

BAB IV
PELAYANAN JAMA'AH HAJI
PT. FATIMAH ZAHRA SEMARANG

A. Pendaftaran

Pendaftaran jama'ah haji bisa dilakukan kapan saja baik melalui *on line* ataupun datang langsung ke kantor PT. Fatimah Zahra Semarang pada jam kerja yaitu 09.00 – 19.00 WIB. Dalam melakukan pendaftaran, jama'ah haji harus memenuhi prosedur-prosedur yang telah ditetapkan PT. Fatimah Zahra. Adapun ketentuan pendaftarannya adalah sebagai berikut:

1. Mengisi formulir
2. Menyerahkan fotocopy KTP 5 lembar
3. Menyerahkan fotocopy KK 5 lembar
4. Menyerahkan fotocopy pasport 5 lembar (nama minimal 3 kata)
5. Menyerahkan fotocopy buku nikah 3 lembar bagi suami istri
6. Menyerahkan pas foto: 2 x 3 = 8 lembar
 3 x 4 = 36 lembar
 4 x 6 = 12 lembar

Dengan ketentuan:

- a) Berwarna
- b) Fokus wajah 80%
- c) Background/latar belakang putih
- d) Wanita berjilbab
- e) Tidak berkacamata

- f) Tidak berpakaian dinas
7. Membayar uang muka sebesar US\$. 4500
 8. Pembayaran ke-2 US\$. 2500 setelah masuk kuota

Gambar 1.1
Formulir Pendaftaran

Sedangkan bagi jama'ah yang tidak bisa datang langsung ke kantor PT. Fatimah Zahra juga bisa mendaftarkan diri melalui telepon ataupun lewat email fatimahzahra5165@yahoo.co.id dengan menyerahkan bukti pembayaran dari bank. Bukti pembayaran dan surat-surat lain yang dibutuhkan bisa dikirim lewat travel atau pos. Hal ini dilakukan agar tidak memberatkan bagi jama'ah yang berdomisili di tempat jauh dari semarang. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh bendahara perusahaan yaitu:

“Untuk pendaftaran biasanya jama'ah datang langsung kesini atau bisa juga dengan telepon. Kalau telepon, jama'ah bisa mengirim surat-surat pelengkapannya melalui travel ataupun pos”.²

² Wawancara dengan bendahara perusahaan “Bapak Madhikulil Fauzi” pada tanggal 29 Mei 2012

Jama'ah yang mendaftar dengan cara datang langsung ke kantor PT. Fatimah Zahra Semarang akan dilayani oleh karyawan yang bertugas sebagai penerima pendaftaran. Karyawan akan melayani jama'ah dengan suara yang sopan dan intonasinya juga lembut. Jama'ah harus mengisi formulir pendaftaran dan melengkapi semua persyaratan-persyaratan di atas. Jama'ah yang datang akan dijamu dengan secangkir air zam-zam dan beberapa buah kurma.

B. Transportasi

Transportasi merupakan pengangkutan jama'ah haji mulai dari tempat embarkasi, selama berada di Arab Saudi, dan pemulangan kembali ke tempat debarkasi asal Indonesia. Transportasi dari Indonesia sampai Arab Saudi dengan menggunakan transportasi udara karena jarak Indonesia – Arab Saudi sangat jauh dan lebih cepat.

Armada penerbangan yang dipilih oleh PT. Fatimah Zahra Semarang adalah Garuda Indonesia *Air Line* karena keramahan para pramugarinya kepada para penumpang, mudah berkomunikasi dan tidak melakukan transit. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh komisaris perusahaan yaitu:

“Untuk pesawat kita selalu memakai Garuda Indonesia *Air line* karena tidak melakukan transit dan keramahan pramugarinya. Kalau kita memakai pesawat yang lain itu jama'ah sulit untuk berkomunikasi”.³

³ Wawancara dengan komisaris perusahaan “Bapak Mochamad Rifky Azady” pada tanggal 30 Mei 2012

Perjalanan dari Indonesia sampai Arab Saudi memakan waktu yang cukup lama yaitu kurang lebih 11 jam. Oleh karena itu, jalur yang dipilih oleh PT. Fatimah Zahra adalah jalur dengan dua penerbangan yaitu penerbangan domestik dan internasional. Penerbangan domestik dimulai dari bandara A. Yani Semarang. Jama'ah terlebih dahulu berkumpul untuk berangkat bersama-sama menuju bandara Soekarno – Hatta Jakarta. Setelah tiba di bandara, jama'ah tetap menunggu di bandara untuk penerbangan selanjutnya yaitu penerbangan internasional menuju Jeddah.

Gambar 2.1
Garuda Indonesia Air Line



Transportasi selama di Arab Saudi menggunakan bus Mercy. Dalam pemilihan bus PT. Fatimah Zahra selalu mengikuti tahun, paling maksimal menggunakan jasa bus dalam jangka waktu empat tahunan karena apabila tidak memilih bus yang berkualitas bagus akan dikhawatirkan mogok. Perjalanan dimulai dari bandara King Abdul Aziz Jeddah menuju hotel di Madinah untuk beristirahat sejenak sebelum memulai aktivitas ibadah haji. Dari Madinah menuju Makkah jama'ah juga

diangkut dengan bus yang sama. Begitu juga dari Makkah menuju Jeddah untuk pemulangan jama'ah ke Indonesia.

Gambar 3.1

Bus Mercy



Setelah semua kegiatan selama ibadah haji dilaksanakan, maka jama'ah mulai bersiap-siap untuk pemulangan ke tanah air. Jama'ah berkumpul di bandara King Abdul Aziz Jeddah untuk penerbangan ke Jakarta dengan menggunakan Garuda Indonesia Air Line. Begitu pula untuk penerbangan dari Jakarta menuju Semarang dengan menggunakan maskapai yang sama.

Hal ini berbeda dengan jama'ah yang berangkat secara reguler. Untuk jama'ah yang berasal dari Jawa Tengah, jama'ah harus berkumpul terlebih dahulu di Dono Udan Solo dan bermalam selama satu hari. Untuk kelancaran proses pemberangkatan, jama'ah haji tidak diperkenankan keluar asrama haji. Jama'ah menuju aula untuk upacara penyambutan dan menyerahkan Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA) dan bukti pembayaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) berwarna biru untuk menerima kartu makanan, mendapatkan pemeriksaan kesehatan,

pembagian dokumen, paspor, gelang identitas, dan *living kost*. Sebelum menuju bandara, para jama'ah terlebih dahulu menuju ruang steril untuk pemberangkatan kloter dan masuk bus menuju ke bandara Adi Sumarmo Solo untuk pemberangkatan menuju bandara King Abdul Aziz Jeddah.

C. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan pemeriksaan, perawatan, dan pemeliharaan kesehatan jama'ah haji. Perbedaan cuaca antara Indonesia dengan Arab Saudi mengakibatkan banyak jama'ah yang terserang penyakit. Arab Saudi dikenal memiliki suhu yang sangat dingin pada malam hari dan panas pada siang hari. Apabila hal tersebut tidak diantisipasi oleh perusahaan, maka banyak jama'ah haji yang gampang terkena penyakit seperti flu, batuk, demam, dan lain sebagainya.

Untuk pelayanan kesehatan ini, PT. Fatimah Zahra Semarang menyediakan tenaga medis untuk mengurus kesehatan jama'ahnya. Pemilihan tenaga medis dilakukan atas dasar relasi dari komisaris perusahaan. Tenaga medis yang digunakan untuk melayani jama'ah adalah dokter dan perawat. Jama'ah dengan jumlah 45 sampai 100 orang rata-rata akan ditangani oleh dua orang dokter dan tiga orang perawat. Dokter pendamping akan selalu mendampingi dan menyediakan obat-obatan bagi jama'ah yang membutuhkan. Hal ini dilakukan dengan harapan agar jama'ah memperoleh kenyamanan dalam melaksanakan ibadah haji. Sebagaimana yang telah dinyatakan oleh komisaris perusahaan yaitu:

“Pelayanan kesehatannya kita menggunakan dokter dan perawat agar bisa mendampingi jama’ah yang memerlukan obat-obatan. Untuk pemilihannya itu atas dasar rekan bisnis”.⁴

Gambar 4.1

Pemeriksaan Jama’ah



D. 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. Makanan yang disajikan dengan cara prasmanan cenderung lebih segar atau fresh dan jama’ah tinggal memilih menu-menu makanan yang mereka suka. Jama’ah mendapatkan jatah makan 3x dalam sehari yaitu pada waktu pagi, siang, dan malam hari waktu Arab Saudi. Sebagaimana yang telah dinyatakan oleh manajer divisi haji yaitu:

“Makanan sudah disiapkan oleh pihak hotel dengan jenis masakan Indonesia yang disajikan secara prasmanan 3x sehari”.⁵

⁴ Wawancara dengan komisaris perusahaan “Bapak Mochamad Rifky Azady” pada tanggal 30 Mei 2012

⁵ Wawancara dengan manajer divisi haji “Bapak M. Fuad Rizal” pada tanggal 31 Mei 2012

Gambar 5.1
Makanan Prasmanan



Makanan disajikan dengan cara prasmanan agar menjamin kesegaran hidangan yang disuguhkan kepada jama'ah. Untuk menjaga kesehatan jama'ah, menu makanan yang disajikan berupa ayam, daging, telur dan macam-macam sayuran sehingga bisa menambah kebutuhan gizi dan juga bisa memberikan tambahan energi buat jama'ah agar dapat menjalankan seluruh rangkaian ibadah haji di tanah suci. Katering yang sukses dan baik itu adalah yang tingkat distribusinya cepat dan tingkat kesehatan terjamin, termasuk juga soal kandungan gizinya.

E. Akomodasi

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

Dalam bidang akomodasi ini, PT. Fatimah Zahra menyediakan hotel berbintang empat atau lima sesuai dengan program yang diambil oleh jama'ah. Dalam pemilihan hotelnya itu atas dasar langganan karena tidak hanya pada waktu haji saja yang menyewa hotel tersebut, tetapi juga ketika memberangkatkan ibadah umroh.

Lokasi tempat penginapan jama'ah haji dekat dengan Masjidil Haram agar jama'ah bisa memaksimalkan seluruh kegiatan ibadahnya di Masjidil Haram sehingga bisa melaksanakan sholat lima waktu secara berjama'ah. Salah satu penginapan yang dekat dengan Masjidil Haram adalah Hotel Movenpick yang memiliki jarak kira-kira 300 meter dari Masjid Nabawi. Sebagaimana yang telah dinyatakan oleh komisi perusahaan yaitu:

“Hotelnya kita menggunakan hotel berbintang empat atau lima sesuai dengan program yang dipilih oleh jama'ah”.⁶

Gambar 6.1
Hotel Movenpick



⁶ Wawancara dengan komisisaris perusahaan “Bapak Mochamad Rifky Azady” pada tanggal 30 Mei 2012

Secara umum, pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang cepat, jujur, dan terbuka. Pelayanan yang didambakan oleh masyarakat adalah:

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan
2. Memperoleh pelayanan yang wajar
3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang (Moenir, 2006: 47)

Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan karena kepuasan pelanggan merupakan prioritas utama dalam organisasi TQM. Untuk menentukan kepuasan jama'ah, kualitas pelayanan sangat diperlukan karena jama'ah akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan jama'ah.

Dalam pelaksanaan pelayanannya, PT. Fatimah Zahra Semarang berusaha untuk memberikan pelayanan dengan baik. Proses pelayanan dilakukan dengan terencana agar semua proses pelayanan menjadi lebih mudah dan penyelesaiannya relatif lebih cepat sehingga sangat memudahkan jama'ah haji.

Untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan, maka PT. Fatimah Zahra memberikan *quisioner* kepada jama'ah haji sebelum para jama'ah haji pulang ke Indonesia. Dalam *quisioner* tersebut, ada beberapa pertanyaan yang diajukan kepada jama'ah haji dengan harapan ada perbaikan pelayanan selanjutnya. Disamping itu pula, jama'ah diberi kesempatan untuk memberikan saran ataupun kritik yang membangun demi kelancaran dan kenyamanan dalam pelayanan. Dengan adanya *quisioner* tersebut, maka dapat mengukur seberapa besar kepuasan jama'ah terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan PT. Fatimah Zahra Semarang yaitu pendaftaran, transportasi, pelayanan kesehatan, konsumsi, dan akomodasi. PT. Fatimah Zahra berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dengan fasilitas dan perlengkapan yang lengkap agar jama'ah haji bisa melaksanakan ibadah haji dengan lancar, tertib, aman, dan nyaman.