

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Profil PT. Arwaniyyah *Tour dan Travel*

PROFIL

PT. ARWANIYYAH *TOUR DAN TRAVEL*

Nama	: PT. Arwaniyyah Tour dan Travel
Pendiri	: KH. Hasan Arwani KH. Mc. Ulin Nuha Arwani KH. Misbahudin Nashan
Nomor Izin Operasi	: Nomor U.238 Tahun 2020
Alamat	: Jl. Sunan Kudus No. 237A
Desa	: Janggalan
Kabupaten	: Kudus
Kode Pos	: 59316
Nomor Telepon	: 02914250125, Hp. +6282135152028
Email	: arwaniyyahtraveltour@gmail.com
Blog	: tourtravelarwaniyyah.blogspot.co.id ¹

2. Sejarah Berdirinya PT. Arwaniyyah *Tour dan Travel*

PT. Arwaniyyah *Tour dan Travel* merupakan perusahaan travel di Kudus. Perusahaan perjalanan yang berbasis di Kudus ini mengkhususkan diri dalam ziarah haji dan umrah dan berusaha untuk memberikan layanan terbaik. Berdiri pada tahun 2008, yang mana alasan berdirinya karena pendiri diminta untuk mendampingi rasa keinginan jemaah-jemaah pada saat itu dalam melaksanakan ibadah haji dan umroh di Tanah Suci. Pendiri dari PT. Arwaniyyah *Tour dan Travel* adalah KH. Hasan Arwani, KH. Mc. Ulin Nuha Arwani dan KH. Misbahudin Nashan, beliau-beliaulah yang menggas berdirinya PT. Arwaniyyah *Tour dan Travel* sehingga berkembang sampai saat ini.²

Kepercayaan dari jemaah-jemaah pada saat itulah yang menjadi alasan kuat berdirinya PT. Arwaniyyah *Tour dan Travel*. Kemudian, yayasan Arwaniyyah dianggap sebagai wadah yang tepat dan bertanggung jawab dalam pendampingan ibadah mereka, karena di PT. Arwaniyyah *Tour dan Travel* sangat memberikan

¹ Dokumentasi PT. Arwaniyyah *Tour dan Travel*

² Misbahudin Nashan oleh penulis, Selaku Pimpinan PT. Arwaniyyah *Tour dan Travel* Kudus 24 April 2022, transkrip.

pelayanan dan pendampingan yang terbaik kepada Jemaah haji dan umroh mulai dari persiapan pelaksanaan ibadah di Indonesia sampai ke Tanah Suci Makkah-Madinah. Maka tidak heran PT. Arwaniyyah masih diberikan kesempatan dan kepercayaan dalam proses pelaksanaan ibadah umroh dan haji hingga tahun 2022 ini.

Selain PT. Arwaniyyah *Tour* dan *Travel* yang bergerak di bidang *travel*, adapula KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Arwaniyyah adalah lembaga yang melayani dalam bidang pembimbingan dan pendampingan kepada jemaah. KBIH Arwaniyyah ini pula menjadi alasan berdirinya PT. Arwaniyyah *Tour* dan *Travel*, karena pada saat itu banyak dari Jemaah KBIH Arwaniyyah yang ingin dikawal pada saat menunaikan ibadah haji. KBIH Arwaniyyah merupakan salah satu yayasan Arwaniyyah yang bergerak sebagai lembaga pembimbing ibadah haji dan umroh. Berdiri pada tahun 1996 dan mulai beroperasi dan mendapatkan izin pada tahun 1998. Pendiri dari KBIH Arwaniyyah ini adalah KH. Ulinnuha Arwani.³

3. Letak Geografis

PT. Arwaniyyah *Tour* dan *Travel* beralamatkan di Jl. Sunan Kudus No. 237A RT. 002 RW. 002 Kelurahan Janggalan, Kecamatan Kota Kudus, Kabupaten Kudus, Provinsi Jawa Tengah. PT. Arwaniyyah *Tour* dan *Travel* terletak kurang lebih 2400 meter dari pusat kota Kudus, dengan jarak tempuh waktu 6 menit⁴

4. Struktur Organisasi PT. Arwaniyyah *Tour* dan *Travel*

Struktur organisasi merupakan susunan yang berhubungan dari bagian, fungsi dan peran posisi dalam suatu perusahaan. Struktur organisasi menunjukkan bagaimana tenaga kerja dibagi dan, sampai batas tertentu, mempertimbangkan hubungan antara fungsi dan aktivitas. Ada pula arti dari struktur organisasi yang menjelaskan bahwa struktur organisasi juga memperlihatkan tingkat spesialisasi atau kemampuan yang mendalam terhadap aktivitas tersebut. Hirarki dan susunan kewenangan, serta hubungan pelaporan (siapa melapor dengan siapa) pula terdapat pada struktur organisasi yang baik. Struktur organisasi bisa

³ Yusron Kafidin oleh Penulis, Selaku Pembimbing Haji dan Umrah, 24 April 2022, transkrip.

⁴ Henny Widianingsih oleh penulis, Selaku Pengurus PT. Arwaniyyah *Tour* dan *Tavel* Kudus, 24 April 2022, transkrip.

bertahan apabila stabilitas dan komunitas organisasi ada di dalamnya.⁵

Tabel 4. 1 Struktur Organisasi PT. Arwaniyah Tour dan Travel

No.	Jabatan	Nama
1.	Komisaris Utama	KH. Ulin Nuha Arwani
2.	Direktur Utama	KH. Misbahuddin Nashan, S.Pd
3.	Direktur	H. Riqza Ahmad, SQ, MA
4.	Komisaris	KH. Muhammad Ulil Albab Arwani H. Ahmad Ainun Naim Dr. Ahmad Faiz, Lc. MA
5.	Marketing	H. Saeun Adhim, M.Pd.I
6.	Keuangan	Heny Widianingsih Mohammad Khotibul Umam
7.	Operasioanal	H. Moch Fauzi Muslich
8.	Administrasi	Siti Mucslchah, SE. Sy
9.	Customer Service	Khuriyatul Agustina
10.	Tiket dan Hotel	M. Abdurrahman Mu'afi
11.	Paspor dan Transportasi	H. Samsul Arifin
12.	BAG. Umum dan Logistik	M. Zaroni Hudallah
13.	Pembimbing Manasik	KH. Misbahuddin Nashan Amir K. Khoirul Faizin Abdar, M. Pd H. Saeun Adhim, M.Pd.I H. Moch Fauzi Muslich
14.	Tour Leader	KH. Misbahuddin Nashan Amir H. Saeun Adhim, M.Pd.I H. Moch Fauzi Muslich H. Mohammad Rif'an H. Noor Qoyyim H. Samsul Arifin Yusron Khafidin M. Ulil Aidi H. Khoirul Faizin Abdar, M.Pd H. Riqza Ahmad, SQ, MA Dr. Ahmad Faiz, Lc, MA H. Ahmad Nafi Ma'ruf

⁵ Husain Umar, *Bussines an Introduction*, (Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama,2003), 65
<https://books.google.co.id/books?id=rGmIHwZG0sC&printsec=copyright&hl=id#v=onepage&q&f=false>

		H. M. Haidar Ulilnnuha Ahmad Nashiih, SQ H. Azka Nafi'
15.	Tour Guide	KH. Misbahuddin Nashan Amir H. Saeun Adhim, M.Pd.I H. Moch Fauzi Muslich H. Mohammad Rif'an H. Noor Qoyyim ⁶

5. Visi dan Misi PT. Arwaniyyah *Tour dan Travel* Kudus

- a. Visi
 - 1) Terwujudnya umroh/haji dan wisata religi yang berkualitas
 - 2) Terwujudnya sumber daya manusia yang bertaqwa dan bermartabat
- b. Misi
 - 1) Memberikan *excellent service* (pelayanan prima) kepada jamaah
 - 2) Inovatif, Progresif, Komunikatif, Responsif dan menyenangkan dalam menjalankan pelayaann manasik umroh dan haji.⁷

6. Tujuan PT. Arwaniyyah *Tour dan Travel* Kudus

- a. Mengembangkan peran dakwah Yayasan Arwaniyyah
- b. Memberdayakan sumber daya manusia di yayasan Arwaniyyah yang professional, proposional dan amanah.

7. Kegiatan PT. Arwaniyyah *Tour dan Travel*

Tabel 4. 2 Program Kerja PT. Arwaniyyah

No.	Program Kerja	Beberapa Agenda
1.	Evaluasi Bimbingan	Evaluasi Bimbingan di laksanakan pada bulan Muharram Dengan bentuk kegiatan: 1) Menyusun data Pengurus Kafilah (rombongan) 2) Evaluasi bimbingan di dalam negeri dan Arab Saudi (Manajemen KBIH, Penasehat, Manajemen Khafilah/ Karu

⁶ Dokumentasi PT. Arwaniyyah *Tour dan Travel*

⁷ Misbahudin Nashan oleh penulis, Selaku Pimpinan PT. Arwaniyyah *Tour dan Travel* Kudus 24 April 2022, transkrip.

		Karom) 3) Laporan Haji (Depag)
2.	Persiapan Manasik Haji	Kegiatan ini di laksanakan pada bulan Shafar dengan beberapa kegiatan diantaranya: 1) Validasi data jamaah pada tahun keberangkatan 2) Mempersiapkan perlengkapan yang dibutuhkan bimbingan Manasik, seperti, Buku Pedoman Sholat Haji dan Umroh, Buku Manasik dan Pemesanan kenang-kenangan haji (, jam dinding, seragam tas, sajadah) 3) Undangan pembukaan pengajian manasik 4) Penetapan biaya bimbingan haji 5) Pemesanan Amalan JHK untuk praktik Haji dan Umroh. dan 6) Penjadwalan pengajian manasik
3.	Persiapan Manasik Haji	Kegiatan Persiapan Manasik Haji ini dilaksanakan pada bulan rabiul awal dengan beberapa agenda diantaranya: 1) Dibentuk panitia pendamping manasik (panitia IHYA pusat dan pengurus dan koordinator kecamatan) 2) Laporan sebelum pengajian untuk Manasik (Kemenag)
4.	Pengajian Manasik I	Dilaksanakan pada bukan rabiul akhir kegiatan pengajian manasik diisi dengan beberapa agenda diantaranya: 1) Pemberkasan Paspor 2) Penyusunan Formulir Ziarah 3) Akta Mufakat Jemaah dengan KBIH

5.	Pengajian Manasik II	Dilaksanakan pada bulan jumadil ula dengan agenda diantaranya sebagai berikut: 1) Sosialisasi seragam haji nasional 2) Sosialisasi susunan kloter (rombongan-regu) 3) Penyusunan Rombongan-regu 4) Sosialisasi Kesehatan Haji 5) Persiapan buku di per kecamatan dan per rombongan 6) Sosialisasi Pelunasan Haji
6.	Pengajian Manasik III	Pengajian manasik yang dilaksanakan pada bulan jumadil akhiroh, dengan kegiatan diantaranya: 1) Persiapan praktik umroh dan haji 2) Koordinir pertemuan per rombongan bulan Ramadhan 3) Pembagian souvenir
7.	Pengajian Manasik IV	Kegiatan pengajian manasik ini dilaksanakan pada bulan rajab dengan beberapa agenda diantaranya sebagai berikut: 1) Praktik ibadah Umrah 2) Praktik Haji (sarana prasarananya adalah ; replika ka'bah, jamarot dan lain-lain) 3) Penutupan penganjian manasik
8.	Manasik tingkat kecamatan	Dilaksanakan pada bulan sya'ban kegiatan manasik tingkat kecamatan, diantara agendanya sebagai berikut: 1) Informasi via surat, sms atau telepon (Media Sosial) 2) Manasik yang dilaksanakan kemenag tingkat kecamatan/ KUA
9.	Pertemuan Anggota per Rombongan	Kegiatan pertemuan anggota perrombongan dilaksanakan di bulan

		Ramadhan dengan agenda diantaranya: 1) Mengkoordinir Jemaah per rombongan 2) Pembentukan pengurus kafilah (rombongan)
10.	Buka Bersama Calhaj dan IHYA	Buka bersama Calhaj dan IHYA dilaksanakan pada bulan Ramadhan dengan bentuk-bentuk kegiatannya sama dengan kegiatan pertemuan anggota per rombongan yang dilaksanakan di bulan ramadhan pula
11.	Pelepasan Haji dan Manasik tingkat kabupaten	Kegiatan manasik tingkat kabupaten dilaksanakan di bulan syawal berbarengan dengan pelepasan Haji, diantara agendanya sebagai berikut: 1) Membuat perencanaan ibadah haji 2) Buku agenda haji dibagikan (per kelompok) 3) Melalui surat, telepon, atau sms, informasi tentang ritual tingkat kabupaten (social media) 4) Pembaiatan pengurus kafilah (rombongan)
12.	Pemberangkatan Haji	Pada bulan Dzul Qo'dah dilaksanakan pemberangkatan haji dengan melalui proses sebagai berikut: 1) Pengantaran Jemaah haji 2) Validasi data Jemaah risti (membutuhkan pendampingan)
13.	Perjalanan Haji	Dilaksanakan pada bulan Dzul Hijjah dengan istighotsah arofah bersama IHYA
14.	Pendaftaran BPIH	Pelaksanaan pendaftaran BPIH ini dilaksanakan secara kondisisonal dengan menyatakan kesanggupan Dokumen pribadi (KTP, Kartu Keluarga, Akta

		Kelahiran/Ijazah/Akta Nikah, dan Surat Kesehatan) diperlukan untuk menjadi penasehat haji.
15.	Pendaftaran serta pendataan calon haji serta laporan keuangan	Pendaftaran dan pendataan calon jemaah haji, serta pelaksanaan bersyaratnya yang sudah dilengkapi sebelumnya, yang meliputi laporan pendaftaran calon Jemaah haji, buku pendaftaran, brosur, kuitansi, komputerisasi, dan arsip dokumen yang telah disiapkan oleh jemaah. ⁸

8. Pelayanan PT. Arwaniyyah *Tour dan Travel*

Pelayanan adalah menolong dalam menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain, seperti tamu atau pembeli, dalam pelayanan ada beberapa dimensi atau persyaratan yang harus dipenuhi diantaranya kesadaran untuk melayani, empati kepada pelanggan, selalu memperbaharui pelayanan, berpandangan maju ke depan, penuh inisiatif, menunjukkan perhatian dan selalu melakukan evaluasi.⁹

a. Pelayanan *Tour dan Travel* Ibadah Umrah dan Haji

Ibadah umroh dan ibadah haji adalah ibadah fisik yang persiapannya membutuhkan waktu dan tenaga, pelaksanaannya membutuhkan persiapan yang serius agar tidak terjadi hambatan-hambatan dan para jemaah merasa nyaman dan aman. Pelayanan di PT. Arwaniyyah bersama dengan KBIH Arwaniyyah memberikan pelayanan pada pelaksanaan ibadah umroh dan haji yang terdiri dari Fasilitas layanan dan bimbingan yang diberikan, diantaranya sebagai berikut:

1) Di tanah air:

- Implementasi materi ibadah haji 18 materi
- Melaksanakan praktik haji 1 kali
- implementasi Praktik Umroh 1 kali
- Pembimbing ibadah yang professional
- Ruang manasik dilengkapi AC
- Tutorial manasik dengan proyektor/LCD

⁸ Dokumentasi PT. Arwaniyyah *Tour dan Travel*

⁹ Mohammad Iqbal, *Pelayanan yang memuaskan*, (Jakarta: PT ELex Media Komputindo, 2007), 53-54. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=D-FMDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=pelayanan&ots=3oEn96l3Je&sig=vK1QykV7dRVldgYunfkztHS-Y5o&redir_esc=y#v=onepage&q=pelayanan&f=false

- g) Panduan doa thawaf, sai, dan ziarah berupa buku
- h) Buku panduan manasik haji dan buku catatan
- i) Tas Arofah
- j) Jam Dinding
- k) Kantong batu Muzdalifah
- l) Kantong sandal
- m) Buku kegiatan haji
- n) Buku album anggota
- o) Baju seragam
- p) Sajadah KBIH Arwaniyyah

Selain fasilitas-fasilitas dan layanan tersebut, PT. Arwaniyyah pula melayani pemeriksaan kesehatan, yaitu memberikan vaksin meningitis kepada para Jemaah sebelum keberangkatannya ke tanah suci dan memastikan para Jemaah dalam keadaan mampu menjalankan segala prosesi ibadah.

2) Di tanah suci:

- a) ID Card (Kartu Identitas Jemaah)
- b) Pengangkutan koper bagasi selama di Tanah Suci
- c) Penyediaan obat dan tim medis di Tanah Suci
- d) Biaya bakhsis atau sopir
- e) Bimbingan ibadah haji (rukun, wajib dan sunah)
- f) Pendamping pembimbing professional
- g) Pelaksanaan muthawwif muqimin
- h) Ziarah tempat-tempat bersejarah, diantaranya
- i) Pelayanan pelaksanaan dam dan qurban
- j) Umroh yang dilaksanakan sebanyak tiga kali dengan miqot (*Tan'in, Ji'ronah dan Hudaibiyyah*)¹⁰

b. Pelayanan Wisata

PT. Arwaniyyah *Tour dan Travel* menawarkan pelayanan wisata. Pelayanan wisata yang dimaksud adalah wisata religi, seperti berziarah ke makam-makam *waliyullah*. PT. Arwaniyyah menyiapkan bus yang dipergunakan untuk wisata religi dan pembimbing untuk mengawal jemaah.

c. Pelayanan Dokumen Paspor

Pelayanan dokumen paspor yang dimaksud adalah jasa pembuatan paspor yang dibutuhkan nanti ketika akan berangkat ke tanah suci. Dikarenakan ibadah haji dan umroh adalah pelaksanaan ibadah yang dilaksanakan di luar negeri, maka PT.

¹⁰ Misbahudin Nashan, Wawancara oleh penulis, 24 April 2022, wawancara 1, transkrip.

Arwaniyyah memberikan layanan ini untuk membantu Jemaah dalam mempermudah pembuatan paspor. Persyaratan yang harus di siapkan Jemaah untuk membuat paspor diantaranya ada KK (Kartu Keluarga), KTP (Kartu Tanda Penduduk), buku nikah apabila sudah menikah dan cukup satu, akta kelahiran atau ijazah, semuanya menggunakan dokumen asli.¹¹

9. Sarana dan Prasarana PT. Arwaniyyah Tour dan Travel

Pengelolaan sarana dan prasarana merupakan kegiatan penting di perusahaan karena keberadaannya akan sangat mendukung terhadap suksesnya pelayanan dan kinerja Sumber Daya Manusianya.¹² Selain sebagai dukungan sarana dan prasara juga dapat dijadikan sebagai pertimbangan oleh konsumen atau cutomer untuk memilih saja mana yang akan di minta untuk bekerjasama. Sarana dan prasaranan yang yang ada di PT. Arwaniyyah Tour dan Travel adalah gedung (masih milik yayasan), mobil 2, komputer, printer, ruang manasik AC, dan proyektor.¹³

10. Data Jemaah Haji PT. Arwaniyyah Tour dan Travel

Tabel 4. 3 Data Jemaah Haji PT. Arwaniyyah Tour dan Travel

Tahun	Peserta	ONH/BPIH	Tgl. Izin	Berlaku Sd.
1996	48	7.366.000		
1997	40	7.751.000		
1998	39	8.805.000	30-11-1998	30-11-2000
1999	25	20.500.000		
2000	101	17.758.000	24-06-2000	24-06-2002
2001	251	21.000.000		
2002	180	USD 2.677+Rp.800.000	18-06-2002	18-06-2007
2003	202	USD 2.677+Rp.1.000.000	18-06-2002	18-06-2007
2004	228	USD 2.668.23+Rp. 963.266	18-06-2004	18-06-2007
2005	235	USD 2.675+Rp.967,500	18-06-2004	18-06-2007

¹¹ Henny Widianingsih oleh penulis, Selaku Pengurus PT. Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus, 24 April 2022, transkrip.

¹² Irjus Indrawan, *Pengantar Manajemen Saraeana dan Prasarana Sekolah*, (Yogyakarta: Deepublishing, 2015), 11. https://www.google.co.id/books/edition/Pengantar_Manajemen_Sarana_dan_Prasarana/UiUuDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=sarana+dan+prasarana&printsec=frontcover

¹³ Henny Widianingsih, Wawancara oleh penulis, 24 April 2022, wawancara 2, transkrip

2006	298	USD 2.732,44+Rp. 722.227	18-06-2004	18-06-2007
2006	327	USD 2851,7+Rp. 466.864	18-06-2004	18-06-2007
2007	447	USD 2.925,9+Rp. 410.000	18-06-2004	18-06-2007
2008	419	USD 3.379+Rp. 501.000	18-06-2004	18-06-2007
2009	367	USD 3.407+Rp.100.000	13-04-2009	13-04-2012
2010	339	USD 3.327	13-04-2009	13-04-2012
2011	311	USD 3.549	13-04-2009	13-04-2012
2012	418	USD 3.617	15-05-2012	15-05-2015
2013	321	USD 3.542	15-05-2012	15-05-2015
2014	377	USD 3.316	15-05-2012	15-05-2015
2015	360	USD 2.976	15-05-2012	15-05-2015
2016	293	Rp. 34.831.044	04-05-2015	04-05-2015
2017	511	Rp. 35. 664.700	04-05-2015	04-05-2015
2018	513	Rp. 35.933.275	04-05-2015	04-05-2015
2019	354	Rp. 36.429.275	04-05-2015	04-05-2015
2020	351	Rp. 35.972.602	04-05-2015	04-05-2015
2021	177			Calon Haji
2022	95			Calon Haji
2023	85			Calon Haji
2024	69			Calon Haji
2025-49	300			Calon Haji
TOTAL	8075 ¹⁴			

Dari data tersebut, menghasilkan bahwa PT. Arwaniyyah Tour dan Travel, memberangkatkan Jemaah Haji ke Tanah Suci dengan jumlah yang tidak selalu sama di setiap tahunnya, dikarenakan perizinan dan perlengkapan datayang harus di lengkapi terlebih dahulu. Sedangkan data Umrah PT. Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus pada Tahun 2020 hingga pada tahun 2022, diantaranya sebagai berikut:

- a. Jumlah Jemaah umrah pada Tahun 2020 Sebelum Pandemi
 - 1) Tanggal 3 Januari : memberangkatkan 50 Jemaah
 - 2) Tanggal 18 Januari : memberangkatkan 50 Jemaah
 - 3) Tanggal 20 Januari: memberangkatkan 61 Jemaah
 - 4) Tanggal 27 Januari: memberangkatkan 31 Jemaah
 - 5) Tanggal 10 Februari: memberangkatkan 84 Jemaah
 - 6) Tanggal 12 Februari: memberangkatkan 49 Jemaah
 - 7) Tanggal 19 Februari: memberangkatkan 32 Jemaah
 - 8) Tanggal 25 Februari: memberangkatkan 40 Jemaah

¹⁴ Dokumentasi PT. Arwaniyyah Tour dan Travel

(jadi, total setiap bulannya PT. Arwaniyyah memberangkatakan Jemaah umrah sebanyak 4 kali, dengan jumlah Jemaah kurang lebih 200 an Jemaah)

b. Jumlah Jemaah umrah pada Tahun 2022

- 1) Tanggal 14 Februari: memberangkatakan 40 Jemaah
- 2) Tanggal 4 Maret: memberangkatakan 69 Jemaah
- 3) Tanggal 14 Maret: memberangkatakan 46 Jemaah
- 4) Tanggal 31 Maret: memberangkatakan 48 Jemaah

(Pada tahun 2022, PT. Arwaniyyah memberangkatakan Jemaah umrah mulai pada pertengahan bulan februari setelah perizinan dari pemerintah Arab Saudi)¹⁵

B. Deskripsi Data Penelitian

PT. Arwaniyyah *Tour* dan *Travel* memiliki manajemen yang proposonal dan profesional, mengutamakan kenyamanan, keamanan, dan menjaga hubungan baik kepada para jemaah. Pelayanan yang ditawarkan pula dapat membantu para Jemaah lebih mudah memenuhi kebutuhan yang harus disiapkan pada saat proses ibadah Haji maupun Umrah nantinya. Sebagai perusahaan di Kudus yang melayani dan bergerak di bidang *tour* dan *travel* religi, PT. Arwaniyyah berusaha untuk mewujudkan biro perjalanan ibadah Haji, Umrah maupun pada wisata religi yang berkualitas dan terpercaya. Pelayanan yang ada di PT. Arwaniyyah pula tidak hanya berfokuskan pada kepuasan para Jemaah saja, melainkan keinginan mengembangkan sumber daya manusia yang bertaqwa dan bermartabat.¹⁶

Penerapan manajemen pelayanan di PT. Arwaniyyah *Tour* dan *Travel*, terdapat cara dalam menarik minat Jemaah Haji dan Umrah. Sebagaimana melalui proses dari fungsi-fungsi manajemen yang telah teruraikan empat bagian, yaitu adalah *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pelaksanaan), *controlling* (pengawasan). Berikut adalah data hasil daripenelitian, dengan menggunakan fungsi-fungsi manajemen di PT. Arwaniyyah Kudus adalah:

1. *Planning* (Perencanaan) PT. Arwaniyyah *Tour* dan *Travel* Kudus

Kegiatan-kegiatan yang ada di PT. Arwaniyyah merupakan bentuk pelayanana yang dilakukan untuk melayani para Jemaah

¹⁵ Henny Widianingsih oleh penulis, Selaku Pengurus PT. Arwaniyyah *Tour* dan *Travel* Kudus, 24 April 2022, transkrip

¹⁶ Misbahudin Nashan oleh penulis, Selaku pimpinan PT. Arwaniyyah *Tour* dan *Travel* Kudus, 24 April 2022, transkrip.

maupun para calon jemaah. Sebelum melaksanakan program-program kegiatan PT. Arwaniyyah membuat perencanaan-perencanaan terlebih dahulu, hal ini bertujuan untuk mengetahui proses jalannya kegiatan dan untuk meminimalisir apabila terjadi hambatan-hambatan dalam pelaksanaannya. Perencanaan-perencanaan program kegiatan ini dibuat dengan strategi yang di analisis, di perhatikan peluang, pengaruh, dan tantangan yang ada di masyarakat, diantaranya perencanaan tersebut sebagai berikut:

- a. Mengawal keberangkatan ibadah umrah
- b. Persiapan manasik haji
- c. Pengajian manasik I, II, III dan IV
- d. Manasik tingkat kecamatan
- e. Pertemuan jemaah per rombongan
- f. Buka puasa bersama Calhaj dan IHYA
- g. Pelepasan haji
- h. Manasik tingkat kabupaten
- i. Pemberangkatan haji
- j. Perjalanan haji
- k. Pendaftaran sampai pendataan calon haji serta laporan keuangan
- l. Pendaftaran BPIH Pembimbing Haji
- m. Evaluasi bimbingan haji¹⁷

2. **Organizing (Pengorganisasian) PT. Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus**

Pengorganisasian PT. Arwaniyyah *Tour dan Travel* dibuat dengan menyesuaikan rencana-rencana yang ada kemudian menempatkan sumber daya manusia sesuai dengan bidang kemampuannya. *Job description* atau tugas yang diberikan sebagai tanggung jawab yang harus diselesaikan. Pengorganisasian tersebut diantara tugasnya sebagai berikut:

- a. Bidang operasional PT. Arwaniyyah *Tour dan Travel*
Berikut adalah *job description* atau tugas-tugas yang harus dikerjakannya, diantaranya:
 - 1) Menyusun paket dan *schedule* umrah
 - 2) Membuat buku panduan manasik umrah dan buku doa
 - 3) Merencanakan dan mengadakan manasik manasik umrah
 - 4) Menyusun konsep brosur dan banner
 - 5) Merencanakan rapat karyawan
 - 6) Mengatur tata ruang kantor

¹⁷ Dokumentasi PT. Arwaniyyah *Tour dan Travel*

- 7) Melakukan laporan berkala
- 8) Menghadiri undangan rapat instansi
- b. Bidang Keuangan
Berikut adalah *job description* atau tugas-tugas yang harus dikerjakannya, diantaranya:
 - 1) Menerima pembayaran paket umrah, paspor dan meningitis
 - 2) Melakukan pembayaran tiket domestik dan internasional maupun visa
 - 3) Melakukan pembayaran bisyaroh karyawan travel
 - 4) Melakukan pembayaran fee
 - 5) Melakukan pembayaran THR Karyawan Travel
 - 6) Melakukan pembayaran asuransi Jemaah
 - 7) Merekap manifest Jemaah untuk tiket domestik, tiket internasional dan visa
 - 8) Menyusun *roominglist* Jemaah
 - 9) Membuat LRPV dan laoran berkala
 - 10) Merencanakan dan mengadakan souvenir umrah
- c. Bidang Administrasi
Berikut adalah *job description* atau tugas-tugas yang harus dikerjakannya, diantaranya:
 - 1) Menerima pendaftaran dan dokumen umrah
 - 2) Menyelenggarakan korespondensi
 - 3) Mengurus dan memproses dokumen paspor
 - 4) Mengklasifikasi dokumen atau surat masuk dan surat keluar
 - 5) Melakukan pencatatan dan penyampaian informasi
 - 6) Mengatur penerimaan tamu kantor *travel* (daftar hadir manasik dan rapat)
 - 7) Membuat *checklist* paspor, tiket, meningitis, dan souvenir umrah.¹⁸

3. *Actuating* (Pelaksanaan) PT. Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus

Pelaksanaan adalah salah proses terpenting dalam suatu manajemen. Apabila *actuating* berjalan dengan sesuai dengan perencanaan yang sudah disusun sebelumnya dan dapat memaksimalkan sumber daya manusia pada pengorganisasiannya, pelaksanaan sudah cukup dianggap sukses. Maka, berikut pelaksanaan yang dilakukan PT. Arwaniyyah Tour dan Travel sudah menjadi program kerja setiap tahunnya:

¹⁸ Dokumentasi PT. Arwaniyyah Tour dan Travel

- 1) Mengawal keberangkatan ibadah umrah
Kegiatan mengawal ibadah umrah dilakukan oleh PT. Arwaniyyah setiap bulan kecuali pada bulan haji. Pendampingan haji PT. Arwaniyyah bersama-sama dengan KBIH Arwaniyyah Kudus.
- 2) Persiapan manasik haji
Mersiapkan perlengkapan bimbingan manasik, beberapa kegiatan yang akan dilaksanakan yaitu, menyiapkan perlengkapan bimbingan manasik, validasi data Jemaah pada tahun keberangkatannya, buku panduan doa haji dan umrah, pemesanan kenang-kenangan haji, undangan pembukaan pengajian manasik, penetapan bimbingan haji. Kegiatan ini dilaksanakan pada bulan shafar dan dilaksanakan di tanah air.
- 3) Pengajian manasik
Kegiatan ini di laksanakan pada bulan-bulan yang sudah ditetapkan dengan beberapa kegiatan diantaranya yaitu, validasi data jamaah, menyiapkan perlengkapan bimbingan manasik seperti; buku panduan doa haji dan umroh, buku manasik, pemesanan kenang-kenangan haji (tas, seragam, jam dinding, dan sajadah), jadwal pengajian manasik, undangan pembukaan pengajian manasik, penentapan biaya bimbingan haji dan pemesanan JHK untuk praktik Haji dan Umrah. Pelaksanaan pengajian manasik ini dilaksanakan pada bulan rabiul akhir, jumadil ula, jumadil akhir, dan rajab.
- 4) Manasik tingkat kecamatan
Manasik di tingkat kecamatan dilaksanakan pada bulan sya'ban diantara agendanya adalah memberikan informasi kepada para jemaah melalui surat, telepon atau sms (sosial media) dan penyelenggaranya adalah kemenag tingkat kecamatan/KUA. Manasik ini dilaksanakan oleh calon Jemaah haji tingkat kecamatan saja.
- 5) Pertemuan anggota per rombongan
Kegiatan ini dilaksanakan pada bulan ramadhan. Untuk mengkoordinir Jemaah perrombongan calon Jemaah haji dan umrah.
- 6) Buka bersama Calhaj (Calon haji) dan IHYA
Kegitan ini bertujuan untuk pembentukan pengurus kafilah yang dilaksanakan di bulan ramadhan. Dan kegiatannya sekaligus buka bersama.
- 7) Pelepasan haji

Pelaksanaan kegiatan ini di bulan syawal dan persiapan untuk melaksanakan ibadah haji ke tanah suci. Di dalam kegiatan terdapat pembagian buku agenda haji (per rombongan), penyusunan jadwal perjalanan haji, pembaiatan pengurus kafilah, informasi manasik tingkat kabupaten.

- 8) Manasik tingkat kabupaten
Dilaksanakan di bulan sywal, kegiatan ini diberitahukan oleh KBIH melalui surat atau telepon.
- 9) Pemberangkatan haji
Kegiatan ini dilaksanakan pada bulan dzul qodah dengan kegiatan pengantaranjemaah haji dan validasi data Jemaah risti (membutuhkan pendamping)
- 10) Perjalanan haji
Perjalanan haji dilaksanakan pada bulan dzul hijjah dengan diawali kegiatan istighotsah bersama IHYA
- 11) Pendaftaran BPIH pembimbing haji, pendataan calon Jemaah haji serta laporan keuangan
Kegiatan ini dilaksanakan dengan waktu kondisional. Dengan serangkaian agenda seperti pernyataan kesanggupan menjadi pembimbing haji dengan menyertakan dokumen-dokumen yang menjadi persyaratan. Formulir pendaftaran, buku pendaftaran, brosur, kwitansi, komputerisasi dan arsip dokumen.
- 12) Evaluasi bimbingan haji
Dilaksanakansetiap tahun pada bulan muharram. Kegiatan ini berisi penyusunan laporan-laporan hasil dari pelaksanaan program-program yang telah terlaksana.
- 13) Bimbingan Staff
Kegiatan ini bertujuan agar staf-staff yang ada di PT. Arwaniyyah lebih terlatih dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada para Jemaah. Bimbingan staff dilaksanakan pada akhir tahun beserta diadakan khotmil qur'an bersama.¹⁹

4. *Controlling* (Pengawasan) PT. Arwaniyyah *Tour dan Travel* Kudus

Setelah kegiatan-kegiatan sudah terlaksana melalui perencanaan yang sudah ada, proses selanjutnya adalah pengawasan. Pengawasan atau evaluasi ini dilaksanakan PT. Arwaniyyah *Tour dan Travel* pada bulan muharram. Evaluasi ini

¹⁹ Yusron Kafidin oleh penulis, Selaku Pembimbing Haji dan Umrah PT. Arwaniyyah *Tour dan Travel* Kudus, 24 April 2022, transkip.

sangat penting dan berpengaruh dengan kegiatan yang akan dikerjakan selanjutnya. Evaluasi yang dilaksanakan oleh PT. Arwaniyyah di isi dengan membuat laporan pasca haji. Pelaksanaan pengevaluasian ini dilaksanakan baik di dalam negeri maupun di luar negeri oleh staf atau pengurus dan pembimbing.²⁰

PT. Arwaniyyah *Tour dan Travel*, menyadari bahwa evaluasi atau pengawasan juga dibutuhkan dalam suksesnya suatu kegiatan. Karena kegiatan yang dilakukan adalah ibadah yang dilaksanakan oleh tamu-tamu Allah Swt atau Jemaah haji dan umroh. Sehingga PT. Arwaniyyah akan memberikan pelayanan yang baik, aman, nyaman dan selalu menjaga kepercayaan calon jemaah.²¹

C. Analisis Data Penelitian

Setelah melakukan penelitian dan mendapatkan hasil penelitian, PT. Arwaniyyah *Tour dan Travel* merupakan perusahaan yang bergerak di bidang *tour dan travel* yang melayani segala keperluan atau yang dibutuhkan dan disiapkan untuk para calon Jemaah haji dan umroh. Memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para Jemaah sehingga para Jemaah mendapatkan rasa nyaman, aman dan memberikan kepercayaannya kepada PT. Arwaniyyah *Tour dan Travel*. PT. Arwaniyyah selalu berusaha menginformasikan apabila terdapat perubahan-perubahan atau ketidak sesuaian yang disiapkan oleh Jemaah, sehingga para Jemaah dapat mengatasi hambatan atau kendala yang mungkin akan terjadi dengan pelaksanaan ibadah yang akan dikerjakan selanjutnya.

Peneliti menganalisa bahwa PT. Arwaniyyah *Tour dan Travel* Kudus melalui manajemen pelayanannya menerapkan keempat fungsi-fungsi manajemen sebagaimana mestinya yang telah dibuat, melalui proses-proses *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pelaksanaan), dan *controlling* (pengendalian) dalam menarik minat calon Jemaah haji dan umroh. Peneliti telah menguraikan pembahasan skripsi, maka dapat dianalisa sebagaimana yang telah diuraikan dan dijelaskan sebelumnya “Studi Analisis Manajemen Pelayanan PT. Arwaniyyah *Tour dan Travel* Kudus dalam meningkatkan Calon Jemaah Haji dan Umroh Tahun 2022”

²⁰ Yusron Kafidin oleh penulis, Selaku Pembimbing Haji dan Umrah PT. Arwaniyyah *Tour dan Travel* Kudus, 24 April 2022, transkrip.

²¹ Misbahudin Nashan oleh penulis, Selaku pimpinan PT, Arwaniyyah *Tour dan Travel* Kudus, 24 April 2022, transkrip.

Pelayanan merupakan kegiatan atau berbagai kegiatan yang dilakukan dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau melalui mesin secara fisik, dan menyediakan yang dibutuhkan *customer*. Sedangkan Menurut KBBI pelayanan dapat diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani merupakan membantu menyiapkan apa yang diperlukan orang lain.²²

Manajemen pelayanan merupakan suatu kegiatan yang di dalamnya terdapat perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengarahan, dan mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya. Mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme pelayanan kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan tertib, lancar, tepat sasaran, serta memuaskan. Baik buruknya pelayanan yang diberikan oleh konsumen akan mempengaruhi tingkat kepercayaan dari konsumen. dari uraian tersebut dapat di pahami bahwa pelayanan adalah suatu proses, sedangkan manajemen pelayanan adalah pengelolaan suatu dari proses tersebut.²³ Berikut adalah analisis-analisis dari fungsi-fungsi manajemen pelayanan PT. Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus, yaitu:

1. Analisis *Planning* (Perencanaan) PT. Arwaniyyah Tour dan Travel dalam Meningkatkan Calon Jemaah Haji dan Umrah

Perencanaan adalah suatu yang ingin dicapai dimasa yang akan datang atau suatu yang akan dikerjakandi masa yang akan datang. Menurut Koonntz, perencanaan adalah menentukan suatu yang akan dikerjakan dimasa yang akan datang. perencanaan pula merupakan cara untuk mengetahui siapa yang akan mengerjakan dan apa yang harus dikerjakan, perencanaan adaah kepandaian untuk menangkap setiap kesempatan dengan pertimbangan yang hati-hati. Perencanaan semata-mata bukan *top manager*, tapi dalam

²²Marjoni Racghman. *Manajemen Pelayanan Publik*, (Sukoharjo: Tahta Media Group, 2021), 6.
https://www.google.co.id/books/edition/MANAJEMEN_PELAYANAN_PUBLIK/bUVIEAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=manajemen+pelayanan&printsec=frontcover

²³Erika Revida, dkk, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), 83.
https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Pelayanan_Publik/ilssEAAQBAJ?hl=id&gbpv=12&dq=manajemen+pelayanan&printsec=frontcover

setiap *manager* harus membuat rencana untuk dilaksanakan dalam bidang kerjanya dan wewenangnya.²⁴

Ada tiga langkah dalam proses perencanaan yaitu, yang pertama, memutuskan tujuan atau sasaran yang akan ditetapkan dan dicapai oleh organisasi. Kedua, memutuskan strategi yang digunakan untuk mencapai tujuan. Ketiga, memilih cara menggunakan sumber daya yang dimiliki organisasi yang akan digunakan sebagai strategi dalam mencapai tujuan.²⁵

PT. Arwaniyyah *Tour dan Travel* merumuskan perencanaan di awal kegiatan seperti mengawal keberangkatan ibadah umrah dan persiapan manasik haji dan umroh, menyiapkan pembimbing haji, dan ada pula pelatihan khusus untuk para pembimbing haji. Dalam proses perencanaan sumber daya manusia sangat dibutuhkan untuk menjamin kelancaran dan meminimalisir hambatan.²⁶ Sehingga ibadah akan terasa aman, nyaman dan menyenangkan. Perencanaan program-program kegiatan yang ada di PT. Arwaniyyah sudah tersusun dan terjadwal setiap bulannya untuk meminimalisir hambatan-hambatan yang terjadi, sehingga dapat mempermudah dalam pelaksanaan, perencanaan tersebut tidak pernah berganti.

“Program kita awali dengan perencanaan dimana perencanaan itu pada saat pelaksanaan itu sudah mengantisipasi hambatan-hambatan yang sudah dipersiapkan dan terjadwal untuk mengantisipasi segala resiko yang akan dihadapi, hambatan-hambatan yang diantaranya adalah disebabkan oleh ketidakdisiplinan rombongan calon Jemaah ada hambatan yang terjadi adanya ketidak taatan pada informasi yang disampaikan sehingga

²⁴Yaya Ruyatnasih, dan Liya Megawati, *Pengantar Manajemen Teori, Fungsi dan Kasus*, (Karawang: CV. Absolut Media, 2018), 51.
https://www.google.co.id/books/edition/Pengantar_Manajemen/6DnvDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=fungsi-fungsi+manajemen&printsec=frontcover

²⁵ Harini Fajar Ningrum, *Dasar Ilmu Manajemen*, (Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2021), 9.
https://www.google.co.id/books/edition/Dasar_Ilmu_Manajemen/-mU7EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=fungsi-fungsi+manajemen&printsec=frontcover

²⁶ Misbahudin Nashan oleh penulis, Selaku Pimpinan PT. Arwaniyyah *Tour dan Travel* Kudus, 24 April 2022, transkrip.

terhambat kelancaran, namun hambatan ini tidak menjadi resikobesar terhadap perjalanan ibadah umroh.”²⁷

Perencanaan yang telah dilaksanakan kemudian dianalisa dan mendapatkan hasil, yaitu bahwa PT. Arwaniyyah telah melaksanakan perencanaan melalui strategi-strategi dan pengamatan secara efektif dan efisien, sehingga mendapatkan perencanaan-perencanaan menggunakan layanan-layanan program kerja yang sudah ditetapkan. Perencanaan dijadikan sebagai bentuk meminimalisir hambatan yang berkemungkinan terjadi nantinya. Jadi, *planning* sesuai dengan pembahasan bahwa perencanaan karena merupakan cara untuk mengetahui siapa yang akan mengerjakan dan apa yang harus dikerjakan, perencanaan adalah kepandaian untuk menangkap setiap kesempatan dengan pertimbangan yang hati-hati.

2. Analisis *Organizing* (Pengorganisasian) PT. Arwaniyyah *Tour dan Travel* dalam Meningkatkan Calon Jemaah Haji dan Umrah

Pengorganisasian memiliki tujuan untuk membuat struktur dan salinan organisasi formal yang sesuai, yang mencakup tanggung jawab setiap individu dalam organisasi atau perusahaan, otoritas yang bertanggung jawab, jaringan komunikasi, dan skema, untuk menangani semua fitur yang diperlukan. Fungsi lainnya dari pengorganisasian yaitu memastikan penyediaan sumber daya untuk memenuhi tujuan tepat sasaran dengan yang telah direncanakan.²⁸ Setelah melakukan perencanaan hal yang harus dilakukan adalah membuat struktur organisasi untuk menyatukan sumber daya yang sudah ada agar dapat mengoptimalkan suatu tujuan yang akan dicapai.

Organizing (pengorganisasian) yang dilakukan PT. Arwaniyyah dengan membagi setiap sumber daya manusia sesuai dengan bidang atau kemampuannya. Melakukan *job description* dengan menyesuaikan arahan dari pimpinan.²⁹ Seperti *job description* yang diberikan kepada bidang keuangan yang

²⁷ Misbahudin Nashan, Wawancara oleh penulis, 24 April 2022, wawancara 1, transkrip

²⁸ Harini Fajar Ningrum, *Dasar Ilmu Manajemen*, 10-11. https://www.google.co.id/books/edition/Dasar_Ilmu_Manajemen/mU7EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=fungsi-fungsi+manajemen&printsec=frontcover

²⁹ Misbahudin Nashan oleh penulis, Selaku Pimpinan PT. Arwaniyyah *Tour dan Travel* Kudua, 24 April 2022,, transkrip.

menerima tugas pembayaran paket umroh, paspor dan meningitis, melakukan pembayaran tiket domestic dan internasional maupun visa, melakukan pembayaran bisyaroh karyawan travel, dan lain sebagainya.

“manajemen pelayanannya kita lakukan dengan cara professional dan proposonal, ada bagian IT ada yang komunikasi ada yang bagian piket, organisai yang terdiri dari pengurus, dan masing-masing *jobdesc* dengan demikian pembagian tugas yang mereka terima akan berjalan dengan sesuai dengan *jobdesc*, untuk mengawal program keberangkatan keberhasilan dari masing-masing rombongan.”³⁰

Dari pengorganisasian yang sudah dianalisa bawa PT. Arwaniyyah *Tour* dan *Travel* telah memberikan *job description* kepada sumber daya manusia sesuai dengan bidang kemampuannya dan dapat menunjang terlaksannya *actuating* (pelaksanaan), dan siap melaksanakan ke proses selanjutnya tugas-tugas yang sudah di berikan sesuai dengan perencanaan yang akan dituju.

3. Analisis *Actuating* (Pelaksanaan) PT. Arwaniyyah *Tour* dan *Travel* dalam Meningkatkan Calon Jemaah Haji dan Umrah

Pelaksanaan diartikan sebagai implementasi atau penenrapan dari proses *planning* (perencanaan) yang telah di buat atau pelaksanaan merupakan langkah-langkah perencanaan dalam kondisi nyata yang melibatkan segenap sumber daya manusia yang dimiliki untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Menggerakakan sumber daya manusia yang dimiliki agar bekerja dengan penuh kesadaran secara bersama-sama untuk mencapai tujuan yang efektif. Sehingga diperlukan adanya kekuatan yang dapat mengupayakan dan menggerakkan dalam proses pelaksanaan tersebut melalui kepemimpinan (*leadership*).³¹ Menurut Moenir,

³⁰ Misbahudin Nashan wawancara oleh penulis, 24 April 2022, wawancara 1, transkrip.

³¹ Kurniawan Prambudi, dkk, *Dasar Manajemen dan Kewirausahaan*, (Bandung: Widina Bhakti Persada, 2020), 60. https://www.google.co.id/books/edition/DASAR_MANAJEMEN_DAN_KEWIRAUSAHAAN/GgpGEAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=actuating+pelaksanaan&pg=PA60&printsec=frontcover

pelaksanaan pelayanan dapat diukur, sehingga dapat ditetapkan standar yang baik dari segi waktu dan hasil.³²

Actuating (pelaksanaan) yang dikerjakan dapat disesuaikan dengan perencanaan-perencanaan yang sudah dibuat sebelumnya, misal pada perencanaan pengajian manasik haji yang dilaksanakan pada bulan-bulan islam yaitu, bulan Rabiul Akhir, Jumadil Ula, Jumadil Akhir dan rajab, setiap kegiatan berisi memberikan informasi-informasi terkait dengan persiapan yang dibutuhkan para Jemaah ketika akan melaksanakan ibadahnya. Selain itu pengajian manasik bertujuan mempererat talisiaturahim antar jemaah, maupun jemaah dengan pembimbingnya. Adapun pengajian manasik haji dan umrah yang di dalamnya terdapat praktik pelaksanaan haji dan umroh yang dilaksanakan sesuai pada saat tahun keberangkatannya.

“untuk menarik minat Jemaah, yang pertama kita infokan kepada Jemaah yang kemudian diinfokan kepada saudara-saaudaranya atau orang-orang yang ada di sekitarnya melalui browsur. kemudian kita juga ada mengajak mereka semacam silaturahmi pasca umroh, kita adakan pengajian setelah itu kita berikan informasi yang berkaitan dengan pendekatan Jemaah.”³³

Analisa dari pelaksanaan kegiatan PT. Arwaniyyah *Tour* dan *Travel* adalah dapat melaksanakan program-program kegiatan dengan sesuai dan tersusun pada bulan pelaksanaannya, jadi mampu melaksanakan kegiatan pada waktu yang tepat. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan Jemaah kepada PT. Arwaniyyah *Tour* dan *Travel* Kudus. Cara yang dilakukan PT. Arwaniyyah dalam menarik minat calon Jemaah yaitu dengan menjalankan program-program dengan baik, memberikan pelayananan yang dibutuhkan oleh para calon jemaah agar tercipta citra yang baik pula, sehingga para calon Jemaah dapat menaruh kepercayaan penuh kepada PT. Arwaniyyah. Selain itu cara yang lain yang digunakan adalah dengan menjaga silaturahmi kepada Jemaah haji maupun umrah dengan mengadakan pengajian yang dihadiri dengan para Jemaah dan calon Jemaah haji dan umrah, secara tidak

³² Marjoni Racghman. *Manajemen Pelayanan Publik*, 6.

³³ Misbahudin Nashan wawancara oleh penulis, 24 April 2022, wawancara 1, transkrip.

langsung kegiatan tersebut akan diamati masyarakat sekitar dan memungkinkan citra dari PT. Arwaniyyah menjadi lebih baik.

4. Analisis *Controlling* (Pengawasan) PT. Arwaniyyah *Tour dan Travel* dalam Meningkatkan Calon Jemaah Haji dan Umrah

Pengawasan atau evaluasi merupakan tindakan terbaru manajer atau organisasi Proses menyaksikan atau memantau pelaksanaan kegiatan organisasi untuk memverifikasi bahwa semua pekerjaan dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dikenal sebagai pengawasan. Diharapkan dengan adanya pengawasan akan terjadi penyimpangan dalam berbagai bidang atau situasi dalam hambatan-hambatan yang mungkin terjadi dapat dicegah sehingga dapat tercapainya tujuan organisasi.³⁴

Evaluasi yang dilaksanakan oleh PT. Arwaniyyah *Tour dan Travel* setiap tahunnya di bulan Muharam. Pelaksanaanya diisi dengan laporan pengurus kilafah, Kementerian Agama menerima laporan pasca haji dari pengurus KBIH, pengawas, khalifah, atau pengurus karu karom di Indonesia dan Arab Saudi. Evaluasi ini dilakukan untuk mengetahui pelayanan-pelayanan baik yang dipertahankan ataupun kekurangan melalui pelayanan tersebut yang harus diperbaiki, sehingga minat calon Jemaah haji dan umrah dapat meningkat disetiap tahunnya. Apabila terjadi hambatan dalam pemberian pelayanannya maka PT. Arwaniyyah memberikan informasi kepada pemerintah kementerian agama di bagian haji.

“Kalau ada hambatan itu ya tergantung dengan pemerintahnya seperti inikan kita masih menunggu yang berangkat siapa saja. Jadi kita juga mempersiapkan itu, kita selalu komunikasi dengan pemerintah kementerian agama dari bagian haji, ada informasi-informasi kita sampaikan ada hambatan kita sampaikan ke kemenag ketika itu kemenag konfirmasi dan setia kegiatan kita juga ke kemenag begitu pula kalau ada kegiatan semacam kebutuhan haji atau umroh kita undang kita sampaikan ke Jemaah nanti ketika manasik”³⁵

PT. Arwaniyyah *Tour dan Travel* Kudus telah melaksanakan evaluasi dan dapat dianalisa, bahwa evaluasi yang dilakukan telah

³⁴ Kurniawan Prambudi, dkk, *Dasar Manajemen dan Kewirausahaan* ,62

³⁵ Yusron Kafidin, wawancara oleh penulis, 24 April 2022, wawancara 3, transkrip.

seuai dengan teori yang telah diuraikan. Evaluasi ini menjadi akhir dari proses manajemen namun dapat dijadikan sebagai materi atau langkah yang nantinya dipergunakan dalam pelaksanaan manajemen pelayanan di masa mendatang, karena terdapat data-data yang dapat dijadikan bersumber dari kegiatan-kegiatan sebelumnya. Namun evaluasi yang dilakukan oleh PT. Arwaniyyah masih menggunakan laporan hasil kegiatan, belum ada pengembangan-pengembangan terhadap kegiatan yang akan dilaksanakan selanjutnya, karena kegiatan setiap tahunnya hamper sama dan tergolong tidak berubah.

