

## Efektifitas Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh PT. Dallas Travel Sukabumi

Hikmat Purnama

STAI Sukabumi dan [hikmatp.1031@gmail.com](mailto:hikmatp.1031@gmail.com)

---

### ABSTRAK

---

Penelitian ini yaitu tentang efektifitas Pelayanan Jama'ah Haji dan Umroh PT. Dallas Travel Sukabumi dengan tujuan untuk mengetahui secara jelas pelaksanaan pelayanan jamaah haji dan umroh yang ada dalam standar program pelayanan yang ditetapkan pemerintah, dan apakah sudah efektif pelayanan yang diberikan oleh PT. Dallas Travel Sukabumi tersebut. Dalam kegiatan ibadah haji maupun umroh ada dua aspek yang harus sangat di perhatikan, yaitu yang pertama dalam melaksanakan standar pelayanan ibadah ketika masih di tanah air dan yang kedua yaitu ketika telah tiba di tanah suci. Ketika di tanah air aspek pelayanan yang harus sangat di perhatikan, yaitu dari segi pembinaanya, seperti pelayanan jasa, pelayanan setoran, pengurusan dokumen, serta pemeriksaan kesehatan para calon jama'ah, dan juga memberikan pelayanan bimbingan manasik serta menyediakan perlengkapan yang dibutuhkan oleh para calon jama'ah, serta memberikan konsultasi tentang keagamaan. Sedangkan untuk metode penulisan dalam skripsi ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara melakukan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata yang bentuknya tertulis atau pun lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Adapun pengumpulan data ini dilakukan dengan observasi atau pengamatan, Wawancara dan dokumentasi. Adapun hasil dari penelitian ini yaitu bahwa keseluruhan program layanan yang diberikan oleh PT. Dallas Travel Sukabumi telah mengikuti standar layanan minimal haji dan umrah yang ada di dalam peraturan menteri agama. Kemudian jika dilihat dari kuantitas pemberangkatan dari tahun 2017-2019 jumlah bulan semakin naik, berarti kita bisa melihat bahwa pelayanan yang di berikan oleh PT. Dallas Travel Sukabumi, memiliki efektifitas yang meningkat. Jika dilihat dari kuantitas pemberangkatan dan jumlah bulan yang semakin naik, kita bisa melihat bahwa pelayanan yang di berikan oleh PT. Dallas Travel Sukabumi, memiliki efektifitas yang meningkat. Namun secara jumlah jama'ah tiga begitu signifikan.

*Kata Kunci: Efektifitas, Manajemen Pelayanan, Haji dan Umrah*

### ABSTRACT

---

This research is about the effectiveness of PT's Hajj and Umrah Pilgrim Services. Dallas Travel Sukabumi with the aim of knowing clearly the implementation of services for Hajj and Umrah pilgrims within the service program standards set by the government, and whether the services provided by PT are effective. Dallas Travel Sukabumi. In the Hajj and Umrah activities, there are two aspects that must be paid close attention to, namely the first in carrying out the standards of worship services while still in the homeland and the second, namely when you have arrived in the holy land. When in the country, the aspect of service that must be paid great attention to is in terms of guidance, such as service delivery, deposit services, document processing, and health checks for prospective pilgrims, as well as providing ritual guidance services and providing the equipment needed by the participants. prospective congregation members, as well as providing consultations about religion. Meanwhile, the writing method in this thesis uses a qualitative descriptive method, namely by conducting research that produces descriptive data in the form of written or spoken words from people and observable behavior. This data collection was carried out by observation, interviews and documentation. The results of this research are that the entire service program provided by PT. Dallas Travel Sukabumi has followed the minimum Hajj and Umrah service standards set out in the Minister of Religion regulations. Then, if we look at the quantity of departures from 2017-2019, the number of months is increasing, meaning we can see that the services provided by PT. Dallas Travel Sukabumi, has increased effectiveness. If we look at the quantity of departures and the increasing number of months, we can see that the services provided by PT. Dallas Travel Sukabumi, has increased effectiveness. However, the number of congregations of three is very significant.

*Keywords: Effectiveness, Service Management, Hajj and Umrah*

---

## PENDAHULUAN

Haji merupakan salah satu rukun islam, yaitu rukun islam yang ke lima yang menjadi kewajiban dari oleh Allah SWT kepda seluruh ummat Islam sayng telah mampu, yaitu telah mampu dari segi biaya dan juga sehat jasmani serta rohani untuk melaksanakan perintah allah tersebut, Haji dan umrah hanya diwajibkan satu kali seumur hidup. Oleh karena itu, Allah swt. mewajibkan bagi orang orang yang sudah mampu dalam hal materi, fisik, maupun kesungguhan atau keikhlasan dalam menjalakkannya. Telah dijelaskan pula dalam al-Quran Surah Ali-Imran (3): 97

عَنْ عَنِّي اللَّهُ فَإِنَّ كَفَرَ وَمَنْ سَبَّيْلًا إِلَيْهِ اسْتَطَاعَ مِنَ الْبَيْتِ حُجَّ النَّاسِ عَلَى اللَّهِ ۖ أَمَّا كَانَ دَخَلَهُ وَمَنْ دَا إِبْرَاهِيمَ مَقَامَ تَبَيَّنَتْ أَيْتُهُ فِيهِ الْعُلَمَاءُ

Artinya :

Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) Maqam Ibrahim.108) Siapa yang memasukinya (Baitullah), maka amanlah dia. (Di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu) mengadakan perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam (Departemen Agama RI, 2019).

Sementara itu, hadis yang dijadikan dasar kewajiban haji adalah hadis riwayat Imam Bukhari dan Muslim dari Abu Hurairah:

عَنْ ابْنِ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ «بُنِيَ الْإِسْلَامُ عَلَى خَمْسٍ: شَهَادَةِ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ، وَإِقَامَ الصَّلَاةِ، وَإِيتَاءَ الزَّكَاةِ، وَالْحَجَّ، وَصَوْمَ رَمَضَانَ

Artinya : Dari Ibnu Umar ra berkata : Telah bersabda Rosulullah Saw “Islam dibangun atas lima perkara; bersaksi bahwa tiada Tuhan selain Allah dan bersaksi bahwa Muhammad adalah utusan Allah, mendirikan salat, menunaikan zakat, puasa (Kemenag Kalsel, 2013).

Berbeda dengan haji, haji hanya diwajibkan di laksanakan sekali seumur hidup, sedangkan umroh tidak di tentukan. Penyelenggaraan ibadah haji perlu dilaksanakan sebaik- baiknya, supaya ibadah haji serta umroh yang dikerjakan oleh para jamaahnya dapat berjalan lancar dan sesuai harapan yang diinginkan oleh para jam’ah itu sendiri, dan nantinya bisa membantu jama’ah dalam mencapai predikat haji yang mabrur yang diimpikan oleh setiap jam’ah. Oleh sebab itu harus ada pelayanan dan bimbingan yang baik dan juga profesional oleh pihak penyelenggara (Kasmir, 2005). Dalam segi pelayanan itu sendiri Islam sangat memerhatikan sebuah pelayanan harus berkualitas, dan harus memberikan yang terbaik, dan bukan yang buruk. Selain itu pelayanan juga harus beerlandaskan kepada profesionalitas yang baik agar pelayanan menjadi maksimal. Pelayanan atau jasa yang baik yaitu menjadikan jam’ahnya menjadi puas, sehingga akan terciptanya loyalitas jama’ah kepada pihak travel itu sendiri, apabila pelayanan yang di berikan baik dan membuat jama’ah puas atas pelayanannya. Begitupun apabila pelayanan yang di berikan kurang maksimal maka akan berdampak kepada jama’ah menjadi sangat burukatas pelayanan itu sendiri (Kasmir, 2005). Pelayanan prima adalah pelaksanaan atau penerapan pelayanan yang baik dan yang terbaik dilakukan agar bisa membuat konsumen merasa nyaman dan terdapat tiga konsep pelayanan prima yaitu sikap atau attitude, perhatian atau attention dan tindakan atau action (Agustin, 2024).

Dalam kegiatan ibadah haji maupun umroh ada dua aspek yang harus sangat di perhatikan , yaitu yang pertama dalam melaksanakan standar pelayanan ibadah ketika masih di tanah air dan yang kedua yaitu ketika telah tiba di tanah suci. Ketika di tanah air aspek pelayanan yang harus

sangat di perhatikan, yaitu dari segi pembinaanya, seperti pelayanan jasa, pelayanan setoran, pengurusan dokumen, serta pemeriksaan kesehatan para calon jama'ah, dan juga memberikan pelayanan bimbingan manasik serta menyediakan perlengkapan yang di butuhkan oleh para calon jama'ah, serta memberikan konsultasi tentang keagamaan. Adapun ketika di tanah sucistandar pelayanan yang harus di berikan, yaitu masalah akomodasi, transportasi, kesehatan, serta pelayanan mengenai bimbingan ibadah selama di tanah suci (Kamil, 2022).

Ada beberapa ciri pelayanan yang baik yang dapat menjadikan pelanggannya puas, yaitu dengan adanya pekerja yang profesional, memiliki sarana dan prasarana yang baik, mempunyai berbagai macam produk yang bisa dipilih, memiliki tanggung jawab kepada pelanggan sampai selesai urusannya, dapat memberikan jaminan kerahasiaan kepada pelanggannya, serta mengetahui pengetahuan dan juga bisa memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggannya (Kasmir, 2005). Pada dasarnya, implementasi sebuah program dan kebijakan dari pemerintah maupun sektor swasta harus dilaksanakan dan diterapkan seutuhnya di lapangan, namun jika terdapat penyimpangan-penyimpangan yang terjadi di lapangan saat pelaksanaan dari program dan kebijakan tersebut akan terjadi kesia-siaan dari rancangan dan akhirnya menimbulkan permasalahan (Agustin, 2024).

Travel merupakan salah satu biro perjalanan Haji dan Umroh yang mempunyai tugas pokok yaitu memberikan pelayanan kepada tamu-tamu Allah sebaik-baiknya, baik ketika masih berada di tanah air maupun ketika sudah berada di tanah suci dan juga mereka ketika selesai ibadah dan kembali ke tanah air. Dengan memberikan fasilitas yang nyaman, aman untuk jama'ah ketika mereka melakukan ibadah seperti pelayanan, bimbingan dan juga yang lainnya. Dalam penyelenggaraan ibadah haji mempunyai tujuan yaitu untuk memberikan pembinaan, dan pelayanan serta perlindungan yang baik bagi para jama'ah haji dan umroh supaya mereka dapat menjalankan ibadah sesuai ajaran Islam (Departemen Agama RI, 2011). Maka ini menjadi peluang bagi para penyedia jasa perjalanan, biitupun pemerintah agar mendapatkan perhatian para calon jama'ah. Semuanya memberikan dan menawarkan pelayanan dengan kelebihanannya masing-masing baik dari pelayanan, fasilitas yang berbeda untuk memberikan pelayanan yang aman, nyaman, demi tercapainya target yang diinginkan oleh para jama'ah dalam melaksanakan ibadah haji atau umroh. Maka dari itu perlu adanya pelayanan yang dibuat oleh masing-masing biro perjalanan dengan pelayanan yang baik, supaya yang di harapkan oleh jama'ah tercapai, dan jama'ah mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Dengan banyaknya biro perjalanan haji dan umroh ini menjadi persaingan antara satu sama lain sesama travel haji dan umroh. Pelayanan atau jasa yang diberikan kepada jama'ah secara baik akan memberikan dampak kepuasan kepada jama'ah itu sendiri dan akan memberikan pemikiran positive pula kepada jama'ah mengenai pemberian pelayanan yang memuaskan. Dan apabila pelayanan yang di berikan kepada jama'ah kurang baik atau tidak memuaskan maka jama'ah akan berfikiran negative atau akan berdampak buruk terhadap travel itu sendiri. Seiring berkembang dan tumbuhnya banyak travel di Seiring berkembang dan tumbuhnya banyak travel di indonesia, pelayanan menjadi salah satu daya tarik masyarakat dalam memilih salah satu travel. Semakin bagus pelayanan travel yang diberikan kepada calon jama'ahnya maka semakin banyak pula masyarakat memlihah travel tersebut, sebaliknya apabila pelayanan yang di dapat oleh calon jama'ah tidak sesuai apa yang di inginkan, maka susah untuk berkembang travel tersebut.

PT. Dallas Travel merupakan salah satu biro perjalanan Haji dan Umroh yang ada di Indonesia, yang berusaha memberikan pelayanan terbaik dalam melaksanakan perjalanan ibadah Haji dan Umroh guna dapat memberikan kenyamanan kepada jamaah dalam melaksanakan ibadah Haji dan Umroh di Baitullah. Pelayanan jasa yang diberikan di PT. Dallas Travel meliputi perencanaan dan kebijakan yang telah ditetapkan sejak pendaftaran, pembiayaan, penyiapan akomodasi baik pemondokan atau penginapan maupun catering, penyiapan transportasi, pelunasan biaya, pengelompokan, pelaksanaan bimbingan dan manasik, penyelesaian dokumen dan paspor, pemvisaan serta penyiapan sumber daya pendukung dan pelaksana operasional. Pelayanan Haji dan Umroh merupakan salah satu indikator keberhasilan yang dilihat oleh masyarakat terhadap Travel tersebut, karena dengan pelayanan Haji dan Umroh yang baik pihak Travel bisa memberikan kenyamanan dan kepuasan terhadap jamaahnya, agar jamaah mempunyai pandangan yang lebih baik terhadap perusahaan. Apabila pelayanan yang diberikan dapat terrealisasikan dengan baik maka hal ini dapat memberikan pengaruh terhadap tujuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan jamaah dalam segi pelayanan yang profesional di bidang penyelenggaraan ibadah haji dan umroh.

Dalam undang-undang penyelenggara ibadah haji No.13 tahun 2008 mengemukakan Upaya peningkatan kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah perlu adanya analisis, dalam pelayanan pemerintah yang bersih dan tata kelola pemerintahan yang baik, bahwa peningkatan pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap jamaah haji diupayakan melalui penyempurnaan sistem dan pengelolaan haji (Peraturan Pemerintah RI, 2008). Pembinaan Haji diwujudkan dalam bentuk pembimbingan, penyuluhan, dan penerangan kepada masyarakat dan jamaah haji. Pelayanan diwujudkan dalam bentuk pemberian layanan administrasi dan dokumentasi, transportasi, kesehatan, serta akomodasi dan konsumsi. Perlindungan diwujudkan dalam bentuk jaminan dan keamanan jamaah haji mulai dari keberangkatan hingga kepulangan ke tanah air selama menunaikan ibadah Haji.

Banyak perusahaan yang ingin dianggap terbaik di mata jamaah. Karena jamaah akan menjadi setia terhadap produk yang akan ditawarkan. Di samping itu, perusahaan berharap pelayanan yang diberikan pada jamaah dapat ditularkan kepada calon jamaah lainnya. Hal ini merupakan promosi tersendiri bagi perusahaan yang berjalan terus secara berantai dari mulut ke mulut. Dengan kata lain pelayanan yang baik akan meningkatkan perusahaan lembaga di mata jamaahnya (Hidayat, 2023). Ini harus selalu dibangun agar citra perusahaan lembaga dapat selalu meningkat. Adapun tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sebuah kualitas pelayanan atau sebagai keunggulan-keunggulan yang diberikan perusahaan dalam rangka memenuhi keinginan pelanggan. Dalam prakteknya pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik (Moenir, 2015).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan datanya dengan cara observasi atau pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Subjek penelitiannya adalah jama'ah dan pegawai PT Dallas. Sedangkan objeknya adalah PT Dallas itu sendiri. Sumber data

berupa data primer yang dihasilkan dari wawancara dan data sekunder di hasilkan dari dokumen, jurnal, buku, artikel, dan surat kabar serta data yang dikeluarkan PT Dallas Travel Sukabumi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Temuan

Pelayanan yang diberikan oleh PT Dallas Travel Sukabumi ini kepada jamaah haji meliputi transportasi, akomodasi, makanan dan pembimbing jamaah haji dan umrah yang berpengalaman, serta pelayanan Kesehatan berupa penyediaan tenaga Kesehatan dan Asuransi jiwa dan Kesehatan selam di Arab Saudi. Dalam pelayanannya saat jamaah haji dan umrah ini datang untuk mendaftar maka petugas akan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan jamaah dan memberikan informasi yang cukup untuk jamaah dalam menentukan pilihannya. Bila jamaah tidak mempunyai visa atau passport maka pihak travel akan membantu mengarahkan jamaah untuk dapat membuat passport ke kantor imigrasi. setelah selesai untuk memenuhi persyaratan pendaftaran dan memberikan tanda jadi maka jamaah akan diberikan pilihan waktu keberangkatan yang telah ditentukan oleh travel. Setelah selesai melalui proses administrasi jamaah akan mendapatkan perlengkapan untuk keberangkatan.

Sebelum keberangkatan jamaah akan diberikan pelatihan bimbingan manasik haji yang terletak di kantor travel dengan pembimbing yang telah bersertifikat dan berpengalaman. Pada satu hari sebelum keberangkatan jamaah yang di luar kota akan diberikan opsi untuk menginap di hotel yang disediakan oleh travel sedangkan yang dekat dengan travel biasanya ada yang menunggu di bandara langsung di tempat yang telah ditentukan ada juga yang berangkat bareng dengan pihak travel dari kantor. Setelah semua berkumpul di bandara mereka diberikan arahan apa saja yang boleh dan tidak boleh dilakukan dalam perjalanan dan selama di sana. Dan barang yang dibawa jamaah pun diurus oleh pihak travel yang dipercayakan ke pihak handling TNA dan ACD. Mulai dari bandara semua kebutuhan jamaah mulai dari makan transportasi dan bimbingan diatur oleh pihak travel. Pesawat yang digunakan pihak travel adalah pesawat yang langsung ke Mekah atau Madinah. Setelah sampai mereka akan disambut oleh pihak muasasah yang mengurus segala kebutuhan jamaah di arab Saudi mulai dari bagasi, transportasi dan hotel. Dari bandara mereka dijemput oleh bus Abu Sarhad yang terkenal menyediakan bus yang bagus ber-AC keluaran 2018-2019 yang terbaru untuk kemudian akan jadi alat transportasi jamaah selama berada di sana. Di sana jamaah akan dibimbing oleh muthawwif atau pembimbing ibadah berbahasa Indonesia dan juga menu makanan yang diberikan oleh pihak travel kepada jamaah adalah menu makanan khas Indonesia.

Yang akan didapatkan oleh jamaah yang termasuk pelayanan yang diberikan oleh travel yaitu dari mulai perlengkapan umrah/haji, tiket pesawat pulang pergi, visa umrah atau haji, akomodasi/hotel, driver dan transportasi, makanan atau minuman (full board hotel-menu Indonesia) dan muthawwif atau pembimbing ibadah berbahasa Indonesia dan asuransi, serta petugas Kesehatan yang siap melayani jamaah apabila ada yang terkendala masalah kesehatan. Sedangkan yang tidak termasuk dalam tanggung jawab pihak travel adalah pass port, vaksin meningitis namun diarahkan oleh pihak travel dan dibantu dalam proses vaksin tersebut, dan tidak termasuk biaya PCR dan karantina hotel sebesar 1,3 juta.

Tabel 1. Pemberangkatan jama'ah PT. Dallas Travel Tahun 2017

No	Tahun	Tanggal	Jumlah Jama'ah
1	2017	14 Januari	18
2		13 Februari	42
3		10 Maret	13
4		13 Maret	71
5		13 Maret	17
6		14 Maret	32
7		25 Maret	42
8		25 Maret	80
9		25 Maret	77
10		30 Maret	10
			402

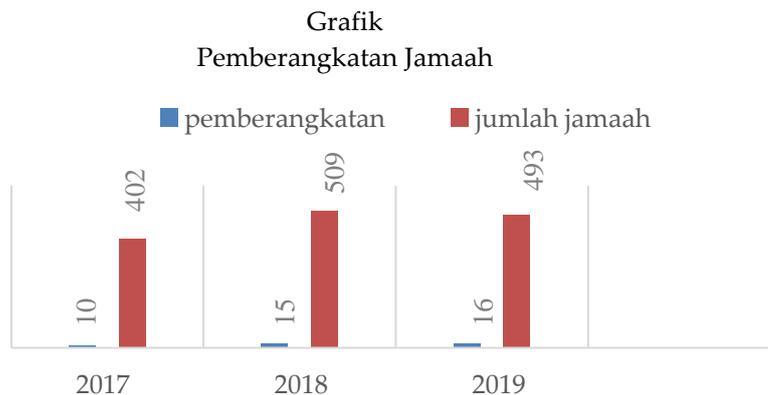
Tabel 2. Pemberangkatan jama'ah PT. Dallas Travel Tahun 2018

No	Tahun	Tanggal	Jumlah Jama'ah
1	2018	14 Januari	37
2		17 Januari	2
3		26 Januari	50
4		2 Oktober	81
5		2 Oktober	28
6		24 November	40
7		25 November	72
8		25 November	21
9		27 November	18
10		19 Desember	13
11		21 Desember	25
12		22 Desember	45
13		23 Desember	41
14		24 Desember	6
15		29 Desember	30

Tabel 3. Pemberangkatan jamaah PT. Dallas Travel Tahun 2019

No	Tahun	Tanggal	Jumlah Jama'ah
1	2019	07 Januari	7
2		29 Maret	20
3		02 Oktober	16
4		03 Oktober	5
6		05 Oktober	23
7		06 Oktober	90
8		31 Oktober	27
9		05 November	24
10		19 November	30
11		27 November	24
12		27 November	43
13		23 Desember	45
14		23 Desember	45
15		25 Desember	40
16		30 Desember	41
			<b>493</b>

Tabel 4. Grafik batang pemberangkatan jama'ah PT. Dallas Travel dari Tahun 2017-2019



**B. Analisis**

Setelah menjelaskan pelayanan yang ada di PT Dallas Travel dengan standar minimal pelayanan haji dan umrah yang ada di peraturan menteri agama, bahwa pelayanan yang diberikan PT Dallas Travel mulai dari proses pendaftaran hingga proses pelaksanaan seluruhnya telah memenuhi standar minimal pelayanan atau telah sesuai yang telah ditetapkan. Proses pendaftaran yang dibimbing langsung dan diarahkan prosesnya sedetail mungkin. Sebelum berangkat pun calon jamaah diberikan pelatihan bimbingan manasik haji di kantor travel dengan pembimbing yang berpengalaman. Mulai dari akomodasi yang disediakan pun telah sesuai memenuhi standar yaitu untuk pesawat harus yang minimal sekali transit sedangkan yang di PT Dallas Travel dengan penerbangan yang langsung tanpa transit. Pengurusan bagasi dan akomodasi yang diurus oleh pihak travel serta kualitas makanan yang sesuai dengan peraturan pemerintah yang mengharuskan dilakukan secara parasmanan dan menyediakan menu makanan Indonesia. Transportasi darat yang

berupa bis pun telah memenuhi standar yaitu memiliki Air Conditioner dan keluaran 5 tahun terakhir dan memenuhi standar keamanan yang ditetapkan pemerintah. Serta penginapan untuk jamaah yang ditempatkan di hotel bintang lima dengan maksimal 4 orang perkamar dan menyediakan menu makanan khas Indonesia. Pihak travel pun menyediakan muthawwif atau pembimbing untuk jamaah selama di sana. Untuk Kesehatan pun mereka sudah menyediakan petugas yang mendampingi jamaah selama di arab Saudi untuk menjamin Kesehatan jamaah serta memberikan asuransi jiwa dan Kesehatan selama di sana. Begitu pun untuk jumlah minimal keberangkatan jamaah haji yang ditetapkan minimal 45 dan maksimal 200 orang pihak travel menggabungkan dengan travel lain jika jumlah jamaah kurang dan melimpahkan kelebihan jamaah pada travel lain apabila jumlah jamaah melebihi batas maksimal.

Setelah melihat data yang tersaji kita mengetahui bahwa pada tahun 2017 pemberangkatan Jamaah pada di bulan Januari, Februari, dan Maret. Di bulan Januari ada satu pemberangkatan dengan jumlah jama'ah 18 orang, kemudian di bulan Februari ada satu pemberangkatan jama'ah yang berjumlah 42 orang, kemudian pada bulan Maret ada delapan pemberangkatan Jama'ah dengan total 342 orang jama'ah. Kemudian pada tahun 2018, pemberangkatan jama'ah ada di bulan Januari, Oktober, November, dan Desember. Pada bulan Januari terdapat tiga pemberangkatan jama'ah sebanyak 89 orang, pada bulan Oktober ada dua pemberangkatan yang berjumlah 109 orang jama'ah, pada bulan November ada empat pemberangkatan dengan jumlah 151 jama'ah, dan pada bulan Desember ada enam pemberangkatan dan jumlah 160 jama'ah. Dan pada tahun 2019 pemberangkatan jama'ah ada di bulan Januari, Maret, Oktober, November, dan Desember. Pada bulan Januari ada satu pemberangkatan dengan jumlah 7 jama'ah, pada bulan maret ada satu pemberangkatan dengan jumlah 20 orang jama'ah, pada bulan Oktober ada enam pemberangkatan dengan jumlah 174 jama'ah, pada bulan November ada empat pemberangkatan dengan jumlah 121 orang jama'ah, dan pada bulan Desember ada empat pemberangkatan dengan jumlah 171 orang jama'ah.

Dari 2017 hingga 2019 ada peningkatan dari jumlah bulan namun, secara jumlah orang tidak begitu jauh perbedaannya, pada 2017 total jamaah berjumlah 402 orang, 2018 meningkat menjadi 509 orang, kemudian pada 2019 turun lagi menjadi 493 orang. Jika dilihat dari kuantitas pemberangkatan, 2017 ada 10 pemberangkatan yang terbagi pada tiga bulan, kemudian pada 2018 terjadi peningkatan kuantitas pemberangkatan menjadi 15 pemberangkatan yang terbagi pada 4 bulan, kemudian di 2019 kuantitas pemberangkatan naik menjadi 16 yang terbagi pada 5 bulan. Jika dilihat dari kuantitas pemberangkatan dan jumlah bulan yang semakin naik, kita bisa melihat bahwa pelayanan yang di berikan oleh TRAVEL Sahara Dzumira Internasional, memiliki efektivitas yang meningkat. Namun secara jumlah jama'ah tiga begitu signifikan.

## **KESIMPULAN**

keseluruhan program layanan yang diberikan oleh PT. Sahara Djumira Internasional telah mengikuti standar layanan minimal haji dan umrah yang ada di dalam peraturan menteri agama yang meliputi bimbingan ibadah haji dan umrah, transportasi jamaah, akomodasi dan konsumsi jamaah, Kesehatan jamaah, perlindungan jamaah haji dan umrah maupun petugas haji dan umrah serta jaminan asuransi, administrasi jamaah serta dokumentasi.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan syukur kepada Allah Swt dan terimakasih penulis ucapkan kepada orang tua, anak-anak dan para tim yang mendukung, teman dan rekan kerja terutama yang berada di lingkungan Institut Madani Nusantara (IMN).

## REFERENSI

- Agustin, E. (2024, Maret). Pelayanan Administrasi Ibadah Haji Oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sukabumi Tahun 2021. *Jurnal Pengabdian West Science*, Vol 3(03), 280-284.
- Departemen Agama RI. (2011). *Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Ibadah Haji*. Depag RI, Jakarta.
- Departemen Agama RI. (2019). *Al-Qur'an dan Terjemahan*. Pustaka Laznah.
- Hidayat, A. R. (2023). Manajemen Strategik dalam Meningkatkan Minat Calon Jemaah Haji dan Umroh PT. Krisma Tour Kabupaten Cianjur. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen West Science*, Vol 02(04).
- Kamil, T. (2022, Juli 09). Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji, disajikan di sebuah seminar haji di Jakarta/B-1) BPIH dari tahun ke tahun, Factual dan Komersil. *Media Indonesia*, (Selasa).
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Kemenag Kalsel. (2013). *kitab Tarikh at-Tasyri' al-Islam*. Kemenag Kalsel.
- Moenir. (2015). *MANAJEMEN PELAYANAN UMUM DI INDONESIA*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Peraturan Pemerintah RI. (2008). *UU NOMOR 13 TAHUN 2008. TENTANG. PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI*.