

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya PT. Arwaniyyah Tour & Travel

PT. Arwaniyyah Tour & Travel adalah perusahaan yang berdiri dan bergerak di bidang haji dan umroh. Di Kota Kudus PT. Arwaniyyah Tour & Travel berlokasi di Jl. KHM. Arwani, Desa Kajeksan 24 Kota Telp/Fax: 0291-445161 Kudus 5933. PT. Arwaniyyah Tour & Travel ini telah resmi memperoleh izin dari pihak pemerintah. PT. Arwaniyyah Tour & Travel beroperasi pada tahun 1996, ketika KH. Ulinnuha Arwani yang sebagai putra pertama KH. Mc. Arwani Amin sempat berpikir untuk mengarahkan beberapa muridnya kepada Thoriqoh Naqsyabandiyah Kholidiyah, yang ingin menunaikan Ibadah haji ke tanah suci Makkah, dan kebetulan pada saat itu beliau sedang menjabat sebagai ketua dari yayasan Arwaniyyah. Lebih dari itu, ada dukungan dari Jam'iyah Thoriqoh yang menunaikan Ibadah haji ke tanah suci Makkah. Jama'ah berpendapat bahwa bimbingan manasik yang dilakukan oleh pemerintah masih kurang sehingga menimbulkan rasa tidak puas, mengingat durasi dan pelaksanaan yang singkat. Sebagai akibatnya, kesadaran mereka tentang haji masih terbatas, baik di Indonesia maupun ketika mereka mengunjungi tempat suci Makkah.¹

Di sisi lain jemaah merasa bahwa Yayasan Arwaniyyah memiliki tanggung jawab dan lebih baik dalam mendidik dan memimpin ibadah haji, baik di Indonesia maupun selama haji di Makkah. Dengan banyaknya santri yang ingin menunaikan ibadah haji dan umroh, maka diharapkan Yayasan Arwaniyyah dapat mengembangkan wadah yang dapat memberikan pembinaan kepada santri lainnya yang ingin menunaikan ibadah haji. Karena banyaknya jama'ah Thoriqoh yang merupakan santri Arwaniyyah, berdirinya Pondok Yanba'ul Al-Qur'an untuk anak-anak, remaja dan Pondok Thoriqoh, para jama'ah meyakini bahwa Arwaniyyah mampu menjadi KBIH di Kota Kudus, bertujuan untuk menciptakan jama'ah yang menerima lebih dari pemerintah. Keinginan dan harapan tersebut kemudian disampaikan kepada pengurus Yayasan Arwaniyyah dan hal ini ditanggapi positif oleh

¹ Dokumen PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus. Dikutip pada 24 Februari 2022.

KH. Ulinnuha Arwani. Maka dengan bantuan beberapa Ulama dan Agniya berdirilah PT. Arwaniyyah Tour & Travel di Kota Kudus. seiring berjalannya waktu, maka pada tahun 1997 jama'ah Arwaniyyah semakin bertambah dengan diadakannya program pendidikan bagi santri Thariqoh dengan harapan haji yang dilakukan dapat membawa gelar haji yang mabrur. Setelah jama'ah terdaftar, mereka akan diminta untuk berkumpul setiap hari Selasa setelah mengadakan pertemuan rutin (*Tawajjuh*) di Majelis Thariqah dan memberikan bimbingan tentang manasik haji. Awalnya jama'ah hanya terdiri 24 anggota, tetapi kemudian terus berkembang menjadi 45 anggota. Peningkatan ini disebabkan karena jama'ah yang memberi tahu adanya pembimbingan haji dan umrah di Arwaniyyah kepada teman, keluarga bahkan masyarakat umum. Kemudian pada tahun 1998, dengan dukungan beberapa pihak, akhirnya PT. Arwaniyyah Tour & Travel telah resmi diberikan izin usaha oleh pemerintah, sehingga jama'ahnya terus bertambah.

Menurut statistik dari PT. Arwaniyyah Tour & Travel, perusahaan selalu membangun kepercayaan dan menunjukkan kehadirannya di masyarakat. Salah satu tonggak sejarah dalam situasi ini adalah jemaah yang tidak hanya terbatas di Kota Kudus tetapi juga melebihi kota lainnya.²

2. Visi dan Misi PT. Arwaniyyah Tour & Travel

a. Visi

1. Terwujudnya biro umroh/haji dan wisata religi yang berkualitas dan terpercaya.
2. Terwujudnya sumber daya manusia yang bertaqwa dan bermartabat.

b. Misi

1. Memberikan *excellent service* (pelayanan prima) kepada jama'ah.
2. Inovatif, Progresif, Komunikatif, Responsif dan menyenangkan dalam menjalankan pelayanan pelayanan manasik umroh dan haji.³

3. Struktur Organisasi PT. Arwaniyyah Tour & Travel

Struktur organisasi dapat diartikan bentuk formal untuk mengelompokkan orang-orang dan pekerjaan, bentuk formal

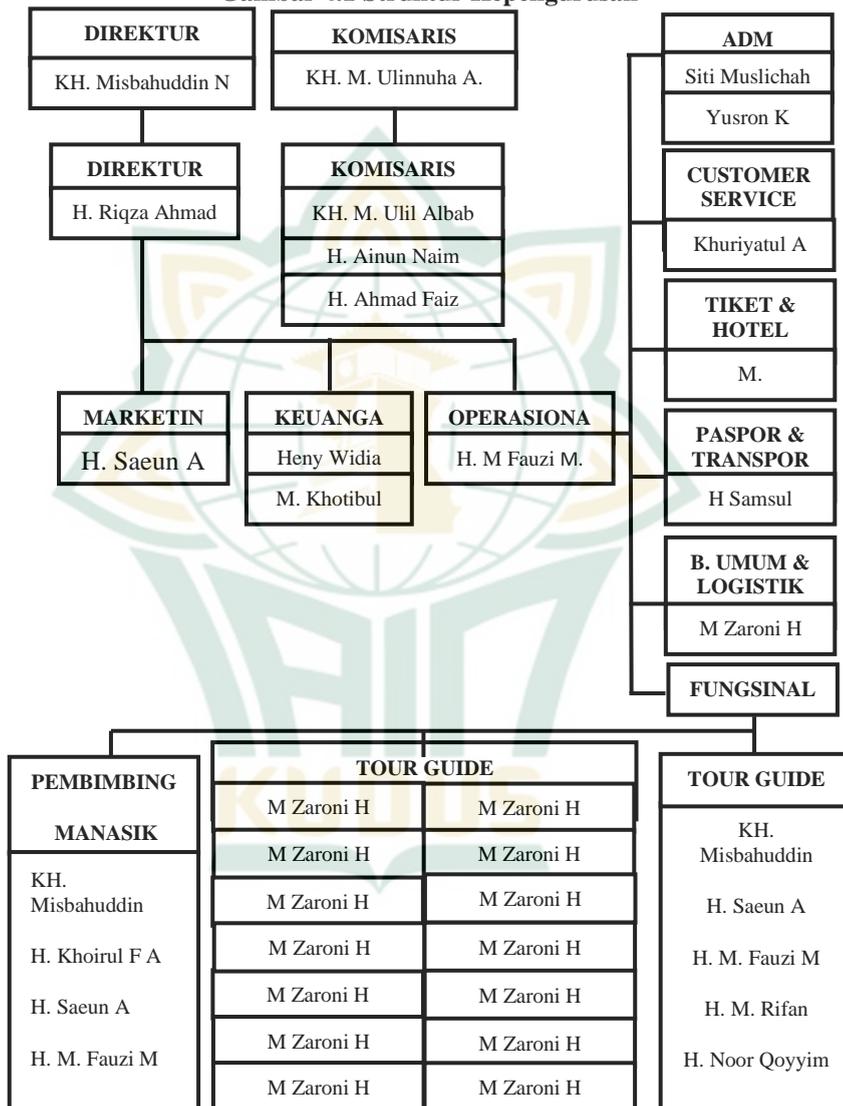
² Dokumen PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus.

³ Kuriyatul Agustina, oleh penulis 24 Februari 2022, wawancara 2, transip.

aktivitas dan hubungan antara berbagai subunit organisasi, yang sering digambarkan melalui bagan.⁴

Adapun struktur organisasi PT. Arwaniyyah Tour & Travel adalah sebagai berikut:⁵

Gambar 4.1 Struktur Kepengurusan



⁴ Nurul Fatur Rohmah, *Struktur dan Desain Organisasi*, Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Vol. 3 No. 1 (2019), h. 4.

⁵ Dokumen PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus.

4. Sarana dan Prasarana PT. Arwaniyyah Tour & Travel

a. Peralatan Kantor

Peralatan kantor dapat digunakan untuk meringankan pekerjaan karyawan di kantor. Dengan adanya ketersediaan peralatan kantor pekerjaan dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Peralatan kantor PT. Arwaniyyah Tour & Travel terdiri dari komputer, printer, proyektor, dan *sound system*, meja, kursi, almari.

b. Ruang Manasik

Ruang manasik dirancang untuk memberikan pembekalan kepada calon jemaah haji dan umrah yang belum memahami proses ibadah haji dan umrah sebelum berangkat ke Makkah.

c. Alat Peraga

Alat peraga adalah gambaran bangunan sederhana yang mirip dengan kondisi sebenarnya yang digunakan untuk praktik haji dan umrah. Alat peraga yang disediakan PT. Arwaniyyah Tour & Travel yaitu berupa ka'bah, sarana tawaf, sarana sa'i, semua itu disiapkan untuk menunjang keberhasilan dalam mengawal jemaah haji dan umrah dalam pengelolaan PT. Arwaniyyah Tour & Travel.⁶

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Implementasi Manajemen Haji dan Umrah PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus

Manajemen merupakan aktivitas untuk merencanakan, mengatur, memobilisasi, mengendalikan, dan mengembangkan segala upaya untuk mengatur, memanaatkan SDM, fasilitas, dan infrastruktur untuk memenuhi tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Selanjutnya pengertian manajemen juga ditekankan dalam hal pengaturan kegiatan fungsi sumber daya manusia (SDM). Dalam hal ini manajer atau pimpinan dan manajer karyawan sangat berkepentingan, karena ketiga komponen tersebut merupakan mesin dari suatu organisasi.⁷

PT. Arwaniyyah Tour & Travel senantiasa menerepakan fungsi manajemen untuk memenuhi tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien dalam proses pelaksanaan bimbingan haji

⁶ Khuriyatul Agustina oleh penulis, 24 Februari 2022 wawancara 2, transkrip.

⁷ Hamdi, *Penerapan Fungsi Manajemen Pada Kantor Kelurahan Kiwa Kecamatan Tapin Kabupaten Patin*, Jurnal Ekonomi Bisnis Jilid 6 No. 2 (2020), h. 156-157.

dan umroh. Berikut adalah implementasi fungsi manajemen pada PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus.

a. Perencanaan (*planning*)

Perencanaan adalah tindakan mendasar untuk memilih tujuan dan menentukan seberapa efektif tujuan dapat tercapai.⁸ Perencanaan didasarkan pada fakta dan informasi, dalam merencanakan semua kegiatan yang ada di PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus melibatkan ketua, pembimbing, dan pengurus. Perencanaan yang disusun PT. Arwaniyyah Tour & Travel dalam setiap tahunnya yaitu: Pertama, merekrut jamaah haji dan umrah dengan membuat brosur atau sosialisasi kepada masyarakat dan Jam'iyah Majlis Ta'lim dan Thoriqoh, selain itu melalui para alumni atau jemaah yang sudah ada di PT. Arwaniyyah Tour & Travel dan sudah merasa puas dengan pelayanan dan bimbingan yang diberikan, mereka akan mempromosikan diri dari mulut ke mulut. Kedua, persiapan manasik haji dan umrah dengan mendata seluruh Jemaah haji yang terdaftar, menyediakan perlengkapan haji dan umrah kepada calon jemaah, memberikan jadwal pengajian manasik kepada calon jemaah, dan membentuk panitia manasik. Ketiga, memberikan pelayanan sebaik mungkin mulai dari dalam negeri hingga pelayanan di Tanah Suci Mekkah, dan dengan memberikan fasilitas yang harus dimiliki oleh jamaah. Karena dapat menciptakan rasa percaya diri dan kenyamanan bagi para calon jama'ah haji dan umrah nantinya. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Bapak Misbahuddin Nashan, selaku direktur PT. Arwaniyyah Tour & Travel mengatakan bahwa:

“Perencanaan yang pertama adalah diawali dengan sosialisasi, kalau dalam bentuk program itu adalah membuat brosur. Yang kedua persiapan manasik, dan memberikan pelayanan yang terbaik, menawarkan harga paket, menentukan sarana perjalanan pesawat, sarana akomodasi hotel, dan fasilitas pemandu/ *tour guide* yang menyertai. Semua terencana dalam semua perjalanan dan transparan dalam mengelola program yang akan dijalani oleh semua calon jama'ah.”⁹

⁸ Roni Angger Aditama, *Pengantar Manajemen: Teori dan Aplikasi*, (Malang: AE Publishing, 2020), h. 11.

⁹ M. Misbahuddin Nashan oleh penulis, 24 Februari 2022 wawancara 1, transkrip.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa Perencanaan adalah aspek yang awal dan vital dalam melaksanakan suatu kegiatan yang digambarkan dengan pelaksanaan rencana yang akan dilakukan dalam suatu kegiatan dan pengelolaan organisasi untuk mencapai tujuan.

b. Pengorganisasian (*organizing*)

Organisasi didefinisikan sebagai proses di mana dua orang atau lebih untuk bekerja sama secara terstruktur untuk mewujudkan satu atau lebih tujuan tertentu. Pengorganisasian mencakup proses pengorganisasian dan mengalokasikan pekerjaan, wewenang dan sumber daya di antara para anggota organisasi sehingga mereka dapat mencapai tujuan organisasi.¹⁰

Di PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus memiliki struktur organisasi dan departemen yang membawahi bidangnya masing-masing. Pembagian tugas dimaksudkan untuk memastikan bahwa semua tindakan telah terjadwal dan dapat diselesaikan dengan benar dan efisien. Berikut adalah struktur organisasi yang diterapkan PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus dalam memberikan pelayanan calon jama'ah.

1) Ketua

- a. Ketua bertugas sebagai manajer, supervisor, dan bertanggung jawab dalam mengurus seluruh aktivitas di PT. Tour & Travel Arwaniyyah.
- b. Bertanggung jawab untuk melakukan tugas sehari-hari dan mengawasi proses kerja personel lapangan.

2) Bidang pelayanan

Bertugas memberikan pelayanan terbaik kepada jemaah mulai dari pendaftaran haji dan umroh hingga selesai.

3) Bidang kesehatan

Bertanggung jawab membantu pemeriksaan kesehatan jemaah sejak awal pemberangkatan ibadah haji dan umrah hingga berakhirnya pelayanan haji dan umrah di Tanah Suci.

4) Bidang manasik

Bertindak sebagai penanggung jawab pembinaan haji dan umrah, termasuk materi yang disampaikan, pemateri, dan sistem penyampaian materi.

¹⁰ Henki Idris Issakh, dan Zahrida Wiryawan, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: In Media, 2014), 94.

5) Bidang Operasional

Bertanggung jawab untuk mengurus legalitas kegiatan usaha, mengelola kegiatan kantor, karyawan yang akan bekerja, mengeluarkan izin usaha, dan lain-lain.

Dengan penerapan fungsi organisasi pengurus dapat menjalankan fungsi yang ditugaskan. Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Misbahuddin Nashan, selaku direktur PT. Arwaniyyah Tour & Travel mengatakan bahwa:

“Pengorganisasian yang diawali dari tim perusahaan, yaitu diawali dari ketua, tim penerimaan, tim pendaftaran, kemudian dilengkapi dengan tim kesehatan, tim manasik, tim operasional. Semua itu bersatu padu dalam mengawal keberhasilan jama’ah menuju keberangkatan haji dan umrah”¹¹

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus telah melaksanakan tugas berdasarkan bidangnya. Hal ini dapat dilakukan dalam seluruh kegiatan pelaksanaan manasik haji dan umroh, dengan tujuan agar pelaksanaan bimbingan manasik haji dan umroh dapat berjalan sesuai yang diharapkan sebelumnya.

c. Penggerakan (*actuating*)

Penggerakan merupakan kegiatan untuk mengarahkan seseorang atau sekelompok orang untuk bekerja secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu.¹² Langkah tersebut dilakukan oleh PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus termasuk memberikan motivasi dari pimpinan PT. Arwaniyyah tour & Travel kepada pembimbing agar lebih semangat dan ikhlas untuk melayani dan membimbing para tamu Allah SWT. Pembimbing kemudian memberikan arahan kepada jamaah haji dan umrah untuk selalu *bertaqarrub* kepada Allah SWT agar ibadahnya berjalan dengan lancar.

Orientasi program perjalanan yang telah direncanakan adalah agar jamaah berkumpul di gedung JHK (Jama’ah Haji

¹¹ M. Misbahuddin Nashan oleh penulis, 24 Februari 2022 wawancara 1, transkrip.

¹² Nursaman, *Fungsi Proses Manajemen dan Kaitannya dengan Peningkatan dan Pertahanan Kualitas Industri Barang dan Jasa*, Jurnal Tarbawi Vol. 08 No. 02 (2020), h. 6.

Kudus) sebelum diberangkatkan ke Bandara Solo dengan menggunakan bus. Kemudian dari bandara Solo terbang menuju ke bandara Jeddah atau Madinah dengan transportasi pesawat. Pembimbing kemudian melanjutkan pengarahan atau membimbing jamaah selama menjalankan ibadah di Arab Saudi, seperti memberikan nasehat atau bimbingan untuk sholat berjamaah, memperbanyak zikir, membaca Al-Qur'an dan melaksanakan haji ke Makkah, hingga kegiatan selesai. Hal ini dilakukan untuk mendorong pembimbing agar memberikan arahan kepada jamaah haji dan umrah pada saat menjalankan ibadah haji dan umrah. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Bapak Misbahuddin Nashan, selaku direktur PT. Arwaniyyah Tour & Travel mengatakan bahwa:

“Pengarahan dilakukan terhadap dua sasaran, yaitu pertama manajer mengarahkan kepada pegawai-pegawainya di mana membawa dan membimbing para jama'ah. Kedua, pengarahan diberikan kepada calon jama'ah bahwa pengarahan pertama terkait di dokumen yang sudah disediakan ketika dokumen itu yang sudah ditetapkan, maka mereka diarahkan untuk mewujudkannya. Kemudian pengarahan tentang program perjalanan itu meliputi waktu keberangkatan, kesiapan bekal jama'ah yaitu bekal materi dan bekal rohani.¹³

Dalam fungsi manajemen, pergerakan (*actuating*) adalah suatu hal yang paling penting, karena sukses tidaknya penyelenggaraan haji dan umrah yang dilakukan oleh PT. Arwaniyyah Tour & Travel dapat dilihat dari bagaimana langkah atau arah yang diambil.

d. Pengawasan (*controlling*)

Perencanaan, pnceorganisasian, penggerakan tidak dapat berjalan efektif jika tanpa adanya fungsi pengawasan. Pengawasan merupakan fungsi manajemen yang bersangkutan dengan pemantauan keberhasilan kegiatan yang ditetapkan dalam proses perencanaan, pengorganisasian dan pelaksanaan

¹³ M. Misbahuddin Nashan oleh penulis, 24 Februari 2022 wawancara 1, transkrip.

yang sedang dipimpin.¹⁴ Pengawasan yang dilakukan PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus yaitu pengawasan yang dilaksanakan sesudah melaksanakan ibadah haji dan umroh dengan melakukan penilaian orientasi di Indonesia dan tanah suci untuk mempertimbangkan mempersiapkan strategi atau cara ke depannya. Pemantauan ini dilakukan dengan metode musyawarah bersama, dengan harapan dapat mengevaluasi kinerja PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus selama satu tahun melayani dan membimbing haji dan umroh. Dalam diskusi tersebut juga dibahas mengenai sistem pembinaan dan pelayanan haji dan umroh di tahun mendatang, sehingga apa yang dinilai tahun ini bisa menjadi standar untuk tahun depan dan PT. Arwaniyyah dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan pengajaran bagi jemaah di tahun depan.

Dalam meningkatkan pelayanan calon jama'ah pengawasan yang dilakukan PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus lebih menekankan pada pengawasan jemaah haji saat berangkat dari Indonesia dan selama beraktivitas di Arab Saudi untuk kembali ke Indonesia dengan mendata seluruh jemaah haji dan umrah, termasuk pengenalan identitas jemaah haji dan umroh agar mempermudah panitia dalam melakukan pengawasan terhadap jemaah. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Bapak Misbahuddin Nashan, selaku direktur PT. Arwaniyyah Tour & Travel mengatakan bahwa:

“Pengawasan yang dilakukan adalah dalam bentuk pengontrolan. Pertama, melakukan evaluasi setelah melaksanakan Ibadah haji maupun umrah, mendata semua anggota jama'ah yang terdaftar dalam program perjalanan haji dan umrah. Kedua, mengenali dari masing-masing jama'ah termasuk mengenali identitas yang dimiliki oleh masing-masing jama'ah itu diketahui oleh tim *tour guide*. Bahkan sampai nama-nama keluarga jama'ah haji dan umrah yang ditinggalkan kita kenali dalam rangka alasan untuk pengawasan, termasuk mengetahui kondisi fisik yang mereka miliki, rekam data

¹⁴ Henki Idris Issakh, dan Zahrida Wiryawan, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: In Media, 2014), h.3.

yang mereka miliki, dan kita ketahui baik dari sisi kesehatan maupun mental.¹⁵

Serangkaian tindakan penyelenggaraan haji dan umrah, baik dari segi pelayanan dan arahan, serta perlindungan merupakan wujud implementasi manajemen haji dan umrah. Pelaksanaan ibadah haji dan umrah diperlukan keadaan yang nyaman bagi jemaah yang akan melaksanakan ibadah haji dan umroh. Suasana tersebut dapat dicapai apabila pelayanan, pembinaan, dan perlindungan kepada calon jama'ah haji dan umrah mampu diberikan oleh pihak penyelenggara haji dan umroh.¹⁶

2. Penerapan Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji dan Umrah pada PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus

a. Pelayanan

Pelayanan adalah perilaku produsen untuk memuaskan keinginan konsumen guna mencapai harapan konsumen.¹⁷ Layanan yang diberikan oleh PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus terhadap calon jemaah haji dan umrah, mulai dari Administasi, Konsumsi, Kesehatan, Transportasi, dan Akomodasi. Prosedur penyelenggaraan ibadah haji dan umroh melalui PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus, yaitu:

1) Administrasi

Administrasi adalah proses pelaksanaan tindakan oleh dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.¹⁸

Calon jemaah haji yang ingin menunaikan ibadah haji dan umrah harus terlebih dahulu melengkapi prosedur administrasi untuk dapat melanjutkan ke proses pendaftaran selanjutnya. Adapun prosedur pendaftaran haji dan umrah di PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus sebagai berikut:¹⁹

¹⁵ M. Misbahuddin Nashan oleh penulis, 24 Februari 2022 wawancara 1, transkrip.

¹⁶ Abdal, *Implementasi Kebijakan Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji di Kab. Garut*, Jurnal Inovasi Penelitian Vol. 2 No. 1 (2021).

¹⁷ Indra Kanedi, Feri Hari Utami, dan Leni Natalia Zulita, *Sistem Pelayanan untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu*, Jurnal Pseudocode Vol. IV No. 1 (2017).

¹⁸ Mariati Rahman, *Ilmu Administrasi*, (Makassar: CV. Sah Media, 2017), 8.

¹⁹ Khurriyatul Agustina, oleh penulis, 28 Maret 2022 wawancara 2, transkrip.

- a) Persyaratan Pendaftaran Haji dan Umrah
 - 1) Mengisi formulir pendaftaran
 - 2) Menyerahkan Kartu Keluarga (KK) Asli
 - 3) KTP Asli
 - 4) Buku Nikah Asli
 - 5) Akta Kelahiran Asli
 - b) Harga paket sudah termasuk:
 - 1) Biaya Paspor
 - 2) Meningitis
 - 3) Akomodasi
 - 4) Transportasi
 - 5) Konsumsi
 - 6) Perlengkapan
 - c) Perlengkapan Haji dan Umrah
 - 1) Koper
 - 2) Kain Ihram
 - 3) Mukena
 - 4) Sajadah
 - 5) Buku Panduan dan tuntunan do'a
 - 6) seragam
- 2) Konsumsi

Menu adalah alat pemasaran untuk hotel atau restoran yang dapat menghubungkan preferensi konsumen dengan pilihan catering.

Dengan demikian, konsumsi jemaah haji atau umrah telah disiapkan oleh pemerintah Indonesia sejak tahun 2016, pemerintah Indonesia telah mempersiapkan konsumsi jemaah di Makkah dan Madinah. Konsumsi menjadi bagian penting yang diberikan kepada jemaah dengan tujuan untuk menjaga kebugaran dan kesehatan jemaah.

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Bapak Misbahuddin Nashan, selaku direktur PT. Arwaniyyah Tour & Travel mengatakan bahwa:

“Konsumsi untuk jama'ah haji itu sudah dijadwalkan oleh Kementerian haji di Saudi Arabia, itu sudah input dari pembiayaan ONH dari mulai kedatangan, keberangkatan sampai dengan pemulangan. Jadi konsumsi itu sudah disiapkan oleh pemerintah itu terjadi selama tahun 2016 . Pemerintah Indonesia

sudah menyiapkan konsumsi selama di Makkah dan Madinah dan itu dua kali.”²⁰

3) Kesehatan

Pelayanan medis adalah pemeliharaan atau perawatan kesehatan kepada calon jemaah haji agar calon jama'ah tetap dalam keadaan sehat. Pelayanan kesehatan haji dan umrah sangat dipengaruhi oleh ketersediaan tenaga medis haji dan umroh.²¹

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Bapak Misbahuddin Nashan, selaku direktur PT. Arwaniyyah Tour & Travel mengatakan bahwa:

“Pelayanan kesehatan bahwa Pemerintah Indonesia dibidang haji itu setiap satu kelompok terbang jama'ah haji tersedia dokter dan perawat yang sudah disediakan oleh kementerian haji mengawal keberangkatan jama'ah haji atau umroh mulai berangkat sampai kepulangan, itu jika terjadi perawatan ringan, jika terjadi perawatan berat akan dirujuk di RS. Saudi setempat.”²²

4) Transportasi

Transportasi merupakan bagian pertama yang disukai jemaah haji atau umroh, jika sarana transportasi yang di dimiliki nyaman dan bersih maka ada pelayanan tambahan berupa fasilitas materi berupa makanan enak, tempat duduk yang nyaman dan segar.

Transportasi jemaah haji dan umrah telah direncanakan oleh Kementerian Haji RI dari pemberangkatan hingga kepulangan. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Bapak Misbahuddin Nashan, selaku direktur PT. Arwaniyyah Tour & Travel mengatakan bahwa:

“Transportasi yang disiapkan oleh Kementerian Indonesia terkait ibadah haji adalah bentuk transportasi darat mulai dari Kabupaten menuju Solo,

²⁰ M. Misbahuddin Nashan oleh penulis, 28 Maret 2022 wawancara 1, transkrip.

²¹ Andi Nasir dan Agus Erwin, *Kekuatan dan Kelemahan Pelayanan Kesehatan Haji Pada Dinas Kesehatan Kab. Mamuju*, Jurnal Ilmiah Manusia dan Kesehatan Vol. 1, No. 2 (2018), h. 85.

²² M. Misbahuddin Nashan oleh penulis, 28 Maret 2022 wawancara 1, transkrip.

kemudian transportasi udara mulai dari Solo ke Jakarta menuju ke bandara Saudi Jeddah atau Madinah. Kemudian transportasi darat selama *masya'ir* berada di Makkah dan Madinah disiapkan oleh pemerintah Arab Saudi yang disewa oleh Pemerintah Indonesia.”²³

5) Akomodasi

Penyelenggara ibadah haji dan umrah menyediakan penginapan bagi para peziarah, yang merupakan salah satu layanan terpenting yang mereka berikan. Pemerintah Indonesia telah menyediakan akomodasi bagi jemaah haji dan umrah. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Bapak Misbahuddin Nashan, selaku direktur PT. Arwaniyyah Tour & Travel mengatakan bahwa:

“Pelayanan penginapan oleh Pemerintah Indonesia itu sudah merencanakan menyediakan akomodasi baik itu di makkah atau di Madinah, Arafah, Mina dan Musdalifah semua sudah direncanakan oleh Kementrian haji Indonesia yang kerja sama dengan Arab Saudi.”²⁴

Menurut Bapak Rozikan selaku jama'ah PT. Arwaniyyah Tour & Travel mengatakan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan pihak PT. Arwaniyyah Kudus itu sangat baik. Mereka selalu memberi pengarahan kami para jama'ah dan membimbing dengan baik dan sangat teliti.”²⁵

Hal ini sejalan dengan apa yang dikatakan Ibu Surya Winingrum salah satu jama'ah PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus mengatakan bahwa:

“Jadi menurut saya pelayanan PT. Arwaniyyah sangat bagus, karena semua petugas pembimbing selalu mendampingi jama'ah dan membantu mulai dari pengurusan administrasi, megantarkan periksa kesehatan, pelayanan keberangkatan jama'ah, dan

²³ M. Misbahuddin Nashan oleh penulis, 28 Maret 2022 wawancara 1, transkrip.

²⁴ M. Misbahuddin Nashan oleh penulis, 28 Maret 2022 wawancara 1, transkrip.

²⁵ Rozikan oleh penulis, 17 Maret 2022 wawancara 4, transkrip.

ketika di tanah suci mereka selalu mendampingi jama'ah menuju ke masjid agar tetap bersama-sama pergi ke masjid.”²⁶

b. Bimbingan

Bimbingan calon jemaah haji dan umrah merupakan hal yang harus dilakukan oleh PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus untuk membekali calon jemaah haji dan umrah agar memperoleh ibadah haji dan umroh yang mambrur. Adapun bimbingan yang diberikan PT. Arwaniyyah Tour & Travel yaitu berupa bimbingan manasik di tanah air, manasik di tanah suci dan bimbingan pasca haji dan umroh.

1) Bimbingan Manasik di Tanah Air

Bimbingan manasik yang dilakukan oleh PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus ditujukan bagi calon jemaah haji dan umrah untuk menunaikan rangkaian ibadah haji dan umrah dengan baik dan benar. Bimbingan yang diberikan dimaksudkan untuk membantu melengkapi persyaratan administrasi, melakukan pemeriksaan kesehatan, praktik manasik haji dan umroh dengan menggunakan alat peraga agar calon jemaah mendapatkan gambaran. Kemudian, sebelum berangkat, jemaah juga memberikan penyuluhan terkait kesehatan mental dan rohani. Demikian yang telah disampaikan oleh Bapak Misbahuddin Nashan selaku direktur PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus bahwa:

“Pembinaan yang dilakukan adalah mulai dari pendaftaran, diberi informasi, dikenalkan, praktik manasik oleh Arwaniyyah yang dilaksanakan sampai 16 tatap muka termasuk praktek haji dan umrah, khusus jam'ah umrah manasik diberikan satu kali tatap muka dan menjelang keberangkatan yaitu diberikan pembinaan terkait dengan mental dan rohani, dikumpulkan kemudian ditemukan dalam satu forum.”²⁷

Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Rozikan beliau mengatakan bahwa:

²⁶ Surya Winingrum oleh penulis, 15 Maret 2022 wawancara 3, transkrip.

²⁷ M. Misbahuddin Nashan oleh penulis, 24 Februari 2022 wawancara 1, transkrip.

“Jadi selama masih di Tanah Air kami para jama’ah diberikan bimbingan dengan baik, yaitu bimbingan manasik, praktek haji dan umrah dan diberikan sarana prasarana seperti buku panduan dan sarana praktik haji.”²⁸

Jadi, bimbingan ibadah haji dilakukan oleh PT. Arwaniyyah Tour & Travel kepada calon jemaah haji dan umrah, termasuk memberikan informasi waktu pelaksanaan manasik haji dan umrah yang harus diikuti oleh calon jemaah haji dan umrah. Jadwal calon jemaah haji diberikan satu bulan sebelum pelaksanaan acara manasik, sedangkan jadwal jemaah umroh diberikan 10 hari sebelum manasik.

2) Bimbingan Manasik di Tanah Suci

Kegiatan yang dilakukan oleh pembimbing terhadap jemaah setelah sampai di tempat tujuan yaitu membantu menunjukkan tempat untuk beristirahat, makan, memberi arahan selama berada di dalam masjid, dan mengingatkan jemaah untuk tetap menjaga etika ketika berada di tanah suci. Demikian yang telah disampaikan oleh bapak Misbahuddin Nashan selaku direktur PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus bahwa:

“Ketika sudah sampai tujuan kita arahkan untuk menuju tempat peristirahatan, kemudian konsumsi, dan misalkan berada di dalam masjid kita berikan arahan niatnya, kemudian etikanya, kemudian langkah-langkah yang dipersiapkan, karena pembinaan yang kita lakukan sifatnya adalah *continue*. Sehingga demikian perjalanan yang dilakukan oleh para jama’ah haji dan umrah itu selalu didampingi oleh pembimbing”²⁹

3) Bimbingan Pasca Ibadah Haji dan Umrah

Setelah melaksanakan ibadah haji dan umrah, jemaah KBIH Arwaniyyah Kudus melakukan pengajian rutin atau mengadakan pertemuan yang biasa disebut dengan reuni. Demikian yang telah disampaikan oleh bapak Misbahuddin

²⁸ Rozikan oleh penulis, 17 Maret 2022 wawancara 4, transkrip.

²⁹ M. Misbahuddin Nashan oleh penulis, 24 Februari 2022 wawancara 1, transkrip.

Nashan selaku direktur PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus bahwa:

“Pasca Ibadah haji dan umrah bagi jama’ah haji yang tergabung dalam KBIH Arwaniyyah dilakukan pengajian rutin selama sepelan sekali (40 hari) dengan model kolektif per Kecamatan, per rombongan, dan per Kabupaten. Jadi ada 3 kelompok: pertama pasca haji jama’ah haji melakukan pertemuan semacam reuni untuk mengawal kemabruran haji, yaitu dengan bersilaturahmi, bertatap muka, yang dimaksud per rombongan itu satu angkatan rombongan pada saat keberangkatan, kedua per Kecamatan, jadi ada organisasi sekecamatan yang dulu pernah bergabung dengan dengan KBIH Arwaniyyah, kemudian yang ketiga pengajian tingkat Kabupaten melakukan pengajian 40 hari sekali yang dilaksanakan secara bergilir di kecamatan masing-masing selama bergilir di hari Ahad mulai dari jam 13.00-16.30.”³⁰

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Ibu Endang Suprpti selaku jama’ah di PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus bahwa:

“Kami sangat senang sekali KBIH Arwaniyyah mengadakan pengajian pasca ibadah haji, karena itu adalah salah satu bentuk kepedulian KBIH Arwaniyyah kepada alumni jama’ah, selain itu kita bisa bertemu kembali dan bersilaturahmi dengan rombongan jama’ah haji dan umrah.”³¹

b. Perlindungan

Perlindungan merupakan upaya pemerintah untuk menjamin keamanan dan kenyamanan jemaah haji dan umrah. Pemerintah memberikan perlindungan termasuk menjaga keselamatan jemaah haji dan umrah selama berada di Arab

³⁰ M. Misbahuddin Nashan oleh penulis, 28 Maret 2022 wawancara 1, transkrip.

³¹ Endang Suprpti, oleh penulis, 19 Maret 2022 wawancara 5, transkrip.

Saudi.³² PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus memberikan perlindungan kepada jemaah berupa perlindungan kesehatan, asuransi jiwa, serta pengurusan dokumen jemaah yang hilang selama pelaksanaan ibadah haji dan umroh. Demikian yang telah disampaikan oleh Bapak Misbahuddin Nashan selaku direktur PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus bahwa:

“Perlindungan yang dilakukan oleh KBIH Arwaniyyah adalah berupa asuransi, pernyataan pendaftaran, kemudian data yang akurat yang telah disampaikan oleh calon jama’ah kepada kantor Arwaniyyah, kemudian atau diikuti pendaftaran yang di onlinekan oleh SISKOHAT, kemudian porsi yang dimiliki Kemenag.”³³

Sebagaimana yang telah disampaikan oleh Ibu Endang Suprpti selaku jama’ah di PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus bahwa:

“Menurut saya KBIH Arwaniyyah sudah memberikan perlindungan dengan baik, mereka para pembimbing selalu mengawasi dan sangat memperhatikan para jama’ah dan memberikan arahan dengan baik.”³⁴

Pernyataan ini menunjukkan bahwa PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus bertanggung jawab dan memberikan perlindungan yang baik bagi jamaah.

3. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Implementasi Manajemen Haji dan Umrah di PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus

Dalam suatu instansi atau organisasi pasti harus berusaha memaksimalkan efektifitas kegiatan. Namun dalam melakukan suatu bentuk kegiatan, hampir setiap perusahaan memiliki suatu kelebihan dan kekurangan masing-masing. Begitupula PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus dalam penyelenggaraan haji dan umroh masih memiliki kendala. Adapun faktor pendukung dan penghambat pada PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus:

a. Faktor Pendukung

³² Imam Syaukani, *Kepuasan Jama’ah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 H / 2009 M*, (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Departemen Agama RI, 2011), h. 18-19.

³³ M. Misbahuddin Nashan oleh penulis, 28 Maret 2022 wawancara 1, transkrip.

³⁴ Endang Suprpti, oleh penulis, 19 Maret 2022 wawancara 5, transkrip.

Adapun yang menjadi faktor pendukung penerapan manajemen haji dan umrah antara lain:

- 1) Arwaniyyah memiliki kelembagaan dan memiliki keinginan masyarakat yang kuat terhadap organisasi Arwaniyyah.
- 2) PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus mempunyai pembimbing yang sudah lulus sertifikasi.
- 3) Ketersediaan sarana dan prasarana yang lengkap.
- 4) Dan lingkungan Arwaniyyah merupakan jam'iyah-jam'iyah yang memiliki komunitas dan dapat menjadi sasaran informasi bagi penyelenggara KBIH Arwaniyyah.

b. Faktor Penghambat

Meskipun fungsi manajemen telah dijalankan dengan benar, bukan berarti PT. Arwaniyyah Tour & Travel tidak memiliki faktor penghambat. Pelayanan yang diberikan di masa pandemi Covid-19 kepada calon jemaah haji dan umrah terdapat beberapa kendala ditemui. Dapat diketahui beberapa faktor yang dapat menghambat penyelenggaraan haji dan umrah adalah sebagai berikut:

- 1) Adanya aturan yang harus dipatuhi dan diterapkan, seperti memperhatikan prosedur kebersihan saat memberikan pelayanan.
- 2) Tertundanya keberangkatan calon jemaah haji dan umrah, menyebabkan jemaah menunggu lama hingga keadaan kembali normal.
- 3) Selanjutnya, jemaah yang tidak segera memberikan informasi yang valid.³⁵

C. Analisis Data Penelitian

1. Implementasi Manajemen Haji dan Umrah PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus

Adapun data yang diperoleh peneliti, suatu instansi memerlukan manajemen dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Manajemen mengelola aliran suatu operasi dengan mensyaratkan sumber daya manusia untuk memenuhi tujuan agar dapat beroperasi secara efektif dan efisien.

Peneliti menganalisis bahwa PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus menerapkan fungsi manajemen. George R. Tarry yang dikutip oleh Malayu S.P Hasibuan berpendapat bahwa fungsi

³⁵ M. Misbahuddin Nashan oleh penulis, 24 Februari 2022 wawancara 1, transkrip.

manajemen meliputi: *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (penggerakan), dan *controlling* (pengendalian) dalam meningkatkan kesejahteraan calon jamaah haji dan umroh.

Setelah menguraikan setiap bab dari rangkaian pembahasan sekripsi ini, maka dapat dianalisis seperti yang telah disebutkan sebelumnya.

a. Perencanaan (*planning*)

Perencanaan merupakan langkah awal yang dilakukan oleh seseorang pemimpin dalam suatu instansi untuk beradaptasi dengan kondisi sekarang dan perubahan yang akan datang. Perencanaan dapat dipahami bahwa suatu tindakan untuk menciptakan konsep yang lebih sesuai dengan apa yang diinginkan dan menentukan langkah untuk mewujudkan tujuan yang ingin dicapai.³⁶

PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus menjabarkan hal-hal yang akan direncanakan yaitu melakukan sosialisasi dengan membuat brosur, menentukan jumlah peserta atau perekrutan jamaah, dan merencanakan pelayanan pendaftaran yang dilakukan oleh PT. Arwaniyyah Tour & Travel dan penentuan tanggal keberangkatan, persiapan manasik, transportasi udara, fasilitas akomodasi hotel.

Dengan mengerjakan program kerja yang akan dilakukan PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus memiliki partisipasi dari ketua, pembimbing dan seluruh pengurus untuk mengadakan pertemuan tahunan. Perencanaan ini untuk memastikan bahwa agenda yang ingin dicapai dapat berjalan sesuai tujuan yang diharapkan.

Analisis perencanaan dapat membantu PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus untuk membuat strategi yang efektif dalam melaksanakan program kegiatan akan dilakukan untuk meningkatkan kualitas pembinaan haji dan umrah sehingga dapat tercapai tahapan selanjutnya.

b. Pengorganisasian (*organizing*)

Setelah tahap perencanaan, salah satu tanggung seorang manajer yang harus dilakukan adalah melaksanakan pengorganisasian. Dalam tahap ini manajer membagi tugas sesuai bidangnya. PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus telah melakukan pekerjaan yang baik dengan mengelola organisasinya, terutama mengalokasikan tugas kepada anggota

³⁶ M. Munir, Manajemen Dakwah, 81.

tim sesuai dengan kemampuan masing-masing. Hal ini dilakukan disetiap kegiatan mulai dari pendaftaran, pemeriksaan kesehatan, hingga bimbingan manasik yang diselenggarakan oleh PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus. Dalam melakukan pengorganisasian PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus dalam mewujudkan kelancaran ibadah haji dan umroh PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus membagi tugas sesuai *jobdisk* karyawan.

c. Penggerakan (*actuating*)

Penggerakan atau arahan adalah proses penanaman semangat (motivasi) karyawan untuk bertindak secara bertanggung jawab agar karyawan dapat mewujudkan tujuan perusahaan secara efektif dan efisien. Arahan seorang manajer dapat menciptakan komitmen dan mendorong upaya yang mendukung pencapaian tujuan.³⁷

Dalam tahap penggerakan atau pengarahan yang dilakukan PT. Arwaniyyah Tour & Travel yaitu memberikan motivasi, pimpinan memberikan pengarahan dan motivasi kepada karyawan bagaimana mengantar dan membimbing jamaah haji dan umroh, kemudian pembimbing mengarahkan calon jamaah haji dan umrah untuk selalu *bertaqarrub* kepada Allah Swt. Hal ini dilakukan agar pembimbing lebih semangat dalam membimbing jamaah dalam menunaikan haji dan umroh. Selain memotivasi calon jamaah pembimbing juga memberikan arahan mengenai jadwal perjalanan, termasuk waktu keberangkatan, persiapan fisik dan mental.

Dari proses *actuating* yang telah dilakukan, maka terlihat bahwa pada level manajemen, proses *actuating* merupakan hal yang paling penting karena berhasil atau tidaknya suatu bimbingan akan dilihat dari proses yang dijalankan saat ini. Oleh karena itu sangat penting untuk menjaga jalannya pengelolaan dan pengawasan. Dalam hal ini dapat dilihat bagaimana PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus dalam memberikan arahan kepada jamaah haji dan umroh.

d. Pengawasan (*controlling*)

Pengawasan merupakan proses pemantauan atas berhasil tidaknya kegiatan-kegiatan dalam mewujudkan tujuan organisasi yang telah ditetapkan pada saat membuat

³⁷ Samuel Batlajery, *Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Pada Aparatur Pemerintahan Kampung Tambat Kab. Merauke*, Jurnal Ilmu Ekonomi dan Sosial, Vol. VII No. 2, (2016), h. 140.

perencanaan, pengorganisasian dan melaksanakan kepemimpinan.³⁸

PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus menjalankan pengawasan pada pelaksanaan program perjalanan haji dan umrah untuk mengantisipasi masalah-masalah yang mungkin terjadi. PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus melakukan pengawasan dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji dan umroh yang dilakukan oleh semua pengurus dengan mengadakan musyawarah, sehingga diantara pengurus akan tercipta hubungan yang harmonis. Selain itu PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus lebih menekankan pengawasan terhadap calon jama'ah dengan mendata dan mengenali identitas semua anggota calon jama'ah yang sudah terdeteksi dalam program perjalanan ibadah haji dan umrah, bahkan pimpinan perjalanan haji dan umrah juga harus mengenali keluarga yang ditinggalkan oleh jemaah, sehingga dapat mempermudah pengontrolan terhadap jama'ah haji dan umrah. Selain itu, pemimpin perjalanan haji dan umrah juga memperhatikan kondisi jama'ah baik dari sisi kesehatan maupun mental.

2. Penerapan Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji dan Umrah Pada PT. Arwaniyyah Tour & Travel

a. Pelayanan

Pelayanan adalah pemuasan langsung kebutuhan operasional orang lain.³⁹ Pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam sebuah interaksi antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan mendatangkan kepuasan bagi jemaah.

Layanan yang diberikan oleh PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus kepada calon jemaah haji dan umrah dari pelayanan administrasi termasuk melengkapi formulir pendaftaran dan menyerahkan dokumen persyaratan yang diidentifikasi untuk proses pembuatan paspor. Selanjutnya, pelayanan konsumsi untuk calon jemaah haji dan umroh ke Tanah Suci disiapkan atau dijadwalkan oleh pemerintah Indonesia dengan menu masakan Indonesia dan dua kali sehari. Sementara itu, pelayanan kesehatan bagi calon jemaah haji dan umrah di PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus sudah menyediakan dokter dan perawat di setiap penerbangan untuk

³⁸ Henki Idris Issakh, dan Zahrida Wiryawan, *Pengantar Manajemen*, 3.

³⁹ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), 17.

menemani para jemaah haji dari pemberangkatan hingga kepulangan. Selanjutnya, untuk pelayanan transportasi dan akomodasi jemaah haji dan umrah di Tanah Suci, semuanya disiapkan oleh pemerintah Arab Saudi dan Kementerian Agama RI.

Memberikan informasi yang jelas dan bertanggung jawab tentang haji dan umroh, menyediakan sarana dan prasarana di seluruh wilayah merupakan wujud usaha dari PT. Arwaniyyah Tour & Travel dalam memberikan pelayanan kepada jemaah. Sehingga jemaah merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus.

b. Bimbingan

Keberhasilan penyelenggaraan haji dan umroh dipengaruhi oleh keberhasilan seorang pemimpin dalam mengatur pembimbing yang tersedia di lembaga bimbingan haji dan umroh.⁴⁰

Pembinaan atau bimbingan yang diberikan PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus, yaitu meliputi bimbingan ibadah haji dan umroh di Indonesia, bimbingan di tanah suci, dan bimbingan setelah haji dan umrah. Bimbingan ibadah haji dan umrah bertujuan untuk memberikan arahan terhadap calon jemaah, sehingga dapat tercapai tujuan yang diharapkan.

c. Perlindungan

Perlindungan merupakan dambaan jemaah haji dan umroh di Tanah Suci, dan asuransi memudahkan segala sesuatu selama berada di dalam pesawat. namun sesampai di Tanah Suci, keselamatan jiwa harus menjadi tugas masyarakat dan perusahaan/lembaga.

Pengertian asuransi haji dan umrah adalah suatu bentuk pertanggungan bagi jemaah haji dan umrah dengan tujuan untuk memberikan ganti rugi kepada ahli waris apabila jemaah haji dan umrah meninggal dunia pada saat menunaikan ibadah haji maupun umrah, yaitu terhitung sejak jemaah meninggalkan rumah hingga kembali kerumah.⁴¹

PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus memberikan perlindungan kepada jemaah haji dan umrah berupa asuransi, pernyataan pendaftaran, pengurusan dokumen jemaah haji

⁴⁰ Abdul Chalid, *Manajemen Haji dan Wisata Religi*, (Semarang: Mitra Cendekia, 2011), h. 44.

⁴¹ Muhib Abdul Wahab, *Asuransi Dalam Perspektif Al-Qur'an dan Hadist*, (Jakarta: PBB UIN, 2003), h.1.

yang hilang saat haji dan umrah, setelah data yang benar dikirim calon jemaah haji ke kantor Arwaniyyah, kemudian diikuti pendaftaran yang di *online* kan oleh SISKOHAT, serta bagian yang ditangani oleh Kementerian Agama. Karena bagian ini merupakan bukti perlindungan haji dan umroh dan porsi ini menjadi kewenangan Kementerian Haji, sedangkan PT. Arwaniyah Tour & Travel Kudus sebagai mitra pemandu hanya membimbing sebagai ranah manasiknya saja, sedangkan semua sistem dan peraturan menjadi milik Kementerian Haji.

3. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Implementasi Manajemen Haji dan Umrah di PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus

a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung adalah hal yang harus dipertahankan dan ditingkatkan oleh perusahaan PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus karena faktor tersebut menjadikan jemaah tertarik untuk menjalankan Ibadah haji maupun umrah melalui PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus. Berikut faktor pendukung implementasi manajemen haji dan umrah di PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus :

- 1) Arwaniyyah mempunyai lembaga-lembaga dan memiliki hasrat yang kuat oleh masyarakat Kota Kudus terhadap kelembagaan Arwaniyyah. Sehingga dapat menarik minat masyarakat untuk melaksanakan Ibadah haji maupun umrah bersama PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus.
- 2) PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus mempunyai pembimbing yang sudah lulus sertifikasi. Karena mentor yang telah menyelesaikan kualifikasi lebih berpengalaman dan terampil dalam semua aspek yang berkaitan haji dan umrah.
- 3) Tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap. PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus menyediakan sarana maupun prasarana untuk pegawai dan calon jama'ah agar mempermudah seluruh kegiatan bimbingan yang dilakukan PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus. Sarana prasarana yang ada adalah alat peraga yang digunakan untuk praktik haji dan umrah, gedung manasik, komputer, printer, proyektor, *sound system*, almari, meja, dan kursi.
- 4) Dan lingkungan Arwaniyyah adalah jam'iyah-jam'iyah yang memiliki komunitas dan dapat menjadi sasaran informasi bagi penyelenggara KBIH Arwaniyyah. Dengan hal tersebut mempermudah PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus

untuk melakukan promosi atau mengenalkan program haji dan umrah kepada Ibu-Ibu jam'iyah.

b. Faktor Penghambat

Rintangannya ada dalam setiap aktivitas atau bisnis, namun hambatan ini dapat membantu setiap orang belajar dan memahami bagaimana menangani permasalahan dengan lebih baik.

Berikut beberapa faktor yang dapat menghambat manajemen haji dan umrah adalah sebagai berikut:

- 1) Adanya aturan-aturan yang harus dipatuhi dan diterapkan seperti memperhatikan protokol kesehatan saat melakukan pelayanan.
- 2) Tertundanya keberangkatan para calon jama'ah haji dan umrah sehingga menyebabkan para jama'ah menunggu lama hingga keadaan kembali normal.
- 3) Jama'ah yang tidak segera memberikan keterangan secara valid. Misalkan dokumen yang harus dilengkapi, karena hal itu harus dipenuhi oleh jama'ah sesuai dengan *deadline* yang ada pada jadwal keberangkatan.⁴²

Jadi, faktor penghambat PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus yaitu faktor alam atau pandemi saat ini dan susahnyanya jama'ah untuk melengkapi keterangan atau dokumen. Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah adalah saling terintegrasi, dan semua pekerjaan itu saling berhubungan antara satu dengan yang lain. Selama pengelolaan itu ada maka akan berjalan dengan baik.

⁴² M. Misbahuddin Nashan oleh penulis, 24 Februari 2022 wawancara 1, transkrip.