BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum PT. Mina Wisata Islami Surabaya

1. Sejarah singkat berdiriya PT. Mina Wisata Islami

Indonesia adalah Negara yang mayoritas penduduknya pemeluk agama Islam, dimana ratusan ribuan umat Islam Indonesia memenuhi panggilan Ilahi untuk melaksanakan ibadah umrah ke tanah suci dengan tulus dan ikhlas, oleh sebab itu PT.Mina Wisata Islami adalah salah satu dari perusahaan jasa yang ada di Indonesia yang memberikan pelayanan terbaik demi kelancaran, kenyamanan, keamanan dan keabsahan ibadah umrah. Sehingga apa yang menjadi cita-cita dan harapan para jemaah atau Tamu-tamu Allah dapat tercapai.

PT. Mina Wisata Islami didirikan pada tanggal 2 Januari 2009, Pada awal berdirinya PT.Mina Wisata Islami bertempat di Kara Agung yang masih menjadi Sub Agent suatu perusahaan lain, menempati Ruko Lotus Regency pada tahun 2009 dan membuka kantor cabang di Royal Plaza pada Tahnu 2013. PT. Mina Wisata Islami memulai operasionalnya pada awal musim umrah Bulan Maret 2011, serta secara resmi mempunyai izin dan kelayakan bisa menjadi fasilitator jemaah untuk perjalanan ibadah Umrah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. **Visi dan Misi PT. Mina Wisata Islami**

Visi PT. Mina Wisata Islami yaitu "Menjadi Fasilitator yang memberikan berkah buat semua".

Adapun Misinya yaitu dengan mendirikan PT. Mina Wisata Islami bisa menjadi Travel yang Amanah dan menjadi umrah yang sesuai dengan Sunnah Rasulullah SAW.

3. **Tujuan didirikannya PT. Mina Wisata Islami**

Tujuan didirikanya PT. Mina Wisata Islami adalah untuk syiar Islam agar bisa memudahkan beribadah ke Baitullah, sehingga dapat menciptakan suasana syiar yang penuh kedamaian, kesamaan, kekeluargaan dan saling memperhatikan satu dengan yang lainya.

4. **Motto PT.Mina Wisata Islami**

Motto PT. Mina Wisata Islami adalah "Satu hati Satu langkah dalam kebersamaan menggapai makna"[63]

5. **Struktur organisasi PT.Mina Wisata Islami**

Struktur adalah sesuatu yang disusun atau dibangun untuk kooardinasi yang efisien dari semua kegiatan-kegiatan, posisi dan tugas dalam organisasi atau lembaga. Sebagaimana yang telah kita ketahui bahwa organisasi merupakan suatu susunan atau aturan dari perbagai bagian sehingga menjadi satu kesatuan yang teratur.

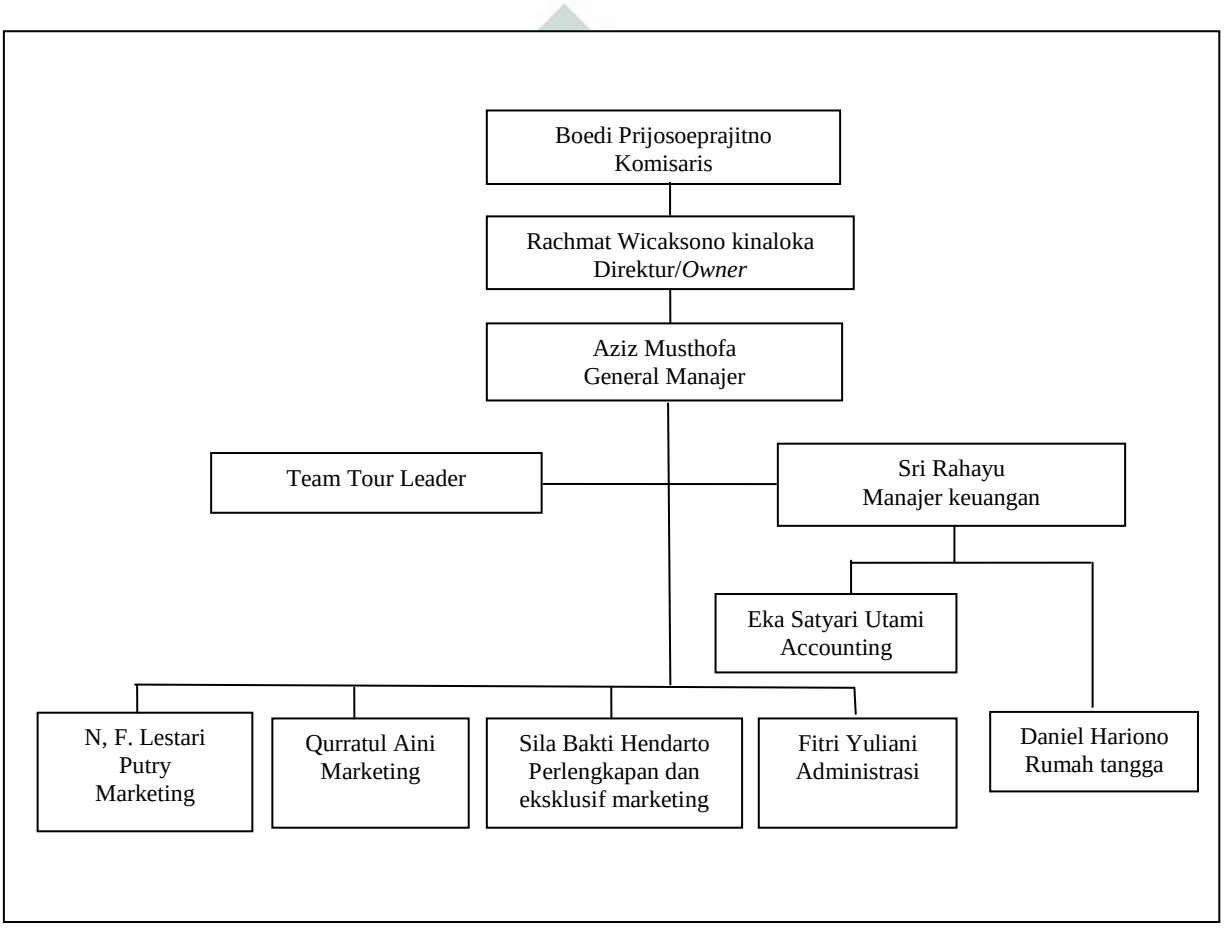
[63] Wawancara, Rachmat, Surabaya 29 juni 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Adapun struktur organisasi yang dimiliki PT. Mina Wisata Islami Surabaya adalah.

Gambar. 1.3

Struktur organisasi perusahaan



Adapun tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian struktur di PT. Mina Wisata Islami yaitu:

a. Komisaris

Melaksanakan pengurusan PT. Mina Wisata Islami secara umum serta mewakili PT. Mina Wisata Islami baik di dalam

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

maupun di luar pengadilan. Sedangkan tanggung jawab Komisaris adalah melakukan pengawasan secara umum dan atau khusus serta memberi nasehat kepada Direktur PT. Mina Wisata Islami Surabaya.

b. Direktur

Memantau jalannya perusahaan, Melakukan perencanaan strategi kebijakan bagi pengembangan dan Menyusun keputusan yang penting bagi perusahaan.

c. General Manajer

Pengambil keputusan dan bertanggung jawab atas tercapainya tujuan perusahaan serta sebagai pengendali seluruh tugas dan fungsi-fungsi dalam perusahaan.

d. Tour Leader

Memimpin atau memandu perjalanan atau aktivitas jemaah selama ibadah umrah. Misalanya seperti: Memimpin doa sebelum Tour dimulai, menjelaskan jadwal perjalanan kepada jemaah, pemandu alur perjalanan dan lain sebagainya yang berkaitan dengan perjalanan jemaah.

e. Manajer keuangan

Mengecek dan mengatur semua keuangan masuk dan keluar dalam perusahaan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

f. Accounting

Melakukan penarikan tagihan pembayaran kepada jemaah, Mengatur keluar dan masuknya surat perusahaan, membuat laporan catatan pengelolahan keuangan, stransaksi pembayaran dan penyajian data, serta menyerahkan laporan kepada manajer keuangan perusahaan.

g. Administrasi

Mengatur dan pengurusan dokumen-dokumen colon jemaah, seperti, tiket pesawat, hotel, booking restoran dan pembayaran pajak setiap bulannya serta proses administrasi dokumen perusahaan.

h. Perlengkapan

Mengatur dan mengecek perlengkapan digudang, membuat laporan masuk dan keluarnya barang, membagikan barang kepada jemaah dan hal-hal lain yang menjadi keperluan kantor.

i. Marketing

Memperkenalkan produk-produk Perusahaan, meningkatkan jumlah *Customer*, menjalin hubungan baik dengan *Customer* dan menyampaikan segala informasi kepada perusahaan yang bermanfaat untuk peningkatan kualitas penjualan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

j. Rumah tangga

Adapun tugas dari Pembantu kantor adalah mengerjakan semua yang berkaitan dengan kerapian dan kebersihan gudang dan kantor serta mengerjakan hal-hal lain yang dibutuhkan oleh kantor.[64]

6. Alamat dan Tataletak PT. Mina Wisata Islami.

Kantor pusat PT. Mina Wisata Islami beralamat di Jl. Ketintang Baru Selatan 1 No. 52 Surabaya. Tepatnya di Ruko Lotus Regency, Blok D-8 Surabaya. Telp. 03182707812. Kantor Cabang di Royal Plazah F-3 No.11 Musthafa Center. Telp. 0318271444 dan Jl. Proklamasi 29 Gresik. Telp. 03171872587. Kantor pusat bagunan terdiri dari dua lantai, lahan tertutup bagunan dan lahan terbuka sebagai parkir. Batas lokasi yaitu: barat: Ruko Lotus Regency, Timur: Ruko Lotus Regency, Utara: perumahan Lotus Regency, selatan: Jl. Ketintang Baru Selatan Surabaya.[65]

B. Penyajian data

1. Sumber daya manusia PT. Mina Wisata Islami

SDM adalah bagian terpenting dalam sebuah lembaga atau perusahaan sebagai penggerak untuk mencapai tujuan perusahaan dan juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan.

[64] Wawancara, Aziz, Surabaya 9 Mei 2015.
[65] Dokumen dan Brosur, Surabaya 29 23 Mei 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

PT. Mina Wisata Islami dalam operasionalna memiliki tenaga kerja sebagai berikut:

Tabel 1.3

Tenaga kerja PT. Mina Wisata Islami

No	Klasifikasi pekerjaan	Jenis kelamin		Pendidikan			
		L	P	SD	SLTP	SLTA	Akademi/P.Tinggi
1	Pemilik	1	1				2
2	Karyawan	3	5			2	6
	Jumlah	4	6	0	0	2	8

[66]

2. ***Input* jemaah PT. Mina Wisata Islami**

Input jemaah yang dilakukan oleh PT. Mina Wisata Islami dengan melalui Blog, Brosur dan menempatkan perwakilan di beberapa Kota, yaitu: Sidoarjo, Gresik, Madura, dan Jombang untuk mempermuda jemaah mencari informasi tentang PT. Mina Wisata Islami. Seperti yang dijelaskan oleh Informan:

> *"Input jemaahnya untuk sementara ini hanya melalu Blog, brosur dan juga menempatkan beberapa perwakilan di beberapa kota seperti di Jombang, Sidoarjo, Gresik, dan Madura".*[67]

3. **Produk-produk yang ditawarkan PT. Mina Wisata Islami**

Produk-produk yang telah ditawarkan PT. Mina Wisata Islami mempunyai produk-produk pilihan perjalanan umrah. Dalam setiap paket dibedakan waktu pemberangkatan dan harga, harga sewaktu-waktu dapat berubah sesuai dengan kebijakan perusahaan dan

[66] Dokumen PT. Mina Wisata Islami, Surabaya 23 mei 2015

[67] Wawancara, Aziz, Surabaya, 09 Mei 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pemberitahuan. Adapun Paket yang ditawarkan oleh PT. Mina Wisata Islami adalah.

Tabel. 1.4

Surabaya langsung Madinah

Umrah Paket Hemat, Regular dan VIP PT. Mina Wisata Islami

a. Program 10 hari umrah Mina Wisata.

Paket	Ruote		Hotel	Jumlah hari	Harga (USD)/pax		
	Berangkat	Pulang			Sekamar Ber-2	Sekamar Ber-3	Sekamar Ber-4
Hemat	SUB-MED	JED-SUB	Madinah: Al-Haram/mubarak madinah Makkah: Al-maqam/multajam/Al-Massa/Al-Shafwah	Program 10 hari.	2.350	2,300	2,250
Regular					2,600	2,550	2,500
VIP					2,750	2,700	2,650

b. Program 13 hari umrah Mina Wisata.

Paket	Route		Hotel	Jumlah hari	Harga (USD)/pax		
	Berangkat	Pulang			Sekamr ber-2	Sekamar ber-3	Sekamar ber-4
Hemat	SUB-MED	JED-SUB	Madinah: Al-Haram/mubarak madinah Makkah: Al-	Program 13 hari	2,490	2,440	2,390
Regular					2,740	2,690	2,640

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

VIP			maqam/multajam/Al-Massa/Al-Shafwah		2,890	2,840	2,790

Adapun umrah paket Hemat, Reguler dan VIP PT. Mina Wisata Islami Surabaya pada bulan Maret-juni 2015 yaitu.

Paket	Ruote, Bulan Dan Tanggal		Hotel	Jumlah hari	Harga (USD)/pax		
	Berangkat	Pulang			Sekamar Ber-2	Sekamar Ber-3	Sekamar Ber-4
Hemat	SUB-MED/ Maret/Tanggal: 10, 17, 19 dan 31.	JED-SUB	Madinah: Al-Haram/mubarak madinah Makkah: Al-maqam/multajam/Al-Massa/Al-Shafwah	Program 10 hari.	2.350	2,300	2,250
Regular					2,600	2,550	2,500
VIP					2,750	2,700	2,650
Hemat	SUB-MED/ April/Tanggal: 14,21,23 dan 28	JED-SUB	Madinah: Al-Haram/mubarak madinah Makkah: Al-maqam/multajam/Al-Massa/Al-Shafwah	Program 10 hari.	2.350	2,300	2,250
Reguler					2,600	2,550	2,500
VIP					2,750	2,700	2,650
Hemat	SUB-MED/ Mei/Tanggal: 15, 14, 19 dan 26	JED-SUB	Madinah: Al-Haram/mubarak madinah Makkah: Al-maqam/multajam/Al-	Program 10 hari.	2.400	2,350	2,300

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

			Massa/Al-Shafwah				
Reguler		JED-SUB	Madinah: Al-Haram/mubarak madinah Makkah: Al-maqam/multajam/Al-Massa/Al-Shafwah		2,650	2,600	2,550
VIP					2,800	2,750	2,700
Hemat	SUB-CGK-JED / juni/Tanggal : 16 dan 25	JED-CGK-SUB	Madinah: Al-Haram Mekkah: tala Al-Badar	10 hari	3,065	2,865	2,765
					3,615	3,315	3,115

Keterangan:

a. Pesawat menggunakan Saudia Airlines.

b. Tanggal 19 Maret, 23 April, 14 Mei dan 25 Juni 2015 Program 13 hari, untuk harga reguler 2.740.

c. Jadwal keberangkatan dan harga dapat berubah sewaktu-waktu dengan pemberitahuan.

d. Harga paket sudah termasuk: Tiket pesawat Ekonomi PP, Visa Umrah, bus AC di Saudi Arabia, akomodasi sesuai paket, manasik umrah, air Zam-zam 5L, perlengkapan jemaah : (Koper, tas jinjing, mukenah (wanita), kain ihram (pria), seragam batik eksklusif dan jilbab, buku do'a, buku panduan manasik dan ID Card.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e. Harga belum termasuk: pembuatan paspor, airport tax handling Rp. 1.000.000,-, suntik meningitis Rp. 455.000,-, kelebihan bagasi lebih dari 40kg dan surat mahram (bagi yang tidak membawa mahram),[68] seperti yang dijelaskan oleh informan:

> *"Hanya fokus ke umrah. programnya ada 13 hari dan 10 hari. paketnya ada 3, Hemat, Reguler dan VIP dari ketiganya tidak ada perbedaan yang membedakan kecuali hotel, lihat saja di brosur".*[69]

4. Prosedur operasional PT. Mina Wisata Islami selama di Tanah Air

Ada beberapa prosedur yang di standarkan PT. Mina Wisata Islami Surabaya selama di Tanah Air, yaitu:

a. Pendaftaran

Calon jemaah umrah mengisi biodata lengkap diformulir pendaftaran yang disediakan oleh PT. Mina Wisata Islami Surabaya. Formulir pendaftaran diisi: Nama, temapat tanggal lahir, alamat, dan nomer telphon calon jemaah. Nama-nama yang tertulis harus diterangkang status dan usianya serta paket yang akan dipilih oleh calon jemaah, seperti yang dijelaskan oleh informan:

> *"Jemaah daftar langsung mengisi formulir yang kami sediakan lalu di isi sesuai dengan biodatanya dan paket yang dipilih".*[70]

[68] Brosur, Surabaya 29 April 2015.
[69] Wawancara, Aziz, Surabaya 22 juni 2015
[70] Wawancara, Aini, Surabaya 06 juli 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Penyerahan formulir

Copy Formulir yang sudah diisi biodata lengkap calon jemaah diserahkan kebagian marketing perusahaan, marketing perusahaan bertanggung jawab untuk menyerahkan copy formulir pendaftaran calon jemaah kebagian Administrasi untuk didata, seperti yang dijelaskan oleh informan:

> *"Kalau Jemaah Sudah Daftar Copyan Dari Formulir Jemaah Di serahkan Ke Bagian Administrasi".*[71]

c. Penyerahan persyaratan

Setelah copy formulir pendaftaran diserahkan kebagian Administrasi, calon jemaah umrah harus melengkapi persyaratan umrah, yaitu: Paspor berlaku minimal 7 bulan terakhir, nama terdiri dari tiga suku kata, Contoh: FAUZANAH FAUZI SANI, Perempuan dibawah 45 tahun melampirkan akta lahir asli, Suami-Istri melampirkan buku nikah asli, membawa Anak melampirkan akta lahir Anak asli, membawa Keluarga melampirkan kartu Keluarga asli, dan menyerahkan foto 4x6 sebayak 8 lembar (80% tampak wajah dan latar putih),[72] seperti yang dijelaskan oleh informan:

> *"Setelah pendaftaran jemaah harus menyerahkan persyatannya, sama seperti yang ada di brosur. Kalau pendaftaranya atau membayaranya bisa diwakilkan keluarganya".*[73]

[71] Wawancar, Aini, Surabaya 06 juli 2015.
[72] Brosur, Surabaya, 29 April 2015.
[73] Wawancara, Fitri, Surabaya 06 juli 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Pengurusan dokumen

Dokumen yang telah diserahkan oleh calon jemaah umrah diproses oleh bagian Administrasi untuk keberangkatan calon jemaah umrah. Seperti, tiket pesawat, hotel, restoran dan visa (wanita yang tidak memiliki mahram harus membuat surat mahram), seperti yang disampaikan informan:

> *"Setela semuanya diurus buat visanya dan yang lain-lain, kalau sudah ada Visa suda aman".*[74]

e. Pembayaran calon jemaah umrah

Pembayaran Calon jemaah umrah PT. Mina Wisata Islami. Pembayaran DP Minimal Rp. 5.000.000/pax. Untuk Baby Infant membayar USD 500 dan Anak usia 14 tahun kebawah membayar USD 1800. Pelunasan pembayaran harus dilunasi maksimal 2 minggu sebelum tanggal pemberangkatan dibagian Accounting. Adapun ketentuan Pembayaran dalam Rupiah mengikuti kurs yang ditentukan oleh PT. Mina Wisata Islami. Via stansfer USD atau Rupiah Ke Bank Mandiri (Rachmat Wicaksono Kinaloka, No, 142-00-0735372-4). Jika terjadi pembatalan pemberangkatan dari pihak jemaah maka biaya yang telah dikeluarkan perusahaan akan di bebankan kepada jemaah dan apabila pembatalan terjadi karena dari pihak perusahaan maka semua biaya ditanggung perusahaan, Seperti yang dijelaskan oleh informam pertama:

[74] Wawancara, Surabaya 06 juli 2015

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

"Ketentuan pembayaran, kalau jemaah mendaftar membayar DP lima juta perorang kemudian berikutnya bisa diangsur sampai dengan batas tanggal yang ditentukan untuk berangkat. kalau misalnya sudah mau brangkat, misalnya H-1bulan batas waktu pembayaran maksimumnya antara 1 atau 2 minggu. Sebelum keberangkatan sudah harus dilunasi. jika terjadi pembatalan pemberangkatan dari perusahaan akan di tanggung perusahaan dan begitu juga sebaliknya".[75]

Informan yang kedua yaitu:

"Untuk pembayaranya kalau DP minimal lima juta perorang, maksimal pelunasannya dua minggu sebelum tanggal keberangkatan. kalau untuk Baby Infant hanya membayar USD 500 dan Anak usia di bawah 14 tahun membayar USD 1800".[76]

f. Pelaksanaan manasik

Bimbingan Mansik diberikan atau dilaksanakan ketika jemaah berada di Tanah air dengan menggunakan multimedia. Manasik dilaksanakan di Hotel Ibis Rajawali Jembatan Merah Surabaya. Waktu pelaksanaan diberitahukan kepada jemaah satu minggu sebelum acara pelaksanaan, seperti yang dijelaskan oleh informan yang pertama:

"Manasiknya menggunakan mutlimedia. Manasik selalu Dilaksanakan di hotel ibis rajawali jembatan merah, satu musim ini selalu dilaksanakan di hotel ibis jl. rajawali. Untuk materinya umum seputar tentang ruang lingkup umrah".[77]

Informan yang kedua yaitu:

"Manasiknya dilaksanakan di hotel ibis rajawali setiap satu bulan sekali. Untuk pemberitahuan pelaksaan kami memberitahu kepada jemaah satu minggu sebelum acara.

[75] Wawancara, Aziz, Surabaya 22 juni 2015.
[76] Wawancara, Fitri, Surabaya 06 juli 2015.
[77] Wawancara, Aziz, Surabaya, 22 juni 2015

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

disana juga suda ada contact yang ngurusi buat tempat itu jadi pelaksanaannya tiap bulan sekali".[78]

g. Cek kesehatan

Calon jemaah umrah PT. Mina Wisata Islami melakukan cek kesehatan oleh Tim Dokter khusus yang telah ditugaskan PT. Mina Wisata Islami setelah pelaksanaan manasik di Hotel Ibis Rajawali Jembatan Merah Surabaya, seperti yang dijelaskan oleh informan yang pertama:

"Untuk sejauh ini setelah malaksanakan manasik juga memberikan fasilitas dokter periksa gratiss, jadi pada saat manasik disini ada tim dokter khusus yang memang disediakan untuk pemeriksaan gratis,"[79]

Informan yang kedua yaitu:

"Setelah pelaksanaan manasik jemaah di periksa oleh Dokter yang ditugas Mina, seperti pengecekan kadar gula, darah dan lainya".[80]

h. Perlengkapan jemaah

Adapun perlengkapan jemaah yang disediakan oleh PT. Mina Wisata Islami adalah Koper, tas jinjing, kain ihram (Laki-laki), mukena (Wanita), seragam batik (jilbab), buku doa, buku panduan manasik dan ID Card, seperti yang dijelaskan oleh informan yang pertama:

"Jemaah mendapatkan perlengkapan, seperti koper, tas jinjing, mukena kain ihram dan lain sebagainya dan untuk perlengkapan ini kami memiliki Fendor, kalau kain batik, koper dan mukena, kain ihram dari Toko Tas. Untuk

[78] Wawancara, Fitri, Surabaya, 06 Juli 2015
[79] Wawancara, Aziz, Surabaya, 22 juni 2015
[80] Wawancara, Fitri, Surabaya, 06 Juli 2015

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

jahitnya ada khusus yaitu di Balestra dan untuk akomodasi di Madinah kami, hemm kan juga kaitanya sama muassasah, yang ngurusin Hotel, Makan, bus dan lainya suda ada yang menguruskan sendiri pewakilan dari sini".[81]

Informan yang kedua yaitu:

"Jemaah dapet Koper, tas jinjing, mukena, kain ihram dan baju batik. untuk kainnya batik, baju ihram, mukena, koper, tas itu mengambil dari langganan Toko Tas. kalau untuk yang jahit baju di Balestra."[82]

i. Suntik miningitis

Semua jemaah diwajibkan melakukan suntik miningitis sebelum keberangkatan ke Tanah Suci, seperti yang dijelaskan oleh informan:

"kalau suntik miningitis semua jemaah wajib"[83]

5. Prosedur operasional perjalanan umrah

Perosedur perjalanan ibadah umrah PT. Mina Wisata Islami mulai dari H-1 keberangkatan sampai proram selesai yaitu:

Tabel 1.5

SOP perjalanan umrah PT. Mina Wisata Islami

No	Hari	Kegiatan
1	H-1	Persiapan pemberangkatan jemaah dan pengumpulan bagasi jemaah di Kantor PT. Mina Wisata Islami Surabaya.
2	Ke-1	Kegiatan keberangkatan jemaah dari juanda T2 Surabaya menuju Bandara Amir Muhammad Madinah dan setelah tiba di Madinah seluruh jemaah

[81] Wawancara, Sila, Surabaya, 06 Juli 2015
[82] Wawancara, Fitri, Surabaya 06 juli 2015
[83] Wawancara, Fitri, Surabaya, 06 Juni 2015

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

		langsun menuju hotel.
3	Ke-2	Melaksanakan Ibadah di Masjid Nabawi.
4	Ke-3	Melaksanakan ziarah dengan didampingi oleh Tour Leader dan Mutawif PT. Mina Wisata Islami.
5	Ke-4	Jemaah diarahkan I'tikaf di Masjid Madinah.
6	Ke-5	Ibadah mandiri dan dianjutkan dengan ziarah.
7	Ke-6	persiapan *check out* Hotel (persiapan umrah dan menuju Masjid Bir Ali untuk *miqat*). Setelah sampai di mekah *check in* Hotel dan dilanjutkan dengan melaksanakan ibadah umrah.
8	Ke-7	Ibadah mandiri (I'tikaf di Masjidil Haram)
9	Ke-8	Ziarah mekah dan dilanjutkan dengan ibadah umrah ke-2.
10	Ke-9	Jemaah I'tikaf di Masjidil Haram.
11	Ke-10	Ibadah mandiri dan dilanjutkan dengan ziarah ke-2 di Mekah.
12	Ke-11	Jemaah melaksanakan ibadah mandiri.
13	Ke-12	*Check out* Hotel Mekah, Tawaf wada' bersama-sama, City Tour Jeddah, makan bersama di Restaurant Tomyam Asia dan dilanjutkan Bandara King Abdul Aziz Jeddah (penerbangan JED-SUB).
14	Ke-13	Jemaah tiba di Bandara Juanda T2 Surabaya (Do'a bersama dan salam perpisahaan "sampai jumpa di umrah berikutnya") [84]

6. Penjadwan keberangkatan

Penjadwalan keberangkatan jemaah umrah PT. Mina Wisata Islami di sesuaikan dengan jadwal yang telah dikeluarkan oleh

[84] Dokumen, Surabaya, 23 Mei 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

maskapai yang digunakan PT. Mina Wisata Islami yaitu Saudia Airlenes. Seperti yang disampaikan oleh informan yang pertama:

> *"Untuk penjadwalan keberangkatan denyesuaikan dengan jadwal maskapai yang gunakan perusahaan yaitu Saudia Airlines dan untuk harga dan lain-lain kami buat di brosur, jadi sebulum tahun musim umrah selesai, suda melakukan menjadwalan dan harga-harga yang akan dikeluarkan perusahaan dan setelah musim umrah selesai bisa langsung perekrutan jemaah kembali sampai menunggu musim haji selesai baru kami melakukan pemberangkatan kembali".*[85]

Informan yang kedua yaitu:

> *"untuk penjadwalan menyesuaikan dengan jadwal makapai dan untuk harga sebelumnya sudah dibuat dan setelah memauki tahun umrah kembali bisa langsung diberikan kepada jemaah yang ingin berangkat akhir tahun atau tahun depan".*[86]

7. Evaluasi kegiatan

Pengevaluasian selalu dilakukan oleh PT. Mina Wisata islami agar terus dapat memberbaiki sistem dan memberikan kenyamanan kepada jemaah. Seperti yang disampaikan oleh Informan pertama:

> *"Melakukan meeting poin, dilakukan setiap pagi kemudian sore sebelum pulang kantor minimal 10 atau 15 menit untuk evaluasi pekerja harian, Perminggu ada meeting besar setiap hari Sabtu dan setiap pagi pada saat akan memulai aktifitas keseharian tiap pagi".*[87]

Informan yang kedua yaitu:

> *"Evaluasi biasanya setiap hari Sabtu Terus biasanya waktu meeting setiap kepulangan jemaah. jadi setiap satu minggu itu setiap sabtunya ada evaluasi".*[88]

---

[85] Wawancar dengan General Manajer PT. Mina Wisata Islami, Surabaya 06 juli 2015.
[86] Wawancar dengan Staf PT. Mina Wisata Islami, Surabaya 06 juli 2015.
[87] Wawancara, Aziz, Surabaya, 06 juli 2015.
[88] Wawancara, Fitri, Surabaya, 06 juli 2015.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

8. Pengawasan

Pengawasan di PT. Mina wisata islami dilakukan disetiap bagian-bagian Staf dengan melalui standar baku yang ditetapkan. seperti yang dijelaskan oleh informan yang pertama:

> *"Semua bagian dikontrol dan diawasi dengan evaluasi meeting poin perhari seteah jam pulang kantor"*[89]

Informan yang kedua yaitu:

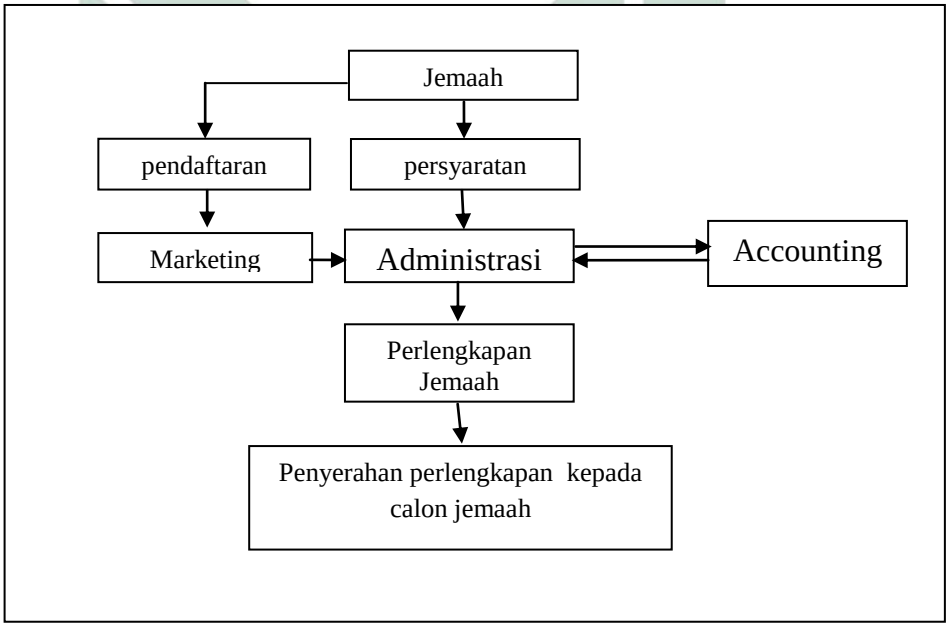
> *"Untuk pengawasanya disini hanya mengikuti standar yang ada jadi semuanya disesuaikan dengan itu".*[90]

9. Bagan alur prosedur PT. Mina Wisata Islami

Adapun untuk Bagan alur operasional PT. Mina Wisata Islami Surabaya (*flowchat*) yaitu:

Gambar. 1.4

Alur pendaftaran PT.Mina Wisata Islami

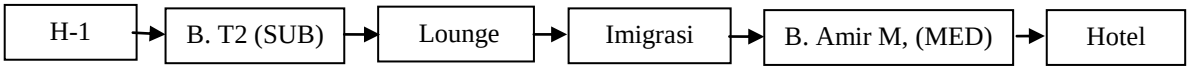


[89] Wawancara, Aziz, Surabaya, 06 juli 2015.
[90] Wawancar dengan Staf PT. Mina Wisata Islami, Surabaya 06 juli 2015.

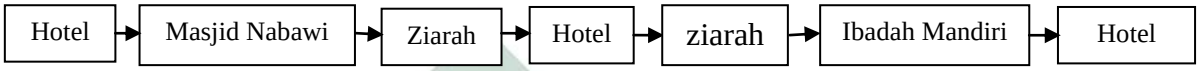
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Alur perjalanan jemaah PT.Mina Wisata Islami

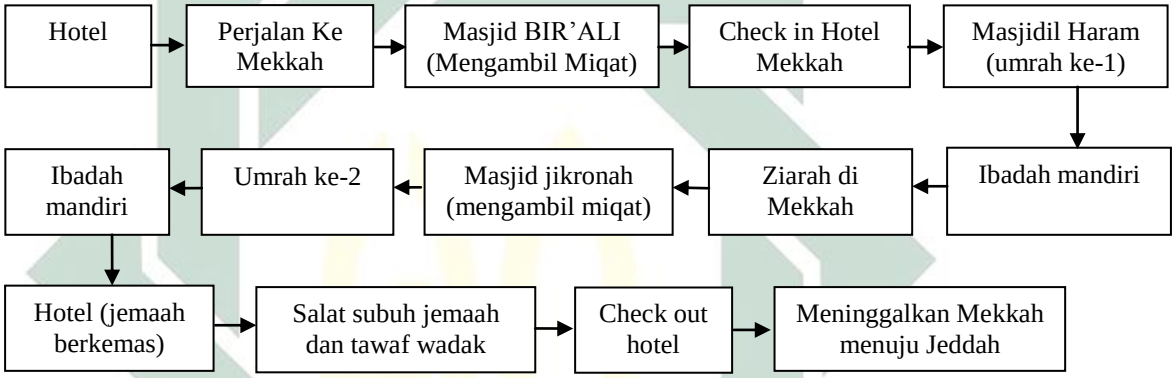
Surabaya ke Madinah



Madinah

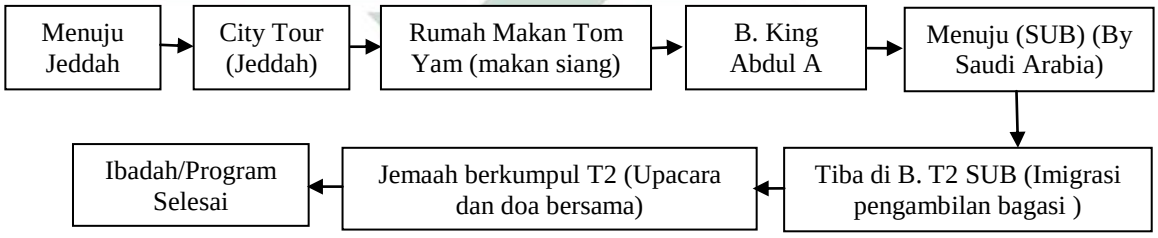


Madinah ke Mekkah



Alur perjalanan menuju kepulangan

Mekkah ke Indonesia



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

10. Pelaksanaan ibadah umrah

Untuk pelaksanaan umrah yang dilakukan di PT. Mina Wisata Islami mengikuti sunnah Rasulullah SAW. seperti yang di jelaskan oleh Informan pertama:

> *"Sudah sesuai, yang pertama semua jemaah mandi sunnah dan memakai baju ihram di hotel Madinah, keduan mengambil miqat dari Manjid Bir Ali dan Salat Sunnah dua Rakaat, setelah itu bersamana-sama mutawif dan semua rombongan mengucap niat umrah, yang ketiga melaksanakan tawaf, salat di makam Ibrahim lalu minum Air Zam-zan, ke emapat sai dari bukit Safa dan berakhir di Marwah dan yang terakhir mencukur atau memotong Rambut"*[91]

Informan yang kedua yaitu:

> *"Iya Saya Alumni jemaah Mina Wisata 2014. Menurut Saya sudah sesuai dengan Sunnah Rasulullah. Melakukan mandi sunnah dan berpakaian ihram di hotel Madinah, Lalu menuju Mekkah, mengambil miqat di Masjid Bir Ali dan salat sunnah, setelah itu bersama-sama melafalkan niat. Samapi di mekkah menuju hotel dan langsung melanjutkan melaksanakan tawaf, salat di makan Ibrahim, minum Air Zam-zam dan dilanjutkan melakukan sai. setelah sai kita semua rombongan melakukan tahallun.*[92]

C. Pembahasan hasil penelitian (Analisis Data)

Analisis data merupakan tahapan, pengecekan dan pengkonfirmasian data sehingga data yang diperoleh dari lapangan dapat menghasilkan pemahaman, kemudian dianalisa dalam bentuk kalimat dan dihubungkan pada rumusan masalah yang ada. Dalam penelitian ini

[91] Wawancara, Ghonim, Surabaya, 08 Juni 2015
[92] Wawancara, Tanto, Surabaya 06 Juli 2015

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

peneliti mengambil tentang manajemen operasional jemaah umrah di PT. Mina Wisata Islami Surabaya.

PT. Mina Wisata Islami adalah salah satu jasa Tour dan Travel yang memiliki tujuan untuk dapat melayani Tamu-tamu Allah ke tanah suci serta mengutamakan kenyamanan perjalanan dengan prosedur-prosedur yang jelas.

Dalam pembahasan selanjutnya penulis akan membahas lebih lanjut tentang standar operasional prosedur yang di tetapkan oleh PT. Mina Wisata Islami. Seperti yang telah dijelaskan diatas menurut Jay Haizer Dan Berry Render manajemen operasional adalah serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah *input* menjadi *output*.

Standar operasional yang dibuat di PT. Mina Wisata Islami untuk dijadikan panduan operasional perusahaan agar dapat mengurangi kesalahan dan turus dapat memperbaiki sistem yang ada. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori sepuluh keputusan Operasional yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu:

1. Kualitas

Kualitas yang diberikan PT. Mina Wisata Islami Perupa fasilitas pelayanan selama ditanah air dan di tanah suci sampai jemaah kembali ke tanah air.

fasilitas yang diberikan PT. Mina Wisata Islami kepada jemaah selama di Tanah Air yaitu:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Pelayanan pendaftaran, dalam hal ini PT. Mina Wisata Islami lebih banyak berperan untuk mem*follow up* dengan cara menelphon para calon jemaah yang sudah mendapatkan brosur atau informasi tentang produk-produk PT. Mina Wisata Islami dan mendatangi kerumah-rumah jemaah.
b. Pengurusan dokumen, hotel, tiket pesawat dan akomodasi selama di tanah suci.
c. Pemberian perlengkapan berupah Koper, tas jingjing, kain ihram (Laki-laki), mukena (Wanita), seragam batik eksklusif (Jilbab), buku doa, buku panduan manasik dan ID Card.
d. Manasik untuk pemantapan ibadah di Hotel Ibis Rajawali Jembatan Merah Surabaya. Bimbingan manasik ini dilakukan agar para jemaah lebih memahami makna perjalanan ibadah umrah dan juga bukan hanya kegiatan ibadah perjalanan religi akan tetapi lebih kemakna pemantapan hati dan kesiapan jiwa untuk beribadah.
e. Cek kesehatan gratis dari Tim Dokter khusus PT. Mina Wisata Islami. Hal ini dilakukan agar para jemaah selama perjalanan ibadah sehat jasmani dan dapat menghindari hal-hal yang tidak diinginkan dari segi kesehatan jemaah.
f. Pendampingan, hal ini yang sedikit berbeda antara PT. Mina Wisata Islami dengan Travel lain. PT. Mina Wisata Islami memberikan perhatian lebih kepada para jemaahnya, jika jemaah belum memiliki paspor maka dalam pembuatan paspor akan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

didampingi oleh perwakilan PT. Mina Wisata Islami yang berada di Imigrasi, surat mahram bagi wanita yang tidak membawa mahram, manasik pribadi jika tidak bisa mengikuti manasik yang dijadwalkan maka akan diberikan materi oleh petugas dari PT. Mina Wisata Islami dan pelaksanaan suntik miningitis akan di dampingi perwakilan PT. Mina Wisata Islami.

g. Handling bagasi H-1 keberangakatan dan di Juanda T2 Surabaya
h. Didamping Tour Leader yang mengawal perjalanan mulai keberangkan dari Juanda T2 Surabaya.
i. Ruang tunggu jemaah di bandara menggunakan Garuda Lounge Bandara Juanda T2 Surabaya.

Adapun fasilitas yang diberikan PT. Mina Wisata Islami kepada jemaah selama di Tanah Suci yaitu:

a. Handling bagasi di tanah suci
b. Bus AC selama di Madinah Dan di Mekkah
c. Bimbingan ibadah selama di Tanah Suci Oleh Mutawif PT. Mina Wisata Islami serta didampingi oleh Tour Leader.
d. Hotel Berbintang, yaitu:

   Madinah: Mubarak Madinah (Hemat), Al-Haram (Reguler dan VIP)

   Mekkah: Al-Maqam (Hemat), Al-Multajam (Reguler), Al-Massa dan Shafwah (VIP)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e. Ziarah selama di Tanah Suci, yaitu:

Madinah: Masjid Nabawi (Makam Rasulullah), Masjid Quba, Musium Madinah, Masjid Qiblatain, Jabal Uhud, Lokasi Perang Kandak, Masjid Sab'ah, Kebun Kurma, Jabal Magnif dan Percetakan Al-Qur'an.

Mekkah: Jabal Nur, Jabal Tsur, Jabal Rahma Arafah, Mina Dan Musdalifah.

f. City Tour Jeddah

Ballad Chornice (Masjid Qisas, Laut Merah Dan Masjid Terapung)

g. Makan Bersama

Makan bersama sebelum berangakat ke Bandara King Abdul Aziz di Rumah Makan Tom Yam.

h. Air Zam-zam 5L, setiap jemaah medapatkan Air Zam-zam 5L.

Dalam hal ini kualitas yang diberikan harus bisa memenuhi keinginan atau kebutuhan dari *customer* atau jemaah yang ada dan di PT. Mina Wisata Islami hal tersebut sudah dilakukan dengan cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari komentar jemaah yang puas setelah mengikuti perjalanan ibadah di PT. Mina Wisata Islami.

2. Desain produk

Produk jasa pada dasarnya tidak berwujud. Adapun produk-produk yang ditawarkan oleh PT. Mina Wisata Islami ada dua yaitu program umrah 10 hari dan 13 hari. Dari produk-produk yang ditawarkan PT. Mina Wisata Islami tidak memiliki variasi dan paket

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ini juga banyak digunakan oleh Travel-Travel lain. Dalam hal ini PT. Mina Wisata Islami perlu untuk membuat produk-produk baru yang mungkin bisa lebih menarik dibanding dengan produk yang ada pada Travel lain.

3. Proses

Dalam proses pelaksanaannya jemaah terlibat secara langsung, akan tetapi dalam proses pendaftaran, penyerahan persyaratan, pembayaran dan pengambilan perlengkapan jemaah sepeti koper, tas jinjing, kain ihram, mukena, batik eksklusif dapat diwakilkan oleh salah satu pihak dari keluarga yang bersangkutan akan tetapi hanya dalam proses penyerahan dan tidak mengenyampingkan keterlibatan jemaah. Dalam proses pendaftaran jemaah melakukan pengisian formolir sesuai dengan identitas asli, apabila jemaah telah melakukan pegisian formulir calon jemaah harus menyerahkan persyaratan-persyaratan yang telah diprosedurkan oleh perusahaan dan pembayaran dapat diangsur mulai dari tanggal pendaftaran sampai batas yang ditentukan perusahaan yaitu 2 minggu sebelum tanggal keberangkatan.

Adapun dalam proses pelaksanaan manasik, cek kesehatan, suntik meningitis dan pelaksanaan ibadah umrah semua dilakukan oleh jemaah secara langsung sampai program ibadah selesai.

4. Pemilihan lokasi

Tempat-tempat yang dipilih dekat dengan jemaah, Kantor pusat PT. Mina Wisata Islami beralamat di Ketintang Baru Selatan I No.25

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ruko Lotus Regency blok D-8 dan memiliki kantor cabang di Royal plaza F-3 No.11 Muathafa Center dan di Gresik Jl. Proklamasi 29 Gresik. PT. Mina Wisata Islami juga menempatkan perwakilan di beberapa Kota seperti di Jombang, Sidoarjo, dan Madura untuk mempermudah dan bisa lebih dekat dengan jemaah, dan jemaah juga bisa mendapatkan akses informasi tentang PT. Mina Wisata Islami dengan lebih jelas.

5. *Layout/* tata letak

Dalam meningkatan kualiatasnya PT. Mina Wisata Islami memilih beberapa pendukung yaitu:

a. Tenaga kerja yang berkualitas, PT. Mina Wisata Islami memilih karyawan yang memiliki kemampuan baik dalam hal pelayanan. Karyawan harus sopan, rapi, ramah, dan cepat tanggap.
b. Memberikan perhatian lebih kepada para jemaah
c. Maskapai penerbangan International
   1) Pesawat menggunakan Saudia Airlines
   2) Rute Keberangkatan Surabaya langsung Madinah (SUB-MED) dan kepulangan Jeddah langsung Surabaya (JED-SUB)
d. Menggunakan ruang tunggu eksklusif di Juanda Surabaya (Garuda Lounge)
e. Bus berAC selama di Tanah Suci (Madinah dan Mekkah)
f. Hotel berbintang di Tanah Suci

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Madinah: Mubarak Madinah dan Al-Haram (Kurang lebih 100 meter dari masjid)
2) Mekkah: Al-Maqam, Al-Massa (Kurang lebih 150 meter dari masjid) dan Shafwah.

g. Membatasi jumlah jemaah (40 jemaah pada setiap keberangkatan)
h. Dalam perjalanan jemaah didampingi Tour Leader dan Mutawif.

6. Sumber Daya Manusia

Tenaga kerja di PT. Mina Wisata Islami memadai untuk melakukan tugas operasionalnya dengan karyawan yang kompeten dan Tour Leader perpengalaman. Tenaga kerja dipilih dengan selektif oleh General Manajer PT. Mina Wisata Islami untuk dapat memeberikan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan yang diinginkan oleh jemaah. Adapun pemilihan Tour Leader yaitu 100% adalah Beliau-beliau yang sudah pernah melaksanakan ibadah umrah dan sudah memiliki pengalaman melaksanakan ibadah umrah.

7. Manajemen rantai pasokan

Manajemen Rantai pasok dilakukan dengan beberapa pihak yaitu penyedia perlengkapan khusus jemaah, Jahit seragam Batik, tempat palaksanaan manasik dan akomodasi di Tanah Suci. Penyedia perlengkapan jemaah mengambil dari Toko TAS, Jasa penjahit baju batik jemaah dengan Toilor Balestra dan untuk penyedia tempat Manasik dan akomodasi selama di Tanah Suci PT. Mina Wisata Islami memiliki perwakilan yang ditugas untuk mengurus hal tersebut.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jadi dalam hubungan suplly chainnya PT. Mina Wisata Islami telah melakukanya dengan beberapa lembaga lain atau penyedia barang.

8. Persediaan dan Penjadwalan

PT. Mina Wisata Islami membatasi setiap pemberangkatan jemaah dengan jumlah seat pada setiap pemberangkatan maksimal 40 seat, pemberangkatan di jadwalkan 4 kali pemberangkatan dalam 1 bulan. Dengan cara ini PT. Mina Wisata Islami akan dapat memberikan kualitas dan nilai lebih karena pada dasarnya produk jasa tidak bisa atau dapat disimpan melaikan harus mampu mencari cara untuk melayani perubahan permintaan. Penjadwalan kegiatan umrah di jadwalkan pada akhir musin umrah disesuaikan dengan jadwal yang dikeluarkan maskapai (Saudia Airlines) dan pada akhir musim umrah selesai jadwal yang dibuat sudah siap dipasarkan.

9. Perawatan

PT. Mina Wisata Islami melakukan perbaikan sistem dengan terus melakukan evaluasi pada setiap kegiatan kerja secara terus menerus. Evaluasi dilakuan setiap satu minggu sekali pada hari sabtu dan evaluasi harian setiap sebelum jam pulang kantor.

Jadi berdasarkan dari hasil temuan yang ada dilapangan mengenai sepuluh keputusan yang harus diperhatikan oleh suatu perusahaan peneliti melakukan analisa menjadi 9 bagian penting karena dalam produk jasa

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

persedian tidak dapat disimpan dan hasilnya adalah antara teori dengan praktek yang ada dilapangan relevan.

Adapun dalam pembuatan standar operasional prosedur, Pengambilan keptusan oleh Manajer PT. Mina Wisata Islami selalu memperhatikan keadaan yang terjadi dilapangan untuk mengambilan keputusan-keptusan baru atau keputusan-keptusan lanjutan.

Secara umum sebuah sistem yang ideal memiliki unsur sebagai berikut:

a. *Input*. *Input* Jemaah yang dilakuakn oleh PT. Mina Islami dengan melalui Blog, Brosur dan perwakilan di beberapa kota.
b. *Processing*. dalam proses pelaksanaannya mulai dari pelayanan di Tanah Air, Tanah Suci dan kembali ke Tanah Air. Prosedur dilakukan dari proses administrasi, peyerahan persyaratan, pengurusan dokumen keberangktan jemaah, pembayaran, peneyerahan perlengkapan jemaah, pelasanaan manasik, suntik mininitis, handling bagasi, tempat tingal di tanah suci dan transportasi serta pelaksanaan ibadah sampai program perjalanan ibadah selesai antara kegiatan dilapangan dengan standar operasional perusahaan berjalan dengan sesuai dan cukup maksimal seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa dalam produk jasa *customer* terlibata langsung. PT. Mina Wisata Islami juga memberikan pelayanan dengan segerah dan tidak menunda-

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

nunda pekerjaan dan melayani jemaah dengan ramah, simpatik dan memggunakan tutur bahasa yang lemah lembut.

PT. Mina Wisata islami selalu mengutamakan jemaahnya menjadi nomer satu untuk dilayani dengan baik. Karyawan dan Tour Leader perusahaan memberikan pelayanan penuh dengan cara memberikan perhatian yang lebih, membantu dan menangani masalah jemaah tampa mempersulit masalah dan langsung diselesaikan pada waktu itu juga dengan tujuan agar jemaah dapat merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

c. *Output*. *Output* yang dihasilakan berupah kepuasan jemaah. Adapun *output* yang dihasilkan PT. Mina Wisata Islami sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari respon atau komentar jemaah yang telah mengikuti dan mempercayai PT. Mina Wisata Islami untuk menjadi pemandu perjalanan ibadah umrahnya.

d. *Feedback*. dari *output* yang dihasilakn PT. Mina Wisata Islami melakakun pengevaluasian dengan terus menjalin hubungan silaturrahmi dengan jemaah, melalui informasi atau komentar jemaah tentang perjalanan ibadahnya menjadikan PT. Mina Wisata Islami terus melakukan perbaik supaya terus bisa memberikan kepuasan yang lebih.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e. *Pengawasan*. pengawasan yang dilakukan Oleh PT. Mina Wisata Islami dibuat secara baku dalam bentuk pembuatan standar opersional prosedur pada masing-masing bagian dan selalu melakukan pemantauan dan mengadakan evaluasi harian yang dilaksanakan 10 sampai 15 menit sebelum jam pulang kantor.[93]

Jadi antara teori diatas dengan kenyataan yang ada dilapangan hasilnya relevan dari hasil keduanya, bahwah standar operasional di PT. Mina Wisata Islami sudah cukup sesuai dengan teori dan tata letak pendukung prusahaan telah diperhatikan.

Standar operasional prosedur (SOP) adalah serangkaian intruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus diberlakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.[94] Untuk hal ini standar operasional PT. Mina Wisata Islami sudah dilakukan sesuai dengan standar yang telah dibakukan perusahaan oleh tenaga atau tim kerja perusahaan, Dari mulai prosedur pendaftaran jemaah sampai program perjalanan ibadah jemaah selesai.

Adapun kata prosedur kerja diartikan sebagai rangkaian dari suatu tata kerja yang sekuen, tahap demi tahap serta jelas menunjukan jalan atau arus (*flow*) yang harus ditempuh dari mana pekerjaan berasal, kemana diteruskan dan kapan atau dimana selesainya. Di PT. Mina Wisata Islami pelaksanaanya cukup sekuen dan arusnyapun sudah cukup sesuai yaitu

[93]Badri Munir Sukoco, 2007. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*, Jakarta, PT. Gelora Aksara Pratama, hal 32

[94]Darmono, Jurnal FKP2T, Tahun 2, No 1, Juni 2007. *Pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) Untuk Perpustakaan Perguruan Tinggi*, hal 32

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dari pengisian formulir, penyerahan persyaratan, pengurusan dokumen, pembayara dan pelaksanaan program ibadah telah dijalankan dengan urut sampai program selesai.

PT. Mina Wisata Islami telah membuat dan memiliki standar operasional sebagai standar baku petunjuk operasionalnya, dari mulai pendaftaran calon jemaah, pembayaran, penyerahan persyaratan, pelaksanaan manasik dan prosedur perjalanan jemaah. Dari pembuatan standar operasional ini PT. Mina Wisata Islami memiliki pandauan prosedur untuk mencapai tujuan perusahaan yaitu memberikan nilai kepuasan dan kenyamanan kepada jemaah.

Jadi dalam pelaksanaan ibadah umrah PT. Mina Wisata islami melakukan sesuai dengan sunnah Rasulullah SAW yang telah di jelaskan pada bab sebelumnya, hal ini dikarenakan untuk bisa dapat menghindari perbedaan pemahaman dari beberapa ulama. PT. Mina Wisata Islami melakukan ibadah umrah dengan memulai niat umrah di Masjid Bir Ali dan melaksanakan salat sunnah dua rakaat di Masjid Bir Ali.

Adapun proses pelaksanaannya adalah sebagai berikut:

1) Mandi sunnah untuk ber*ihram*, seluruh jemaah PT. Miana Wisata Islami melakukan mandi sunnah di hotel Madinah.
2) Seluruh jemaah PT. Miana Wisata Islami memakai pakaian ihram dari dari hotel Madinah, bagi laki-laki berupa dua lembar kain ihram yang berfungsi sebagai sarung dan penutup pundak. Adapun untuk wanita, memakai pakaian yang telah disyariatkan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

untuk menutupi tubuhnya, namun tidak dibenarkan memakai cadar dan sarung tangan.

3) Niat dan ihram dari Masjid Bir Ali untuk melakukan salat sunnah dua rakaat dan dilanjutkan dengan niat umrah yang di bimbing oleh Mutawif. didalam perjalanan jemaah di arahkan oleh Mutawif untuk memperbanyak membaca salawat hingga tiba di Mekkah.
4) Kemudian memulai Tawaf umrah tujuh putaran, dimulai dari Hajar Aswad dan berakhir di Hajar Aswad pula. Setelah Tawaf, seluruh jemaah menutup pundaknya lalu menuju kemakam Ibrahim dengan didampingi oleh Mutawif dan Tour Leader.
5) Salat sunnah tawaf dua rakaat dibelakang Makam Ibrahim.
6) Setelah salat seluruh jemaah PT. Mina Wisata Islami minum air Zam-Zam.
7) Kemudian menuju ke Bukit Safa melaksanakan sai umrah sebanyak tujuh kali antara bukit Safa kebukit Marwah dan sebaliknya, sai berakhir di bukit Marwah.
8) Setelah sai, maka bertahallul dengan memotong sebagian rambut atau mengundulinya. bagi jemaah wanita rambut bisa dipotongkan atau digunting oleh suaminya.
9) Setelah memotong atau mencukur rambut maka dibolehkan untuk mengerjakan hal-hal yang tadinya dilarang ketika dalam

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

keadaan ihram dan jemaah bisa kembali ke hotel atau bisa melanjutkan dengan ibadah mandiri.

Adapun faktor pendukung dan penghambat operasional di PT. Mina Wisata Islami, anatar lain:

Beberapa faktor pendukunya, yaitu:

1. Standar operasional prosedur yang telah dibuat sebagai panduan operasional.
2. Karyawan yang selalu berusaha maksimal dalam melakukan tugas dan pekerjaanya.
3. Kerja sama dari Tim.

Beberapa kendalanya yaitu:

1. Adanya keterlambatan maskapai.
2. perubahan sistem eksternal, seperti kebijakan pemerintah.
3. jemaah yang kurang bisa tepat waktu dan melanggar aturan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id