

BAB III

GAMBARAN UMUM PT PATUNA MEKAR JAYA

PERWAKILAN SEMARANG

A. Sejarah Berdiri

PT Patuna Mekar Jaya berdiri pada tahun 1972. Pada awal berdiri, PT Patuna Mekar Jaya bernama Pan Travel yang merupakan bagian dari usaha PT Panatraco. Dikarenakan belum adanya pelayanan Haji Plus pada waktu itu, maka Direktur Pan Travel yaitu Bapak Amirsyah Thabrani membuat keputusan untuk mengembangkan usahanya dengan memberikan pelayanan kepada jemaah haji reguler (Jemaah Haji Pemerintah) yang ingin kembali ke tanah air lebih cepat.

Seiring berjalannya waktu, terjadi perubahan pada PT Pan Travel. Perubahan tersebut terjadi karena bergabungnya dua perusahaan travel yakni Tunas Travel dan Natrabu Travel. Alasan bergabungnya dua perusahaan travel ini ialah untuk memperkuat usaha dibidang jasa. Setelah tergabung, disepakatilah pembentukan atau pemberian nama baru untuk lebih memudahkan pemasarannya. Nama yang disepakati adalah PA (Pan travel), TU (Tunas travel) dan NA (Natrabu travel) sehingga terbentuklah nama PATUNA dengan koordinator dari Pan Travel yaitu Bapak Amirsyah Thabrani.

Pelayanan haji yang dilakukan oleh Patuna berjalan dengan lancar dan dianggap sangat membantu jemaah haji, maka atas dasar

tersebut tahun 1984 Pemerintah melalui Departemen Agama membuat kebijakan baru. Kebijakan tersebut berisi tentang Pemberian Pelayanan Khusus (Haji Plus) kepada jemaah Haji yang ingin menunaikan ibadah haji ke tanah suci. Karena kebijakan ini berlaku untuk semua *travel agent* maka masing-masing pemilik dari perusahaan yang tergabung dalam Patuna berinisiatif untuk membuat pelayanan sendiri-sendiri, sehingga akhirnya Patuna dibubarkan.

Setelah dibubarkannya Patuna, salah seorang pemilik Patuna yaitu Bapak Amirsyah Thabrani berencana membuat travel baru dengan nama baru. Hal ini disampaikan kepada Departemen Agama, tetapi beberapa orang pejabat di Departemen Agama menyarankan agar nama travel itu tetap Patuna dengan alasan sudah dikenalnya nama Patuna di masyarakat. Hal ini disetujui oleh Bapak Amirsyah Thabrani dan akhirnya di resmikanlah sebuah PT baru sebagai pemekaran dari tiga travel terdahulu dengan nama PT Patuna Mekar Jaya yang bergerak dalam pelayanan Umrah dan Haji Plus (sekarang menjadi pelayanan Umrah dan Haji Khusus).

Kini, PT Patuna Mekar Jaya atau lebih dikenal dengan nama PT Patuna *Tour & Travel* semakin berkembang dengan pesat. Perusahaan ini tidak hanya bergerak dalam pelayanan umrah dan haji khusus saja, tetapi merambah ke bidang jasa *ticketing*, *tour*, hingga pengurusan dokumen perjalanan (paspor dan visa). Selain itu, PT Patuna Mekar Jaya juga memiliki banyak cabang atau perwakilan. Dimana pada tahun 2017 tercatat 56 kantor cabang yang tersebar di Indonesia, salah satunya ialah di Kota Semarang.

PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang berdiri pada tahun 2014 dan beralamat di Jl. Prof. Dr. Hamka Ruko Villa Ngaliyan Permai 2 No. 2 RT. 09 RW. 09, Semarang. Bapak Heru Prabowo, yang merupakan salah satu jemaah haji dan umrah PT Patuna Mekar Jaya mengatakan bahwa ia diberi amanah untuk menjadi pimpinan wilayah Kota Semarang dan sekitarnya pada tahun 2014. Dibukanya perwakilan Semarang berdasarkan persetujuan dari pimpinan pusat yakni Bapak Drs. Syam Resfiadi. Dibukanya perwakilan Semarang agar dapat mempermudah masyarakat Kota Semarang mendaftarkan diri di Patuna Kota Semarang dan untuk memajukan perusahaan. Selain itu, keprihatinan Bapak Heru Prabowo terhadap penipuan yang terjadi di daerah asalnya semakin memotivasi untuk mengembangkan biro perjalanan haji dan umrah dengan harapan meminimalisir adanya penipuan di masyarakat (Hasil wawancara dengan Bapak Heru Prabowo selaku Pimpinan Wilayah Kota Semarang dan Sekitarnya pada tanggal 20 Mei 2017).

Awal dibukanya perwakilan Kota Semarang tepatnya pada bulan Desember 2014, ditemui berbagai tantangan. Mulai dari penolakan masyarakat karena belum dikenalnya PT Patuna Mekar Jaya di Kota Semarang hingga kurang sehatnya persaingan yang ada. Selama kurang lebih satu tahun mengalami proses tersebut, pada tahun 2015 jemaah mulai menggunakan jasa perjalanan ibadah haji dan umrah PT. Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang. Adapun usaha yang dilakukan ialah dengan keikutsertaan dalam pameran atau bazar, penyebaran brosur, dan publikasi. Kini pada tahun 2017 yang

merupakan tahun ketiga dibukanya perwakilan Semarang, terjadi perkembangan yang memuaskan yakni dengan lebih dikenalnya di masyarakat dan semakin meningkatnya jumlah jemaah yang menggunakan jasa perjalanan haji dan umrah PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang (Hasil wawancara dengan Bapak Heru Purwanto selaku Pimpinan Cabang pada tanggal 15 Mei 2017).

Jumlah jemaah umrah PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang mengalami fluktuasi dari periode ke periode. Data apps perusahaan ini menunjukkan bahwa hingga Mei 2017 telah memasuki periode ketiga. Periode pertama dimulai sejak dibukanya perwakilan Semarang yakni dari bulan Desember 2014 hingga Oktober 2015, November 2015 hingga September 2016, dan Oktober 2016 hingga Juli 2017.

Jumlah jemaah PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang mulai awal beroperasi dapat tergambar melalui tabel berikut ini:

Tabel 2. Jumlah Jemaah PT Patuna Mekar Jaya
(Desember 2014-Oktober 2015)

No.	Bulan	Tahun	Jumlah
1.	Desember	2014	-
2.	Januari	2015	27
3.	Februari	2015	18
4.	Maret	2015	13
5.	April	2015	39
6.	Mei	2015	26

7.	Juni	2015	14
8.	Juli	2015	-
9.	Agustus	2015	-
10.	September	2015	-
11.	Oktober	2015	-

Jumlah keseluruhan jemaah umrah PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang pada periode pertama ialah 137 jemaah. Periode ini dimulai dari bulan Desember 2014 hingga Oktober 2015. Adapun rincian jemaah pada periode pertama ialah tidak ada pemberangkatan jemaah umrah pada bulan Desember 2014, 27 jemaah pada bulan Januari 2015, 18 jemaah pada bulan Februari 2015, 13 jemaah pada bulan Maret 2015, 39 jemaah pada bulan April 2015, 26 jemaah pada bulan Mei 2015, 14 jemaah pada bulan Juni dan tidak ada pemberangkatan jemaah umrah dari bulan Juli hingga Oktober 2015.

Tabel 3. Jumlah Jemaah PT Patuna Mekar Jaya
(November 2015-September 2016)

No.	Bulan	Tahun	Jumlah
1.	November	2015	-
2.	Desember	2015	5
3.	Januari	2016	5
4.	Februari	2016	11
5.	Maret	2016	12

6.	April	2016	11
7.	Mei	2016	13
8.	Juni	2016	-
9.	Juli	2016	-
10.	Agustus	2016	-
11.	September	2016	-

Memasuki periode kedua yakni bulan November 2015 hingga September 2016 terjadi penurunan jumlah jemaah umrah PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang. Jumlah jemaah di periode kedua ialah 57 jemaah. Dengan rincian tidak ada pemberangkatan jemaah umrah pada bulan November 2015, 5 jemaah pada bulan Desember 2015, 5 jemaah pada bulan Januari 2016, 11 jemaah pada bulan Februari 2016, 12 jemaah pada bulan Maret 2016, 11 jemaah pada bulan April 2016, 13 jemaah pada bulan Mei 2016 dan tidak ada pemberangkatan jemaah umrah dari bulan Juni hingga September 2016. Maka terjadi penurunan jumlah jemaah sebanyak 80 jemaah.

Tabel 4. Jumlah Jemaah PT Patuna Mekar Jaya
(Oktober 2016-Juli 2017)

No.	Bulan	Tahun	Jumlah
1.	Oktober	2016	-
2.	November	2016	2
3.	Desember	2016	44
4.	Januari	2017	25

5.	Februari	2017	22
6.	Maret	2017	34
7.	April	2017	49
8.	Mei	2017	6
9.	Juni	2017	1
10.	Juli	2017	-

Periode ketiga ini merupakan periode dengan peningkatan yang sangat tajam. Periode ini dimulai dari bulan September 2016 hingga Juli 2017. Data pada bulan Mei 2017 menunjukkan bahwa jumlah jemaah periode ini mencapai 183 jemaah. Adapun rincian jemaah pada periode ini dimulai pada bulan Oktober 2016 dengan tidak ada pemberangkatan jemaah umrah, 2 jemaah pada bulan Desember 2016, 44 jemaah pada bulan Desember 2016, 25 Jemaah pada bulan Januari 2017, 22 jemaah pada bulan Februari 2017, 34 jemaah pada bulan Maret 2017, 49 jemaah pada bulan April 2017, 6 jemaah pada bulan Mei 2017, 1 calon jemaah pada bulan Juni 2017, dan tidak ada pemberangkatan jemaah umrah pada bulan Juli 2017. Dengan demikian, terjadi kenaikan sebanyak 126 dari periode sebelumnya.

Terdapat beberapa bulan dengan jumlah jemaah sedikit dikarenakan pada bulan tersebut bersamaan dengan waktu pelaksanaan ibadah haji sehingga tidak ada pelaksanaan ibadah umrah, ataupun dikarenakan faktor-faktor lainnya. (Hasil wawancara

dengan Saudari Sunipah selaku *customer service & accounting* pada tanggal 13 April 2017)

B. Visi dan Misi

Visi PT Patuna Mekar Jaya ialah memberikan pelayanan yang maksimal dalam menghantar perjalanan ke tanah suci kepada jemaah umrah dan haji untuk mencapai kemabruran Umrah dan Hajinya.

Adapun misi PT Patuna Mekar Jaya yakni sebagai berikut:

1. Memberikan solusi dalam pemilihan paket Umrah dan Haji
2. Menghantar jemaah ke tanah suci dengan ketenangan dalam perjalanannya
3. Memberikan pelayanan yang baik dengan fasilitas terbaik
4. Membantu dan menghantar ke tanah suci untuk mencapai kesempurnaan ibadah umrah dan haji dengan usaha yang maksimal.

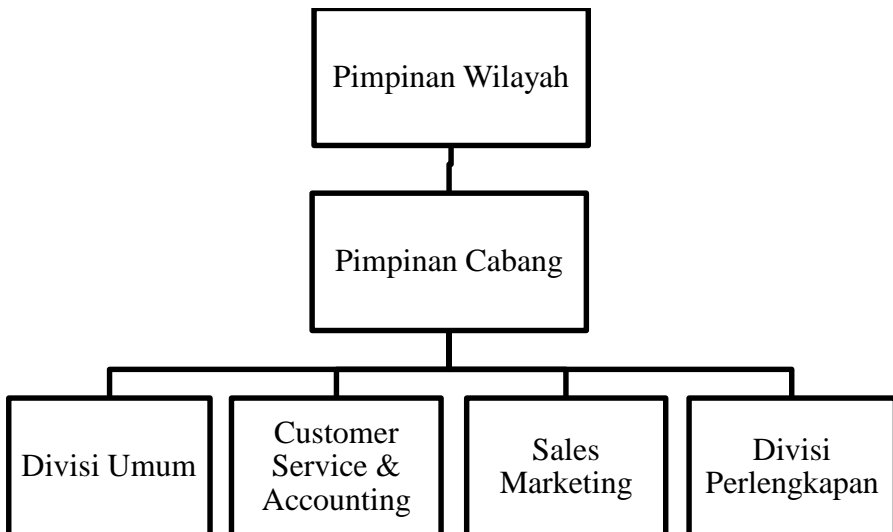
C. Struktur Organisasi

Organisasi merupakan suatu unit kesatuan sosial yang dikoordinasikan dengan sadar, yang terdiri dari dua orang atau lebih, yang berfungsi atas dasar yang relatif terus-menerus untuk mencapai suatu tujuan atau serangkaian tujuan bersama (Robbins, 2003: 4). Organisasi bukanlah sesuatu yang kongkrit, karena organisasi tidak berwujud. Agar organisasi lebih kongkrit, organisasi harus mempunyai nama dan struktur organisasi. Struktur adalah cara bagaimana sesuatu itu disusun. Sesuatu yang ada dalam organisasi adalah pekerjaan-

pekerjaan, dan pekerjaan-pekerjaan dalam organisasi itu saling berhubungan. Struktur organisasi memperlihatkan satuan-satuan organisasi hubungan-hubungan dan saluran-saluran wewenang dan tanggung jawab yang ada dalam organisasi (Wursanto, 2005: 108).

Struktur organisasi yang baik menempatkan petugas yang tepat dan memiliki kompetensi. Hal ini dilakukan agar semua kegiatan lebih teratur dan terkontrol. Adapun struktur organisasi PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang ialah sebagai berikut:

Gambar 2. Struktur Organisasi PT Patuna Mekar Jaya
Perwakilan Semarang



Secara terperinci tugas dan tanggung jawab dari struktur organisasi tersebut sebagai berikut:

1. Pimpinan Wilayah

Bertugas memimpin wilayah ditempat kedudukannya, mengelola, mengatur dan mengawasi kantor-kantor cabang yang termasuk dalam wilayah tersebut.

2. Pimpinan Cabang (*Head office*)

Bertugas memimpin kantor cabang ditempat kedudukannya, melaksanakan misi kantor cabang secara keseluruhan, dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok serta fungsi kegiatan. Pimpinan cabang juga bertugas merencanakan, mengembangkan, melaksanakan serta mengelola bisnis di wilayah kerja kantor cabang.

3. Divisi umum (*General Affair*)

Bertugas yang menangani berbagai urusan ataupun masalah dalam perusahaan. Divisi umum memiliki tugas yang sangat kompleks. Selain itu, juga bertanggung jawab terhadap pemenuhan perijinan yang diperlukan perusahaan, bertanggung jawab terhadap terpeliharanya hubungan baik dengan lingkungannya, dan bertanggung jawab terhadap asset dan seluruh fasilitas kantor.

4. *Customer Service & Accounting staff*

Terdapat posisi rangkap dalam struktur PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang yakni *customer service & accounting*. *Customer service* bertugas memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan pelanggan. Secara umum *customer service* memiliki tugas dan fungsi sebagai resepsionis,

deskman (melayani berbagai macam aplikasi atau permohonan yang diajukan oleh pelanggan), sebagai salesman (menjual produk), sebagai *customer relation officer* (membina hubungan baik dengan semua pelanggan), dan sebagai komunikator (penghubung antara perusahaan dengan pelanggan atau pihak lain).

Adapun tugas *accounting staff* ialah melakukan pengaturan administrasi keuangan perusahaan, menyusun dan membuat laporan keuangan, perpajakan, dan anggaran pengeluaran perusahaan ke pusat. Selain itu, juga bertanggung jawab melakukan pencatatan dan dokumentasi pada kegiatan keuangan perusahaan. Kaitannya dengan biro pelayanan haji dan umrah, *accounting staff* bertugas melakukan pencatatan membuat laporan keuangan ke pusat dan mengarsipkan dokumen-dokumen.

5. *Sales Marketing*

Bertugas melakukan promosi khusus sebagai *tour & travel* agar dikenal oleh khalayak. Hal ini dilakukan baik melalui sosialisasi, media massa, ataupun pameran-pameran. Selain itu, juga bertugas membuat peluang perluasan pasar dan melakukan *follow up* market baik personal maupun korporasi.

6. Divisi Perlengkapan

Bertugas membuat laporan inventaris, menjaga asset perusahaan, mengembangkan dan meningkatkan kualitas

peralatan dan perlengkapan guna menunjang pelayanan perusahaan.

D. Sarana Prasarana, Fasilitas dan Perlengkapan

1. Sarana Prasarana

Sebagai penyelenggara resmi ibadah umrah, PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang memiliki sarana prasarana penunjang pelayanan perusahaan. Sarana adalah perlengkapan, syarat, media (Subarna dan Sunardi, 2012: 353). Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (Subarna dan Sunardi, 2012: 325). Sarana dan prasarana inilah yang mempermudah dan memperlancar tugas suatu perusahaan dengan baik. Adapun sarana dan prasarana yang dimiliki PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang ialah:

Tabel 5. Sarana dan Prasarana PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang

No	Jenis	Jumlah
1	Komputer (<i>Compaq</i>)	2 set
2	Printer Canon IP1880	1 buah
3	Telepon	2 buah
4	Almari dokumen	1 buah
5	Meja kerja dan tamu	3 buah
6	Kursi kerja dan tamu	8 buah
7	AC	2 buah

8	Televisi	1 buah
9	Dispenser dan galon	1 buah
10	Lemari pendingin	1 buah
11	<i>Sound system</i>	1 set
12	Modem Indie Home	1 buah
13	EDC Mandiri	2 buah
14	<i>Speaker</i> aktif komputer	2 buah
15	Smartfren	1 unit
16	<i>Display manekin</i>	1 pasang
17	<i>Billing kabinet</i>	1 buah
18	Rak brosur	2 buah
19	<i>Display koper</i>	5 buah
20	Kursi pameran	3 buah
21	Meja printer	1 buah
22	Almari	1 buah

Sumber: Data Inventaris Divisi Perlengkapan PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang

2. Fasilitas

Fasilitas yang disediakan oleh PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang di antaranya:

- a. *Muthawwif* atau *guide*
- b. Tim medis
- c. Akomodasi hotel berbintang empat dan lima yang disesuaikan dengan jenis paket

- d. Pengurusan dokumen VISA dan Surat Rekomendasi Keberangkatan
 - e. Konsumsi dengan jenis masakan internasional dan Indonesia yang disajikan secara prasmanan 3 kali sehari, konsumsi disesuaikan dengan jenis paket
 - f. Transportasi, meliputi tiket pesawat terbang kelas ekonomi (pulang dan pergi) dan transportasi lokal berupa bus
 - g. Manasik
 - h. Ziarah dan *City Tour* sesuai program
 - i. Air Zam-Zam 5 Liter / orang
 - j. Porter Bandara.
3. Perlengkapan Umrah

Terdapat perlengkapan umrah yang disediakan oleh PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang untuk memperlancar pelaksanaan umrah para jemaahnya, di antaranya:

- a. Koper besar
- b. Tas serba guna
- c. Buku do'a
- d. Buku album
- e. Kantong sandal
- f. ID card
- g. *Label tag*
- h. Kain ihrom (pria)
- i. Tas paspor
- j. Mukena dan bergo (wanita)

k. Bahan seragam (pria dan wanita)

Gambar 3. Perlengkapan Umrah



Sumber: Dokumentasi PT Patuna Mekar Jaya

E. Daftar Pembimbing

Diperlukan seorang pembimbing ibadah umrah agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan tertib dan lancar. Berdasarkan data PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang, yang menjadi pembimbing-pembimbing umrah di antaranya:

1. Heru Prabowo
2. Heru Purwanto
3. H. Fachrur Rozi
4. M. Agus Tri Wahyono
5. Muhammad Shobirin
6. Eko Rismanto
7. Septano Ofie Arianto
8. Hilmy Muhammad

F. Jenis Program Umrah

PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang merupakan salah satu biro pelayanan ibadah haji khusus dan umrah. Pada ibadah umrah, PT Patuna Mekar Jaya memiliki beberapa program, yakni:

1. Umrah reguler, ialah program umrah yang dalam pelaksanaannya hanya melaksanakan ibadah umrah seperti pada umumnya. Umrah reguler ada di setiap bulan kecuali pada waktu program umrah yang lain. Pemberangkatan umrah reguler dua hari sekali dengan tanggal yang pasti. Pelaksanaan umrah reguler selama sembilan hari dengan rincian dua hari untuk perjalanan pergi dan pulang serta tujuh hari pelaksanaan ibadah umrah. Selain melaksanakan ibadah umrah, terdapat pula ziarah atau *city tour* pada umrah reguler PT Patuna Mekar Jaya. Lokasi tujuan ziarah yakni makam Rasulullah, kebun kurma, dan laut merah.

Gambar 4. Paket Umrah Reguler

UMROH REGULER 9 HARI									
PAKET HIJAU Via Madinah sekamar ber 3 USD 3.375 sekamar ber 2 USD 3.475 Hotel 'S Madinah - Shaza Madinah - Hilton Madinah - Hyatt Regency Feb 11 Mar 12	PAKET HIJAU Via Madinah sekamar ber 4 USD 2.925 sekamar ber 3 USD 2.975 sekamar ber 2 USD 3.075 Hotel 'S Madinah - Shaza Madinah - Hilton Madinah - Hyatt Regency Feb 11 Mar 12 Apr 3	PAKET HIJAU Via Madinah sekamar ber 4 USD 2.725 sekamar ber 3 USD 2.775 sekamar ber 2 USD 2.875 Hotel 'S Madinah - Shaza Madinah - Hilton Madinah - Hyatt Regency Feb 11 Mar 12 Apr 3	PAKET HIJAU Via Madinah sekamar ber 4 USD 2.675 sekamar ber 3 USD 2.725 sekamar ber 2 USD 2.825 Hotel 'S Madinah - Shaza Madinah - Hilton Madinah - Hyatt Regency Feb 11 Mar 12 Apr 3	PAKET BIRU Via Jeddah sekamar ber 4 USD 2.425 sekamar ber 3 USD 2.475 sekamar ber 2 USD 2.575 Hotel 'S Madinah - Shaza Madinah - Hilton Madinah - Hyatt Regency Feb 11 Mar 12 Apr 3	PAKET BIRU Via Madinah sekamar ber 4 USD 2.275 sekamar ber 3 USD 2.325 sekamar ber 2 USD 2.425 Hotel 'S Madinah - Shaza Madinah - Hilton Madinah - Hyatt Regency Feb 11 Mar 12 Apr 3	PAKET COKLAT Via Jeddah sekamar ber 4 USD 1.900 sekamar ber 3 USD 1.950 sekamar ber 2 USD 1.975 Hotel 'S Madinah - Shaza Madinah - Hilton Madinah - Hyatt Regency Feb 11 Mar 12 Apr 3	PAKET COKLAT Via Jeddah sekamar ber 4 USD 2.125 sekamar ber 3 USD 2.175 sekamar ber 2 USD 2.275 Hotel 'S Madinah - Shaza Madinah - Hilton Madinah - Hyatt Regency Feb 11 Mar 12 Apr 3	PAKET COKLAT Via Madinah sekamar ber 4 USD 1.850 sekamar ber 3 USD 1.900 sekamar ber 2 USD 2.000 Hotel 'S Madinah - Shaza Madinah - Hilton Madinah - Hyatt Regency Feb 11 Mar 12 Apr 3	PAKET HIJAU Via Madinah sekamar ber 4 USD 2.675 sekamar ber 3 USD 2.725 sekamar ber 2 USD 2.825 Hotel 'S Madinah - Shaza Madinah - Hilton Madinah - Hyatt Regency Feb 11 Mar 12 Apr 3

Sumber: Brosur PT Patuna Mekar Jaya

- Umrah *big group*, ialah program umrah dengan penyewaan satu maskapai untuk keberangkatan seluruh jemaah dari semua jenis paket. Baik paket ungu, hijau, biru, maupun coklat dari seluruh perwakilan atau cabang di Indonesia. Adapun maskapai yang biasa digunakan pada program umrah ini adalah Garuda Indonesia.

Gambar 5. Paket Umrah *Big Group*

PAKET UNGU Via Madinah	PAKET HIJAU Via Madinah	PAKET BIRU Via Madinah	PAKET COKLAT Via Madinah
sekamar ber 3 USD 3.275 sekamar ber 2 USD 3.375 Hotel *5 Madinah : Shaza Makkah : Hilton Suite	sekamar ber 4 USD 2.775 sekamar ber 3 USD 2.825 sekamar ber 2 USD 2.925 Hotel *5 Madinah 3N : Mercure Al Harithah Makkah 4N : Hyatt Regency	sekamar ber 4 USD 2.375 sekamar ber 3 USD 2.425 sekamar ber 2 USD 2.525 Hotel *4 Madinah 3N : Royal Inn Nozot Makkah 4N : Royal Dar Al Eiman	sekamar ber 4 USD 2.050 sekamar ber 3 USD 2.100 sekamar ber 2 USD 2.200 Hotel *4 Madinah 3N : Al Eiman Al Mannar Makkah 4N : Dar Al Eiman Grand
Garuda Indonesia Feb 27 Mar 27 Apr 24	Garuda Indonesia Feb 27 Mar 27 Apr 24	Garuda Indonesia Feb 27 Mar 27 Apr 24	Garuda Indonesia Feb 27 Mar 27 Apr 24

Sumber: Brosur PT Patuna Mekar Jaya

- Umrah lanjutan, ialah program yang dalam pelaksanaannya meliputi ibadah umrah dan di lanjut dengan perjalanan wisata ke negara-negara di timur tengah. Pelaksanaan program ini ialah selama 12 hari. Adapun pilihan wisata lanjutan ialah ke Istanbul, Cairo, Bursa, Aqsa, ataupun Petra. Umrah lanjutan terlaksana dengan minimal 15 jemaah yang telah memesan. Apabila pada

tanggal yang dipilih jemaah ternyata tidak memenuhi ketentuan tersebut, maka pihak PT Patuna akan menyarankan agar jemaah memilih tanggal terdekat lainnya dengan kuota yang memenuhi ketentuan.

Gambar 6. Paket Umrah Lanjutan

UMROH LANJUTAN

ABU DHABI + UMROH (11 Hari) Via Madinah	ISTANBUL, BURSA + UMROH (12 Hari) Via Madinah	ISTANBUL, BURSA + UMROH (12 Hari) Via Madinah	ISTANBUL, BURSA + UMROH (12 Hari) Via Madinah	CAIRO + UMROH (11 Hari) Via Madinah
				
sekamar ber 4 USD 4.475 sekamar ber 3 USD 3.525 sekamar ber 2 USD 3.625	sekamar ber 4 USD 3.475 sekamar ber 3 USD 3.525 sekamar ber 2 USD 3.625	sekamar ber 4 USD 3.075 sekamar ber 3 USD 3.125 sekamar ber 2 USD 3.225	sekamar ber 4 USD 2.725 sekamar ber 3 USD 2.775 sekamar ber 2 USD 2.875	sekamar ber 4 USD 3.275 sekamar ber 3 USD 3.325 sekamar ber 2 USD 3.425
Hotel Abu Dhabi: Crown Plaza Yas Island Dubai: Novotel Al Burj Madinah: Mercure Al Harithah Mekkah: Hyatt Regency	Hotel Bursa: Crown Plaza Istanbul: Movenpick Madinah: Mercure Al Harithah Mekkah: Hyatt Regency	Hotel Bursa: Gold Majesty Istanbul: Hilton Garden Inn Madinah: Royal Inn Nakhla Mekkah: Royal Dar Al Emaan	Hotel Bursa: Golden Way Istanbul: Golden Way Madinah: Royal Inn Nakhla Mekkah: Dar Al Emaan Grand	Hotel Cairo: Fairmont Madinah: Mercure Al Harithah Mekkah: Hyatt Regency
Feb 9 Mar 13	Feb 22 Apr 19	Feb 22 Apr 19	Feb 22 Apr 19	Feb 22 Apr 19

	
Abu Dhabi + UMROH (12 Hari) Via Madinah	Abu Dhabi + UMROH (12 Hari) Via Madinah
sekamar ber 4 USD 4.125 sekamar ber 3 USD 4.175 sekamar ber 2 USD 4.275	sekamar ber 4 USD 3.625 sekamar ber 3 USD 3.675 sekamar ber 2 USD 3.775
Hotel Jerusalem: San George Paris: Movenpick, Anaman, Meridien Madinah: Mercure Al Harithah Mekkah: Hyatt Regency	Hotel Jerusalem: Victoria Paris: Le Meridien, Anaman, Al Fajar Madinah: Al Emaan Al Manshar Mekkah: Royal Dar Al Emaan
Feb 23 Apr 20	Apr 20

	
Abu Dhabi + UMROH (12 Hari) Via Madinah	ISTANBUL, BURSA + UMROH (12 Hari) Via Madinah
sekamar ber 4 USD 3.275 sekamar ber 3 USD 3.325 sekamar ber 2 USD 3.425	sekamar ber 4 USD 4.475 sekamar ber 3 USD 4.525 sekamar ber 2 USD 4.625
Hotel Jerusalem: Victoria Paris: Le Meridien, Anaman, Al Fajar Madinah: Al Emaan Al Manshar Mekkah: Royal Dar Al Emaan	Hotel Bursa: Gold Majesty Istanbul: Hilton Garden Inn Madinah: Mercure Al Harithah Mekkah: Royal Dar Al Emaan
Apr 20	Jan 25 Feb 22

Pembayaran DP melalui rekening

A/N HERU WIBOWO

Mandiri : 135 000468 1399
 Permata : 331 0268 169
 BCA : 871 5975 757
 BRI : 0982 01 042389 533

Khusus Pembayaran Haji melalui rekening

A/N PATUNA MEKAR JAYA

BNI*46 : 00 173 670 52
 BCA : 006 326 0972
 MANDIRI : 126 00 8700743 0
 MANDIRI SYARIAH : 7 0000 527 65
 MUAMALAT : 324 00036 84
 BRI : 1127 01 000171 30 1
 BRI SYARIAH : 1010 66 0088
 MEGA SYARIAH : 10000 1000 11966 6
 BNI SYARIAH : 8283 7373 72

UMROH RAMADHAN 1438 H

Sumber: Brosur PT Patuna Mekar Jaya

- Umrah sisipan, ialah program umrah yang diselenggarakan pada waktu, program khusus, atau peringatan tertentu. Seperti contoh Umrah Ramadhan dan umrah Aku, Kau, dan KUA.

Gambar 7. Umrah Sisipan

PAKET HIJAU Via Madinah		PAKET COKELAT Via Madinah		PAKET HIJAU Via Madinah		PAKET COKELAT Via Madinah	
sekamar ber 4	USD 3.575	sekamar ber 4	USD 2.575	sekamar ber 4	USD 3.675	sekamar ber 4	USD 3.675
sekamar ber 3	USD 3.625	sekamar ber 3	USD 2.625	sekamar ber 3	USD 3.725	sekamar ber 3	USD 3.725
sekamar ber 2	USD 3.725	sekamar ber 2	USD 2.725	sekamar ber 2	USD 3.825	sekamar ber 2	USD 3.825
May 28		May 28		May 29		May 29	
Jun 4		Jun 4		Jun 5		Jun 5	
Hotel 15		Hotel 15		Hotel 15		Hotel 15	
Madinah 2N, Maroua Al Bahrah, Makkah 4N, Hyatt Regency		Madinah 2N, Al Emar Al Matar, Makkah 4N, Dar Al Emar Grand		Madinah 2N, Maroua Al Bahrah, Makkah 4N, Hyatt Regency		Madinah 2N, Al Emar Al Matar, Makkah 4N, Dar Al Emar Grand	

Sumber: Brosur PT Patuna Mekar Jaya

- Umrah *by request*, ialah program umrah yang diselenggarakan karena adanya pesanan dari perorangan, kelompok, ataupun perusahaan. Program umrah ini terealisasi dengan ketentuan pesanan terdiri dari minimal 30 jemaah dan pesanan minimal satu bulan sebelum pelaksanaan umrah. Berikut contoh *itinerary* umrah *by request* PT Patuna Mekar Jaya.

Gambar 8. *Itinerary* Program Umrah Patuna
Request Bank Danamon Syariah

PROGRAM UMROH PATUNA PAKET COKELAT 09 HARI BY QATAR AIRWAYS VIA MADINAH 02 DESEMBER - 10 DESEMBER 2017 (REQUEST BANK DAHAMON SYARIAH)		
Hari ke 1	JAKARTA - DOHA	Sabtu, 02 Des '17
14.00	- Berkumpul di Bandara Soekarno Hatta terminal 2D, pintu 1	
17.55	- Terbang dengan pesawat Qatar Airways (QR 957) menuju Doha	
23.05	- Insya Allah akan tiba di Bandara Internasional Doha untuk transit	
Hari ke 2	DOHA - MADINAH	Minggu, 03 Des '17
01.00	- Terbang kembali dengan Pesawat Qatar Airways (QR 1174) menuju Madinah	
03.25	- Insya Allah akan tiba di Bandara Internasional Prince Mohammad bin Abdul Aziz Madinah	
	- Selesai proses imigrasi, bertemu dengan local guide dan melanjutkan perjalanan menuju hotel Madinah	
	- Tiba di hotel, check in dan beristirahat	
	- Makan pagi di hotel	
07.00	- Ziarah ke Makam Nabi Muhammad SAW, Raudah dan Mihrab di Masjid Nabawi	
	- <i>(Jika tidak memungkinkan, dilaksanakan setelah makan malam)</i>	
	- Makan siang dan malam di hotel	
	Free program	
	- Memperbanyak ibadah di Masjid Nabawi dengan membaca Al-Quran dan Berdzikir	
Hari ke 3	MADINAH AL MUNAWAROH	Senin, 04 Des '17
	- Sholat lima waktu di Masjid Nabawi	
07.00	- Makan pagi di hotel	
07.30	- Ziarah Kota Madinah mengunjungi Makam Baqi, Masjid Khomsah, Kebun Kurma, Masjid Quba dan Jabal Uhud	
	- Makan siang dan malam di hotel	
	Free program	
	- Memperbanyak ibadah di Masjid Nabawi dengan membaca Al-Quran dan Berdzikir	
Hari ke 4	MADINAH - MAKKAH	Selasa, 05 Des '17
	- Sholat Subuh di Masjid Nabawi	
07.00	- Makan pagi di hotel	
07.30	- Setelah makan pagi, mengunjungi Museum Asmaul Husna	
	- Melaksanakan sunnah-sunnah ihrom	
	- Sholat sunnah ihrom dilaksanakan sebelum Sholat Zuhur, dan Sholat Ashar di Jama' Takdim	
13.00	- Makan siang di hotel	
14.00	- Dilanjutkan Check out hotel menuju Makkah dengan bus, Jamaah sudah mandi dan berpakaian ihrom, singgah di Bir Afil untuk miqot (sholat sunnah tahiyatul masjid) dan memperbanyak Talbiah selama perjalanan	
	- Sebelum masuk Makkah, istirahat sejenak di Rest Area Can Baba	
	- Tiba di Makkah, check in hotel untuk meletakkan bagasi dan makan malam	
	Melaksanakan Umroh (Thowaf, Sai dan Tahallul) di Masjidil Haram	
Hari ke 5	MAKKAH AL MUKAROMAH	Rabu, 06 Des '17
	- Sholat lima waktu di Masjidil Haram	
07.00	- Makan pagi di hotel	
08.00	- Melaksanakan Thowaf sunnah, sholat sunnah di dalam Ka'bah (Hijr Ismail), Berdoa di tempat mustajab, Multazam (antara hajar aswad & pintu ka'bah)	
	<i>(Program ini bersifat kondisional, jika situasi memungkinkan)</i>	
	- Makan siang dan malam di hotel	

	- Free program - Memperbanyak ibadah di Masjidil Haram dengan membaca Al-Quran dan Dzikir	
Hari ke 6	MAKKAH AL MUKAROMAH	Kamis, 07 Des '17
	- Sholat lima waktu di Masjidil Haram	
07.00	- Makan pagi di hotel	
07.30	- Ziarah ke tempat-tempat bersejarah di kota Makkah (Jabal Tsur, Arafah, Muzdalifah, Mina, Jabal Nur) - (Bagi yang akan melaksanakan umroh kedua sudah berpakaian putih untuk wanita dan pria membawa kain ihrom, miqot di Tan'im / Ja'ronah).	
	- Makan siang dan malam di hotel	
	<i>Free program</i>	
	- Memperbanyak ibadah di Masjidil Haram dengan membaca Al-Qur'an dan Dzikir	
Hari ke 7	MAKKAH AL MUKAROMAH	Jum'at, 08 Des '17
	- Sholat lima waktu di Masjidil Haram	
07.00	- Makan pagi di hotel	
	- Sholat Jumat di Masjidil Haram	
	- Makan siang dan malam di hotel	
	<i>Free program</i>	
	- Memperbanyak ibadah di Masjidil Haram dengan membaca Al-Qur'an dan Dzikir	
Hari ke 8	MAKKAH - JEDDAH - DOHA	Sabtu, 09 Des '17
02.30	- Melaksanakan Thawaf Wada' dilanjutkan dengan Sholat Subuh di Masjidil Haram	
07.00	- Makan pagi di hotel dan persiapan check out	
08.00	- Check out hotel dan berangkat menuju Jeddah - Mengunjungi Museum Ka'bah - Dilanjutkan City tour Kota Jeddah dan Sekitaran laut merah (<i>makan siang dengan nasi box</i>) - Berangkat menuju Bandara Internasional Jeddah	
20.00'	- Terbang dengan pesawat Qatar Airways (QR 1187) menuju Doha	
22.10'	- Insha Allah tiba di Bandara Internasional Doha untuk transit	
Hari ke 9	DOHA - JAKARTA	Minggu, 10 Des '17
02.45'	- Terbang kembali dengan Pesawat Qatar Airways (QR 956) menuju Jakarta	
15.35	- Insha Allah tiba kembali di Bandara Soekarno Hatta Jakarta	
PROGRAM SELESAI		
AKOMODASI		
MADINAH : DURRAT ANDALUS		
MAKKAH : BADR AL MASSA		
<i>NB: Program sewaktu-waktu dapat berubah tanpa pemberitahuan terlebih dahulu Menyesuaikan dengan situasi dan kondisi, Tanpa mengurangi kekhususan beribadah</i>		

	- Free program - Memperbanyak ibadah di Masjidil Haram dengan membaca Al-Quran dan Dzikir	
Hari ke 6	MAKKAH AL MUKAROMAH	Kamis, 07 Des '17
	- Sholat lima waktu di Masjidil Haram	
07.00	- Makan pagi di hotel	
07.30	- Ziarah ke tempat-tempat bersejarah di kota Mekkah (Jabal Tsur, Arafah, Muzdalifah, Mina, Jabal Nur) - (Bagi yang akan melaksanakan umroh kedua sudah berpakaian putih untuk wanita dan pria membawa kain ihrom, miqot di Tan'im / Ja'ronah).	
	- Makan siang dan malam di hotel	
	Free program	
	- Memperbanyak ibadah di Masjidil Haram dengan membaca Al-Qur'an dan Dzikir	
Hari ke 7	MAKKAH AL MUKAROMAH	Jum'at, 08 Des '17
	- Sholat lima waktu di Masjidil Haram	
07.00	- Makan pagi di hotel	
	- Sholat Jumat di Masjidil Haram	
	- Makan siang dan malam di hotel	
	Free program	
	- Memperbanyak ibadah di Masjidil Haram dengan membaca Al-Qur'an dan Dzikir	
Hari ke 8	MAKKAH - JEDDAH - DOHA	Sabtu, 09 Des '17
02.30	- Melaksanakan Thawaf Wada' dilanjutkan dengan Sholat Subuh di Masjidil Haram	
07.00	- Makan pagi di hotel dan persiapan check out	
08.00	- Check out hotel dan berangkat menuju Jeddah - Mengunjungi Museum Ka'bah - Dilanjutkan City tour Kota Jeddah dan Sekitaran laut merah (makan siang dengan nasi box)	
	- Berangkat menuju Bandara Internasional Jeddah	
20.00'	- Terbang dengan pesawat Qatar Airways (QR 1187) menuju Doha	
22.10'	- Insya Allah tiba di Bandara Internasional Doha untuk transit	
Hari ke 9	DOHA - JAKARTA	Minggu, 10 Des '17
02.45'	- Terbang kembali dengan Pesawat Qatar Airways (QR 956) menuju Jakarta	
15,35	- Insya Allah tiba kembali di Bandara Soekarno Hatta Jakarta	
PROGRAM SELESAI		
AKOMODASI		
MADINAH : DURRAT ANDALUS		
MAKKAH : BADR AL MASSA		
<i>NB: Program sewaktu-waktu dapat berubah tanpa pemberitahuan terlebih dahulu Menyesuaikan dengan situasi dan kondisi, Tanpa mengurangi kekhusu'an beribadah</i>		

Sumber: Data PT Patuna Mekar Jaya

Adapun secara umum perincian biaya dari program umrah di atas adalah sebagai berikut:

1. Tiket pesawat terbang kelas ekonomi (pulang dan pergi)

2. Pengurusan dokumen visa dan surat rekomendasi keberangkatan
3. Akomodasi hotel
4. Makan 3 kali sehari
5. Transportasi lokal selama di Arab Saudi
6. *Guide* (Muthawwif)
7. Ziarah dan city tour sesuai program
8. Air zam-zam
9. Porter bandara
10. Airport tax dan handling Jakarta
11. Perlengkapan

Namun, perincian biaya paket di atas belum termasuk biaya yang berhubungan:

1. Biaya kelebihan berat bagasi
2. Tour dan transportasi di luar paket
3. Telepon, telex, faksimili, minuman, cucian dan biaya lain-lain yang bersifat pribadi
4. Biaya tambah nama paspor
5. Biaya pengurusan surat muhrim
6. Biaya suntik meningitis

Sebagai biro travel, PT Patuna Mekar Jaya berusaha memberikan pelayanan terbaik. PT Patuna berusaha menciptakan kepuasan jemaah dengan semaksimal mungkin. Upaya peningkatan pelayanan tersebut dilakukan melalui penyiapan berbagai

perlengkapan dan fasilitas. Adapun fasilitas yang dimaksud meliputi pembimbing ibadah umrah yang profesional, konsumsi, akomodasi, dan transportasi yang memadai. Melalui ketersediaan fasilitas tersebut, diharapkan jemaah dapat menjalankan ibadah umrah dengan lancar, nyaman, dan tertib sesuai yang diharapkan.

G. Pelayanan Umrah PT Patuna Mekar Jaya

Sesuai dengan pasal 57 ayat (2) PP Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) harus memberikan pelayanan kepada calon jemaah, meliputi:

1. Bimbingan ibadah umrah
2. Transportasi jemaah umrah
3. Akomodasi dan transportasi selama di Arab Saudi
4. Kesehatan jemaah umrah
5. Perlindungan jemaah umrah dan petugas umrah
6. Administrasi dan dokumen umrah (Sukayat, 2016: 130-131).

Sebagai upaya pelaksanaan peraturan di atas dengan baik dan benar, kegiatan pelayanan PT Patuna Mekar Jaya meliputi:

1. Administrasi

Administrasi merupakan seluruh proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang secara bersama dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian

(Sukayat, 133). Adapun kegiatan administrasi PT Patuna Mekar Jaya meliputi:

a. Pendaftaran

Pendaftaran umrah dapat dilakukan secara langsung di kantor PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang pada hari senin sampai jum'at pada jam kerja 07.00-16.00 WIB dan hari sabtu pada jam kerja 08.00-12.00 WIB. Selain secara langsung, pendaftaran juga dapat dilakukan melalui *on line* di www.patunatravel.com.

Terdapat beberapa ketentuan pendaftaran yang telah ditetapkan oleh PT Patuna dan harus dipenuhi oleh calon jemaah umrah, di antaranya:

- a. Membayar uang muka pendaftaran Umroh: USD 1.000, Pelunasan 2 minggu sebelum keberangkatan.
- b. Nama di paspor harus terdiri dari 3 kata, Contoh: Heri Purnomo Bin Saiman.
- c. Surat Nikah Asli dan Kartu Keluarga Asli (untuk jemaah suami/istri) Akte lahir asli (untuk jemaah anak).
- d. *Photocopy* Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau Kartu Keluarga (untuk jemaah wanita di atas usia 45 tahun).
- e. Menyerahkan pas foto terbaru:
 1. Berwarna
 2. Latar Belakang (layar) foto berwarna putih
 3. *Close up* (Wajah terlihat 80%)
 4. Tidak memakai kaca mata hitam

5. Wanita harus memakai jilbab
6. Ukuran foto : 4 x 6 = 6 lembar
- f. Menyerahkan Kartu Kuning (bukti suntikan meningitis).
- g. Pendaftaran paling lambat 1 bulan sebelum keberangkatan selama tempat masih tersedia.

Terdapat persyaratan khusus dalam pendaftaran umrah di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang, di antaranya:

- a. Bagi pendaftar yang berusia diatas 60 tahun harus ada pendampingnya dari Jakarta (salah seorang keluarga berbadan sehat atau melampirkan surat keterangan sehat dari dokter Rumah Sakit atau dokter Patuna).
- b. Diharuskan menggunakan jasa Guide khusus.
- c. Diharuskan memilih paket sekamar berdua (*double room*) untuk kenyamanan di hotel selama menjalankan ibadah haji.

b. Pembayaran

Pembayaran ibadah umrah di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang dapat dilakukan di:

- a. KAS di Kantor Patuna, Jalan Panglima Polim Raya No. 43 A-B Kebayoran Baru - Jakarta Selatan
- b. Via transfer (IDR) ke rekening tujuan:
 - 1) Bank Mandiri Melawai a/n PT PATUNA MEKAR JAYA No. Rekening: 126-00-8700743-0

- 2) Bank Mandiri Falatehan a/n PT PATUNA MEKAR JAYA No. Rekening: 126-00-0118720-1
- 3) Bank Syariah Mandiri Hasanuddin a/n PT PATUNA MEKAR JAYA No. Rekening: 7-0000-527-65
- 4) BNI Melawai a/n PT PATUNA MEKAR JAYA No. Rekening: 00-173-670-52
- 5) BCA Melawai a/n PT PATUNA MEKAR JAYA No. Rekening: 006-326-0972
- 6) BII Fatmawati A/N PT PATUNA MEKAR JAYA No. Rekening: 2008-636-853
- 7) Citibank Melawai a/n PT PATUNA MEKAR JAYA No. Rekening: 3-000104-242
- 8) Bank Muamalat Panglima Polim a/n PT PATUNA MEKAR JAYA No. Rekening: 324-00036-84
- 9) BRI Pamulang a/n PT PATUNA MEKAR JAYA No. Rekening: 1127-01-000171-30-1
- 10) BRI Syariah Mayestik a/n PT PATUNA MEKAR JAYA No. Rekening: 1010-66-0088
- 11) Bank Permata Syariah a/n PT PATUNA MEKAR JAYA No. Rekening: 701488792
- 12) BNI Syariah Kembangan a/n PT PATUNA MEKAR JAYA No. Rekening: 8283737372
- 13) Bank Panin Syariah Slipi a/n PT PATUNA MEKAR JAYA No. Rekening: 100-900-16-01

14) Bank Mega Syariah Cab. Panglima Polim a/n PT.
PATUNA MEKAR JAYA No. Rekening:
100001000119666

Pembayaran juga dilakukan via Transfer (USD) ke rekening tujuan:

- 1) Bank Mandiri Melawai a/n PT PATUNA MEKAR JAYA No. Rekening: 126-00-9903135-2
- 2) Bank Mandiri Falatehan a/n PT PATUNA MEKAR JAYA No. Rekening: 126-00-0118721-9
- 3) Bank Syariah Mandiri Hasanuddin a/n PT PATUNA MEKAR JAYA No. Rekening: 001-007-169-7
- 4) BNI Melawai a/n PT PATUNA MEKAR JAYA No. Rekening: 00-173-670-63
- 5) Citibank Melawai a/n PT PATUNA MEKAR JAYA No. Rekening: 3-000104-259
- 6) BRI Pasar Minggu a/n PT PATUNA MEKAR JAYA No. Rekening: 0339-02-000043-50-4
- 7) Bank Muamalat Panglima Polim a/n PT PATUNA MEKAR JAYA No. Rekening: 324-00036-85
- 8) BCA Melawai a/n PT PATUNA MEKAR JAYA No. Rekening: 0703808813
- 9) Bank Permata Syariah a/n PT PATUNA MEKAR JAYA No. Rekening: 701488784

10) BRI Syariah Dollar Abdul Muiz a/n PT PATUNA
MEKAR JAYA No. Rekening: 102-319-2639

Pembayaran dianggap sah apabila disetorkan ke salah satu rekening di atas. Patuna tidak menerima konversi antara mata uang USD dengan rupiah dan sebaliknya. Adapun bukti pembayaran dapat dikirimkan melalui fax PT PATUNA MEKAR JAYA yakni No. Fax.021-7200414 atau 7200415. Calon jemaah umrah dapat melakukan pembayaran langsung ke rekening tersebut atau melalui kantor cabang. Jika melalui kantor cabang, maka dana yang dibayarkan jemaah akan langsung dikirimkan ke rekening tujuan. (Hasil wawancara dengan Saudari Sunipah selaku *customer service & accounting* PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang pada tanggal 5 April 2017)

c. Pembatalan dan perpindahan tanggal

Terdapat ketentuan yang ditetapkan PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang terhadap pembatalan dan perpindahan tanggal keberangkatan umroh yakni akan dikenakan biaya sebagai berikut:

- a. 10% dari harga paket, sejak pendaftaran sampai dengan 30 hari sebelum keberangkatan.
- b. 25% dari harga paket, sejak 30 hari sampai dengan 14 hari sebelum keberangkatan.

- c. 45% dari harga paket, sejak 13 hari sampai dengan 10 hari sebelum keberangkatan.
- d. 85% dari harga paket, sejak 9 hari sampai dengan tanggal keberangkatan.

Adapun ketentuan pembatalan dan perpindahan tanggal keberangkatan umrah pada bulan Ramadhan dikenakan biaya sebagai berikut:

- a. 50% dari harga paket, sejak pendaftaran sampai dengan 10 hari sebelum keberangkatan.
- b. 85% dari harga paket, sejak 9 hari sampai dengan tanggal keberangkatan.

2. Bimbingan manasik

Kegiatan bimbingan manasik umrah PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang diadakan di Indonesia dan di Arab Saudi. Di Indonesia dilaksanakan sebelum keberangkatan yang bertempat di gedung pertemuan, hotel, atau kantor cabang Kota Semarang. Penentuan lokasi manasik menyesuaikan dengan jumlah calon jemaah umrah. Pada pelaksanaannya, jika dilaksanakan dengan jumlah yang banyak maka akan berada di gedung atau hotel. Manasik ini biasanya gabungan berbagai dari calon jemaah lain dibawah perwakilan Kota Semarang. Adapun ketika di Arab Saudi bertempat di hotel masing-masing paket.

Gambar 9. Bimbingan Manasik Umrah



Sumber: Dokumentasi PT Patuna Mekar Jaya

Selain di tanah air, terdapat pula bimbingan manasik umrah yang dilaksanakan di tanah suci. Pelaksanaan bimbingan manasik umrah berada di hotel tempat jemaah umrah menginap. Bimbingan manasik umrah ini dilaksanakan kepada seluruh jemaah umrah PT Patuna Mekar Jaya.

Gambar 10. Pemantapan Bimbingan Manasik Umrah



Sumber: Dokumentasi PT Patuna Mekar Jaya

3. Transportasi

Pelayanan transportasi jemaah umrah menjadi tanggung jawab penyelenggara meliputi transportasi dari dan ke Arab Saudi serta selama di Arab Saudi. Transportasi dari Indonesia ke Arab Saudi ditempuh melalui transportasi udara. Adapun maskapai yang digunakan PT Patuna Mekar Jaya di antaranya:

- a. Garuda Indonesia
- b. Qatar Airways
- c. Etihad Airways
- d. Saudi Arabian
- e. Turkish Airlines (Hasil Wawancara dengan Heru Purwanto selaku Pimpinan Cabang pada tanggal 15 Mei 2017)

Perjalanan dari Indonesia ke Arab Saudi memakan waktu cukup lama yakni kurang lebih 11 jam. Oleh karena itu, jalur

yang dipilih PT Patuna Mekar Jaya yaitu penerbangan domestik dan internasional. Penerbangan domestik dimulai dari bandara Ahmad Yani Semarang. Jemaah beberapa hari sebelum keberangkatan telah dihubungi oleh *customer service* untuk menginformasikan kembali lokasi dan waktu berkumpul. Jemaah umrah terlebih dahulu berkumpul untuk berangkat bersama-sama menuju bandara Soekarno-Hatta, Jakarta. Di setiap titik telah ada petugas PT Patuna Mekar Jaya yang siap sedia melayani jemaah. Pada pemberangkatan dari Semarang akan diurus oleh petugas setempat dan setibanya di Bandara Soekarno-Hatta telah ada petugas PT Patuna Mekar Jaya Jakarta yang bersiap menjemput dan melayani jemaah. Setelah tiba di bandara, jemaah menunggu untuk penerbangan selanjutnya menuju Jeddah.

Gambar 11. Garuda Indonesia



Sumber: Dokumentasi PT Patuna Mekar Jaya

Transportasi selain maskapai penerbangan ialah bus. Bus merupakan transportasi darat yang disediakan selama di Arab Saudi dalam memudahkan perjalanan jemaah. Adapun bus yang dipilih PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang di antaranya:

- a. Hyger
- b. Mercy
- c. Saptco

Pemilihan ketiga bus tersebut karena kualitas yang dimilikinya. Perjalanan menggunakan bus dimulai dari bandara King Abdul Aziz Jeddah menuju hotel di Madinah. Selain itu, perjalanan dari Madinah ke Makkah dan Mekkah menuju Jeddah saat pemulangan juga ditempuh dengan menggunakan bus yang sama. Sesampainya di bandara King Abdul Aziz Jeddah para jemaah akan melakukan penerbangan ke Jakarta. Kemudian dilanjutkan penerbangan dari Jakarta menuju Semarang.

Gambar 12. Bus Saptco



Sumber: Dokumentasi PT Patuna Mekar Jaya

4. Konsumsi

Mengingat pentingnya konsumsi bagi jemaah, PT Patuna Mekar Jaya berusaha menyediakan makanan dan minuman yang sesuai dengan kebutuhan. Konsumsi disediakan mulai dari keberangkatan hingga kepulangan. Baik di pesawat, hotel maupun saat perjalanan ziarah. Terdapat perbedaan jenis makanan antar paket yang disesuaikan dengan standar hotel. Di mana pada paket ungu dan hijau yang merupakan hotel bintang lima standar internasional menyajikan jenis masakan internasional. Sedangkan pada paket biru dan coklat yang merupakan hotel bintang empat standar internasional menyajikan masakan Indonesia. Penyajian makanan diberlakukan secara

prasmanan agar dapat menyesuaikan selera dan porsi jemaah serta dapat menjaga kesegaran masakan. Jemaah memperoleh jatah makan tiga kali dalam sehari yakni pada waktu pagi, siang dan malam hari (Hasil wawancara dengan Choirul Imam Mahdi selaku *Sales Marketing* PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang pada tanggal 19 Mei 2017).

Gambar 13. Konsumsi secara Prasmanan



Sumber: Dokumentasi PT Patuna Mekar Jaya

5. Akomodasi

Akomodasi meliputi tempat penginapan sebagai tempat tinggal jemaah umrah selama pelaksanaan program umrah di tanah suci. Tempat penginapan yang disediakan PT Patuna Mekar Jaya menyesuaikan program dan jenis paket umrah yang dipilih jemaah. Adapun penginapan yang disediakan ialah hotel berbintang empat atau lima standar internasional. Pada paket ungu dan hijau bertempat di hotel bintang lima dan paket biru dan coklat di hotel bintang empat.

Dalam upaya memaksimalkan ibadah umrah, lokasi hotel yang dipilih berada dekat dengan Masjidil Haram. Terdapat perbedaan fasilitas dan jarak hotel antar paket.

Gambar 14. Hotel Hilton Suite



Sumber: www.patunatravel.com

6. Kesehatan

Pelayanan kesehatan yang disediakan PT Patuna Mekar Jaya meliputi pemeriksaan dan perawatan kesehatan jemaah umrah. Tersedia tim medis guna mengurus kesehatan jemaah umrah. Tenaga medis yang digunakan meliputi dokter dan perawat. Dokter pendamping akan selalu mendampingi dan menyediakan obat-obatan bagi jemaah yang membutuhkan. Hal ini dilakukan dengan harapan kebutuhan dan kenyamanan jemaah umrah dapat terpenuhi.

H. Implementasi *Total Quality Management* (TQM) dalam Pelayanan Jemaah Umrah di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang

Terdapat beberapa hal yang diperhatikan dalam mengimplementasikan prinsip *Total Quality Management* (TQM) di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang yakni:

1. Kepuasan pelanggan

Upaya yang dilakukan untuk membentuk fokus pada pelanggan dengan cara menempatkan para karyawan untuk berhubungan langsung atau berinteraksi dengan para pelanggan. Seperti pada proses pendaftaran, staf PT Patuna Perwakilan Semarang bertugas memberikan pelayanan dan pengetahuan mengenai program umrah dengan baik. Mulai dari pengenalan program umrah, penyampaian syarat pendaftaran, pembayaran, fasilitas yang disediakan dan yang tidak disediakan, pembimbing umrah, serta proses yang akan dijalankan.

Kepuasan pelanggan diberikan pada setiap layanan. Dalam proses pendaftaran jemaah akan langsung dilayani dengan baik oleh petugas. Jemaah yang tidak dapat mendaftar secara langsung di kantor dapat mendaftar secara *on line*. Jemaah yang mendaftarkan diri ke kantor akan diberikan penjelasan mengenai program dan pilihan paket umrah. Selain itu, calon jemaah umrah juga diberikan suguhan sebagai penghormatan dan bentuk pelayanan. PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang memiliki pelayanan yang baik. (Hasil

wawancara dengan Bapak Kasimo selaku jemaah umrah pada tanggal 20 Mei 2017)

Gambar 15. Pelayanan Pendaftaran Jemaah Umrah Perwakilan Semarang



Upaya memberikan kepuasan bagi jemaah umrah juga dilakukan dalam bimbingan manasik umrah. Dimana PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang berusaha menyediakan akomodasi, pembimbing manasik, konsumsi, dan kepanitiaan yang baik. Akomodasi yang dimaksud ialah tempat yang digunakan dalam kegiatan manasik ialah kantor cabang, hotel atau gedung pertemuan. Penentuan lokasi manasik disesuaikan dengan jumlah calon jemaah umrah yang akan mengikuti kegiatan tersebut. Selain itu, juga dihadirkan pembimbing

manasik umrah yang berpengalaman dan komunikatif. Mengenai transportasi, pihak PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang juga selalu menawarkan fasilitas antar jemput tanpa ada biaya. Kemudian konsumsi pada saat manasik umrah diupayakan memuaskan jemaah dengan disajikan dalam bentuk prasmanan. Kepanitiaan dalam kegiatan manasik umrahpun diupayakan terkoordinasi dengan baik. (Hasil wawancara dengan Bapak Heru Wibowo selaku Pimpinan Wilayah Kota Semarang dan sekitarnya pada tanggal 20 Mei 2017)

Upaya mewujudkan kepuasan jemaah umrah di Arab Saudi meliputi penyediaan transportasi, akomodasi, kesehatan dan konsumsi yang baik. Transportasi yang digunakan di Mekkah dan Madinah ialah bus dengan kualitas dan fasilitas yang baik yakni bus Hyger, Mercy, dan Saptco. Akomodasi berupa hotel juga dipilih dengan kualitas yang baik, yakni bintang empat dan lima standar internasional. Dengan penempatan dua, tiga, dan empat orang dalam satu kamar dan dibedakan antara kamar-kamar jemaah laki-laki dan perempuan. Pelayanan kesehatan juga memadai, dimana terdapat satu orang dokter dan dua orang perawat yang ikut serta guna menangani kesehatan jemaah umrah. Selain itu, konsumsi disajikan dengan prasmanan agar menjaga kesegaran makanan dan menyesuaikan preferensi dan porsi makan jemaah. Makan disediakan tiga kali sehari dan disediakan pula *snack* bagi jemaah baik di hotel maupun pada kegiatan atau perjalanan tertentu. (Hasil

wawancara dengan Bapak Heru Purwanto selaku Kepala Cabang pada tanggal 15 Mei 2017)

PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan selalu menjalin komunikasi dengan baik dengan jemaah. Terdapat *follow up* baik pra, pasca, hingga pasca pelaksanaan umrah. Selain komunikasi melalui telepon, pihak PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang juga memanfaatkan sosial media dengan membuat grup jemaah umrah yang sama waktu keberangkatannya. Grup tersebut dibuat melalui *whatsapp*. Aplikasi tersebut dipilih karena kuantitas pemiliknya yang banyak dan kualitas aplikasi yang bagus. Selain sebagai tempat informasi umrah, juga sebagai tempat menjalin silaturahmi para jemaah dan staf PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang. (Hasil wawancara dengan Choirul Imam Mahdi selaku *Sales Marketing* PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang pada tanggal 19 Mei 2017)

Cara yang dilakukan PT Patuna Mekar Jaya dalam mengukur kualitas pelayanan biasanya melalui penyebaran angket kepada jemaah umrah selepas seluruh kegiatan di tanah suci dan sebelum pulang ke tanah air. Kegiatan ini dilakukan sekaligus dengan mengevaluasi kinerja perusahaan. Adapun kotak saran hanya terdapat di PT Patuna Mekar Jaya pusat, jika di perwakilan Semarang tidak menyediakannya. Akan tetapi, terdapat email serta kolom kritik dan saran yang terdapat di website patunatravel.com. Hal ini dilakukan sebagai sarana jemaah dalam memberikan kritik dan saran kepada perusahaan.

Selain itu, PT Patuna Mekar Jaya melakukan *follow up* melalui telepon guna mengetahui kondisi jemaah dan menjalin silaturahmi. Hal ini membuktikan bahwa dalam memberikan pelayanannya, PT Patuna Mekar Jaya memfokuskan kepada pelanggan agar pelanggan tersebut merasa puas terhadap apa yang diberikan. (Hasil wawancara dengan Bapak Heru Wibowo selaku Pimpinan Wilayah Kota Semarang dan sekitarnya pada tanggal 20 Mei 2017)

2. Respek terhadap setiap orang

Salah satu hal yang menjadi perhatian *Total Quality Management* (TQM) ialah pengembangan sumber daya karyawan. Bentuk kegiatan yang dilaksanakan berupa pendidikan dan pelatihan. Kegiatan ini dilakukan untuk melatih karyawan yang memiliki latar belakang berbeda agar dapat bekerja secara harmonis. Adapun jenis pelatihan yang diadakan ialah *training* di awal kerja, *training* setiap bulan, dan *workshop* setiap tahun yang diadakan oleh PT Patuna Mekar Jaya pusat. Selain itu, karyawan yang memiliki kesempatan untuk melakukan pendampingan kepada jemaah umrah dan haji di Arab Saudi dengan harapan dapat memperoleh pengalaman dan pengetahuan baru. (Hasil wawancara dengan Bapak Heru Wibowo selaku Pimpinan Wilayah Kota Semarang dan sekitarnya pada tanggal 20 Mei 2017)

Upaya yang dilakukan PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang dalam meningkatkan sumber daya karyawan ialah dengan melakukan seleksi dan *training* kerja. *Training* kerja dilakukan kurang lebih satu bulan. Selain pemberian pengetahuan mengenai produk, *training* juga dititikberatkan pada praktik pemasaran dan pelayanan jemaah. Kegiatan ini dilakukan baik di kantor maupun di lapangan. Kegiatan di kantor meliputi pemberian materi mengenai produk-produk yang ditawarkan, *public speaking*, hingga teknis pelayanan umrah yang baik dan benar. Adapun kegiatan di lapangan meliputi praktik langsung dalam pemasaran produk. (Hasil wawancara dengan Muhammad Mulkan selaku divisi perlengkapan PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang pada tanggal 15 Mei 2017)

Ketika masa *training* berlangsung biasanya calon karyawan diberikan contoh pemasaran selama dua hingga tiga kali di lapangan. Calon karyawan diminta mengamati proses pemasaran yang dilakukan oleh staf ataupun pimpinan langsung. Setelah dirasa cukup, kemudian calon karyawan diberi kesempatan untuk mempraktekkannya. Lokasi praktik tersebut dimulai dari pasar. Jika dirasa sudah mampu, maka karyawan tersebut akan ditugaskan untuk melakukan pemasaran secara *door to door* (rumah ke rumah). Adapun data calon jemaah haji dan umrah yang dikunjungi berasal dari database yang didapat dari survei yang telah dilakukan petugas PT Patuna Mekar Jaya

sebelumnya. (Hasil wawancara dengan Choirul Imam Mahdi selaku *Sales Marketing* PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang pada tanggal 19 Mei 2017)

Selain pelatihan yang diadakan di cabang atau perwakilan, terdapat pula pelatihan yang diadakan PT Patuna Mekar Jaya pusat. Pelatihan ini bernama Workshop Patuna yang diadakan satu tahun sekali dengan lokasi berbeda di setiap tahunnya. Adapun peserta dalam Workshop Patuna ialah para pimpinan wilayah atau pimpinan cabang. Kemudian untuk Jawa Tengah dalam periode satu bulan. (Hasil wawancara dengan Pimpinan Wilayah Kota Semarang dan Sekitarnya yakni Bapak Heru Wibowo pada tanggal 20 Mei 2017)

Gambar 16. Workshop Patuna



Sumber: Dokumentasi PT Patuna Mekar Jaya

3. Manajemen berdasarkan fakta

Berkaitan dengan pengambilan keputusan ini pimpinan PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang selalu melibatkan seluruh komponen perusahaan, akan tetapi dalam hal-hal tertentu hanya pimpinan yang diikutsertakan dalam pengambilan keputusan. (Hasil wawancara dengan Bapak Heru Purwanto pimpinan cabang Kota Semarang pada tanggal 15 Mei 2017)

Sebagai upaya mengimplementasikan *Total Quality Management* (TQM), PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan juga memberikan penghargaan pada karyawan yang membanggakan. Sistem penghargaan berfungsi sebagai pemotivasi dalam mewujudkan tujuan organisasi dengan perilaku yang diharapkan oleh organisasi. Adapun penghargaan yang diberikan ialah berupa rekomendasi keberangkatan umrah. Selain itu juga terdapat insentif yang merupakan tambahan-tambahan kompensasi di atas atau di luar gaji atau upah yang diberikan oleh organisasi. Tujuan utama program insentif adalah mendorong peningkatan produktivitas karyawan dan efisiensi biaya. (Hasil wawancara dengan Saudara Evan Maydian Syamsuddin selaku divisi umum pada tanggal 12 Mei 2017)

4. Perbaikan berkesinambungan

Sebagai upaya perwujudan pelayanan yang memuaskan jemaah umrah, maka perlu diupayakan perbaikan berkesinambungan. Pimpinan dan seluruh komponen perusahaan

harus selalu melakukan perbaikan. Di PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang, perbaikan tersebut dilakukan dengan pengembangan berbagai hal, termasuk sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana yang memadai akan menunjang pelayanan perusahaan. Maka dengan ketersediaan sarana dan prasarana merupakan prioritas utama. Hal ini dilakukan agar dalam proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar tanpa ada hambatan. Perbaikan sarana dan prasarana yang dilakukan seperti penyediaan musholla untuk para karyawan dan jemaah, ketersediaan TV, AC, komputer, printer, telepon, hingga lemari pendingin. (Hasil wawancara dengan Muhammad Mulkan selaku divisi perlengkapan PT Patuna Mekar Jaya Perwakilan Semarang pada tanggal 15 Mei 2017)