

Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di Agen PT. Tauba Zakka Atkia Kabupaten Musi Rawas Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah

Mustofa¹, Depi Putri², Elce Purwandari³, Agussalim⁴

^{1,2,3,4} Institut Agama Islam Al-Azhaar Lubuklinggau

Abstract: *This study aims to determine "Management of Hajj and Umrah Services in Increasing Congregational Satisfaction at Agents of PT. Tauba Zakka Atkia, Musi Rawas Regency" Service is the main key in a Hajj and Umrah travel service bureau. Pilgrims satisfaction is the starting point for measuring the success and success of a travel agency agent to be given a good or bad label. The form of service starts from planning, budgeting, implementation and evaluation. The method used is descriptive qualitative. From the results of the study, there is a management of hajj and umrah services at the agent of PT. Tauba Zakka Atkia from services in promotion, registration, rituals and departures as well as the implementation of Hajj and Umrah in Saudi Arabia. Supporting factors that support the service are work motivation, giving rewards, many taklim assemblies, good signal connections, and good infrastructure. The inhibiting factors are the shortage of staff and human resources, unstable dollar exchange rate and inadequate infrastructure.*

Keywords: *Management, Service, satisfaction.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui "Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di Agen PT. Tauba Zakka Atkia Kabupaten Musi Rawas". Pelayanan merupakan kunci pokok pada sebuah biro jasa travel haji dan umrah. Kepuasan jamaah menjadi titik awal untuk mengukur keberhasilan dan kesuksesan dari sebuah agen biro travel untuk diberikan label baik atau buruk. Bentuk pelayanan dimulai dari planning, *budget*, pelaksanaan dan evaluasi. Metode yang digunakan adalah diskriptif Kualitatif. Dari hasil penelitian terdapat manajemen pelayanan haji dan umrah di Agen PT. Tauba Zakka Atkia dari pelayanan dalam promosi, pendaftaran, manasik dan pemberangkatan serta pelaksanaan haji dan umrah di Arab Saudi. Faktor pendukung yang menunjang pelayanan adalah Motivasi kerja, pemberian *Reward*, Banyak majelis Taklim, koneksi signal yang baik, dan infrastruktur yang baik. Faktor penghambat adalah kekurangan jumlah dan SDM pegawai, *kurs* dolar yang tidak stabil dan sarana prasarana yang belum cukup.

Kata Kunci : Manajemen, Pelayanan, kepuasan.

PENDAHULUAN

Manusia sebagai makhluk yang sempurna atau *ahsani taqawim* tidak terlepas dari ajaran agama, yang mana agama mengandung arti tidak akan rusak orang berpedoman kepada agama. Sedangkan agama di muka dunia ini yang diridoi oleh Allah adalah agama Islam. Agama Islam datang sebagai agama *dakwah* yaitu mengajak kepada manusia untuk hidup yang benar di jalan Allah SWT dengan cara *mauidhoh khasanah* (nasihat yang baik) juga mengatur dalam perselisihan berdebat dengan yang baik.

Di era digital seperti saat ini berdakwah sangatlah mudah dan cepat sampai pada obyek atau orang penerima dakwah (*mad'uu 'alaih*). Maka pada itu dalam mensosialisasikan ibadah haji dan umrah yang diselenggarakan oleh pengusaha travel dan kelompok bimbingan ibadah haji dizaman yang digital ini sangatlah efisien dan tepat juga terbuka luas dikalangan masyarakat. Masyarakat sebagai jamaah yang ingin berhaji dan berumrah untuk mencapai mabrur dan umrah maqbulah sangat mengharapkan hal itu terjadi di zaman yang serba teknologi ini.

Syariat ibadah haji sejak dimulainya pada masa Nabi Ibrahim 'alaihissalaam, sehingga sampailah pada zaman kerasulan dan kenabian nabi Muhammad *Sholalaahu'alaihiwasalam* dan para umat-Nya sebagai kewajiban manusia kepada Allah *Subkhanahuwata'ala* untuk mengunjungi *Baitullah/ka'bah* di kota Makkah. Sebagaimana Firman Allah *Subkhanahu wata'ala* dalam

Alqur'an surat Ali Imran ayat : 97 di bawah ini “

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya:

“Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (diantaranya) maqam Ibrahim, barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah, barangsiapa mengingkari (kewajiban haji). Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam” (Hamim,2017:67).

Memahami makna yang terkandung pada ayat Al-Qur'an di atas mampu atau istitho'a yaitu umat manusia yang beragama Islam yang memiliki bekal iman, ongkos naik haji, keluarga yang tercukupi nafkahnya bila di tinggal pergi haji, kendaraan yang digunakan memadai seperti jamaah dari Indonesia naik pesawat, perjalanan aman, ada muhrim yang diperlukan serta ada izin dari pemerintah Saudi Arabia sebagai negara penerima jamaah haji dan umrah dan pemerintah Indonesia sebagai negara pengirim jamaah umrah dan haji (Sulaiman,2019:249). Melaksanakan ibadah haji merupakan kenikmatan yang sangat besar dan dirindukan umat Islam baik tua muda sehat atau jamaah sakit ada yang mengurusnya yang dapat kesempatan mengerjakannya. (Waway, 2019:2).

Salah satu ibadah umat Islam yang dilaksanakan dengan *badaniyah, ruhaniyah dan maliyah*

adalah ibadah haji dan umrah. Dengan hal tersebut umat Islam dari penjuru dunia berbondong-bondong mendatangi ka'bah atau baitullah dengan tawadhu' atau rendah hati sebagai mahluk Allah, baik dilakukan oleh umat Islam berjenis kelamin laki-laki dan perempuan. Sedangkan ibadah umrah juga dilakukan oleh umat Islam yang mampu baik laki-laki maupun perempuan sebagai sarana mendekatkan diri kepada Allah sebagai sang kholik. Umrah ini lebih dikenal oleh kalangan masyarakat Indonesia sebagai ibadah haji kecil bagi orang telah melaksanakannya, karena pelaksanaannya hampir sama dengan haji. (Halik, 2019:68).

Maka dari itu ibadah haji dan umrah dapat direalisasikan dengan tiga aspek yaitu: *Pertama*, mengunjungi tempat bersejarah sekitar Mekah, Madinah, Jeddah. Menurut hukum Islam adalah sunah yaitu apabila amal itu dilakukan mendapat pahala bila ditinggalkan tidak dosa dan tidak mempengaruhi kemuliaan ibadah haji dan umrah. *Kedua*, melaksanakan ibadah haji dan umrah bagi umat Islam yang membayar sendiri maupun dibiayai oleh pihak lain adalah wajib yang pertama kali. Sedang yang kedua dan seterusnya adalah sunah. *Ketiga*, tata cara melaksanakan ibadah haji dan umrah ada yang sama ada yang beda terdapat pada waktu dan amal yang dikerjakan jamaah masing-masing. Berdasarkan undang-undang nomor 8 Tahun 2019 pada Pasal 76 Tentang PIHK bertanggung jawab memberikan pembinaan Ibadah Haji jamaah haji khusus meliputi: bimbingan manasik haji, pelayanan kesehatan, pelayanan perjalanan.

Dan Pasal 94 Kewajiban PPIU Tentang Pelayana terhadap jamaah yang berlaku di Indonesia dan Arab Saud (UU RI nomor 8, 2019).

Pelayanan haji dan umrah yang dilakukan pihak travel dan kelompok bimbingan ibadah haji dan umrah mendapatkan peluang emas berupa pahala buah dari ibadah dan keuntungan materi buah dari bisnis atau tijarah dengan sebab banyaknya jamaah yang daftar kepadanya. Sehingga menarik perhatian khusus bagi mereka yang menjalankan aktifitas pelayanan agar jamaah selaku penerima fasilitas prima dan eksklusif menuju *kemabruran* ibadahnya yang dilakukan bersama penyelenggara pelayanan tersebut.

Mereka yang menggerakkan pelayanan di bidang Travel meliputi hal ini: pengurusan dokumen, pendanaan yang harus dibayar sebagai ongkos, pendaftaran, manasik haji dan umrah, juga keluwesan pelayanan yang membuat jamaah merasa puas dan tertarik pada travel tersebut. Hakikat yang terjadi pada calon jamaah adalah membandingkan dengan travel lain tentang pelayanan dan mencari informasi untuk menentukan mau ikut travel apa menjadi pilihannya. Pelayanan konsumen yang dikenal dalam bahasa inggris *customer service* adalah semua pihak yang menerima manfaat pelayanan merasa puas. berupa rancangan, susunan, trampil, cerdas, sumber daya yang ada agar diterima dengan senang hati.

Agen PT. Tauba Zakka Atkia adalah salah satu travel yang melayani tour dibidang haji dan umrah resmi dari Kementerian Agama Republik Indonesia yang ijin

pelayanannya mencakup wilayah nasional. Dalam usaha melayani pelayanan haji dan umrah di wilayah negara Indonesia tentunya harus maksimal dalam bekerja. Salah satu wujud usaha mengembangkan pelayanan diperlukan kantor-kantor cabang di setiap wilayah provinsi dan kabupaten. Salah satu agen di tingkat Kabupaten PT. Tauba Zakka Atkia yang sudah dibentuk adalah di wilayah Kabupaten Musi Rawas. Agen ini bergerak di Wilayah Kabupaten Musi Rawas Provinsi Sumatera Selatan. Berdasarkan permasalahan di atas peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di Agen PT. Tauba Zakka Atkia Kabupaten Musi Rawas”. Beberapa penelitian terdahulu yang dapat dijadikan sebagai perbandingan dalam penelitian ini. Penelitian yang dilakukan oleh Ajeng Tania, dengan judul “Analisis Program Pelayanan Jamaah Haji dan umrah di PT. Arminareka Perdana“. Hasilnya penelitiannya Sebagai lembaga penyelenggara haji dan umroh yang telah berkembang selama 24 tahun ini PT. Arminareka Perdana telah diakui memberikan pelayanan dari mulai keberangkatan, ditanah suci, hingga kembali ke Indonesia dengan fasilitas yang dapat memberikan kenyamanan dan berusaha memberikan kepuasan dalam pelayanan guna meningkatkan kepercayaan jamaahnya. Terbukti dengan telah banyaknya memberangkatkan jamaah haji dan umroh dan ini merupakan nilai plus yang dimiliki oleh PT.Arminareka Perdana. Keberhasilan yang

diperoleh ini semua tentunya di dukung oleh keluarga besar PT. Arminareka Perdana yaitu seluruh jamaah yang telah mempercayakan PT. Arminareka Perdana sebagai penyelenggara haji dan umroh, rekan rekan yang telah bekerja keras untuk memasarkan produk-produk PT. Arminareka Perdana, dan tentunya karyawan yang berkualitas. Dengan demikian, meskipun sudah terbukti dengan banyaknya jamaah yang mempercayai dan merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan PT. Arminareka Perdana sebagai Penyelenggara Haji dan Umroh, PT. Arminareka Perdana terkadang mengalami kendala dalam memeberikan pelayanan kepada jamaah. Sehingga masih membutuhkan perbaikan khususnya dalam pelayanan yang diberikan untuk jamaah.

Penelitian yang dilakukan Dipo Khoirul. Islam dengan judul Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah di PT. Margi Suci Minarfa Jakarta. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa strategi peningkatan kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh PT. Margi Suci Minarfa sudah baik, yaitu: dengan membuka layanan informasi di beberapa wilayah provinsi, membangun mitra usaha sejenis serta menambah jumlah jamaah di setiap tahunnya merupakan strategi yang diterapkan oleh perusahaan tersebut. Namun demikian masih ditemukan ancaman dan hambatan dalam proses pelayanan, akan tetapi sangat mudah diatasi jika pihak direksi mampu menerapkan strategi peningkatan pelayanan kepada para jamaahnya, dengan cara

merencanakan strategi terkait dengan penguatan manajemen pelayanan internal perusahaan maupun penguatan kerjasama dengan pihak-pihak terkait.

Hasil penelitian yang dilakukan Ibnu Hajar yang berjudul “Sistem Pengelolaan Bimbingan Manasik Haji dan Umrah Pada PT. Al Bayan Permata Ujas Makasar”. Menunjukkan bahwa sistem pengelolaan bimbingan manasik haji-umrah pada PT. Al-Bayan Permata Ujas sudah cukup baik karena sistem pengelolaan tercantum dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan tersebut. Implikasi penelitian ini adalah hanya meneliti tentang manasik bukan secara keseluruhan proses pelaksanaan haji-umrah kemudian penyampaian informasi kepada jamaah sekurang-kurangnya tiga kali supaya informasi yang disampaikan diterima oleh jamaah.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah kualitatif deskriptif. Pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik pengolahan data yang digunakan adalah Reduksi data, Penyajian data dan penarik kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Bahwa, pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi,

transportasi, pelayanan kesehatan, dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jamaah haji. Kami dari agen PT. Tauba Zakka Atkia melakukan pemasaran kepada masyarakat.

Hasil wawancara dengan bu Asih, seorang agen di PT. Tauba Zakka Atkia menyatakan:

“Kami melakukan pengenalan atau pemasaran Agen PT. Tauba Zakka Atkia melalui beberapa cara seperti Brosur yang kami sebar dari rumah kerumah, terkadang pada saat ada kumpulan majelis taklim, melalui group di WA, kawan kawan atau kenalan yang jauh dan tidak memiliki WA kami telepon dan SMS”

Untuk manajemen pelayanan haji dan umrah di Agen PT. Tauba Zakka Atkia Kabupaten Musi Rawas, bu Asih menyatakan:

“Di agen PT. Tauba Zakka Atkia Kabupaten Musi Rawas mengedepankan manajemen pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan nasabah/jamaah. Yang kami lakukan dalam pelayanan umrah di agen PT. Tauba Zakka Atkia Kabupaten Musi Rawas dimulai dari Perencanaan (planning), Pengorganisasian (Organizing), Penggerakan (Actuating) dan Pengawasan (Controlling). Semua tahapan ini kami lakukan sebagai upaya manajemen pelayanan”.

Segala usaha penyediaan fasilitas dalam rangka mewujudkan kepuasan para calon jamaah. Menurut Kasmir, ciri-ciri pelayanan yang baik adalah tersedianya karyawan yang baik, tersedianya sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab kepada setiap jamaah sejak awal hingga selesai,

mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, berusaha memenuhi kebutuhan jamaah, dan mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.

Selanjutnya pelayanan haji dan umrah di agen PT. Tauba Zakka Atkia, bu Asih menjelaskan :

“Pelayanan haji dan umrah di agen PT. Tauba Zakka Atkia Kabupaten Musi Rawas yang dimulai pelayanan administrasi, pelayanan transportasi, pelayanan kesehatan, pelayanan kosumsi, pelayanan akomodasi.

Pertama, pelayanan administrasi, Proses administrasi adalah langkah awal yang dilakukan untuk pendaftaran bagi calon jamaah haji maupun umrah di agen PT. Tauba Zakka Atkia Kabupaten Musi Rawas. Pendaftaran jamaah haji maupun umrah bisa dilakukan kapan saja baik melalui online ataupun datang langsung ke kantor di agen PT. Tauba Zakka Atkia Kabupaten Musi Rawas atau langsung ke kantor cabang Palembang dengan alamat Jl. Radio No 613 D/I Dekat Puskesmas Inspektur Marzuki Lorong Bambu Kuning Lorok Pakjo.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bu Asih mengatakan:

“Dalam melakukan pendaftaran, jamaah haji harus memenuhi prosedur-prosedur yang telah ditetapkan PT. Tauba Zakka Atkia Kabupaten Musi Rawas seperti: Mengisi formulir, Menyerahkan fotocopy KTP 5 lembar, Menyerahkan fotocopy KK, lembar, Menyerahkan fotocopy buku nikah 3 lembar bagi suami istri, Surat Keterangan Sehat dari

Puskesmas/Dokter, Menyerahkan pas foto: 2 x 3 sebanyak 8 lembar. Bagi masyarakat atau jamaah yang belum lengkap admistrasinya akan dibantu oleh agen seperti pembuatan paspor, vaksinasi meningitis dan yang lainnya”

Kedua, Pelayanan transportasi, Transportasi merupakan pengangkutan jamaah haji dan umrah di PT. Tauba Zakka Atkia mulai dari cabang Palembang, Jakarta dan Arab Saudi sampai kepulangan jamaah haji dan umrah. Transportasi dari Indonesia sampai Arab Saudi dengan menggunakan transportasi udara karena jarak Indonesia – Arab Saudi sangat jauh dan lebih cepat. Bu Asih Kurniati, S.Pd beliau mengatakan:

“transportasi keberangkatan yang dilakukan oleh PT. Tauba Zakka Atkia bagi jamaah haji dan umrah menggunakan pesawat Garuda atau Saudi Arabia. Pada saat ini dunia lagi dilanda pandemi covid-19 termasuk Indonesia, PT. Tauba Zakka Atkia selama dua tahun belum memberangkatkan jamaah haji dan umrah”.

Ketiga, Pelayanan kesehatan, Pelayanan kesehatan merupakan pemeriksaan, perawatan, dan pemeliharaan kesehatan jamaah haji dan umrah. Kami PT. Tauba Zakka Atkia melakukan pengecekan kesehatan bagi jamaah haji dan umrah. Bu Asih, mengatakan: “Pelayanan kesehatan untuk jamaah haji dan umrah PT. Tauba Zakka Atkia melakukan kerjasama dengan dokter dan perawat yang berada di kota Palembang hal ini dilakukan untuk meminimalisir hal-hal yang tidak diinginkan”.

Keempat, Pelayanan konsumsi, Kebutuhan makanan dan minuman sudah disediakan oleh pihak hotel dimana jama'ah menginap sehingga jama'ah tidak perlu repot-repot lagi memikirkan konsumsi. Makanan disajikan dengan cara prasmanan yang telah dimasak oleh koki-koki hotel dengan jenis masakan Indonesia. Berdasarkan hasil wawancara dengan bu Asih mengatakan: "Makanan sudah disiapkan oleh pihak hotel yang telah bekerjasama dengan PT. Tauba Zakka Atkia. Jenis masakan Indonesia yang disajikan secara prasmanan 3x sehari, kecuali ketika pulang menuju bandara King Abdul Aziz karena sudah keluar dari hotel jadi menu makanannya menggunakan makanan *box*".

Kelima, pelayanan akomodasi. Akomodasi merupakan tempat penginapan atau pengasramaan sebagai penampungan sementara pada waktu jama'ah haji di tempat embarkasi, debarkasi, dan pemondokan selama berada di Arab Saudi. Tempat penginapan disesuaikan dengan program yang diambil para jama'ah ketika melaksanakan ibadah haji dan umroh.

Dalam bidang akomodasi ini, travel PT. Tauba Zakka Atkia Semarang menyediakan hotel berbintang empat atau lima sesuai dengan program yang diambil oleh jamaah. Dalam pemilihan hotelnya itu atas dasar langganan karena tidak hanya pada waktu haji saja yang menyewa hotel tersebut, tetapi juga ketika memberangkatkan ibadah umroh.

Berdasarkan penjelasan bu Asih. Ia. Mengatakan: "Hotel yang

disediakan PT. Tauba Zakka Atkia disesuaikan dengan paket yang diambil oleh jamaah haji dan umah. Di PT. Tauba Zakka Atkia menyediakan tiga paket yaitu shafa, marwah, multazam ketiga paket tersebut berdurasi sembilan hari untuk umrah sedangkan untuk haji berdurasi 25 hari. Setiap paket memiliki harga yang berbeda disesuaikan dengan dolar terjadinya transaksi."

Faktor pendukung dan penghambat di agen PT. Tauba Zakka Atkia kabupaten Musi Rawas.

Menurut bu Asih. Ia, menjelaskan faktor pendukung di agen PT. Tauba Zakka Atkia yaitu: "Faktor yang mendukung pelayanan kepada jama'ah adalah fasilitas-fasilitas yang diberikan kepada jama'ah seperti jenis hotel berbintang empat atau lima, pesawat yang tidak melakukan transit, adanya dokter yang mendampingi jama'ah untuk menyediakan obat-obatan.

Selanjutnya ada faktor penghambat, "banyaknya komplain dari jama'ah mengenai menu makanan yang disediakan oleh pihak hotel dan penundaan penerbangan dikarenakan cuaca yang kurang mendukung untuk melakukan penerbangan".

Manajemen pelayanan haji dan umrah di Agen PT. Tauba Zakka Atkia Kabupaten Musi Rawas dalam meningkatkan kepuasan jamaah. Kata haji berasal dari akar kata - حج - حج ي حج yang artinya menuju tempat tertentu. Dalam Kamus Bahasa 37 Indonesia haji adalah rukun islam yang kelima, kewajiban ibadah yang harus dilakukan oleh orang Islam yang mampu dengan mengunjungi ka'bah di Masjidil

haram pada bulan haji dan mengamalkan amalan-amalan haji (seperti Ihram, Tawaf, Sa'ī, dan wukuf).

Berdasarkan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, bahwa pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jamaah haji. Untuk mengetahui manajemen pelayanan haji dan umrah di Agen PT. Tauba Zakka Atkia Kabupaten Musi Rawas. Dalam prakteknya pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Ciri-ciri pelayanan yang baik adalah tersedianya karyawan yang baik, tersedianya sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab kepada setiap jamaah sejak awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, berusaha memenuhi kebutuhan jamaah, dan mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.

Dalam hal tersebut ada lima dimensi kualitas pelayanan yang baik hal tersebut didefinisikan oleh Parasuraman. Dkk. Dikutip Tjiptono meliputi: Kehandalan (reliability) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang disajikan dengan tepat dan terpercaya.

Responsive (responsiveness) yaitu keinginan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin. Keyakinan (assurance) yaitu pengetahuan dan kesopanan santunan para pegawai perusahaan serta kemampuan menumbuhkan rasa percaya diri konsumen terhadap perusahaan. Empati (empathy) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Selanjutnya berwujud (tangible) yaitu penampilan fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi.

Untuk merealisasikan pelayanan terbaik untuk para calon jamaah. Kartawijaya menyampaikan ada empat bentuk pelayanan itu sendiri yang biasa disebut dengan *In sales service, after sales service, before sales service*. Yaitu: pelayanan itu sendiri sebagai produk yang dijual, pelayanan yang diberikan pada waktu penjualan sedang berlangsung, pelayanan yang diberikan setelah penjualan berlangsung, lalu yang terakhir adalah pelayanan yang diberikan sebelum penjualan berlangsung.

Faktor pendukung dan penghambat di agen PT. Tauba Zakka Atkia kabupaten Musi Rawas. Dalam suatu perusahaan pasti terdapat faktor yang mendukung dan juga faktor yang menghambat tentunya. Pada PT. Tauba Zakka Atkia kabupaten sendiri adalah sebagai berikut: Faktor pendukung di PT. Tauba Zakka Atkia kabupaten adalah Pertama, Letak geografis yang strategis. Kedua, Publikasi dari pihak PT. Tauba Zakka Atkia

kabupaten Tour & Travel yang terus menerus melalui beberapa media yang cukup membantu pemasaran dari lembaga tersebut. Ketiga, tempat atau kantor yang digunakan cukup memadai dan lengkap secara sarana dan prasarannya. Keempat, Mempunyai banyak *link* atau pihak kerja sama yang cukup sehingga membuat PT. Tauba Zakka Atkia kabupaten tetap bertahan.

Sedangkan faktor penghambat dari PT. Tauba Zakka Atkia kabupaten Tour & Travel adalah timbulnya persaingan yang ketat dikarenakan banyaknya biro-biro penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, sehingga akan mengurangi kuota yang diberikan kepada setiap biro-biro penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Harga dolar semakin meningkat akan berdampak pada ongkos naik haji maupun umrah. Karyawan yang menghendak dalam lembaga PT. Tauba Zakka Atkia kabupaten Tour & Travel itu sendiri, namun tidak menjadikan masalah yang besar untuk menjalankan tugasnya masing-masing dalam lembaga tersebut. Kurangnya pengetahuan dari jamaah dalam melaksanakan ibadah haji maupun umrah. Namun, PT. Tauba Zakka Atkia kabupaten Tour & Travel Semarang terus membimbingnya agar dalam melaksanakan ibadahnya sesuai syariat. Untuk meningkatkan pelayanan kepada jamaah haji, PT. Tauba Zakka Atkia kabupaten Tour & Travel telah bekerjasama dengan pihak yang sudah berkompeten dalam pelayanan haji dan umrah. Maka dari itu berbagai perlengkapan dan fasilitas untuk memenuhi keinginan jamaah haji. Fasilitas yang telah disiapkan meliputi

pembimbing ibadah haji yang berpengalaman atau profesional, dokter pendamping jamaah 80 haji, konsumsi, akomodasi, dan sarana transportasi yang memadai diharapkan agar jamaah haji bisa menjalankan ibadah haji dengan lancar, tertib, aman, dan nyaman sehingga diperoleh haji yang mabrur.

SIMPULAN

Manajemen Pelayanan haji dan umrah Agen PT. Zakka Atkia Kabupaten Musi Rawas dalam meningkatkan kepuasan jamaah terbagi menjadi 2 bagian, yaitu; pertama pada saat pelayanan pada tahap promosi dan pelayanan pada saat jamaah sudah mendaftar untuk haji atau umrah. Pelayanan pada tahap promosi ini menjadi sebuah pelayanan publik yang bersifat umum yang mengarah kepada keilmuan haji kepada masyarakat. Pelayanan kepada jamaah yang sudah mendaftarkan diri meliputi pelayanan kelengkapan administrasi, pelayanan pada saat manasik haji dan pelayanan pada saat pelaksanaan haji mulai dari proses keberangkatan, pelayanan pada saat di Arab Saudi dan pelayanan setelah kembali ke Indonesia.

Faktor pendukung dalam pelayanan di Agen PT. Tauba Zakka Atkia dipengaruhi oleh empat hal yaitu; faktor motivasi kerja dari Pusat PT. Tauba Zakka Atkia, Faktor Reward atau hadiah, Faktor Signal 4G, dan faktor Infrastruktur. Faktor penghambat ada tiga hal yaitu: faktor kurangnya jumlah dan Sumber daya manusia staf dan pegawai, kurs dolar terhadap rupiah yang tidak stabil, dan kurangnya sarana dan prasarana.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajeng, Tania. (2014). *Analisis Program Pelayanan Jama'ah Haji dan Umroh PT. Arminareka Perdana*. Skripsi Tidak Diterbitkan. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Andriani, Duri. Dkk. (2016). *Metode Penelitian*. Banten: Universitas Terbuka.
- Dipo K, Islami .(2014). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh PT. Margi Suci Minarfa*. Skripsi Tidak Diterbitkan. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.
- Hajar S, Ibnu. (2014). *Sistem Pengelolaan Bimbingan Manasik Haji-Umrah pada PT. Al-Bayan Permata Ujas*. Thesis Tidak Diterbitkan. Makasar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Kementerian Agama RI. (2020). *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah*. Jakarta: Ditjen Penyelenggara Haji dan Umrah.
- Kementerian Agama RI. (2013). *Al Qur'an Al-Karim dan Terjemahnya*. Surabaya: Halim Publishing & Distributing.
- Penyelenggara Haji dan Umrah, 2018 Lubis H. Halik. (2019). *Tuntunan Wajib & Sunah Haji dan Umrah*, Tangerang Selatan: Mulia.
- Qodratullah S. Waway. (2019). *Panduan Haji & umrah Untuk Wanita*. Tangerang Selatan: Mulia.
- Tohari Hamim. (2017). *Kementerian Agama RI, Tikrar Qur'an Hafalan Tajwid Dan Terjemah*. Bandung: Sygma Creative Media Corp.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh.