniat untuk umroh) di Miqat. Miqat untuk jamaah Indonesia sendiri yaitu di Yalamlam dan Bir Ali.
 - b) Melakukan thawaf sebanyak 7 (tujuh) kali putaran.
 - c) Melaksanakan sa'i yaitu berlari-lari kecil dari bukit Shafa ke Marwah sebanyak 7 (tujuh) kali perjalanan.
 - d) Tahallul yaitu mencukur atau memotong rambut.
 - e) Tertib.
- b. Syarat wajib umroh yang harus dipenuhi oleh jamaah. Syarat wajib umroh memiliki kesamaan dengan syarat wajib ibadah haji yang terdiri atas :
 - a) Beragama Islam.
 - b) Baligh (dewasa).
 - c) Berakal sehat.
 - d) Merdeka.
 - e) Mampu (*isthitha'ah*).¹⁷
- c. Syarat sah atau wajib umroh, selain memiliki syarat wajib ibadah umroh juga memiliki sejumlah rukun syarat sahnya menunaikan ibadah dari tahap awal hingga akhir. Apabila tidak dikerjakan akan dikenai dam (denda), wajib umroh tersebut yaitu :
 - a) Ihram (niat) dari miqat.
 - b) Menghindari dari perbuatan terlarang dalam keadaan ihrom pada pelaksanaan ibadah umroh.
 - c) Bersuci.
 - d) Berpakaian ihram.
 - e) Shalat sunnah 2 rakaat.

¹⁵ Nailly Saadah (Divisi Haji Umroh HPW Kudus), Hasil Wawancara 3 dengan Peneliti, 15 Desember 2022

¹⁶ Maulida Zulfa Elzuhara (Manajer HPW Kudus), Hasil Wawancara 2 dengan Peneliti, 15 Desember 2022.

¹⁷ Departemen Agama RI, *Bimbingan Manasik Haji*, (Jakarta: Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat dan Penyelenggaraan Haji, 2006)

- f) Niat umroh dari miqat.
- g) Membaca talbiyah, sholawat, dan do'a dimulai setelah mengucapkan niat umroh sampai menjelang thawaf.
- h) Masuk kota makkah dengan berdo'a.
- i) Masuk masjidil haram dengan berdo'a.
- j) Melaksanakan thawaf.
- k) Melaksanakan sa'i.
- l) Tahallul.¹⁸

Berdasarkan rangkaian ibadah umroh beserta syarat-syarat yang harus dipenuhi jamaah di atas memang harus dilaksanakan dengan kondisi fisik yang kuat sehingga dapat khusyu' dan tertib. Oleh karena itu, pihak biro HPW Kudus memprioritaskan pelaksanaan ibadah umroh di pagi hari sedangkan untuk malam harinya biasanya dipergunakan jamaah HPW Kudus untuk i'tikaf dan *qiyamul lail* di masjid. Akan tetapi, dapat juga berubah tergantung dari kondisi di Arab dan para jamaah.

2. Pelayanan Terhadap Jamaah Umroh Paket Ramadhan di PT. Happy Prima Wisata Kudus

Dalam memberikan pelayanan kepada jamaah PT. Happy Prima Wisata Kudus memegang prinsip-prinsip pelayanan yang sesuai dengan syariat dalam melaksanakan tugasnya. Prinsip-prinsip tersebut harus dipegang teguh oleh pimpinan beserta seluruh pegawai biro HPW Kudus. Tujuan dari adanya prinsip pelayanan islam yang harus dipegang adalah agar menyatukan keselarasan antara pimpinan dan pegawai dalam kinerjanya dalam memberikan pelayanan terhadap jamaah. Adapun prinsip-prinsip tersebut yaitu :

a. Prinsip Kerja Diniatkan Untuk Ibadah

Prinsip ini adalah prinsip utama yang harus diteguhkan di biro HPW Kudus. Menurut manajer HPW Kudus, pimpinan senantiasa mengingatkan pegawainya agar menanamkan dalam hati bekerja diniatkan untuk ibadah. Jadi, mindset yang dibangun bekerja pertama kali adalah pentingnya menggapai ridho Allah, untuk bekal akhirat sehingga dunia akan mengikuti. Selain itu juga bekerja yang diniatkan ibadah akan terasa ringan dan ikhlas apabila dijalani. Jadi apabila yang pertama ingin digapai adalah ridho Allah, maka target maupun keuntungan pun akan mengikuti dan apabila diuji

¹⁸ H. Mursidi, *Pengertian Haji dan Umroh*, (Jakarta: Kementerian Agama, 2009), 8-10.

seperti adanya pandemi dan sebagainya tidak berlarut-larut dalam kekecewaan.

b. Prinsip *Musawwah* (Persamaan)

Memberikan pelayanan ibadah kepada para jamaah umroh maupun haji plus harus didasarkan dengan persamaan, tanpa dibeda-bedakan dari status sosial, ekonomi, budaya, ras, dan sebagainya. Prinsip ini sesuai dengan firman Allah yang terdapat di dalam Al-Qur'an Surah Al-Hujurat ayat 13 :

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

Artinya : *“Hai Manusia! Kami telah menciptakanmu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling mengenal. Sesungguhnya, orang yang paling mulia diantara kamu di sisi Allah ialah orang yang paling bertaqwa.”*¹⁹

Oleh karena itu, biro HPW Kudus dalam memberikan pelayanan tidak pernah membeda-bedakan jamaah, semua diperlakukan dengan baik dan sama, karena memang yang membedakan derajat manusia di sisi Allah hanyalah keimanan dan ketaqwaan.

c. Prinsip Tolong Menolong dan Memudahkan

Memberikan pelayanan dari mulai pendaftaran, keberangkatan sampai dengan pemulangan jamaah merupakan bagian dari sikap tolong menolong agar jamaah dapat mewujudkan impian beribadah ke tanah suci. Mengingat latar belakang dari berdirinya HPW Kudus yaitu untuk memberikan pelayanan ibadah dengan mudah, maka seluruh kegiatan pelayanan yang ada di biro mulai dari pendaftaran, administrasi sampai keberangkatan dan kepulangan jamaah berusaha untuk dapat memudahkan jamaah. Seperti contoh di biro HPW Kudus bagi jamaah yang kesulitan dalam pengurusan paspor akan dibantu oleh pihak biro ke kantor imigrasi, staf HPW Kudus memberikan informasi mengenai persyaratan yang diperlukan, menyediakan transportasi menuju kantor imigrasi, mendampingi serta mengarahkan para jamaah saat di kantor

¹⁹ Azaki Khoirudin, *Al-Musawah, Kesetaraan Derajat Manusia: Tafsir QS. Al-Hujurat ayat 13*, <https://nesia.ir/post/ayat-al-quran-yang-menjelaskan.p41571> diakses pada 12 Desember 2022 pukul 16.30 WIB

imigrasi. Dari hal tersebut, jamaah tidak lagi kebingungan dan repot untuk mengurusinya sendiri karena mayoritas jamaah umroh HPW Kudus berusia dewasa bahkan lanjut usia.

d. Prinsip Menjalin Silaturahmi dan Persaudaraan (*Ukhuwah*)

Prinsip ini sangat penting bagi biro HPW Kudus. Prinsip ini dapat dibangun dengan menjaga kepercayaan dari jamaah, bersikap ramah dan supel dalam melayani, menciptakan komunikasi yang nyaman dan informatif bagi jamaah sehingga dapat menciptakan loyalitas serta menjalin silaturahmi dengan jamaah. Begitu juga dengan para alumni jamaah dimana setiap alumni terdapat grup *WhatsApp*-nya sehingga masih dapat berkomunikasi dan saling sharing tentang kebaikan.²⁰

Prinsip-prinsip di atas yang digunakan landasan pimpinan dan para staf HPW Kudus dalam kinerjanya memberikan pelayanan. Menurut penuturan dari manajer HPW Kudus, seluruh pelayanan yang diberikan di HPW Kudus pada dasarnya sama dan seluruhnya pelayanan terbaik yang diberikan. Hanya saja perbedaannya pada jenis paket yang dipilih sehingga berbeda akomodasi dan jarak hotelnya. Sedangkan untuk paket ramadhan ini pelayanan yang membedakan dengan paket lainnya yaitu pada pemantapan dan kesiagaan kondisi kesehatan petugas, karena apabila terjadi hal yang tidak diinginkan petugas atau staf yang menjadi garda terdepan dalam melayani jamaah. Berikut pelayanan dan pelaksanaan program umroh paket ramadhan pada biro Happy Prima Wisata Kudus mulai dari pendaftaran sampai dengan pemulangan jamaah umroh paket ramadhan :

a. **Pelayanan Pendaftaran dan Administrasi**

Pelayanan pendaftaran terhadap jamaah umroh paket ramadhan menurut divisi haji dan umroh di biro HPW Kudus dimulai dengan calon jamaah mendatangi kantor PT. Happy Prima Wisata Cabang Kudus yang beralamatkan di Jalan Mayor Basuno No. 30, Sunggingan, Kecamatan Kota Kudus, Kabupaten Kudus. Untuk calon jamaah yang berjumlah banyak atau rombongan biasanya melalui *freelance* marketing HPW Kudus kemudian disampaikan kepada divisi haji umroh. Setelah itu pihak biro menyiapkan tempat untuk berkumpul keperluan untuk menjelaskan dan memberikan

²⁰ Maulida Zulfa Elzuhara (Manajer HPW Kudus), Hasil Wawancara 2 dengan Peneliti, 15 Desember 2022

segala informasi yang dibutuhkan calon jamaah. Akan tetapi, untuk program umroh ramadhan yang bukan merupakan grup besar maka calon jamaah mendatangi kantor HPW secara mandiri untuk melakukan pendaftaran umroh paket ramadhan.

Disinilah staf divisi haji umroh berwenang untuk berinteraksi dan memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan prinsip pelayanan yang dijadikan pedoman lembaga dan ramah dengan calon jamaah, menjelaskan dan memberikan keterangan maupun informasi-informasi yang dibutuhkan calon jamaah, menjawab pertanyaan dan memberikan saran sesuai dengan kebutuhan jamaah hingga kemudian sampai pada keputusan paket yang dipilih yang mana akan berkaitan dengan akomodasi dan fasilitas yang akan didapatkan.

Setelah jamaah mantap memilih paket umroh ramadhan, kemudian staf administrasi akan menjelaskan dan mengarahkan jamaah untuk melengkapi berkas persyaratan yang akan menunjang pelaksanaan ibadah umroh paket ramadhan. Berkas-berkas persyaratan yang harus dilengkapi jamaah umroh paket ramadhan yaitu :

- a) Mengisi formulir
- b) Paspor RI yang masih berlaku minimal 7 bulan
- c) Fotokopi KK 2 lembar
- d) Fotokopi KTP 3 lembar
- e) Fotokopi Bukti Vaksin Covid-19 (dosis 1, 2, 3) 2 lembar
- f) Fotokopi Buku Nikah untuk suami istri dibawah 45 tahun
- g) Fotokopi Akta Lahir untuk anak-anak 3 lembar
- h) Foto berwarna 4x6 = 5 lembar, *background* putih wajah tampak 80% (tanpa kacamata, pria tanpa peci/topi, wanita berhijab).
- i) Kartu kuning meningitis
- j) DP Booking Seat Rp. 10.000.000,-/jamaah
- k) Lunas biaya umroh maksimal 45 hari sebelum keberangkatan

Pembayaran DP maupun pelunasan biaya umroh dapat dibayarkan langsung di kantor maupun via transfer pada rekening direktur utama PT. Happy Prima Wisata sesuai dengan periode waktu yang telah ditentukan. Adapun rekeningnya yaitu 2409201202 (BNI), 0038-01-000494-565 (BRI), 135-00-1551968-7 (Mandiri), 3790070280 (BSI).

Bagi jamaah yang belum memiliki paspor dapat dilakukan mandiri jika mampu dan jika tidak, akan dibantu pihak biro HPW Kudus tergantung dari masing-masing pilihan jamaah. Mayoritas jamaah memilih mengurus paspornya melalui biro HPW karena lebih simpel dan tidak repot. Adapun persyaratan paspor yaitu :

- a) KTP Asli
- b) KK Asli
- c) Akta Lahir / Buku Nikah / Ijazah Asli
- d) Paspor lama (apabila sudah pernah membuat mulai tahun 2006)
- e) Surat Rekomendasi Kemenag Haji dan Umroh (pengurusan oleh staf administrasi)
- f) Surat Rekomendasi Biro Travel bermaterai
- g) Surat Keterangan PNS, ABRI, Karyawan Swasta, Pensiunan
- h) Biaya pengurusan paspor²¹

Para staf di biro HPW Kudus senantiasa siap siaga membantu jamaah sehingga memudahkan jamaah dalam mewujudkan impian dan niatnya beribadah umroh. Hal itu dapat dilihat saat pengurusan paspor dan surat rekomendasi. Pihak biro siap membantu jamaah membuat surat rekomendasi paspor dan mengirimkannya ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kudus untuk diserahkan ke Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh. Selain itu pihak biro juga menyediakan transportasi dan konsumsi bagi jamaah yang mengurus paspornya melalui biro HPW Kudus. Staf divisi haji umroh akan menjadwalkan tanggal pembuatan paspor dan memberikan informasi dan mengingatkan kembali apa yang harus dipersiapkan jamaah melalui grup *WhatsApp*. Melakukan pendampingan di kantor imigrasi dan memberikan arahan kepada jamaah saat di kantor imigrasi sehingga jamaah tidak kebingungan.

b. Pelayanan Perlindungan/Asuransi (Perlengkapan, Kesehatan, Transportasi, Akomodasi)

Bagi jamaah yang sudah mendaftar dan membayar DP maupun melakukan pelunasan biaya umroh, langsung mendapatkan perlengkapan lengkap yang telah disediakan oleh pihak biro HPW Kudus meliputi trolley / koper, kain

²¹ Ulya Himmawati (Divisi Adminitrasi HPW Kudus), Hasil wawancara 3 dengan Peneliti, 15 Desember 2022

ihram, ikat pinggang untuk ihram, syal, tas ransel, tas paspor, tas sandal, kain seragam, buku do'a, mukena dan hijab bergo bagi jamaah perempuan. Selain itu, pihak biro HPW Kudus juga menyediakan tenaga kesehatan dan dokter bagi jamaah yang ingin melakukan *medical check-up*, konsultasi mengenai haid maupun nifas (bagi jamaah perempuan), pemeriksaan kehamilan, gizi, vaksin dan sebagainya. Pada saat pelaksanaan ibadah umroh petugas biro HPW pun siap siaga dengan menyediakan obat-obatan dan vitamin untuk menjaga kesehatan jamaah.

Setelah perlengkapan didapatkan, biro HPW Kudus juga memberikan kepastian jadwal keberangkatan untuk jamaah karena biro HPW Kudus adalah biro yang sudah legal dalam operasionalnya dan mengantongi izin resmi dari pemerintahan terkait dengan dibuktikan SK Umroh Nomor 812 Tahun 2018 sehingga memenuhi slogan 5 pasti umroh yaitu pasti berizin travelnya, pasti jadwalnya, pasti terbangnya, pasti hotelnya dan pasti visanya. Selain itu jamaah pun akan mendapatkan asuransi keselamatan jiwa.

Transportasi yang dipilhkan HPW Kudus untuk jamaah adalah terbaik agar jamaah selalu nyaman mulai keberangkatan sampai pemulangan. Jamaah HPW yang dari Kudus sendiri titik kumpulnya di JHK Kudus kemudian naik bus ber-AC menuju bandara A. Yani Semarang. Jamaah yang berada di luar Kudus langsung berkumpul di bandara A. Yani Semarang. Armada penerbangan yang dipilih yaitu Garuda Indonesia dan Lion Air.

Sedangkan untuk akomodasi hotel dan konsumsi disesuaikan dengan harga paket yang dipilih jamaah. Paket hemat dengan akomodasi hotel bintang 3 baik di Makkah maupun Madinah dengan jarak kurang lebih 300 meter dari pelataran masjid dan konsumsinya adalah masakan Indonesia. Paket silver dengan akomodasi hotel bintang 4 baik di Makkah maupun Madinah yang jarak hotel dengan pelataran masjid kurang lebih 200 meter, untuk konsumsi masakan Indonesia dan luar negeri. Sedangkan untuk paket eksklusif akomodasi hotelnya bintang 4 yang bertempat di depan pelataran masjid atau paling dekat dengan masjid. Konsumsi paket eksklusif ini juga sama dengan paket silver campuran masakan Indonesia dan luar negeri. Namun, pihak biro

senantiasa memperhatikan dan memilihkan makanan yang dapat memenuhi kebutuhan gizi para jamaah.²²

c. Pelayanan Pembinaan

PT. Happy Prima Wisata Kudus melakukan pembinaan terhadap jamaah saat sebelum keberangkatan (masih di tanah suci) yang diwujudkan melalui bimbingan manasik umroh dan bimbingan ibadah saat di tanah suci. Bimbingan manasik umroh biasanya dilaksanakan H-7 hari sebelum keberangkatan bertempat di hotel maupun restoran yang sudah direservasi jauh-jauh hari sehingga pelaksanaan berjalan dengan lancar. Materi manasik diberikan langsung oleh pimpinan HPW Kudus yang sekaligus menjadi *muthowif* jamaah umroh paket ramadhan. Selain menjelaskan materi, jamaah juga diberikan buku manasik dan buku do'a yang sudah dicetak staf administrasi. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk meningkatkan pemahaman jamaah umroh paket ramadhan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan rangkaian ibadah umroh.

Pembinaan di tanah suci dibantu oleh *muthowif* / ustadz yang sudah berada di Arab Saudi. Pemilihan *muthowif* Arab Saudi dipilih langsung oleh pimpinan HPW Kudus dengan mempertimbangkan kompetensi yang dimiliki sebagai pembimbing dibuktikan dengan sertifikasi serta mampu memahami situasi dan kondisi di Arab Saudi sehingga dapat profesional dan penuh tanggung jawab dalam melayani jamaah. Dari pembinaan ini dapat memunculkan rasa tenang dan pasti untuk jamaah sehingga tidak ragu dalam melaksanakan serangkaian ibadah umroh. Staf dan *muthowif* senantiasa terbuka untuk jamaah yang ingin bertanya sehingga tidak sungkan satu sama lain.²³

d. Pelayanan Keberangkatan Jamaah

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf *tour* dan marketing, Muhammad Habib yang turun tangan dalam proses pelayanan keberangkatan jamaah umroh paket ramadhan. Jadwal keberangkatan dan *itinerary* adalah

²² Ulya Himmawati (Divisi Administrasi HPW Kudus), Hasil Wawancara 3 dengan Peneliti, 15 Desember 2022

²³ Naili Sa'adah (Divisi Haji Umroh HPW Kudus), Hasil Wawancara 3 dengan Peneliti, 15 Desember 2022

pedoman para staf yang terjun langsung dalam pelayanan keberangkatan jamaah dalam melaksanakan perjalanan umroh ramadhan yang telah dibuat divisi haji umroh dan sesuai dengan arahan pimpinan.

Dalam proses pelayanan keberangkatan jamaah biasanya seluruh staf, manajer dan pimpinan ikut andil semua untuk mengondisikan jamaah. Staf *tour* datang lebih awal ke lokasi titik kumpul jamaah di JHK Kudus untuk memastikan kembali reservasi parkir JHK dan transportasi yang dilakukan jauh-jauh hari kepada pihak terkait. Titik kumpul keberangkatan dan kepulangan disamakan agar memudahkan keluarga. Setelah bus transportasi jamaah siap, para staf dan pimpinan menunggu kedatangan jamaah sambil salam sapa dengan jamaah yang sudah datang beserta keluarga yang turut mengantarkan. Setelah jamaah mulai berdatangan, manajer membagi tugas para staf. Manajer dan staf divisi haji umroh mendata jamaah yang sudah datang, sedangkan jamaah yang belum datang segera dihubungi. Disamping itu, staf *tour* dan staf administrasi mengecek kelengkapan dokumen seperti paspor dan tiket, memberikan penanda identitas di koper masing-masing jamaah dan memasukkan koper ke bagasi bus.²⁴

Keberangkatan jamaah umroh paket ramadhan dilaksanakan pada awal ramadhan dan lailatul qadar. Awal ramadhan dengan paket 14 hari dilaksanakan pada hari Jum'at, 1 April 2022, pukul 10.20 WIB dan jadwal kepulangan pada hari Kamis, 14 April 2022. Sedangkan umroh lailatul qadar dengan jadwal keberangkatan pada hari Kamis, 21 April 2022 pada pukul 10.20 WIB dan jadwal kepulangan pada hari Kamis, 05 Mei 2022. *Muthowif* jamaah umroh paket ramadhan yaitu direktur utama HPW Kudus sendiri, Drs. H. Noor Faiq Thamrin. Selain itu ada juga perwakilan *muthowif* di Arab Saudi yang bernama Ustadz Syaiful. Jumlah jamaah umroh paket ramadhan ini baik awal ramadhan maupun lailatul qadar yaitu 90 orang atau 2 bus (1 bus 45 pax).

e. Pelayanan Jamaah di Tanah Suci

Berdasarkan hasil wawancara, jamaah umroh awal ramadhan tiba di bandara Jeddah pada hari kedua pukul 00.25

²⁴ Muhammad Habib (Staf *Tour & Marketing* HPW Kudus), Hasil Wawancara 3 dengan Peneliti, 15 Desember 2022

WAS (Waktu Arab Saudi). Kemudian pengurusan bagasi jamaah oleh petugas dan jamaah sudah siap dijemput menggunakan bus ber-AC menuju hotel di Makkah yang sudah dipeservasi. Berhubung jamaah umroh ramadhan ini tergolong paket silver, maka akomodasi hotel yang ditempati yaitu bernama Syuhada (bintang 5/setaraf). Sedangkan akomodasi hotel di Madinah yaitu Concord Al-Khair. Dikarenakan jamaah sampai di Makkah pukul 00.25 WAS atau dini hari yang mana telah masuk hari kedua, maka setelah sampe di hotel jamaah diberi waktu istirahat dan makan sahur. Kemudian pada pagi harinya jamaah melaksanakan ibadah umroh dengan dibimbing oleh *muthowif* PT. Happy Prima Wisata Kudus. Setelah itu, para jamaah juga akan diajak ziarah dan berbelanja baik di Makkah maupun Madinah sesuai dengan jadwal *itinerary* yang sudah dibuat oleh staf HPW Kudus.

Begitu juga dengan jamaah umroh paket ramadhan yang berangkat pada lailatul qadar (10 terakhir ramadhan). Berangkat pada tanggal 21 April 2022 pukul 10.20 WIB dan sampai di Jeddah pada pukul 00.25 WAS. Pada saat sampai di bandara, jamaah tidak perlu repot dalam pengurusan bagasi karena sudah *di-handle* oleh petugas. Jamaah langsung dijemput oleh bus ber-AC menuju hotel yang sudah dipeservasi staf HPW Kudus yaitu di Royal Majestic (Makkah), sedangkan akomodasi hotel jamaah di Madinah bertempat di Province Al-Sham. Rencana perjalanan jamaah umroh lailatul qadar hampir sama dengan *itinerary* jamaah awal ramadhan. Hanya yang membedakan jamaah lailatul qadar mendapat kesempatan untuk melaksanakan ibadah sholat hari raya idul fitri di Masjidil Haram sehingga kepulangannya pada bulan Syawal.

Pelayanan jamaah di tanah suci adalah lanjutan dari pelayanan keberangkatan jamaah mengikuti *itinerary* yang sudah ada. Dalam memberikan pelayanan di tanah suci petugas senantiasa menekankan rasa kebersamaan antar sesama jamaah, saling tolong menolong dan saling menjaga.²⁵ Berikut agenda pelaksanaan umroh paket ramadhan keberangkatan awal ramadhan di PT. Happy Prima Wisata Kudus :

²⁵ Naily Sa'adah (Divisi Haji Umroh HPW Kudus), Hasil Wawancara 3 dengan Peneliti, 15 Desember 2022

1. Agenda Pelaksanaan Umroh Paket Ramadhan Keberangkatan Awal Ramadhan

Hari 1 : Kudus-Semarang-Jakarta-Jeddah

Berkumpul di Bandara Ahmad Yani, *check in*, pengurusan bagasi oleh staf *tour* dan marketing, kemudian jamaah memasuki pesawat dan duduk sesuai kursi untuk menuju ke Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Tiba di Bandara Soekarno-Hatta. Menunggu diruang tunggu untuk pembagian document & ID Card, proses Imigrasi dan siap-siap perjalanan menuju ke Jeddah. Di perjalanan mengambil niat umroh di Qornul Manazil.

Hari 2 : Jeddah-Makkah

Jamaah tiba di Jeddah, pengurusan bagasi dan dilanjutkan perjalanan menuju Makkah dengan Bus AC (\pm 1 jam) dan selama perjalanan jamaah dianjurkan membaca do'a talbiyah. Sampai kemudian tiba di Makkah *check in* hotel di Makkah dan istirahat untuk kemudian berangkat menuju Masjidil Haram untuk melaksanakan umroh (thawaf, sa'i, tahallul) kembali ke hotel, buka puasa, dan tarawih di Masjidil Haram.

Hari 3 : Makkah

Sahur, acara bebas (waktu luang), memperbanyak ibadah di Masjidil Haram, buka puasa di hotel, dan tarawih di Masjidil Haram.

Hari 4 : Makkah

Sahur, shalat subuh, ziarah sekitar Kota Makkah meliputi : Arafah, Jabal Rahmah, Jabal Tsur, Jabal Nur, Jamarat (Mina), Masjid Namirah, Masjid Ji'ronah, kemudian kembali ke hotel buka puasa, dan tarawih di Masjidil Haram.

Hari 5 : Makkah

Sahur, acara bebas (waktu luang), memperbanyak ibadah di Masjidil Haram, buka puasa di Hotel dan tarawih di Masjidil Haram.

Hari 6 : Makkah

Memperbanyak ibadah di Masjidil Haram, ziarah ke Museum Haromain dan Masjid Hudaibiyah.

Hari 7 : Makkah

Sahur, acara bebas (waktu luang), memperbanyak ibadah di Masjidil Haram, buka puasa di Hotel dan tarawih di Masjidil Haram.

Hari 8 : Makkah-Madinah

Melaksanakan thawaf wada' bersama dan dilanjutkan perjalanan ke Madinah menggunakan Bus AC (\pm 5 jam). Sampai di Madinah kemudian *check in* hotel dan istirahat.

Hari 9 : Madinah

Sahur, shalat subuh di Masjid Nabawi dilanjutkan dengan ziarah mengunjungi makam Rasulullah SAW. dan sahabat Abu Bakar r.a, raudhah, dan Makam Baqi' kemudian dilanjut dengan memperbanyak ibadah di Masjid Nabawi.

Hari 10 : Madinah

Sahur, shalat subuh berjamaah dilanjutkan dengan ziarah kota Madinah yang meliputi : Masjid Quba, Masjid Qiblatain, Jabal Uhud, Khandaq, dan Kebun Kurma. Setelah selesai kembali ke Hotel untuk buka puasa dan tarawih di Masjid Nabawi.

Hari 11 & Hari 12 : Madinah

Sahur, acara bebas, memperbanyak ibadah di Masjid Nabawi, buka puasa di Hotel dan tarawih di Masjid Nabawi.

Hari 13 : Madinah-Jakarta

Persiapan kepulangan, *check out* hotel untuk menuju ke Bandara Madinah untuk proses kepulangan.

Hari 14 : Jakarta-Semarang

Istirahat, bermalam di Hotel Jakarta dan siangya dilanjutkan perjalanan pesawat menuju Bandara A. Yani Semarang. Dilanjutkan perjalanan menuju daerah masing-masing.

2. Agenda Pelaksanaan Umroh Paket Ramadhan (Lailatul Qadar)

Hari 1 : Kudus-Semarang-Jakarta

Berkumpul di Bandara Ahmad Yani, *check in*, pengurusan bagasi dan duduk sesuai kursi untuk menuju ke Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Tiba di Bandara Soekarno-Hatta. Menunggu diruang tunggu untuk pembagian dokumen dan ID Card, proses imigrasi dan siap-siap perjalanan menuju ke Madinah.

Hari 2 : Madinah

Sampai di Madinah pemeriksaan paspor, pengurusan bagasi dan dilanjutkan perjalanan menuju hotel. Sampai di hotel madinah *check ini*, dan istirahat. Sahur,

sholat subuh di Masjid Nabawi dilanjutkan dengan ziarah mengunjungi makam Rasulullah SAW. dan sahabat Abu Bakar r.a, raudhah, dan makam baqi'. Buka puasa, shalat tarawih, dan memperbanyak ibadah di Masjid Nabawi.

Hari 3 : Madinah

Sahur, shalat subuh jamaah dilanjutkan dengan ziarah Kota Madinah yang meliputi : Masjid Quba, Masjid Qiblatain, Jabal Uhud, Khandaq dan kebun kurma. Kembali ke Hotel, buka puasa dan tarawih di Masjid Nabawi.

Hari 4 : Madinah-Makkah

Persiapan umroh, *check out* hotel dan menuju Masjid Bir Ali guna mengambil miqot dilanjutkan perjalanan menuju Makkah dengan Bus AC (\pm 5 jam) dan selama perjalanan membaca do'a Talbiyah. Tiba di Makkah *check in* hotel di Makkah dan istirahat kemudian berangkat menuju Masjidil Haram untuk melaksanakan umroh (thawaf, sa'i, dan tahallul). Kembali ke hotel buka puasa dan tarawih di Masjidil Haram.

Hari 5 : Makkah

Sahur, acara bebas, memperbanyak ibadah di Masjidil Haram, buka puasa di Hotel dan tarawih di Masjidil Haram.

Hari 6 : Makkah

Sahur, shalat subuh, ziarah sekitar Kota Makkah meliputi : Arafah, Jabal Rahmah, Jabal Tsur, Jabal Nur, Jamarat (Mina), Masjid Namirah, Masjid Ji'ronah. Kembali ke hotel buka puasa dan tarawih di Masjidil Haram.

Hari 7 : Makkah

Sahur, acara bebas (waktu luang), memperbanyak ibadah di Masjidil Haram, buka puasa di Hotel dan tarawih di Masjidil Haram.

Hari 8 : Makkah

Memperbanyak ibadah di Masjidil Haram menuju Masjid Tan'im (Masjid Hudaibiyah) untuk melaksanakan umroh ke-3 jika diizinkan.

Hari 9 : Makkah

Sahur, acara bebas, memperbanyak ibadah di Masjidil Haram, buka puasa di Hotel dan tarawih di Masjidil Haram.

Hari 10 : Makkah

Sahur, acara bebas, memperbanyak ibadah di Masjidil Haram, buka puasa di Hotel dan tarawih di Masjidil Haram.

Hari 11 : Makkah

Sahur, acara bebas, memperbanyak ibadah di Masjidil Haram, buka puasa di hotel dan tarawih di Masjidil Haram.

Hari 12 : Makkah

Sahur, acara bebas, memperbanyak ibadah di Masjidil Haram, buka puasa di hotel dan tarawih di Masjidil Haram.

Hari 13 : Makkah

Shalat ied di Masjidil Haram, sarapan di hotel. Dilanjutkan acara bebas (silaturrohim dengan sesama jamaah), memperbanyak ibadah di Masjidil Haram.

Hari 14 : Makkah-Jeddah-Jakarta

Persiapan kepulangan, melaksanakan thowaf wada' bersama dan dilanjutkan *check out* serta perjalanan ke Jeddah dengan Bus AC (\pm 1,5 jam) untuk menuju ke Bandara Jeddah untuk proses kepulangan. Dilanjutkan perjalanan ke Jakarta (\pm 9 jam). Sampai di Jakarta, pengurusan bagasi dan menuju hotel transit.

Hari 15 : Jakarta-Semarang

Istirahat, bermalam di hotel transit bandara dan paginya dilanjutkan perjalanan pesawat menuju Bandara A. Yani Semarang. Dan dilanjutkan perjalanan menuju daerah masing-masing.

f. Pelayanan Jamaah di Tanah Air (Kepulangan)

Pelayanan kepulangan jamaah hampir sama dengan pelayanan keberangkatan jamaah. Dimulai dengan petugas biro yang menginformasikan di grup *WhatsApp* mengenai jadwal kepulangan jamaah agar pihak keluarga maupun kerabat jamaah dapat bersiaga di tempat penjemputan jamaah. Petugas juga selalu responsif dalam memberikan informasi kepada keluarga jamaah yang bertanya melalui via telepon maupun *chat*. Seluruh staf ikut terjun langsung dalam pelayanan jamaah di tanah air dengan mendata jamaah sehingga dapat dipastikan keberangkatan maupun kepulangan dengan jumlah lengkap, membantu jamaah dalam mengeluarkan koper dari bagasi bus saat sampai di JHK Kudus, membantu jamaah mengecek kelengkapan

dokumennya. Apabila ada jamaah yang belum dijemput maka staf dapat membantu dengan menghubungi pihak keluarga.²⁶

3. Evaluasi Pelayanan Jamaah Umroh Paket Ramadhan di PT. Happy Prima Wisata Kudus

Berdasarkan hasil wawancara dengan Direktur Utama PT. Happy Prima Wisata Kudus, evaluasi di PT. Happy Prima Wisata Kudus senantiasa melibatkan para jamaah dan selalu dilakukan baik saat pelaksanaan maupun setelah pelaksanaan. Pihak biro HPW Kudus selain mendampingi dan membimbing jamaah juga sembari mendekati jamaah mengajak komunikasi, menanyakan mengenai kekurangan apa yang dirasakan oleh jamaah baik dari segi pelayanan maupun fasilitas yang didapatkan. Evaluasi berupa kritikan, saran, maupun masukan jamaah yang bersifat objektif akan ditampung dengan baik oleh PT. Happy Prima Wisata Kudus.²⁷

Adapun evaluasi yang didapatkan pada pelayanan jamaah umroh paket ramadhan di PT. Happy Prima Wisata Kudus yaitu :

a. Keterbatasan sarana ruang pendaftaran bagi jamaah di PT. Happy Prima Wisata Kudus

Proses pelayanan pendaftaran dan administrasi memiliki beberapa hal yang harus dievaluasi yaitu kurang luasnya tempat penerimaan di PT. Happy Prima Wisata Kudus. PT. Happy Prima Wisata Kudus sudah banyak dikenal oleh masyarakat, sehingga pada hari kerja selalu ada jamaah yang berlalu lalang datang ke biro untuk mendaftar maupun memenuhi berkas administrasi. Keterbatasan tempat sedikit mengganggu proses pendaftaran dan administrasi apalagi saat padatnya jamaah yang datang. Hal ini menjadi perhatian bagi Pimpinan PT. Happy Prima Wisata Kudus untuk melakukan perluasan tempat demi kemajuan dan kenyamanan jamaah HPW Kudus kedepannya.

b. Tidak adanya sarana aula dalam pelayanan pembinaan bimbingan manasik jamaah umroh paket ramadhan

Pada pelayanan pembinaan terdapat poin evaluasi yang berasal dari masukan jamaah umroh paket ramadhan yaitu tidak adanya aula pribadi milik PT. Happy Prima Wisata Kudus yang digunakan untuk melakukan bimbingan manasik.

²⁶ Naily Sa'adah (Divisi Haji Umroh HPW Kudus), Hasil Wawancara 3 dengan Peneliti, 15 Desember 2022

²⁷ Noor Faiq Thamrin (Direktur Utama), Hasil Wawancara 1 dengan Peneliti, 12 Desember 2022.

Pimpinan PT. Happy Prima Wisata Kudus menyadari kekurangan tersebut dalam memberikan pelayanan bimbingan manasik kepada jamaah umroh paket ramadhan. Akan tetapi, pihak biro sebisa mungkin menyediakan tempat yang luas dan nyaman dalam menyelenggarakan bimbingan manasik kepada jamaah umroh paket ramadhan.

- c. Kualitas bahan yang masih rendah pada koper sebagai perlengkapan jamaah umroh paket ramadhan

Pada pelaksanaan umroh ramadhan tahun 2022 kemarin, PT. Happy Prima Wisata Kudus mendapat evaluasi dari salah satu jamaah dimana koper yang diberikan biro HPW Kudus sebagai perlengkapan umroh ramadhan masih berbahan kain. Jamaah memberi masukan agar bahan koper yang digunakan bukan lagi kain tetapi berbahan sebagaimana koper modern seperti sekarang ini. Kritikan dan masukan tersebut diterima baik oleh PT. Happy Prima Wisata Kudus dan mengevaluasinya dengan memperbaiki dan mengecek kembali kualitas bahan-bahan perlengkapan yang akan diberikan kepada para jamaah. Pada saat ini koper perlengkapan jamaah sudah di-*upgrade* oleh PT. Happy Prima Wisata Kudus.

Pemberian layanan kepada jamaah umroh ramadhan di PT. Happy Prima Wisata Kudus memang tidak luput dari kurang maupun salah. Adanya kekurangan maupun kesalahan yang nampak dan disadari akan membawa pada perbaikan kualitas kedepannya. Begitu juga PT. Happy Prima Wisata Kudus dalam melakukan evaluasi bukan hanya sepihak dari pimpinan saja. Akan tetapi, melibatkan para jamaah sebagai pengguna jasa dari layanan yang diberikan oleh biro HPW Kudus.

C. Analisis Data Penelitian

1. Analisis Pelayanan Terhadap Jamaah Umroh Paket Ramadhan Di PT. Happy Prima Wisata Kudus

Dari pelayanan yang ada di PT. Happy Prima Wisata Kudus meliputi pelayanan pendaftaran dan administrasi, pelayanan pembinaan, pelayanan keberangkatan, pelayanan di tanah suci, serta pelayanan kepulangan jamaah telah memenuhi standar yang ada di PT. Happy Prima Wisata Kudus atau berjalan sebagaimana mestinya dengan melibatkan fungsi-fungsi manajemen dalam menyuguhkan suatu pelayanan yang prima. Adapun analisis pelayanan terhadap jamaah umroh paket ramadhan yaitu :

a. Pelayanan Pendaftaran dan Administrasi

Pelayanan ini berada pada tahap awal yang diberikan kepada calon jamaah umroh paket ramadhan. Berdasarkan hasil wawancara dengan divisi haji khusus dan umroh, pelayanan mulai dari calon jamaah mendatangi kantor HPW Kudus untuk melakukan pendaftaran kemudian staf menjelaskan informasi-informasi yang berkaitan dengan pendaftaran paket umroh ramadhan meliputi harga paket, akomodasi hotel, fasilitas dan perlengkapan yang didapatkan. Dalam penyampaian informasi tersebut juga dilengkapi brosur, tersedianya formulir pendaftaran, dan buku manasik, yang menunjang jamaah dalam memahami apa yang dijelaskan oleh staf divisi haji dan umroh.²⁸

Begitu pun pada pelayanan administrasi, menurut penuturan divisi administrasi, menjelaskan kepada calon jamaah untuk mengisi formulir pendaftaran, menyiapkan berkas-berkas persyaratan untuk melaksanakan ibadah umroh paket ramadhan dengan memberikan *print out* berisi persyaratan berkas yang harus dipenuhi, dan menginformasikan nomor rekening untuk mendapatkan kejelasan mengenai pembayaran biaya umroh paket ramadhan.²⁹

Pelayanan pendaftaran dan administrasi tersebut sudah berjalan sebagaimana mestinya dengan melibatkan fungsi manajemen. Pertama, perencanaan (*planning*) dimana menurut hasil wawancara dengan Manajer HPW Kudus perencanaan yang dilakukan berkaitan dengan pemberian pelayanan pendaftaran yaitu membuat perkiraan jadwal keberangkatan sehingga dapat dicantumkan dalam brosur umroh paket ramadhan. Brosur umroh paket ramadhan sangat penting dalam pelayanan pendaftaran karena berisi informasi jadwal keberangkatan, fasilitas beserta perlengkapan yang didapatkan. Kedua, fungsi pengorganisasian yang diterapkan dalam pemberian pelayanan pendaftaran dan administrasi yaitu adanya pembagian tugas antara divisi haji khusus dan umroh dengan divisi administrasi. Divisi haji khusus dan umroh memiliki tugas melayani setiap jamaah yang datang,

²⁸ Nailly Sa'adah (Divisi Haji Umroh HPW Kudus), Hasil Wawancara 3 dengan Peneliti, 15 Desember 2022

²⁹ Ulya Himmawati (Divisi Adminitrasi HPW Kudus), Hasil wawancara 3 dengan Peneliti, 15 Desember 2022

memberikan informasi dan keterangan yang jamaah butuhkan, mendata dan mengolah data identitas jamaah, membuat dan mengelola grup jamaah dan alumni jamaah umroh, membantu manajer dalam melakukan pembuatan *time schedule*. Sedangkan divisi administrasi memiliki kewenangan atas seluruh dokumen-dokumen jamaah yang berkaitan dengan pelaksanaan program umroh ramadhan, melakukan input dan manifestasi data jamaah, memilah berkas jamaah untuk dikirimkan ke kantor HPW Pusat sebagian dan sebagian lagi untuk arsip kantor HPW Cabang Kudus, membuat dan mencetak buku do'a dan manasik, senantiasa melakukan *checking* dan *follow up* jamaah untuk melengkapi berkas-berkas. Ketiga, fungsi penggerakan dilakukan sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Dan terakhir fungsi pengawasan dilakukan oleh Manajer HPW Kudus dalam mengawasi operasional pendaftaran dan administrasi di kantor PT. Happy Prima Wisata Kudus.

b. Pelayanan Perlindungan dan Asuransi

Pelayanan perlindungan dan asuransi yang diberikan PT. Happy Prima Wisata Kudus meliputi biro yang legal dan memiliki izin secara sah sehingga dapat berpengaruh dalam operasionalnya, adanya perlengkapan yang diberikan kepada jamaah yang menunjang pelaksanaan ibadah umrohnya, fasilitas yang diberikan dari biro seperti layanan konsultasi haid/nifas bagi jamaah perempuan, konsultasi gizi, maupun kesehatan dengan menyediakan *contact person* dokter. Memberikan asuransi terhadap jamaah yang sakit atau meninggal dunia.³⁰ Hal ini tentu dilakukan dengan manajemen yang baik. Merencanakan hal-hal yang dapat terjadi seperti kondisi kesehatan jamaah yang menurun dalam melaksanakan ibadah umroh sehingga dapat merumuskan langkah antisipasi dengan memberikan asuransi bebas periksa serta mendapatkan obat dengan resep dokter. Pada pengorganisasian menunjukkan bahwa pimpinan HPW Kudus telah menjalankan tugasnya melakukan kerjasama dengan berbagai pihak seperti menjalin kerjasama dengan dokter maupun instansi kesehatan seperti klinik anugrah hexa sebagai *partner* HPW Kudus untuk memberikan layanan kesehatan kepada jamaah salah satunya jamaah umroh paket

³⁰ Maulida Zulfa Elzuhara (Manajer HPW Kudus), Hasil Wawancara 2 dengan Peneliti, 15 Desember 2022.

ramadhan, mengurus perizinan biro HPW Kudus di Kantor Kementerian Agama Kudus agar memudahkan operasionalnya seperti pembuatan surat rekom paspor. Sedangkan untuk penggerakan berjalan sesuai dengan perencanaan dan pimpinan mengawasi pemberian layanan perlindungan dan asuransi.

c. Pelayanan Pembinaan

Pelayanan pembinaan di PT. Happy Prima Wisata Kudus diwujudkan melalui bimbingan manasik yang dilaksanakan H-7 hari sebelum keberangkatan. Pelayanan pembinaan di PT. Happy Prima Wisata Kudus juga sudah berjalan lancar dengan ditunjukkan adanya fungsi-fungsi manajemen yang diterapkan pada pelayanan pembinaan di HPW Kudus. Fungsi perencanaan yang diterapkan yaitu melakukan reservasi tempat manasik yang ditentukan beserta konsumsi nasi dan *snack box* pada H-7 hari pelaksanaan bimbingan manasik kepada jamaah umroh paket ramadhan. Fungsi pengorganisasian diterapkan dengan memberikan kewenangan kepada divisi haji dan umroh untuk melakukan reservasi tempat bimbingan manasik dan konsumsi. Divisi *tour* dan *marketing* bertugas pada saat pelaksanaan bimbingan manasik meninjau persiapan di tempat bimbingan manasik, menyiapkan properti bimbingan yang diperlukan. Fungsi penggerakkan disini yang berperan adalah pembimbing atau *muthowif* PT. Happy Prima Wisata Kudus dalam memberikan materi dan bimbingan manasik kepada jamaah umroh paket ramadhan. Fungsi pengawasan dilakukan oleh Pimpinan dan Manajer HPW Kudus saat dilapangan atau pada pelaksanaan bimbingan manasik terhadap jamaah umroh paket ramadhan.

d. Pelayanan Keberangkatan

Berdasarkan hasil wawancara dengan divisi *tour* dan *marketing*, pelayanan keberangkatan seluruh pihak biro HPW Kudus mulai dari pimpinan, manajer, dan semua divisi ikut andil terjun langsung ke lapangan untuk membantu mengordinir jamaah, mendata jamaah yang hadir, mengecek berkas yang harus dibawa jamaah, memberikan *name tag* di koper jamaah. Pelayanan keberangkatan ini berjalan dan berpedoman pada jadwal rangkaian perjalanan (*itinerary*)

yang sudah dibuat.³¹ Pelayanan keberangkatan ini memerlukan perencanaan yang matang. Sebagaimana pendapat Manajer HPW Kudus, perencanaan yang dilakukan untuk memberikan pelayanan keberangkatan yaitu menyiapkan dana untuk dialokasikan *booking seat* pesawat ke pihak yang terhubung ke maskapai H-3 / H-4 bulan dari jadwal bulan keberangkatan. Bertujuan agar transportasi jamaah dapat terhendel dengan baik dan pasti. Kemudian melakukan reservasi titik kumpul jamaah umroh paket ramadhan di JHK Kudus, membantu jamaah melengkapi berkas-berkas pendukung dalam melaksanakan umroh paket ramadhan seperti vaksinasi, pembuatan paspor, merencanakan segala akomodasi dan konsumsi untuk jamaah. Sehingga pada saat keberangkatan sudah siap semuanya.

Jamaah awal ramadhan mendapatkan makan dan *snack box* pada saat pelayanan keberangkatan. Sedangkan jamaah lailatul qadar tidak mendapatkan makan, karena berangkat dalam keadaan berpuasa karena sudah memasuki 10 akhir ramadhan.

e. Pelayanan di Tanah Suci

Pelayanan di tanah suci diberikan sesuai dengan *itinerary* yang ada. Jamaah awal ramadhan tiba di Jeddah pada hari kedua yang mana sudah memasuki 1 Ramadhan 1443 H. pada pukul 00.25 WAS (Waktu Arab Saudi) sedangkan jamaah lailatul qadar sampai di Jeddah pada pukul 00.25 WAS. Yang sudah memasuki 21 Ramadhan 1443 H. kemudian langsung dijemput transportasi bus yang sudah disediakan untuk menuju hotel, mendapat fasilitas makan dari hotel, mendapat bimbingan pelaksanaan ibadah umroh, dan ziarah ke tempat-tempat bersejarah yang mana sudah sesuai dengan rangkaian perjalanan yang ada di buku manasik.

Pemberian layanan di tanah suci tentu memerlukan manajemen yang baik agar proses pelayanan kepada jamaah umroh paket ramadhan berjalan dengan lancar. Fungsi perencanaan dalam manajemen diterapkan oleh PT. Happy Prima Wisata Kudus dalam merencanakan *booking* transportasi mulai dari di tanah air dan juga di tanah suci, kemudian *booking* hotel pada H-1 bulan keberangkatan kepada petugas biro HPW yang *stand by* di tanah suci,

³¹ Muhammad Habib (Staf *Tour & Marketing* HPW Kudus), Hasil Wawancara 3 dengan Peneliti, 15 Desember 2022

mempersiapkan segala akomodasi dan fasilitas berdasar pada keputusan jamaah memilih paket ramadhan. Fungsi pengorganisasian berjalan dengan seluruh staf, pimpinan, pembimbing/*muthowif* memahami dan melaksanakan tugasnya dalam mendampingi jamaah, memberikan bimbingan dan pembinaan di tanah suci, membangun komunikasi dengan jamaah untuk menciptakan suasana kekeluargaan antar sesama jamaah. Fungsi penggerakkan memberikan pelayanan sesuai dengan perencanaan dan menjalankan tugas sesuai apa yang telah diorganisasikan. Fungsi pengawasan dilakukan dengan mengawasi apa yang berjalan dalam pemberian layanan kepada jamaah umroh paket ramadhan. Pimpinan juga melakukan pengawasan atas pelayanan yang sudah diberikan kepada jamaah umroh paket ramadhan dengan melibatkan jamaah menanyakan kekurangan, kritikan, saran dan masukan dari jamaah paket ramadhan atas pelayanan yang sudah diberikan.

f. Pelayanan Kepulungan Jamaah di Tanah Air

Pelayanan ini diberikan hampir sama pada saat keberangkatan, dimana seluruh pihak dari PT. Happy Prima Wisata Kudus terjun langsung ke lapangan, menyediakan transportasi penjemputan jamaah saat sampai di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang, menginformasikan jadwal kepulungan pada grup *WhatsApp* agar keluarga maupun kerabat juga tahu jadwal kepulungan jamaah.³² Pelayanan kepulungan di PT. Happy Prima Wisata Kudus berjalan dengan semestinya dan lancar karena telah melalui proses manajemen yang baik dari awal sampai akhir. Merencanakan segala hal yang berkaitan dengan proses pelayanan jamaah di tanah air meliputi transportasi, reservasi parkir JHK sebagai titik kumpul dan penjemputan jamaah. Pengorganisasian seluruh pihak mampu menjalankan tugas sesuai dengan *jobdesk* yang diberikan, saling berkoordinasi dan bekerja sama dalam mewujudkan pelayanan yang prima kepada jamaah umroh paket ramadhan di PT. Happy Prima Wisata Kudus.

³² Naily Sa'adah (Divisi Haji Umroh HPW Kudus), Hasil Wawancara 3 dengan Peneliti, 15 Desember 2022

2. Analisis Evaluasi Pelayanan Berdasarkan Pemenuhan Dimensi Pelayanan Prima

Setelah memaparkan penerapan fungsi manajemen dalam melakukan pelayanan beserta pemaparan pelayanan yang telah diberikan PT. Happy Prima Wisata Kudus dari mulai pendaftaran, administrasi, pembinaan pada bimbingan manasik, keberangkatan, pelayanan ibadah dan saat di Makkah maupun Madinah, hingga sampai kepulangan. Paparan data-data tersebut akan dianalisis oleh peneliti, bahwa pelayanan yang telah diberikan merupakan pelayanan prima. Sebagaimana pendapat Fandy Tjiptono terdapat lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan atau disebut dengan dimensi pelayanan prima yaitu kehandalan (*reability*), bukti langsung (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Maka dari itu, peneliti akan menganalisis pelayanan tersebut berdasarkan dimensi pelayanan prima sebagai berikut :

a. Analisis Kehandalan (*Reability*)

Kehandalan (*reability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Kriteria ini dimaksudkan dengan pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi, mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya.³³

Berdasarkan hasil observasi, PT. Happy Prima Wisata Kudus telah memenuhi dimensi kehandalan dalam memberikan pelayanan kepada jamaah umroh paket ramadhan dilihat dari beberapa indikator sebagai berikut :

a) Pelayanan Pendaftaran dan Administrasi

Pihak biro HPW dalam melayani pendaftaran jamaah umroh paket ramadhan menyediakan brosur yang memudahkan jamaah dalam mengetahui harga paket, mengetahui syarat-syarat yang harus dikumpulkan, memahami akomodasi dan fasilitas yang didapatkan. Selain itu, pihak biro HPW Kudus juga membantu menerangkan kepada jamaah berkaitan dengan paket umroh ramadhan sehingga dapat lebih memahami jamaah. Pihak biro HPW handal dan mampu menjawab pertanyaan sesuai dengan kebutuhan jamaah,

³³ Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 1997), 14.

memberikan saran maupun solusi yang mampu mengatasi keraguan jamaah. Karena pada saat pendaftaran inilah banyak berinteraksi dan berkomunikasi dengan jamaah. Pertanyaan yang disampaikan kepada pihak biro berkaitan dengan jadwal keberangkatan, akomodasi, konsultasi kesehatan, konsultasi mengenai ibadah dan sebagainya.

Namun pertanyaan-pertanyaan tersebut dapat dijawab dengan baik oleh pihak biro HPW Kudus dan telah menyiapkan saran dan solusi berupa fasilitas yang dapat memudahkan jamaah, seperti transportasi pengurusan paspor ke kantor imigrasi bagi jamaah yang belum memiliki paspor, pengurusan akta meningitis, kontak dokter maupun *channel* rumah sakit setempat bagi jamaah yang hendak konsultasi mengenai kesehatan. Selain itu pihak biro HPW Kudus juga informatif memberikan tips yang bermanfaat yang dapat dipersiapkan dan dilakukan jamaah dalam menjalankan ibadah umroh di bulan ramadhan. Senantiasa menginformasikan kepada jamaah kekurangan dokumen yang harus dilengkapi via *chat WhatsApp* maupun telepon.

Kehandalan pihak biro HPW Kudus juga dirasakan oleh alumni jamaah paket ramadhan, KH. Bahauddin dimana beliau merasa puas, nyaman dan tenang karena segala urusan yang terkait pelaksanaan ibadah umroh ramadhan sudah ditangani dengan baik oleh HPW Kudus sehingga tidak ada jamaah yang merasa kesulitan maupun repot dan merasa tenang serta khusyu' dalam beribadah. Menurut beliau, citra perusahaan PT. Happy Prima Wisata Kudus baik dari segi kebersamaan dengan jamaah, selalu di-*handle* dan dipantau dari awal sampe akhir sehingga jamaah dapat maksimal dalam beribadah.³⁴

b) Pelayanan informasi yang mudah diterima

Pelaksanaan program umroh paket ramadhan mulai dari awal sampai akhir berjalan dengan lancar tentunya tidak terlepas dari penyampaian informasi yang baik yang diberikan pihak biro HPW Kudus kepada

³⁴ Bahauddin (Alumni Jamaah Umroh Paket Ramadhan), Hasil Wawancara 5 dengan Peneliti, 30 Desember 2022

jamaahnya. Dibuktikan dengan pemahaman jamaah mengenai persyaratan yang harus dikumpulkan, mengetahui jadwal keberangkatan, jadwal pembuatan paspor, pemeriksaan kesehatan dan suntik meningitis, jadwal bimbingan manasik, mempersiapkan segala materi maupun kondisi fisik yang sehat.

Pemberian informasi dilakukan secara *offline* saat jamaah dan pihak biro berinteraksi dan *online* melalui grup *WhatsApp*, telepon, maupun *chat* pribadi. Dari hal tersebut memberikan dampak baik dengan tidak adanya jamaah yang ketinggalan informasi sehingga dapat meminimalisir hal-hal yang tidak diinginkan. Tentu saja hal ini tidak terlepas dari manajemen dan koordinasi baik yang dilakukan oleh pihak biro HPW Kudus sehingga dapat memberikan informasi yang tepat dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

- c) Pelayanan Pembinaan Bimbingan Manasik Umroh yang profesional, sopan, ramah, dan siap menolong jamaah.

Pihak PT. Happy Prima Wisata Kudus senantiasa menyediakan sumber daya manusia yang kompeten dan profesional di bidangnya seperti *muthowif* biro HPW Kudus, dimana pembimbing (*muthowif*) sudah bersertifikasi dan memiliki pengalaman serta pernah mukim di Arab Saudi lebih dari 5 tahun sehingga handal dan mampu memberikan bimbingan maksimal. Dampaknya dapat meminimalisir kekhawatiran jamaah dan meningkatkan kekhayusan dalam beribadah. Pada hakikatnya motivasi terbesar jamaah dalam melaksanakan ibadah umroh di bulan ramadhan adalah untuk memperbanyak dan meningkatkan kualitas ibadah. Selain itu mampu menjalankan prinsip pelayanan yang sudah diterapkan oleh biro HPW Kudus untuk dapat menyuguhkan pelayanan prima kepada jamaah.

Pihak PT. Happy Prima Wisata Kudus selalu menyiapkan tempat beserta konsumsi jamaah saat bimbingan manasik sehingga jamaah nyaman dan fokus dalam menangkap materi yang diberikan oleh pembimbing. Selain itu, menyiapkan buku manasik yang berisi panduan-panduan ibadah, rangkaian perjalanan (*ittinerary*), beserta sejarah-sejarah tempat yang akan diziarahi saat di Makkah maupun Madinah sehingga dapat menunjang pemahaman jamaah. Pihak biro HPW

Kudus dan pembimbing senantiasa berkolaborasi dalam memberikan pelayanan prima kepada jamaah baik dari segi sikap yang ramah dan fasilitas-fasilitas yang diberikan keseluruhannya dapat ditangani dengan baik.

- d) Kesesuaian pelaksanaan umroh paket ramadhan dengan jadwal perjalanan yang telah dibuat

Pada indikator ini tentunya telah direncanakan PT. Happy Prima Wisata Kudus dengan sebaik mungkin yang telah jauh-jauh hari dipersiapkan. Melalui proses perencanaan (*planning*) pihak biro HPW Kudus dapat memberikan penjelasan beserta gambaran kepada jamaah umroh paket ramadhan saat melakukan pendaftaran serta mampu menjawab pertanyaan yang diberikan jamaah mengenai keberangkatan dan pelaksanaan ibadah umroh paket ramadhan.

Jadwal perjalanan pun dibagikan kepada jamaah saat bimbingan manasik. Pada saat pelaksanaan apa yang telah dituangkan di jadwal rangkaian perjalanan direalisasikan dengan oleh PT. Happy Prima Wisata Kudus. Dalam rangkaian perjalanan yang dibuat memang tidak menyertakan waktu atau jam pelaksanaan karena hal tersebut menyesuaikan dengan situasi dan kondisi saat disana. Akan tetapi pihak biro HPW Kudus selalu menepati pelaksanaan pada hari yang telah ditentukan sesuai dijadwal. Dari hal tersebut membuat tidak ada agenda satu pun yang terlewatkan sehingga tidak ada kekecewaan jamaah.

b. Analisis Bukti Langsung (*Tangibles*)

Bukti langsung (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, peralatan, dan media komunikasi dalam pelayanan.³⁵ Sebagaimana hasil wawancara dengan Manajer PT. Happy Prima Wisata Kudus jamaah yang melakukan pendaftaran, pelunasan bahkan DP awal langsung mendapatkan perlengkapan dari biro dengan lengkap tanpa dikurangi suatu apapun. Perlengkapan itu meliputi kain ihram, kain seragam, koper, tas ransel, tas selempang, tas sandal, syal, buku panduan, mukena dan hijab bergo bagi jamaah perempuan. Perlengkapan tersebut dapat langsung

³⁵ Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 1997), 14.

dibawa pulang oleh jamaah dan saat kepulangan mendapat tambahan air zam-zam per jamaah 5 liter.

Fasilitas-fasilitas yang diberikan pun disampaikan dan dipenuhi oleh PT. Happy Prima Wisata seperti akomodasi hotel sesuai dengan pilihan jamaah, transportasi, konsumsi, pembimbing. Pada pemenuhan fasilitas-fasilitas tersebut tidak terlepas dari petugas maupun staf HPW Kudus yang profesional dan kompeten yang senantiasa mendampingi jamaah dari awal sampai akhir. Legalitas perusahaan juga membantu memudahkan kegiatan operasionalnya sehingga jamaah mendapatkan kepastian jadwal keberangkatan dan bukti fisik berupa paspor, visa dan tiket pesawat. Selain itu, peralatan atau sarana dan prasarana berkontribusi memudahkan suguhan pelayanan kepada jamaah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan alumni jamaah umroh paket ramadhan, Ina Nurul Khusna mengatakan bahwa memang ada bukti langsung yang diberikan oleh HPW Kudus kepada jamaah di awal pendaftaran. Akan tetapi, ada beberapa masukan yang harus diperhatikan yaitu kurangnya sarana aula yang belum ada di PT. Happy Prima Wisata Kudus dan kualitas bahan koper yang masih menggunakan bahan kain agar di-*upgrade* seperti bahan koper sekarang ini.³⁶

c. Analisis Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Pada dimensi ini bermaksud menggambarkan bagaimana para pegawai dalam merespon setiap pengguna layanan jasa.³⁷ Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, staf PT. Happy Prima Wisata Kudus selalu ramah dalam melayani jamaah dibuktikan dengan setiap ada jamaah maupun calon jamaah yang datang akan disambut dengan senyum, salam dan sapa. Kemudian staf HPW Kudus menanyai keperluan yang dibutuhkan jamaah, memberikan informasi dengan detail kepada jamaah, membangun komunikasi yang interaktif sehingga jamaah tidak sungkan bertanya apa yang belum jelas dan dipahami.

³⁶ Ina Nurul Khusna (Alumni Jamaah Umroh Paket Ramadhan HPW Kudus), Hasil Wawancara 5 dengan Peneliti, 05 Januari 2022.

³⁷ Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 1997), 14.

Selain itu, PT. Happy Prima Wisata Kudus menyediakan beberapa kontak yang dapat dihubungi jamaah sehingga apa yang diperlukan atau ingin ditanyakan dapat dilakukan kapanpun tanpa harus bertatap muka. Hal ini diciptakan karena pihak HPW Kudus memahami betul kesibukan setiap orang namun ingin tetap terpenuhi apa yang diinginkan. Begitu juga pelayanan saat di tanah suci, staf HPW selalu siaga mengantisipasi hal-hal yang bisa terjadi seperti turunnya kondisi kesehatan jamaah, staf HPW Kudus selalu menyediakan P3K berupa obat-obatan, vitamin, membantu menyewakan kursi roda apabila ada jamaah yang lupa membawa dari rumah, kompak saling bergantian dalam merawat dan mengurus jamaah yang sakit.

d. Analisis Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keraguraguan.³⁸ Berdasarkan data yang diperoleh peneliti dari hasil wawancara, PT Happy Prima Wisata Kudus memberikan jaminan kepada jamaah berupa sebagai berikut :

a) Ketepatan jadwal keberangkatan

Jamaah umroh paket ramadhan terbagi menjadi 2 keberangkatan yaitu awal ramadhan dan lailatul qadar. Jamaah umroh paket ramadhan mendapatkan kepastian keberangkatan pada awal ramadhan yaitu tanggal 1 April 2022 yang jatuh pada 29 Sya'ban 1443 atau H-1 Ramadhan. Hal ini menunjukkan bahwa jamaah umroh awal ramadhan sudah sampai di tanah suci pada tanggal 1 Ramadhan 1443 H. sehingga dapat melaksanakan ibadah umroh pada awal ramadhan di tanah suci.

Sedangkan untuk jamaah umroh lailatul qadar berangkat pada tanggal 21 April 2022 bertepatan dengan 20 Ramadhan 1443 H. Hal ini menunjukkan bahwa jamaah umroh paket ramadhan mendapatkan jaminan kepastian keberangkatan sesuai dengan paket yang dipilih dari PT. Happy Prima Wisata Kudus. Jamaah awal ramadhan sampai di tanah suci pada awal ramadhan dan

³⁸ Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 1997), 14.

jamaah lailatul qadar berangkat pada awal kelipatan 10 hari terakhir bulan ramadhan.

- b) Pembimbing (*muthowif*) yang Berpengetahuan, Berpengalaman dan Cakap

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pimpinan HPW Kudus, Pembimbing PT. Happy Prima Wisata Kudus yang memiliki pengetahuan bukan hanya pada teori tetapi memahami betul penerapannya, tidak ragu, serta mampu mengarahkan sesuai dengan apa yang disyariatkan dan disunnahkan. Pembimbing HPW Kudus juga memberikan pemahaman kepada jamaah apa yang boleh dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan saat di tanah suci. Pembimbing HPW Kudus ikut serta dalam memantau jamaah, karena ada beberapa jamaah yang tidak izin pergi ke kamar mandi sendiri sehingga terpisah dengan romobongan. Maka pembimbing langsung menelfon jamaah yang hilang memberikan arahan untuk menuju titik tempat yang ditentukan pembimbing agar mudah untuk dijemput.³⁹

Alumni jamaah umroh paket ramadhan, Ibu Ina menuturkan bahwa *muthowif* di HPW Kudus memiliki perbedaan dengan biro sebelumnya yang dimana beliau pernah menggunakan layanan jasa umroh di biro lain. Pembimbing HPW Kudus memiliki sikap ramah, santun dan selalu mengutamakan kebersamaan dengan para jamaah. Tidak ada rasa canggung maupun sungkan untuk mengobrol dan bertanya kepada pembimbing. Jamaah selalu dipantau oleh pembimbing, tidak dibiarkan begitu saja sehingga jamaah terjamin keamanan dan rasa nyamannya.⁴⁰

- c) Asuransi Bagi Jamaah Sakit dan Meninggal

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Manajer HPW Kudus, bagi jamaah yang sudah mendaftar dan membayar DP maupun melakukan pelunasan sudah bisa mendapatkan asuransi di PT. Happy Prima Wisata Kudus. Asuransi yang diberikan biro HPW Kudus

³⁹ Noor Faiq Thamrin (Direktur Utama), Hasil Wawancara 1 dengan Peneliti, 12 Desember 2022.

⁴⁰ Ina Nurul Khusna (Alumni Jamaah Umroh Paket Ramadhan HPW Kudus), Hasil Wawancara 5 dengan Peneliti, 05 Januari 2022.

berlaku dari Bandara Indonesia sampai kembali lagi ke Bandara Indonesia.

Asuransi ini dapat digunakan apabila ada jamaah yang jatuh sakit saat melaksanakan ibadah umroh, maka jamaah dapat melakukan pemeriksaan di rumah sakit setempat hanya dengan membawa paspor dan didampingi oleh petugas. Jamaah yang sakit mendapat pemeriksaan gratis dan obat-obatan sesuai dengan resep dokter. Selain untuk jamaah sakit, asuransi dapat digunakan untuk jamaah yang meninggal dunia. Akan tetapi, *alhamdulillah*-nya sejauh ini belum ada jamaah HPW yang meninggal dunia sewaktu menjalankan ibadah umroh khususnya jamaah umroh paket ramadhan.

- d) Kurangnya jaminan pada sarana dan perlengkapan yang didapatkan jamaah umroh paket ramadhan

Peningkatan kualitas pelayanan dapat didorong oleh adanya sarana. Dimana dalam KBBI sarana dipakai sebagai alat untuk mencapai maksud dan tujuan. Sarana memiliki peran penting bagi suatu lembaga maupun perusahaan begitu juga pada PT. Happy Prima Wisata Kudus. Biro umroh tentu memiliki tujuan dalam setiap operasionalnya utamanya dalam memberikan pelayanan kepada jamaah. Salah satu pelayanan yang ada yaitu pelayanan pembinaan pada bimbingan manasik kepada jamaah umroh paket ramadhan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan alumni jamaah umroh ramadhan, Ina Nurul Khusna, pemberian layanan pembinaan pada bimbingan manasik kepada jamaah umroh paket ramadhan di biro HPW tidak tersedia sarana aula. Sehingga pelaksanaannya dilaksanakan diluar kantor biro HPW Kudus. Meskipun layanan bimbingan manasik biro HPW Kudus tidak memiliki aula pribadi namun tetap dapat berjalan lancar. Begitu juga jamaah umroh paket ramadhan memang mendapatkan keseluruhan bukti langsung berupa perlengkapan sebagai jamaah. Akan tetapi ditemui sedikit kekurangan pada kualitas bahan koper yang dipakai yaitu masih berbahan kain, sehingga ada beberapa jamaah yang memiliki koper pribadi lebih memilih mengenakan koper pribadinya.⁴¹

⁴¹ Ina Nurul Khusna (Alumni Jamaah Umroh Paket Ramadhan HPW Kudus), Hasil Wawancara 5 dengan Peneliti, 05 Januari 2022.

Dimensi jaminan (*assurance*) ini belum sepenuhnya dipenuhi oleh PT. Happy Prima Wisata Kudus kepada jamaah umroh paket ramadhan. Mengacu pada pendapat Fandy Tjiptono dimana jaminan ini jauh dari keragu-raguan, dan dapat dipercaya. Dari adanya kekurangan sarana dan kualitas bahan yang digunakan sebagai perlengkapan jamaah dapat menyebabkan jamaah memiliki rasa keraguan dalam memakai perlengkapan yang diberikan.

e. Analisis Empati (*Emphaty*)

Empati (*emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.⁴² Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, PT. Happy Prima Wisata Kudus dalam memberikan empati kepada jamaah adalah sebagai berikut :

a) Memberikan Layanan Ibadah Terbaik Kepada Jamaah Umroh Paket Ramadhan

Pemberian layanan ibadah terbaik tersebut diwujudkan dengan menjunjung tinggi prinsip yang diterapkan PT. Happy Prima Wisata Kudus meliputi kerja diniatkan untuk ibadah, persamaan, tolong menolong, dan selalu mengedepankan kebersamaan. Melayani dengan sikap yang ramah dan penuh perhatian menciptakan suasana yang harmonis dengan jamaah. Menurut Pimpinan PT. Happy Prima Wisata Kudus, prinsip tersebut yang membuat PT. Happy Prima Wisata Kudus menganggap jamaah bukan hanya sebagai pengguna jasa maupun pelanggan tetapi lebih kepada saudara maupun keluarga. Merangkul seluruh jamaah tanpa pandang bulu. Empati yang diberikan membuat jamaah nyaman terhadap pihak HPW Kudus.

b) Membangun Komunikasi Dengan Baik

Komunikasi yang dibangun bukan hanya pada saat pihak biro HPW Kudus berinteraksi dengan jamaah. Pelayanan di kantor dilaksanakan dengan baik oleh pihak HPW Kudus dengan penyampaian informasi dengan baik, suasana yang diciptakan layaknya mengobrol ringan sehingga suasana komunikasi sangat dinikmati

⁴² Fandy Tjiptono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 1997), 14.

oleh jamaah. Layanan komunikasi dilakukan juga saat diluar jam kerja kantor, dimana baik pimpinan, manajer, maupun staf yang dihubungi jamaah selalu merespon dengan baik.

Pelayanan saat di Makkah maupun Madinah, jamaah hilang adalah kendala yang sering ditemui bagi biro haji dan umroh. Akan tetapi, PT. Happy Prima Wisata Kudus dapat mengantisipasi dengan memberikan jamaah identitas berupa kalung *id card* yang wajib selalu digunakan. Dimana kalung identitas tersebut berisi nomer pembimbing dan petugas HPW Kudus dan nomor hotel yang ditempati jamaah sehingga jamaah dengan mudah menghubungi.

Komunikasi ini bukan hanya pada jamaah, tetapi PT. Happy Prima Wisata Kudus senantiasa menjalin silaturahmi dengan alumni-alumni jamaahnya termasuk jamaah umroh paket ramadhan. Pada hakikatnya HPW Kudus bukan hanya untuk mencari pelanggan tetapi menambah persaudaraan dengan sesama umat muslim

3. Analisis Hasil Evaluasi Pelayanan Terhadap Jamaah Umroh Paket Ramadhan

Berdasarkan data observasi dan analisa evaluasi pelayanan pada pemenuhan dimensi pelayanan prima ditemukan hasil bahwa adanya kekurangan pada pemenuhan dimensi bukti langsung (*tangibles*) sebagai berikut :

- a. Fungsi pengawasan yang belum diterapkan sepenuhnya pada pemberian pelayanan perlengkapan jamaah umroh paket ramadhan

Pelayanan yang diberikan oleh PT. Happy Prima Wisata Kudus dalam rangka memenuhi dimensi bukti langsung kepada jamaah umroh paket ramadhan diwujudkan dengan adanya perlengkapan yang didapatkan dan diberikan langsung pada awal pendaftaran ketika jamaah sudah membayar DP maupun melakukan pelunasan. Perlengkapan yang diberikan yaitu Trolley / Koper, Kain Ihram, Ikat Pinggang untuk Ihram (bagi jamaah laki-laki), mukena dan hijab bergo (bagi jamaah perempuan), Syal, Tas Ransel, Tas Paspur, Tas Sandal, Kain Seragam, Buku Do'a.

Pada perlengkapan mendapat kritikan dari alumni jamaah karena bahan koper yang digunakan sebagai perlengkapan jamaah masih berbahan kain. Solusi yang diaplikasikan oleh biro HPW Kudus berdasarkan penuturan Pimpinan HPW

Kudus atas kritikan tersebut yaitu telah memperbaiki kualitas bahan koper yang diberikan kepada jamaah dengan meng-*upgrade* yang semula berbahan kain menjadi bahan polypropylene sehingga perlengkapan yang akan diberikan kepada jamaah umroh paket ramadhan periode tahun selanjutnya sudah lebih baik dari kemarin.⁴³ Dari evaluasi ini menimbulkan dampak positif bagi PT. Happy Prima Wisata Kudus karena dapat menjawab kebutuhan jamaah dan menyuguhkan pelayanan yang terbaik bagi jamaah.

Analisis pada hasil evaluasi ini menunjukkan penyebab dari adanya kekurangan ada kualitas bahan perlengkapan jamaah yaitu karena kurangnya pengawasan pada kualitas bahan perlengkapan yang akan diberikan kepada jamaah paket ramadhan. Dimana fungsi pengawasan ini dibuat sebagai kontrol agar tidak ada hal-hal yang tidak diinginkan terjadi dan keseluruhannya berjalan sesuai dengan tujuan. Apalagi dalam hal pelayanan, pengawasan internal yang menyangkut segala hal yang ada dalam perusahaan maupun lembaga harus di-*crosscheck* terlebih dahulu sebelum sampai kepada pengguna layanan. agar meminimalisir komplek dari pengguna layanan.⁴⁴

- b. Sarana aula dan perluasan tempat pendaftaran jamaah yang belum direncanakan oleh pihak biro HPW Kudus

Sarana aula dapat menunjang pelaksanaan bimbingan manasik terhadap jamaah umroh paket ramadhan. Akan tetapi, PT. Happy Prima Wisata Kudus belum memiliki aula pribadi milik biro karena terbatasnya ruang di kantor PT. Happy Prima Wisata Kudus. Pihak biro HPW Kudus pun menyadari kekurangan tersebut dan berusaha tetap mengupayakan pelayanan kepada jamaah dengan memberikan bimbingan manasik yang bertempat di luar kantor seperti di JHK Kudus, di hotel maupun restoran agar pelayanan pembinaan tetap dapat dijalankan.

Hal tersebut menunjukkan bahwa penyebab dari tidak adanya sarana aula pribadi milik biro dan keterbatasan ruang pendaftaran jamaah karena pihak biro belum melakukan

⁴³ Noor Faiq Thamrin (Direktur Utama), Hasil Wawancara 1 dengan Peneliti, 12 Desember 2022.

⁴⁴ Setyabudi Indartono, *Pengantar Manajemen: Character Inside*, (Ebook: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, 2012) hal. 4
<https://eprints.uny.ac.id/53678/> diakses pada 17 Desember 2022 pukul 20.00 WIB

fungsi perencanaan sehingga pelaksanaannya berjalan dengan seadanya. Fungsi perencanaan sangat penting bagi sebuah lembaga maupun perusahaan karena dapat menjadi langkah dan acuan untuk merumuskan tindakan-tindakan dalam rangka mencapai tujuan jangka pendek maupun jangka panjang.⁴⁵ Adanya tujuan jangka panjang dari biro HPW Kudus dalam mengembangkan dan memajukan biro HPW Kudus kedepannya alangkah baiknya memperhatikan penerapan fungsi perencanaan terhadap pengadaan sarana aula dan perluasan ruang pendaftaran jamaah umroh.



⁴⁵ Haras, *Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh Pada PT. Global Inspira Indonesia*, (Skripsi: UIN Alauddin Makassar, 2017) hal. 14
<http://repositori.uinalauddin.ac.id/7286/1/Haras.pdf> diakses pada 16 Desember 2022 pukul 08.30