

### **BAB III**

## **GAMBARAN UMUM BIRO JASA PT AN-NAMIRA ALMA MULIA DAN MODEL KEPEMIMPINAN PEREMPUAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN IBADAH UMRAH PADA PT. AN-NAMIRA ALAMA MULIA KOTA SEMARANG**

### **A. GAMBARAN UMUM PT. AN-NAMIRA ALMA MULIA KOTA SEMARANG**

#### **1. Sejarah Berdiri dan Perkembangannya**

Ibadah umrah merupakan salah satu rukun islam yang harus dilaksanakan oleh setiap muslim dengan persyaratan tertentu. Ibadah ibadah umrah sesungguhnya merupakan manifestasi dari ketaatan hamba kepada Allah SWT. Yang sekaligus sebagai wujud syukur atas limpahan Harta dan Nikmat yang telah diberikan oleh Allah kepada kita. Namira Tour adalah sebuah perusahaan jasa yang bergerak dibidang layanan ibadah Umrah dan Haji didirikan oleh ibu Hj. Munifah pada tahun 2010. Berdasarkan Akte Notaris Ias Dhora no. 5 Tahun 2010 dan resmi mendapatkan ijin sebagai penyelenggara ibadah umrah dari Dirjen Ibadah Umrah Kementrian Agama Republik Indonesia berdasarkan SK PPIU no. D/773 tahun 2013. (Dokumen PT. An-Namira Alma Mulia tahun 2013).

Berkat pengalaman yang dimiliki oleh ibu Hj. Munifah Alhamdulillah biro yang didirikan oleh beliau mendapat respon yang positif dari masyarakat hal ini terbukti bahwa sejauh ini Annamira Tour telah melayani tamu-tamu Allah untuk mewujudkan niat sucinya menjalankan ibadah Umrah lebih dari 3000 jamaah. Dengan banyaknya trevel yang menghadapi masalah dan tidak amanah dimana sisi bisnis lebih dikedepankan dan bahkan cenderung membohongi jamaah dalam hal program maupun pembiayaan maka Namira Tour hadir tidak lain adalah ingin menjadi solusi bagi ummat islam yang hendak menjalankan ibadah Haji maupun umrah ke tanah suci, sehingga Namira Tour ingin menjadi trevel yang amanah dalam melayani tamu-tamu Allah SWT.

Dalam operasional kegiatannya Namira tour berkantor pusat di Jl. Siung No. 32 setu Cipayung Jakarta Timur sebagai central pengolahan data Administrasi dan evaluasi, sedangkan untuk lebih bisa menjangkau

calon jamaah saat ini Annamitra Tour telah membuka Cabang di Semarang yang beralamat di ruko Ngaliyan Square no. 21 Jl. Prof Hamka no. 17 Ngaliyan Semarang Telp (024) 76638072 serta beberapa perwakilan di wilayah Jawa Barat, Jawa Timur, Pontianak, Sampit. Dalam hal melayani jamaah Ibadah Umrah PT. An-Namira Alma Mulia (Namira Tour) selalu mengedepankan kenyamanan dan pelayanan maksimal kepada para jamaah, karena jamaah ibadah umrah adalah tamu-tamu Allah yang harus dihormati, dimuliakan dan dilayani secara baik dan istimewa (Wawancara dengan Hj. Munifah, 3 September 2016).

## 2. Visi Misi PT. An-Namira Alma Mulia

Adapun Visi PT. An-Namira Alma Mulia adalah:

“Jamaah ibadah umroh adalah tamu-tamu Allah dan tamu Rasulullah yang datang ke kota suci Makkah dan Madinah semata-mata untuk beribadah dan mendekati diri kepada Allah SWT. Merka ini sangat dimulyakan oleh Allah SWT, karena begitu mulianya jamaah ibadah umroh maka PT. ANNAMIRA ALMA MULIA pun berupaya untuk menghormati dan memuliakan mereka melebihi yang lainnya, dan sebagaimana slogan kami *Amanah Melayani ummat*, maka PT. ANNAMIRA ALMA MULIA selalu berusaha bersungguh-sungguh dan totalitas dalam melayani jamaah agar mereka merasa nyaman, tenang serta nikmat selama perjalanan Ibadah di Tanah Suci.”

Sedangkan misi dari PT An-Namira Alma Mulia adalah :

- a. Memfasilitasi jamaah dalam beribadah dengan harapan dapat dicapai kesempurnaan dan kepuasan dalam menjalankan Ibadah.
- b. Mendorong jamaah agar dapat lebih memahami dan mencintai agamanya sehingga terbentuk karakter Muslim yang benar-benar Islami dalam segala tindakan dan perbuatannya (Akhlaqul Karimah)
- c. Meningkatkan syiar islam melalui serangkaian kegiatan Manasik dan Ritual Ibadah Ibadah Umroh, agar ummat tergugah nuraninya untuk memotivasi diri guna menjalankan rukun Islam yang ke lima (Dokumentasi PT. An-Namira Alma Mulia tahun 2013).

### 3. Landasan Hukum

Secara hukum penyediaan jasa trevel (perjalanan) haji/ umrah diatur dalam undang-undang Nomer 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji. Penyedia jasa trevel (perjalanan) haji/ biro perjalanan haji dikenal sebagai penyelenggaraan ibadah haji khusus (PIHK) sebagaimana disebut dalam pasal 1 angka 15 UU 13/2008, yakni pihak yang menyelenggarakan ibadah haji yang pengelolaan, pembayaran, dan pelayanan bersifat khusus. Adapun ketentuan yang wajib dipenuhi oleh penyelenggara ibadah haji khusus yaitu pasal 40 UU 13/2008:

- a. Menerima pendaftaran dan melayani jamaah haji khusus yang telah terdaftar sebagai jamaah haji.
- b. Memberikan bimbingan ibadah haji.
- c. Memberikan layanan akomodasi,, konsumsi, transportasi, dan penyelenggaraan kesehatan secara khusus dan,
- d. Memberangkatkan, memulangkan, melayani jamaah haji sesuai dengan perjanjian yang disepakati antara penyelenggara dan jamaah haji.

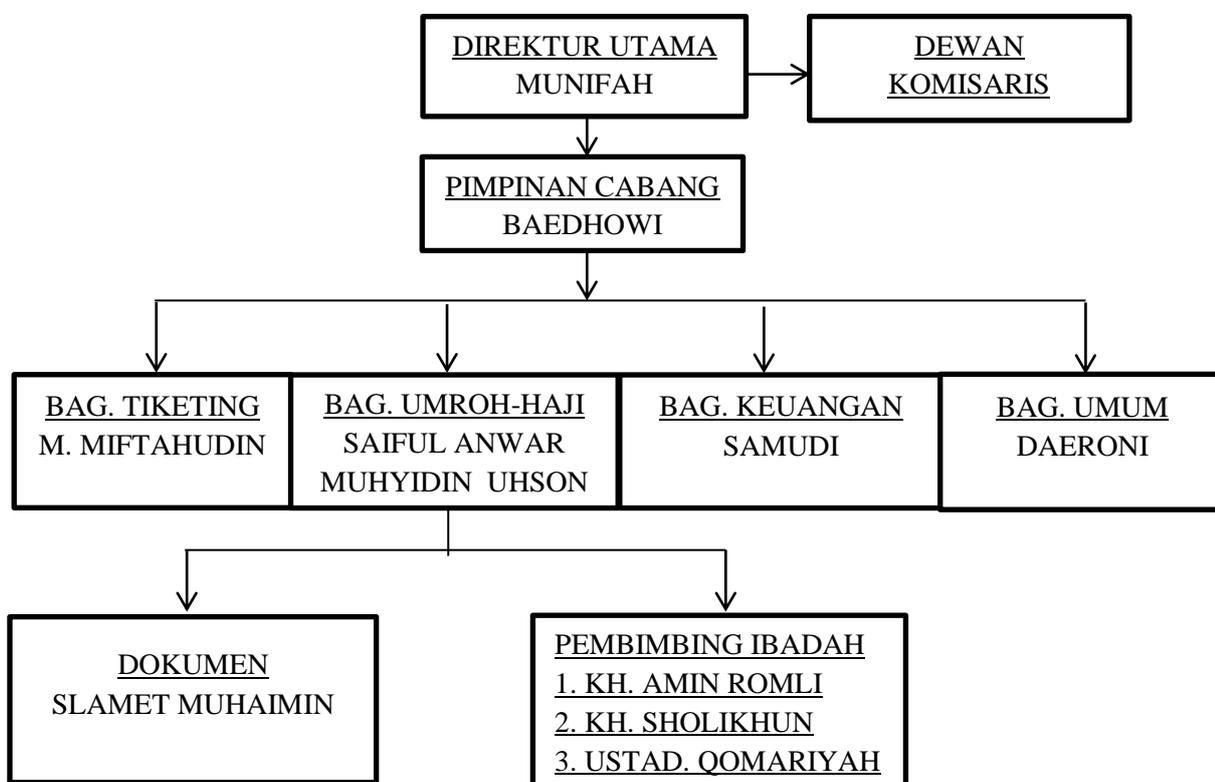
Berdasarkan pasal 64 ayat (1) UU 13/2008, sanksi bagi penyelenggara ibadah haji khusus yang tidak melaksanakan ketentuan dalam pasal 40 dipidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/ atau denda paling banyak 1.000.000.000,- (satu miliar rupiah). Sedangkan penyedia jasa trevel (perjalanan) umrah/ biro perjalanan umrah dikenal sebagai penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah (PPIU) sebagaimana disebut dalam pasal 43 ayat (2) UU 13/2008, yang dilakukan oleh pemerintah dan atau biro perjalanan wisata yang ditetapkan oleh menteri. Adapun ketentuan yang wajib dipenuhi oleh penyelenggara perjalanan ibadah umrah yaitu pasal 45 ayat (1) UU 13/2008:

- a. Menyediakan pembimbing ibadah dan petugas kesehatan
- b. Memberangkatkan dan memulangkan jamaah sesuai dengan masa berlaku visa umrah di arab saudi dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Memberikan pelayanan kepada jamaah sesuai dengan perjanjian tertulis yang disepakati antara penyelenggara dan jamaah.
- d. Melapor kepada perwakilan Republik Indonesia di arab saudi pada saat datang di arab saudi dan pada saat akan kembali ke indonesia.

Berdasarkan pasal 64 ayat (2) UU 13/2008, penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah yang tidak melaksanakan ketentuan dalam pasal 45 ayat (1) UU 13/2008 dipidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/ atau denda paling banyak 1.000.000.000,- (satu miliar rupiah). Biro perjalanan ibadah umroh PT An-Namira Alma Mulia berdasarkan Akte Notaris Ias Dhora no. 5 Tahun 2010 dan resmi mendapatkan ijin sebagai penyelenggara ibadah umrah dari Dirjen Ibadah Umrah Kementrian Agama Republik Indonesia berdasarkan SK PPIU no. D/773 tahun 2013 (Dokumentasi PT. An-Namira Alma Mulia tahun 2013).

#### 4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan hal yang sangat penting dan sangat berperan demi suksesnya kegiatan-kegiatan pada sebuah organisasi ataupun perusahaan. Han ini agar satu kegiaitan dengan kegiatan yang lainnya lebih terarah dan tidak saling berbenturan. Selain itu juga, srtuktur organisasi diperlukan agar terjadi bembagian tugas yang jelas, seimbang dan objektif yang artinya memberikan tugas sesuai dengan kedudukan dan kemampuan masing-masing anggotanya.



Secara terperinci tugas-tugas atau fungsi-fungsi dari struktur organisasi tersebut adalah sebagai berikut:

a. Direktur Utama

Berfungsi sebagai pengawas dan penasihat dip perusahaan, serta membantu perusahaan dalam pengelolaan dan pengawasan terhadap kinerja karyawan.

b. Dewan Komisaris

Berfungsi sebagai pengelola, pengawas, pengontrol, dan penanggungjawab semua kegiatan yang ada dip perusahaan.

c. Pimpinan Cabang

d. Berfungsi sebagai pemimpin dan pengelola kegiatan usaha/ bisnis perusahaan di cabang

e. Divisi Ibadah Umrah

Berfungsi dalam mengatur dan mengelola jamaah yang ingin berangkat ibadah umrah mulai dari pemberangkatan sampai pemulangan..

f. Tiketing + Paspur

Berfungsi dalam mengatur dan mengelola konsumen yang ingin memesan pembelian tiket pesawat dan juga bertanggung jawab atas pembuatan paspor bagi para konsumen ataupun jamaah.

g. Accounting + Keuangan

Berfungsi sebagai pengelola uang dalam perusahaan, dari pengurusan uang tersebut masuk sampai uang tersebut keluar untuk perusahaan.

h. Bag. Umum

Membantu sekretaris dalam melaksanakan kegiatan surat menyurat, kearsipan, rumah tangga, perlengkapan serta administrasi

i. Dokumen

Berfungsi sebagai penyimpanan arsip-arsip penting atau informasi-informasi tentang perusahaan.

j. Pembimbing ibadah

Berfungsi sebagai pembimbing dalam pelaksanaan ibadah haji/ umrah baik ketika berada di Indonesia maupun ketika di tanah Makkah (Dokumentasi PT. An-Namira Alma Mulia tahun 2013).

## 5. Sarana dan Prasarana PT. An-Namira Alma Mulia

Untuk bisa menjalankan tugasnya dengan baik dan lancar maka harus didukung dengan adanya sarana dan prasarana yang baik pula. Adapun sarana dan prasarana yang dimiliki oleh PT An-Namira Alma Mulia yaitu :

**Tabel 2. Sarana dan Prasarana PT An-Namira Alma Mulia**

No	Jenis	Jumlah
1	Komputer	3 buah
2	Printer	2 buah
3	Meja kerja dan Tamu	6 buah
4	Kursi kerja dan Tamu	14 buah
5	Almari Dokumen	2 buah
6	AC	2 buah
7	Telephon	2 buah
8	Televisi	1 buah

Selain dari itu, PT Annamira Alma Mulia juga mempunyai sarana dan prasarana yang berkaitan dengan masalah pelaksanaan atau bimbingan manasik haji. Dengan adanya sarana dan prasarana ini nantinya dapat menarik calon jamaah haji atau umrah untuk mengikuti dan mendaftar di PT An-Namira Alma Mulia Kota Semarang .

### a. Tempat praktik manasik

PT An-Namira Alma Mulia ketika akan melaksanakan praktik manasik ada beberapa tempat yaitu : Hotel Pandana Semarang, Hotel Siliwangi Semarang, sedangkan untuk praktik pelaksanaan ibadah haji/umrah seperti memakai ihram, wukuf, mabit dimuzdalifah, mabit di mina, melontar jumrah, thawaf ifadhoh, sa'i dan tahallul PT An-Namira Alma Mulia biasanya bertempat di UIN Walisongo Semarang.

### b. Materi manasik biro PT An-Namira Alma Mulia

Materi bimbingan manasik haji/umrah di PT An-Namita Alma Mulia meliputi : materi manasik haji secara teoritis dan praktis, kesehatan, pembinaan mental serta peraturan-pertaturan yang mengenai penyelenggaraan haji indonesia dari buku panduan yang diberikan oleh Annamira Alma Mulia yaitu:

- 1) Buku panduan Praktis Manasik Haji
- 2) Buku Tuntunan Do'a dan Dzikir Ibadah Ibadah Umrah

### **Perlengkapan**

Agar supaya jamaah umrah bisa melaksanakan ibadah umrah dengan lancar, maka PT An-Namira Alma Mulia sudah mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan perlengkapannya adalah sebagai berikut:

**Tabel 3. Perlengkapan Umrah PT An-Namira Alma Mulia**

<b>No</b>	<b>Bulan</b>
1	Treveling bag tas/ berpergian
2	Tas dokumen
3	Tas sandal
4	Ihram
5	Sabuk ihram
6	Mukena
7	Bergo
8	Sal
9	Buku do'a
10	Bahan seragam batik AAM Tour

## **6. Data Jamaah**

Sejak berdiri sampai dengan sekarang PT An-Namira Alma Mulia telah banyak memberangkatkan para jamaah Umrah ke tanah suci Makkah, berikut data jamaah dari desember 2014 s/d 2016 :

**Tabel 4. Data Jama'ah Umrah dari tahun 2014 s/d 2016 PT An-Namira Alma Mulia**

Tahun 2014 s/d 2015

<b>NO</b>	<b>BULAN</b>	<b>JAMAAH LAKI-LAKI</b>	<b>JAMAAH PEREMPUAN</b>	<b>JUMLAH</b>
1	Desember 2014	37	37	74
2	Januari 2015	27	28	55
3	Februari 2015	29	26	55
4	Maret 2015	37	35	72
5	April 2015	37	50	87

6	Mei 2015	43	58	105
7	Juni 2015	36	40	76

Tahun 2016,

No	BULAN	JAMAAH LAKI-LAKI	JAMAAH PEREMPUAN	JUMLAH
1	Januari 2016	23	37	60
2	Februari 2016	42	71	103
3	Maret 2016	59	68	124
4	April 2016	22	32	53
5	Mei 2016	15	11	26
6	Juni	24	16	40
7	Nopember	74	97	172
8	Desember	15	11	26

## 7. Paket Umrah yang Ditawarkan PT An-Namira Alma Mulia Kota Semarang

Dalam melaksanakan kegiatannya PT AN-Namira Alma Mulai mempunyai produk-produk perjalanan ibadah umrah yang ditawarkan. Dalam setia paket dibedakan atas waktu pemberangkatan dan harga, harga sewaktu-waktu bisa berubah sesuai dengan kebijakan pemerintah. Adapun paket perjalanan Umrah yang ditawarkan PT An-Namira Alam Mulia antara lain :

### a. Program Umrah

Dari data yang diambil dari PT An-Namira Amla Mulia harga umrah akhir tahun 2016 menyebutkan bahwa ada beberapa paket umrah yang ditawarkan seperti :

**Tabel 5. Program dan jumlah biaya Umrah PT An-Namira Alma Mulia**

#### 1) Paket Raudhah

Hari	Harga
9 H	Rp. 23,5 Jt
11 H	Rp. 25,5 Jt
16 H/ Arbain	Rp. 28,5 Jt

Pesawat : Air Asia, Etihad, Oman, Emirates

Tanggal keberangkatan :

17, 24 November 2016 05, 19 Januari 2017 09, 23 Maret 2017  
01, 21 Desember 2016 09, 23 februari 2017 06, 20 april, 04 Mei  
2017

Hotel :

Makkah : Nawarat Syam, Al Matheer, Dhiyafa Mubarak / Setarap

Madinah : Shourfah, Silver Mubarak / Setarap

## 2) Paket Multazam

Hari	Harga
9 H	Rp. 29,5 Jt
11 H	Rp. 31,5 Jt

Pesawat : Garuda / Saudia

Tanggal Keberangkatan

19 Januari, 23 maret, 4 mei 2017

Hotel

Makkah : Hilton Tower, Elaf Kindah, Grand Zam-zam

Madinah : Dallah Taiba, Diyar Internasional, Movempick

9 H	Rp. 27 Jt
11 H	Rp. 28,5 Jt

Hotel

Makkah : Nawarat Syam, Al Matheer, Dhiyafa Mubarak / Setaraf

Madinah : Shourfah, Silver Mubarak / Setaraf

## 3) Umrah Ramadhan

PAKET	HARI	HARGA
Ramadhan Awal	11 H	Rp. 29, 5 Jt
Ramadhan Awal	16 H/Arabian	Rp. 32 Jt
Ramadhan Tengah	11 H	Rp. 29,5 Jt
Akhir + IED (LQ-MED)	16 H/ Arabian	Rp. 38 Jt
Akhir + IED (LQ-MEK)	16 H/Arabian	Rp. 49 Jt
Full Ramdhan – Hotel	29 H PP	Rp. 58 Jt

Full Ramadhan – Apartemen	29 H PP	Rp. 39,5 Jt
------------------------------	---------	-------------

Hotel

Makkah : Afwaj Tauba, Al Mather, Setaraf

Madinah : Shourfah New Hotel, Setaraf

Apartemen Makkah : Jarak 700 M dari Masjidil Haram

4) Umroh Plus

Program umrah plus adalah kegiatan ibadah umrah yang dilakukan dengan tujuan semarang-jakarta-jeddah. Kemudian setelah itu kesatu negara yang mempunyai latar belakang sejarah islam seperti: Aqsha, CAI, Istambul, Bursa, Dubai, Turkey, Eropa.

PAKET	HARI	HARGA
Umrah + Aqsa	13 H	USD. 2.950
Umrah + CAI + Aqsha	15 H	USD. 3.450
Umrah + Istambul + Bursa	14 H	USD. 2.950
Umrah + Dumai + Turkey	14 H	USD. 3.350
Umrah + Eropa	16 H	USD. 5.700

Hotel

MEK : Nawarat Syam / Setarap

MED : Shourfah / Setarap

AMM : Golden Tulip / Setarap

JER : National Hotel

IST : Hilton Garden

CAI : 3 Pyramid Park / Setarap

DXB : Millenium / Setarap

b. Pembatalan umrah dikenakan potongan sebagai berikut:

- 1) Terhitung 30 hari/ 1 bulan sebelum keberangkatan dikenakan biaya 30% dari harga paket
- 2) Terhitung 14 hari sebelum keberangkatan dikenakan biaya 50% dari harga paket
- 3) Terhitung 07 hari sebelum keberangkatan dikenakan biaya 75% dari harga paket

- 4) Terhitung 03 hari sebelum keberangkatan dikenakan biaya 85% dari harga paket

## **B. MODEL KEPEMIMPINAN PEREMPUAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN IBADAH UMRAH PT AN-NAMIRA ALMA MULIA**

### **1. Model Kepemimpinan Perempuan dalam Meningkatkan Pelayanan Ibadah Umrah Pt An-Namira Alma Mulia**

Model kepemimpinan dapat diartikan sebagai gaya seseorang untuk mempengaruhi orang lain agar berbuat sesuatu dalam rangka mencapai suatu tujuan. Seorang yang berkedudukan sebagai pemimpin juga manusia biasa yang tidak berbeda dari orang-orang yang dipimpinnya, tentunya mempunyai kelebihan dan juga kekurangan karena ini merupakan kodrat manusiawi. Seorang pemimpin tentunya memiliki sifat/ watak, serta kepribadian sendiri yang unik dan khas, sehingga hal inilah yang mempengaruhi tingka laku dan gaya yang berbeda dengan orang lain. Gaya atau model kepribadiannya ini pasti akan mempengaruhi perilaku dan model/ tipe kepemimpinannya. Biro perjalanan ibadah umrah PT. An-Namira Alma Mulia yang merupakan salah satu biro pelaksana ibadah umrah di Kota Semarang. Biro An-Namira ini didirikan dan sekaligus dipimpin oleh seorang perempuan yang bernama ibu Hj. Munifa.

Hj. Munifa yang berkelahiran Grobogan 26 Juni 1978 yang bertempat di Jawa Tengah putri dari bapak Muhson. Ibu Hj. Munifa sudah hidup dalam keluarga yang sangat menegedepankan agama, sehingga sejak kecil beliau sudah di didik oleh kedua orang tuanya dengan menanamkan sifat percaya diri, tanggung jawab dan tidak mudah putus asa. Setelah lulus dari SMP di Porwodadi beliau bertekad untuk meruskan pendidikan di Jakarta dengan masuk ke Sekolah Menengah Industri Pariwisata (SMIP) pada tahun 1993 di Jakarta Selatan, setelah lulus kemudian beliau lanjut kursus di *International Air Transport Assosiation* (IATA) dan lulus pada tahun 1997. Setelah selesai kursus di IATA beliau langsung turun ke dunia kerja dengan masuk di sebuah biro yang melayani masalah haji dan umrah yaitu Patuna pada tahun 1997. Ibu Hj. Munifah bekerja di Patuna sebagai karyawan biasa selama 8 tahun sebelum akhirnya memutuskan

untuk keluar pada tahun 2005. Kemudian pada tahun 2010 beliau memberanikan diri untuk mendirikan sebuah biro perjalanan yang melayani masalah ibadah umrah yaitu PT. An-Namira Alma Mulia. Keputusan yang diambil oleh Hj. Munifa merupakan keputusan cukup berani karena beliau pada saat itu hanya bermodalkan ilmu dan pengalaman yang didapat ketika menjadi pegawai di Patuna (Wawancara dengan Hj. Munifah, 3 September 2016).

Berkat kerja keras dan keuletan beliau akhirnya PT. An-Namira resmi mendapatkan surat ijin dari Kementerian Agama Republik Indonesia sebagai penyelenggara ibadah Umrah dari Dirjen Haji dan Umrah yang berdasarkan SK PPIU no. D/733 tahun 2013 (Dokumen PT. An-Namira Alma Mulia 2013). Meskipun bukan dari keturunan keluarga yang memiliki latar belakang kepemimpinan akan tetapi Hj. Munifa mampu memimpin dengan kemampuan beliau sendiri.

Kepemimpinan Hj. Munifah termasuk dalam kepemimpinan yang demokratis meskipun dalam situasi tertentu beliau menggunakan model kepemimpinan yang lain seperti otokratik ataupun paternalistik akan tetapi dari sifat dan karakter beliau model kepemimpinan yang demokratislah yang lebih menonjol dalam kepemimpinannya. Kepemimpinan model demokratis ini dalam mengambil keputusan sangat mementingkan musyawarah dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh pemimpin dalam sebuah organisasi (Siagian, 2003: 42). Dalam melakukan musyawarah, beliau selalu bersikap demokratis dengan melibatkan semua pihak baik dari pengurus, pembimbing maupun jama'ah. Hj. Munifah memimpin dengan model kepemimpinan yang demokratis ini karena beliau menganggap bahwa dengan model kepemimpinan ini dapat memberikan kepuasan dan pelayanan yang baik bagi para jamaah. Kerana menurut beliau, pelayananyang baik merupakan salah satu faktor yang menentukan kesempurnaan ibadah umrah (Wawancara dengan Hj. Munifah, 3 September 2016).

Dalam masalah penyelenggaraan ibadah umrah dalam sebuah biro jasa tidak akan pernah terlepas dari yang namanya pelayanan, baik di dalam perusahaan, ketika masih dberada di tanah air ataupun ketika sudah

akan diberangkatkan ke tanah suci. Adapun pelayanan yang diberikan oleh PT An-Namira Alma Mulia adalah sebagai berikut :

a. Pelayanan

Pelayanan yang diberikan oleh biro jasa Ibadah Umrah PT An-Namira Alma Mulia kota semarang meliputi pendaftaran. Adapun prosedur pendafatran di PT An-Namira Alma Mulia adalah:

1) Ketentuan pendaftaran Umrah

- a) Mengisi formulir pendaftaran
- b) Paspor Asli (berlaku minimal 7 bulan) dengan nama minimal 3 kata. Contoh: MUHAMMAD ZIKRAL MIZAN
- c) Fotocopy KTP
- d) Fotocopy surat nikah
- e) Fotocopy akte lahir (anak perempuan)
- f) Dp 25% hari harga paket
- g) Pelunasan 14 hari sebelum keberangkatan
- h) Pas photo berwarna : dengan latar belakang putih dan posisi kepala/muka 80% (wanita mengenakan jilbab selain putih dan tidak memakai seragam dinas).

Ukuran 4x6: 8 lembar/

Ukuran 3x4: 8 lembar

**HARGA SUDAH TERMASUK**

- a) Tiket pesawat kelas ekonomi PP
- b) Visa umrah
- c) Asuransi perjalanan
- d) Perlengkapan umrah
- e) Airport handing
- f) Akomodasi makan 3x sehari
- g) Ziarah dan city tour
- h) Mutowwif/ guide
- i) Bimbingan manasik 1x pertemuan
- j) Bagasi 20 kg
- k) Air zam-zam 5 Lt

**HARGA BELUM TERMASUK**

- a) Paspor

- b) Tambah nama paspor (Rp. 150.000)
- c) Vaksin Meningitis dan Influenza
- d) Upgrade Kamar Hotel
- e) Kelebihan berat bagasi
- f) Pengeluaran pribadi (Laudry, telpon)
- g) Biaya Muhrim (Rp. 300.000)

### **Cara pembayaran**

Pembayaran dianggap sah apabila:

- a) Pembayaran dilakukan langsung di kantor PT An-Namira Alma Mulia beralamat :  
Kantor Semarang: Ruko Ngaliyan Square no. B-21 Jl. Prof Hamka Ngaliyan Semarang/ Kantor Jakarta: Jl. Siung No 32 Setu Cipuyung Jakarta Timur
- b) Pembayaran melalui transfer melalui Bank yang ditunjuk:  
Bank Mandiri : Cabang Ngaliyan Semarang a/n : PT An-Namira Alma Mulia No Rek. 136 0014139494 (Dolar)  
Bank Mandiri : Cabang Ngaliyan Semarang a/n : PT An-Namira Alma Mulia No Rek. 136 0014284779 (Rupiah) (Wawancara dengan Hj. Munifah, 3 September 2016).

### **b. Pembinaan**

Meningkatkan bimbingan jamaah umrah di PT. An-Namira Alma Mulia yang berorientasi pada penguasaan manasik ibadah akhlakul karimah yaitu dengan melalui penyempurnaan buku paket manasik, mengintensifkan bimbingan manasik dengan melibatkan pembimbing dan melengkapi sarana dan prasarana manasik agar pelaksanaan manasik ibadah umrah bisa berjalan dengan tertib, lancar, aman, dan nyaman.

### **c. Perlindungan**

Biro Perjalanan Ibadah Umrah PT. An-Namira Alma Mulia dalam memberikan perlindungan kepada jamaah sesuai dengan UU no 13 tahun 2008 mengacu kepada aturan yang telah ditentukan oleh pemerintah yaitu:

- 1) Kepastian keberangkatan untuk menunaikan ibadah haji.
- 2) Jaminan kesehatan, keselamatan dan keamanan jemaah haji selama menunaikan ibadah haji.
- 3) Perlindungan terhadap ancaman penyakit melalui vaksinasi meningitis.
- 4) Jaminan asuransi jiwa bagi jemaah yang mengalami kecelakaan atau kematian. (Dokumen PT. An-Namira Alma Mulia 2013).

## **2. Faktor Pendukung dan Penghambat Model Kepemimpinan Perempuan dalam Meningkatkan Pelayanan Haji dan Umrah pada PT An-Namira Alma Mulia Kota Semarang**

Dalam memimpin sebuah organisasi, seperti biro haji dan umrah seorang pemimpin tidak akan terlepas dari faktor-faktor yang dapat menentukan sebuah keberhasilan ataupun kegagalan dalam kepemimpinannya. Begitu pula kepemimpinan Hj. Munifah di PT An-Namira Alma Mulia, beliau juga menemukan beberapa faktor pendukung maupun penghambat dalam memimpin PT An-Namira Alma Mulia Kota Semarang.

Adapun faktor pendukung model kepemimpinan Hj Munifah dalam meningkatkan pelayanan haji dan umrah di PT An-Namira Alma Mulia Kota Semarang, antara lain:

### **a. Faktor Internal**

- 1) Kesungguhan para anggota atau staf dalam melaksanakan tugas, fungsi dan perannya di PT An-Namira Alma Mulia.
- 2) Kemampuan, pengalaman dan keterampilan seorang pemimpin sehingga memudahkan dalam melaksanakan peran, tugas dan fungsinya.
- 3) Kekompakan dan rasa persaudaraan yang tinggi antara atasan dan bawahan.
- 4) Sarana dan prasarana yang dimiliki PT An-Namira Alma Mulia memadai
- 5) Model kepemimpinan yang diterapkan adalah model kepemimpinan yang peternalistik sehingga menimbulkan keakraban antara bawahan dengan atasan.

- 6) Berasal dari keluarga yang agamis sehingga menjunjung tinggi nilai-nilai keagamaan.
  - 7) Semua karyawan memiliki integritas dan kredibilitas yang mumpuni.
  - 8) Kemampuan berkomunikasi yang baik.
- b. Faktor eksternal
- 1) Adanya dukungan dari Kementrian Agama RI.
  - 2) Adanya dukungan dari Dinas Pariwisata.
  - 3) Meningkatnya kesadaran masyarakat untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah.
  - 4) Meningkatnya kerjasama yang baik dengan *stakeholders* dan instansi yang lain.
  - 5) Tingkat homogenitas jamaah yang relatif mendukung terutama dari latar belakang budaya, organisasi dan faham keagamaan.

Sedangkan faktor penghambat model kepemimpinan Hj munifah dalam meningkatkan pelayanan haji dan umrah di PT An-Namira Alma Mulia Kota Semarang, antara lain:

a. Faktor internal

- 1) Tingkat SDM (Sumber Daya) Jamaah yang berbeda-beda sehingga dalam mempelajari tentang apa yang diberikan oleh pihak PT An-Namira seringkali terdapat jamaah yang kurang memahami.
- 2) Tingkat pemahaman dan penguasaan agama yang kurang, sehingga ketika diberikan pengetahuan tentang manasik haji dan proses perjalanan haji masih ada jamaah yang kurang memahami.
- 3) Tingkat usia para jamaah yang bervariasi.
- 4) Dalam satu rombongan kadang terdapat jamaah yang berbeda aqidah sehingga proses saling mempengaruhi yang kurang kondusif sering terjadi.
- 5) Belum akrabnya anggota atau jamaah satu dengan jamaah yang lainnya.

b. Faktor eksternal

Munculnya biro-biro jasa haji dan umrah baru sehingga peluang mendapat jamaah yang banyak semakin sempit serta persaingan yang semakin ketat. (Wawancara dengan Hj. Munifah, 3 September 2016)