

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Profil PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus

- Nama Biro Travel : PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus.
- Status : Dibawah naungan PT. Happy Prima Wisata (HPW) Pusat yang terletak di Jakarta.
- Pemimpin atau Direktur : Drs. H. Noor Faiq Thamrin.
- No. SK Umrah : Happy prima Wisata merupakan biro perjalanan Umrah resmi dengan SK Umrah Nomor 812 Tahun 2018 yang telah lama berpengalaman dan selalu mengutamakan pelayanan terbaik.
- No. SK Izin Operasional : Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Nomor 1532 Tahun 2017 tentang penetapan kembali izin operasional kegiatan umrah di masa pandemi di PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus.
- Tahun Berdiri : Februari 2009.
- Alamat : Jln. HM. Basuno No. 30, Desa Sunggingan RT. 02/01, Kecamatan Kota, Kabupaten Kota, Provinsi Jawa Tengah 59137.
- Desa : Sunggingan.
- Kecamatan : Kota.
- Kabupaten : Kudus.
- Telepon : (0291) 431229.¹

2. Letak Geografis PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus

Desa Sunggingan merupakan desa tempat berdirinya Biro Travel Haji dan Umrah PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus, lebih tepatnya di Jln. HM Basuno No. 30, Desa Sunggingan RT/RW 02/01, Kecamatan Kota, Kabupaten Kudus, Provinsi Jawa Tengah 59137. Biro Travel ini berdiri sejak bulan

¹ Dokumentasi PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus.

Februari tahun 2009. Adapun letak PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara : Berbatasan dengan rumah Ibu Hj. Alifah.
- b. Sebelah Timur : Berbatasan dengan rumah Bpk. Sulistiono (Sulistianto).
- c. Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Jln. Mayor HM Basuno.
- d. Sebelah Barat : Berbatasan dengan tanah wakaf Mushola Al Hidayah.²

3. Sejarah dan Latar Belakang Berdirinya PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus

PT. Happy Prima Wisata atau lebih dikenal dan disingkat dengan PT. HPW merupakan salah satu industri yang beranjak dalam aspek pelayanan ticketing, tour, pengurusan akta ekspedisi (passport serta izin) dan Jasa Haji serta Umrah ataupun diketahui dengan PPIH (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Haji) khusus.

Dibentuknya Biro Travel Haji dan Umrah PT. Happy Prima Wisata (HPW) Cabang Kudus. Bermula dari ketua atau direktur utama PT. Happy Prima Wisata (HPW) Cabang Kudus yang awalnya mengikuti rombongan jamaah umrah dari travel lain, sehingga beliau ingin mendirikan biro travel yang lebih baik dan sesuai dengan Undang-Undang yang sudah ditetapkan oleh pemerintah. Dan alhamdulillah nya biro travel haji dan umrah ini sudah didukung oleh masyarakat sekitar hingga sekarang. Perkembangannya juga begitu pesat, sehingga setiap bulannya pasti memberangkatkan jamaah umrah.

Berdirinya Biro Travel Haji dan Umrah PT. Happy Prima Wisata (HPW) Cabang Kudus merupakan bentuk inisiatif dan kepedulian dari 3 sahabat yaitu: Bpk. Drs. H. Noor Faiq Thamrin (selaku direktur utama PT. Happy Prima Wisata Cabang Kudus), Bpk. Suhardi, dan Bpk. Rahmat. Pada awal dibentuknya, PT. HPW Kudus dibentuk atas dasar bentuk kepedulian terhadap pelayanan yang sudah terkonsep kepada jamaah haji maupun umrah. Ketiga sahabat tersebut mendirikan Biro Travel Haji dan Umrah pada bulan Februari 2009.³

² Noor Faiq Thamrin (Direktur Utama), Hasil Wawancara 1, Pada tanggal 15 September 2021.

³ Noor Faiq Thamrin (Direktur Utama), Hasil Wawancara 1, pada tanggal 15 September 2021.

Saat itu PT. Happy Prima Wisata (HPW) Cabang Kudus berajalan tanpa mempunyai izin dengan cara sah dari penguasa serta masih ikut gabung dari PT. HPW yang berada di pusat yaitu Jakarta. Kemudian PT. Happy Prima Wisata (HPW) Cabang Kudus terkini memperoleh keabsahan dari penguasa pada tahun 2018 buat membagikan pelayanan dan melaksanakan kegiatan umrah maupun haji plus serta edukasi manasik ibadah umrah bagus manasik di tanah air serta edukasi ibadah umrah secara langsung di tanah suci, dan membagikan edukasi serta pembinaan jamaah sesudah umrah.

Selanjutnya, ketua atau Direktur Utama PT. Happy Prima Wisata (HPW) Cabang Kudus, Drs. H. Noor Faiq Thamrin meminjamkan sebidang tanah untuk dijadikan kantor PT. Happy Prima Wisata (HPW) Cabang Kudus yang berlokasi di Desa Sunggingan RT/RW 02/01, Kecamatan Kota, Kabupaten Kudus, Provinsi Jawa Tengah 59137.⁴

PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus lalu bertumbuh serta banyak diketahui oleh warga khususnya warga di Kota Kudus. Alumninya jadi andil berarti dalam perihal ini, sebab PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus setiap tahunnya selalu mengagendakan kegiatan promosi atau lebih tepatnya program kegiatan terencana yang dilakukan setiap bulan Februari. Dalam program terencana biasanya dilakukan pemberangkatan hingga 4-6 kali pemberangkatan.

Adapun latar belakang berdirinya PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus terdapat 3 unsur, diantaranya:

- a. Sabilillah yang dimaksud adalah sebagai bentuk pendekatan dan pembelaan demi menegakkan agama Allah cocok dengan ajaran-ajaran yang diserahkan oleh Rasulullah SAW.
- b. Pelayanan yang dimaksud merupakan sebagai bentuk khidmat bisnis pelayanan guna melayani jamaah haji dan umrah.
- c. Dakwah yang dimaksud adalah mengajak masyarakat khususnya umat Muslim dalam menjalankan sunnah maupun wajibnya rukun Islam melalui kegiatan yang diberikan oleh Biro Travel.

Tugas dari PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus yaitu:

⁴ Noor Faiq Thamrin (Direktur Utama), Hasil Wawancara 1, pada tanggal 15 September 2021.

- a. Melaksanakan kegiatan-kegiatan mulai dari pendaftaran jamaah, pelaksanaan manasik, hingga prosesi kegiatan umrah maupun haji.
 - b. Pelaksanaan yang dilakukan bukan hanya dari wilayah kota kudus saja, melainkan dari luar kota hingga luar pulau yang nantinya disatukan dalam satu prosesi kegiatan umrah maupun haji yang masih dalam naungan Biro Travel Haji dan Umrah PT. Happy Prima Wisata (HPW) yang berada di pusat yaitu Jakarta.⁵
- 4. Visi dan Misi PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus**
- a. **Visi**
Ingin memberikan layanan ibadah yang terbaik.
 - b. **Misi**
 - 1) Ingin memberikan pelayanan kepada jamaah sesuai dengan sunnah.
 - 2) Ingin mewujudkan impian seluruh umat muslim untuk menunaikan ibadah umrah dan haji plus.⁶
- 5. Dasar dan Tujuan**
- a. **Dasar**
 - 1) Peraturan pemerintah RI Nomor 79 Tahun 2012 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.
 - 2) Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Nomor 812 Tahun 2018 tentang Biro Perjalanan Umrah di PT. Happy Prima Wisata (HPW).
 - 3) Undang-Undang RI Nomor 08 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.
 - 4) Undang-Undang RI Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja.
 - 5) Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah Nomor 1532 Tahun 2017 tentang penetapan kembali izin operasional kegiatan umrah di masa pandemi di PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus.⁷

⁵ Ulya Himmawati (Supporting Staf), Hasil Wawancara 2, pada tanggal 06 Oktober 2021.

⁶ Dokumentasi PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus.

⁷ Dokumentasi PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus.

b. Tujuan

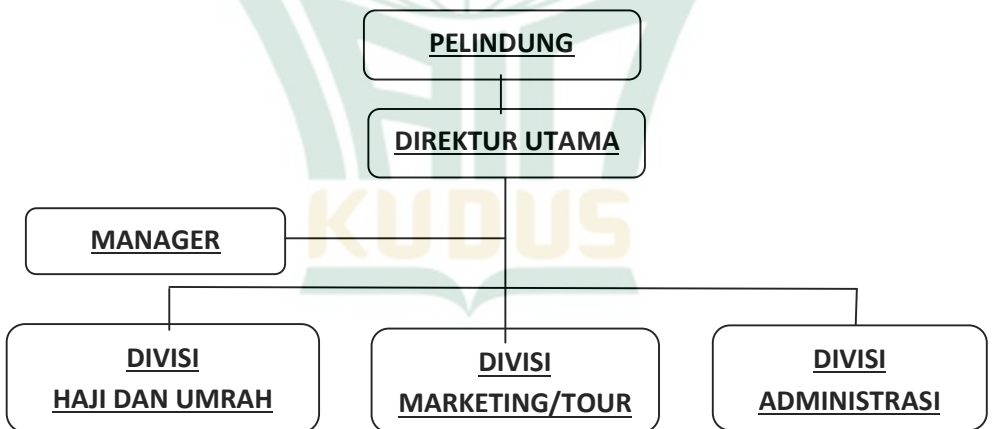
Ingin memberikan pelayanan terhadap jamaah dengan rasa kepedulian dalam pelayanan umrah dan haji plus agar dapat menjalankan ibadah umrah maupun haji plus dengan sempurna sesuai dengan ajaran sunnah-Nya.

6. Struktur Organisasi PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus

Struktur organisasi merupakan pemberian pemecahan yang amat mensupport serta memudahkan dengan cara efisien serta berdaya guna untuk anggotanya buat melaksanakan aktivitas yang terdapat di dalam organisasi atau perusahaan guna mencapai suatu tujuan dan sasaran yang diharapkan.⁸ Struktur organisasi mempunyai peran penting demi suksesnya kegiatan-kegiatan pada sesuatu industri atau organisasi. Sehingga struktur organisasi juga sangat berpengaruh terhadap mutu jasa. Mutu jasa yang diartikan ialah sesuatu statment mengenai tindakan, ikatan yang diperoleh dari analogi antara impian serta hasil kegiatan.⁹ Dengan demikian, adanya struktur organisasi dapat menjadikan satu aktivitas dengan aktivitas yang lain lebih terencana serta tidak silih berbenturan.

Gambar 3.1

Struktur Organisasi PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus¹⁰



⁸ Nurruli Fatur Rohmah, "Struktur dan Desain Organisasi", *Intizam: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 3, no. 1 (2019): 3. (pustaka)

⁹ Nurlia, "Pengaruh Struktur Organisasi terhadap Pengukuran Kualitas Pelayanan (Perbandingan antara Ekspektasi/Harapan dengan Hasil Kerja)", *Meraja Journal* 2, no. 2 (2019): 63.

¹⁰ Dokumentasi PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus.

Adapun tugas-tugas ataupun fungsi-fungsi dari bentuk badan PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus, sebagai berikut:

- a. Pelindung : Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kudus

Berfungsi sebagai pemegang kekuasaan tertinggi serta melaksanakan tugas dan tanggung jawab terhadap seluruh keputusan hasil konferensi serta melakukan program kegiatan sebaik- baiknya dengan semua barisan pengasuh pusat badan.

- b. Direktur Utama : Drs. H. Noor Faiq Thamrin

Berfungsi sebagai penanggung jawab dalam mengatur, mengawasi dan sebagai advokat di industri, dan menolong industri dalam pengurusan serta pengawasan kepada kemampuan pegawai.¹¹

- c. Manager : Maulida Zulfa Elzuhara

Berperan selaku penjamin jawab buat semua bagian pada industri.

- d. Divisi Haji dan Umrah : Nailly Sa'adah

Berperan dalam menata serta mengatur jama'ah yang mau pergi haji plus serta umrah mulai dari pemberangkatan hingga pengembalian.

- e. Divisi Marketing/Tour : Feri Nugroho

Berperan dalam menata serta mengatur para pelanggan yang mau melaksanakan ekspedisi wisata ataupun kunjungan serta sebagainya yang berkaitan dengan darmawisata biasa.

- f. Supporting Staf : Ulya Himmawati

Berfungsi untuk menerima berkas-berkas pendaftaran dari jamaah dan menyimpan serta menginput data-data jamaah ke dalam aplikasi, kegiatan administrasi salah satunya adalah membuat surat (memo masuk atau memo keluar).

Operasional pengelolaan pelayanan terhadap jamaah haji dan umrah di PT. Happy Prima Wisata (HPW) Cabang Kudus secara garis besar dilakukan oleh pengurus distruktur organisasi tersebut. Dengan itu dilakukan untuk memudahkan pelaksanaan program kegiatan umrah dari mulainya pendaftaran jamaah hingga terselesainya program kegiatan tersebut. Oleh karena itu,

¹¹ Azmida L Kwalomine, "Pendidikan, Masa Jabatan Direktur Utama dan Pengungkapan *Corporate Social Responsibility* (CSR)", *Jurnal Riset Akuntansi Terpadu* 11, no. 1 (2018): 73.

dibutuhkan manajemen pengelolaan pelayanan yang baik dan pengurus program kegiatan yang profesional agar dapat memberikan pelayanan maksimal terhadap para calon jamaah umrah maupun haji plus di program-program yang akan datang.

7. Sasaran dan Pemasaran

a. Sasaran

Sasaran PT. Happy Prima Wisata (HPW) Cabang Kudus adalah mencakup semua kalangan, mulai dari masyarakat ekonomi menengah ke atas. Dan juga kepada pejuang fisabilillah (Imam Masjid/Musholla, Guru Madrasah/TPQ/Pesantren, Pengasuh Panti Asuhan/Jompo) yang sudah mendapatkan izin dari pihak yang bersangkutan.

b. Pemasaran

Kegiatan pemasaran PT. Happy Prima Wisata (HPW) Cabang Kudus menekankan pada komunikasi yang interaktif kepada calon jamaah. Dengan impian bisa mengenali serta menguasai apa yang diperlukan serta diidamkan calon jamaah. Setelah itu membuat produk cocok dengan yang diidamkan oleh calon jamaah. Komunikasi yang dilakukan bisa lewat advertensi dengan alat cap, elektronik, media sosial atau kunjungan, banner maupun brosur, serta dari Jamaah ke calon Jamaah dengan kata lain dari mulut ke mulut.¹²

8. Sarana dan Prasarana PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus

Sarana dan prasarana ialah aspek pendukung yang amat berarti dalam bumi industri. Industri tidak hendak sempat dapat berjalan dengan bagus tanpa terdapatnya alat serta infrastruktur yang mencukupi. Alat serta infrastruktur tidak hendak bisa terkabul tanpa terdapatnya manajemen yang dijalani dalam industri yang terpaut serta dengan terdapatnya manajemen alat serta infrastruktur perusahaan akan mempermudah proses pemberdayaan suatu perusahaan terhadap karyawan dan orang-orang di dalam maupun luar perusahaan.¹³

Buat dapat melaksanakan tugasnya dengan bagus serta mudah hingga wajib dibantu dengan terdapatnya alat serta

¹² Dokumentasi PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus.

¹³ Nasrudin dan Maryadi, "Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan dalam Pembelajaran di SD", *Jurnal Manajemen Pendidikan* 13, no. 1 (2018): 16.

infrastruktur yang bagus pula. Ada pula alat serta infrastruktur yang ada di kantor PT. Happy Prima Wisata (HPW) Cabang Kudus, sebagai berikut:

Tabel 3.1

Sarana dan Prasarana PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus

NO	JENIS	JUMLAH BARANG
1.	Komputer	2 Unit
2.	Printer	1 Unit
3.	Meja	3 Buah
4.	Kursi	7 Buah
5.	Almari Dokumen	1 Brankas
6.	AC	1 Buah
7.	Telepon Kantor	1 Unit
8.	Televisi	1 Unit
9.	Alat Penghitung Uang	1 Unit
10.	Cctv	3 Unit
11.	Ruang Pimpinan	1 Ruang
12.	Kantor PT. HPW Kudus	1 Kantor

Perlengkapan yang dapat diterima para jamaah agar jamaah umrah dapat melakukan ibadah umrah dengan mudah, hingga PT. Happy Prima Wisata (HPW) Cabang Kudus telah menyiapkan keadaan yang berhubungan dengan peralatannya. Diantaranya:

Tabel 4.1

Perlengkapan Jamaah Umrah

NO	PERLENGKAPAN	PRIA	WANITA
1.	Kain Ihram	1 paket	1 paket
2.	Mukena Atasan	-	1
3.	Bergo (Hijab)	-	1
4.	Koper/Trolley	1	1
5.	Tas Pinggang	1	1
6.	Tas Ransel	1	1
7.	Tas Slemang	1	1
8.	Tas Sandal	1	1
9.	Syal	1	1
10.	Buku Do'a	1	1
11.	Sabuk Ihram	1	-
12.	Akomodasi/Hotel	1	1
13.	Tiket PP Economy Class	1	1
14.	Transportasi Bus AC	1	1
15.	Pengurusan Visa Umrah	1	1

16.	Guide/Muthowwif Berpengalaman	1	1
-----	-------------------------------	---	---

9. Produk-produk yang Ditawarkan PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus

Dalam melaksanakan kegiatannya PT. Happy Prima Wisata (HPW) Cabang Kudus memiliki bahan-bahan ekspedisi haji serta umrah yang ditawarkan. Dalam tiap paket dibedakan atas durasi pemberangkatan serta harga, harga kadang-kadang bisa berganti cocok dengan kebijaksanaan penguasa. Ada pula paket perjalanan umrah yang ditawarkan PT. Happy Prima Wisata (HPW) Cabang Kudus, antara lain:

- a. Program Umrah Reguler atau Umrah Terencana ialah aktivitas umrah yang dicoba setiap bulan Februari yang biasanya kuotanya melebihi target. Dengan tujuan (Semarang-Jakarta-Jeddah), dan ada juga dengan paket Umrah promo, hemat, silver, dan exclusive.
- b. Program Umrah Plus ialah aktivitas ibadah umrah yang dicoba dengan tujuan Semarang-Jakarta-Jeddah. Setelah itu melakukan perjalanan pertama ke negeri yang memiliki kerangka balik asal usul Islam semacam Turki.

Ada pula penerapannya dicoba 9 hari ataupun 12 hari dengan bayaran selaku berikut.¹⁴

Tabel 5.1
Pelaksanaan 9 Hari dan 12 Hari

Estimasi Keberangkatan	Promo		Hemat		Silver		Exclusive	
	9 Hari	12 Hari	9 Hari	12 Hari	9 Hari	12 Hari	9 Hari	12 Hari
18/25 Sept 2019	24 Jt	25,5Jt	25 Jt	27 Jt	28,5Jt	31 Jt	30,5Jt	33,5Jt
2/16 Okt 2019	24 Jt	25,5Jt	25 Jt	27 Jt	28,5Jt	31 Jt	30,5Jt	33,5Jt
6/20 Nov 2019	24 Jt	25,5Jt	25 Jt	27 Jt	28,5Jt	31 Jt	30,5Jt	33,5Jt
4/19 Des 2019	25 Jt	26,5Jt	26 Jt	28 Jt	29,5Jt	32 Jt	31,5Jt	34,5Jt
8/22 Jan 2020	24 Jt	25,5Jt	25 Jt	27 Jt	28,5Jt	31 Jt	30,5Jt	33,5Jt
5/19 Feb 2020	24 Jt	25,5Jt	25 Jt	27 Jt	28,5Jt	31 Jt	30,5Jt	33,5Jt
4/18 Mar 2020	24 Jt	25,5Jt	25 Jt	27 Jt	28,5Jt	31 Jt	30,5Jt	33,5Jt
8/22 April 2020	25 Jt	26,5Jt	26 Jt	28 Jt	29,5Jt	32 Jt	31,5Jt	34,5Jt

¹⁴ Dokumentasi PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus.

No	Akomodasi	Makkah	Madinah
1.	Paket Promo	Grand Arrayya	Mubarok Silver
2.	Paket Hemat	Olayan Agyad	Royal Makarin
3.	Paket Silver	Rayyana	Al-Saha
4.	Paket Exclusive	Pullman Zam-Zam	Raudhoh Royal Inn

Harga di atas belum termasuk:

- a. Pembuatan Pasport
- b. Buku/Kartu Kuning Meningitis
- c. Kelebihan Bagasi
- d. Keperluan Pribadi
- e. Surat Mahrom (bagi yang memerlukan)¹⁵

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Kegiatan-kegiatan yang Dilaksanakan PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus

PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus mempunyai suatu tujuan badan ialah membagikan jasa dan edukasi pada calon jamaah haji maupun jamaah umrah supaya bisa melaksanakan ibadah dengan sempurna serta mabrur sesuai ajaran Syariat Islam. Kegiatan bimbingan calon jamaah haji maupun jamaah umrah ini dinamakan dengan program haji plus dan program umrah (regular dan terencana). Dalam permasalahan jasa yang diserahkan oleh sesuatu industri tidak hendak terbebas dari namanya jasa. Pelayanan yang diberikan mulai dari pendaftaran hingga akhir dari program kegiatan umrah merupakan nilai yang diberikan oleh pengurus terhadap jamaah umrah. Adapun manajemen pelayanan haji dan umrah yang diberikan oleh PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus, sebagai berikut:

a. Pelayanan

Pelayanan yang bagus cuma hendak bisa terkabul bila dalam area dalam sesuatu badan eksekutor layanan pada para jamaah umrah ataupun haji plus ada sebagian aspek, ialah system jasa yang mengutamakan kebutuhan klien, kebudayaan jasa dalam sesuatu badan jasa serta pangkal energi orang yang mengutamakan kebutuhan para jamaah serta pangkal energi orang yang mencukupi. Pelayanan yang baik juga hendak bisa direalisasikan bila penguatan posisi mengambil hati dan kegiatan pemberian pelayanan terhadap jamaah umrah maupun haji plus oleh

¹⁵ Dokumentasi PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus.

konsumen pelayanan jasa (warga ataupun klien) menemukan prioritas penting.¹⁶

Pelayanan yang diberikan PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus salah satunya adalah pendaftaran. Pendaftaran yang dimaksud mulai dari proses penerimaan dan penerangan tentang program yang diberikan oleh PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus, hingga pembuatan pasport (bagi yang ingin dibuatkan pasport) yang dipandu oleh karyawan biro travel. Adapun prosedur dan ketentuan pendaftaran umrah di PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus, sebagai berikut:

- 1) Mengisi Formulir.
- 2) Pasport Asli 3 suku kata.
- 3) Buku/Kartu Kuning Meningitis.
- 4) Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP).
- 5) Fotocopy Akte Kelahiran (bagi yang belum mempunyai KTP).
- 6) Fotocopy Kartu Keluarga (KK).
- 7) Fotocopy Buku Nikah (bagi yang berangkat suami istri).
- 8) Pas Foto ukuran 4x6 sebanyak 10 lembar dengan ketentuan latar belakang putih dan tampak wajah 80%.¹⁷

Pendaftaran/Penyerahan berkas akta serta Pelunasan sangat lelet 1 bulan saat sebelum pemberangkatan (untuk dokumen umrah). Pengumpulan akta haji serta umrah bisa di serahkan langsung ke Kantor PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus yang terletak di Jalan HM. Basuno No. 30, Desa Sunggingan RT. 02/01, Kecamatan Kota, Kabupaten Kota, Provinsi Jawa Tengah 59137. Dokumen yang dibawa ke kantor PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus akan diterima oleh Supporting Staf. Kemudian hendak diverifikasi kembali buat memeriksa keseluruhan akta serta keasliannya. Akta yang sudah komplit hendak diinput ke dalam sistem. Sehabis penginputan akta ke dalam sistem hingga hendak diserahkan ke pihak provider (donatur) izin

¹⁶ Ida Yunari Ristiani, "Manajemen Pelayanan Publik pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat", *Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen* 9, no. 2 (2020): 167.

¹⁷ Ulya Himmawati (Supporting Staf), Hasil Wawancara 2, pada tanggal 06 Oktober 2021.

haji serta umrah dari Kedutaan Besar Arab Saudi yang berada di pusat yaitu Jakarta.

Hal prinsip etika yang memusatkan sikap pada jasa serta mutu pelayanan yang bagus, ialah: 1). Kejujuran, 2). Integritas, 3). Menjaga akad, 4). Ketaatan, 5). Kebiasaan atau kesamarataan, 6). Senang menolong orang lain, 7). Segan pada orang lain, 8). Masyarakat negeri yang bertanggung jawab, 9). Mengejar kelebihan, 10). Bisa dipertanggungjawabkan.

Pemikiran Islam hal jasa pelayanan, selaku etos kegiatan pemeluk Islam dalam melayani, etos kegiatan Islam itu dibangun oleh 3 tutur kunci, hasrat, ihsan, serta *itqan*. Anutan Islam memandang, kegiatan tidak cuma sekedar buat menginginkan profit materi namun pula benefit non modul. Dalam perihal ini, sangat tidak terdapat 4 *qimah* (keuntungan) yang hendak didapat ialah¹⁸: 1). *Qimah madiyah* (angka modul), 2). *Qimah insaniyah* (angka manusiawi), 3). *Qimah khuluqiyah* (angka adab), serta 4). *Qimah ruhiyah* (mencari keridhaan Allah).

b. Pembinaan

Menurut Champates, pembinaan merupakan perihal berarti buat tingkatkan kemampuan. Melalui pembinaan hendak terangkai komunikasi 2 arah antara administrator dengan pegawai alhasil administrator bisa mengenali apa yang wajib ditingkatkan serta gimana metode tingkatkan. Sebaliknya bagi Toit, pembinaan ialah dialog mengenai agama seorang serta sikap yang membatasi kemampuan. Lewat pembinaan inilah administrator sanggup memandang tingkatan agama seorang dalam bertugas serta sikap apa saja yang bisa membatasi kemampuan alhasil bisa membagikan jalur keluar.¹⁹

Jadi, pembinaan merupakan pembicaraan dan pengaplikasian dari seorang manajer ataupun direktur utama suatu perusahaan terhadap karyawan bahkan kepada

¹⁸ Lia Fadilah, “Strategi dan Manajemen Travel Haji dan Umroh (Studi Analisis Persaingan Travel Haji dan Umroh Kota Medan dalam Pelayanan dan Kualitas untuk Meningkatkan Jumlah Konsumen)”, *Al Muamalat Jurnal Hukum Ekonomi Syari’ah* 4, no.1 (2019): 11.

¹⁹ Fendy Levy Kambey Suharnomo, “Pengaruh Pembinaan, Pelatihan dan Pengembangan, Pemberdayaan dan Partisipasi terhadap Kinerja Karyawan”, *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi* 10, no. 2 (2013): 143.

masyarakat sekitar yang bersangkutan untuk meningkatkan pemahaman dari suatu kegiatan.

PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus melaksanakan pembinaan di tanah air dengan menyelenggarakan manasik umrah sebelum pemberangkatan. Manasik biasanya diselenggarakan H-7 sebelum pemberangkatan dan pelaksanaannya dilakukan di dalam kota maupun luar kota, tergantung jamaah yang mendaftar. Jika jamaah umrah berasal dari luar kota kegiatan manasik dilakukan di kota tersebut. Pemberian materi atau manasik umrah ini dipimpin langsung oleh Direktur Utama PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus yaitu Bpk. Drs. H. Noor Faiq Thamrin. Materi yang diberikan yaitu hal aturan metode umrah dan keadaan yang bisa serta tidak bisa dicoba oleh jamaah kala terletak di Mekah ataupun di Madinah.

Buat pembimbingan haji serta umrah jamaah di Arab Saudi PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus menggunakan Mutawif yang berpengalaman yang dipilih langsung oleh Direktur Utama PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus yang bertugas untuk membimbing jamaah haji serta umrah, menguasai situasi di Arab Saudi serta bertanggungjawab melayani jamaah. Metode penyampaian modul yang di informasikan oleh Mutawif dicoba dengan metode mereka tiap- tiap. Mutawif ini bekerja membimbing jamaah umrah hingga mereka berakhir menunaikan ibadah umrah.²⁰

Inilah pembinaan yang dilakukan oleh PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus yang diberikan kepada jamaah haji dan umrah.

c. Perlindungan Hukum Jamaah Umrah

Proteksi hukum ialah kemajuan dari rancangan pengakuan serta proteksi kepada hak-hak asasi manusia (HAM) yang bertumbuh pada era ke 19. Ada pula arah dari rancangan mengenai pengakuan serta proteksi kepada HAM merupakan terdapatnya pemisahan serta penaruhan peranan pada warga serta penguasa.

Bagi Satjipto Raharjo, proteksi hukum merupakan usaha buat mengerahkan bermacam kebutuhan dalam

²⁰ Noor Faiq Thamrin (Direktur Utama), Hasil Wawancara 1, pada tanggal 15 September 2021.

warga biar tidak terjalin bentrok dampingi kebutuhan serta bisa menikmati seluruh hak-hak yang diserahkan oleh hukum. Pengorganisasian dicoba dengan metode menghalangi sesuatu kebutuhan khusus serta membagikan kewenangan pada yang lain dengan cara terukur.²¹ Sedangkan menurut Soerjono Soekanto, bahwa proteksi hukum ialah proteksi yang diserahkan pada pemegang hukum kepada wujud perangkat hukum, meliputi Undang-Undang maupun hukum-hukum yang berlaku.²²

Jadi, perlindungan hukum sangat perlu untuk ditegakkan. Dengan adanya perlindungan hukum, seluruh warga Negara mempunyai hak atas perlindungan yang sepatasnya diterima.

Perlindungan Jamaah Umrah Oleh Pihak Travel Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah

Pemberian proteksi hukum kepada warga dibagi jadi 2 perihal, ialah:

- 1) Terdapatnya proteksi Hukum Melindungi, merupakan suatu wujud proteksi yang mana warga memiliki peluang buat membagikan keberatan ataupun menyampatkan masukan ilham, saat sebelum ketetapan dari penguasa berupa definitive (telah tentu).
- 2) Wujud proteksi hukum Represif, artinya suatu proteksi hukum buat peruntukan metode menuntaskan bentrokan.

Penguasa selaku pengatur instrument negeri butuh membagikan jasa terbaik pada warga dalam bermacam penajaan aktivitas negeri, tercantum dalam menata keinginan warga kepada ekspedisi ibadah Umrah, alhasil dibutuhkan ketentuan hukum selaku wujud proteksi kepada jamaah yang hendak melakukan ibadah Umrah oleh travel eksekutor ibadah Umrah. Ada pula bentuk-bentuk proteksi itu antara lain:

- 1) Kesehatan.
- 2) Asuransi Jiwa.

²¹ Luthvi Febryka Nola, “Upaya Perlindungan Hukum Secara Terpadu Bagi Tenaga Kerja Indonesia (TKI)”, *Negara Hukum* 7, no. 1 (2016): 39-40.

²² <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt61a8a59ce8062/perlindungan-hukum-contoh--dan-cara-memperolehnya?page=2> diakses pada tanggal 30 Desember 2021, pukul 09.08

- 3) Perlindungan Kecelakaan.
- 4) Pengurusan dokumen jemaah yang hilang selama perjalanan ibadah.

Terpaut dengan lenyapnya akta ekspedisi penguasa menghasilkan regulasi PMA Nomor. 18 Tahun 2015 mengenai Penyelenggaraan Ibadah Umrah dalam Pasal 16 ayat (1) huruf b yang menyatakan bahwa PPIU harus melaksanakan proteksi Jamaah Umrah buat pengurusan akta Jamaah yang lenyap sepanjang dalam ekspedisi, diantara akta yang berarti ialah Pasport, Izin, Pesan kuning Leluasa Meningitis, Pesan Mahrom (jamaah perempuan yang berumur di dasar 45 tahun serta tidak didampingi oleh suami ataupun mahramnya kala pergi Umrah).²³

Oleh karena itu, PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus harus melakukan pengecekan dokumen setiap jamaah Umrah. Supaya dalam perjalanan baik dari pemberangkatan jamaah ke Tanah Suci Hingga Kepulangannya menjadi lebih nyaman dan aman, karena pelayanan yang diberikan sudah terjamin kualitasnya.

2. Fungsi-Fungsi Manajemen Wisata Religi dalam Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah di PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus

Manajemen haji dan umrah di PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus butuh dicocokkan dengan keinginan serta atensi calon jamaah haji serta umrah. Merujuk dari apa yang diulas tadinya, kalau dalam merekrut dan melayani jamaah tidak bebas dari guna manajemen. Ada pula guna manajemen yang diterapkan oleh PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus dalam melayani jamaah mencakup pemograman, pengorganisasian, penerapan, serta pengawasan, yaitu:

a. *Planning (Perencanaan)*

Perencanaan yang diaplikasikan oleh PT. Happy Prima Wisata (HPW) Bersih merupakan buat menggapai sesuatu tujuan yang sudah diresmikan. Buat dikala ini, pemograman yang diaplikasikan oleh PT. Happy Prima Wisata (HPW) Bersih merupakan tingkatkan pemasaran. Efektif kerja PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus dalam pelaksanaan umrah adalah 9-14 kali pemberangkatan dalam 1 tahun. Dengan catatan biasanya

²³ Sihabudin Mukhlis, "Perlindungan Hukum Jamaah Umrah dan Penyelenggaraan Perjalanan Umrah", *Asy-Syari'ah* 20, no. 1 (2018): 51-52.

pemberangkatan umrah dilaksanakan 1 kali hingga 2 kali perbulan setiap pemberangkatan. Setiap bulannya bisa mentargetkan sekali pemberangkatan minimal 400 jamaah umrah. Oleh karena itu, PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus wajib sanggup mempertahankan mutu jasa pada para jamaah. Terus menjadi baik jasa yang diserahkan oleh PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus, hingga jamaah yang mencatat juga terus menjadi banyak. PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus berusaha memberikan layanan ibadah yang terbaik sesuai dengan sunnah dan Syariat Islam.

Perencanaan dari segi harga pada Bulan September 2019 PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus mulai menjual produk umrah dengan harga mulai Rp. 24 juta. Perihal ini pula cocok dengan imbauan penguasa.

PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus memiliki slogan 5 pasti umrah yaitu pasti travelnya berizin, pasti jadwalnya, pasti terbangnya, pasti hotelnya, dan pasti visanya.²⁴ Buat kompetisi harga terdapat banyak travel yang menjual harga ekonomis, tetapi PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus menekankan pada jasa pada jamaah. Mulai dari jamaah melihat dan mengetahui paket umrah, melakukan pendaftaran, melakukan pembayaran hingga pelunasan, mengumpulkan berkas dokumen, hingga mengkonfirmasi jadwal manasik sampai keberangkatan jamaah umrah. Pelayanan yang diberikan oleh PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus kepada jamaah umrah tidak hanya sebatas itu, pelayanan juga diberikan ketika melaksanakan ibadah umrah di Mekkah-Madinah. Hingga kepulangan jamaah dari tanah suci ke tanah air PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus memfokuskan pada pelayanan. PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus berupaya membagikan kebahagiaan pada jamaah dengan membagikan jasa yang maksimum. Dengan kebahagiaan yang dialami oleh jamaah, hingga jamaah itu hendak mengiklankan PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus ke keluarga, saudara terdekat sampai ke warga biasa.

PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus senantiasa berupaya buat paham serta menguasai kemauan jamaah.

²⁴ Ulya Himmawati (Supporting Staf), Hasil Wawancara 2, pada tanggal 06 Oktober 2021.

PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus senantiasa berbenah diri dengan mencermati masukan dari jamaah yang sudah pergi di tiap rentang waktu pemberangkatan.

b. **Organizing (Pengorganisasian)**

Bentuk organisasi bisa mempengaruhi sikap orang serta golongan dalam organisasi. Sesuatu tujuan dalam badan merupakan mengatur, menuangkan serta memusatkan sikap buat menggapai apa yang dikira jadi tujuan badan. Cara organisasi menimbulkan formulasi dan jenis kelompok yang berbeda. Pengelompokan orang di dalam suasana kegiatan ialah perihal yang alami dimana buat memenuhi keinginan sosial.²⁵

Pengorganisasian pada PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus yaitu *General Manager* atau Kepala Cabang yang bertanggung jawab atas semua aktivitas yang ada di PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus mulai dari Direktur Utama, Manager, Divisi Haji dan Umrah, Divisi Marketing/Tour, dan Supporting Staf. Direktur Utama mempunyai tanggungjawab terhadap bawahannya. Tiap bagian diserahkan kewajiban cocok dengan divisinya tiap-tiap. Seluruh bagian yang terdapat di PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus ini silih terpaud dalam membagikan jasa pada jamaah haji serta umrah.

Pengumpulan ketetapan dicoba oleh Direktur Utama selaku pimpinan tertinggi PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus setelah mempertimbangkan masukan-masukan dari bawahan.

Pada bulan Februari 2020, PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus telah memberangkatkan hampir berbarengan 400 jamaah umrah dari mulai tanggal 4, 5, dan 6. Dan pada bulan berikutnya rencana pemberangkatan umrah sementara di berhentikan karena mengalami pandemi Covid-19 hingga sekarang. Dan Insya Allah awal bulan Januari 2022 akan dimulai pemberangkatan jamaah umrah. Pada bulan Desember, PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus akan mulai mempersiapkan kelengkapan administrasi para jamaah umrah. PT. Happy Prima Wisata

²⁵ Rahmi Yuliana, "Peran Komunikasi dalam Organisasi", *Jurnal STIE Semarang* 4, no. 3 (2012): 55.

(HPW) Kudus mematok buat membagikan jasa yang bermutu pada jamaah.²⁶

Berikut merupakan tugas dari para karyawan PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus, diantaranya:

Manajer perusahaan PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus mempunyai tugas selaku penjamin jawab buat semua bagian pada industri.

Divisi Haji dan Umrah harus mampu serta dapat memberikan pelayanan dalam menata serta mengatur jamaah yang mau pergi haji plus serta umrah mulai dari pemberangkatan hingga pengembalian.

Divisi marketing/tour merupakan ujung tombak di PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus. Kala calon jamaah tiba ke kantor hingga pihak bagian marketing atau tour wajib sanggup membagikan jasa seramah bisa jadi pada calon jamaah itu.

Divisi administrasi senantiasa aktif bertamu jamaah buat bertanya keseluruhan arsip jamaah itu. Bagus itu fotocopy KTP, cocok gambar, kartu vaksin atau kartu kuning meningitis, pasport serta lain sebagainya.

c. *Actuating* (Pelaksanaan)

Actuating (pelaksanaan) merupakan salah satu guna serta sekalian jenjang dari manajemen, banyak dimaksud selaku suatu upaya menggerakkan dan melaksanakan. Salah satu aspek berarti dalam penggerakan ini merupakan seseorang atasan, alhasil banyak diklaim kalau guna ketiga dari manajemen merupakan leading (mengetuai). Perihal ini diakibatkan sebab seluruh wujud pengaturan berakhir pada diri atasan, serta perihal inilah yang menimbulkan atasan berfungsi dengan cara berkuasa pada guna ketiga ini. Pemimpinlah yang membuka buat menggerakkan serta melaksanakan aktivitas-aktivitas badan.²⁷ Fungsi penggerakan (*actuating*) sangat penting dicoba oleh arahan yang sanggup membangkitkan antusias kegiatan.²⁸ Dengan adanya motivasi yang diberikan oleh pemimpin, para

²⁶ Dokumentasi PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus.

²⁷ Mochammad Nurcholiq, "Actuating dalam Perspektif Al-Qur'an dan Hadits (Kajian Al-Qur'an dan Hadits Tematik", *Evaluasi* 1, no. 2 (2017): 137.

²⁸ Hamdi, "Penerapan Fungsi Manajemen pada Kantor Kelurahan Rantau Kiwa Kecamatan Tapin Utara Kabupaten Tapin", *JIEB: Jurnal Ekonomi Bisnis* 6, no. 2 (2020): 157.

karyawan akan selalu semangat dalam pekerjaan dan semua pekerjaan menjadi lebih ringan jikalau niat awal sudah karena ibadah yang baik.

Dalam pelaksanaan ibadah umrah PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus dicoba sehabis ibadah haji reguler berakhir. Pada tahun 2019, pemberangkatan jamaah umrah PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus dilaksanakan pada Bulan September. Seluruh karyawan disetiap divisi yang ada pada PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus mulai mempersiapkan perkakas yang diperlukan oleh jamaah umrah. Perkakas yang disiapkan oleh pegawai PT. Happy Prima Wisata (HPW) Bersih mulai dari pembuatan id card, keseluruhan arsip, serta perkakas umrah semacam koper, kain bersih, mukenah pimpinan serta lain-lain.

Pada dikala pemberangkatan, semua bagian yang terdapat di PT. Happy Prima Wisata (HPW) bersih turut turun langsung ke alun-alun buat menolong jamaah yang hendak pergi. Bagus itu dari divisi Haji dan Umrah, divisi Marketing/Tour, dan divisi Administrasi. Bahkan Direktur Operasional dan manager perusahaan selalu terjun langsung membantu jamaah di bandara. Direktur Utama pun ikut terjun langsung mengantarkan jamaah ke Arab Saudi. Ini merupakan bentuk pelayanan yang diberikan oleh PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus kepada jamaah.²⁹

Salah satu wujud jasa yang diserahkan oleh PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus pada saat di Mekkah maupun Madinah adalah bila terdapat jamaah yang mau mengesun Hajar Aswad hingga mutawif hendak menolong jamaah itu dengan estimasi jamaah itu wajib segar serta dengan cara raga mampu buat melaksanakan perihal itu dan mempunyai kemauan yang kokoh. Mutawif pula hendak senantiasa berupaya buat membagikan jasa yang terbaik buat jamaah PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus.

d. *Controlling* (Pengawasan)

Controlling (Pengawasan) merupakan proses pengecekan untuk memastikan aktivitas dalam suatu pekerjaan dapat terselesaikan sesuai dengan yang

²⁹ Dokumentasi PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus.

direncanakan.³⁰ Dan apabila aktivitas tersebut belum bisa direalisasikan perlu adanya revisi maupun pembenahan yang diharapkan oleh pihak PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus dan juga harapan dari para jamaah umrah.

Tiap aktivitas yang dicoba oleh pegawai PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus akan diawasi oleh Direktur Utama dan Manager Perusahaan PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus. Bagus itu pengawasan dengan cara langsung ataupun dengan cara tidak langsung. Pengawasan dengan cara langsung bisa dicoba dengan metode Ketua Penting turun langsung ke ruangan pegawai buat memeriksa kemampuan pegawai. Bila terjalin kekeliruan yang dicoba oleh pegawai hingga Ketua Penting hendak menyapa langsung pegawai itu. Sebaliknya pengawasan dengan cara tidak langsung, Ketua Penting PT. Happy Prima Wisata (HPW) Bersih menggunakan alat sosial ialah WhatsApp buat mengendalikan kemampuan pegawai di alun-alun. Pengawasan dengan cara tidak langsung bisa dicoba kala Ketua Penting terletak di luar kota. WhatsApp ini pula dipakai oleh para pegawai serta arahan PT. Happy Prima Wisata (HPW) Bersih buat silih tersambung satu dengan yang lain. Silih mengkomunikasikan seluruh suatu terpaut profesi di PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus.³¹

Inilah aplikasi guna manajemen yang diaplikasikan oleh PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus dalam membagikan jasa pada jamaah haji serta umrah.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Wisata Religi dalam Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah di PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus.

Dalam sesuatu industri tentu ada aspek yang mensupport serta pula aspek yang membatasi program ataupun kegiatan yang akan dan sedang berlangsung. Pelaksanaan dalam pengurusan wisata religi dalam jasa jamaah haji dan umrah di PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus juga mempunyai kekurangan serta keunggulan sebab nyatanya hendak ada halangan yang dilewati.

³⁰ Samsirin, "Konsep Manajemen Pengawasan dalam Pendidikan Islam", *Jurnal At-Ta'dib* 10, no. 2 (2015): 342.

³¹ Ulya Himmawati (Supporting Staf), Hasil Wawancara 2, pada tanggal 06 Oktober 2021.

Ada pula pendukung serta halangan yang membatasi pengurusan manajemen yayasan merupakan selaku selanjutnya:

a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung dari PT. Happy Prima Wisata (HPW) Cabang Kudus adalah:

- 1) Letak geografis yang strategis.
- 2) Publikasi dari pihak PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus yang lalu menembus lewat sebagian alat yang lumayan menolong penjualan dari badan itu.
- 3) PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus memiliki naungan dari PT. HPW Pusat yang berada di Jakarta.
- 4) Tempat ataupun kantor yang dipakai lumayan mencukupi serta komplit dengan cara alat serta prasarananya.
- 5) Memiliki banyak link ataupun pihak kegiatan serupa yang lumayan alhasil membuat PT. Happy Prima Wisata (HPW) Agen Kudus senantiasa bertahan

b. Faktor Penghambat

- 1) Karyawan yang menghendel dalam program kegiatan umrah itu sendiri, tetapi tidak menghasilkan permasalahan yang besar buat melaksanakan tugasnya.
- 2) Kurangnya pengetahuan dan kurangnya pemahaman yang sudah disampaikan ketika manasik umrah dari jamaah dalam melakukan ibadah umrah. Tetapi, PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus lalu membimbingnya supaya dalam melakukan ibadahnya cocok dengan sunnah serta syariat yang sudah ditetapkan.

Buat tingkatan jasa spesialnya pada jamaah umrah, PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus sudah berkolaborasi dengan pihak yang telah berkompeten dalam jasa umrah. Hingga dari itu bermacam perkakas serta sarana buat penuh kemauan jamaah umrah. Sarana yang sudah disiapkan mencakup Mutawif yang telah profesional ataupun handal, dokter ajudan jamaah umrah, mengkonsumsi (olahan dari Indonesia), fasilitas atau penginapan, serta alat pemindahan yang mencukupi. Harapannya supaya jamaah umrah dapat melaksanakan ibadah umrah dengan

mudah, teratur, nyaman, serta aman alhasil dapat menjalankan sesuai dengan sunnah-Nya.³²

Begitulah pendeskripsian sesuai dengan fungsi pengelolaan manajemen wisata religi dalam pelayanan jamaah haji dan umrah serta faktor pendukung dan faktor penghambat yang dilakukan oleh PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus.

C. Analisis Data Penelitian

1. Analisis Pengelolaan Wisata Religi dalam Pelayanan Jamaah haji dan Umrah di PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus

PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus tidak hanya memberikan informasi saja. Akan tetapi, biro travel ini akan menerima informasi dari jamaah. Baik informasi seputar keluhan terhadap apapun bentuknya mulai dari tanah air, kedatangan di Makkah-Madinah, sampai kepulangan jamaah ke tanah air. Seluruh data di informasikan supaya perencanaan dan aturan metode beribadah bisa dilaksanakan dengan bagus supaya tidak terjalin kesalahpahaman.

Analisa pengurusan wisata religi dalam jasa jamaah haji serta umrah di PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus dalam keseluruhan administrasi jadi amat berarti. Keseluruhan administrasi dengan layanan yang bagus dicocokkan dengan paket yang ditawarkan serta diserahkan oleh PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus. Dengan sedemikian itu calon jamaah haji serta umrah bisa merasakan persyaratan administrasi yang gampang dengan jasa yang bagus serta bisa diperoleh. Membagikan jasa dengan perkenalan yang bagus dari dini administrasi menghasilkan mutu kualitas yang diserahkan jadi agunan jamaah hendak kembali lagi untuk melakukan ibadah umrah ataupun haji dengan pelayanan yang dibeikan oleh PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus.³³ Adapun analisisnya, sebagai berikut:

a. Administrasi

Proses administrasi merupakan tahap dini yang dicoba buat registrasi untuk calon jamaah haji ataupun

³² Noor Faiq Thamrin (Direktur Utama), Hasil Wawancara 1, Pada tanggal 15 September 2021.

³³ Nasrun Nazaruddin dkk., “Analisis Strategi Pemasaran dan Pelayanan dalam Upaya Peningkatan Kualitas Daya Saing Biro Perjalanan Haji dan Umroh Prospektif Ekonomi Syari’ah (Studi Pada PT. Makkah Multazam Safir dan Al Madinah)”, *Nizham* 8, no. 1 (2020): 109.

umrah. Registrasi jamaah haji ataupun umrah dapat dicoba bila saja bagus lewat online atau tiba langsung ke kantor PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus pada jam kerja yaitu hari Senin-Sabtu, jam 08.00-16.30 WIB. Dalam melaksanakan registrasi, jamaah umrah wajib penuhi prosedur-prosedur yang sudah diresmikan oleh PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus.

Ada pula determinasi pendaftarannya merupakan selaku selanjutnya:

- 1) Mengisi formulir
- 2) Menyerahkan fotocopy KK
- 3) Menyerahkan fotocopy KTP
- 4) Menyerahkan fotocopy Akte Kelahiran (bagi yang belum mempunyai KTP)
- 5) Menyerahkan fotocopy pasport 5 lembar (nama minimal 3 kata), bagi yang sudah memiliki pasport
- 6) Menyerahkan fotocopy buku nikah (bagi yang berangkat suami istri)
- 7) Surat Keterangan Sehat dari Puskesmas/Dokter
- 8) Menyerahkan pas foto: 4 x 6 = 10 lembar

Dengan ketentuan:

- a) Berwarna
- b) Fokus wajah 80%
- c) Background/latar belakang putih
- d) Wanita berjilbab
- e) Tidak berkacamata
- f) Tidak berpakaian dinas³⁴

Sebaliknya untuk jamaah yang tidak dapat tiba langsung ke kantor PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus pula dapat memasukkan diri lewat telepon apalagi dapat pula pihak dari PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus menghadiri rumah calon jamaahnya, ataupun dapat dengan mengirim fotocopy KTP serta fotocopy pasport dan memberikan fakta pembayaran dari bank. Fakta pembayaran serta surat-surat lain yang diperlukan dapat dikirim melalui travel ataupun pos ataupun dikirim oleh perwakilan keluarga ataupun pihak yang terpaut dengan calon jamaah. Perihal ini dicoba supaya tidak

³⁴ Ulya Himmawati (Supporting Staf), Hasil Wawancara 2, pada tanggal 06 Oktober 2021.

membebankan untuk jamaah yang beralamat di tempat jauh dari Kudus.

b. Transportasi

Tidak diragukan lagi rasa kenyamanan awal yang dialami oleh para calon jamaah ialah kala memakai pemindahan yang membawanya buat beribadah itu mudah, aman, serta bersih.

Pemindahan ialah pengangkutan jamaah umrah mulai dari tempat kumpul jamaah khususnya jamaah dari Kudus, jikalau jamaah dari luar Kudus bisa berkumpul langsung ke Bandara Semarang (Bandara Internasional Jendral Ahmad Yani).

Kemudian pemberangkatan jamaah umrah dari bandar udara Internasional Soekarno-Hatta yang merupakan titik kumpul jamaah dari berbagai kota, ke bandar udara tempat penajaan ibadah umrah di Saudi Arabia.³⁵ Pemindahan dari Indonesia hingga Arab Saudi dengan memakai pemindahan udara sebab jarak Indonesia-Arab Saudi amat jauh serta lebih kilat bila memakai pemindahan udara.

Armada penerbangan yang diseleksi oleh PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus merupakan Garuda Indonesia sebab keramahan para pramugarinya pada para penumpang serta gampang dibawa buat berbicara. Sebaliknya buat ibadah umrah yang diadakan oleh PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus itu sendiri dalam perihal pemindahan udaranya berkolaborasi dengan beragam penerbangan yang dipakai semacam Flynas, Saudi Arabian Airlines, serta Garuda Indonesia.

Ekspedisi dari Indonesia hingga Arab Saudi menyantap durasi yang lumayan lama ialah kurang lebih 11 jam. Oleh sebab itu, rute yang diseleksi oleh PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus merupakan rute dengan 2 penerbangan ialah penerbangan dalam negeri serta global. Penerbangan dalam negeri diawali dari lapangan terbang Ahmad Yani Semarang. Jamaah terlebih dulu terkumpul buat pergi bersama-sama mengarah lapangan terbang Soekarno-Hatta Jakarta. Sehabis datang di lapangan

³⁵ Syahdu Winda dkk., “Optimalisasi Penetapan Embarkasi Haji Dalam Rangka Efisiensi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)”, *Integritas: Jurnal Antikorupsi* 6, no. 2 (2015): 232.

terbang, jamaah senantiasa menunggu di lapangan terbang buat penerbangan berikutnya ialah penerbangan Global mengarah Jeddah.

Buat permasalahan pemindahan sepanjang di Arab Saudi PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus bertugas serupa dengan muasasah yang bertanggung jawab menanggulangi pemindahan bus ataupun pemindahan bumi yang lain. Ekspedisi diawali dari lapangan terbang King Abdul Aziz Jeddah mengarah penginapan di Madinah buat istirahat sejenak saat sebelum mengawali kegiatan ibadah umrah. Dari Madinah mengarah Makkah jamaah pula dibawa dengan bus yang serupa. Sedemikian itu pula dari Makkah mengarah Jeddah buat pengembalian jamaah ke Indonesia.

Sehabis seluruh aktivitas sepanjang ibadah umrah dilaksanakan, hingga jamaah mulai memulai buat pengembalian ke tanah air. Jamaah terkumpul di lapangan terbang King Abdul Aziz Jeddah buat penerbangan ke Jakarta dengan memakai Garuda Indonesia. Sedemikian itu pula buat penerbangan dari Jakarta mengarah Semarang dengan memakai kongsi yang serupa.

c. **Pelayanan kesehatan**

Pelayanan kesehatan merupakan pemeriksaan, perawatan, dan pemeliharaan kesehatan jamaah umrah. Perbedaan cuaca antara Indonesia dengan Arab Saudi mengakibatkan banyak jamaah yang terserang penyakit. Arab Saudi dikenal memiliki suhu yang sangat dingin pada malam hari dan panas pada siang hari. Apabila hal tersebut tidak diantisipasi oleh perusahaan, maka banyak jamaah umrah yang gampang terkena penyakit seperti flu, batuk, demam, dan lain sebagainya.

Dalam tugas pokok dan fungsi yang dilakukan oleh pelayanan kesehatan serta pemeriksaan fisik hanya diberikan oleh jamaah yang sakit. Karena, jamaah yang baru datang perlu segera istirahat dari kelelahan di perjalanan dan persiapan tenaga untuk pemberangkatan selanjutnya oleh para jamaah umrah.³⁶

³⁶ Ratih Oemiati dan Qomariah Alwi, "Manajemen Pelayanan Kesehatan pada Jamaah Haji di Indonesia Tahun 2010", *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan* 16, no. 1 (2013): 70.

Pembinaan kesehatan calon jamaah haji dan umrah dilakukan secara terus menerus sejak di tanah air sampai pada saat pelaksanaannya yang meliputi berbagai aspek, yaitu kesehatan umum, gizi, keluarga berencana, dan menstruasi yang dikaitkan dengan ibadah umrah.

Untuk itu PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus memperhatikan kesehatan para jamaahnya dengan memberikan pemeriksaan dan memberi Vaksin Meningitis dengan harapan para jamaah dapat meningkatkan daya tahan tubuh dan terantisipasi oleh penyakit pada saat di tanah suci, sehingga mereka pun lebih maksimal dalam menjalankan ibadah, dan pemeriksaan tes kehamilan bagi calon jamaah umrah wanita Pasangan Usia Subur (PUS), bila wanita tersebut hamil, tidak boleh disuntik Vaksin Meningitis.

Dari pihak PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus sendiri, ketika sudah berada di tanah suci untuk ibadah umrah dari lembaga hanya mengawasi dan ketika ada jamaah yang menderita sakit akan di bawa ke rumah sakit yang berada di tanah suci tersebut dan ketika benar-benar ada yang butuh perawatan akan di rawat dan dijaga oleh dokter yang bertugas di sana.

d. Konsumsi

Menurut Rosydi bahwa konsumsi diartikan sebagai penggunaan barang-barang dan jasa-jasa yang secara langsung akan memenuhi kebutuhan manusia.³⁷ Konsumsi dalam pembahasan ini yang dimaksud adalah barang-barang yang berupa makanan yang disediakan oleh PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus dalam kegiatan ibadah umrah.

Kebutuhan makanan dan minuman sudah disediakan oleh pihak hotel dimana jamaah menginap sehingga jamaah tidak perlu repot-repot lagi memikirkan konsumsi. Makanan disajikan dengan cara prasmanan yang telah dimasak oleh koki-koki hotel dengan jenis masakan Indonesia. Makanan yang disajikan dengan cara prasmanan cenderung lebih segar atau fresh dan jamaah tinggal memilih menu-menu makanan yang mereka suka. Jamaah

³⁷ Sri Wahyuni, "Teori Konsumsi dan Produksi dalam Perspektif Ekonomi Islam", *Jurnal Akuntabel* 10, no. 1 (2013): 75.

mendapatkan jatah makan 3x dalam sehari yaitu pada waktu pagi, siang, dan malam hari waktu Arab Saudi.

Makanan disajikan dengan cara prasmanan agar menjamin kesegaran hidangan yang disuguhkan kepada jamaah. Untuk menjaga kesehatan jamaah, menu makanan yang disajikan berupa ayam, daging, telur dan macam-macam sayuran sehingga bisa menambah kebutuhan gizi dan juga bisa memberikan tambahan energi buat jamaah agar dapat menjalankan seluruh rangkaian ibadah umrah di tanah suci. Katering yang sukses dan baik itu adalah yang tingkat distribusinya cepat dan tingkat kesehatan terjamin, termasuk juga soal kandungan gizinya.

e. Akomodasi

Akomodasi merupakan tempat penginapan atau pengasramaan sebagai penampungan sementara pada waktu jamaah umrah di tempat embarkasi, debarkasi, dan pemondokan selama berada di Arab Saudi. Tempat penginapan disesuaikan dengan program yang diambil para jamaah ketika melaksanakan ibadah umrah.

Dalam bidang akomodasi ini, PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus menyediakan hotel atau penginapan untuk para jamaah umrah sesuai dengan program yang diambil oleh jamaah.

Lokasi tempat penginapan jamaah umrah diberikan sesuai dengan kelas/paket yang diambil saat pendaftaran awal. Jikalau jamaah mendaftar dengan paket promo berarti jamaah tersebut menginap di hotel Grand Arrayya untuk di Makkah, sedangkan di Madinah jamaah menginap di Mubarak Silver. Jarak antara hotel dengan Ka'bah/pelataran menggunakan paket promo adalah 300-350M. Begitupun paket-paket yang lainnya, semakin tinggi harga jual paket semakin dekat juga hotel/penginapan yang diberikan oleh PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus terhadap jamaahnya.³⁸

Secara umum, pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang cepat, jujur, dan terbuka. Pelayanan yang didambakan oleh masyarakat adalah:

- 1) Kemudahan dalam pengurusan kepentingan
- 2) Memperoleh pelayanan yang wajar

³⁸ Noor Faiq Thamrin (Direktur Utama), Hasil Wawancara 1, pada tanggal 15 September 2021.

- 3) Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih
- 4) Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.³⁹

Untuk menjalankan itu semua pastinya dibutuhkan manajemen yang sesuai dalam bidang pelayanan terhadap jamaah pada lembaga tersebut. Faktor-faktor dari manajemen juga harus dijalankan. Menurut Handoko untuk menentukan dan mencapai tujuan-tujuan organisasi perlu adanya pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), Penggerakan (*Actuating*), dan pengawasan (*controlling*).

Berikut faktor-faktor manajemen yang dilakukan oleh PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus dalam masalah pelayanan.

- 1) Perencanaan (*planning*)

Pada dasarnya proses perencanaan merupakan sejumlah kegiatan yang telah ditentukan sebelumnya untuk dilaksanakan oleh suatu kegiatan tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Perencanaan merupakan penetapan misi perusahaan, penetapan sasaran organisasi, dengan mengikat kekuatan eksternal dan internal, perumusan kebijakan dan perencanaan tentu untuk mencapai sasaran dan memastikan implementasinya secara tepat, sehingga tujuan dan sasaran organisasi akan tercapai. Perencanaan dibangun dengan kualitas layanan karena perencanaan adalah suatu alat untuk mencapai suatu tujuan perusahaan.⁴⁰

PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus dalam fungsi perencanaan, membuat rencana jangka pendek dan jangka panjang, diantaranya:

- a) Rencana jangka pendek perusahaan yaitu dengan melayani setiap saat kepada para calon jamaah maupun jamaah.
- b) Rencana jangka panjang perusahaan yaitu dengan menjadikan pribadi karyawan

³⁹ Noor Faiq Thamrin (Direktur Utama), Hasil Wawancara 1, pada tanggal 15 September 2021.

⁴⁰ Ainurrohmah dkk., “Strategi PT. Noor Abika Tour dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Prima”, *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* 1, no. 4 (2016): 309.

maupun para jamaah menjadi pribadi yang lebih baik atas setiap kegiatan dan setiap waktu.

Dalam merencanakan keberangkatan untuk para calon jamaah haji maupun umrah PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus sebelum keberangkatan mengecek terlebih dahulu dengan provider (pemberi visa) yang telah diajak bekerjasama, mengenai jadwal, perencanaan keberangkatan jamaah, serta pengecekan visa dari jamaah harus sesuai dengan berkas jamaah yang sudah didaftarkan ke PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus.

Menurut penulis, perencanaan dilakukan oleh PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus mempunyai dampak yang baik dalam pengelolaan kegiatan yayasan. Dengan adanya perencanaan para karyawan maupun panitia kegiatan dapat merencanakan program maupun kegiatan yang akan dilaksanakan dengan secara lancar.⁴¹

Selain itu, proses perencanaan dalam manajemen dapat berupa aktivitas yang berusaha memikirkan apa saja yang akan dikerjakannya, berapa ukuran dan jumlahnya, siapa saja yang akan melaksanakannya dan mengendalikannya agar tujuan organisasi dapat tercapai. Fungsi manajemen perencanaan (*planning*) dalam pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus sudah dilaksanakan. Sehingga manajer hingga Sumber Daya Manusia yang melaksanakan perencanaan awal dapat memilah dengan baik tujuan serta sasaran yang akan diambil, supaya perencanaan awal tersebut tidak jauh langkah pelaksanaannya.⁴²

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

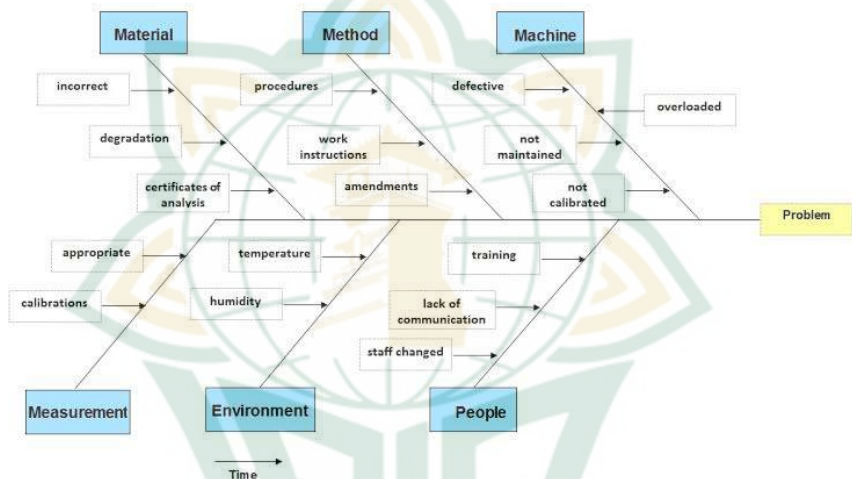
Pengorganisasian merupakan proses pemberian perintah, pengalokasian sumber daya serta pengaturan kegiatan secara terkoordinir kepada setiap individu dan kelompok untuk menerapkan rencana. Kegiatan-

⁴¹ Noor Faiq Thamrin (Direktur Utama), Hasil Wawancara 1, pada tanggal 15 September 2021.

⁴² Sesra Budio, "Strategi Manajemen Sekolah", *Jurnal Menata* 2, no. 2 (2019): 62.

kegiatan yang terlibat dalam pengorganisasian mencakup tiga kegiatan yaitu (1) membagi komponen-komponen kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan dan sasaran dalam suatu organisasi, (2) membagi tugas kepada manajer dan bawahan untuk mengadakan pengelompokkan tersebut, (3) menetapkan wewenang di antara kelompok organisasi.⁴³

Gambar 4.1
Filosofi Duri Ikan Sebagai Organisasi Perusahaan



PT. Happy Prima Wisata mengibaratkan organisasi perusahaan sebagai duri ikan, sebagai berikut:

- a) Mesin (*Machine*) merupakan alat bantu dalam mencapai tujuan organisasi. Dengan adanya mesin maka proses produksi atau kegiatan yang terkait dengan tujuan organisasi akan lebih efisien.⁴⁴

Yang dimaksud penulis adalah sarana dan prasarana maupun Sumber Daya Manusia (SDM)

⁴³ Semuel Batlajery, “Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen pada Aparatur Pemerintahan Kampung Tambat Kabupaten Merauke”, *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Sosial* 7, no. 2 (2015): 140.

⁴⁴ Fajri Dwiyama, “Unsur Manajemen dalam Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam di Indonesia”, *ADAARA: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 7, no.1 (2018): 681.

yang mampu mendukung berjalannya sebuah organisasi atau kegiatan.

- b) Manusia (*People*) menurut Zeithaml and Bitner, *People* adalah semua pelaku yang memainkan peranan dalam penyajian jasa sehingga dapat mempengaruhi persepsi pelanggan atau jamaah haji dan umrah.⁴⁵

Yang dimaksud penulis adalah seorang manajer maupun pemimpin perusahaan mampu memberikan kenyamanan dalam hal pemasaran produk serta pelayanan konsumen atau jamaah haji dan umrah. Dan juga dapat menjaga kualitas perusahaan serta kuantitas para konsumen/pelanggan/jamaah dan dapat memperkembangkan suatu produk untuk diberikan kepada banyak orang.

- c) Metode (*Method*) merupakan cara kerja atau sistem dan prosedur yang ditetapkan untuk setiap unit atau subsistem dalam organisasi perusahaan agar terjadi stabilitas dalam menjalankan aktivitas di setiap elemen pendukung dengan fungsi manajemen dalam menuju pencapaian tujuan yang telah diterapkan.⁴⁶

Yang dimaksud penulis adalah setiap kegiatan ataupun dalam setiap pekerjaan pasti membutuhkan cara dan prosedur dalam pencapaian suatu tujuan kegiatan. Misalnya dalam kegiatan manasik mayoritas jamaah yang mendaftar dari dalam kota dan kebetulan di PT. HPW Kudus ini belum disediakan aula manasik. Maka kegiatan manasik dilakukan dengan cara menyewa tempat seperti gedung pertemuan ataupun hotel yang menyediakan tempat meeting.

- d) Lingkungan (*Environment*) merupakan lingkungan adalah apa saja yang berada diluar

⁴⁵ Kris Wibisono, “Pengaruh *Price, People, Process, dan Physical Evidence Terhadap Brand Image*”, *Jurnal MIX* 4, no. 2 (2014): 252.

⁴⁶ Hasanuddin Rahman Daeng Naja, *Manajemen Fit & Proper Test*, (Yogyakarta: Pustaka Widyatama, 2004), 2-3. https://books.google.com/books/about/Manajemen_Fit_Proper_Test.html?hl=id&id=k07uUqcCC_4C#v=onepage&q=pengertian%20method%20di%20dalam%20unsur%20manajemen%20organisasi&f=false Di akses pada tanggal 15 Januari 2022.

batas organisasi. Dalam perspektif organisasi sebagai sistem terbuka menurut pandangan Scott, yang dikuti oleh Rahayu, lingkungan organisasi digambarkan sebagai keseluruhan yang ada disekitar organisasi yang dapat mempengaruhi dan dipengaruhi oleh organisasi.⁴⁷

Yang dimaksud penulis adalah seluruh SDM yang berkepentingan dalam proses kegiatan wisata religi Haji dan Umrah maupun masyarakat sekitar sangat berpengaruh penting untuk memaksimalkan kegiatan wisata religi Haji dan Umrah di PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus.

- e) Bahan (*Material*) merupakan bahan-bahan baku yang dibutuhkan biasanya terdiri dari bahan setengah jadi dan bahan jadi dalam operasi awal guna menghasilkan barang atau jasa.⁴⁸

Yang dimaksud penulis adalah suatu perusahaan yang memiliki kualitas pemasaran serta pelayanan. Seperti halnya di dalam PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus, jikalau perusahaan tersebut memiliki kualitas yang baik, maka kuantitas jamaah akan semakin meningkat.

- f) Pengukuran (*Measurement*) merupakan kuantifikasi atau penetapan angka tentang karakteristik atau keadaan individu menurut aturan-aturan tertentu. Pengukuran juga dapat dikatakan sebagai kegiatan pemberian atau penetapan angka pada objek yang diukur dan disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu sesuai dengan objek tersebut.⁴⁹

Yang dimaksud penulis adalah penetapan perundang-undangan dalam pembentukan PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus sudah

⁴⁷ Syamsuriadi, "Lingkungan dan Perubahan dalam Manajemen", *ADAARA: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 8, no. 1 (2019): 818.

⁴⁸ <https://hot.liputan6.com/red/4517128/unsur-unsur-manajemen-dan-penjelarasannya-pahami-sebagai-dasar-teori> Di akses pada tanggal 16 Januari 2022 pukul 10.55.

⁴⁹ Nur Fitriani Zainal, "Pengukuran, *Assessment*, dan Evaluasi dalam Pembelajaran Matematika", *LAPLACE: Jurnal Pendidikan Matematika* 3, no.1 (2020): 10.

ditetapkan oleh Badan Kemenag dan setiap proses pemberangkatan pun para jamaah harus mempunyai passport dan juga mempunyai visa haji atau umrah.⁵⁰

Untuk pengorganisasian dalam PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus itu sendiri mengelompokkan atau membagi tugas dalam masalah pelayanan untuk para jamaahnya, dalam lembaga tersebut maupun dalam pelaksanaan ketika di tanah suci seperti dalam masalah pendaftaran, manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi ataupun masalah kesehatan. Pengelompokan dan pemberian tugas terhadap divisi perusahaan atau karyawan perusahaan sesuai dengan tanggungjawabnya masing-masing.

3) Penggerakan (*Actuating*)

Actuating merupakan pengarahan terhadap semua karyawan agar mau bekerjasama dan bekerja efektif untuk mencapai suatu tujuan organisasi.⁵¹

Yang dimaksud penulis adalah penggerakan ataupun arahan yang diberikan oleh PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus salah satunya bentuk motivasi kerja yaitu “Kerja adalah Ibadah”. Jadi, setiap pekerjaan yang dilakukan dan melakukannya dengan niatan karena Allah SWT, maka semua pekerjaan yang dilalui diberikan kelancaran dan kemudahan.⁵²

Untuk penggerakan atau pelaksanaan yang dilakukan oleh PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus yaitu dengan pembagian tugas, ada yang bagian pengantaran jamaah hingga ke bandara dengan menggunakan transportasi bus. Kemudian jamaah dan petugas berkumpul di bandara untuk melakukan briefing sebelum penerbangan, setelah itu dilakukan pengecekan bagasi sebelum keberangkatan.

⁵⁰ Noor Faiq Thamrin (Direktur Utama), Hasil Wawancara 1, pada tanggal 15 September 2021.

⁵¹ Isna Firdha Rahmawati, dkk., “Analisis Pelaksanaan Fungsi Manajemen di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Surakarta”, *JIKAP: Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran* 3, no. 1 (219): 2.

⁵² Noor Faiq Thamrin (Direktur Utama), Hasil Wawancara 1, pada tanggal 15 September 2021.

4) Pengawasan (*Controlling*)

Dalam manajemen, pengawasan (*controlling*) merupakan suatu kegiatan untuk mencocokkan apakah kegiatan operasional (*actuating*) di lapangan sesuai dengan rencana (*planning*) yang telah ditetapkan dalam mencapai tujuan (*goal*) dari organisasi. Dengan demikian yang menjadi objek dari kegiatan pengawasan adalah mengenai kesalahan, penyimpangan, cacat dan hal-hal yang bersifat negatif seperti adanya kecurangan, pelanggaran dan korupsi.⁵³

Yang dimaksud penulis adalah untuk pengawasan ketika keberangkatan ataupun ketika sudah berada di tanah suci Direktur Utama dan dibantu salah satu karyawan PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus juga ada yang ikut berangkat untuk mendampingi dan juga ikut mengawasi apakah sudah sesuai dengan prosedur yang sudah disepakati dengan provider (pemberi visa) Kedutaan Arab Saudi yang sudah diajak bekerjasama oleh PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus.⁵⁴

Dalam pelaksanaan pelayanannya, PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Proses pelayanan dilakukan dengan terencana agar semua proses pelayanan menjadi lebih mudah dan penyelesaiannya relatif lebih cepat sehingga sangat memudahkan jamaahnya.

Untuk mengetahui kekurangan apa saja dalam hal pelayanan yang diberikan oleh PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus terhadap jamaahnya dan keluhan apa yang dirasakan oleh para jamaahnya. Sebelum kepulangan dari Jeddah ke Madinah terus beristirahat kemudian keesokan harinya beribadah sebelum keberangkatan ke Makkah dilakukan briefing terlebih dahulu yang berisi masukan serta hambatan/keluhan dari para jamaah dapat

⁵³ Sentot Herman Glendoh, "Fungsi Pengawasan dalam Penyelenggaraan Manajemen Korporasi", *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* 2, no. 1 (2000): 46.

⁵⁴ Noor Faiq Thamrin (Direktur Utama), Hasil Wawancara 1, pada tanggal 15 September 2021.

disampaikan kepada pihak PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus, agar bisa dijadikan pembelajaran dan membenahan perencanaan sesuai dengan yang diharapkan jamaahnya.

Jadi untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan untuk para jamaahnya, PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus berusaha seaktif mungkin untuk menanyakan di sela-sela waktu kepada para jamaah tentang ketidaknyamanan apa yang dirasakan oleh jamaahnya.

2. Analisis Perjalanan Wisata Religi dalam Pelayanan Jamaah Umrah Plus Turki dari Pemberangkatan Hingga Pemulangan Jamaah

Proses perjalanan jamaah Umrah plus Turki dari pemberangkatan hingga pemulangan, sebagai berikut:

HARI 1 SEMARANG-JAKARTA-TURKI

Jamaah Umrah plus Turki berkumpul di Bandara Ahmad Yani, melakukan check in, pengurusan bagasi serta pengurusan tempat duduk untuk menuju ke Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Tiba di Bandara Soekarno-Hatta, jamaah menunggu diruang tunggu untuk pembagian document dan ID Card, proses imigrasi kemudian dilanjutkan perjalanan ke Istanbul Turki.

HARI 2 TURKI-MADINAH

Tiba di Istanbul Turki, proses imigrasi dan melanjutkan perjalanan City Tour ke Kawasan Sultan Ahmed Al-Fatih, Museum Topcapi, Blue Mosque, Hagia Sophia, pusat oleh-oleh dan cinderamata, dll. Dilanjutkan perjalanan ke Bandara untuk melanjutkan perjalanan ke Madinah, dan tiba di Madinah, pengurusan bagasi dan melanjutkan perjalanan ke Hotel menggunakan bus. Tiba di hotel melakukan check in dan istirahat.

HARI 3 MADINAH

Setelah sholat subuh jamaah sarapan pagi di hotel dilanjutkan dengan ziarah mengunjungi Makam Rasulullah SAW dan sahabat Abu Bakar RA, Raudhah, dan Makam Baqi' serta memperbanyak Ibadah di Masjid Nabawi. Setelah sholat ashar ziarah bersama ke Museum Asmaul Husna.

HARI 4 MADINAH

Setelah sholat subuh jamaah sarapan pagi di hotel dilanjutkan dengan ziarah ke kota Madinah yang meliputi; Masjid Quba, Masjid Qiblatain, Jabal Uhud, makam Syuhada' Uhud,

Khandak dan kebun kurma. Selanjutnya mempersiapkan untuk sholat jum'at di Masjid Nabawi. Setelah sholat ashar diadakan Tausiyah dan pendalaman manasik.

HARI 5 MADINAH-MAKKAH

Setelah sholat subuh berjamaah, sarapan pagi di hotel dilanjutkan acara bebas, memperbanyak ibadah di Masjid Nabawi. Bersiap untuk menuju Bir Ali melaksanakan niat di Miqat, dilanjutkan perjalanan menuju Makkah dengan Bus Ac (\pm 5 jam) dan selama perjalanan membaca do'a Talbiyah yaitu:

لَبَّيْكَ اللَّهُمَّ لَبَّيْكَ، لَبَّيْكَ لَا شَرِيكَ لَكَ
لَبَّيْكَ، إِنَّ الْحَمْدَ وَالنَّعْمَةَ لَكَ وَالْمُلْكَ
لَا شَرِيكَ لَكَ.

Check in hotel di Makkah dan istirahat kemudian berangkat menuju Masjidil Haram untuk menyempurnakan umroh (thawaf, sa'i, tahallul) kembali ke hotel dan istirahat.

HARI 6 MAKKAH

Memperbanyak ibadah di Masjidil Haram

HARI 7 MAKKAH

Ziarah sekitar Kota Makkah meliputi: Arafah, Jabal Rahmah, Jabal Tzur, Jabal Nur, Jamarat (Mina), Masjid Namirah, Masjid Ji'ronah (untuk melaksanakan umroh ke 2).

HARI 8 MAKKAH

Memperbanyak ibadah di Masjidil Haram, ziarah museum Al-Haromain dan Masjid Hudaibiyah (umroh ke-3).

HARI 9 MAKKAH-JEDDAH-TURKI

Setelah sholat subuh, sarapan, persiapan kepulangan, melaksanakan thawaf wada', makan siang & check out hotel untuk menuju ke Jeddah, mengunjungi Balad/Cornice shopping centre, selanjutnya menuju ke bandara untuk proses kepulangan.

HARI 10 TURKI-JAKARTA

Jamaah Insha Allah tiba di Bandara Soekarno-Hatta, proses imigrasi, pengurusan bagasi dan persiapan untuk melanjutkan perjalanan menuju Hotel.

HARI 11 JAKARTA-SEMARANG

Istirahat, bermalam di Hotel Jakarta dan paginya setelah sarapan dilanjutkan perjalanan pesawat menuju Bandara Ahmad

Yani. Dan dilanjutkan perjalanan menuju daerah masing-masing.⁵⁵

3. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Pengelolaan Wisata Religi dalam Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah di PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus

Setiap pencapaian kinerja selalu diikuti perolehan yang mempunyai nilai bagi karyawan yang bersangkutan, baik berupa upah, promosi, teguran maupun pekerjaan yang lebih baik. Untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan, maka pihak manajemen perlu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan menurut Sarigih (2008), meliputi: motivasi, kepuasan kerja, kondisi fisik kerja, sistem kompensasi, tingkat stres, aspek-aspek ekonomis, aspek-aspek teknis, dan perilaku-prilaku lainnya.

Menurut Simamora (2005:15) bahwa kinerja dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu: faktor individual (kemampuan dan keahlian, latar belakang, demografi), faktor psikologi (*persepsi, attitude, personality*, pembelanjaan, motivasi) dan faktor organisasi (sumber daya, kepemimpinan, penghargaan (*reward*), struktur, desain pekerjaan (*job design*)).⁵⁶

Selain melaksanakan proses manajemen, PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus juga harus memperhatikan apa saja faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dari pengelolaan wisata religi dalam pelayanan jamaah haji dan umrah. Karena, dengan mengetahui faktor-faktor tersebut PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus dapat menjalankan pengelolaan manajemen wisata religi dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan berjalan secara efektif.

Faktor pendukung dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pengelolaan dan pelayanan. Sedangkan faktor penghambat dapat digunakan untuk mengevaluasi diri agar kedepannya menjadi lebih baik lagi.

Dalam menganalisa data, penulis berusaha menggambarkan faktor apa saja yang mempengaruhi kegiatan pelayanan tersebut. Ada dua faktor yang mempengaruhi pelayanan dalam ibadah haji yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah kekuatan (*strengths*) dan

⁵⁵ Dokumentasi PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus.

⁵⁶ Garbadinata Dwipayana dan Sagung Kartika Dewi, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai pada PT Karang Bali Asli Tur", *E-Jurnal Manajemen Unud* 5, no. 3 (2016): 1545.

kelemahan (*weaknesses*). Faktor internal merupakan segala aspek yang berada dalam suatu lembaga pelayanan, baik faktor yang mendukung ataupun faktor yang menghambat. Sedangkan faktor yang berikutnya adalah faktor eksternal. Faktor eksternal merupakan faktor dari luar yang mempengaruhi kegiatan pelayanan. Adapun yang menjadi analisis dari masing-masing pelayanan adalah sebagai berikut:

a. Pendaftaran

Pendaftaran merupakan proses pencatatan identitas pendaftar ke dalam sebuah berkas penyimpanan yang digunakan dalam proses pendaftaran.⁵⁷

1) Kekuatan

Dalam kekuatan dapat dilakukan kapan saja sesuai dengan jadwal hari maupun jam yang sudah ditentukan oleh PT. Happy Prima (HPW) Kudus. Pendaftaran juga bisa langsung ke kantor ataupun lewat via pesan/telepon. Karyawan yang melayani juga ramah, sehingga memudahkan jamaah dalam pendaftaran.

2) Peluang

Dalam peluang yang bisa kita lihat, PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus selalu mendapatkan banyak jamaah dalam pendaftaran ibadah umrah.

3) Tantangan

Tantangan yang harus selalu kita hadapi adalah banyaknya didirikan biro travel perjalanan ibadah haji plus maupun umrah. Yang mana kita harus bisa mempertahankan kualitas yang sudah dimiliki dan juga harus memperbaiki kekurangan-kekurangan dipemberangkatan yang akan datang, sehingga jamaah tidak berkurang.

b. Transportasi

Transportasi merupakan bagian penting dalam hidup masyarakat. Transportasi berasal dari kata Latin dimana *trans* berarti seberang atau sebelah lain dan *portare* berarti mengangkut atau membawa. Sedangkan menurut Salim,

⁵⁷https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/218138/File_13-Bab-II-Landasan-Teori-converted.pdf&ved=2ahUKewiG56z09-T1AhX-SmwGHYvVBeUQFnoECAMQAQ&usq=AOvVaw2ngqCP5-nKxMjAjXS5V81n diakses pada tanggal 30 Desember 2021, pukul 10.03.

bahwa transportasi merupakan kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Transportasi dapat diberi definisi sebagai usaha dan kegiatan mengangkut atau membawa barang dan/atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya.⁵⁸

1) Kekuatan

Dalam kekuatan transportasi yang dimiliki oleh PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus yaitu, selalu menggunakan jasa penerbangan Garuda Indonesia ataupun penerbangan lain yang sudah teruji kemanannya. Sehingga pesawat tidak perlu melakukan transit. Pramugari dalam melayani jamaah juga selalu ramah, sehingga jamaah merasakan kenyamanan.

2) Kelemahan

Dalam kelemahan yang perlu diingat adalah terjadinya penundaan penerbangan yang dikarenakan oleh cuaca yang kurang mendukung dalam perjalanan.

3) Peluang

Peluang yang bisa dilakukan adalah bisa bekerja sama dengan pihak-pihak terkait.

4) Tantangan

Dalam sebuah perjalanan kita tidak dijauhkan dari kata tantangan. Yang mana dalam transportasi selalu ada aja kendala maupun tantang di tengah perjalanan, baik perjalanan udara maupun perjalanan darat. Yang salah satu contoh tantangan perjalanan ibadah umrah adalah pesawat yang tiba-tiba kehilangan kendali, ban bus bocor, atau bahkan pendingin ruangan yang kurang memadai.

c. Pelayanan kesehatan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi secara langsung antara seseorang dengan orang lain. Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung.⁵⁹

⁵⁸ Sugianto dan Muhammad Arief Kurniawan, “Tingkat Ketertarikan Masyarakat Terhadap Transportasi Online, Angkutan Pribadi dan Angkutan Umum Berdasarkan Persepsi”, *Jurnal Teknologi Transportasi dan Logistik* 1, no. 2 (2020): 51.

⁵⁹ Radito, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas”, *Jurnal Ilmu Manajemen* 11, no. 2 (2014): 10.

Jadi, yang dimaksud pelayanan kesehatan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi secara langsung terhadap pola kesehatan seseorang yang diberikan oleh petugas kesehatan ataupun pembantu dalam menangani kesehatan.

1) Kekuatan

Dalam ibadah umrah pelayanan kesehatan sangat penting untuk melakukan aktivitas maupun kegiatan-kegiatan ibadah umrah. Dengan begitu PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus memberikan dokter serta perawat untuk membantu pelayanan kesehatan para jamaah, agar dalam setiap kegiatan maupun ritual ibadah umrah bisa berjalan dengan baik. Bukan hanya dokter ataupun perawat, biro travel ini juga menyediakan berbagai macam obat-obatan (kecuali obat-obat pribadi).

2) Peluang

Semoga dengan adanya bantuan pelayanan kesehatan, semua keluhan jamaah tentang kesehatan bisa terpenuhi.

d. Konsumsi

Konsumsi merupakan suatu kegiatan manusia mengurangi atau menghabiskan nilai guna suatu barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan, baik secara berangsur-angsur maupun sekaligus. Konsumsi sangat penting dalam hal perekonomian, karena tiada kehidupan tanpa adanya konsumsi.⁶⁰

1) Kekuatan

Konsumsi yang diberikan oleh PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus merupakan makanan yang jenis makanannya berupa masakan Indonesia. Penyajiannya secara prasmanan. Konsumsi ini diberikan 3x sehari.

2) Peluang

Semoga dalam jenis masakan yang diberikan bisa memberikan kepuasan oleh para jamaah umrah.

e. Akomodasi

Akomodasi atau penginapan merupakan tempat dimana wisatawan dapat menginap maupun beristirahat

⁶⁰ Mohammad Lutfi, "Konsumsi dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam", *Madani Syari'ah* 2, no. – (2019): 66.

dengan penyediaan fasilitas yang baik dengan pelayanan makanan dan minuman maupun tanpa pelayanan.⁶¹

1) Kekuatan

Dalam akomodasi yang diberikan oleh PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus memberikan pelayanan sesuai kelas yang dipilih. Misalkan yang dipilih oleh jamaah merupakan kelas Silver ataupun Exclusive berarti penempatan hotelnya berada di dekat Masjidil Haram.

2) Peluang

Dalam akomodasi yang diberikan oleh biro travel ini adalah sesuai dengan kelas yang dipilih oleh para jamaah, sehingga minimnya komplain dari para jamaah.

3) Tantangan

Tantang yang harus siap diterima oleh biro travel maupun jamaah adalah kualitas hotel serta kuantitas hotel.⁶²

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat menganalisis tentang manajemen pelayanan haji dan umrah di PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus. Pelayanan yang diberikan kepada jamaah dengan sistem pelayanan lebih profesional dan baik, terbukti dengan respon dan kenyamanan yang dialami oleh para jamaah dan adanya peningkatan jumlah jamaah dari tahun ke tahun.

Dengan pelayanan yang diterapkan oleh PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus, memperlihatkan gairah kerja dan etos yang tinggi dan menunjukkan semangat yang positif untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap jamaahnya, serta memiliki keterampilan, kehandalan, berpenampilan baik dan rapi (*good performance*), bersikap ramah serta mampu berkomunikasi dan menciptakan hubungan yang baik (*good relationship*) dengan jamaah.

Dengan pelayanan yang maksimal dapat mendatangkan ketenangan, kenyamanan, keselamatan, kekhushy'uan, dan keabsahan dalam menjalankan ibadah haji dan umrah dapat mencapai kesempurnaan ibadahnya, dan juga dapat menciptakan

⁶¹ Nunuk Supraptini dan Andhi Supriyadi, "Pengaruh Fasilitas, Transportasi dan Akomodasi Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kabupaten Semarang", *JMD: Jurnal Manajemen dan Bisnis Dewantara* 3, no.2 (2020): 129.

⁶² Ulya Himmawati (Supporting Staf), Hasil Wawancara 2, pada tanggal 06 Oktober 2021.

citra perusahaan yang baik dan loyalitas jamaah terhadap perusahaan sehingga dapat menunjang kemajuan perusahaan di masa yang akan datang.

