

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Latar Belakang Berdirinya Al-Fairus Tours Kota Pekalongan

Al-Fairus Tour merupakan lembaga keagamaan yang bergerak di bidang biro perjalanan haji dan umroh yang berada dibawah naungan Al-Fairus Group. Al-Fairus Tour merupakan salah satu anak cabang yang tergabung dalam perusahaan Al-Fairus Group yang terdiri dari Al-Fairus Property (mapland), Al-Fairus Tour dan Travel, Al-Fairus Islamic School, Al-Fairus Bussiness Center, dan Al-Fairus Convention Hall.

Sebelum mendirikan Al-Fairus Tours di Pekalongan, pimpinan Al-Fairus sudah mendirikan biro umrah bersama tiga temannya di Jakarta pada tahun 2004. Kemudian pada tahun 2013 pimpinan mempunyai inisiatif untuk mendirikan sendiri biro umrah di Pekalongan. Salah satu alasan beliau mendirikan biro umrah di Pekalongan, karena di kota inilah beliau telah dilahirkan dan juga pengalaman organisasi yang beliau ikuti mayoritas berada di Pekalongan serta pada saat itu banyak biro luar daerah yang masuk di Pekalongan dan tidak mempunyai ijin legal dari pemerintah sehingga banyak kasus penipuan yang marak pada saat itu. Darisitu beliau berinisiatif mendirikan biro di pekalongan agar bisa membantu masyarakat dalam melakukan ibadah ditanah suci dan bisa memberikan kepercayaan kepada masyarkat karena biro didirikan di wilayah Pekalongan sendiri, serta hal tersebut dilakukan beliau untuk mempermudah jarak, waktu dan tenaga. Beliau mendirikan perusahaan dengan nama PT. Fairus Permata Mulia. Di perusahaan tersebut, beliau mendirikan biro perjalanan umrah yang dinamakan Al-Fairus Tours.¹

Al-Fairus Tours didirikan oleh H. Moch. Machrus Abdullah, Lc., M.Si. beliau lulusan dari Universitas Al-Azhar Cairo Mesir pada tahun 2000, disamping menjadi Mahasiswa, beliau juga menjadi seorang guide atau pembimbing haji dan umrah sejak tahun 1997-2001 di salah satu biro perjalanan haji yang ada di Jakarta. Pengalaman di bidang haji dan umrah beliau tidak diragukan lagi, karena dari pengalaman inilah yang melatar belakangi lahirnya Al-Fairus Tours. Al-Fairus Tours berdiri secara resmi pada tanggal 25 September 2013. Berdasarkan izin

¹ H. Moch Machrus, Lc. MSi, Direktur Al-Fairus Tours, Wawancara oleh Peneliti, 4 Januari 2023, wawancara 8, transkrip.

operasional umrah dari Penyelenggaraan Resmi Kementerian Agama RI No. D/24 tahun 2017. Al-Fairus Tours merupakan biro perjalanan ibadah haji dan umrah yang legal. AlFairus Tours Pekalongan memiliki legalitas perusahaan:

Nama Perusahaan : PT. Fairus Permata Mulia
 Izin Umroh Kemenag RI : D/24/2017
 Izin Umrah (PPIU) : No. U.49 Tahun 2020
 Izin Haji Khusus (PHIK) : Nomor 838 Tahun 2020
 Akreditasi PPIU : B
 SK MenKumHam : AHU-06560.40.10.2014 tanggal 14 April 2014
 Akta Notaris : Ida Rosida, SH., M.Kn. No. 13.07/03,14
 NPWP SK.KemenKeu :70.119.105.8-502.000
 SIUP : 16/BPMP2T/2014
 TDP : 11.03.1.79.00436
 Domisili : 145/114/SKDP/V/2014
 PIMB : 13/PIMB/BPMP2T/2014
 Ijin HO : 536/154/HO/BPMP2T/2014
 Alamat Kantor : Komplek Masjid Al-Fairus No. 3 Jl.Dr.Soetomo Pekalongan, Jawa Tengah Indonesia²

Di dalam pelaksanaan tugas sebagai biro perjalanan haji dan umroh, Al-Fairus Tours memberikan bukti bahwa sampai saat ini jamaah yang mendaftar dari tahun ke tahun semakin meningkat, dari peningkatannya bisa mencapai dua kali lipat setiap tahunnya apalagi pada tahun 2022 jamaah meningkat sangat pesat dikarenakan pada tahun sebelumnya masa pandemi covid-19 yang tidak memberangkatkan jamaah, sehingga pada tahun 2022 di perbolehkannya ibadah di tanah suci antusias masyarakat sangat banyak, darisitu Al-Fairus Tours sampai melakukan pemberangkatan sebulan mencapai 4x pemberangkatan jamaah umroh di tanah suci. Hal tersebut terjadi tidak lain dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh Al-Fairus Tours tidak mengecewakan jamaahnya karena pada dasarnya slogan dari Al-Fairus Tour sendiri yaitu “*Priority in Quality*” memiliki makna mengutamakan kualitas, sehingga darisitu banyak jamaah yang sudah melakukan ibadah umroh di Al-Fairus Tour selalu merekomendasikan kepada teman, tetangga, saudara, keluarga agar

² Dokumentasi Peneliti, *Company Profile* Al-Fairus Tours 2022, Arsip 5 Januari 2023, 4.

bisa bergabung di Al-Fairus Tour selama perjalanan ibadah di tanah suci karena sudah terbukti dengan kualitas pelayanan yang diberikan mampu memberikan kepuasan untuk jamaah. Al-Fairus Tour juga memiliki cabang kantor yang tersebar diberbagai wilayah seperti Kab. Pekalongan, Kab. Batang, Jakarta, Tegal, Kudus, dan Yogyakarta sehingga bisa mempermudah jamaah yang dari luar Pekalongan bisa bergabung di Al-Fairus Tours untuk melakukan ibadah di tanah suci.³

2. Letak Geografis

Kota Pekalongan ialah kota yang terkenal dengan istilah “Kota Batik” karena batik di Pekalongan merupakan warisan budaya Indonesia yang sudah terkenal di mancanegara. Kota Pekalongan terletak di jalan Provinsi yang menghubungkan Jakarta-Semarang-Surabaya, Pekalongan berjarak 157 Km dari Kota Kudus. Secara geografis daerah pekalongan terletak antara 60 50’ 42” – 60 55’ 44” Lintang Selatan dan 109o 37’ 55” – 109o 42’ 19” Bujur Timur, luas wilayah kota pekalongan ialah 4.525 Ha atau 45,25 Km2 dengan jarak terjauh dari wilayah utara ke selatan kurang lebih 9 km dan dari wilayah barat ke wilayah timur kurang lebih 7 km. Kota Pekalongan terdiri dari 4 Kecamatan. Al-Fairus Tours bertempat di 3MWX+J6X yang berada di Jl.Dr.Sutomo Desa Baros Kecamatan Pekalongan Timur Provinsi Jawa Tengah dengan memiliki kode pos 51129, lokasi kantor Al-Fairus Tours sangat strategis berada di dalam komplek Masjid dan pertokoan Al-Fairus yang berada dekat dengan jalan pantura antar provinsi sehingga bisa memudahkan jamaah untuk mengetahui kantor Al-Fairus Tours.⁴

3. Visi dan Misi Al-Fairus Tour Kota Pekalongan

Visi Al-Fairus Tours adalah menjadi travel umroh yang professional, amanah, dengan tuntunan sesuai Al-Quran dan As-Sunnah.

a. Visi

- 1) Menjadi fasilitator terbaik para tamu-tamu Allah
- 2) Menjadi partner dalam melaksanakan ibadah di tanah suci

b. Misi

- 1) Memberikan fasilitas terbaik dan nyaman dalam melaksanakan ibadah umroh

³ H. Moch Machrus, Lc. MSi, Direktur Al-Fairus Tours, Wawancara oleh Peneliti, 04 Januari 2023, Wawancara 7, Transkrip.

⁴ <https://pekalongankota.go.id/halaman/geografi.html>

- 2) Membantu mendampingi para tamu Allah dalam beribadah dan menyempurnakan ibadah.⁵

4. Struktur Organisasi Al-Fairus Tour Kota Pekalongan

Organisasi sangat penting untuk keberlangsungan suatu lembaga atau perusahaan. Struktur keorganisasian merupakan bentuk fungsi manajemen untuk memberikan kemudahan dalam pelaksanaan kinerja agar bisa sesuai dengan tujuan perusahaan. Struktur organisasi yang baik ialah bisa menempatkan pegawai sesuai dengan kemampuan dan keahlian yang dimiliki agar semua tugas bisa terkontrol, teratur dan terarah dengan baik dan bisa berjalan sesuai dengan visi, misi, dan tujuan dari suatu perusahaan.

Untuk menjalankan manajemen dengan baik Al-Fairus tours memiliki struktur organisasi untuk meninjau kinerja dan keberlangsungan manajemen di perusahaan, berikut susunan organisasi di Al-Fairus Tour:

PENGURUS

Komisaris: H.M. Taufiq Rahman, SE
 Direktur Utama: H. Moch Machrus. Lc, MSi
 Direktur: Hj. Atiyatul Maula. M.Psi
 Divisi Keuangan: M. Noor Fuad. S.Ag
 Divisi Tiket dan Hotel: Nayti Izkiya.S.ST
 Divisi Kesehatan: Dr.Moch.Syahriza
 Divisi Marketing: Puspitasari
 Divisi Dokumen: M. Suud Imdad
 Divisi IT: M. Ihsan
 Divisi Dokumentasi: M. Atok Rahman
 Divisi Transportasi: M.Furqon
 Divisi Perlengkapan: Linanda Ariyani
 Divisi Umum: Hasan

PEMBIMBING

- ✓ H. Moch Machrus Abdullah.Lc, Msi (Direktur Al-Fairus Tours)
- ✓ KH. M. Hasanuddin Subki (Pengasuh PP Al-Mayhud Mambaul Falah Pekalongan)
- ✓ KH. Tajuddin (Pengasuh PP Baitul Muqoddas Pekalongan)
- ✓ H. Abdul Manan. SH (Dosen UIN Pekalongan)
- ✓ Dr. KH. Sabilar Rosyad (Dosen UIN Pekalongan)
- ✓ Hj Atiyatul Maula. M. Psi (Dosen UIN Pekalongan)
- ✓ Dr. KH. Hilmy Muhammad. MA (Pengasuh PP. Ali Maksum Yogyakarta)

⁵ Dokumentasi Peneliti, *Company Profile Al-Fairus Tours*, Arsip 5 Januari 2023, 2.

- ✓ Hj. Nur Chasanah. S.Ag (Pengasuh Pondok Putri PP.Ali Maksum Yogyakarta)
- ✓ Habib Abbas Abu Bakar Al-Hadad (Dai Pekalongan)
- ✓ Ustad Muhammad Ihsan (Dai Paninggaran Kab.Pekalongan)
- ✓ KH. Sirojuddin (Pengasuh PP.Wonopringgo Pekalongan)
- ✓ KH. Muhammad Shobirin (Pengasuh PP.Darurrohman Wonopringgo Pekalongan)
- ✓ KH. Khoirul Anam (Dai Kab. Batang)
- ✓ H. Hasan Suaidi (Dosen UIN Pekalongan)
- ✓ KH. Mohammad Jamaludin (Dai Kab.Pemalang)
- ✓ H.Agus Hamid, Lc. (Dosen UIN Pekalongan)
- ✓ H.Nadhif (Dai dan Pengurus KBIH Kab. Pekalongan)
- ✓ H.Muhammad Nurul Haq (Dai dan Guru PP Simbang Kulon Pekalongan)
- ✓ H.Muhlisin, Lc.(Kepala Sekolah MTS PP.Djunaid Pekalongan)
- ✓ H.Imronudin (Dai dan Pengurus KBIH Kab.Pekalongan)
- ✓ H.Ali Hamzah (Dai dan Ketua Ansor Pekalongan)
- ✓ H. Ali Zaenal Abidin (Dai dan Pengurus Masjid Al-Fairus Pekalongan)

HANDLING DAN GUIDE

- ✓ Ustadz Zida Riskoni (Handling Mekkah dan Jeddah)
- ✓ Ustadz Baihaqi (Handling Madinah)
- ✓ Dias Bagus Arafika (Handling Jakarta)
- ✓ Ustadz Husni Mubarak (Guide)
- ✓ Ustadz Ali Wardah (Guide)
- ✓ Ustadz Khafidul Ulum (Guide)
- ✓ Ustadz Suhendi (Guide)
- ✓ Ustadz M.Yunus Hanafi (Guide)⁶

5. Program Kerja di Al-Fairus Tour

Al-Fairus Tour dalam kinerjanya melayani jamaah memiliki 5 program kerja diantaranya:

a.KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Reguler)

- 1) Melayani calon jamaah haji dengan maksimal, mulai dari pendaftaran sampai dengan perjalanan ibadah haji ditanah suci agar nyaman dan khusyuk saat beribadah.
- 2) Melayani jamaah haji dengan ikhlas, tulus dan penuh tanggung jawab baik di tanah air, di tanah suci ataupun saat kembali ke tanah air agar bisa menjadi haji yang mabrur.

⁶ Dokumentasi Peneliti, *Company Profile* Al-Fairus Tours 2022, Arsip 5 Januari 2023, 5-7.

- 3) Membina para jamaah haji setelah beribadah haji untuk menjalin persaudaran dan kekeluargaan serta memelihara kemabrurannya.
 - b. Badal Haji dan Badal Umroh
 - 1) Melayani dan membimbing jamaah badal haji ataupun badal umroh dengan maksimal
 - 2) Melayani dan membimbing serta memfasilitasi jamaah badal haji maupun badal umroh dengan baik.
 - c. Tabungan Cicilan Umroh
 - 1) Melayani dan mengarahkan jamaah dalam kegiatan menabung untuk ibadah umroh.
 - 2) Melayani dan membimbing jamaah agar bisa menabung dengan rutin dan bisa sampai berangkat ibadah di tanah suci.
 - d. Paket Umroh Group
 - 1) Melayani dan membimbing jamaah dengan sepenuh hati dengan memberikan fasilitas dan pelayanan yang maksimal agar jamaah bisa nyaman saat ibadah di tanah suci.
 - 2) Melayani dan membimbing jamaah dari keberangkatan, saat di tanah suci, dan sampai kepulangan di Indonesia.
 - 3) Memberikan pilihan paket umroh untuk jamaah dari mulai paket gold, paket silver, sampai paket platinum untuk memberikan kemudahan jamaah saat menjalankan ibadah umroh di tanah suci.
 - e. Paket Wisata Domestik
 - 1) Melayani masyarakat untuk melakukan wisata domestik seperti liburan, wisata religi ataupun lainnya.
 - 2) Melayani dan Memfasilitasi armada untuk perjalanan wisata domestik dengan maksimal.⁷
- 6. Kegiatan dan Program Al-Fairus Tour Kota Pekalongan**
- Al-Fairus Tours memiliki beberapa kegiatan dan Program untuk jamaah yang sudah bergabung di Al-Fairus untuk melaksanakan ibadah di tanah suci, berikut beberapa kegiatan dan program:
- 1) Program Persiapan Umroh
 - a) Manasik Qolbu, dalam Kegiatan manasik qolbu ini jamaah diberikan arahan dan masukan terkait menyucikan niat sebelum melaksanakan ibadah di tanah suci dengan memberikan sedikit materi *terkait taaruf*,

⁷ Dokumentasi Peneliti, Company Profil Al-Fairus Tours 2022, Arsip 5 Januari 2023.

aktivitas hati, hypnotherapy spiritual, the power of syukur, spiritual of journey, spiritual uluhiyyah dan rububiyah serta the power of ka'bah. Sehingga dari manasik qolbu tersebut jamaah bisa lebih memantapkan hati, membersihkan hati untuk persiapan melaksanakan ibadah di tanah suci.

- b) Manasik Fiqih, dalam manasik fiqih jamaah di berikan penjelasan terkait tata cara pelaksanaan ibadah umroh dari segi fiqih yang meliputi, keutamaan ibadah umroh, rukun umroh, sunnah umroh, larangan umroh, dan serta miqot dan juga doa-doa yang di lantunkan ketika pelaksanaan ibadah umroh.
 - c) Manasik Praktek, manasik praktek di laksanakan di area kompleks masjid Al-Fairus Pekalongan, masing-masing jamaah melaksanakan praktek umroh dengan di pandu pembimbing di antaranya, praktek pemakaian kain ihram, praktek thawaf, dan praktek Sa'i.
- 2) Program Pasca Umroh
- Al-Fairus memiliki program unggulan setelah umroh dengan tujuan saling menguatkan rasa kekeluargaan dan silaturahmi antar jamaah dengan melakukan kegiatan sebagai berikut:
- a) Diadakan pengajian rutin bulanan
 - b) Kegiatan kajian /pengajian yang di ikuti dengan pembimbing Al-Fairus tiap bulannya serta bergilir di setiap rumah jamaah.
 - c) Arisan jamaah umroh bulanan setiap group umroh
 - d) Silaturahmi halal bi halal tiap tahunnya.⁸

7. Sarana dan Prasarana Al-Fairus Tour Kota Pekalongan

Organisasi atau lembaga di dalam menjalankan manajemennya agar berjalan dengan maksimal, maka harus di dukung dengan sarana dan prasarana yang baik dan lengkap agar sesuai dengan tujuan organisasi. Adapun sarana dan prasarana yang di miliki Al-Fairus Tours sendiri meliputi:

a. Kantor

Al-Fairus Tours memiliki kantor sendiri untuk kegiatan administrasi, pelayanan serta penerimaan tamu atau jamaah haji

⁸ H. Moch Machrus, Lc. MSi, Direktur Al-Fairus Tours, Wawancara oleh Peneliti, 04 Januari 2023, Wawancara 7, Transkrip.

dan umrah yang akan mendaftar. Kegiatan di dalam kantor sendiri sangat dijaga dengan baik untuk melayani jamaah haji dan umrah agar merasa nyaman dan puas dengan servis pelayanan yang diberikan Al-Fairus Tours.

b. Aula Outdoor

Aula sendiri terletak di samping kantor Al-Fairus Tours yang bertepatan di sebelah utara masjid Al-Fairus, kegiatan yang di laksanakan di aula sendiri meliputi, praktek manasik haji dan umroh dan simulasi manasik haji dan umrah dengan melaksanakan praktek thowaf, dan Sa'i.

c. Masjid

Masjid yang terletak di depan kantor Al-Fairus Tours memiliki nama "Masjid Al-Fairus". Masjid ini masih satu yayasan dengan Al-Fairus Tours. Masjid ini biasa digunakan untuk pelaksanaan manasik qolbu dan manasik materi oleh jamaah umroh selain menjadi tempat beribadah masjid juga menjadi transit para musafir dari berbagai daerah kemudian masjid juga menjadi tempat berkumpulnya jamaah ketika keberangkatan maupun kepulangan dari tanah suci.

d. Halaman Parkir

Halaman parkir di Al-Fairus Tours sangatlah luas dan di setiap sudutnya serta terdapat ruko-ruko baju batik dan warung.

e. Sound system

Kegiatan manasik haji dan umroh sangat memerlukan sound system untuk mendukung kegiatan tersebut, Al-Fairus Tours menggunakan sound system agar jamaah bisa mendengar lebih jelas dan baik dalam menyerap materi yang dijelaskan selama kegiatan manasik berlangsung.

f. Komputer

Al-Fairus Tours memiliki 7 buah komputer yang bisa beroperasi dengan baik untuk menunjang kelancaran dalam proses administrasi serta untuk pembuatan surat-surat penting terkait dengan jamaah, penggunaan komputer ini juga untuk memberikan pelayanan yang memuaskan ketika jamaah ingin mengetahui jadwal keberangkatannya dan juga mempermudah kinerja karyawan yang sesuai dengan bidangnya.

g. Printer

Al-Fairus Tours memiliki dua unit printer yang dapat digunakan untuk mencetak maupun scan dokumen-dokumen yang diperlukan.

h. Proyektor

Proyektor di gunakan untuk memberikan bimbingan kepada jamaah umrah agar lebih jelas mengenai tata cara dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah dengan baik dan benar serta bisa memperjelas materi dan gambaran jamaah ketika pembimbing menjelaskan materi.

i. Kamera Digital

Kamera ini digunakan untuk mengambil dokumentasi kegiatan jamaah mulai dari manasik, keberangkatan, saat ibadah ditanah suci ataupun saat kepulangan di tanah air untuk memberikan bukti real kepada masyarakat agar bisa menjadi daya tarik masyarakat.

j. Toko alat-alat haji dan umrah serta toko oleh-oleh

Al-Fairus Tours memiliki toko yang menyediakan alat-alat terkait dengan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah dan oleh-oleh ibadah haji dan umrah. Dengan adanya toko ini jamaah haji dan umrah semakin terpuaskan dengan segala sarana dan prasaranan yang diberikan oleh Al-Fairus Tours.

Alat peraga yang dimiliki Al-Fairus Tours, meliputi:

a. Replika Ka'bah

Dalam kegiatan manasik haji dan umrah agar jamaah haji dan umrah tidak hanya mendapatkan teori saja, Al-Fairus Tours memiliki satu unit Ka'bah untuk simulasi *thawaf*, sehingga dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah jamaah lebih paham ataupun hafal dengan tata cara *thawaf* yang diberikan melalui manasik teori dan dipraktekkan dengan simulasi *thawaf* tersebut.

b. Gambar Peraga

Al-Fairus Tours memiliki satu gambar peraga untuk menjelaskan tatacara ibadah haji dan umrah kepada calon jamaah.

c. Replika Bukit Shafa dan Marwah (Sa'i)

Al-Fairus Tours mempunyai replika Sa'i untuk mempermudah jamaaah selama menjalankan manasik praktek serta bisa memberikan gambaran jamaah ketika menjalankan ibadah Sa'i sehingga bisa memaksimalkan pelayanan untuk jamaah.

d. Replika Maqom Ibrahim

Al-Fairus Tours memiliki replika maqom Ibrahim yang terletak didalam masjid Al-Fairus, dalam hal ini bisa mempermudah jamaah untuk memahami serta menjadi gambaran di tanah suci.

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Bentuk-bentuk Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Al-Fairus Tour

Ibadah haji dan umroh merupakan suatu ibadah yang sangat di mimpikan seluruh umat Islam, ibadah yang begitu mulia serta menjadi salah satu dari rukun Islam, sehingga umat Islam sangat antusias untuk menjalankan ibadah haji maupun umroh. Indonesia menjadi negara yang paling besar dan banyak peminatnya dalam menjalankan ibadah haji dan umroh, mengingat antrian ibadah haji di Indonesia cukup lama sehingga umat Islam mencari alternatif untuk melaksanakan ibadah umroh terlebih dahulu. Setelah di bukanya ibadah di tanah suci tahun 2022 jamaah yang melaksanakan ibadah umroh terus meningkat sehingga butuh pelayanan yang ekstra untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada jamaah, pelayanan jamaah merupakan sumber prioritas utama yang di berikan lembaga atau biro agar jamaah bisa merasa nyaman ketika menjalankan ibadah di tanah suci. Kualitas pelayanan menjadi pengaruh besar terhadap suatu biro atau lembaga dalam bidang perjalanan ibadah haji dan umroh, dalam hal ini bisa memberikan dampak positif ataupun sebaliknya negative kepada jamaah dan kualitas yang diberikan. Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam ibadah haji dan umroh memerlukan pelayanan yang maksimal agar bisa memberikan sebuah pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan jamaah.

Berdasarkan wawancara dengan Puspitasari selaku karyawan Al-Fairus Tour menyatakan bahwa:

“Kualitas pelayanan memang sangat di utamakan untuk jamaah haji maupun umroh, sehingga di Al-Fairus Tour mengutamakan pelayanan secara kekeluargaan sehingga anatara karyawan dan jamaah bisa menjalin komunikasi dengan baik dan mudah dan tidak merasa ada kesenjangan antara pegawai dan konsumen, dari situ bisa memberikan rasa nyaman untuk jamaah ketika bergabung di Al-Fairus Tour”.⁹

Al-Fairus Tour merupakan sebuah jasa yang bergerak di bidang perjalanan ibadah haji dan umroh, jasa perjalanan ibadah haji dan umroh yang banyak di minati masyarakat khususnya di

⁹ Puspitasari, Divisi Marketing, Wawancara oleh Peneliti , 24 Desember 2022, Wawancara 1, Transkrip.

daerah Pekalongan. Mayoritas masyarakat pekalongan memilih dan bergabung di Al-Fairus untuk teman perjalanan ibadah haji dan umroh, darisitu menjadikan Al-Fairus untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap jamaah.

Sebagaimana yang di katakan Linanda Ariyani selaku karyawan Al-Fairus Tour sebagai berikut:

“Seperti halnya Al-fairus menerapkan semboyan yang menjadikan keunggulan dan daya tarik dari masyarakat seperti *Umrohnya bersama orang Pekalongan, Pembimbingnya Orang Pekalongan, Kantornya di Pekalongan*”.¹⁰

Darisitu semboyan Al-Fairus menjadi incaran masyarakat khususnya daerah Pekalongan dan sekitarnya karena melihat banyaknya kasus penipuan biro yang ilegal dan tidak bertanggung jawab menjadikan masyarakat tertarik untuk memilih biro lokal yang terdapat di daerah sendiri serta mempunyai ijin resmi dari kemenag. Oleh karena itu ada beberapa keunggulan yang menjadi daya tarik masyarakat bergabung di Al-Fairus seperti berikut:

a. Sudah memiliki Izin Resmi PPIU dan PIHK

Al-Fairus Tours sudah memiliki izin yang legal sehingga menjadikan masyarakat tertarik bergabung di Al-Fairus karena biro yang legal dan sudah terdaftar di kemenag.

b. PPIU Terakreditasi B

Al-Fairus Tours memiliki akreditasi B yang membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada jamaah sangat baik sehingga jamaah merasa nyaman dan senang ketika bergabung di Al-Fairus untuk melaksanakan ibadah umroh maupun haji.

c. Mempunyai kantor dan lahan sendiri untuk kegiatan manasik

Al-Fairus Tours memiliki kantor dan lahan milik sendiri sehingga bisa mempermudah jamaah ketika melaksanakan manasik praktek tidak perlu keluar dari area Al-Fairus karena sudah memiliki lahan untuuk mansik praktek dan juga mempunyai berbagai replika seperti Kabah, tempat Sa'i, Maqom Ibrahim dan lainnya.

d. Pembimbing yang berpengalaman serta profesional dari kalangan kyai daerah Pekalongan dan lulusan timur tengah

¹⁰ Linanda Ariyani, Divisi Perlengkapan, Wawancara oleh Peneliti, 24 Desember 2022, Wawancara 6, Transkrip.

Al-Fairus Tour mengambil pembimbing yang berasal dari kalangan kyai maupun ulama dari Pekalongan sendiri karena bisa menjadikan daya tarik jamaah khususnya masyarakat Pekalongan karena dari kyai ataupun ulama tersebut merupakan ulama yang berpengaruh di Pekalongan sehingga banyak jamaah yang ingin ikut bergabung di Al-Fairus serta pembimbing yang lulusan dari timur tengah yang profesional.

- e. Jamaah mendapatkan pelatihan manasik praktek, manasik teori dan manasik qolbu

Al-Fairus memberikan pelayanan yang maksimal untuk jamaah sebelum keberangkatan di tanah suci dengan berbagai kegiatan manasik praktek yang mempermudah jamaah ketika melaksanakan ibadah di tanah suci, manasik teori yang memberikan ilmu dan bekal jamaah terkait fiqh umroh ataupun haji dan juga manasik qolbu yang memberikan kesiapan dan menyucikan mental, hati dan pikiran jamaah sebelum melaksanakan ibadah di tanah suci agar hal-hal yang tidak diinginkan tidak terjadi. Dari situ menjadi daya tarik tersendiri untuk jamaah untuk bergabung di Al-Fairus Tour untuk teman perjalanan ibadah di tanah suci.

- f. Thowaf dan Sa'i menggunakan alat pendengar (Hedseat)

Al-Fairus Tour selalu memberikan pelayanan yang mengikuti kebutuhan jamaah zaman sekarang dengan memberikan fasilitas hedseat ketika pelaksanaan thowaf dan Sa'i sehingga mempermudah jamaah mendengarkan bacaan doa-doa yang dilantunkan pembimbing dan bisa memperjelas bacaannya.

- g. Al-Fairus Tours memprioritaskan hotel untuk jamaah dekat dengan masjid

Al-Fairus lebih mengutamakan kenyamanan jamaah ketika beribadah sehingga memberikan fasilitas hotel yang dekat dengan masjid sehingga jamaah tidak perlu jauh jalan kaki ataupun naik transportasi ketika mau beribadah di masjid sehingga darisitu menjadi daya tarik masyarakat memilih Al-Fairus Tour terutama jamaah yang sudah berumur.

- h. Pesawat menggunakan Saudia Airlines atau Garuda Airlines yang direct (tanpa transit)

Al-Fairus Tours menggunakan pesawat taraf internasional untuk memberikan kenyamanan kepada jamaahnya dengan pesawat Saudia Airlines dan Garuda Airlines tanpa transit memberikan salah satu faktor utama untuk menarik masyarakat bergabung di Al-Fairus karena banyak jamaah yang

tidak ingin transit terlebih dahulu dan memilih langsung sekali jalan.

- i. Terdapat aplikasi berbasis android di google play store dari Al-Fairus Tours

Al-fairus selalu menciptakan inovasi terbaru untuk pelayanan jamaah yang maksimal dengan memiliki aplikasi yang berbasis android mempermudah jamaah mengakses berbagai informasi tentang Al-Fairus Tours.

- j. Sudah memiliki beberapa kantor cabang

Al-Fairus Tour juga memiliki kantor cabang di berbagai wilayah seperti, Tegal, Pemalang, Jakarta, Yogyakarta, Kudus sehingga mempermudah jamaah yang berada diluar Pekalongan untuk bergabung di Al-Fairus.¹¹

Dengan demikian keunggulan yang dimiliki Al-Fairus sangat berpengaruh dengan kualitas pelayanan yang di berikan untuk jamaah. Darisitu kualitas pelayanan sangat penting dilakukan untuk meninjau kinerja dan manajemen yang ada dalam suatu lembaga ataupun organisasi. Sehingga kualitas pelayanan yang diberikan Al-Fairus terbilang pelayanan yang cukup maksimal dengan berbagai usaha dan kondisi selama melayani jamaah agar merasa nyaman, dan puas selama perjalanan ibadah di tanah suci terbukti dengan beberapa kualitas pelayanan yang diberikan kepada jamaah diantaranya:

- a. Pendaftaran yang mudah

Al-Fairus memberikan beberapa syarat kemudahan untuk jamaah dalam segi pendaftaran sehingga bisa mempermudah jamaah untuuk bergabung di Al-Fairus baik itu dalam perjalanan Umroh ataupun Haji Plus, berikut syarat-syarat Umroh dan Haji Plus:

- 1) Syarat Pendaftaran Umroh
 - a) Mengisi formulir pendaftaran
 - b) Membayar DP Rp.10.000.000
 - c) Paspor masih berlaku minimal 7 bulan dengan nama 3 suku kata
 - d) Foto copy KK dan KTP
 - e) Surat nikah asli bagi suami isteri
 - f) Akta kelahiran asli bagi anak dibawah 18 tahun

¹¹ Dokumentasi Peneliti, *Company Profile Al-Fairus Tours 2022*, Arsip 5 Januari 2023, 18.

- g) Pas foto 4x6 sebanyak 2 lembar dengan background putih tampak muka 80% tanpa kacamata (wanita wajib berjilbab dan pria wajib berpeci)
 - h) Wanita dibawah 45 tahun tanpa muhrim akan dibuatkan surat muhrim
 - i) Suntuk meningitis
 - j) Pelunasan maksimal 40 hari sebelum keberangkatan
- 2) Haji Plus
- a) Mengisi formulir pendaftaran
 - b) Membayar Dp awal sebesar \$ 5000 atau setara dengan Rp.80.000.000
 - c) Pas foto 4x6 sebanyak 4 lembar, 4x6 sebanyak 2 lembar dengan latar belakang putih tampak wajah 80% tanpa kacamata (wanita wajib berjilbab dan pria wajib berpeci)
 - d) Paspor masih berlaku minimal 7 bulan dengan 3 suku kata nama
 - e) Foto copy paspor, KK, KTTP, dan surat keterangan kesehatan dari puskesmas
 - f) Membayar uang muka sebagai persyaratan untuk mendapatkan porsi haji, disetorkan di bank BSI atas nama PT.Fairus Permata Mulia
 - g) Program perjalanan dan harga sewaktu-waktu bisa berubah tanpa mengurangi nilai ibadah

Dengan kemudahan persyaratan memberikan nilai positif untuk pelayanan awal yang diberikan Al-Fairus kepada jamaah. Sehingga antusias jamaah menjadi salah satu acuan Al-Fairus untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk tamu-tamu Allah.¹²

- b. Paket Umroh, Haji Plus dan KBIH yang bervariasi

Al-Fairus selalu memberikan pelayanan yang menjadi kebutuhan jamaah sehingga jamaah bisa merasa puas terhadap layanan yang diberikan, seperti halnya harga paket umroh ataupun haji plus Al-Fairus memiliki varian paket dengan harga yang berbeda, namun dari beberapa paket yang berbeda hanya hotel dan transportasi yang membedakan tergantung varian paket, hari dan harga yang dipilih jamaah, berikut beberapa varian paket Umroh dan Haji Plus:

¹² Brosur Al-Fairus Tours, Arsip 4 Januari 2023.

1) Paket Umroh

a) Umroh sliver

Umroh sliver waktu ibadah umroh selama 9 dan 12 hari PP dengan fasilitas hotel mekkah yaitu Elaf Al-Mashaer dan Madinah Yaitu Sanabi Al-Madinah. Paket sliver memiliki harga mulai dari Rp.29.800.000 untuk program 9 hari dan Rp.32.000.000 untuk program 12 hari

b) Umroh Gold

Umroh Gold memiliki program umroh selama 9 hari dan 12 hari dengan fasilitas hotel mekkah yaitu Sofwah Royal Orchid dan Mdinah yaittu Sanabi Al-Madinah. Paket gold memiliki harga kisaran Rp.31.000.000 program 9 hari dan Rp. 34.000.000 program 12 hari dengan tipe kamar Quad (4orang), Triple (3 orang), dan Double (2 orang).

c) Umroh Plantinum

Umroh plantinum mmeiliki program ibadah selama 9 dan 12 harri sudah termasuk PP dengan fasilitas hotel Mekkah yaitu Sofwah Orchid/Movenpick dan Mdinah yaitu Movenpick. Paket plantinum memiliki harga muulai dari Rp.33.000.000 untuk program 9 hhari dan Rp. 36.000.000 untuk program 12 hari dengan tipe pilihan kamar Quad, Triple, dan Double.

Dari harga tersebut sudah termasuk beberrapa fasilitas yang di dapatkan jamaah sebagai berikut:

- (1) Asuransi kesehatan dan perjalanan
- (2) Tiket pesawat kelas ekonomi Pulang-Pergi
- (3) Akomodasi/ penginapan hotel sesuai paket berlaku setaraf
- (4) Trasportasi full AC PP dari Pekalongan
- (5) Hotel istirahat di Jakarta
- (6) Makan 3kali sehari menu Indonesia
- (7) Pengurusan visa umroh
- (8) Mutawif/ pembimbing berpengalaman
- (9) Bimbingan manasik sebelum keberangkatan
- (10) Ziarah/tour Mekkah, Madinah, Jeddah
- (11) Air zam-zam 5 liter setiap jamaah
- (12) Berat bagai minimal 25 kg
- (13) Buku kenangan perjalanan
- (14) Perlengkapan umroh seperti koper besar, koper kecil, jaket, kain batik, kain ihrom, muukena, jilbab, peci, tas selempang, id card, dan buku doa.

Kemudian dari paket dan perlengkapan diatas harga belum termasuk diantaranya:

- (1) Pembuatan paspor atau penambahan nama paspor
- (2) Pengeluaran pribadi (laundry, telepon dan lain-lain)
- (3) Kelebihan bagasi
- (4) Surat mahram
- (5) Kursi roda bagi yang membutuhkan
- (6) Tour diluar program yang telah ditentukan
- (7) Suntik meningitis
- (8) Airport tax dan handling bandara

d) Paket Haji Plus

- (1) Haji Plus (Langsung Berangkat)

Haji plus di Al-Fairus memiliki beberapa pilihan harga seperti paket Quad dengan harga kisaran \$22.000 atau setara dengan Rp.350.000.000, paket Triple dengan harga kisaran \$ 23000 atau setara dengan Rp.360.000.000 , paket Double dengan kisaran harga \$24000 atau setara dengan Rp.375.000.000. namun harga tersebut bisa sewaktu-waktu berubah mengikuti kurs dari pemerintah Arab Saudi.

- (2) Haji Plus (masa tunggu 7 tahun)

Haji plus di Al-Fairus dengan masa tunggu 7 tahun untuk pendaftaran tahun 2022 memiliki varian harga yang menjadi pilihan jamaah seperti, paket Quad dengan harga kisaran \$12500 atau setara dengan Rp. 200.000.000, paket Triple dengan harga \$13500 atau setara dengan Rp. 215.000.000 , dan paket Double dengan kisaran harga mencapai \$14.500 atau setara dengan Rp. 230.000.000.

Harga paket diatas sudah termasuk pelayanan seperti:

- a) Setoran pendaftaran haji
- b) Visa
- c) Airport tax handling
- d) Fotocopy paspor, KK, KTP, dan surat keterangan kesehatan
- e) Mutawif
- f) Tiket pesawat kelas ekonomi PP, transportasi, dan catering
- g) Hotel bintang 4 di Madinah dan hotel bintang 5 di Mekkah (setaraf)

- h) Tenda standar haji khusus di Mina dan Arafah
- i) Makan 3x sehari
- j) Ziarah Mekkah, Madinah, dan Jeddah
- k) Manasik haji sebelum keberangkatan
- l) Air zam-zam 5 liter setiap jamaah
- m) Perlengkapan haji (kain ihram, mukena, seragam, koper)

Namun harga belum termasuk diantaranya:

- a) Paspor
 - b) Suntik meningitis
 - c) Bayar Dam Tamattu' dan Dam lainnya
 - d) Tour diluar program yang di jadwalkan
 - e) Kursi roda, jasa pendorong bagi jamaah yang sakit
 - f) Pengeluaran pribadi (laundry, atau telpon hotel)
 - g) Kelebihan bagasi penerbangan
- (3) Bimbingan Haji Reguler

Al-Fairus Tours memiliki KBIH (kelompok bimbingan ibadah haji) secara regular. KBIH Al-Fairus memberikan pelayanan yang cukup maksimal untuk jamaah haji ketika bergabung di KBIH Al-Fairus dengan pendaftaran cukup membayar Rp.2.750.000 jamaah bisa mendapatkan berbagai pelayanan dari bimbingan manasik teori, manasik praktik, manasik qolbu, seragam dari Al-Fairus sehingga bisa memudahkan jamaah haji melaksanakan ibadah dengan khusyuk, dan nyaman.

Dari berbagai varian paket yang diberikan Al-Fairus Tours untuk jamaah memberikan kemudahan jamaah untuk memilih dan memakai paket sesuai kemampuan dan keinginan jamaah ketika menjalankan ibadah di tanah suci dan bergabung dengan Al-Fairus Tour.¹³

c. Bimbingan Jamaah

Al-Fairus tour selalu mengutamakan kualitas kenyamanan jamaah dengan berpatok pada "*prority in quality*" membuktikan bahwa kinerja Al-Fairus Tour selalu memprioritaskan kepentingan jamaah terbukti dengan pelayanan untuk jamaah dari sebelum keberangkatan, saat

¹³ Dokumentasi Peneliti , *Company Profile Al-Fairus Tours*, Arsip 5 Januari 2023, 9-11.

keberangkatan, saat ditanah suci, dan sampai pulang kembali ke Indonesia selalu di pantau dan diutamakan, berikut bimbingan yang diberikan Al-Fairus Tours untuk jamaah:

1) Persiapan sebelum keberangkatan

Jamaah Umroh maupun haji sebelum keberangkatan yang telah bergabung dengan Al-Fairus akan diberikan bimbingan manasik untuk memperdalam pengetahuan jamaah dan persiapan jamaah sebelum ibadah ditanah suci. Bimbingan manasik yang diberikan seperti bimbingan teori yang biasanya diisi oleh pembimbing jamaah dengan materi fiqih umroh, kemudian manasik praktek yang berisi bimbingan praktek thawaf, Sa'i , pemakaian kain ihram dan bacaan-bacaan doa, setelah itu manasik qolbu yang dibimbing oleh direktur Al-Fairus Tour langsung dengan materi pementapan niat, pembersihan hati dan kesiapan mental untuk melaksanakan ibadah saat di tanah suci. Darisitu jamaah bisa mempunyai bekal ilmu dan pengalaman sebelum ibadah ditanah suci sehingga bisa mempermudah jamaah ketika dipraktekkan langsung saat menjalankan ibadah di tanah suci. Kemudian sebelum keberangkatan jamaah koper jamaah dikumpulkan di Al-Fairus Tour maksimal H-7 sebelum keberangkatan, sehingga jamaah tidak perlu repot untuk membawa koper sendiri karena dari pihak Al-Fairus ada petugas untuk mengurus dan membawa koper jamaah.

2) Bimbingan ketika keberangkatan

Al-Fairus Tour mempunyai pelayanan untuk jamaah ketika keberangkatan dengan beberapa kegiatan yang telah di jadwalkan seperti berikut:

- a) Jamaah di berangkatkan H-1 sebelum penerbangan dari Jakarta
- b) Jamaah berkumpul di Masjid Al-Fairus untuk acara walimatul safar dan doa bersama
- c) Jamaah di berangkatkan dari Pekalongan menuju Hotel di Jakarta dengan armada Bus Al-Fairus full AC
- d) Saat di perjalanan ke Jakarta jamaah di berikan fasilitas makan (kondisional) ketika di rest area
- e) Jamaah diberikan fasilitas penginepan di hotel sebelum jadwal penerbangan keesokan harinya.
- f) Jamaah diberikan fasilitas makan lagi dihotel dan kemudian diberikan lagi bimbingan manasik baik itu teori ataupun praktek bacaan-bacaan doa.

- g) Saat di Jakarta ada Guide yang bertugas untuk membantu jamaah sehingga memudahkan jamaah.
- h) Kemudian keesokan harinya jamaah bisa diterbangkan dari Jakarta menuju Madinah direct tanpa transit.

3) Bimbingan saat di Tanah Suci

Al-Fairus Tour memiliki petugas yang menetap di Mekkah maupun Madinah yang biasa disebut dengan Muthawwif ataupun Guide dan Tour Leader yang memberikan kemudahan jaamaah untuk mendapatkan informasi-informasi terkait ilmu, ibadah dan lain sebagainya. Sehingga jamaah juga bisa belajar dan menambah wawasan pengetahuan saat perjalanan ibadah di tanah suci.

4) Bimbingan saat kepulangan

Al-Fairus Tour membimbing jamaah sampai kepulangan di Indonesia dan memastikan sampai kembali di Pekalongan dengan selamat, sehingga saat kepulangan jamaah juga diberikan fasilitas makanan Indonesia saat tiba di bandara karena mengantisipasi jamaah yang kelaparan saat perjalanan pesawat yang membutuhkan waktu berjam-jam kemudian jamaah juga mendapatkan fasilitas penginapan hotel di Jakarta selama semalam guna untuk memberikan tempat istirahat jamaah sebelum perjalanan ke Pekalongan dan setelah itu jamaah pulang ke Pekalongan dengan menggunakan transportasi Bus Al-Fairus full AC.

d. Pelayanan secara kekeluargaan

Al-Fairus Tours memberikan pelayanan kepada jamaah dengan rasa kekeluargaan, dari awal pendaftaran sampai keberangkatan pelayanan dan komunikasi kepada jamaah terjalin sangat baik dengan adanya grup whatsapp yang mempermudah informasi-informasi sampai ke jamaah memberikan kesan dan kemudahan jamaah ketika bergabung di Al-Fairus mengingat sekarang di zaman yang serba digital. Darisitu rasa kekeluargaan yang terjalin antara karyawan dan jamaah menjadikan kualitas tersendiri untuk selalu memberikan layanan yang terbaik kepada jamaah.¹⁴

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Fungsi Manajemen dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Al-Fairus Tours

Al-Fairus Tours merupakan sebuah lembaga yang beroperasi dalam bidang jasa biro haji dan umroh, dimana dalam suatu

¹⁴ H. Moch Machrus, Lc. MSi, Direktur Al-Fairus Tours, Wawancara oleh Peneliti, 4 Januari 2023, Wawancara 7, Transkrip.

organisasi ataupun lembaga memiliki sebuah fungsi manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada jamaah. Kualitas pelayanan yang di berikan merupakan salah satu acuan fungsi manajemen untuk berjalan sesuai dengan visi misi dari lembaga tersebut. Sehingga untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dimiliki perlu mengetahui faktor pendukung dan penghambat selama pelayanan di jalankan sehingga bisa menjadi evaluasi untuk lebih baik dalam kualitas pelayanan yang diberikan.

Ada beberapa faktor keberhasilan yang mendukung proses peningkatan kualitas pelayanan, demikian pula dalam manajemen faktor keberhasilan maupun penghambat menjadi keberlangsungan manajemen agar sesuai dengan standar pelayanan yang baik. Berdasarkan wawancara dengan Nayti Izkiya selaku karyawan Al-Fairus Tours mengemukakan bahwa:

“Sebenarnya faktor keberhasilan yang di miliki Al-Fairus Tours banyak bisa di lihat dari pelayanan yang diberikan kepada jamaah, kemudian Al-Fairus sudah memiliki nama di masyarakat Pekalongan ataupun luar Pekalongan sehingga mendukung masyarakat untuk bergabung di Al-Fairus serta memiliki rasa kekeluargaan yang diberikan ketika bergabung di Al-Fairus, kemudian Al-Fairus selalu memprioritaskan kenyamanan jamaah dengan memberikan fasilitas-fasilitas yang terbilang komplit ketika bergabung di Al-Fairus seperti perlengkapan umroh, transportasi, kebutuhan makan dan sampai kebutuhan pribadi Al-Fairus menyiapkan untuk jamaah dengan maksimal sehingga dari situ bisa meningkatkan kualitas pelayanan Al-Fairus. Kemudian untuk faktor penghambat sendiri terkadang datang dari jamaah sendiri seperti halnya saat pendaftaran jamaah berkas kurang lengkap untuk syarat paspor ataupun lainnya sehingga menjadi kendala tersendiri untuk Al-Fairus dalam melayani proses selanjutnya.”¹⁵

Kemudian hasil wawancara dengan Ustadz M. Ihsan selaku pembimbing di Al-Fairus mengatakan bahwa:

“Dalam pelayanan pembimbingan faktor pendukung yang saya rasakan Al-Fairus memiliki fasilitas manasik yang lengkap seperti laboratorium praktek yang satu lingkungan dengan kantor kemudian materi yang di persiapkan cukup mudah di pahami jamaah, pelayanan konsumsi juga baik

¹⁵ Nayti Izkiya, Divisi Tiket dan Hotel, Wawancara oleh Peneliti, 24 Desember 2022, Wawancara 5, Transkrip.

sehingga bisa memberikan kualitas pelayanan yang maksimal untuk jamaah, kemudian untuk faktor penghambat sendiri biasanya masalah-masalah dari jamaah yang sudah lanjut usia, ketika di berikan manasik materi ataupun praktek sering lupa apalagi yang tidak ada pendamping sehingga susah untuk diajak komunikasi.”¹⁶

Namun berbeda dengan karyawan dan pembimbing Al-Fairus Tour, sedangkan menurut H. Moh Machrus selaku pimpinan Al-Fairus Tours mengemukakan bahwa:

“Faktor pendukung di Al-Fairus Tour paling utama dari Sumber Daya Manusia (SDM) karena pada dasarnya Al-Fairus melakukan kerja secara team dengan memiliki pelayanan yang baik terbukti dari karyawan, pembimbing, muthowif, maupun guidenya karena ketika dari SDM tidak berjalan sesuai *Standard Operating Procedure* (SOP) di Al-Fairus Tours maka manajemennya juga tidak bisa sesuai dengan visi dan misi dari perusahaan kemudian untuk faktor penghambat sendiri terkadang muncul di luar prediksi dari Al-Fairus Tours sendiri seperti halnya kendala dalam transportasi ketika pesawat ada perubahan jadwal ataupun perubahan jam disitu salah satu penghambat yang di luar prediksi atau jadwal dari Al-Fairus karena pihak maskapai yang bermasalah, namun kendala tersebut juga menjadi catatan untuk Al-Fairus agar bisa memberikan pelayanan yang maksimal untuk jamaahnya”.¹⁷

Sedangkan wawancara dengan pak Imdad divisi dokumen Al-Fairus mengatakan bahwa:

“Faktor pendukung selama pelayanan ini yang menjadi faktor utama di Al-Fairus yaitu kinerja team dan SDM yang memadai dengan kita memiliki banyak team baik di kantor atau lapangan sehingga bisa mempermudah kinerja dan pelayanan untuk jamaah, namun untuk faktor penghambat terkait tentang pelayanan yang paling utama itu biasanya ada kendala dalam pemesanan tiket pesawat dan hotel, yang sering terjadi ketika kita sudah membooking tiket jauh-jauh

¹⁶ M.Ihsan, Pembimbing Al-Fairus Tours, Wawancara oleh Peneliti, 24 Desember 2022, Wawancara 4, Transkrip.

¹⁷ H. Moch Machrus, Lc.Msi, Direktur Al-Fairus Tours, Wawancara oleh Peneliti, 4 Januari 2023, Wawancara 7, Transkrip.

hari namun ada biro lain yang lebih dulu membooking dan membayar sehingga kita mau tidak mau harus mencari tiket baru lagi baik itu pesawat atau hotel saat di Madinah dan Mekkah”.¹⁸

Dalam sebuah pelayanan faktor pendukung dan penghambat menjadi hal yang lumrah dihadapi apalagi dalam sebuah manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang harus di perhatikan sehingga di Al-Fairus Tour faktor pendukung sangat banyak dalam segi peningkatan kualitas pelayanan namun untuk faktor penghambat datang di luar prediksi-prediksi Al-Fairus Tour dan biasanya juga dari para jamaahnya sendiri.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan faktor keberhasilan mampu memberikan kemudahan dalam proses pelayanan terhadap jamaah sehingga bisa memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan untuk para jamaah, berikut beberapa faktor pendukung dalam pelayanan di Al-Fairus:

- a. Memiliki Brand atau nama yang terkenal di daerah Pekalongan dan sekitarnya.
- b. Memiliki fasilitas yang lengkap.
- c. Perlengkapan umroh yang diberikan kepada jamaah terbilang lengkap.
- d. Materi yang mudah di pahami jamaah ketika manasik.
- e. Sumber Daya Manusia (SDM) team yang baik dan kompak.

Sedangkan dari segi faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Al-Fairus Tours sebagai berikut:

- a. Berkas jamaah kurang lengkap.
- b. Jamaah yang lanjut usia susah untuk berkomunikasi.
- c. Akomodasi pesawat yang biasanya tidak sesuai dengan jadwal yang telah diberikan Al-Fairus untuk jamaah.
- d. Kendala dalam mendapatkan tiket pesawat dan hotel di Mekkah dan Madinah.

Hal ini bisa di kendalikan dengan mengevaluasi beberapa masalah yang terjadi ketika pelayanan berlangsung, sehingga penghambat pelayanan bisa di minimalisir untuk pelayanan jamaah selanjutnya. Dari situ Pimpinan Al-Fairus Tour selalu memberikan arahan dan masukan kepada karyawannya untuk bisa mencari

¹⁸ M. Suud Imdad, Divisi Dokumen, Wawancara oleh peneliti, 19 Januari 202, wawancara 7, Transkrip.

solusi ketika terjadi masalah-masalah baik yang terjadi di luar prediksi Al-Fairus Tour ataupun dalam prediksi Al-Fairus Tours.

Dari faktor pendukung maupun penghambat yang terdapat di pelayanan Al-Fairus menjadikan Al-Fairus Tour selalu mencari inovasi-inovasi terbaru dengan terus meningkatkan pelayanan kepada jamaah sesuai dengan SOP Al-Fairus dan juga kebutuhan jamaah yang semakin tahun mengikuti zaman, sehingga bisa memberikan kemudahan Al-Fairus untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan manajemen perusahaan dan bisa memberikan kepuasan terhadap jamaah agar bisa sesuai dengan visi, misi dari Al-Fairus Tours.

C. Analisis Data Penelitian

1. Implementasi Fungsi Manajemen dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh di Al-Fairus Tours Kota Pekalongan

Manajemen dalam sebuah perusahaan menjadi salah satu bentuk kontribusi penting agar bisa berjalan sesuai dengan visi, misi dari perusahaan, sehingga keberhasilan suatu perusahaan tergantung dari fungsi manajemennya yang sudah sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berlaku. Fungsi manajemen menjadikan langkah awal keberhasilan dari sebuah perusahaan, seperti halnya Al-Fairus Tours lembaga yang bergerak di bidang jasa haji dan umroh mempunyai standar *Standard Operating Procedure* (SOP) yang sesuai dengan manajemen pelayanan untuk memberikan kualitas pelayanan terhadap jamaahnya.

Dari situ Al-Fairus Tours dalam meningkatkan pelayanan selalu memperhatikan *planning, organizing, actuating, dan controlling* (POAC) fungsi manajemen sebagai berikut:

a. Penerapan Fungsi Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan dalam fungsi manajemen merupakan tahapan paling utama untuk menentukan tujuan dari suatu lembaga ataupun organisasi kedepannya. Al-Fairus Tours selalu mempunyai perencanaan awal untuk memberikan pelayanan kepada jamaahnya, seperti perencanaan paket umroh, paket haji plus, pendaftaran, bimbingan manasik, keberangkatan jamaah, ibadah di tanah suci, kepulangan jamaah selalu di rencanakan agar bisa berjalan sesuai dengan tujuan awal. Sehingga Al-Fairus Tours selalu membuat rencana awal yang matang agar bisa memberikan pelayanan yang maksimal untuk jamaah dari awal pendaftaran sampai setelah ibadah di tanah suci bisa

terorganisir dengan baik sehingga bisa memberikan kesan untuk para jamaah ketika bergabung di Al Fairus Tour. Adapun perencanaan di Al-Fairus Tours meliputi:

1) Melakukan rapat bulanan

Al-Fairus Tours dalam tahap awal mempunyai agenda rutin selenggarakan di kantor ataupun luar kantor, rapat ini di laksanakan untuk mengevaluasi sejauh mana kinerja karyawan, pelayanan karyawan kepada jamaah, dan rencana ke depan untuk lebih meningkatkan pelayanan terhadap jamaah. Rapat bulanan di Al-Fairus biasanya di pimpin langsung oleh direktur utama Al-Fairus H.Moh Machrus, Lc. MSi, dan pembahasan dalam rapat bulanan tersebut biasanya lebih condong membahas terkait kegiatan atau program-program yang akan di laksanakan oleh Al-Fairus kedepannya seperti program Umroh Syawal, umroh ramadhan, umroh arba'in, kegiatan manasik, persiapan keberangkatan, dan juga membahas masukan-masukan dari jamaah terkait pelayanan yang di berikan. Sehingga rapat bulanan di jalankan agar bisa terus memperbaiki kinerja baik dari karyawan, jamaah ataupun pelayanan yang di berikan kepada jamaah, seperti hasil wawancara kepada pak Imdad selaku divisi dokumen di Al-Fairus yang mengatakan bahwa:

“Al-Fairus memiliki rutinan rapat bulanan untuk membahas berbagai kegiatan dan bahan evaluasi dari karyawan bahkan sampai jamaah, kemudian kegiatan rapat ini biasanya di laksanakan di kantor atau di luar kantor dan acara tersebut di pimpin langsung oleh pak mahrus, namun kita juga sering rapat dadakan semisal ada pemberangkatan jamaah yang membludak seperti bulan September lalu satu bulan itu kurang lebih kita memberangkatkan 500 jamaah umroh, dan hal tersebut mengharuskan kita rapat dadakan agar bisa mengkoordinir dengan baik ketika pelayanan terhadap jamaah sehingga selain ada rapat bulanan kita juga bisa sewaktu-waktu mengadakan rapat untuk membahas program-program yang akan kita jalankan dengan jangka waktu yang cepat, kemudian kita mengadakan rapat biasanya di awal bulan.”¹⁹

¹⁹ M. Suud Imdad, Divisi Dokumen, Wawancara oleh peneliti, 19 Januari 202, wawancara 7, Transkrip.

Dari penjelasan di atas bahwasanya rapat bulanan di Al-Fairus menjadi pokok penting untuk bisa meningkatkan kualitas pelayanan dan juga menentukan program atau kegiatan yang akan di jalankan oleh Al-Fairus kedepannya serta mengevaluasi kegiatan yang sudah berjalan secara bersama-sama, darisitu bisa memberikan kemudahan untuk bisa berjalan sesuai dengan visi, misi Al-Fairus.

Selain itu Al-Fairus Tours dalam perencanaan awal kegiatan rapat seperti menentukan atau membuat program-program seperti umroh syawal, umroh ramdhan, umroh arba'in, umroh rajab, umroh nuzul quran, umroh plus turki dan lain sebagainya, program tersebut di buat Al-Fairus dengan melihat garis secara umum program umroh yang ada di Indonesia serta yang di anjurkan pemerintah, selain itu Al-Fairus juga selalu melihat program-program umroh kompotitor lain untuk menjadi bahan pembandingan dalam menetapkan program-program umroh di Al-Fairus, karena pada dasarnya kebutuhan jamaah Indonesia itu dalam melakukan ibadah umroh bisa di waktu-waktu yang istimewa dengan jangka waktu yang relative bisa di jangkau seperti program 9 hari, 12 hari, 16 hari, sehingga hal tersebut bisa menjadi acuan Al-Fairus untuk menentukan program-program yang akan di berikan kepada jamaah. Seperti pernyataan pak Imdad selaku divisi dokumen Al-Fairus yang mengatakan bahwa:

“Kita menetapkan program umroh itu melihat garis secara umum program-program yang ada di Indonesia dan juga melihat biro-biro lain, namun kita juga memiliki keunggulan daripada biro lain seperti halnya kita bisa melayani jamaah yang pengen request tanggal atau tidak sesuai dengan jadwal atau program kita, kemungkinan di biro lain tidak bisa tetapi di Al-Fairus bisa melayani jamaah seperti itu dan masuknya dalam program umroh privat yang biasanya sekali berangkat itu hanya 30 jamaah.”²⁰

Dalam hal ini program-program yang di miliki Al-Fairus secara umum sama seperti di biro lain, namun ada

²⁰ M. Suud Imdad, Divisi Dokumen, Wawancara oleh peneliti, 19 Januari 202, wawancara 7, Transkrip

juga beberapa perbedaan yang memang Al-Fairus membuat program keunggulan untuk bisa menjadi salah satu daya tarik masyarakat bergabung Al-Fairus sendiri. Sehingga perencanaan awal yang dilakukan Al-Fairus dengan kegiatan rapat bulanan bisa menjadikan kesiapan awal untuk melayani jamaah dengan baik dan sesuai dengan SOP yang berlaku di Al-Fairus serta bisa memberikan inovasi-inovasi terbaru untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang terbaik kepada jamaah.

2) Pengrekrutan karyawan

Al-Fairus dalam hal pengrekrutan karyawan ini dengan melihat SDM yang menjadi kebutuhan pelayanan baik dalam kantor atau pelayanan di lapangan, seperti hasil wawancara dengan pak Imdad selaku divisi dokumen Al-Fairus yang mengatakan bahwa:

“Al-Fairus dalam merekrut karyawan ini sesuai kebutuhan pelayanan seperti dulu awal-awal ketika kita sebulan hanya memberangkatkan 1 group jamaah itu team atau karyawan kita hanya 4 orang mereka itu termasuk dalam bagian dokumen, bagian keuangan, bagian tiket sama desain dan semuanya mereka merangkap sebagai marketing, tapi Alhamdulillah sekarang ini kita satu bulan itu memberangkatkan kurang lebih 5 kali dalam sebulan sehingga SDM karyawan jadi nambah menjadi 11 orang itu yang di kantor dan kita juga ada petugas lapangan seperti team keberangkatan itu biasanya ada 4 orang kemudian team hotel dan bandara di Jakarta kita ada 4 orang dan yang menetap di Mekkah dan Madinah juga ada karyawan tetap kita itu kurang lebih mereka berjumlah 8 orang, jadi kita itu mencaari karyawan itu sesuai dengan kebutuhan yang kita punya”

Dari penjelasan tersebut bisa kita lihat bahwa Al-Fairus memang selalu mengutamakan pelayanan dengan terus menambah SDM karyawan agar bisa bekerja secara maksimal melayani jamaah. Kemudian Al-Fairus dalam merekrut karyawan juga memiliki beberapa syarat utama seperti, pendidikan yang cukup dengan kriteria minimal S1 dan bisa semua jurusan, sehingga banyak karyawan Al-Fairus yang masuk ke Al-Fairus tidak sesuai dengan bidangnya, namun karyawan Al-Fairus tetap bisa

memaksimalkan diri untuk bekerja sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berlaku. Selain itu pimpinan Al-Fairus dalam merekrut karyawan dan pembimbing baik itu umroh atau haji juga selalu melihat kemampuan dan keahlian dari karyawan dan pembimbing tersebut seperti min luulusan S1, pengalaman kerja, berprofesional, paham tentang ibadah haji dan umroh, dan untuk pembimbing juga kebanyakan memilih yang luulusan Universitas Cairo dan lain sebagainya sehingga dengan mempertimbangkan hal tersebut bisa memberikan pengetahuan yang lebih kepada pimpinan Al-Fairus untuk memilih karyawan dan menetapkan tugas karyawan dengan baik dan sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang dimiliki Al-Fairus agar bisa tetap konsisten dalam bekerja dan melayani jamaah dengan maksimal.

3) Pengrekrutan calon jamaah haji dan umroh

Al-Fairus Tours merupakan lembaga yang bergerak dibidang jasa haji dan umroh yang sangat populer di kalangan masyarakat Pekalongan dan sekitarnya serta terkenal dengan memiliki banyak jamaah, darisitu tidak berarti mudah untuk mendapatkan jamaah karena banyak biro-biro lain yang bersaing untuk mendapatkan jamaah dengan memberikan pelayanan terbaiknya sehingga Al-Fairus juga menjadikan perencanaan awal untuk mendapatkan jamaah dengan memberikan pelayanan terbaik dan maksimal yang sesuai dengan *Standard Operating Procedure*(SOP) di Al-Fairus Tours. Dalam hal ini Al-Fairus Tours mencari jamaah dengan mengandalkan keunggulan-keunggulan yang di miliki Al-Fairus seperti halnya dengan memiliki pembimbing yang berpengaruh atau tokoh ulama, kyai yang ada di berbagai wilayah Pekalongan dan sekitarnya, sehingga darisitu otomatis banyak jamaah yang pengen ikut melaksanakan ibadah dengan mengikuti tokoh ulama atau kyai yang jamaah sukai sehingga darisitu bisa menjadikan Al-Fairus mudah untuk menarik jamaah bergabung selain itu juga pelayanan yang maksimal yang Al-Fairus berikan kepada jamaah juga menjadi faktor utama untuk menarik jamaah bergabung di Al-Fairus karena banyak pelayanan yang di berikan Al-Fairus berbeda dengan biro-biro lainnya seperti perlengkapan yang lengkap, memakai maskapai garuda Indonesia dan Saudia

Airlines sehingga banyak jamaah yang tertarik dan bergabung di Al-Fairus.

4) Menentukan jadwal keberangkatan umroh

Al-Fairus dalam menentukan jadwal keberangkatan jamaah di lakukan dengan cara melihat jadwal terbang dari maskapai Garuda Indonesia dan Saudi Airlines, karena hal tersebut yang menjadi penentu jadwal keberangkatan jamaah. Seperti hasil wawancara dengan pak Imdad selaku divisi dokumen Al-Fairus yang mengatakan bahwa:

“Kita ketika menentukan jadwal keberangkatn jamaah itu melihat jadwal terbang dari maskapai Garuda Indonesia dan Saudi Airlines hal tersebut di tangani langsung oleh pimpinan Al-Fairus yang handle sehingga ketika pimpinan Al-Fairus mendapatkan jadwal terbang atau keberangkatan kemudian baru di share ke karyawan dan bagian marketing langsung membuat paket umroh serta mengatur jadwal keberangkatan untuk jamaah”.²¹

Daripada penentuan jadwal atau tanggal keberangkatan jamaah memang di tentukan langsung oleh jam terbang maskapai yang Al-Fairus gunakan sehingga pimpinan Al-Fairus selalu handle langsung dalam hal tersebut agar bisa kondusif dan maksimal pelayanan yang di berikan untuk jamaah.

5) Penetapan Harga Paket Haji plus dan Umroh

Penetapan harga paket di Al-Fairus Tours baik itu paket haji plus ataupun umroh selalu dipertimbangkan dengan baik melihat semakin tahun kebutuhan dan biaya seperti hotel, transportasi, makanan ataupun lainnya terus meningkat menjadikan Al-Fairus selalu menimbang harga tersebut.

Seperti wawancara dengan Pak Imdad selaku divisi dokumen di Al-Fairus Tours yang mengatakan bahwa:

“Kita dalam menentukan harga paket melihat dari komponen harga tiket pesawat dan hotelnya disana dan harga lainnya, soalnya yang memiliki harga besar itu terletak pada tiket pesawat dan hotel. Kemudian ada juga asuransi, ketika sudah ketemu komponeen –

²¹ M. Suud Imdad, Divisi Dokumen, Wawancara oleh peneliti, 19 Januari 202, wawancara 7 Transkrip.

komponen tersebut baru menentukan harga paket, kadang juga kita melihat perbandingan dari biro-biro lain seperti halnya misal tiket pesawat Garuda Indonesia saat ini mencapai Rp.12.500.000/ orang itu start dari Jakarta-Madinah kemudian dari Jeddah-Jakarta sekitar Rp. 7.500.000 selain itu harga hotel bintang 4 di Madinah permalam kisaran Rp.1.500.000/ kamar dan hotel bintang 4 di Mekkah kisaran Rp. 1.000.0000/ kamar dan permalam, kemudian hotel saat di Jakarta memiliki harga kisaran Rp.400.000/kamar selain itu juga ada biaya akomodasi bus, manasik, perlengkapan dan juga asuransi. Namun harga tersebut sewaktu-waktu bisa berubah seperti harga tiket pesawat maupun hotel, sehingga kita menuliskan di brousur itu dengan catatan "*harga sewaktu-waktu bisa berubah*" karena kita tidak mau memaksakan menetapkan harga sama tapi malah fasilitas down, serta kita dalam pemesanan tiket dan hotel tidak memakai perantara orang ketiga namun pimpinan kita langsung yang menghandle pemesanan tersebut".²²

Sehingga ada beberapa tahapan dalam penetapan harga di Al-Fairus Tours di antaranya:

a) Melihat harga tiket pesawat

Al-Fairus dalam menetapkan harga paket paling utama yang dilihat dan menjadi bahan pertimbangan yaitu harga tiket pesawat, karena memang Al-Fairus memakai pesawat yang bertaraf Internasional yaitu pesawat Garuda Indonesia dan Saudi Airlines sehingga dalam menentukan harga tiket pesawat ini menjadi kunci utama harga paket di bentuk. Pada dasarnya memang harga tiket pesawat bisa berubah-berubah sehingga penetapan harga paket di Al-Fairus juga bisa berubah tergantung kurs dollar yang ada, seperti halnya harga tiket pesawat Jakarta-Madinah saat ini dengan maskapai Garuda Indonesia mencapai kisaran Rp.12.500.000/orang sedangkan menggunakan maskapai Saudia Airlines

²²M. Suud Imdad, Divisi Dokumen, Wawancara oleh peneliti, 19 Januari 202, wawancara 7 Transkrip.

mencapai kisaran Rp. 14.500.000/orang dan untuk harga tiket kepulangan dari Jeddah ke Jakarta menggunakan maskapai Saudia Airlines kisaran Rp.9.000.000/orang dan maskapai Garuda Indonesia kisaran Rp.7.500.000/orang dan harga tersebut merupakan harga rombongan yang sudah termasuk potongan harga. Kemudian dari harga segitu pimpinan Al-Fairus menjadikan bahan pertimbangan untuk menetapkan harga paket. Sehingga hal ini yang membuat pimpinan Al-Fairus terjun langsung handle masalah tiket pesawat dari mencari jadwal keberangkatan pesawat, membooking tiket pesawat, dan sampai membayar tiket pesawat itu semua di handle oleh pimpinan Al-Fairus langsung, karena pada dasarnya Al-Fairus tidak memiliki orang ketiga atau kejasama dengan pihak lain sehingga memang pimpinan Al-Fairus sendiri yang berkeja sama langsung dengan maskapai-maskapai yang Al-Fairus gunakan sehingga juga memaksimalkan pelayanan yang di berikan kepada jamaah.

b) Melihat harga Hotel di Madinah dan Mekkah

Al-Fairus dalam menentukan harga paket selain melihat harga tiket pesawat juga melihat harga hotel-hotel yang berada di Mekkah dan Madinah, hal ini juga menjadi faktor penting sebelum menetapkan harga paket. Hotel di Mekkah dan Madinah yang di pilih Al-Fairus memang hotel yang berbintang dari mulai bintang 4-5 setaraf hal tersebut di pilih karena memang Al-Fairus selalu memberikan pelayanan yang maksimal untuk jamaah ketika beribadah di Mekkah maupun Madinah. Sehingga harga hotel yang di tawarkan juga tidak murah seperti harga hotel yang bintang 4 setaraf di Madinah memiliki kisaran harga Rp. 1.500.000/malam kemudian harga hotel bintang 5 setaraf di madinah kisaran Rp. 2.500.000/ malam selain itu harga hotel bintang 4 di Mekkah kisaran Rp. 1.000.000/malam dan untuk hotel bintang 5 di Mekkah kisaran Rp. 4.500.000/ malam, harga tersebut termasuk harga rombongan atau harga yang sudah di potong karena memiliki pemesanan kamar yang banyak. Sehingga darisitulah pimpinan Al-Fairus menetapkan harga paket yang sesuai dengan program atau paket yang menjadi pilihan jamaah, karena pada dasarnya yang menjadi hal utama ialah harga hotel yang

akan di tempati selama berada di Madinah maupun Mekkah. Pemesanan hotel juga di handle langsung oleh pimpinan Al-Fairus mengingat bahwa Al-Fairus tidak mempunyai kerja sama dengan pihak lain dan langsung bekerja sama dengan pihak hotel sehingga pemesanan hotel juga di handle pimpinan langsung karena hal tersebut juga memiliki resiko yang tinggi atau terjadi kesalahan dalam pemesanan sehingga pimpinan Al-Fairus bekerja sama langsung dengan pihak hotel-hotel agar bisa mempermudah pemesanan dan pelayanan untuk jamaah Al-Fairus.

Begitu juga untuk penetapan harga paket haji plus Al-Fairus mempertimbangkan harga dari mulai tiket pesawat, hotel untuk jamaah dan juga harga yang di tetapkan pemerintah di Arab Saudi karena pada dasarnya Haji plus yang menghandle pembayaran dan pengurusan jamaah langsung dari Arab Saudi berbeda dengan Haji regular yang mengurus pemerintah Indonesia sehingga harga paket Haji per tahun terus naik tergantung kurs dollar yang di tetapkan pemerintah Arab Saudi.

- c) Melihat harga perlengkapan, akomodasi, asuransi, hotel di Jakarta.

Al-Fairus selain mempertimbangkan harga tiket pesawat, harga hotel dalam penetapan harga paket juga mempertimbangkan harga perlengkapan seperti koper bagasi, koper kabin, tas selempang, kain ihram, mukena, kerudung, peci, tas selempang, kain batik, buku panduan, dan lain sebagainya, dalam perlengkapan tersebut memang Al-Fairus selalu memberikan barang-barang yang baru dan tidak bekas, sehingga masuk dalam pertimbangan awal untuk menetapkan harga paket umroh selain perlengkapan juga ada akomodasi yang di sediakan Al-Fairus dari Pekalongan-Jakarta dan juga Jakarta-Pekalongan walaupun Al-Fairus memiliki armada bus sendiri namun hal tersebut juga menjadi bahan pertimbangan untuk bisa menentukan harga paket untuk jamaah, kemudian Al-Fairus juga mempunyai asuransi untuk jamaah ketika jamaah sakit, meninggal dunia atau ada kendala-kendala lain hal tersebut juga menjadi pertimbangan di Al-Fairus setelah itu ada juga pertimbangan harga hotel di Jakarta, Al-Fairus memang memprioritaskan kenyamanan untuk jamaah sehingga H-

1 sebelum penerbangan jamaah di berikan fasilitas penginapan hotel di Jakarta untuk tempat isitirahat jamaah dan harga hotel di Jakarta yang di pilih Al-Fairus memang hotel yang berbintang 4 setaraf yang memiliki harga kisaran Rp.400.000/malam sehingga hal tersebut juga menjadi salah satu bahan pertimbangan untuk di jadikan harrga paket yang diberikan Al-Fairus untuk jamaah yang sudah termasuk penginapan, akomodasi, makanan, perlengkapan, pesawat, dan lain sebagainya.

d) Biaya Manasik

Al-Fairus memberikan manasik kepada jamaah sebanyak 2x sebelum keberangkatan dan manasik itu terdiri dari manasik teori dan manasik praktik, Al-Fairus memang memiliki tempat untuk manasik atau aula outdoor dan juga alat peraga yang bisa mendukung kegiatan manasik praktek. Tetapi walaupun manasik yang di berikan Al-Fairus itu masih satu area di lingkungan kantor Al-Fairus, Masjid Al-Fairus dan sekiranya juga tidak mengeluarkan biaya tetapi Al-Fairus juga memberikan pelayanan atau jamuan untuk jamaah seperti snack, air mineral dan juga makan siang yang biasanya berupa prasmanan hal tersebut juga menjadi bahan pertimbangan untuk menetapkan harga paket Al-Fairus, seperti halnya ketika jamaah mendapatkan makan siang secara prasmanan harga yang di berikan kisaran Rp.50.000/ orang untuuk makan prasmanan, sehingga hal tersebut juga menjadi bahasan penting untuk menjadi biaya manasik jamaah.

Dari tahapan-tahapan di atas bisa di simpulkan Al-Fairus dalam menetapkan harga paket umroh amaupun haji selalu mempertimbangkan banyak hal seperti contoh rincian harga paket sliver umroh 9 hari:

Garuda Indonesia(Keberangkatn)	: Rp. 12.500.000
Garuda Indonesia(Kepulangan)	: Rp. 7.500.000
Hotel Madinah *4	: Rp. 1.500.000x3 hari
Hotel Mekkah *4	: Rp. 1.000.000x4 hari
Hotel Jakarrta *4	: Rp. 400.000/malam
Biaya Manasik	: Rp. 50.000
Biaya Perlengkapan	: Rp. 500.000
Biaya Akomodasi Bus (PP)	: Rp. 150.000
Asuransi	: Rp. 200.000
Total Keseluruhan	: Rp. 29.800.0000

Dari rincian di atas program umroh 9 hari dengan paket sliver berkisaran Rp.29.800.000 dan harga tersebut belum termasuk harga paspor, kebutuhan pribadi, dan juga kelebihan bagasi. Kemudian untuk paket umroh yang 12 hari biasanya kisaran harga Rp.37.000.000 tergantung paket yang di pilih jamaah paket sliver, gold, maupun platinum karena pada dasarnya yang membedakan antara jenis paket itu hotel dan pesawatnya dan untuk selebihnya semua paket mendapatkan pelayanan dan perlengkapan yang sama.

Kemudian untuk harga paket haji plus per tahun 2022 di mulai dari harga Rp. 375.000.000 sampai Rp. 300.000.000 untuk jamaah yang berangkat langsung tanpa masa tunggu dan harga paket dimulai dari harga Rp. 225.000.000 sampai Rp. 180.000.000 untuk jamaah dengan masa tunggu 7 tahun harga paket haji plus tersebut biasanya di tentukan oleh pihak pemerintah Arab Saudi dan juga mengikuti kenaikan kurs dollar serta melihat fasilitas yang di berikan seperti Hotel, Pesawat, Penginapan di Mina dan Muzdhalifah, makanan selama pelaksanaan haji, dan juga asuransi yang di berikan jamaah sehingga pihak Al-Fairus dalam menentukan harga Haji plus mengikuti ketetapan pemerintahan Arab Saudia. Oleh karena itu menjadikan Al-Fairus selalu mempertimbangkan harga yang di berikan kepada jamaah agar harga yang di tawarkan standard dan tetap ekonomis namun mendapatkan fasilitas dan pelayanan yang maksimal.

6) Bimbingan di Tanah Air

Al-Fairus Tours memberikan bimbingan kepada jamaah sebelum keberangkatan sebanyak 2x bimbingan manasik yaitu manasik teori, praktik, dan qolbu. Bimbingan manasik teori jamaah di berikan materi-materi terkait fiqih haji dan umroh, doa-doa, fiqih ibadah (sholat jamak, sholat qosor, bersuci) kemudian manasik praktik yang diberikan seperti praktik tawaf, Sa'i, memakai ihram serta manasik qolbu yang berisi penyucian hati dan kemantapan niat untuk jamaah sebelum keberangkatan dan juga bimbingan mental dan fisik jamaah agar bisa beribadah dengan khusyuk dan nyaman.

Kemudian bimbingan di tanah air juga di lakukan Al-Fairus Tours ketika perjalanan menuju bandara seperti di

waktu senggang jamaah di berikan materi-materi yang berkaitan dengan haji ataupun umroh serta memiliki pembimbing yang profesional.

7) Bimbingan di Tanah Suci

Al-Fairus Tours memiliki pelayanan untuk jamaah sampai di tanah suci dengan memberikan muthowif dan guide yang membanttu jamaah selama ibadah di tanah suci, sehingga jamah tidak perlu khawatir terkait kendala-kendala yang terjadi di tanah suci, selain pembimbing dari Indonesia Al-Fairus Tours juga memberikan Muhowif dan Guide untuk jamah. Sehingga jamaaah terus mendapatkan bimbingan dari Al-Fairus Tours.

b. Penerapan Fungsi Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian dalam sebuah manajemen sangat penting di perlukan karena pengorganisasian menyangkut kinerja seseorang dalam sebuah lembaga untuk bisa memberikan hasil yang maksimal yang sesuai dengan tujuan tersebut. Pengorganisasian dalam Al-Fairus Tours menjadi bentuk untuk mempermudah mengimplementasikan tujuan serta program rencana yang telah disusun sebelumnya. Dalam pelaksanaanya Al-Fairus Tours dapat mengimplementasikan fungsi pengorganisasian dengan baik, terbukti setelah adanya perencanaan awal perekrutan karyawan Al-Fairus menempatkan posisi karyawan sesuai dengan keahlian dalam berbagai bidang seperti bidang marketing, bidang dokumentasi, ticketing dan hotel, paspor, customer servis, keuangan, perlengkapan, dan juga ada bagian umum.

Bagian-bagian tersebut memilliki komposisi yang sesuai dengan tugas masing-masing misalnya bagian CS kinerja Cs melayani ketika ada jamaah yang datang, kemudian melayani kebutuhan jamaah dengan melihatkan paket-paket umroh yang Al-Fairus miliki, kemudian bagian paspor juga bekerja sesuai dengan bidangnya dengan bertugas mengurus paspor jamaah serta merekap data-data jamaah sehingga kesesuaian tersebut menjadi kemudahan untuk kinerja semua karyawan ketika melayani jamaah. Selain itu Al-Fairus juga memiliki beberapa team yang tersebar di lapangan seperti team manasik dan keberangkatan, team hotel dan bandara Jakarta, team Madinah, team Mekkah, dan team-team tersebut bekerja sesuai dengan porsi mereka bagian manasik dan keberangkat bekerja sewaktu ada kegiatan manasik dan keberangkatan, kemudian team yang ada di hotel dan bandara di Jakarta mereka berfokus untuk

melayani jamaah ketika jamaah berada di hotel dan sewaktu ada di bandara seperti membawakan koper, membantu jamaah yang kesusahan dan lain sebagainya. Begitu juga team yang ada di Madinah dan Mekkah, team tetap yang berada di Mekkah dan Madinah ini merupakan karyawan tetap Al-Fairus namun mereka bertempat tinggal di Mekkah dan Madinah sehingga tugas mereka ada yang sebagai Muthowif, guide, atau bahkan leader perjalanan umroh Al-Fairus, sehingga bisa membantu dan melayani jamaah sewaktu di tanah suci.

Selain karyawan dan team Al-Fairus juga memiliki SDM sebagai pembimbing, pembimbing yang di miliki Al-Fairus ini merupakan pembimbing yang sudah berprofesional, berpengalaman, lulusan Timur Tengah serta merupakan tokoh kyai, ulama atau tokoh yang berpengaruh di berbagai wilayah Pekalongan dan sekitarnya. Pembimbing Al-Fairus memiliki tugas untuk membimbing jamaah ketika ada kegiatan manasik, saat keberangkatan dan sampai ke tanah suci, hal tersebut sudah menjadi hal yang wajar untuk tugas dari pembimbing secara umum, namun di Al-Fairus selain tugas umum menjadi pembimbing, pembimbing juga menjadi salah satu icon untuk menarik jamaah bergabung di Al-Fairus, misalnya Kyai daerah A memiliki ribuan jamaah dan kyai tersebut menjadi pembimbing di Al-Fairus kemudian ketika kyai tersebut menawarkan kepada jamaah untuk menunaikan umroh bersama otomatis secara tidak langsung banyak jamaah yang tertarik untuk bergabung di biro yang menjadi pembimbing kyai tersebut. Dari situlah Al-Fairus menarik pembimbing yang memang menjadi tokoh ulama yang mumpuni dan sangat di segani masyarakat sehingga secara tidak langsung bisa menjadi daya tarik tersendiri untuk jamaah agar bisa bergabung di Al-Fairus.

Oleh karena itu pengorganisasian di Al-Fairus bisa berjalan dengan baik karena memang SDM karyawan, team, pembimbing bisa saling kerja sama dan bisa menjalankan kinerja dengan yang sesuai dengan SOP yang ada di Al-Fairus, darisitu Al-Fairus bisa mengimplementasikan fungsi pengorganisasian serta bisa seusai dengan visi, misi Al-Fairus.

c. Penerapan Fungsi Pelaksanaan (*actuating*)

Pelaksanaan pelayanan di Al-Fairus Tours selalu menerapkan kinerja team untuk menjalankan program-program yang telah terencana dari mulai pendaftaran jamaah, bimbingan manasik, keberangkatan jamaah, ketika ibadah di tanah suci dan

saat kepulauan jamaah selalu menerapkan kinerja team dengan baik dan profesional terbukti dengan pelayanan yang diberikan kepada jamaah memberikan kepuasan dan rasa nyaman jamaah ketika bergabung di Al-Fairus Tours. Berikut program-program yang ada di Al-Fairus:

- 1) Al-Fairus memiliki Porgram Umroh Arba'in, Umroh Rajab, Umroh Ramdhan, Umroh Nuzul Quran, Umroh Syawal, dan Umroh plus Turki. Al-Fairus memang terkenal dengan memiliki banyak program dan paket umroh seperti umroh yang akan berlangsung di tahun 2023 seperti berikut:
 - a) **Umroh Arba'in** yaitu umroh dengan jangka waktu 16 hari umroh ini memang terbilang lama tetapi minat jamaah dengan adanya umroh tersebut juga banyak karena sebagian jamaah menginginkan menjalankan ibadah umroh lebih lama agar bisa menikmati ibadah di tanah suci berbeda dengan umroh umum yang hanya memakan waktu 9 hari dan 12 hari.
 - b) **Umroh Rajab**, umroh rajab ini merupakan umroh yang banyak di minati jamaah selain umroh di bulan yang istimewa umroh rajab ini menjadi pilihan jamaah karena memiliki keistimewaan di dalam bulannya seperti ada peringatan 27 rajab sehingga momen tersebut di manfaatkan jamaah untuk bisa menjalankan ibadah di tanah suci. Umroh rajab biasanya memiliki program 9 hari dan 12 hari.
 - c) **Umroh Ramdhan**, umroh ramadhan ini merupakan umroh yang paling istimewa di karena bertepatan dengan ibadah puasa dan merupakan bulan yang paling mulia biasanya program umroh ini dilaksanakan selama 12 hari. Umroh ramaadhan ini juga banyak peminatnya walaupun umroh ramdhan ini biasanya ada kenaikan harga paket tapi jamaah banyak yang antusias mengambil program tersebut.
 - d) **Umroh Nuzul Quran**, program umroh ini merupakan program di akhir bulan ramaadhan tepatnya 10 hari di akhir bulan ramadhan, umroh ini biasanya memiliki program 9 hari. Umroh ini juga memiliki peminat yang lumayan banyak karena pada 10 hari akhir bulan ramadhan merupakan ada peristiwa nuzul quran yang dimana peristiwa tersebut merupakan turunnya wahyu Allah berupa kitab suci Al-Quran sehingga banyak jamaah yang pengen melewatkan momen tersebut dengan

melakukan ibadah di tanah suci namun biaya program ini juga berbeda dengan umroh biasah lebih mahal di bandingkan umroh biasah

- e) **Umroh Syawal**, umroh syawal ini Al-Fairus memberangkatkan jamaah H+2 setelah lebaran sehingga banyak jamaah yang antusias untuk mengikuti program tersebut karena mereka juga kepingin merasakan lebaran di tanah suci sehingga program ini juga memiliki harga paket yang lebih mahal di bandingkan umroh biasah dan biasanya program umroh ini di laksanakan selama 12 hari.
- f) **Umroh plus Turki**, umroh plus Turki di tahun 2023 ini menjadi program umroh yang sangat banyak peminatnya terbukti ketika Al-Fairus membuka program umroh plus Turki tersebut kurang lebih waktu sebulan kuota jamaah sudah full dan sampai Al-Fairus membuka kuota kloter 2 untuk program umroh plus Turki selanjutnya dan umroh plus turki ini memiliki program umroh selama 14 hari, sehingga melihat antusias jamaah tersebut Al-Fairus terus memberikan program-program yang maksimal dan sesuai dengan kebutuhan jamaah.

Dari program-program di atas fungsi pelaksanaan di Al-Fairus terbukti bisa berjalan sesuai dengan rencana awal dengan mmeberikan berbagai program untuk jamaah serta melihat kondisi dan kebutuhan jamaah sekarang ini Al-Fairus terus memberikan inovasi untuk bisa menjadi daya tarik jamaah agar bergabung di Al-Fairus.

2) Program pra umroh

Al-Fairus memiliki beberapa kegiatan sebelum pelaksanaan umroh seperti manasik, program tersebut menjadi salah satu rencana awal Al-Fairus ketika melakukan bimbingan di tanah air, kegiatan manasik ini biasanya di jalnkan 2x pertemuan dengan kegiatan manasik teori, manasik qolbu dan manasik praktek. Kegiatan manasik tersebut di lakukan Al-Fairus untuk memberikan bekal kepada jamaah seblum menjalankan ibadah di tanah suci seperti ketika manasik teori jamaah di berikan materi terkait fqih umroh, fiqih haji, materi ibadah-ibadaah, selain itu ketika manasik praktek jamaah di berikan praktek memakai kain ihram, sa'i, thawaf, membaca doa. Sehingga kegiatan tersebut bisa membantu jamaah untuk memiliki pengalaman dan pengetahuan yang luas sebelum menjalankan ibadah di tanah suci. Kemudian untuk manasik qolbu meupakan

mansik untuk mempersiapkan mental, serta menata niat jamaah sebelum menjalankan ibadah di tanah suci, manasik qolbu ini di lakukan Al-Fairus dengan memberikan materi terkait spiritual yang berakitan untuk memantapkan hati jamaah serta menata niat jamaah kembali.

Selain kegiatan manasik Al-Fairus juga memiliki kegiatan walimatu safar dan pelepasan jamaah, kegiatan tersebut dilakukan Al-Fairus untuk melakukan doa bersama sebelum keberangkatan serta memberikan arhan jamaah sebelum keberangkatan dengan kegiatan pelepasan jamaah, hal tersebut di upayakan Al-Fairus agar bisa memberikan pelayanan yang terbaik untuk jamaah sebelum keberangkatan di tanah suci.

3) Program saat umroh

Al-Fairus Tours memiliki program umroh seperti program 9 hari atau 12 hari secara umumnya, program 9 hari tersebut biasanya 3 hari di Madinah, 4 hari di Mekkah dan 2 hari untuk perjalanan PP sehingga 3 hari di Madinah itu di lakukan jamaah untuk melakukan kegiatan seperti berziarah di makam Rasullulah, mengunjungi masjid quba, city tour kota Madinah. Kemudian untuk 4 hari di Mekkah ini biasanya jamaah di lakukan untuk kegiatan umroh, kemudian berziarah ke makam ma'la, mengunjungi bukit jabal rahmaah, city tour kota Mekkah, mengunjungi kota Thaif dan juga melakuakn thawaf wada. Program tersebut di rencanakan Al-Fairus agar jamaah bisa maksimal beribadah ketika di Mekkah maupun Madinah.

4) Program pasca umroh

Al-Fairus memiliki program pasca umroh dengan melakukan kegiatan seperti, pertemuan rutin bulanan, pengajian bulanan, arisan jamaah umroh bulanan serta halal bi halal setiap tahunnya. Program tersebut di jalankan Al-Fairus untuk mempererat tali silaturahmi anatar jamaah, karyawan serta pembimbing sehingga bisa menjalin komunikasi dengan baik walaupun sudah menjalankan ibadah umroh.

Program-program yang di jalankan Al-Fairus merupakan program yang sudah di rencanakan dengan baik untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada jamaah. Sehingga pelaksanaan program-program Al-Fairus Tours bisa berjalan dengan baik dan sesuai dengan target ataupun visi, misi dari Al-Fairus dengan pelaksanaan kinerja team dengan baik

.Kinerja team menjadi salah satu kunci utama keberhasilan pelaksanaan di Al-Fairus Tours dengan efektivitas budaya perusahaan dan struktur organisasi bisa mempermudah implementasi pelaksanaan yang sudah di rencanakan dan program-program dari Al-Fairus Tours. Darisitu membuktikan bahwa fungsi manajemen bisa di relasikan dengan baik untuk meningkatkan pelayanan di Al-Fairus Tours.

d. Penerapan Fungsi Evaluasi (*controlling*)

Evaluasi dalam sebuah manajemen sangat penting karena sangat mempengaruhi kualitas manajemen untuk kedepannya, evaluasi juga memberikan pengaruh besar untuk kinerja para karyawan dalam suatu perusahaan. Al-Fairus Tours dalam penerapan fungsi manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, namun tidak semua rencana ataupun pelayanan yang diberikan bisa sesuai dengan target yang di inginkan. Al-Fairus Tours memiliki dua metode untuk evaluasi pelayanan, yang pertama evaluasi untuk karyawan Al-Fairus Tours selalu mengadakan rapat bulanan khusus untuk mengevaluasi kinerja para karyawannya, sehingga bisa mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan kepada jamaah dan kendala-kendala yang di hadapi oleh jamaah dari situ bisa mempertimbangkan pelayanan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada jamaah. Kedua evaluasi terkait jamaah Berdasarkan wawancara dengan H. Moch Machrus, Lc. MSi selaku pimpinan Al-Fairus menyatakan bahwa:

“Peningkatan pelayanan Al-Fairus terhadap jamaah dalam hal evaluasi dengan membuat kuisisioner yang di berikan terhadap jamaah yang sudah bergabung di Al-Fairus terkait pelayanan manajemen, pelayanan di kantor, pelayanan pembimbing, pelayanan muthowif, pelayanan fasilitas, karena hal tersebut menjadi acuan Al-Fairus untuk evaluasi agar bisa meningkatkan pelayanan”.²³

Dari pernyataan pimpinan Al-Fairus membuktikan bahwa Al-Fairus terus memperhatikan masukan saran-saran dari jamaah dengan memberikan kuisisioner pelayanan terhadap jamaah yang bisa memberikan kemudahan Al-Fairus untuk memperbaiki pelayanan agar bisa meningkatkan kualitas

²³H.Moch Machrus, Lc. MSi, Direktur Al-Fairus Tours, Wawancara oleh Peneliti, 4 Januari 2023, Wawancara 6, Transkrip.

layanan terhadap jamaah, sehingga bisa terus berinovasi dengan hal-hal yang baru dan memberikan pelayanan sesuai kebutuhan yang diperlukan jamaah. Sehingga menjadikan Al-Fairus mempunyai citra yang baik di masyarakat dan juga bisa meningkatkan manajemen Al-Fairus Tours. Seperti halnya ketika wawancara dengan pak Imdad selaku divisi dokumen Al-Fairus mengatakan bahwa:

“Al-Fairus memiliki banyak kerja sama dengan pihak maskapai maupun pihak hotel yang ada di Mekkah dan Madinah sehingga ketika ibadah umroh memuncak biasanya pada bulan September-desember terkadang kita sudah memsan jauh-jauh hari tetap tidak kebagian baik itu tiket pesawat maupun hotel sehingga pimpinan Al-Fairus langsung mengambil alih dengan mencari ganti maskapai yang memang sudah bekerja sama dengan Al-Fairus, karena pimpinan kita tidak suka ketika ada kendala kemudian jamaah di berikan pelayanan yang kurang maksimal sehingga walaupun ada kendala tetap memberikan dan mengupayakan untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk jamaah”.²⁴

Selain itu ketika wawancara dengan pak Faishol salah satu alumni Al-Fairus mengatakan bahwa:

“Pelayanan sudah bagus, saran kedepanya mungkin untuk menambahkan karyawan yang lebih muda agar bisa memahami kebutuhan anak muda-muda ,karena mungkin kedepanya juga semakin banyak jamaah yang muda-muda ,sehingga untuk berbincang bincang juga lebih enak santai di banding dengan yang tua kan obrolanya gitu gitu aja terlalu pakem. Mungkin itu sih saran saya soalnya kan semakin tahun akan semakin canggih sehingga butuh karyawan yang sesuai dengan zamannya”.

Dari pernyataan salah satu alumni Al-Fairus membuktikan bahwa evaluasi dalam pelayanan memang penting dengan melihat saran serta masukan dari jamaah agar bisa memberikan dampak positif untuk pelayanan Al-Fairus kedepannya dan dapat juga memaksimalkan pelayanan untuk

²⁴ M. Suud Imdad, Divisi Dokumen, Wawancara oleh peneliti, 19 Januari 202, Wawancara 7, Transkrip.

jamaah di bandingkan pelayanan sebelumnya karena pada dasarnya semakin tahun pelayanan yang di berikan akan semakin canggih dan banyak inovasi-inovasi baru yang di keluarkan untuk memaksimalkan layanan terhadapa jamaah. Sehingga dalam hal ini Al-Fairus selalu mengupayakan untuk mengevaluasi ketika mendapatkan kendala kecil sampai kendala besar sehingga tetap memaksimalkan pelayanan untuk di berikan kepada jamaah agar jamaah puas dengan layanan yang Al-Fairus berikan.

Selain itu dalam hal pengawasan Al-Fairus memiliki pengawasan secara langsung dan tidak langsung selama pelayanan di laksanakan. Pengawasan secara langsung di lakukan pimpinan Al-Fairus Tours dengan mengikuti secara langsung kegiatan seperti manasik teori, manasik praktek, manasik qolbu dan sampai keberangkatan sehingga secara langsung bisa mengetahui dan mengawasi kendala-kendala yang terjadi di luar prediksi awal kemudian pengawasan tidak langsung di lakukan dengan cara mengontrol lewat team yang bertugas di lapangan seperti ketika jamaah berada di bandara kemudian ketika pelaksanaan ibadah umroh berlangsung pengawasan di lakukan dengan kerja sama team yang berada di lapangan sehingga pelayanan yang di berikan 24 jam untuk mengawasi jamaah baik sebelum keberangkatan, saat ibadah di tanah suci maupun saat kepulangan di tanah air. Sehingga dari situ bisa lebih memaksimalkan pelayanan untuk jamaah.

Kemudian dalam proses meningkatkan pelayanan juga memerlukan indikator untuk memberikan nilai terhadap perusahaan, indikator dalam kualitas pelayanan meliputi tangibles, realibility, ketanggapaan, jaminan dan empati sebagaimana dalam Al-Fairus Tours dalam peningkatan kualitas pelayanan yang sesuai dengan indikator sebagai berikut:

1) *Tangibles* (Berwujud)

Tangibles dalam kualitas pelayanan merupakan wujud fisik dari suatu perusahaan seperti halnya dalam Al-Fairus Tours mempunyai bukti wujud fisik seperti kantor, masjid, aula, replika kabaah, replika Sa'i, serta fasilitas yang mendukung kegiatan manasik lainnya. Kemudian Al-Fairus Tours juga memiliki wujud perlengkapan untuk jamaah yang di dapat ketika mendaftar atau bergabung di Al-Fairus untuk beribadah di tanah suci seperti mendapatkan koper bagasi, koper besar, tas selempang, kaain ihram, mukena, kain batik, peci, krudung, jaket, sabuk ihram, buku panduan, darisitu

bisa terlihat Al-Fairus Tours memiliki wujud nyata yang bisa memberikan pelayanan untuk jamaah sehingga bisa menjadikan proses untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan standar kinerja di Al-Fairus Tours.

2) Realibilitas (*Ralibility*)

Al-Fairus Tours menjadi biro haji dan umroh yang legal dan berijin Kemenag dengan nomer ijin umroh dan nomer ijin haji. Dari perijinan yang legal membuktikan bahwa Al-Fairus mampu terjamin dan terpercaya untuk memberangkatkan jamaah ke tanah suci yang sesuai dengan panduan dari Kemenag yaitu 5 *Pasti Pasti Travelnya, Pasti Jadwalnya, Pasti Terbangnya, Pasti Hotelnya dan Pasti Visanya*).

Sehingga bisa menjadikan salah satu bukti pelayanan yang maksimal dan akuraat sehingga bisa menjadikan ketertarikan tersendiri untuk para jamaahnya ketika ingin bergabung di Al-Fairus Tours untuk melaksanakan ibadah di tanah suci. Darisitu terbukti banyak alumni jamaah al-Fairus Tours yang merekomendasikan kepada keluarga, teman, sahabat ataupun para tetangga untuk menggunakan jasa Al-Fairus Tours ketika menjalankan ibadah di tanah suci seperti pernyataan H.Moch Machrus, Lc. MSi selaku pimpinan Al-Fairus Tours :

“Al-Fairus Tours memiliki pemasaran yang cukup sederhana salah satunya dari rekomendasi para alumni yang sudah ikut bergabung di Al-Fairus memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada masyarakat sekitar untuk bisa bergabung di Al-Fairus sehingga dalam artian mereka puas dengan pelayanan yang diberikan Al-Fairus dan terkadang banyak yang sudah alumni berangkat ke tanah suci masih mempercayai dan bergabung di Al-Fairus”²⁵

Darisitu membuktikan bahwa Al-Fairus memiliki relabilitas yang mumpuni yang bisa memberikan kepercayaan tentang pelayanan terhadap jamaah sehingga jamaah bisa puas terkait pelayanan yang didapat.

²⁵H. Moch Machrus, Lc, MSi, Direktur Al-Fairus Tours, Wawancara oleh Peneliti, 4 Januari 2023, wawancara 6, transkrip.

3) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Al-Fairus selalu mengutamakan kualitas pelayanan baik itu pelayanan di kantor ataupun pelayanan ketika di lapangan, ketanggapan pelayanan menjadi salah satu peluang untuk memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada jamaah terbukti ketika jamaah bergabung di Al-Fairus jamaah di layani dengan cara berkomunikasi secara kekeluargaan dengan memberikan informasi secara detail dan sampai membantu proses pendaftaran jamaah menjadi salahsatu respon pelayanan yang cepat untuk jamaah baik via online ataupun offline datangsecara langsung di kantor, kemudian Al-Fairus selalu memastikan keamanan dan keselamatan jamaah ketika di lapangan sehingga Al-Fairus selalu membimbing jamaah dari keberangkatan , saat di tanah suci dan sampai kepulangan. Dalam hal ini Al-Fairus selalu memberikan ketanggapan terhadap jamaah ketika mengalami kendala-kendala dan membantu menyelesaikannya seperti halnya ketika wawancara kepada Nayti Izkiya selaku karyawan Al-Fairus Tours mengatakan bahwa:

“Al-Fairus Tours sebenarnya memiliki jam kerja 24 jam terbukti ketika menjadi bagian customer servis harus 24 jam bisa mengawasi keadaan jamaah ketika berada di tanah suci. Terkadang ada beberapa kendala jamaah yang menghubungi CS Al-Fairus yang di Indonesia baik itu komplain tentang fasilitas kamar, terkait makanan ataupun hal lainnya yang menjadikan jamaah kurang nyaman dan sekitika itu tugas CS harus bisa mengatasi dan tanggap 24 jam karena terkendala waktu antara Indonesia dan Mekkah berbeda menjadikan Cs harus selalu tanggap untuk melayani jamaah agar bisa mearsa nyaman dan puas ketika mendapatkan pelayanan di Al-Fairus dan kendala sekecilpun bisa teratasi dengan baik.”²⁶

Sehingga darisitu menjadi acuan bahwa Al-Fairus selalu memberikan ketanggapan yang cepat untuk pelayanan terhadap jamaah karena kualitas pelayanan yang diberikan

²⁶Nayti Izkiya, Divisi Tiket dan Hotel, Wawancara oleh Peneliti, 24 Desember 2022, wawancara 5, transkrip.

menjadi prioritas Al-Fairus untuk melayani tamu-tamu Allah.

4) Jaminan (*Assurance*)

Al-Fairus Tours memberikan jaminan untuuk jamaah ketika bergabungdi Al-Fairus dengan jaminan pembimbing yang memiliki pengalaman dan profesional yang lebih dalam bidang haji dan umroh sehingga bisa membimbing jamaah sesuai dengan Al-Quran dan SunnahNya kemudian Al-Fairus juga memberikan jaminan asuransi untuk jamaah terkait kendala-kendala yang tidak terduga seperti masalah kesehatan, masalah perjalanan atupun hal lainnya sehingga dengan adanya jaminan asuransi yang di berikan kepada jamaah bisa melindungi jamaah dari hal yang tidak terduga serta memberikan rasa aman dan tenang selama perjalanan ibadah di ttanah suci karena Al-Fairus memberikan jaminan untuk pelayanan terhadap jamaah.

5) Empati (*Empathy*)

Al-Fairus memiliki pelayanan secara kekeluargaan seperti halnya menjalin komunikasi secara baik dengan jamaah, menyambung silaturahmi dengan jamaah ketika sudah menjadi alumni Al-Fairus Tours menjadikan bukti rasa kekeluargaan yang diberikan selama pelayanan Al-Fairus Tours terhadap jamaah memiliki nilai positif untuk jamaah. Namun tidak hanya rasa kekeluargaan yang diberikan sebagai wujud pelayanan Al-Fairus, namun beberapa perhatian khusus yang diberikan Al-Fairus seperti kebutuhan jamaah baik secara pribadi ataaum umum Al-Fairus selalu menyediakan dan mempermudah jamaah untuk bisa mendapatkannya karena Al-fairus juga memiliki Toko oleh-oleh Haji dan umroh yang berisi perlengkapan ibadah di tanah suci, souvenir ataupun oleh-oleh seperti kurma darisitu menjadi bukti bahwa Al-Fairus selau memberikan perhatian terhadap kebutuhan yang di inginkan jamaah sehingga mempermudah jamaah ketika beribadah di Tanah suci. Kemudian Al-Fairus Tours juga memiliki perhatian khusus terhadap jamaah yang sudah lanjut usia dengan diberikan pelayanan yang berbeda seperti memberikan pembimbingan saat ibadah, menyarankan untuk menggunkan kursi roda atau lain sebagainya yang sekiranya tidak memberatkan jamaah yang sudah lanjut usia. Dilihat darisitu implementasi nilai empati atau perhatian yang di berikan Al-Fairus Tours sebisa mungkin dilaksanakan sdengan maksimal karena

menjadi salah satu bukti pelayanan Al-Fairus Tours untuk mengutamakan kualitas jamaah ketika menjalankan ibadah di tanah suci.

Kualitas pelayanan dalam sebuah manajemen merupakan salah satu indikator yang penting untuk keberlangsungan manajemen dalam sebuah perusahaan, pelayanan yang baik dalam suatu perusahaan menjadi faktor utama untuk mempermudah menerapkan *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen begitupula di Al-Fairus Tours dengan mengutamakan kualitas pelayanan menjadikan Al-Fairus banyak jamaah bergabung menggunakan jasa Al-Fairus untuk teman perjalanan ibadah di tanah suci. Namun mengingat banyaknya biro jasa haji dan umroh menjadi tidak mudah untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang bagus dan baik karena banyak pesaing yang sama untuk meningkatkan pelayanan dan mencari pelanggan seperti halnya di Al-Fairus Tours memiliki faktor-faktor yang menjadikan Al-Fairus selalu meningkatkan kualitas pelayanan untuk jamaah seperti berikut:

- a) Al-Fairus Tours memiliki pelayanan yang melayani jamaah secara kekeluargaan, sehingga dari pelayanan tersebut Al-Fairus memiliki banyak jamaah yang ikut bergabung di Al-Fairus Tours.
- b) Melakukan pelayanan secara online dan offline, Al-Fairus Tours memiliki pelayanan secara online baik itu via whatsapp, instagram, telepon, aplikasi yang mempermudah jamaah untuk mendapatkan informasi terkait paket umroh, paket haji, jadwal keberangkatan ataupun hal lainnya sehingga menjadi daya tarik jamaah untuk bergabung di Al-Fairus Tours karena semakin maju mengikuti era globalisasi yang serba canggih menggunakan teknologi dan media online. Namun tidak hanya pelayanan online tetapi Al-Fairus juga tetap melayani secara offline dengan memberikan pelayanan langsung di kantor sehingga juga menambah kepercayaan jamaah terhadap Al-Fairus Tours.
- c) Al-Fairus Tours selalu menerapkan kejujuran terhadap jamaah, mengingat kejujuran menjadi salah satu faktor utama ketika melayani jamaah sehingga Al-Fairus Tours menerapkan kejujuran terkait pelayanan terhadap jamaah seperti halnya Al-Fairus Tours memiliki buku fasilitas

yang berisi informasi terkait fasilitas hotel, denah hotel, transportasi, makanan yang diberikan kepada jamaah, denah masjid, dokumentasi jamaah kemudian darisitu bisa memberikan gambaran untuk jamaah ketika bergabung di Al-Fairus Tours dengan memberikan informasi awal terkait fasilitas-fasilitas yang akan diberikan kepada jamaah ketika bergabung di Al-Fairus sehingga menjadi salah satu bukti kejujuran awal ketika pelayanan terhadap jamaah.

- d) Al-Fairus Tours selalu memberikan kuisioner terhadap jamaah terkait pelayanan yang di berikan kepada jamaah baik pelayanan dalam kantor, pelayanan manasik, pelayanan pembimbingan, pelayanan di tanah suci, pelayanan muthowif, sampai pelayanan karyawan kemudian dari kuisioner tersebut menjadikan Al-Fairus bisa mengetahui sejauh mana pelayanan yang di berikan dan dalam hal apa yang harus di perbaiki untuk pelayanan kedepannya agar bisa maksimal.

Dari beberapa faktor tersebut bisa menjadikan Al-Fairus Tours untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap jamaah seperti slogan Al-fairus Tours “*priority in quality*” dimana selalu mengutamakan kualitas pelayanan untuk membuat jamaah merasa nyaman dan puas selama bergabung di Al-Fairus Tours serta menjadikan Al-Fairus terus memperbaiki pelayanana agar bisa tetap makssimal melayani jamaah yang sesuai dengan visi, misi Al-Fairus Tours sendiri.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Fungsi Manajemen dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Al-Fairus Tours

Faktor pendukung dan penghambat merupakan hal yang wajar terjadi dalam sebuah manajemen. Faktor keberhasilan merupakan salah satu peluang untuk menjadikan indikator dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan begitupula faktor penghambat dalam perusahaan bisa menjadi acuan untuk terus memperbaiki pelayanana agar bisa sesuai SOP dan maksimal. Al-Fairus Tours memiliki beberapa Fktor Pendukung dan Penghambat manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan sebagai berikut:

a. Faktor Pendukung

- 1) Memiliki SDM Karyawan yang selalu bekerja secara team sehingga kinerja di Al-Fairus Tours bisa sesuai dengan *Standard Operating Procedure (SOP)* serta bisa menunjang keberhasilan dari visi, misi Al-Fairus Tours.

- 2) Memiliki pembimbing yang profesional, pengalaman dan ulama yang berpengaruh di Pekalongan. Al-Fairus Tours mengambil pembimbing ulama-ulama yang berpengaruh dari berbagai wilayah di Pekalongan hal tersebut di lakukan Al-Fairus Tours agar bisa menjadi daya tarik masyarakat ketika menjalankan ibadah haji atau umroh bisa di bimbing langsung olehh ulama yang di segani jamaah, selain itu Al-Fairus Tours juga mengambil pembimbing yang asli dari Pekalongan karena untuk meyakinkan jamah ketika bergabung di Al-Fairus Tours.
- 3) Tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung. Sarana dan prasarana yang di miliki Al-Fairus Tours sangat mendukung proses pelayanan yang di berikan Al-Fairus terhadap jamaah dari mulai pendaftaran, pembimbingan, keberangkatan, ketika di tanah suci dan sampai kepulangan di tanah Al-Fairus Tours menyediakan sarana dan prasarana yang memberikan kenyamanan untuk jamaah serta memberikan pelayanan yang maksimal.
- 4) Terciptanya komunikasi yang baik antara karyawan dengan jamaah. Al-Fairus Tours selalu menjalin komunikasi yang baik kepada jamaah dengan memberikan pelayanan secara kekeluargaan, menjaga silaturahmi dengan baik setelah jamaah selesai ibadah di tanah suci.
- 5) Materi pembimbingan yang mudah di pahami. Al-Fairus Tours memberikan materi kepada jamaah dengan materi yang mudah di pahami jamaah, melihat jamaah di Al-Fairus Tours berasal dari semua kalangan baik itu anak-anak, remaja, dewasa, orang tua dan sampai lanjut usia sehingga melihat berbagai macam jamaah Al-Fairus memberikan materi yang mudah di pahami oeh semua kalangan, seperti kesempatan wawancara dengan Ibu Wati salah satu jamaah Al-Fairus Tours mengatkan bahwa :

“Ketika saya bergabung di Al-Fairus dan mengikuti bimbingan semua materi yang di berikan Alhamdulillah mudah di pahami dan sampai menyentuh hati saya”²⁷

b. Faktor Penghambat

Faktor penghambat dalam sebuah layanan menjadi salah satu masalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mengakibatkan kendala kelancaran pelayanan yang di berikan,

²⁷Ibu Wati, jamaah Al-Fairus Tours, Wawancara oleh Peneliti, 24 Desember 2022, Wawancara 2 Transkrip.

seperti halnya dalam Al-Fairus Tours ada beberapa faktor yang menghambat pelayanan yang di berikan kepada jamaah seperti berikut:

- 1) Berkas jamaah yang tidak lengkap, Al-Fairus Tours memberikan kemudahan untuk jamaahnya ketika pendaftaran tetapi terkadang kendala datang dari jamaah sendiri seperti kesalahan nama, suku kata nama kurang dari 3 darisitu bisa menghambat proses selanjutnya.
- 2) Jamaah yang lanjut usia susah untuk di ajak berkomunikasi, Al-Fairus Tours menerima jamaah dari berbagai kalangan mulai dari anak-anak sampai lanjut usia namun ada kendala terkait jamaah yang sudah lanjut usia tanpa pendamping ketika di ajak berkomunikasi kurang menyambung dan butuh bimbingan yang ekstra karena terkadang sering lupa terkait bacaan doa-doa ataupun kegiatan saat beribadah di tanah suci.
- 3) Perubahan pesawat atau pesawat delay, Al-Fairus Tours selalu mengutamakan kualitas pelayanan namun terkadang ada beberapa kendala yang di luar jadwal Al-Fairus Tours seperti pesawat delay atau perubahan pesawat yang semestinya kesalahan dari maskapai namun kendala tersebut juga menjadi perhatian khusus uuntuk Al-Fairus Tours.
- 4) Kendala mendapatkan tiket pesawat dan tiket hotel Mekkah dan Madinah, Al-Fairus Tours memang memiliki kerja sama langsung dengan pihak seperti maskapai Garuda Indonesia, Saudi Airlines dan pihak hotel di Mekkah dan Madinah, namun tidak menutup kemungkinan hal tersebut menjadi penghamabt pelayanan untuk Al-Fairus. Pada dasarnya ketika musim umroh tiba banyak biro lain yang lebih dulu membooking serta membayar baik itu tiket pesawat maupun hotel sehingga hal tersebut juga menjadi salah satu kendala yang memang harus di tangani khusus oleh Al-Fairus Tours.

Dari penjelasan di atas menegaskan bahwa faktor penghambat untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Al-Fairus Tours datang di luar dari perencanaan Al-Fairus namun hal tersebut juga menjadi perhatian khusus Al-Fairus Tours untuk selalu mengutamakan kualitas pelayanan dengan memperbaiki kendala-kendala yang terjadi dan melakukan inovasi terbaru untuk memberikan pelayanan yang maksimal serta bisa memuaskan jamaah.