

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Profil PT Dewangga Travindo Cabang Kudus

PT Dewangga Travelindo Cabang Kudus atau yang sering dikenal dengan sebutan Biro Dewangga Lil Hajj Wal Umroh Kudus merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang biro perjalanan umrah dan haji plus yang ada di Kudus, tepatnya berkantor di Jl. Sunan Kudus No.231, Purwosari Janggalan, Kecamatan Kota Kudus, Jawa Tengah 59316. PT Dewangga Travindo telah mengantongi perizinana Kemenag nomor 756 / 2016 dan izin Haji PHU/HK. 3367/III/2018. PT Dewangga Tarvindo Cabang Kudus didirikan sejak tahun 2020 dengan kantor pusat yang beralamatkan di Jl. Majapatih No.75, Saka Square Blok 12 A-B Semarang.¹

PT Dewangga Travindo Cabang Kudus memiliki slogan sebagai *“Mitra ibadah keluarga yang paling njawani”*. Dengan berbekal dedikasi dan pengalaman yang tinggi, Dewangga siap melayani seluruh jamaahnya dengan penuh kekeluargaan dan profesionalisme serta pelayanan yang memuaskan. Dewangga selalu memberikan pelayanan keperluan pengurusan akomodasi secara professional kepada seluruh customernya, dengan berbekal pengalaman serta keahlian dibidang haji dan umrah. Dewangga berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh jamaahnya dan juga selalu bertekad untuk memperbaiki dan berinovasi dalam membuat suatu program atau susunan serta variasi produk paket umrah.²

Sebagai perusahaan yang telah berdiri kurang lebih dari 10 tahun dan memiliki izin penyelenggara ibadah umrah dan haji khusus dari Kementrian Agama, PT Dewangga Travindo memiliki jejaring yang luas, baik didalam dan diluar negeri. Sehingga respon positif senantiasa diberikan oleh para jamaah dan para mitra pengguna jasa kami. Dalam rangka mendukung operasional perusahaan, Dewangga Lil Hajj Wal Umroh yang berkantor pusat di Jl. Majapatih No.75, Saka Square Blok 12 A-B Gayam Sari Kota

¹ Website Dewangga Lil Hajj Wal Umroh Kudus, <http://dewanggaumrah.com>
Diakses pada 16 Desember 2022

²Ahmad Dahlan Syafiq, wawancara oleh penulis, 16 Desember 2022, wawancara 1, transkrip.

Semarang, Jawa Tengah, didukung oleh 6 kantor cabang, yakni sebagai berikut :³

- a. Semarang : Jl. Majapahit No. 75 Ruko Saka Square Blok 12 A-B Semarang
- b. Kendal : Jl. Pemuda No. 7 Kebondalem, Langenharjo, Kec. Kendal, Kab. Kendal, Jawa Tengah 52318
- c. Pati : Jl. Raya Pati-Tayu Ngipik, Kutoharjo, Kec. Pati, Kab. Pati, Jawa Tengah 59118
- d. Wonosobo : Jl. Kasiran RT 03 RW 08 Mlipak Wonosobo
- e. Kudus : Jl. Sunan Kudus No.231, Purwosari Janggalan, Kecamatan Kota Kudus, Jawa Tengah 59316

Namun, dalam hal ini, peneliti hanya memfokuskan pengamatan pada satu cabang PT Dewangga Travindo yaitu yang berada di kota Kudus, yang berlokasi di Jl. Sunan Kudus No.231, Purwosari Janggalan, Kecamatan Kota Kudus, Jawa Tengah 59316

2. Visi Misi dan Tujuan PT Dewangga Travindo Cabang Kudus

Adapun visi misi yang dimiliki oleh PT Dewangga Travindo Cabang Kudus adalah sebagai berikut :⁴

- a. Visi PT Dewangga Travindo Cabang Kudus
 - 1) Menjadi mitra ibadah bagi keluarga Indonesia dengan kualitas pelayanan yang berkualitas dan suasana kekeluargaan
 - 2) Menyediakan fasilitas yang baik serta kenyamanan dalam beribadah agar calon jamaah haji dan umrah dapat beribadah dengan khusyuk dan mendapatkan bimbingan sesuai dengan kebutuhan
- b. Misi PT Dewangga Travindo Cabang Kudus
 - 1) Memberikan pelayanan yang amanah dan aman
 - 2) Mensyiarkan ibadah haji dan umrah
 - 3) Membantu meningkatkan kesejahteraan umat islam melalui program kemitraan
 - 4) Memberikan pelayanan yang terbaik kepada jamaah haji dan umrah untuk memuaskan jamaah
- c. Tujuan PT Dewangga Travindo Cabang Kudus

Tujuan dari PT Dewangga Travindo Cabang Kudus adalah untuk melayani para tamu Allah untuk mendapatkan predikat Haji atau Umrah yang mabrur. Setiap jamaah Haji dan

³ Dokumentasi brosur PT Dewangga Travindo Kudus, oleh penulis, 16 Desember 2022.

⁴ Ahmad Dahlan Syafiq, wawancara oleh penulis, 16 Desember 2022, wawancara 1, transkrip.

Umrah tentu berharap dapat meraih predikat Haji atau Umrah yang Mabruur. Dalam hal ini karena Rasulullah SAW bersabda “*Tidak ada ganjaran lain bagi haji yang mabrur kecuali surga.*” (HR. Imam Bukhari). Banyak ulama yang berpendapat bahwa haji atau umrah yang sah adalah haji atau umrah yang diterima. Ketika seseorang menunaikan ibadah Haji atau Umrah, dapat dikatakan mabrur maka akhlak dan perbuatannya akan lebih baik daripada sebelum ia menunaikan ibadah Haji ataupun Umrah.⁵

Diantara ciri-ciri Haji dan Umrah dapat dikatakan mabrur adalah sebagai berikut :⁶

- 1) Meningkatnya ketaatan dan ketaqwaan kepada Allah SWT
- 2) Memiliki sifat-sifat yang terpuji, seperti : qonaah, tawadlu’, jujur, sabar, serta berkata baik dengan orang lain, dan juga sifat-sifat yang mulia lainnya
- 3) Dalam meraih kemabruran tidak semudah membalikkan telapak tangan, tetapi membutuhkan kesungguhan dan kerja keras
- 4) Kepekaan social semakin meningkat, seperti halnya : membantu anak yatim, suka bersedekah, dan suka menolong orang lain.

Bapak KH. Ahmad Dahlan Syafiq, S.H selaku pimpinan cabang PT Dewangga Kudus juga menambahkan gambaran kiat untuk meraih Haji atau Umrah yang mabrur, diantaranya :⁷

- 1) Meluruskan niat sebelum berangkat Haji atau Umrah dan memperbaharui niat selama perjalanan. Pergi haji ataupun umrah harus dengan niat karena Allah SWT, bukan karena hal yang lain.
- 2) Adanya komitmen yang kuat dalam hati untuk selalu taat dan patuh kepada Allah SWT dimanapun berada, baik ketika berada di tanah suci ataupun setelah kembali ke tanah air
- 3) Pembiayaan dan pengaturan perjalanan Haji atau Umrah harus halal. Artinya dana tersebut diperoleh dengan cara yang halal
- 4) Melaksanakan manasik haji atau umrah dengan benar dan sempurna.

⁵ Ahmad Dahlan Syafiq, wawancara oleh penulis, 16 Desember 2022, wawancara 1, transkrip.

⁶ Andi Muhammad Akmal, *Fiqh Haji Mabruur : Makna, Implementasi dan Implikasinya*, Jurnal Kajian Haji, Umrah, dan Keislaman, Vol.1,No.2, Desember 2020.

⁷ Ahmad Dahlan Syafiq, wawancara oleh penulis, 16 Desember 2022, wawancara 1, transkrip.

d. Kewenangan PT Dewangga Travindo Cabang Kudus

Kewenangan PT Dewangga Travindo Cabang Kudus adalah melakukan pengelolaan manajemen sendiri mulai manajemen terkait marketing, pelayanan, keuangan (akutansi) dan pengelolaan penerapan fungsi manajemen kantor kepada para karyawan. Kewenangan ini diberikan kepada mitra dalam mengelola kantor cabang guna tercapainya tujuan perusahaan. Kewenangan lain yang diberikan kepada kantor cabang yaitu dapat melakukan kerjasama dalam menentukan pembimbing dengan tokoh/kyai lokal sebagai pengoptimalan fungsi manajemen yang diterapkan.⁸

3. Struktur Organisasi PT Dewangga Travindo Cabang Kudus

PT Dewangga Travindo Cabang Kudus telah membuat struktur organisasi penerapan system mutu yang berisi uraian tugas, tanggung jawab, dan wewenang. Setiap orang bertanggung jawab atas kualitas bagian mereka, yang mencakup tanggung jawab berikut :⁹

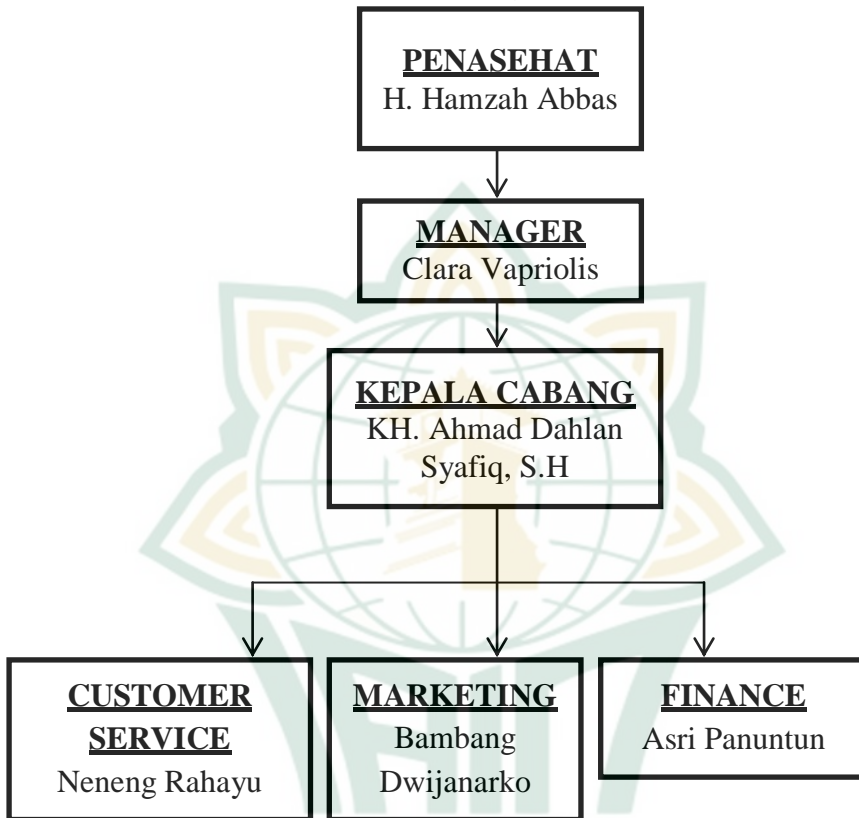
- a. Memprakarsai tindakan untuk mencegah penyimpangan dalam proses, produk, layanan dan system mutu
- b. Mengidentifikasi dan mencatat penyimpangan yang berkaitan dengan proses, produk, layanan serta system mutu.
- c. Memberi alternative pemecahan masalah melalui jalur media yang tepat
- d. Memverifikasi pelaksanaan serta memantau suatu pemecahan ketidak sesuaian hingga penyesuaian

Adapun struktur organisasi PT Dewangga Travindo Kudus adalah sebagai berikut :

⁸ Ahmad Dahlan Syafiq, wawancara oleh penulis, 16 Desember 2022,wawancara 1, transkrip.

⁹ Ahmad Dahlan Syafiq, wawancara oleh penulis, 16 Desember 2022,wawancara 1, transkrip.

**Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Dewangga Travindo
Cabang Kudus**



4. Sarana dan Prasarana PT Dewangga Cabang Kudus

Dalam menjalankan manajemennya agar berjalan secara maksimal suatu organisasi atau lembaga harus didukung dengan sarana dan prasarana yang baik dan lengkap agar sesuai dengan tujuan organisasi. Adapun sarana dan prasarana di PT Dewangga Travindo Cabang Kudus adalah :

a. Kantor

PT Dewangga Travindo Cabang Kudus memiliki kantor tersendiri untuk melaksanakan kegiatan administrasi pelayanan serta penerimaan tamu jamaah umrah atau haji khusus yang ingin mendaftar. Kantor tersebut terletak strategis dipinggir jalan raya tepatnya di barat Menara Kudus. Semua kegiatan dikantor dijaga dengan baik untuk melayani calon jamaah umrah dan haji khusus agar merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT Dewangga Travindo Kudus.

b. Komputer

PT Dewangga Travindo Cabang Kudus memiliki komputer yang bisa dioperasikan dengan baik, untuk menunjang kelancaran proses administrasi dan juga untuk pembuatan surat-surat penting terkait dengan jamaah. Penggunaan komputer tersebut juga mempermudah kinerja karyawan yang sesuai dengan bidangnya masing-masing.

c. Printer

PT Dewangga Travindo Cabang Kudus memiliki printer yang berfungsi dengan baik sehingga dapat digunakan untuk mencetak maupun menyecan dokumen-dokumen yang diperlukan. Terutama dokumen untuk persyaratan pendaftaran ibadah umrah atau haji khusus.

d. Sound System

PT Dewangga Travindo Cabang Kudus menggunakan sound system untuk memudahkan jamaah ketika ada panggilan giliran mengurus proses administrasi di kantor, agar jamaah bisa mendengar lebih jelas dan baik.

e. Kamera digital

PT Dewangga Travindo Cabang Kudus memiliki kamera digital yang digunakan untuk mengambil dokumentasi kegiatan-kegiatan mulai dari keberangkatam, saat melaksanakan ibadah umrah atau haji khusus, maupun saat pulang menuju ke tanah air. Dokumentasi tersebut dapat menunjukkan bukti real kepada masyarakat agar bisa menjadi daya tarik masyarakat.

f. Halaman Parkir

PT Dewangga Travindo Cabang Kudus memiliki tempat parkir yang baik dan luas tepatnya didepan kantor PT Dewangga Travindo Kudus sendiri.

5. Produk PT Dewangga Travindo Cabang Kudus

Beberapa macam produk yang ditawarkan oleh PT. Dewangga Travindo Cabang Kudus antara lain:¹⁰

a. Haji khusus

Proses pemberangkatan haji yang sangat lama tentunya membuat calon jamaah memilih alternatif pemberangkatan haji khusus. Dalam hal ini PT Dewangga Travindo Cabang Kudus melayani proses pendaftaran haji untuk calon jama'ah. Haji khusus merupakan produk pendaftaran haji dengan fasilitas plus. Fasilitas plus yang dimaksud adalah menunggu

¹⁰ Documentasi brosur paket wisata, *PT Dewangga Travindo Kudus* (Kudus 2022)

pemberangkatan 7-8 tahun tidak sampai 30 tahun, dan fasilitas yang diberikan standart bintang 5 (5*****) harga : 187,5 juta

b. Umroh paket

Merupakan program umrah yang seperti biasa yang dilakukan selama 9-12 dengan ketentuan fasilitas sesuai paket. Beberapa paket beserta harga produk yang ditawarkan adalah sebagai berikut :¹¹

1) Paket Silver

Paket Umroh reguler (9-12 hari) dengan fasilitas hotel setaraf bintang 3 (3****) harga : 29,7 juta – 32,5 juta

2) Paket Platinum

Paket Umroh reguler (9 hari) dengan fasilitas hotel setaraf bintang 4 (4****) harga : 34,7 juta

3) Paket Gold

Paket Umroh reguler (9 hari) dengan fasilitas hotel setaraf bintang 5 (5*****) harga : 33 juta – 38,5 juta

c. Umroh Plus Turki

Merupakan produk umrah dengan perjalanan tambahan ke Turki dengan lama perjalanan sampai 13 hari dengan fasilitas hotel bintang 3 (3****) - bintang 5 (5*****) harga : 41 juta – 46,5 juta (sesuai paket yang ditawarkan). Maksud dari paket yang ditawarkan merupakan paket seperti paket umrah reguler yaitu paket silver dan paket gold.

6. Sasaran dan Pemasaran PT Dewangga Cabang Kudus

a. Sasaran

Sasaran pada PT Dewangga Travindo Cabang Kudus adalah semua masyarakat dari berbagai kalangan.

b. Pemasaran PT Dewangga Travindo Cabang Kudus

Sebagai perusahaan jasa dibidang perjalanan ibadah haji dan umrah PT Dewangga Travindo Cabang Kudus tentunya mampu bersaing dengan biro-biro perjalanan lainnya yang mempunyai produk yang sama, agar dapat diterima dan menarik minat masyarakat. Oleh karena itu PT Dewangga Travindo Cabang Kudus mempunyai strategi pemasaran agar dapat mempertahankan perusahaan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti bersama dengan Bapak Bambang Dwijanarko selaku staf bagian marketing di PT Dewangga Travindo Cabang Kudus mengatakan bahwa strategi pemasaran dari pihak PT Dewangga Travindo Cabang Kudus kami

¹¹ Document brosur paket wisata, *PT Dewangga Travindo Kudus* (Kudus 2022)

menawarkan paket-paket umrah dan haji khusus melalui brosur, pihak perusahaan menyebarkan brosur tersebut kepada masyarakat. Kami tidak hanya menyebarkan brosur saja, akan tetapi kami juga menawarkan produk tersebut dari rumah ke rumah (dor to dor) dan kami juga menunjukkan testimoni dari jamaah sehingga membuat calon jamaah yakin memilih PT Dewangga Travindo Kudus sebagai biro perjalanan untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah. PT Dewangga Travindo Cabang Kudus melakukan pemasaran secara online dan offline:¹²

1) Pemasaran secara online

PT Dewangga Travindo Cabang Kudus dalam melakukan pemasaran online yaitu dengan cara menyebarkan iklan atau brosur menggunakan media social seperti instagram, facebook, whatshap, youtube, dll dengan melampirkan dokumentasi selama perjalanan ibadah umrah dan haji plus.

2) Pemasaran secara offline

Dalam pemasaran secara offline PT Dewangga Travindo Cabang Kudus melakukan pemasaran dengan mencetak brosur kemudian brosur tersebut disebar ke masyarakat sekitar dari berbagai kalangan. Dan mencetak beberapa spanduk yang dipajang ditempat yang strategis. PT Dewangga Travindo Cabang Kudus mempunyai tim marketing yang bisa mempromosikan langsung paket-paket ibadah umrah dan haji khusus yang dimiliki oleh perusahaan.

7. Proses Jamaah Haji dan Umrah PT Dewangga Travindo Cabang Kudus

Sebelum melaksanakan Ibadah Haji dan Umrah, tentunya jama'ah calon peserta Haji dan Umrah diwajibkan untuk melakukan pendaftaran terlebih dahulu. PT Dewangga Travindo Cabang Kudus memiliki dua cara proses pendaftaran yang bisa dilakukan oleh calon jama'ah, yaitu:¹³

a. Pendaftaran via Online

Calon Jama'ah bisa melakukan pendaftaran via media online yang disediakan oleh PT Dewangga Travindo Cabang

¹² Bambang Dwijanarko, wawancara oleh penulis, 17 Desember 2022, wawancara 2, transkrip.

¹³ Bambang Dwijanarko, wawancara oleh penulis, 17 Desember 2022, wawancara 2, transkrip.

Kudus, antara lain melalui website, akun sosial media, dan menghubungi kontak person yang disediakan di brosur periklanan online maupun offline.

b. Pendaftaran via Offline

Calon Jama'ah dapat melakukan pendaftaran offline dengan cara datang secara langsung di alamat kantor PT Dewangga Travindo Cabang Kudus. Pendaftaran via offline dibimbing secara langsung oleh staf admin yang ada di kantor dengan pelayanan yang ramah dan mengutamakan kekeluargaan, kenyamanan, serta kemudahan kepada calon jama'ah.

Dalam hal ini PT Dewangga Travindo Cabang Kudus mempunyai langkah-langkah proses pendaftaran yang wajib dilakukan oleh para jama'ah :¹⁴

a. Pendaftaran via Online

Langkah-langkah pendaftaran via Online antara lain :

1. Pilih jadwal dan paket Umroh dengan cara menghubungi kontak person yang tersedia di website, sosial media, atau brosur periklanan PT Dewangga Travindo Cabang Kudus.
2. Isi dan kirim formulir yang telah diberikan admin kepada anda melalui e-mail PT Dewangga Travindo Cabang Kudus.
3. Kirimkan soft file persyaratan umrah, seperti fotocopy KK, fotocopy KTP, fotocopy Paspor (bila sudah punya), dan ketentuan persyaratan administrasi lainnya melalui e-mail PT Dewangga Travindo Cabang Kudus.
4. Membayar uang muka sebesar 7 juta rupiah untuk umroh dan 60 juta untuk haji khusus melalui transfer atau cash melalui admin kantor.
5. Mengirimkan bukti transfer kepada admin apabila melakukan pembayaran via transfer.

b. via Offline

Langkah-langkah pendaftaran via Offline antara lain :

1. Menentukan jadwal dan memilih paket Umroh dengan cara datang langsung ke alamat kantor PT Dewangga Travindo Cabang Kudus.
2. Mengisi formulir kemudian menyerahkan formulir sesuai dengan bimbingan yang diberikan oleh admin.
3. Menyerahkan berkas administrasi persyaratan umrah, seperti fotocopy KK, fotocopy KTP, fotocopy Paspor (bila sudah

¹⁴Ahmad Dahlan Syafiq, wawancara oleh penulis, 16 Desember 2022, wawancara 1, transkrip.

punya), dan ketentuan persyaratan administrasi lainnya kepada admin.

4. Membayar uang muka sebesar 7 juta rupiah untuk umroh dan 60 juta untuk haji khusus melalui transfer atau cash melalui admin kantor.
5. Mengirimkan bukti transfer kepada admin apabila melakukan pembayaran via transfer.

B. Deskripsi Data Penelitian.

1. Implementasi Manajemen Strategi dalam Mengoptimalkan Pelayanan Ibadah Haji dan Umroh di PT Dewangga Travindo Cabang Kudus.

- a. Data Tentang Manajemen Pelayanan Ibadah Haji dan Umroh di PT Dewangga Travindo Cabang Kudus

Manajemen pelayanan ibadah haji dan umrah adalah tolak ukur yang harus diberikan oleh penyelenggara ibadah haji dan umrah kepada jamaah atas segala penerapan fungsi manajemen yang ditentukan. Dalam hal ini, PT Dewangga Travindo Cabang Kudus melaksanakan manajemen pelayanan kepada jamaah ketika dalam kantor, pemberangkatan ke Tanah Suci, hingga kepulangan kembali di Tanah Air. Adapun manajemen pelayanan haji dan umrah di PT Dewangga Travindo Cabang Kudus adalah sebagai berikut :¹⁵

1) Pelayanan

Pelayanan yang diberikan PT Dewangga Travindo Cabang Kudus meliputi pendaftaran, SOP (*Standart Operating Procedure*) pelayanan, transportasi, akomodasi, dan pelayanan kesehatan :

a) Pendaftaran

Dalam melaksanakan prosedur pendaftaran, tentunya ada ketentuan yang harus dipenuhi. Berikut ketentuan pada ibadah haji khusus dan umrah di PT Dewangga Travindo Cabang Kudus :¹⁶

i) Ketentuan pendaftaran Haji Khusus :

Adapun syarat pendaftaran ibadah haji khusus yang dikelola oleh PT Dewangga Travindo Cabang Kudus adalah :

¹⁵ Bambang Dwijanarko, wawancara oleh penulis, 17 Desember 2022, wawancara 2, transkrip.

¹⁶ Bambang Dwijanarko, wawancara oleh penulis, 17 Desember 2022, wawancara 2, transkrip.

- (1) Mengisi formulir pendaftaran yang disediakan oleh PT Dewangga Travindo Cabang Kudus
 - (2) Fotocopy KTP
 - (3) Fotocopy KK
 - (4) Fotocopy paspor asli
 - (5) Fotocopy surat nikah
 - (6) Pas Foto ukuran 4x6 (dengan latar belakang background warna putih)
 - (7) Surat keterangan sehat dari puskesmas terdekat
 - (8) Membayar uang muka minimal 60 juta (untuk pendaftaran nomor porsi)
 - (9) Melunasi sisa dari biaya keseluruhan (sesuai paket yang dipilih) satu minggu setelah penerimaan SPPH
- ii) Ketentuan pendaftaran Umrah
- Adapun syarat pendaftaran ibadah haji khusus yang dikelola oleh PT Dewangga Travindo Cabang Kudus adalah :¹⁷
- (1) Mengisi formulir pendaftaran yang disediakan oleh PT Dewangga Travindo Cabang Kudus
 - (2) Fotocopy KTP
 - (3) Fotocopy KK
 - (4) Fotocopy paspor asli
 - (5) Fotocopy surat nikah
 - (6) Pas Foto ukuran 4x6 (dengan latar belakang background warna putih)
 - (7) Surat keterangan sehat dari puskesmas terdekat
 - (8) Membayar uang muka sekitar 7 juta
 - (9) Melunasi sisa dari biaya keseluruhan
- b) SOP (*Standart Operating Procedure*) pelayanan
- PT Dewangga Travindo Cabang Kudus memiliki SOP mengenai pelayanan pelanggan, berikut ini tabel *Standart Operating Procedure* pelayanan pelanggan di PT Dewangga Travindo Cabang Kudus:¹⁸

¹⁷ Bambang Dwijanarko, wawancara oleh penulis, 17 Desember 2022, wawancara 2, transkrip.

¹⁸ Bambang Dwijanarko, wawancara oleh penulis, 17 Desember 2022, wawancara 2, transkrip.

Tabel 4.1. Standart Operating Procedure pelayanan pelanggan di PT Dewangga Travindo Cabang Kudus

No	Perihal	Prosedur
1.	Penyambutan pelanggan didalam kantor	Pelanggan disapa dengan salam dan senyum sesuai dengan ketentuan penerimaan tamu serta mempersilahkan duduk
2.	Konfirmasi tujuan pelanggan	Menanyakan maksud dan tujuan pelanggan
3.	Pelayanan Pelanggan	Memberikan bimbingan kepada pelanggan untuk melengkapi persyaratan pendaftaran secara ramah dan mengutamakan kekeluargaan
4.	Memvalidasi data pelanggan	Melakukan pengecekan data-data persyaratan pelanggan yang kurang valid
5.	Konfirmasi pemberangkatan	Melakukan konfirmasi pemberangkat dengan melunasi pembayaran satu minggu setelah penerimaan SPPH bagi pelanggan pembayaran DP

Setelah pelanggan membayar paket secara lunas (*Full Payment*) maka pihak PT Dewangga Travindo Cabang Kudus akan mengkonfirmasi tanggal keberangkatan, namun jika customer membayar DP (*Down Payment*) terlebih dahulu, maka PT Dewangga Travindo Cabang Kudus akan berspekulasi mengenai tanggal keberangkatan, karena masih bersifat tentative. Bagi customer yang membayar DP maka ia wajib melunasi pembayaran terlebih dahulu, dalam kurun waktu satu bulan sebelum keberangkatan. Kemudian dalam waktu satu minggu sebelum keberangkatan

customer akan memberikan manasik untuk persiapan perjalanan umrah.¹⁹

PT Dewangga Travindo tidak pernah membedakan jamaah yang mencari informasi melalui media sosial dan telepon, atau jamaah yang datang langsung ke kantor. Semua diperlakukan dengan sama, dengan memberikan informasi yang lengkap sebelum jamaah berangkat berangkat ke tanah suci. Begitu pula dengan latar belakang jamaah yang beragam, dari pihak Dewangga selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik. Karena selama jamaah puas dengan layanan PT Dewangga Travindo Cabang Kudus, mereka menjadi alat pemasaran khusus dengan merekomendasikan ke kerabat atau tetangga untuk menggunakan jasa PT Dewangga Travindo Cabang Kudus ketika ingin menunaikan ibadah haji khusus dan umrah. Sebaliknya jika masyarakat tidak puas dengan pelayanan PT Dewangga Travindo Cabang Kudus bisa jadi mereka memberikan informasi buruk kepada orang lain yang menggunakan jasa PT Dewangga Travindo Cabang Kudus untuk melaksanakan ibadah haji khusus dan umrah.²⁰

PT Dewangga berusaha untuk memenuhi kebutuhan emosional para jamaah, dengan selalu memberikan pelayanan yang mengesankan dihati para jamaah, yaitu dengan melayani para pelanggan dengan anggapan bahwa mereka adalah keluarga dan juga tamu Allah SWT. Berdasarkan hal tersebut, maka staf PT Dewangga Travindo Cabang Kudus akan memberikan pelayanan yang terbaik, baik pelayanan fisik maupun emosional, dengan harapan pelayanan yang telah diberikan akan menjadikan calon jamaah menjadi nyaman dan puas dengan pelayanan PT Dewangga Travindo Cabang Kudus.

Seperti penuturan Ibu Siroah selaku jamaah ketika peneliti wawancarai, beliau menuturkan bahwa : Merasa puas dan percaya dengan pelayanan yang ramah dan mengutamakan kekeluargaan yang diberikan PT

¹⁹ Bambang Dwijanarko, wawancara oleh penulis, 17 Desember 2022, wawancara 2, transkrip.

²⁰ Bambang Dwijanarko, wawancara oleh penulis, 17 Desember 2022, wawancara 2, transkrip.

Dewangga Travindo Cabang Kudus.²¹ Sedangkan menurut Bapak Ahmad Syafii Umam selaku calon jamaah umrah mengatakan bahwa : setelah datang langsung ke kantor karena saran dari teman, saya merasa terlayani dengan baik karena SOP pelayanan yang diterapkan oleh PT Dewangga Travindo Cabang Kudus yang mungkin tidak dimiliki oleh biro-biro lain.²²

c) Transportasi

PT Dewangga Travindo Cabang Kudus memberikan pelayanan transportasi kepada para jamaahnya dengan mementingkan keselamatan, kenyamanan, dan kebersihan sarana transportasi yang digunakan. Transportasi yang digunakan dari Indonesia menuju Arab Saudi adalah transportasi udara atau pesawat karena jarak yang sangat jauh dan lebih cepat guna efisiensi waktu serta terjamin keselamatannya karena potensi kecelakaan sangat minim.

PT Dewangga Travindo Cabang Kudus bekerjasama dengan bermacam-macam armada penerbangan yang digunakan seperti Garuda Indonesia Air Line, Lion Air, Saudi Arabian Airlines, dan Turkish Airlines. Dan untuk penerbangan dari Semarang ke Jakarta ini menggunakan penerbangan Garuda Indonesia Air Line dan Lion Air.²³

d) Akomodasi

Akomodasi merupakan tempat penginapan atau pengasramaan sebagai tempat tinggal sementara waktu selama jamaah haji/umrah berada di Arab Saudi. Tempat penginapan disesuaikan dengan paket produk yang telah dipilih oleh jamaah sebelumnya.

Dalam bidang akomodasi ini, PT Dewangga Travindo Cabang Kudus menyediakan hotel berbintang tiga sampai lima sesuai dengan paket yang dipilih oleh jamaah. Lokasi hotel yang dipilih juga dekat masjidil haram dengan tujuan kenyamanan dan memaksimalkan kegiatan beribadah jamaah ketika di tanah suci.²⁴

²¹ Siroah, wawancara oleh penulis, 20 Desember 2022, wawancara 3, transkrip.

²² Ahmad Syafii Umam, wawancara oleh penulis, 22 Desember 2022, Wawancara 4, transkrip.

²³ Dokumentasi brosur paket wisata, *PT Dewangga Travindo Kudus* (Kudus 2022)

²⁴ Bambang Dwijanarko, wawancara oleh penulis, 17 Desember 2022, wawancara 2, transkrip.

e) Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan jamaah haji/umrah. Cuaca yang berbeda di tanah Arab dapat mempengaruhi kondisi kekebalan tubuh dan rentan terkena penyakit. Oleh karena itu PT Dewangga Travindo Cabang Kudus memberikan pelayanan kesehatan untuk calon jamaah haji/umrah dengan tujuan mengantisipasi terjangkit penyakit selama pelaksanaan ibadah haji/umrah, diantaranya meliputi pelayanan pra haji dan umrah dan ketika pelaksanaan berlangsung.²⁵

f) Pelayanan Kesehatan Pra Haji dan Umrah

PT Dewangga Travindo Cabang Kudus memberikan pelayanan kesehatan kepada calon jamaah secara terus menerus sejak di Tanah Air sampai pada saat pelaksanaan haji/umrah yang meliputi berbagai aspek, yaitu kesehatan umum, gizi, Keluarga Berencana dan menstruasi yang dikaitkan dengan ibadah haji/umrah. Selain itu PT Dewangga Travindo Cabang Kudus memberikan pemeriksaan kesehatan dan pemberian vaksin Meningitis dengan harapan para jamaah dapat meningkatkan daya tahan tubuh dan terhindar dari berbagai penyakit pada saat berada di Tanah Suci.

g) Pelayanan Kesehatan Selama Pelaksanaan Berlangsung

Menurut Bambang Dwijanarko selaku staf PT Dewangga Travindo Cabang Kudus mengemukakan bahwa : terkait dengan pelayanan kesehatan saat di Tanah Suci, PT Dewangga Travindo Kudus memfasilitasi jamaah dengan menyiapkan obat-obatan yang siap diberikan kepada jamaah apabila ada yang terserang penyakit. Selain itu PT Dewangga Travindo Kudus juga bekerjasama dengan pihak rumah sakit yang ada di Arab Saudi untuk mengantisipasi apabila ada jamaah yang mengalami sakit parah ketika pelaksanaan ibadah berlangsung.²⁶

²⁵ Bambang Dwijanarko, wawancara oleh penulis, 17 Desember 2022, wawancara 2, transkrip.

²⁶ Bambang Dwijanarko, wawancara oleh penulis, 17 Desember 2022, wawancara 2, transkrip.

h) Pembinaan

Pembinaan ibadah haji dan umrah adalah pengarahan dan pengkoordinasian serta pengembangan kemampuan yang ditujukan kepada jamaah haji dan umrah dalam melaksanakan kegiatan ibadah demi terwujudnya ibadah haji dan umrah yang mabrur. Adapun pembinaan di PT Dewangga Travindo Cabang Kudus ada beberapa macam bimbingan yang telah dilaksanakan, diantaranya :

1) Pembinaan Prahaji dan Umrah.

Prahaji dan Umrah merupakan bimbingan yang diberikan kepada calon jamaah haji sebelum pemberangkatan ke Tanah Suci yang berguna sebagai sarana pemahaman tentang tata cara beribadah haji dan umrah yang baik dan benar ketika berada di Tanah Suci nanti. Bimbingan ini diberikan ketika para jamaah masih di Tanah Air yang dituntut untuk mengikuti serangkaian acara manasik mulai dari mendengarkan materi ataupun penjelasan dari narasumber sampai pelaksanaan praktek secara langsung dan bersamaan sesuai dengan tatacara pelaksanaan ibadah haji ataupun umrah. Pada bimbingan prahaji ini.

PT Dewangga Travindo Cabang Kudus berusaha memberikan pemahaman yang sebaik mungkin kepada calon jamaah haji ataupun umrah dengan cara menyusun acara manasik yang terperinci tetapi tidak membosankan. Calon jamaah yang merasa kurang paham secara keseluruhan mengenai materi yang disampaikan ketika manasik, maka dipersilahkan untuk bertanya pada waktu diluar pelaksanaan manasik. Hal ini dilakukan untuk memastikan semua jamaah memahami materi yang mereka butuhkan terkait dengan ibadah haji ataupun ibadah umrah yang akan mereka laksanakan.

2) Bimbingan yang dilakukan ketika berada di Tanah Suci. Bimbingan ini diberikan sebagai pendampingan dan pengarahan kembali kepada jamaah ketika berada di Tanah Suci agar pelaksanaan ibadah haji dan umrahnya sesuai dengan tata cara yang disyariatkan oleh agama islam.

- 3) Pasca haji, bimbingan yang diberikan setelah pelaksanaan ibadah haji dan umrah yang bertujuan untuk mempertahankan kemabruran haji atau umrahnya.²⁷

Hal ini lah yang menjadi pembeda pelayanan di PT Dewangga Travindo Cabang Kudus dengan biro lainnya. Seperti yang dituturkan oleh Ibu Siroah selaku jamaah di PT Dewangga Travindo Cabang Kudus bahwa jarang biro yang melakukan pelayanan bimbingan sampai pasca kegiatan ibadah haji maupun umrah.²⁸

PT Dewangga Travindo Cabang Kudus melakukan pembinaan di dua tempat, yaitu :²⁹

1) Pembinaan di Tanah Air

Di dalam negeri, PT Dewangga Travindo Cabang Kudus memberikan bimbingan manasik baik haji maupun umrah yang berfungsi sebagai sarana tuntunan kepada calon jamaah. Manasik tersebut bertujuan untuk mendidik calon jamaah tentang tanah suci dan membekali mereka dengan perbekalan yang mereka butuhkan untuk melakukan semua kegiatan ibadah yang diperlukan secara maksimal. Demi menjamin keselamatan dan kelancaran jamaah menuju tanah suci, jamaah harus mematuhi bimbingan manasik yang diselenggarakan PT Dewangga Travindo Cabang Kudus dari awal hingga akhir. Pengawas manasik yang profesional disini memastikan jamaah memiliki informasi dan arahan yang cukup sebelum berangkat ke tanah suci.

2) Pembinaan di Tanah Suci (Mekkah)

Pembinaan berikutnya setelah mendarat di tanah suci, PT Dewangga Travindo Cabang Kudus memberikan pembinaan yang kedua kepada jamaah haji dan umrah untuk lebih mempersiapkan diri kembali setelah pembinaan sebelumnya yang dilakukan di Tanah Air. Para jamaah diberi himbauan kembali tentang apa saja yang harus dilakukan dan menjaga diri ketika berada di Masjidil Haram. Para

²⁷ Bambang Dwijanarko, wawancara oleh penulis, 17 Desember 2022, wawancara 2, transkrip.

²⁸ Siroah, wawancara oleh penulis, 20 Desember 2022, wawancara 3, transkrip.

²⁹ Bambang Dwijanarko, wawancara oleh penulis, 17 Desember 2022, wawancara 2, transkrip.

jamaah juga dihimbau untuk bisa disiplin dalam segala hal, agar tidak terjadi sesuatu yang tidak diinginkan ketika pelaksanaan ibadah haji atau umrah. Hal tersebut yang dimaksud seperti kemungkinan terpisah dengan rombongan, kecelakaan ketika beribadah, sakit saat melaksanakan ibadah, dan lain sebagainya. Setelah seluruh aktivitas ibadah selesai, para jamaah juga diingatkan untuk selalu meningkatkan kualitas ibadah serta akhlaknya setelah pulang dari tanah suci, sebagai upaya ikhtiar agar haji atau umrahnya masuk dalam kategori *mabrur*.³⁰

i) Perlindungan

PT Dewangga Travindo Cabang Kudus dalam memberikan jaminan perlindungan kepada jamaah berpedoman pada UU No 13 tahun 2008 yang mengacu kepada peraturan pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yaitu.³¹

- 1) Kepastian keberangkatan kepada jamaah untuk menunaikan ibadah haji dan umrah.
- 2) Jaminan kesehatan, keselamatan dan keamanan jamaah selama menunaikan ibadah haji dan umrah.
- 3) Perlindungan terhadap ancaman penyakit melalui vaksinasi meningitis.
- 4) Jaminan asuransi jiwa bagi jamaah yang mengalami kecelakaan.

Adapun untuk perlindungan kepada jamaah haji dan umrah PT Dewangga Travindo Cabang Kudus bekerjasama dengan BRI Insurance untuk menanggulangi resiko-resiko yang tidak diinginkan yang mungkin terjadi terhadap jamaah haji dan umrah.³²

2. Faktor Pendukung dan Penghambatan Manajemen Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah di PT Dewangga Travindo Cabang Kudus

Dalam pelaksanaan suatu kegiatan, dalam hal ini manajemen pelayanan haji dan umrah PT Dewangga Travindo Kudus pastinya

³⁰ Bambang Dwijanarko, wawancara oleh penulis, 17 Desember 2022, wawancara 2, transkrip.

³¹ Undang-Undang No. 13 tahun 2008, *Penyelenggara Ibadah Haji* (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4845)

³² Bambang Dwijanarko, wawancara oleh penulis, 17 Desember 2022, wawancara 2, transkrip.

ada beberapa faktor yang digunakan sebagai strategi untuk menentukan tatanan manajemen dalam suatu perusahaan. Untuk mengetahui peluang dan tantangan dalam proses manajemen, PT Dewangga Travindo Cabang Kudus selalu memerhatikan hal-hal yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan manajemen, dalam hal ini manajemen pelayanan haji dan umrah. Berikut merupakan faktor pendukung dan penghambat manajemen pelayanan haji dan umrah PT Dewangga Travindo Cabang Kudus :

a. Faktor Pendukung Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah PT Dewangga Travindo Cabang Kudus

Didalam suatu perusahaan pasti selalu ada faktor pendukung dan juga penghambat dalam setiap proses manajemen, dalam hal ini manajemen pelayanan. Menurut Bambang Dwijanarko selaku administrator PT Dewangga Travindo Cabang Kudus ketika peneliti wawancara ada banyak keunggulan yang menjadi faktor pendukung PT Dewangga Travindo Cabang Kudus antara lain adalah sebagai berikut.³³

- 1) Sudah mengantongi izin dari kemenag mengenai penyelenggaraan ibadah haji maupun umrah.
- 2) Memiliki kantor yang letaknya strategis di wilayah Kudus.
- 3) Memiliki sarana dan prasarana yang cukup lengkap untuk menunjang pelayanan kepada jamaah.
- 4) Memiliki sumber daya manusia yang memadai, profesional dan sangat berpengalaman.
- 5) Mengutamakan excellent service dan family oriented, berjiwa melayani bukan dilayani.
- 6) Memiliki media yang cukup baik untuk menarik target market yang dituju.
- 7) Memiliki banyak jaringan kerjasama yang baik didalam maupun diluar negeri.
- 8) Memiliki banyak pembimbing yang profesional yang mayoritas dari kalangan pengasuh pondok pesantren dan tokoh mubaligh yang masyhur.
- 9) Paket yang bervariasi dengan fasilitas berkualitas menjadi pilihan menarik kepercayaan calon jamaah.

b. Faktor Penghambat Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah PT Dewangga Travindo Cabang Kudus

³³ Bambang Dwijanarko, wawancara oleh penulis, 17 Desember 2022, wawancara 2, transkrip.

Selain keunggulan tidak dapat dipungkiri, PT Dewangga Travindo Cabang Kudus pun memiliki kekurangan yang menjadi faktor penghambat terlaksananya manajemen pelayanan itu sendiri. Persaingan dunia bisnis di bidang biro haji dan umrah yang semakin banyak menjadi tantangan dalam pengembangan suatu manajemen, dalam hal ini manajemen pelayanan. Menurut Bambang Dwijanarko selaku administrator ketika peneliti wawancara menuturkan bahwa ada beberapa tantangan yang menjadi faktor penghambat manajemen pelayanan haji dan umrah di PT Dewangga Travindo Cabang Kudus.³⁴ Berikut ini merupakan faktor penghambat manajemen pelayanan haji dan umrah PT Dewangga Travindo Cabang Kudus, antara lain :

- 1) Munculnya persaingan yang ketat akibat banyaknya lembaga penyelenggara ibadah haji dan umrah, sehingga terjadi persaingan yang tidak sehat yang terjadi dilapangan.
- 2) Latar belakang jamaah yang berbeda-beda berpengaruh terhadap pemahaman jamaah yang lain.
- 3) Kebijakan pemerintah yang berubah-ubah menuntut biro harus sering update informasi kepada calon jamaah.

Dalam penuturan lainnya dari Ibu Siroah selaku jamaah PT Dewangga Travindo Cabang Kudus ketika peneliti wawancara menuturkan bahwa : PT Dewangga Travindo Cabang Kudus juga memiliki kekurangan dalam mempublikasikan kegiatan-kegiatannya kepada masyarakat. Hal ini juga dapat sebagai faktor penghambat manajemen pelayanan PT Dewangga Travindo Cabang Kudus dalam mencapai nilai kepercayaan masyarakat terhadap PT Dewangga Travindo Cabang Kudus.³⁵ Untuk itu, dalam penyelesaiannya PT Dewangga Travindo Cabang Kudus selalu menerapkan fungsi suatu manajemen dan selalu update dalam perkembangan dunia bisnis dibidang biro perjalanan haji dan umrah.

3. Hasil Pelayanan Yang Optimal di PT Dewangga Travindo Cabang Kudus

Manajemen Pelayanan yang optimal PT Dewangga Travindo Cabang Kudus dapat dibuktikan dengan adanya kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Menurut tse dan Wilson kepuasan atau ketidak puasan konsumen adalah respon

³⁴ Bambang Dwijanarko, wawancara oleh penulis, 17 Desember 2022, wawancara 2, transkrip.

³⁵ Siroah, wawancara oleh penulis, 20 Desember 2022, wawancara 3, transkrip.

konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang di rasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja actual produk yang di rasakan setelah pemakaian.³⁶

Untuk memenuhi kepuasan pelanggan, PT Dewangga Travindo Cabang Kudus telah menyediakan fasilitas sarana dan prasarana dan juga kantor yang menunjang kenyamanan serta penampilan dan profesionalitas pegawai kepada para pelanggan yang berlandaskan kekeluargaan tanpa membeda-bedakan kalangan. Dalam hal ini tolak ukur hasil pelayanan diambil dari respon-respon para pelanggan saat diwawancarai. Berikut adalah hasil pelayanan yang optimal di PT Dewangga Travindo Kudus :

- 1) Pegawai berpenampilan rapi baik didalam maupun diluar kantor.

Seperti yang dituturkan oleh Ibu Siroah selaku jamaah PT Dewangga Travindo Cabang Kudus ketika peneliti wawancara beliau menuturkan bahwa dalam melayani jamaah penampilan pegawai sudah rapi baik didalam kantor maupun diluar kantor.³⁷

- 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Bapak KH. Ahmad Dahlan Syafiq mengatakan bahwa indikasi keberhasilan pelayanan adalah kenyamanan jamaah mulai dari proses administrasi, bimbingan pra haji dan umroh sampai dengan pasca ibadah haji dan umroh.³⁸

Hal tersebut dikuatkan dengan pernyataan jamaah haji Ibu Siroah menyatakan bahwa tempat pelayanan di PT Dewangga Travindo Cabang Kudus itu nyaman dan bersih. apabila ada keperluan ke kantor untuk mengumpulkan berkas atau mau melakukan pelunasan itu sudah ada jadwalnya, sehingga tidak perlu mengantri lama di kantor. Berbeda dengan penuturan Bapak Ahmad Syafii Umam selaku calon jamaah mengatakan bahwa dalam melaksanakan administrasi masih kurang efektif karena tempat yang kurang luas, sedangkan banyak jamaah yang datang untuk melakukan administrasi, tapi kapasitas tempatnya kurang mencukupi.³⁹

³⁶ Peter,J Paul dan Jerry Colson, *Edisi Keempat Cosumen Behavior (Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran)*,(Jakarta ; Erlangga,1996),157

³⁷ Siroah, wawancara oleh penulis,17 Mei 2023, wawancara 3, transkrip.

³⁸ Ahmad Dahlan Syafiq, wawancara oleh penulis,17 Mei 2023, wawancara 1, transkrip.

³⁹ Ahmad Syafii Umam, wawancara oleh penulis,17 Mei 2023, wawancara 4, transkrip.

3) Sarana dan Prasarana yang Mendukung

Disamping penampilan pegawai sebagai bukti fisik yang sering diperhatikan para jamaah, sarana dan prasarana di kantor juga diperhatikan oleh jamaah ketika melakukan administrasi. Seperti yang dituturkan oleh Bapak Ahmad Syafii Umam bahwa sarana dan prasarana yang ada di kantor PT Dewangga Travindo Cabang Kudus sudah responsive, artinya jika jamaah membutuhkan sesuatu sudah mudah.

4) Pegawai yang cekatan dalam melayani jamaah

Dari hasil wawancara dengan Ibu Siroah selaku jamaah mengatakan bahwa dalam melayani jamaah pegawai sudah cekatan, sudah melayani dengan baik sesuai dengan tugasnya masing-masing.⁴⁰

5) Menyampaikan informasi kepada jamaah dengan jelas.

Seperti yang dikatakan oleh Ibu Siroah dalam menyampaikan informasi, pegawai menyampaikan dengan jelas dan detail jadi saya bisa memahami informasi tersebut. Selanjutnya seperti yang dikatakan oleh Bapak Ahmad Syafii Umam apabila ada informasi yang berubah, pegawai selalu menginformasikan dengan cepat mislanya terkait dengan penundaan pada saat keberangkatan, pegawai langsung menginformasikan hal tersebut kepada jamaah dengan memanfaatkan media yang ada.

6) Pegawai merespon jamaah dengan cepat

Bapak Ahmad Syafii Umam mengatakan bahwa Komunikasi antara pegawai dan jamaah sudah baik, apabila jamaah ada pertanyaan bisa langsung ditanyakan melalui *WhatsApp Group* dan pegawai bisa langsung meresponnya. Senada dengan penuturan tersebut, Ibu Siroah juga mengatakan bahwa proses pelayanan di PT Dewangga Travindo Cabang Kudus itu dilakukan dengan cepat, apabila berkas sudah lengkap maka akan langsung diproses. Jadi beliau menilai kinerja pegawai kepada jamaah sudah bagus.⁴¹

7) Pegawai memberikan Solusi apabila terdapat keluhan atau problem dari jamaah

Hal ini sesuai dengan wawancara dengan Ibu Siroah, beliau mengatakan bahwa kayaknya ya kalau dibandingkan dengan biro-biro yang lain, mereka itu lebih komperatif

⁴⁰ Siroah, wawancara oleh penulis, 17 Mei 2023, wawancara 3, transkrip

⁴¹ Ahmad Syafii Umam, wawancara oleh penulis, 17 Mei 2023, wawancara 4, transkrip.

maksudnya itu mau membantu kalau ada masalah itu mereka menyediakan solusinya.⁴²

8) Mendahulukan Kepentingan Jamaah

Mendahulukan kepentingan jamaah merupakan hal penting karena dalam hal ini jamaah harus menjadi prioritas dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh jamaah. Jika jamaah merasa tidak didahulukan maka akan timbul keluhan dan memberikan citra yang buruk bagi pegawai PT Dewangga Travindo Cabang Kudus.

Sesuai penuturan dari Ibu Siroah mengatakan bahwa walaupun sudah sore, sudah waktunya jam pulang ketika ada jamaah yang mau melakukan pelayanan administrasi tetapi pegawai PT Dewangga Travindo Cabang Kudus tetap melayani jamaah dengan baik.

9) Melayani dengan sopan dan santun

Sikap sopan santun pegawai itu sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar jamaah merasa puas dengan layanan yang telah diberikan. Hal tersebut dikarenakan pada dasarnya semua akan menyukai suatu organisasi yang didalamnya terdapat banyak orang yang bersikap sopan santun.

Sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Ahmad Syafii umam selaku calon jamaah ibadah umrah beliau mengatakan bahwa “ketika saya datang ke kantor untuk melakukan konsultasi karena melihat ada kursi kosong, saya langsung maju kedepan, padahal banyak orang yang mengantri. Akan tetapi saya tidak langsung ditegur oleh pegawainya dan tetap dilayani. Baru setelah saya selesai, saya diberitahu agar lain kali antri sesuai dengan antrian yang ada,” menurutnya pegawai tersebut tidak langsung menegur dan mengusir didepan tamu yang lainnya karena bisa menjadikan tidak nyaman.

10) Tidak membedakan jamaah

Dalam proses pelayanan tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun saja yang dibutuhkan, tetapi sikap tidak membedakan juga perlu diterapkan. Sikap tidak membedakan ini berarti ketika melayani jamaah tidak mendahulukan jamaah yang sudah dikenal seperti teman, saudara, dan yang lainnya. Semua harus dilayani dengan sama. Seperti yang dituturkan oleh Bapak Ahmad Syafii umam beliau mengatakan bahwa PT Dewangga Travindo Cabang Kudus

⁴² Siroah, wawancara oleh penulis, 17 Mei 2023, wawancara 3, transkrip.

tidak membedakan ketika melayani jamaah, kecuali ada jamaah yang sedang sakit maka didahulukan.

11) Assurance (Jaminan)

Jaminan yang dimaksud adalah jaminan pengetahuan dan kesopanan para pegawai dalam melayani customer dan kemampuan untuk memberikan kepercayaan kepada jamaah. Untuk mengetahui tingkat Assurance yang diberikan oleh pegawai PT Dewangga Travindo Cabang Kudus dapat dilihat dari keberhasilan pegawai dalam memberikan ketenangan kepada jamaah.

Bapak Ahmad Syafii Umam mengatakan bahwa kecekan dari pegawai PT Dewangga Travindo Kudus menjadikan jamaah lebih tenang. Beliau mencontohkan dalam pemeriksaan kesehatan, disaat pendaftar baru sudah diundang untuk melakukan pemeriksaan kesehatan, tetapi pendaftar lama belum diundang, disitu saya merasa belum tenang, dan pada akhirnya saya menanyakan terkait dengan hal itu. Alhasil saya mendapatkan kepastian terkait dengan pemeriksaan kesehatan yang akan saya lakukan .

C. Analisis Data Penelitian

1. Implementasi Manajemen Strategi dalam Mengoptimalkan Pelayanan Ibadah Haji dan Umroh di PT Dewangga Travindo Cabang Kudus

Manajemen adalah suatu proses kegiatan untuk mencapai tujuan yang diinginkan dengan cara bekerja sama dengan anggota-anggota dan didukung dengan sumberdaya lainnya. Selain untuk mencapai tujuan bersama manajemen juga melibatkan tanggung jawab.⁴³

Manajemen sangat dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Begitu pula pada PT Dewangga Travindo Cabang Kudus, membutuhkan manajemen sebagai alat untuk mengukur atau mengelola semua kegiatan manajemen pelayanan haji dan umrah demi tercapainya tujuan yang ditetapkan secara efektif dan efisien. Dalam hal ini PT Dewangga Travindo Cabang Kudus menggunakan penerapan fungsi manajemen sebagai alat tersebut.

Mengacu pada data-data yang telah disajikan pada data deskripsi. Maka peneliti dapat menganalisa manajemen pelayanan haji dan umrah PT Dewangga Travindo Cabang Kudus dengan memperhatikan fungsi manajemen, yaitu:

⁴³Sarinah Mardalena, *Pengantar Manajemen* (Yogyakarta: Budi Utama, 2017), 7.

a. Implementasi fungsi Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan digunakan untuk menekan atau meminimalisir kemungkinan resiko yang diperoleh dalam setiap kegiatan. Dalam setiap kegiatan mempunyai jangka waktu yang ditentukan, jangka panjang, jangka menengah, jangka pendek.⁴⁴

Perencanaan dibuat sebagai upaya untuk merumuskan tujuan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi atau perusahaan melalui serangkaian kegiatan yang ditetapkan. Tanpa adanya perencanaan yang matang maka perusahaan tidak akan mempunyai tujuan. Adapun perencanaan yang di buat oleh PT Dewangga Travindo Cabang Kudus berfokus pada pelayanan mulai dari perekrutan sampai proses persiapan jamaah haji dan umrah dari pra pemberangkatan sampai kepulangan dengan mengutamakan kenyamanan dan kekeluargaan. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan administrasi, pelayanan SOP, pelayanan akomodasi, pelayanan transportasi, pelayanan kesehatan, bimbingan di tanah air, bimbingan ditanah suci, bimbingan pasca haji dan umrah.

Menurut Bapak KH. Ahmad Dahlan Syafiq mengemukakan bahwa perencanaan dibuat untuk merencanakan strategi dan suatu penerapan fungsi manajemen demi tercapainya tujuan yang telah ditentukan oleh perusahaan. Adapun kegiatan-kegiatan dalam pelayanan PT Dewangga Travindo Cabang Kudus sebagai berikut :⁴⁵

1) Pendaftaran

Pendaftaran merupakan proses awal yang dilakukan staf ketika transaksi dengan calon jamaah haji/umrah. Proses pendaftaran yang dilakukan dapat dilakukan via online maupun offline. Proses pendaftaran ini yang menjadi pembanding dengan biro lainnya, karena calon jamaah dapat melakukan pendaftaran secara online tanpa tatap muka lewat website, atau media online lainnya.

Adapun ketentuan pendaftaran pada PT Dewangga Travindo Cabang Kudus adalah sebagai berikut:⁴⁶

a) Ketentuan pendaftaran Haji Khusus :

⁴⁴ Roni Angger, *Pengantar Manajemen* (Kepanjen: IKAPI: 2019), 16.

⁴⁵ Bambang Dwijanarko, wawancara oleh penulis, 17 Desember 2022, wawancara 2, transkrip

⁴⁶ Bambang Dwijanarko, wawancara oleh penulis, 17 Desember 2022, wawancara 2, transkrip.

Adapun syarat pendaftaran ibadah haji khusus yang dikelola oleh PT Dewangga Travindo Cabang Kudus adalah :

- (1) Mengisi formulir pendaftaran yang disediakan oleh PT Dewangga Travindo Cabang Kudus
 - (2) Fotocopy KTP
 - (3) Fotocopy KK
 - (4) Fotocopy paspor asli
 - (5) Fotocopy surat nikah
 - (6) Pas Foto ukuran 4x6 (dengan latar belakang baground warna putih)
 - (7) Surat keterangan sehat dari puskesmas terdekat
 - (8) Membayar uang muka minimal 60 juta (untuk pendaftaran nomor porsi)
 - (9) Melunasi sisa dari biaya keseluruhan (sesuai paket yang dipilih) satu minggu setelah penerimaan SPPH
- b) Ketentuan pendaftaran Umroh

Adapun syarat pendaftaran ibadah haji khusus yang dikelola oleh PT Dewangga Travindo Kudus adalah :⁴⁷

- (1) Mengisi formulir pendaftaran yang disediakan oleh PT Dewangga Travindo Kudus
 - (2) Fotocopy KTP
 - (3) Fotocopy KK
 - (4) Fotocopy paspor asli
 - (5) Fotocopy surat nikah
 - (6) Pas Foto ukuran 4x6 (dengan latar belakang baground warna putih)
 - (7) Surat keterangan sehat dari puskesmas terdekat
 - (8) Membayar uang muka sekitar 7 juta
 - (9) Melunasi sisa dari biaya keseluruhan
- 2) (*Standart Operational Procedure*) Pelayanan

SOP (*Standart Operational Procedure*) Pelayanan merupakan panduan yang digunakan ketika melakukan pelayanan transaksi dengan jamaah haji dan umrah PT Dewangga Travindo Cabang Kudus. SOP digunakan demi kenyamanan dan kemudahan jamaah haji dan umrah ketika melakukan transaksi. SOP juga digunakan sebagai pendekatan secara langsung kepada jamaah haji dan umrah.

⁴⁷ Bambang Dwijanarko, wawancara oleh penulis, 17 Desember 2022, wawancara 2, transkrip.

Selain itu, SOP diharapkan mengurangi resiko yang tidak diinginkan dan mungkin terjadi.⁴⁸

3) Transportasi

Transportasi merupakan hal penting yang digunakan sebagai alat dan fasilitas kepada jamaah haji dan umrah PT Dewangga Travindo Kudus. Transportasi yang digunakan adalah transportasi udara dikarenakan jarak yang sangat jauh antara Indonesia-Arab Saudi yang dapat memakan waktu perjalanan. Transportasi digunakan untuk kenyamanan dan efisiensi waktu perjalanan serta meminimalisir teradanya kecelakaan terhadap jamaah haji dan umrah di PT Dewangga Travindo Kudus.

Dalam menjamin kenyamanan dan keamanan jamaah haji dan umrah PT Dewangga Travindo Cabang Kudus bekerjasama dengan armada penerbangan yang dapat diandalkan, seperti Garuda Indonesia, Lion Air, Arab Saudian Airlines, dan Turkhis Airlines.

4) Akomodasi

Akomodasi yang dimaksud adalah penyediaan tempat istirahat ketika jamaah melaksanakan ibadah di Tanah Suci. PT Dewangga Travindo Cabang Kudus menyediakan fasilitas hotel berbintang tiga sampai lima sebagai fasilitas penunjang kenyamanan jamaah haji dan umrah ketika beribadah di tanah suci. Kerjasama yang dibangun oleh PT Dewangga Travindo Cabang Kudus menghasilkan fasilitas hotel yang dekat dengan masjidil haram.⁴⁹

5) Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan sebagai pelayanan utama yang digunakan sebagai penunjang keselamatan jamaah haji dan umrah PT Dewangga Travindo Cabang Kudus mulai dari sebelum pemberangkatan sampai pelaksanaan ibadah haji/umrah di tanah suci. Pelayanan kesehatan yang diberikan adalah sebagai berikut :⁵⁰

i. Pelayanan Kesehatan Pra Haji dan Umroh

Pembinaan kesehatan calon jamaah ketika di Tanah Air seperti pembinaan kesehatan umum, gizi, Keluarga

⁴⁸ Bambang Dwijanarko, wawancara oleh penulis, 17 Desember 2022, wawancara 2, transkrip.

⁴⁹ Bambang Dwijanarko, wawancara oleh penulis, 17 Desember 2022, wawancara 2, transkrip.

⁵⁰ Bambang Dwijanarko, wawancara oleh penulis, 17 Desember 2022, wawancara 2, transkrip.

Berencana dan menstruasi yang dikaitkan dengan ibadah haji/umrah. Selain itu, jamaah juga diberikan vaksin meningitis untuk menghadapi kondisi cuaca yang berubah supaya menjaga daya tahan tubuh terhadap perubahan cuaca antara Indonesia dan Arab.

- ii. Pelayanan Kesehatan Ketika Pelaksanaan Berlangsung
PT Dewangga Travindo Cabang Kudus memfasilitasi jamaah dengan menyiapkan obat-obatan untuk jamaah yang sakit ketika pelaksanaan ibadah haji/umrah di Tanah Suci. Selain itu, bekerjasama dengan pihak rumah sakit yang ada di Arab Saudi untuk jamaah yang sakit parah.

6) Pembinaan

Pada data deskripsi peneliti dapat menganalisa bahwa pembinaan ibadah haji dan umrah bertujuan demi terwujudnya ibadah haji dan umrah yang mabrur. Pembinaan digunakan untuk kesiapan jamaah ketika beribadah di tanah suci.

Adapun pembinaan di PT Dewangga Travindo Cabang Kudus adalah sebagai berikut :⁵¹

1) Pembinaan di Tanah Air

Pembinaan yang diberikan sebelum berangkat ke tanah suci agar calon jamaah mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah haji dan umrah secara baik dan benar. Pembinaan yang diberikan kepada jamaah haji dan umrah adalah bimbingan manasik baik teori maupun praktek dengan tujuan memberikan pemahaman secara benar tentang tata cara pelaksanaan ibadah haji dan umrah.

2) Pembinaan di Tanah Suci

Pembinaan kedua kalinya yang diberikan kepada jamaah pada saat jamaah telah mendarat di Tanah Suci. Pembinaan yang diberikan berupa intruksi atau himbauan kembali kepada jamaah tentang apa saja yang harus dilakukan dan menjaga diri ketika berada di Masjidil Haram. Bimbingan diberikan dengan tujuan agar memperbaiki kualitas ibadah selama di Tanah Suci.

⁵¹ Bambang Dwijanarko, wawancara oleh penulis, 17 Desember 2022, wawancara 2, transkrip.

7) Perlindungan

Dalam data deskripsi peneliti menganalisa bahwa perlindungan digunakan sebagai penjamin keamanan dan kenyamanan jamaah ketika memilih PT Dewangga Travindo Cabang Kudus sebagai media untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah di tanah suci (Mekah). Perlindungan yang diberikan berpedoman kepada UU No 13 tahun 2008 mengacu kepada peraturan yang telah ditentukan oleh pemerintah yaitu:⁵²

- 1) Kepastian keberangkatan untuk menunaikan ibadah Haji dan umroh.
- 2) Jaminan kesehatan, keselamatan dan keamanan jamaah selama menunaikan ibadah.
- 3) Perlindungan terhadap ancaman penyakit melalui vaksinasi meningitis.
- 4) Jaminan asuransi jiwa bagi jamaah yang mengalami kecelakaan.

Adapun untuk perlindungan kepada jamaah haji dan umrah PT Dewangga Travindo Cabang Kudus bekerjasama dengan BRI Insurance untuk menanggulangi resiko-resiko yang tidak diinginkan yang mungkin terjadi terhadap jamaah haji dan umrah.

b. Implementasi Fungsi Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah keseluruhan proses pengelompokan orang, alat, tugas dan wewenang serta tanggung jawab ke dalam suatu organisasi yang sebagai satu kesatuan yang utuh dan menyeluruh dapat diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tujuan organisasi adalah untuk membagi pembagian kerja, membuat uraian tugas yang menjadi tugas dan tanggung jawab masing-masing badan, serta menciptakan mekanisme kerja antara pekerjaan dan bidang khusus.

Adapun proses penerapan fungsi pengorganisasian pada PT Dewangga Travindo Cabang Kudus yang terdapat pada deskripsi data, peneliti menganalisa bahwa proses pembagian *job description* sudah tepat dan fungsi pengorganisasian berfungsi dengan baik. Dapat dibuktikan dengan proses kegiatan yang direncanakan mulai dari proses perekrutan

⁵² Undang-Undang No. 13 tahun 2008, *Penyelenggara Ibadah Haji* (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4845)

sampai kepulauan jamaah semua dapat terlaksana sesuai dengan manajemen pelayanan yang diharapkan.

Proses pengorganisasian pada PT Dewangga Travindo Cabang Kudus akan dijelaskan pada tabel 4.1 di bawah ini :

Tabel 4.2 Struktur Pembagian Kerja PT Dewangga Travindo Cabang Kudus

No	Nama	Jabatan	Tugas
1	KH. Ahmad Dahlan Syafiq, S.H	Kepala Cabang	Mengkoordinir kebijakan umum serta bertanggung jawab penuh terhadap terlaksananya program kerja pada organisasi
2	Neneng Rahayu	Customer Service	Membantu dan mengoptimalkan tugas pimpinan dan menangani perlengkapan haji dan umrah serta hubungan terhadap jamaah
3	Asri Panuntun	Finance	Mengkoordinasi keuangan administrasi manajemen
4	Bambang Dwijanarko	Marketing	Mengembangkan nilai dari sebuah produk dan melakukan pemasaran produk kepada calon jamaah

Terkait dengan proses pengorganisasian dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti, menurut KH. Ahmad Dahlan Syafiq, S.H proses pengorganisasian yang kami lakukan di PT Dewangga Travindo Kudus melibatkan kerjasama dengan

provider-provider terkait yang telah diajak kerjasama, seperti pemenuhan fasilitas yang baik demi kenyamanan calon jamaah.⁵³

Dengan demikian PT Dewangga Travindo Cabang Kudus sudah menerapkan fungsi pengorganisasian manajemen pada umumnya.

c. Implementasi Fungsi Penggerakan (*Actuating*)

Penggerakan atau pelaksanaan adalah fungsi manajemen yang berperan penting untuk merealisasikan fungsi-fungsi manajemen lainnya. Penggerakan dilakukan agar semua tugas yang telah dibagi bisa dijalankan sesuai devisinya. Dalam hal ini pelaksanaan manajemen pelayanan dalam merekrut jamaah tentunya diperlukan tenaga yang bukan hanya memahami apa yang menjadi pekerjaannya, tetapi juga mampu memahami segala bentuk atau proses yang telah direncanakan sebelumnya agar mampu menarik perhatian jamaah. Penggerakan merupakan keseluruhan usaha, cara, teknik, dan metode untuk mendorong para anggota organisasi agar mau dan ikhlas bekerja dengan sebaik-baiknya demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien, efektif, dan ekonomis.⁵⁴

Pada tahapan ini, peranmanajer sangat penting untuk dapat menggerakkan semua elemen-elemen yang ada sesuai dengan fungsi dan tugasnya. Oleh karena itu, didalam melakukan penggerakan diperlukan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Pemberian motivasi.
- 2) Penjalinan hubungan.
- 3) Penyelenggaraan komunikasi.
- 4) Pengembangan atau peningkatan pelaksanaan.⁵⁵

Dari langkah-langkah yang diperlukan sebagai penerapan fungsi penggerakan, maka sesuai yang di sampaikan oleh narasumber ketika peneliti wawancara, bahwa pembagian *job description* yang dilakukan oleh bapak Bambang kepada timnya selaku marketing tetap mengutamakan kerja tim dan komunikasi yang baik untuk mencapai target market yang diharapkan. Dalam hal ini dapat dianalisa bahwa PT Dewangga

⁵³ Ahmad Dahlan Syafiq, wawancara oleh penulis, 16 Desember 2022, wawancara 1, transkrip.

⁵⁴ Sondang P. Siagian, *Fungsi-Fungsi Manajerial*, (Jakarta : Bumi Aksara , 2005), 60.

⁵⁵ Abdul Rasyad Shaleh, *Manajemen Dakwah Islam*, (Jakarta : PT. Bulan Bintang.1993),79

Travindo Cabang Kudus menerapkan fungsi pergerakan sesuai dalam suatu manajemen dengan semestinya.⁵⁶

Adapun pelaksanaan di PT Dewangga Travindo Cabang Kudus adalah sebagai berikut :

1. Melakukan perekrutan jamaah

PT Dewangga Travindo Cabang Kudus melakukan perekrutan jamaah dengan cara mempromosikan produk-produk umrah dan haji khusus. Adapun promosi tersebut dilakukan dengan dua cara yaitu secara offline dan online. Tim marketing offline menugaskan tenaga freelance untuk langsung dor to dor dalam menawarkan paket umrah dan haji khusus. Sedangkan Tim marketing online ditugaskan untuk selalu update terkait dengan konten postingan di media social secara berkala satu bulan dua kali.

2. Penetapan Paket Haji Khusus dan Umroh

PT Dewangga Travindo Cabang Kudus selalu melakukan pertimbangan dengan baik ketika menetapkan harga paket haji khusus dan umrah, dengan melihat dari tahun ke tahun kebutuhan dan biaya seperti transportasi, penginapan (hotel), makanan, dan lain sebagainya terus meningkat. Hal tersebut menjadikan PT Dewangga Travindo Cabang Kudus mempertimbangkan hargam. Ada beberapa tahapan dalam penetapan harga pada PT Dewangga Travindo Cabang Kudus:

a) Melihat harga tiket pesawat

PT Dewangga Travindo Cabang Kudus menetapkan harga paket paling utama yang dilihat sekaligus menjadi bahan pertimbangan adalah harga tiket pesawat. Karena memang PT Dewangga Travindo Cabang Kudus bertaraf Internasional yaitu pesawat Garuda Indonesia, Lion Air, Arab Saudian Airlines, dan Turkhis Airlines. Sehingga dapat menentukan harga tiket pesawat ini menjadi hal yang paling utama harga paket dibentuk. Pada dasarnya memang harga tiket pesawat itu selalu berubah-ubah, tergantung dengan kurs dollar yang ada.

b) Melihat harga hotel di Mekkah dan Madinah

Selain melihat harga tiket pesawat PT Dewangga Travindo Cabang Kudus dalam menentukan harga paket

⁵⁶ Bambang Wijanarko, wawancara oleh penulis, 20 Desember 2022, wawancara 2, transkrip.

juga melihat dari harga hotel-hotel yang berada di Mekkah dan Madinah. Pada hal ini menjadi faktor penting sebelum menetapkan harga paket. Hotel yang dipilih oleh PT Dewangga Travindo Cabang Kudus adalah hotel yang berbintang 4-5 setaraf, hotel tersebut dipilih karena PT Dewangga Travindo Cabang Kudus selalu memberikan pelayanan yang maksimal untuk jamaah ketika melaksanakan ibadah di Mekkah dan Madinah. Sehingga harga hotel yang ditawarkan oleh PT Dewangga Travindo Cabang Kudus tidak murah seperti hotel yang bintang 4 setaraf.

c) Melihat harga perlengkapan, akomodasi dan asuransi.

PT Dewangga Travindo Cabang Kudus selain mempertimbangkan harga tiket pesawat, harga hotel, juga mempertimbangkan harga perlengkapan jamaah seperti koper bagasi, koper kabin, kain ihram, kain batik, tas selempang, kerudung, buku panduan, dan lain sebagainya. Dalam perlengkapan tersebut PT Dewangga Travindo Cabang Kudus selalu memberikan barang-barang sebagai fasilitas, barang-barang tersebut merupakan barang yang baru dan tidak bekas sehingga masuk dalam pertimbangan untuk menetapkan harga paket haji khusus maupun umrah. Selain perlengkapan, akomodasi juga disediakan oleh PT Dewangga Travindo Cabang Kudus. PT Dewangga Travindo Cabang Kudus juga memiliki asuransi untuk jamaah ketika sakit, meninggal dunia, ataupun kendala-kendala yang lain. Hal tersebut juga menjadi pertimbangan untuk menentukan harga paket.

3. Memfasilitasi Jamaah dengan Layanan Kesehatan

a. Pelayanan Kesehatan Pra Haji dan Umroh

PT Dewangga Travindo Cabang Kudus memberikan pelayanan kesehatan untuk calon jamaah ketika di Tanah Air seperti halnya pembinaan kesehatan umum, gizi, Keluarga Berencana dan menstruasi yang dikaitkan dengan ibadah haji/umrah. Selain itu, jamaah juga diberikan vaksin meningitis untuk menghadapi kondisi cuaca yang berubah-ubah supaya menjaga daya tahan tubuh terhadap perubahan cuaca antara Indonesia dan Arab Saudi.

b. Pelayanan Kesehatan Ketika Pelaksanaan Berlangsung

PT Dewangga Travindo Cabang Kudus memfasilitasi jamaah dengan menyiapkan obat-obatan untuk jamaah yang sakit ketika pelaksanaan ibadah haji/umrah di Tanah Suci. Selain itu, bekerjasama dengan pihak rumah sakit yang ada di Arab Saudi untuk jamaah yang sakit parah.

4. Pembinaan di Tanah Air

Proses pembinaan di tanah air dilakukan dengan pelaksanaan bimbingan manasik yang bertujuan untuk mendidik calon jamaah tentang tanah suci dan membekali mereka dengan perbekalan yang mereka butuhkan untuk melakukan semua kegiatan ibadah yang diperlukan secara maksimal. Demi menjamin keselamatan dan kelancaran jamaah menuju tanah suci, jamaah harus mematuhi bimbingan manasik yang diselenggarakan PT Dewangga Travindo Cabang Kudus dari awal hingga akhir. Pengawas manasik yang profesional di sini memastikan jamaah memiliki informasi dan arahan yang cukup sebelum berangkat ke tanah suci.

5. Pembinaan Di Tanah Suci

Proses pembinaan di tanah suci dilakukan dengan tujuan untuk lebih mempersiapkan diri kembali setelah pembinaan sebelumnya yang dilakukan di Tanah Air. Para jamaah diberi himbauan kembali tentang apa saja yang harus dilakukan dan menjaga diri ketika berada di Masjidil Haram. Para jamaah juga dihibau untuk bisa disiplin dalam segala hal, agar tidak terjadi sesuatu yang tidak diinginkan ketika pelaksanaan ibadah haji atau umrah. Hal tersebut yang dimaksud seperti kemungkinan terpisah dengan rombongan, kecelakaan ketika beribadah, sakit saat melaksanakan ibadah, dan lain sebagainya. Setelah seluruh aktivitas ibadah selesai, para jamaah juga diingatkan untuk selalu meningkatkan kualitas ibadah serta akhlakunya setelah pulang dari tanah suci, sebagai upaya ikhtiar agar haji atau umrahnya masuk dalam kategori mabrur.

6. Pembinaan pasca Ibadah Haji dan Umroh

PT Dewangga Travindo Cabang Kudus melaksanakan reuni pertemuan antar jamaah ibadah umrah maupun haji khusus guna untuk mempererat tali silaturahmi sesama jamaah. Kegiatan ini dilakukan untuk menjaga kualitas ibadah jamaah setelah pelaksanaan ibadah umrah di tanah suci.

Pembinaan pasca ibadah haji dan umrah dilakukan dengan tujuan menjaga kemabruran ibadah umrah dan haji khusus.

d. Implementasi Fungsi Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan merupakan salah satu fungsi manajemen yang dilakukan untuk menjamin agar semua keputusan rencana dan pelaksanaan kegiatan mencapai suatu tujuan dengan hasil yang baik dan efisien. Monitor perubahan baik individu ataupun keseluruhan dalam struktur organisasi.

Salah satu aktivitas yang tidak boleh terlewatkan dari sebuah manajemen adalah pengawasan. Pengawasan merupakan proses pengawalan dari seluruh kegiatan organisasi guna lebih menjamin bahwa semua pekerjaan yang sedang dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya.⁵⁷

PT Dewangga Travindo Kudus melakukan pengawasan dengan baik, dibuktikan dengan terlaksananya semua program kerja yang telah ditetapkan sebelumnya. KH. Ahmad Dahlan Syafiq, S.H selaku ketua cabang memantau secara langsung terjun kepada staf ketika melaksanakan program kerja yang telah dibagi dan ditetapkan sebelumnya.

e. Evaluasi

Evaluasi merupakan suatu kegiatan penting yang dilakukan untuk melakukan pembelajaran pada kegiatan selanjutnya dan tidak akan mengulang kesalahan yang sama sehingga semua kegiatan akan berjalan secara semestinya sesuai dengan perencanaan diawal. Oleh karena itu, PT Dewangga Travindo Cabang Kudus menggunakan evaluasi sebagai media monitoring kembali atas keberhasilan program yang telah terlaksana. Dengan evaluasi, maka kita dapat mengetahui sampai mana keberhasilan program kerja yang telah terlaksana serta kekurangan dan kelebihan apa yang ada pada lembaga.

Adapun dari proses evaluasi PT Dewangga Travindo Cabang Kudus mengalami kondisi data jumlah jamaah yang stabil. Dapat diartikan bahwa dari fungsi perencanaan diawal semua berjalan sesuai dengan target yang diharapkan. Ketetapan atas program terlaksana dengan baik dan proses penerapan fungsi manajemen dalam hal ini manajemen

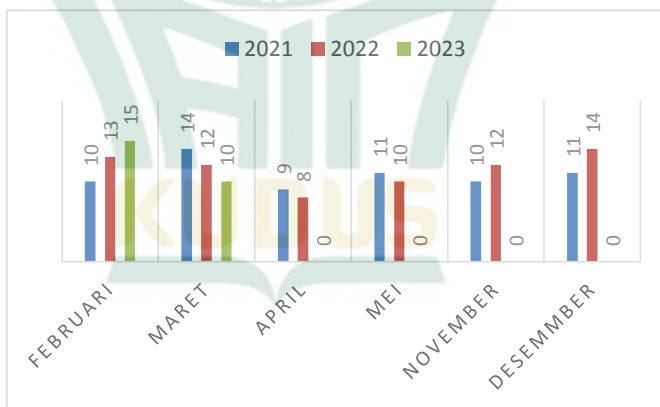
⁵⁷Sondang P. Siagian, *Fungsi-Fungsi Manajerial*, (Jakarta : Bumi Aksara.2005),60.

pelayanan pada PT Dewangga Travindo Cabang Kudus sudah tepat dan sesuai dengan teori-teori yang dibahas oleh peneliti.⁵⁸

Evaluasi dilakukan dengan tujuan untuk memastikan semua fungsi manajemen berjalan dengan baik atau tidak. dalam hal ini PT Dewangga Travindo Cabang Kudus melakukan langkah evaluasi terhadap proses yang telah terlaksana adapun bentuk-bentuk evaluasi yang dilakukan seperti mengevaluasi proses perekrutan jamaah, mengevaluasi jumlah jamaah mencapai target yang telah ditentukan atau tidak, mengukur sejauh mana staff bekerja sama dengan baik atau tidak. Menurut KH. Ahmad Dahlan Syafiq, S.H mengemukakan bahwa: Keberhasilan kami diukur dari perkembangan jumlah jamaah setiap tahunnya. Apabila jumlah jamaah menurun maka kepercayaan pelanggan atas pelayanan kami juga mengalami penurunan. Dalam mengevaluasi target yang tidak sesuai dengan harapan diawal maka kita harus melakukan pembenahan dalam melakukan penerapan manajemen pelayanan yang kami lakukan.⁵⁹

Berikut tabel perkembangan jamaah pada PT Dewangga Travindo Cabang Kudus :

Gambar 4.1 Perkembangan Jamaah PT Dewangga Travindo Cabang Kudus



Dalam tabel tersebut dapat diartikan bahwa jamaah pada PT Dewangga Travindo Cabang Kudus dalam setiap tahunnya rata-rata jumlah keseluruhannya hampir sama. Dengan demikian

⁵⁸ Ahmad Dahlan Syafiq, wawancara oleh penulis, 16 Desember 2022, wawancara 1, transkrip.

⁵⁹ Ahmad Dahlan Syafiq, wawancara oleh penulis, 16 Desember 2022, wawancara 1, transkrip.

memiliki artian bahwa fungsi manajemen di PT Dewangga Travindo Cabang Kudus berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di PT Dewangga Travindo Cabang Kudus

Dalam pelaksanaan suatu kegiatan, tentunya ada beberapa faktor yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam hal ini pelaksanaan manajemen haji dan umroh di PT Dewangga Travindo Cabang Kudus.

Berikut ini adalah faktor pendukung dan penghambat manajemen pelayanan haji dan umrah PT Dewangga Travindo Cabang Kudus, antara lain :

- a) Faktor Pendukung Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah PT Dewangga Travindo Cabang Kudus antara lain :
 - 1) Mendapat izin dari kemenag mengenai penyelenggaraan ibadah haji maupun umrah. PT Dewangga Travindo Kudus telah mendapatkan izin dari kemenag sebagai nilai kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan perlindungan yang diberikan kepada jamaah
 - 2) Memiliki kantor yang letaknya strategis di wilayah Kudus. PT Dewangga Travindo Kudus Memiliki kantor yang strategis tepatnya ditengah-tengah kota Kudus dibarat menara kudus. Sehingga dapat memudahkan para pelanggan untuk mencari informasi terkait dengan produk umrah dan haji khusus di PT Dewangga Travindo Kudus.
 - 3) Memiliki sarana dan prasarana yang cukup lengkap untuk menunjang pelayanan kepada jamaah.
 - 4) Memiliki sumber daya manusia yang cukup berkualitas, profesional dan sangat berpengalaman.
 - 5) Terciptanya komunikasi yang baik antara karyawan dengan jamaah.
 - 6) Mengutamakan excellent service dan family oriented, berjiwa melayani bukan dilayani.
 - 7) Memiliki media yang cukup baik untuk menarik target market yang dituju.
 - 8) Memiliki banyak jaringan kerjasama baik didalam maupun diluar negeri.
 - 9) Memiliki banyak pembimbing yang profesional yang mayoritas dari kalangan pengasuh pondok pesantren dan tokoh mubaligh yang masyhur.

- 10) Paket yang bervariasi dengan fasilitas berkualitas menjadi pilihan menarik kepercayaan calon jamaah.
- b) Faktor Penghambat Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah PT Dewangga Travindo Cabang Kudus

Berikut merupakan hal-hal yang menjadi faktor penghambat manajemen pelayanan haji dan umrah PT Dewangga Travindo Cabang Kudus, antara lain :

- 1) Timbulnya persaingan yang ketat dikarenakan banyaknya biro penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, sehingga ada persaingan yang tidak sehat yang terjadi dilapangan.
- 2) Latar belakang jamaah yang berbeda-beda yang berpengaruh terhadap pemahaman jamaah yang lain.
- 3) Berkas pendaftaran jamaah tidak lengkap, PT Dewangga Travindo Cabang Kudus memberikan kemudahan bagi jamaah yang mendaftar tetapi terkendala dengan berkas yang tidak lengkap. Seperti halnya ada kesalahan nama disalah satu persyaratan administrasi yaitu di akta kelahiran maupun di buku nikah.
- 4) Kebijakan pemerintah yang berubah-ubah menuntut biro harus sering update informasi kepada calon jamaah.
- 5) Kurangnya publikasi terhadap masyarakat yang menjadi kurangnya informasi yang tersampaikan.

Dalam penyelesaiannya, PT Dewangga Travindo Cabang Kudus selalu menerapkan fungsi suatu manajemen dan selalu update dalam perkembangan dunia bisnis dibidang biro perjalanan haji dan umrah

3. Hasil Yang Optimal PT Dewangga Travindo Cabang Kudus

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan adalah kepuasan pelanggan. Adapun untuk mengetahui tingkat kepuasan jamaah dapat dilihat dari 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

a. *Tangibles* (Berwujud)

Berwujud itu artinya adanya penampakan fisik dari gedung dan fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh penyelenggara layanan tersebut. Fakta yang berwujud dapat dilihat melalui penampilan pegawai pemberi pelayanan, kenyamanan jamaah ketika dilayani serta sarana dan prasarana yang ada di kantor. Berikut ini hasil pelayanan yang optimal di PT Dewangga Travindo Kudus :

- 1) Pegawai berpenampilan rapi baik didalam maupun diluar kantor.

Seperti yang dituturkan oleh Ibu Siroah selaku jamaah PT Dewangga Travindo Cabang Kudus ketika peneliti wawancarai beliau menuturkan bahwa dalam melayani jamaah penampilan pegawai sudah rapi baik didalam kantor maupun diluar kantor.⁶⁰

Penampilan memang sangat berpengaruh dalam proses pelayanan agar dapat menimbulkan kesan yang baik. Pegawai memperhatikan penampilannya demi memberikan kualitas yang baik sehingga tujuan akhir kepuasan jamaah dapat tercapai.

2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Bapak KH. Ahmad Dahlan Syafiq mengatakan bahwa indikasi keberhasilan pelayanan adalah kenyamanan jamaah mulai dari proses administrasi, bimbingan pra haji dan umroh sampai dengan pasca ibadah haji dan umroh.⁶¹ Hal tersebut dikuatkan dengan pernyataan jamaah haji Ibu Siroah menyatakan bahwa tempat pelayanan di PT Dewangga Travindo Kudus nyaman dan bersih. Dan apabila ada keperluan ke kantor untuk mengumpulkan berkas atau mau melakukan pelunasan itu sudah ada jadwalnya, sehingga tidak perlu mengantri lama di kantor.⁶²

Berbeda dengan penuturan Bapak Ahmad Syafii Umam selaku calon jamaah mengatakan bahwa dalam melaksanakan administrasi masih kurang efektif karena tempat yang kurang luas, sedangkan banyak jamaah yang datang untuk melakukan administrasi, tapi kapasitas tempatnya kurang mencukupi⁶³.

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa kenyamanan tempat pelayanan mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus memperhatikan kenyamanan, karena apabila tempat yang disediakan itu baik, maka jamaah akan merasa nyaman. Namun sebaliknya jika tempat yang disediakan kurang baik, maka jamaah tidak akan merasa nyaman.

⁶⁰ Siroah, wawancara oleh penulis, 17 Mei 2023, wawancara 3, transkrip.

⁶¹ Ahmad Dahlan Syafiq, wawancara oleh penulis, 17 Mei 2023, wawancara 1, transkrip.

⁶² Siroah, wawancara oleh penulis, 17 Mei 2023, wawancara 3, transkrip.

⁶³ Ahmad Syafii Umam wawancara oleh penulis, 17 Mei 2023, wawancara 3, transkrip.

3) Sarana dan Prasarana yang Mendukung

Disamping penampilan pegawai sebagai bukti fisik yang sering diperhatikan para jamaah, sarana dan prasarana di kantor juga diperhatikan oleh jamaah ketika melakukan administrasi. Seperti yang dituturkan oleh Bapak Ahmad Syafii Umam bahwa sarana dan prasarana yang ada di kantor PT Dewangga Travindo Kudus sudah responsive, artinya jika jamaah membutuhkan sesuatu sudah mudah.⁶⁴ Dalam hal ini sarana dan prasarana yang mendukung merupakan menjadi salah satu faktor keberhasilan manajemen pelayanan disuatu perusahaan.

b. *Reability* (Kehandalan)

Kehandalan merupakan kemampuan dalam menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. PT Dewangga Travindo Cabang Kudus membutuhkan pegawai yang memiliki kehandalan dalam melaksanakan tugas agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada jamaah. Kehandalan pegawai PT Dewangga Travindo Kudus dapat diketahui dari kecekatan dalam melayani dan menyampaikan informasi kepada jamaah dengan jelas.

1) Pegawai cekatan dalam melayani jamaah

Dari hasil wawancara dengan Ibu Siroah selaku jamaah mengatakan bahwa dalam melayani jamaah pegawai sudah cekatan, sudah melayani dengan baik sesuai dengan tugasnya masing-masing.⁶⁵

Kecekatan pegawai dalam melayani jamaah sangat penting dalam proses pelayanan. Jika pegawai tidak cekatan maka akan terjadi banyak komplain dari jamaah.

2) Menyampaikan informasi kepada jamaah dengan jelas.

Dengan pegawai memberikan informasi kepada jamaah secara jelas maka tidak akan terjadi salah komunikasi diantara jamaah sehingga proses pelayanan berjalan dengan lancar.

Seperti yang dikatakan oleh Ibu Siroah “dalam menyampaikan informasi, pegawai menyampaikan dengan jelas dan detail jadi saya bisa memahami informasi tersebut.”⁶⁶ Selanjutnya seperti yang dikatakan oleh Bapak Ahmad Syafii umam “apabila ada informasi yang berubah,

⁶⁴ Ahmad Syafii Umam wawancara oleh penulis, 17 Mei 2023, wawancara 4, transkrip.

⁶⁵ Siroah, wawancara oleh penulis, 17 Mei 2023, wawancara 3, transkrip.

⁶⁶ Siroah, wawancara oleh penulis, 17 Mei 2023, wawancara 3, transkrip.

pegawai selalu menginformasikan dengan cepat misalnya terkait dengan penundaan pada saat keberangkatan, pegawai langsung menginformasikan hal tersebut kepada jamaah dengan memanfaatkan media yang ada.”⁶⁷

Dalam hal ini penyampain informasi yang dilakukan oleh pegawai PT Dewangga Travindo Cabang Kudus kepada jamaah agar mempermudah proses pelayanan.

c. *Responsiviness* (Ketanggapan)

Ketanggapan merupakan kerelaan dalam membantu customer dalam melakukan pelayanan secara ikhlas. Ketanggapan dapat diukur melalui bagaimana respon pegawai dalam melayani jamaah secara cepat dan tepat serta bagaimana merespon keluhan dari jamaah.

PT Dewangga Travindo Cabang Kudus telah melakukan ketanggapan untuk mencapai proses manajemen pelayanan yang optimal :

1) Merespon jamaah dengan cepat

Bapak Ahmad Syafii Umam mengatakan bahwa “Komunikasi antara pegawai dan jamaah sudah baik, apabila jamaah ada pertanyaan bisa langsung ditanyakan melalui WhatsApp Group dan pegawai bisa langsung meresponnya.” Senada dengan penuturan tersebut, Ibu Siroah juga mengatakan bahwa “proses pelayanan di PT Dewangga Travindo Cabang Kudus itu dilakukan dengan cepat, apabila berkas sudah lengkap maka akan langsung diproses.” Jadi beliau menilai kinerja pegawai kepada jamaah sudah bagus.⁶⁸

Merespon dengan cepat pada saat pelayanan merupakan hal yang paling penting yang harus dilakukan seorang pegawai sebagai bentuk responsive terhadap jamaah. Jika pegawai sudah mampu maka artinya mereka sudah menjalankan tugas dengan professional sehingga jamaah merasa senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

2) Memberikan Solusi apabila terdapat keluhan atau problem dari jamaah

Dalam merespon keluhan pelanggan, pegawai juga berperan aktif dalam memeberikan solusi terbaik bagi

⁶⁷ Ahmad Syafii Umam, wawancara oleh penulis, 17 Mei 2023, wawancara 4, transkrip.

⁶⁸ Ahmad Syafii Umam, wawancara oleh penulis, 17 Mei 2023, wawancara 4, transkrip.

jamaah. Hal ini sesuai dengan wawancara dengan Ibu Siroah, beliau mengatakan bahwa “kayaknya ya kalau dibandingkan dengan biro-biro yang lain, mereka itu lebih komperatif maksudnya itu mau membantu kalau ada masalah itu mereka menyediakan solusinya.”⁶⁹

Dengan pegawai membantu memberikan solusi bagi jamaah yang memiliki masalah atau kendala maka jamaah akan merasa bahwa PT Dewangga Travindo Kudus itu selalu hadir disaat jamaah membutuhkan sehingga jamaah merasa terbantu. Hal ini akan menjadi penilaian yang baik bagi PT Dewangga Travindo Cabang Kudus serta menimbulkan efek yang positif bagi kualitas pelayanan di PT Dewangga Travindo Kudus.

d. Empati

Empati yaitu perlakuan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada customer. Rasa empati pegawai dapat diketahui melalui sikap perhatian pegawai kepada jamaah. Pegawai PT Dewangga Travindo mempunyai empati yang tinggi terhadap jamaah, diantaranya :

1) Mendahulukan Kepentingan Jamaah

Mendahulukan kepentingan jamaah merupakan hal penting karena dalam hal ini jamaah harus menjadi prioritas dan harus sesuai dengan apa yang diperlukan oleh jamaah. Jika jamaah merasa tidak didahulukan maka akan timbul keluhan dan memberikan citra yang buruk bagi pegawai PT Dewangga Travindo Cabang Kudus.

Ibu Siroah mengatakan bahwa “walaupun sudah sore, sudah waktunya jam pulang ketika ada jamaah yang mau melakukan pelayanan administrasi tetapi pegawai PT Dewangga Travindo Cabang Kudus tetap melayani jamaah dengan baik.”⁷⁰

2) Melayani dengan sopan dan santun

Sikap sopan santun pegawai itu sangat diperlukan dalam proses pelayanan agar jamaah merasa puas dengan layanan yang telah diberikan. Hal tersebut dikarenakan pada dasarnya semua akan menyukai suatu organisasi yang didalamnya terdapat banyak orang yang bersikap sopan santun.

⁶⁹ Siroah, wawancara oleh penulis, 17 Mei 2023, wawancara 3, transkrip.

⁷⁰ Siroah, wawancara oleh penulis, 17 Mei 2023, wawancara 3, transkrip.

Sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Ahmad Syafii umam selaku calon jamaah ibadah umrah beliau mengatakan bahwa “ketika saya datang ke kantor untuk melakukan konsultasi karena melihat ada kursi kosong, saya langsung maju kedepan, padahal banyak orang yang mengantri. Akan tetapi saya tidak langsung ditegur oleh pegawainya dan tetap dilayani. Baru setelah saya selesai, saya diberitahu agar lain kali antri sesuai dengan antrian yang ada,” menurutnya pegawai tersebut tidak langsung menegur dan mengusir didepan tamu yang lainnya karena bisa menjadikan tidak nyaman.

3) Tidak membeda-bedakan jamaah

Dalam proses pelayanan tidak hanya keramahan dan sikap sopan santun saja yang dibutuhkan, tetapi sikap tidak membeda-bedakan juga perlu diterapkan. Sikap tidak membeda-bedakan ini berarti ketika melayani jamaah tidak mendahulukan jamaah yang sudah dikenal seperti teman, saudara, dan yang lainnya. Semua harus dilayani dengan sama.

Seperti yang dituturkan oleh Bapak Ahmad Syafii umam beliau mengatakan bahwa PT Dewangga Travindo Cabang Kudus tidak membeda-bedakan ketika melayani jamaah, kecuali ada jamaah yang sedang sakit maka didahulukan.⁷¹

4) Assurance (Jaminan)

Jaminan yang dimaksud adalah jaminan pengetahuan dan kesopanan para pegawai dalam melayani customer dan kemampuan untuk memberikan kepercayaan kepada jamaah. Untuk mengetahui tingkat Assurance yang diberikan oleh pegawai PT Dewangga Travindo Cabang Kudus dapat dilihat dari keberhasilan pegawai dalam memberikan ketenangan kepada jamaah.

Bapak Ahmad Syafii Umam mengatakan bahwa kecekan dari pegawai PT Dewangga Travindo Kudus menjadikan jamaah lebih tenang. Beliau mencontohkan dalam pemeriksaan kesehatan, disaat pendaftar baru sudah diundang untuk melakukan pemeriksaan kesehatan, tetapi pendaftar lama belum diundang, disitu saya merasa belum tenang, dan pada akhirnya saya menanyakan terkait dengan

⁷¹ Ahmad Syafii Umam, wawancara oleh penulis, 17 Mei 2023, wawancara 4, transkrip.

hal itu. Alhasil saya mendapatkan kepastian terkait dengan pemeriksaan kesehatan yang akan saya lakukan⁷².

Dalam hasil wawancara dapat diketahui bahwa dalam memberikan pelayanan pegawai PT Dewangga Travindo Cabang Kudus sudah berhasil memberikan ketenangan kepada jamaah.



⁷² Ahmad Syafii Umam, wawancara oleh penulis, 17 Mei 2023, wawancara 4, transkrip.