



Pelayanan Haji Furoda di Travel Jannah Firdaus

Rizaldi Ahmad Biben^{1*} dan Mumuh Muhtarom¹

¹Jurusan Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung

*Email : rizaldiabmadb@mail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana konsep pelayanan, strategi, faktor penghambat dan pendukung pelayanan haji furoda pada PPIU Jannah Firdaus. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori pelayanan prima yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono. Hasil Penelitian ini pelayanan haji furoda PPIU jannah Firdaus berusaha memberikan pengalaman ibadah haji furoda yang baik bagi jemaah, memberikan kenyamanan dalam ibadah, dan berkomitmen untuk melakukan pelayanan yang terbaik. Strategi yang digunakan untuk pelayanan haji furoda seperti memberikan potongan harga tetapi dengan memberikan fasilitas terbaik sebagaimana paket yang disediakan. Faktor penghambat seperti regulasi yang berubah-ubah, perubahan jadwal jemaah, kondisi global, dan persaingan ketat antar travel.

Kata Kunci : Haji Furoda; Travel; Pelayanan Prima

ABSTRACT

The aim of this research is to find out what the concept of furoda hajj services is at PPIU Jannah Firdaus, what the furoda hajj service strategy is at PPIU Jannah Firdaus, and what are the inhibiting and supporting factors for furoda hajj services at Travel Jannah Firdaus. The method used in this research uses a descriptive method with a qualitative approach and data collection techniques through observation, interviews and documentation. The results of this research show that the PPIU Jannah Firdaus Furoda Hajj service tries to provide a good Furoda Hajj experience for the congregation, provides comfort in worship, and is committed to providing the best service. The strategy used for Furoda Hajj services is to provide discounts but by providing the best facilities as per the package provided. Inhibiting factors include changing regulations, changes in congregation schedules, global conditions, and intense competition between travelers.

Keywords : Hajj Furoda; Travel; Excellent Service

PENDAHULUAN

Haji Furoda adalah haji khusus yang visanya diperoleh melalui undangan langsung dari pemerintah Kerajaan Arab Saudi, di luar kuota yang dijatahkan kepada Kemenag RI. Ada dua jenis visa Haji Furoda, yaitu visa undangan khusus untuk tamu istimewa kerajaan dan visa mandiri yang ditawarkan oleh biro travel resmi. Visa ini dianggap legal oleh pemerintah Arab Saudi dan diperoleh melalui travel yang memiliki afiliasi dengan Arab Saudi. Meskipun tidak masuk dalam kuota pemerintah Indonesia, jemaah Haji Furoda tetap harus berangkat melalui Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus (PIHK).

Visa undangan kerajaan bersifat istimewa, diberikan tanpa biaya untuk tamu dari berbagai negara, termasuk Indonesia. Sebagai contoh, pada tahun 2017, Indonesia menerima 334 undangan dari Raja Salman untuk berhaji. Selain itu, ada visa Haji Furoda mandiri yang jemaahnya harus membayar paket program seperti halnya haji reguler atau plus. Namun, banyak biro travel yang tidak terdaftar di Kemenag menawarkan visa ini secara ilegal, yang seringkali menyebabkan masalah.

Permasalahan lain yang sering muncul adalah administrasi, termasuk perbedaan kebijakan antara Indonesia dan Arab Saudi. Salah satu kasus yang menonjol adalah masalah nama belakang jemaah, di mana seorang jemaah ditolak masuk Jeddah karena masalah ini. Untuk mencegah hal ini terulang, Kemenag berencana melibatkan pihak imigrasi Arab Saudi agar masalah administrasi bisa diantisipasi sebelum jemaah tiba di Arab Saudi.

Pada tahun 2022, sebanyak 46 calon jemaah Haji Furoda yang menggunakan visa tidak resmi tertahan di Jeddah dan dipulangkan ke Indonesia. Kasus ini menunjukkan pentingnya memilih perusahaan travel resmi yang terdaftar di Kemenag. Kementerian Agama sendiri tidak memiliki kewenangan dalam pengelolaan visa Haji Furoda, karena visa ini sepenuhnya menjadi wewenang Kedutaan Besar Arab Saudi.

Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 mengatur bahwa pemegang visa Haji Furoda atau mujamalah wajib berangkat melalui PIHK yang terdaftar. Selain itu, PIHK yang memberangkatkan jemaah harus melaporkan kepada Menteri Agama untuk memastikan keberangkatan jemaah tercatat dengan baik. Hal ini bertujuan untuk menjamin keamanan dan kenyamanan jemaah selama menunaikan ibadah haji.

Penelitian ini dilakukan di Travel Jannah Firdaus. Travel Jannah Firdaus berlokasi di Rukan Golf Lake Residence Blok Venice B-108, Kel. Cengkareng Timur Kec. Cengkareng Kota Jakarta Barat, Prov. Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

Adapun pertanyaan penelitian yang dirumuskan penulis diantaranya bagaimana agaimana konsep pelayanan haji furoda yang diterapkan di travel Jannah Firdaus di Jakarta Barat, bagaimana strategi pelayanan haji furoda di travel jannah firdaus di Jakarta Barat dan bagaimana Faktor penghambat dan pendukung proses pelayanan haji furoda di travel jannah firdaus di Jakarta Barat.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif, yaitu menganalisis suatu permasalahan dan mendeskripsikan nya. Mencari suatu permasalahan dan memberikan solusi terhadap masalah tersebut, seperti mencari solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan jemaah haji furoda pada travel Jannah Firdaus.

LANDASAN TEORITIS

Dalam penelitian ini penulis memakai beberapa teori yang relevan sebagai pandangan mengenai topik yang diteliti serta untuk menjelaskan konsep-konsep kunci yang digunakan dalam penelitian ini.

Pelayanan, sebagaimana disebutkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), merupakan usaha membantu orang lain dalam memenuhi kebutuhannya. Fandy Tjiptono (1999) menegaskan bahwa pelayanan adalah penyajian tindakan atau informasi untuk membantu pelanggan memahami nilai yang terkandung dalam produk inti, sehingga meningkatkan nilai yang akan diterima pelanggan. Pelayanan bukan hanya terkait dengan produk barang, tetapi juga jasa yang melibatkan interaksi langsung dengan pelanggan. Kualitas pelayanan menurut Tjiptono (1996) ditentukan oleh beberapa faktor, termasuk keandalan, daya tanggap, kompetensi, aksesibilitas, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, pemahaman, dan bukti fisik.

Kotler (Sinambela 2014) mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas yang menguntungkan dalam interaksi langsung, yang memberikan kepuasan walaupun tidak menghasilkan produk fisik. Sementara itu, Monir (dalam Larasati Lallo 2015) melihat pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok berdasarkan sistem tertentu untuk memenuhi hak dan kebutuhan orang lain. Sejalan dengan ini, Soetopo (dalam Napitupulu 2007) menyebut pelayanan sebagai usaha mempersiapkan kebutuhan orang lain.

Daryanto (2014) menyatakan bahwa fungsi utama pelayanan prima adalah untuk memberikan kepuasan maksimal kepada pelanggan, menciptakan loyalitas, serta memenangkan persaingan pasar. Sedangkan Zaenal Mukarom (2015) menambahkan bahwa pelayanan prima tidak hanya melayani dengan cepat dan ramah, tetapi juga memberdayakan masyarakat serta membangun kembali kepercayaan mereka terhadap pemerintah. Menurut Mukarom dan Laksana

(2018), standar pelayanan adalah tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan untuk memastikan kualitas yang cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan prima merupakan terjemah istilah “*service excellent*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan (Mukarom dan Laksana, 2018).

Menurut Freddy (2017) Pelayanan Prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang ditentukan.

Keunggulan pelayanan prima berarti benar-benar fokus pada pelanggan dengan menawarkan dukungan terbaik sehingga tidak sulit untuk mengatasi masalah mereka dan mencapai loyalitas konsumen, serta menjamin bahwa pelanggan setia kepada organisasi yang memberikan dukungan terbaik kepada mereka. Keberhasilan program pelayanan prima bergantung pada penyesuaian kemampuan, cara pandang, penampilan, pertimbangan, perilaku dan kewajiban dalam memberikan jenis bantuan (Barata, 2004: 25–27)

Konsep pelayanan prima terdiri dari 7A+S yakni, *attitude* (sikap), *ability* (kemampuan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), *Accountability* (Tanggung Jawab), *Appearance* (Penampilan), *Sympathy* (Simpati). Menurut Barata (2006), strategi pelayanan prima dapat diuraikan dengan konsep s-e-r-v-i-c-e, yaitu S (*Self Awareness*), E (*Enthusiasm*), R (*Reform*), V (*Value*), I (*Impressive*), C (*Care*), dan E (*evaluation*).

Selanjutnya, haji sebagai salah satu rukun Islam kelima juga memiliki peran penting dalam konteks penelitian ini. Haji secara bahasa berasal dari kata "al-Hajj" yang berarti menyengaja untuk melakukan sesuatu yang besar, dan dalam istilah adalah mengunjungi Ka'bah untuk menjalankan serangkaian ibadah di tempat dan waktu tertentu (Ahmad 2003: 228). Haji diwajibkan bagi umat Islam yang mampu secara fisik dan finansial.

Berbagai mazhab dalam Islam juga memberikan definisi yang berbeda tentang haji. Menurut Imam Hanafi, haji adalah menyengaja suatu perbuatan yang dilakukan di Ka'bah dan Arafah pada waktu tertentu (10 Dzulhijjah). Imam Maliki menambahkan bahwa haji termasuk thawaf ifadhah, sa'i, dan wukuf di Arafah. Imam Syafi'i melihat haji sebagai kunjungan ke Ka'bah untuk melaksanakan manasik, sementara Imam Hambali memasukkan wukuf di Arafah dan thawaf sebagai rukun utama haji.

Haji memiliki landasan hukum yang kuat dalam Al-Qur'an dan hadis. Para ulama sepakat bahwa haji adalah wajib bagi mereka yang mampu, meski terdapat perbedaan pandangan mengenai umrah (Sarwat, 2019). Negara Indonesia juga

mengatur pelaksanaan ibadah haji dan umrah melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 serta peraturan Menteri Agama, yang memberikan payung hukum bagi jamaah.

Syarat wajib haji, seperti dijelaskan oleh Arifin (2019), mencakup Islam, baligh, berakal, merdeka, dan mampu secara fisik dan finansial. Rukun haji sendiri, menurut mayoritas ulama, ada enam: ihram, wukuf di Arafah, thawaf, sa'i, bercukur atau tahallul, dan tertib (Mulyono, 2013). Setiap rukun ini memiliki makna simbolis, seperti ihram yang melambangkan kesetaraan umat manusia di hadapan Allah dan wukuf di Arafah sebagai momen introspeksi diri.

Selain itu, haji dibagi menjadi beberapa jenis, yaitu haji tamattu', haji ifrad, dan haji qiran. Haji tamattu' melibatkan pelaksanaan umrah terlebih dahulu sebelum haji, sedangkan haji ifrad dan qiran melibatkan penggabungan antara ibadah haji dan umrah. Rasulullah SAW memilih haji tamattu' karena kemudahannya bagi umat yang memiliki latar belakang berbeda-beda (Kemenag, 2024).

Haji Furoda adalah haji khusus yang diselenggarakan travel tertentu. Visa haji furoda diperoleh melalui undangan dari pemerintah kerajaan Arab Saudi di luar kuota visa haji yang dijatahkan kepada Kemenag RI. Jamaah haji furoda bisa disebut haji mandiri yang dikelola oleh travel haji resmi atau tidak resmi (berizin) yang memiliki afiliasi dengan Pemerintahan Kerajaan Arab Saudi, atau perorangan (Ritonga, 2022: 63).

Menurut Undang-Undang No 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Kementerian Agama tidak mengelola visa haji *mujamalah*, hanya visa haji kuota indonesia, visa haji *mujamalah* atau visa furoda sifatnya adalah undangan dari kerajaan Arab Saudi, sehingga pengelolaan visa tersebut merupakan kewenangan langsung dari Kedutaan Besar Arab Saudi. Adapun terkait teknis keberangkatannya, pemegang visa *mujamalah* harus berangkat ke Arab Saudi melalui penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus (PIHK).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan yang diberikan oleh Travel Jannah Firdaus merupakan bentuk komitmen dalam memberikan pengalaman ibadah yang tak terlupakan kepada setiap jamaah, terutama bagi mereka yang melaksanakan haji Furoda. Dalam pelaksanaan pelayanan ini, Travel Jannah Firdaus berupaya menjaga kualitas layanan dengan menerapkan konsep pelayanan prima yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Pelayanan prima yang diterapkan ini tidak hanya bertujuan untuk menciptakan kepuasan semata, tetapi juga memastikan bahwa jamaah mendapatkan pengalaman ibadah yang khushyuk dan bermakna, baik selama perjalanan maupun saat pelaksanaan ibadah di tanah suci.

Proses pendaftaran haji Furoda di Travel Jannah Firdaus tidak jauh berbeda dengan biro perjalanan lain. Namun, yang menjadi keunggulan dari travel ini adalah layanan profesional dari para staf yang selalu siap membantu para calon jamaah, mulai dari pendaftaran hingga keberangkatan. Menurut salah satu informan dari perusahaan ini, pendaftaran diawali dengan pembayaran uang muka, yang kemudian dilanjutkan dengan proses administrasi dokumen seperti KTP, paspor, dan surat keterangan vaksinasi meningitis. Dalam pelaksanaannya, Travel Jannah Firdaus selalu mengutamakan keterbukaan dan kejelasan informasi kepada para calon jamaah mengenai aturan yang berlaku, termasuk regulasi terbaru dari pemerintah Arab Saudi yang sering berubah-ubah.

Kepuasan pelanggan menjadi tujuan utama bagi Travel Jannah Firdaus, di mana kritik dan saran dari para pelanggan diterima dengan senang hati. Strategi pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan ini termasuk memanfaatkan media sosial seperti Facebook, Instagram, dan WhatsApp untuk berinteraksi langsung dengan para calon jamaah dan memberikan informasi terkait pelayanan yang ditawarkan. Strategi ini terbukti efektif dalam membangun hubungan yang lebih dekat dengan para pelanggan, sehingga memudahkan perusahaan untuk menyesuaikan layanannya sesuai dengan kebutuhan jamaah.

Selain itu, Travel Jannah Firdaus juga melakukan inovasi dalam meningkatkan kualitas layanan, seperti memberikan potongan harga yang kompetitif dan menyediakan fasilitas yang lebih dekat dengan Masjidil Haram di Mekkah. Langkah-langkah ini membantu menarik minat calon jamaah, sekaligus meningkatkan daya saing perusahaan di tengah persaingan ketat industri perjalanan ibadah. Fasilitas yang diberikan juga sangat variatif, mulai dari hotel bintang tiga hingga bintang lima, sehingga jamaah dapat memilih paket sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan finansial mereka.

Hambatan yang dihadapi Travel Jannah Firdaus dalam memberikan pelayanan prima tidak hanya datang dari sisi internal, tetapi juga dipengaruhi oleh regulasi pemerintah Arab Saudi yang sering mengalami perubahan. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan untuk selalu memberikan informasi terbaru kepada para jamaah. Di sisi lain, Travel Jannah Firdaus memiliki beberapa faktor pendukung yang kuat, seperti penggunaan visa haji Furoda yang memberikan keuntungan lebih bagi para jamaah, terutama dalam hal fleksibilitas waktu keberangkatan.

Dengan demikian, Travel Jannah Firdaus terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui evaluasi yang berkelanjutan, pemanfaatan teknologi, serta kerjasama strategis dengan berbagai pihak terkait. Semua upaya ini dilakukan untuk memastikan bahwa setiap jamaah dapat melaksanakan ibadah haji dengan lancar dan mendapatkan pengalaman spiritual yang berkesan.

Konsep Pelayanan Haji Furoda yang diterapkan di travel Jannah Firdaus di Jakarta Barat

Pelayanan haji Furoda yang diterapkan di Travel Jannah Firdaus memiliki karakteristik dan pendekatan yang berbeda dibandingkan dengan pelayanan haji reguler. Fokus utama dalam pelayanan ini adalah memberikan pengalaman spiritual yang optimal bagi jamaah, serta memastikan keberangkatan yang cepat tanpa harus melalui antrian panjang haji reguler. Pelayanan haji Furoda ini melibatkan beberapa tahapan kunci yang dimulai dari pendaftaran, pengaturan akomodasi, transportasi, serta pelayanan bimbingan ibadah, hingga proses kepulangan jamaah.

Pendaftaran untuk haji Furoda di Travel Jannah Firdaus dilakukan melalui sistem pembayaran bertahap yang terbagi dalam tiga kali pembayaran. Proses ini dimulai dengan Down Payment (DP) sebesar \$1000, kemudian dilanjutkan dengan pembayaran kedua sebesar \$8000, dan pelunasan dilakukan di akhir dengan menyerahkan dokumen-dokumen seperti KTP, paspor, buku vaksinasi meningitis, serta foto. Proses administrasi ini tergolong sederhana, dan didukung oleh sistem pelayanan berbasis digital yang memudahkan calon jamaah untuk melengkapi segala persyaratan yang dibutuhkan.

Proses pendaftaran ini tidak berbeda jauh dengan sistem pendaftaran di travel haji lainnya, namun di Travel Jannah Firdaus, proses ini dilengkapi dengan pelayanan customer service yang responsif dan profesional. Tim pelayanan dilatih untuk memberikan arahan dan memastikan bahwa setiap calon jamaah memiliki pemahaman yang lengkap tentang dokumen yang perlu dipersiapkan dan tahapan pembayaran yang harus diikuti.

Agus, sebagai manajer dari Travel Jannah Firdaus, menekankan pentingnya pelayanan yang maksimal dari tim, baik yang berada di Indonesia maupun yang bertugas di Arab Saudi. Ini meliputi koordinasi yang baik dalam hal transportasi, akomodasi, dan pengaturan jadwal yang disesuaikan dengan kebutuhan jamaah.

Akomodasi merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan haji Furoda di Travel Jannah Firdaus. Travel ini menawarkan berbagai pilihan hotel, mulai dari bintang tiga hingga bintang lima, yang semuanya terletak dekat dengan pelataran Masjidil Haram di Mekkah dan Masjid Nabawi di Madinah. Letak hotel yang strategis memberikan kemudahan bagi jamaah untuk melakukan ibadah dengan lebih nyaman dan efisien. Jarak yang dekat juga mengurangi waktu dan tenaga yang harus dihabiskan untuk perjalanan dari dan ke masjid.

Dalam wawancara dengan Agus, ia menjelaskan bahwa Travel Jannah Firdaus juga memberikan fleksibilitas dalam memilih paket yang sesuai dengan anggaran dan preferensi jamaah. Dengan memberikan diskon dan potongan harga

pada beberapa paket tertentu, travel ini mampu menarik minat calon jamaah, terutama mereka yang mengutamakan kenyamanan dan harga yang terjangkau.

Untuk urusan transportasi, Travel Jannah Firdaus juga menjalin kerja sama dengan maskapai penerbangan terkemuka yang menawarkan penerbangan langsung atau dengan transit minimal. Pilihan transportasi yang efisien ini sangat penting dalam memastikan bahwa jamaah dapat sampai ke Tanah Suci dengan cepat dan dalam kondisi fisik yang prima.

Bimbingan ibadah menjadi salah satu aspek krusial dalam pelayanan haji Furoda. Dalam hal ini, Travel Jannah Firdaus menyediakan pembimbing ibadah yang berkualifikasi tinggi, yang tidak hanya memahami tata cara ibadah haji secara mendalam, tetapi juga mampu memberikan bimbingan yang personal kepada setiap jamaah. Setiap kelompok jamaah akan didampingi oleh seorang pembimbing yang bertugas untuk memastikan bahwa semua rukun haji dilaksanakan dengan benar dan sesuai syariat.

Pelayanan bimbingan ini mencakup berbagai hal, mulai dari penjelasan detail mengenai tata cara ibadah, pendampingan selama di Arafah, Mina, dan Muzdalifah, hingga konsultasi pribadi bagi jamaah yang membutuhkan panduan khusus. Travel Jannah Firdaus juga menyediakan sesi bimbingan pra-keberangkatan yang bertujuan untuk mempersiapkan jamaah secara mental dan spiritual sebelum mereka memulai perjalanan ibadahnya.

Dalam menjaga kualitas pelayanan, Travel Jannah Firdaus juga menerapkan sistem feedback yang terbuka. Saran dan kritik dari jamaah sangat dihargai dan dijadikan dasar untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang. Menurut Agus, “Kepuasan pelanggan adalah tujuan utama, oleh karena itu saran dan kritik diterima dengan baik dan segera ditindaklanjuti.” Travel ini juga memiliki pusat pengaduan yang bisa diakses secara online, yang memudahkan jamaah untuk menyampaikan kesan dan pengalaman mereka selama menggunakan jasa Travel Jannah Firdaus.

Travel Jannah Firdaus memanfaatkan perkembangan teknologi untuk memperbaiki sistem manajemennya, mulai dari proses pendaftaran, pemesanan tiket, hingga pelaporan perjalanan. Salah satu inovasi yang diterapkan adalah sistem reservasi berbasis online yang memungkinkan calon jamaah untuk memonitor perkembangan pendaftaran mereka, melakukan pembayaran, dan menerima notifikasi terkait keberangkatan mereka secara real-time. Melalui platform online ini, Travel Jannah Firdaus juga menawarkan layanan konsultasi ibadah secara virtual, yang memudahkan jamaah untuk berinteraksi dengan pembimbing dari mana saja.

Selain itu, Travel Jannah Firdaus aktif mempromosikan layanannya melalui media sosial seperti Facebook, Instagram, dan TikTok, yang menjadi sarana penting dalam menjangkau lebih banyak calon jamaah. Pendekatan yang personal

dan interaktif melalui platform ini tidak hanya membantu dalam pemasaran, tetapi juga menjadi sarana untuk memberikan edukasi tentang ibadah haji kepada calon jamaah.

Strategi Pelayanan Haji Furoda di Travel Jannah Firdaus Di Jakarta Barat

Strategi pelayanan adalah hal penting yang diterapkan oleh setiap perusahaan untuk mempertahankan keberlangsungan bisnisnya, terutama di industri jasa seperti perjalanan haji Furoda. Travel Jannah Firdaus sebagai salah satu penyedia layanan perjalanan haji Furoda di Jakarta Barat memiliki strategi yang dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan jamaah serta menghadapi tantangan kompetisi di industri perjalanan haji. Strategi pelayanan yang diterapkan mencakup berbagai aspek mulai dari kualitas layanan, penawaran harga, pemasaran digital, hingga bimbingan ibadah yang personal.

Kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam keberhasilan setiap travel haji, termasuk Travel Jannah Firdaus. Salah satu strategi utama yang diterapkan oleh travel ini adalah fokus pada peningkatan kualitas pelayanan di setiap aspek perjalanannya. Hal ini diwujudkan melalui pelatihan staf yang berkelanjutan. Travel Jannah Firdaus meyakini bahwa staf yang berkualitas dan profesional dapat memberikan pengalaman yang lebih baik kepada jamaah, baik dalam hal administrasi maupun bimbingan ibadah.

Agus, manajer Travel Jannah Firdaus, menegaskan bahwa sebelum melayani jamaah, setiap staf wajib mengikuti briefing yang bertujuan untuk menyegarkan kembali pengetahuan mereka mengenai layanan dan tata cara ibadah haji. "Travel Jannah Firdaus selalu melakukan briefing/meeting/pengarahan kepada tim mengenai pelayanan terhadap konsumen atau calon jamaah haji Furoda," ujar Agus. Strategi ini terbukti efektif dalam menjaga kualitas pelayanan yang optimal serta memastikan bahwa jamaah mendapatkan perhatian yang tepat selama proses perjalanan mereka.

Selain pelatihan, Travel Jannah Firdaus juga menerapkan standar operasional yang ketat dalam hal pelayanan terhadap jamaah. Misalnya, dalam proses pendaftaran, travel ini memastikan bahwa calon jamaah mendapatkan informasi yang lengkap mengenai dokumen yang dibutuhkan serta tahapan pembayaran. Tim customer service berperan aktif dalam mendampingi jamaah, mulai dari pengisian formulir pendaftaran hingga persiapan keberangkatan. Dengan demikian, calon jamaah merasa lebih nyaman dan percaya diri karena segala sesuatunya telah disiapkan dengan baik.

Strategi lainnya yang diterapkan oleh Travel Jannah Firdaus adalah memberikan penawaran harga yang kompetitif dan fleksibel. Salah satu daya tarik utama travel ini adalah kebijakan harga yang lebih ekonomis dibandingkan dengan travel lainnya. Agus menjelaskan bahwa Travel Jannah Firdaus menawarkan

diskon atau potongan harga pada beberapa paket haji Furoda yang mereka sediakan. Hal ini dilakukan untuk menarik lebih banyak calon jamaah, terutama mereka yang mempertimbangkan biaya sebagai faktor utama dalam memilih travel.

Selain harga yang kompetitif, Travel Jannah Firdaus juga menyediakan beragam pilihan paket yang disesuaikan dengan kebutuhan dan preferensi jamaah. Mulai dari paket yang ekonomis hingga premium, travel ini memberikan fleksibilitas kepada jamaah untuk memilih sesuai anggaran yang dimiliki. Paket-paket ini tidak hanya mencakup biaya perjalanan, tetapi juga fasilitas seperti hotel, transportasi, dan bimbingan ibadah. Setiap paket dilengkapi dengan fasilitas yang berbeda, namun tetap mengutamakan kenyamanan dan kemudahan akses ke Masjidil Haram maupun Masjid Nabawi.

Dengan adanya variasi paket ini, Travel Jannah Firdaus mampu menarik berbagai segmen pasar, mulai dari jamaah yang mencari perjalanan haji dengan biaya terjangkau hingga mereka yang menginginkan layanan eksklusif dengan fasilitas hotel bintang lima. Hal ini merupakan bagian dari strategi diferensiasi yang diterapkan oleh travel untuk tetap kompetitif di pasar yang semakin ramai.

Di era digital, pemanfaatan teknologi merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan sebuah perusahaan. Travel Jannah Firdaus sangat memahami hal ini dan telah menerapkan berbagai inovasi berbasis teknologi untuk meningkatkan efektivitas layanan mereka. Salah satu strategi teknologi yang diterapkan adalah sistem reservasi online yang memudahkan calon jamaah untuk mendaftar dan memantau status pendaftaran mereka. Melalui sistem ini, calon jamaah dapat mengisi formulir pendaftaran secara daring, melakukan pembayaran secara bertahap, serta menerima notifikasi terkait keberangkatan mereka.

Selain sistem reservasi, Travel Jannah Firdaus juga memanfaatkan aplikasi mobile untuk memberikan informasi terkait perjalanan ibadah, seperti jadwal keberangkatan, lokasi hotel, dan panduan ibadah. Aplikasi ini memungkinkan jamaah untuk selalu terhubung dengan tim travel, sehingga mereka merasa lebih aman dan terinformasi dengan baik selama perjalanan haji. Inovasi ini tidak hanya memudahkan jamaah, tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional travel dalam mengelola keberangkatan jamaah yang jumlahnya cukup banyak.

Dalam hal pemasaran, Travel Jannah Firdaus memanfaatkan media sosial sebagai salah satu alat promosi yang efektif. Melalui platform seperti Instagram, Facebook, TikTok, dan WhatsApp, travel ini secara aktif mempromosikan paket-paket haji yang mereka tawarkan. Konten yang diunggah ke media sosial meliputi testimoni dari jamaah yang sudah berangkat, informasi seputar haji Furoda, serta penawaran diskon dan promo khusus. Pendekatan ini dinilai sangat efektif dalam menjangkau lebih banyak calon jamaah, terutama di kalangan milenial yang lebih terbiasa dengan teknologi digital.

Pemasaran melalui media sosial juga memungkinkan Travel Jannah Firdaus untuk berinteraksi langsung dengan calon jamaah. Komunikasi yang interaktif dan responsif ini memperkuat hubungan antara travel dan calon pelanggan, sehingga mereka merasa lebih dekat dan percaya pada layanan yang ditawarkan. Strategi pemasaran ini berhasil meningkatkan kepercayaan calon jamaah dan membuat mereka lebih tertarik untuk menggunakan jasa Travel Jannah Firdaus.

Salah satu strategi penting dalam pelayanan haji Furoda di Travel Jannah Firdaus adalah memberikan bimbingan ibadah yang personal dan komprehensif. Setiap jamaah akan didampingi oleh pembimbing ibadah yang berkualifikasi dan berpengalaman. Pembimbing ibadah ini tidak hanya menguasai tata cara ibadah haji, tetapi juga mampu memberikan bimbingan yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan setiap jamaah.

Travel Jannah Firdaus menyadari bahwa setiap jamaah memiliki latar belakang yang berbeda, baik dari segi pengetahuan agama maupun kondisi fisik. Oleh karena itu, pembimbing ibadah akan memberikan perhatian khusus kepada jamaah yang memerlukan bantuan tambahan, seperti jamaah lansia atau mereka yang memiliki keterbatasan fisik. Pendekatan yang personal ini memastikan bahwa setiap jamaah dapat menjalani ibadah haji dengan tenang dan nyaman.

Bimbingan ibadah juga mencakup sesi konsultasi sebelum keberangkatan, di mana jamaah dapat bertanya seputar tata cara ibadah dan mendapatkan penjelasan yang lebih rinci. Hal ini bertujuan untuk mempersiapkan jamaah secara mental dan spiritual agar mereka lebih siap menjalani ibadah di Tanah Suci. Selain itu, Travel Jannah Firdaus juga menyediakan buku panduan ibadah dan video tutorial yang dapat diakses secara online, sehingga jamaah dapat mempelajari tata cara ibadah kapan saja dan di mana saja.

Dalam menghadapi persaingan yang ketat di industri perjalanan haji, Travel Jannah Firdaus memiliki strategi khusus untuk mempertahankan posisinya di pasar. Agus menyatakan bahwa salah satu cara untuk bersaing adalah dengan menawarkan fasilitas yang lebih unggul dibandingkan travel lain, seperti lokasi hotel yang dekat dengan pelataran Masjidil Haram dan Masjid Nabawi. Selain itu, travel ini juga terus melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang mereka berikan, guna memastikan bahwa setiap aspek perjalanan haji berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan.

Travel Jannah Firdaus juga memiliki sistem pusat pengaduan yang memungkinkan jamaah untuk memberikan masukan, baik kritik maupun saran. Feedback yang diterima dari jamaah ini sangat penting dalam melakukan perbaikan layanan. Dengan mendengarkan dan menanggapi masukan dari jamaah, Travel Jannah Firdaus dapat terus meningkatkan kualitas layanan dan memastikan bahwa mereka selalu menjadi pilihan utama bagi calon jamaah haji Furoda.

Faktor Penghambat dan Pendukung Proses Pelayanan Haji Furoda di Travel Jannah Firdaus

Pelayanan haji Furoda di Travel Jannah Firdaus, Jakarta Barat, memiliki berbagai dinamika dalam operasionalnya. Beberapa faktor dapat mendukung keberhasilan layanan, namun ada pula hambatan yang harus dihadapi untuk tetap dapat memberikan pelayanan optimal. Dalam konteks perjalanan haji Furoda, yang memiliki perbedaan dari segi legalitas dan kelancaran dibandingkan dengan haji reguler, penting untuk memahami faktor penghambat dan pendukung yang berperan dalam proses pelayanannya.

Salah satu faktor penghambat terbesar dalam pelayanan haji Furoda adalah regulasi yang sering berubah, terutama dari pemerintah Arab Saudi. Haji Furoda adalah program haji yang menggunakan visa khusus di luar kuota pemerintah, sehingga ketergantungan pada peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah Arab Saudi sangat tinggi. Menurut Agus, manajer dari Travel Jannah Firdaus, seringkali terjadi perubahan aturan secara mendadak yang berpengaruh langsung pada proses pelayanan, baik dalam hal administrasi, persyaratan visa, hingga aturan keberangkatan. Perubahan regulasi ini dapat membingungkan jamaah dan menimbulkan keterlambatan dalam persiapan keberangkatan.

Untuk mengatasi hal ini, Travel Jannah Firdaus secara aktif memperbarui informasi kepada jamaah dan berkomunikasi dengan pihak otoritas di Arab Saudi. Mereka juga memiliki tim yang secara khusus mengelola dokumen visa dan administrasi lainnya untuk memastikan bahwa setiap perubahan segera disampaikan kepada jamaah. Namun, tetap saja, regulasi yang fluktuatif ini menjadi tantangan tersendiri bagi kelancaran pelayanan.

Melakukan koordinasi perjalanan haji melibatkan banyak pihak, mulai dari maskapai penerbangan, pengelola hotel, transportasi darat, hingga pembimbing ibadah di Arab Saudi. Karena sifatnya yang lintas negara, logistik menjadi salah satu tantangan besar. Setiap perubahan kecil dalam jadwal penerbangan, ketersediaan kamar hotel, atau transportasi di Arab Saudi dapat menyebabkan gangguan besar pada jadwal dan pelayanan jamaah.

Pengalaman ini semakin kompleks dengan adanya keterbatasan komunikasi lintas negara dan perbedaan zona waktu antara Indonesia dan Arab Saudi. Koordinasi yang tidak optimal bisa berdampak pada pelayanan yang tidak memadai. Oleh sebab itu, Travel Jannah Firdaus harus memastikan bahwa mereka memiliki mitra terpercaya di Arab Saudi yang dapat diandalkan untuk mengatur semua keperluan jamaah di sana.

Tantangan lain yang cukup signifikan adalah adanya ketidakpastian global yang dapat mempengaruhi pelayanan haji Furoda. Peristiwa seperti pandemi COVID-19 yang melanda dunia pada tahun 2020, misalnya, menyebabkan

pembatalan besar-besaran keberangkatan haji dan pembatasan visa haji oleh pemerintah Arab Saudi. Situasi seperti ini tentu di luar kendali travel, tetapi dampaknya sangat besar terhadap rencana perjalanan jamaah.

Dalam situasi seperti ini, Travel Jannah Firdaus perlu menyiapkan rencana kontingensi, seperti pengembalian dana kepada jamaah atau penjadwalan ulang keberangkatan. Namun, perubahan kondisi global seperti pandemi atau krisis politik di wilayah tertentu tetap menjadi tantangan yang sulit diantisipasi secara penuh.

Industri perjalanan haji dan umrah adalah salah satu sektor bisnis yang sangat kompetitif. Di Indonesia, khususnya di Jakarta, terdapat banyak penyedia layanan perjalanan haji Furoda dan reguler. Travel Jannah Firdaus harus bersaing dengan travel-travel lain dalam hal harga, kualitas pelayanan, fasilitas yang ditawarkan, serta kecepatan dalam mendapatkan visa Furoda yang legal dan sesuai aturan.

Persaingan ini terkadang menimbulkan tekanan untuk menurunkan harga layanan, yang bisa berdampak pada kualitas fasilitas dan pelayanan. Dalam hal ini, Travel Jannah Firdaus berupaya untuk memberikan harga yang bersaing tanpa mengorbankan kualitas pelayanan, namun persaingan yang ketat tetap menjadi faktor penghambat yang harus dihadapi.

Jamaah haji Furoda umumnya memiliki ekspektasi yang sangat tinggi terhadap pelayanan yang akan mereka terima, terutama karena biaya yang mereka keluarkan lebih besar dibandingkan haji reguler. Mereka mengharapkan layanan eksklusif, fasilitas hotel bintang lima, transportasi yang nyaman, dan pendampingan ibadah yang intensif. Jika ada satu aspek pelayanan yang kurang memuaskan, hal ini bisa langsung menimbulkan keluhan dari jamaah.

Mengelola ekspektasi jamaah adalah tantangan tersendiri bagi Travel Jannah Firdaus. Oleh karena itu, mereka berupaya untuk selalu berkomunikasi secara terbuka dengan jamaah, memberikan informasi yang jelas mengenai apa saja yang termasuk dalam paket layanan, serta memastikan bahwa fasilitas yang dijanjikan sesuai dengan kenyataan.

Salah satu faktor pendukung utama dalam proses pelayanan haji Furoda di Travel Jannah Firdaus adalah kualitas sumber daya manusia yang terlatih dan profesional. Tim yang bekerja di Travel Jannah Firdaus terdiri dari individu-individu yang tidak hanya memahami aspek-aspek teknis perjalanan ibadah, tetapi juga memiliki kepekaan terhadap kebutuhan spiritual dan fisik jamaah. Staf yang bertugas telah melalui pelatihan khusus yang memastikan mereka mampu menangani berbagai situasi yang mungkin terjadi selama perjalanan.

Sebagai bagian dari strategi peningkatan pelayanan, Travel Jannah Firdaus rutin mengadakan pelatihan dan briefing kepada staf sebelum setiap

keberangkatan haji. Pelatihan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari pelayanan konsumen, pengelolaan logistik, hingga pendampingan spiritual. Dengan adanya SDM yang kompeten dan berpengalaman, Travel Jannah Firdaus mampu memberikan pelayanan yang memuaskan dan meningkatkan kepercayaan jamaah.

Travel Jannah Firdaus menjalin kemitraan dengan berbagai penyedia layanan di Arab Saudi, mulai dari maskapai penerbangan, pengelola hotel, transportasi darat, hingga penyedia makanan dan minuman. Kerja sama ini memungkinkan travel untuk menawarkan paket haji Furoda yang lengkap dan berkualitas tinggi kepada jamaah. Dengan memilih mitra yang terpercaya, Travel Jannah Firdaus dapat memastikan bahwa jamaah mendapatkan fasilitas terbaik selama mereka berada di Tanah Suci.

Keberhasilan dalam membangun hubungan baik dengan mitra lokal ini menjadi faktor kunci dalam kelancaran proses pelayanan. Misalnya, akses ke hotel-hotel yang dekat dengan pelataran Masjidil Haram dan Masjid Nabawi adalah salah satu keunggulan yang ditawarkan oleh Travel Jannah Firdaus. Hal ini tidak hanya memberikan kenyamanan bagi jamaah, tetapi juga meningkatkan nilai layanan yang ditawarkan oleh travel.

Di era digital ini, teknologi menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Travel Jannah Firdaus memanfaatkan teknologi informasi untuk memudahkan jamaah dalam mengakses informasi dan layanan. Sistem pendaftaran online yang mereka terapkan memungkinkan jamaah untuk mendaftar dan melakukan pembayaran dengan lebih cepat dan efisien. Selain itu, aplikasi mobile yang disediakan oleh travel ini memberikan informasi real-time tentang jadwal keberangkatan, lokasi hotel, dan fasilitas lain yang disediakan.

Inovasi teknologi ini tidak hanya memudahkan proses administrasi, tetapi juga meningkatkan transparansi dalam pelayanan. Jamaah dapat memantau status pendaftaran dan pembayaran mereka secara langsung melalui aplikasi, sehingga mereka merasa lebih tenang dan terinformasi selama proses perjalanan haji.

Faktor pendukung lainnya adalah reputasi baik yang telah dibangun oleh Travel Jannah Firdaus selama bertahun-tahun dalam melayani jamaah haji dan umrah. Reputasi ini menjadi aset berharga dalam mempertahankan loyalitas jamaah lama dan menarik calon jamaah baru. Jamaah yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sering kali menjadi media promosi yang efektif melalui testimoni dan rekomendasi dari mulut ke mulut.

Kepercayaan yang diberikan oleh jamaah ini adalah hasil dari upaya Travel Jannah Firdaus dalam menjaga kualitas pelayanan dan memberikan pengalaman ibadah yang positif. Reputasi baik yang dimiliki travel ini memudahkan mereka untuk terus berkembang dan bersaing dengan travel haji lainnya.

Fasilitas yang disediakan oleh Travel Jannah Firdaus menjadi salah satu faktor pendukung utama dalam proses pelayanan haji Furoda. Travel ini menyediakan berbagai pilihan akomodasi, mulai dari hotel bintang tiga hingga bintang lima, yang semuanya terletak strategis dekat dengan tempat ibadah. Jamaah juga mendapatkan fasilitas transportasi yang nyaman dan pelayanan makanan yang berkualitas selama berada di Arab Saudi.

Fasilitas yang memadai ini membantu Travel Jannah Firdaus dalam memberikan kenyamanan kepada jamaah, sehingga mereka dapat fokus pada ibadah tanpa harus khawatir dengan hal-hal teknis. Fasilitas yang baik juga meningkatkan kepuasan jamaah, yang pada akhirnya berkontribusi pada reputasi dan keberhasilan jangka panjang travel.

PENUTUP

Pelayanan Haji Furoda di Travel Jannah Firdaus, dapat disimpulkan bahwa *Pertama*, konsep pelayanan yang diterapkan bertujuan untuk memberikan pengalaman ibadah yang nyaman dan berkesan bagi setiap jamaah. Travel ini berusaha menjaga kualitas pelayanan melalui sikap profesional dari seluruh staf, yang meliputi kemampuan dalam memberikan layanan, sikap ramah, perhatian terhadap jamaah, penampilan yang baik, serta rasa tanggung jawab dan simpati. Meskipun terdapat kekurangan, Travel Jannah Firdaus terus berupaya melakukan evaluasi untuk memperbaiki kekurangan tersebut, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan semakin meningkat.

Kedua, strategi pelayanan yang diterapkan oleh Travel Jannah Firdaus berfokus pada pemenuhan kebutuhan jamaah melalui penyediaan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta berbagai potongan harga yang menarik. Strategi ini tidak hanya bertujuan untuk memberikan kenyamanan, tetapi juga sebagai bentuk promosi yang efektif untuk menarik minat calon jamaah. Keberhasilan strategi ini tercermin dari tingginya tingkat kepuasan jamaah serta loyalitas yang mereka berikan kepada travel ini. Selain itu, Travel Jannah Firdaus juga berkomitmen untuk menjaga kualitas layanan dengan menerapkan sistem manajemen berbasis teknologi, yang mempermudah proses reservasi, pembayaran, serta monitoring perjalanan jamaah.

Ketiga, faktor penghambat yang dihadapi oleh Travel Jannah Firdaus. Salah satu yang paling menonjol adalah regulasi yang sering berubah dari pihak otoritas Arab Saudi, yang mempengaruhi proses administrasi visa dan keberangkatan. Selain itu, persaingan yang ketat di industri perjalanan haji dan umrah, serta dampak pandemi yang belum sepenuhnya pulih, juga menjadi tantangan besar. Travel Jannah Firdaus harus terus beradaptasi dengan situasi ini agar tetap dapat memberikan pelayanan terbaik. Untuk mengatasi hambatan tersebut, travel ini

melakukan evaluasi rutin terhadap layanan yang telah diberikan dan berusaha memperbaiki setiap kekurangan yang ada.

Di sisi lain, faktor pendukung yang membuat Travel Jannah Firdaus mampu bersaing di pasar adalah kualitas sumber daya manusia yang profesional dan berpengalaman, serta penggunaan teknologi yang mendukung efisiensi dan transparansi dalam pelayanan. Dengan dukungan ini, Travel Jannah Firdaus mampu membangun reputasi yang baik di kalangan jamaah dan terus memperluas jangkauannya di industri perjalanan haji.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk lebih mendalami aspek pengaruh teknologi terhadap peningkatan kepuasan jamaah, serta melakukan kajian yang lebih komprehensif mengenai dampak regulasi internasional terhadap keberhasilan operasional travel haji. Penelitian yang lebih detail mengenai strategi pemasaran digital yang efektif di industri haji juga bisa menjadi fokus menarik bagi peneliti berikutnya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi yang bermanfaat bagi pengembangan studi manajemen perjalanan haji dan umrah di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin. (2019). *Tuntunan Umrah: Menuju Kesempurnaan Ibadah Sesuai Sunnah Rasulullah Saw*. Yogyakarta: CV Istana Agency
- Barata, A. (2004). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media.
- Daryanto, I. S. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Kotler, P. dan K.L. Keller. (2008) *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Mukarom, Z. dan M.W. Laksana. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Napitupulu, P. (2007). *Pelayanan Publik & Costomer Satisfaction*. Bandung: PT Alumni
- Sarwat. (2019). *Ibadah Haji Rukun Islam Kelima*. Jakarta Selatan: Rumah Fiqih Pusblishing
- Sugiyono. (2014). *Metode Penellitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta,
- Tjiptono, F. (1999). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Cetakan ketiga, Andi
- Ritonongga, N. (2022). Penyelesaian Sengketa Wanprestasi Travel Umrah atas Jamaah Haji Furoda/Umrah di Indonsia. *Jurnal Moralita Vol. 3 No.3*
- Wildayati, R. (2017). Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah dalam *Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah*, 17(2), 165-182

- Sutrimo. (2017). *Strategi PT. Bunda Asri Lestari Bandar Lampung dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah umroh. Skripsi*, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Raden Intan, Lampung.
- Khaerunisa, R. (2021). *Implementasi Pelayanan Pelimpahan Nomor Porsi Jemaah Haji Reguler, Skripsi*. Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta
- Frimayasa, A., & Administrasi, M. (2017). *Konsep Dasar Dan Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Perusahaan*.

