

BAB IV

Gambaran Umum PT. Taibah Semesta Wisata II

A. Sejarah PT. Taibah Semesta Wisata II

Taibah berdiri pertama kali pada tahun 2005 beralamatkan di Jl.Muhammad Yamin di Samarinda tanpa berbadan hukum. Taibah mengikuti mekanisme sebagai travel dengan menjadi cabang PT.Menara Suci Sidoarjo Jawa Timur. Di tahun 2010 Tour&Travel Taibah baru berbadan hukum, Taibah mengelola sendiri sekalipun belum memiliki ijin umroh dan ijin haji, tetapi proses yang dilakukan seperti Travel berijin. Taibah berdiri dari kumpulan Alumni Al-Azhar Mesir dari gagasan Ust.Yuliansyah, Lc,MA.

Tahun 2012 Taibah membuka Cabang di Banjarmasin dengan pimpinan Ust.H. Uria Hasnan Lc,MA. Yang berkantor di Jl. Sultan Adam No.4 RT.22 Kelurahan Surgi Mufti Kecamatan Banjarmasin Utara.Dan memiliki izin pertama dari Kemenag Provinsi dengan nomor D/397/2012 dan diperpanjang di tahun 2015, perpanjangan berlaku untuk jangka waktu 3 tahun dan dapat diperpanjang dengan mengajukan permohonan kepada Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh paling lambat 3 bulan sebelum jangka waktu izin operasional berakhir. untuk ijin umroh (PPIU:176/2015). Izin haji 2015: 269/2015 dan berdirilah Taibah.¹

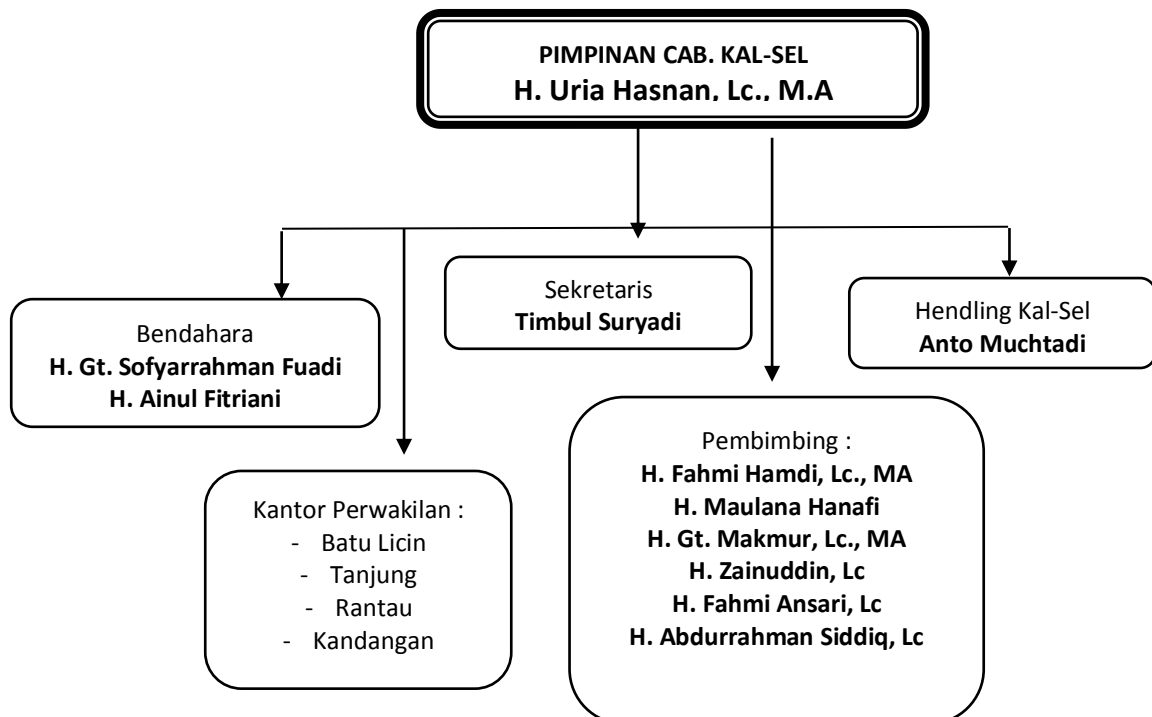
¹ Wawancara dengan Ust.H.Uria Hasnan, Pimpinan PT.Taibah Semesta Wisata II. 25 September 2017.

B. Visi dan Misi

Visi dan Misi Biro Perjalanan wisata Umroh, Haji Khusus, dan Wisata Domestik PT.Taibah Semesta Wisata II Kantor Cabang Kalimantan Selatan adalah sebagai berikut:

- Visi
Menjamin Umroh selalu dengan pembimbing
- Misi
Berdakwah melalui Umroh

C. Struktur Organisasi PT. Taibah Semesta Wisata II Cabang Kalimantan Selatan



D. Produk-Produk dan Fasilitas

Memasarkan jasa penyelenggaraan ibadah umrah dan haji khusus kepada umat islam yang mempunyai kemampuan secara fisik dan finansial. Sebelum keberangkatan jemaah akan diberikan bekal berupa manasik untuk umrah ataupun haji agar lebih mudah dan lancar pada waktu melaksanakan ibadah di tanah suci, untuk menjaga ketenangan, ketertiban dan kekhusyukan ibadah maka setiap rombongan akan di dampingi oleh seorang ustad dan seorang mutawif, jadi jemaah umrah akan selalu dibimbing sejak keberangkatan dari Banjarmasin, pelaksanaan ibadah sampai pulang ke tanah air.

Saat melaksanakan kegiatannya PT. Taibah Semesta Wisata II memepunyai produk-produk pilihan perjalanan ibadah umrah yang ditawarkan dalam setiap paket, di bedakan atas waktu pemberangkatan. Harga-harga sewaktu-waktu dapat berubah sesuai dengan kebijakan pemerintah, adapun paket perjalanan umrah yang di tawarkan PT. Taibah Semesta Wisata II.

Tabel 4.1 Program yang di tawarkan

| Paket | Pesawat Garuda | | |
|---------------|----------------|---------------|---------------|
| | 9 Hari | 12 Hari | 14 Hari |
| Sekamar Ber-4 | | | |
| Standar | Rp 24.148.000 | Rp 26.200.000 | Rp 27.800.000 |
| Zamzam | Rp 29.000.000 | Rp 32.000.000 | Rp 34.800.000 |

Tabel 4.2 Program yang di tawarkan

| Paket | Pesawat Saudia/Scoot | |
|---------|----------------------|---------------|
| | Sekamar Ber-4 | 11 Hari |
| Standar | Rp 22.500.000 | Rp 26.000.000 |

Tabel 4.3 Program Akomodasi yang di tawarkan

| | Mekkah | Madinah |
|---------|---------------|----------------|
| Standar | Saraya/Setara | Ansar J/Setara |
| Zamzam | Grand Zamzam | Nokhbah |

Adapun produk lain yang ditawarkan yaitu:

Umrah Plus Mesir, 14 Hari Rp 30.000.000

Umrah Plus Turki Paket Zam-Zam, 14 Hari Rp 36.000.0000

Tour Arabia: Turki by Qatar [Rp 21.000.000] All in 10 Hari.

Jordan, Palestina, Mesir 10 Hari [Rp 26.900.000] + Visa & Tiket
Domestik

1. Ketentuan Produk

- 1) Harga sudah termasuk
 - a) Tiket Ekonomi Start BDJ
 - b) Biaya Handling
 - c) Travel Bag
 - d) Visa Umrah Non Progresif
 - e) Akomodasi & Transportasi

- f) Ziarah Mekkah, Madinah, & City Tour Jeddah
 - g) Umrah 3 kali miqat
 - h) Air Zam-Zam 5 liter
 - i) Manasik Umrah
- Harga tersebut belum termasuk
 - a) Visa Progresif
 - b) Mahram
 - c) Paspor
 - d) Vaksinasi

2. Prosedur Pendaftaran

- a) Persyaratan umrah
 - 1) Paspor Asli dengan nama 3 suku kata dengan masa berlaku 7 bulan
 - 2) Buku vaksinasi meningitis.
 - 3) Pas foto 4x6 latar belakang putih 80% wajah 8 lembar.
 - 4) 1 lembar fotocopy KTP dan Kartu Keluarga.
- b) Dokumen tambahan bagi wanita di bawah 45 tahun dan anak
 - 1) Jika berangkat dengan suami, menyerahkan buku nikah asli; jika berangkat dengan ayah, menyertakan akte kelahiran asli.
 - 2) Jika berangkat tanpa suami atau ayah, dikenakan biaya mahram sebesar Rp 400.000.
 - 3) Anak dibawah usia 17th wajib melampirkan akte kelahiran asli jika berangkat dengan ayah, dan kalau tanpa keluarga, membayar uang mahram.

c) Tahap-tahap pembayaran

- 1) Membayar uang muka pendaftaran Rp.3.000.000,-/orang; pembayaran uang muka dan pelunasan dapat dibayar secara cash ke kantor Taibah Semesta Wisata II atau pada Bank.
- 2) Dokumen dan pelunasan diterima selambat-lambatnya 30 hari sebelum keberangkatan.

3. SOP Pelayanan PT. Taibah Semesta Wisata II

Adapun Standart Operasional Pelayanan yang dimiliki oleh PT. Taibah Semesta Wisata II dimulai dari manasik hingga kepulangan jemaah dari tanah suci adalah sebagai berikut:

a. SOP Manasik

- a) Membuat jadwal tetap manasik selama satu musim umrah
- b) Melakukan booking tempat manasik
- c) Mendapatkan persetujuan dari manajemen
- d) Memberikan konfirmasi jadwal manasik kepada jemaah
- e) Melakukan persiapan dan manasik umrah
- f) Melakukan pembagian logistik perlengkapan
- g) Melakukan pembayaran tempat

a. SOP Keberangkatan

- a) Melakukan konfirmasi dan pemberitahuan kepada jemaah jadwal keberangkatan dan menginfokan untuk pengumpulan koper

- b) Melakukan pengumpulan koper jamaah H-1 keberangkatan
 - c) Menyiapkan semua dokumen keberangkatan sesuai cek list dokumen keberangkatan
 - d) Mengumpulkan jemaah di drop point, dan membagikan id card, buku, paspor, dan boarding pas dan memimpin doa bersama
 - e) Mengarahkan jemaah untuk memasuki bandara dan boarding
- b. SOP Kepulangan
- a) Melakukan koordinasi dengan tugas TG (*Tour Guide*) atau Mutawif dan TL (*Tour Leader*) untuk jadwal kepulangan
 - b) Mendapatkan kepastian dan konfirmasi dari petugas TG (*Tour Guide*) atau Mutawif dan TL (*Tour Leader*) mengenai jam dan tanggal penerbangan
 - c) Melakukan pembayaran biaya handling bandara untuk kepulangan
 - d) Melakukan penjemputan jemaah
 - e) Melakukan pengambilan dan pengumpulan dan membagikan ke jemaah sama rata semua group maupun perorangan untuk mendapatkan air zam-zam
 - f) Meminta dan memimpin doa bersama sebelum pulang kerumah masing-masing.²

² Wawancara dengan Timbul Suryadi, Sekertaris PT.Taibah Semesta Wisata II, 18 Oktober 2017.

4. Manajemen Perjalanan Umrah Sejak Dari Pendaftaran Sampai Kepulangan Ketanah Air

Manajemen perjalanan umrah pada PT. Taibah Semesta Wisata II yang diterapkan dari proses pendaftaran sampai kepulangan ke tanah air adalah sebagai berikut:

1. Sebelum Pemberangkatan

a. Proses Pendaftaran

Para calon jemaah yang ingin mendaftar umrah bisa datang langsung ke kantor, staff mempersentasikan produk dan paket yang ditawarkan dengan tujuan calon jemaah memahaminya dan dapat memilihnya.

b. Proses Administrasi

Semua kelengkapan administrasi calon jemaah bisa langsung datang ke kantor yang ada di Jl. Sultan Adam RT.22 No.4 (Samping SMAN 5) Banjarmasin Kal-Sel 70122, dengan melakukan mengisi formulir dengan melengkapi persyaratan-persyaratan dan membayar uang muka ataupun lunas. Staff PT.Taibah pada saat proses administrasi dengan sangat baik memberitahukan jadwal keberangkatan kepada para jemaah, melalui telepon, sms, whatsapp atau ketika jemaah datang kantor.

c. Bimbingan Manasik

Bimbingan manasik dilakukan selama 1 hari serta pengenalan pembimbing umrah, bimbingan manasik menerangkan berbagai kegiatan yang akan dilakukan ketika melaksanakan ibadah umrah. Adapun materinya yaitu;

1) Menerangkan ilmu seputar umrah

Pembimbing umrah yang akan berangkat menjelaskan seputar umrah, yakni mengenai jarak hotel ke masjid, transportasi di tanah suci, dan mengenai apa saja yang akan dilakukan pada saat di tanah suci.

2) Cara mengenakan pakaian ihram dan larangannya

Pembimbing umrah mempraktekkan cara memakai kain ihram bagi laki-laki, dan beberapa larangannya yaitu seperti, kain ihram tidak boleh dijahit, melakukan hubungan dengan istri dan sebagainya.

3) Tata cara tawaf

Pembimbing umrah menjelaskan bagaimana tata cara tawaf, doa mencium Hajar Aswad, dan doa lainnya.

4) Tata cara Sa'i

Pembimbing umrah menjelaskan tata cara sa'i mulai dari niat sampai pelaksanaan sa'i selesai.

5) Tata cara Tahallul

Pembimbing umrah menjelaskan tentang tahallul.

d. Menjelang Keberangkatan

Sehari sebelum keberangkatan koper dan berbagai keperluan harus sudah berada di kantor untuk persiapan handling dan *costum* bagasi. Keberangkatan menuju ke bandara Syamsuddin Noor untuk menuju ke Jakarta.³ Pada saat di Bandara pembimbing memimpin doa sebelum berangkat.

e. Keberangkatan dan Kegiatan di Arab Saudi

a. Hari Pertama Banjarmasin-Jakarta-Jeddah

Calon jamaah Umrah akan diberangkatkan dari Indonesia (Bandara Syamsuddin Noor) menuju Jakarta kemudian berangkat lagi menuju bandara King Abdul Aziz-Jeddah sesampai disana langsung menuju Madinah.

b. Hari kedua Madinah

Hari kedua tiba di Madinah langsung *Check in* Hotel Madinah dan malam harinya, makan malam, ziarah Raudah dan Makam Nabi Muhammad SAW.

³ Wawancara dengan Anto Mochtadi, Bagian Handling PT.Taibah Semesta Wisata II. 18 Oktober 2017.

c. Hari Ketiga Madinah

Hari ketiga Ziarah Madinah, Masjid Quba, Jabal Uhud, kebun Kurma dan tempat-tempat yang lain. Mutawif membimbing serta menjelaskan tempat-tempat disana.

d. Hari Keempat

Hari keempat ziarah area dalam dan halaman Masjid Nabawi mengenal sejarah sekitar Nabawi, kemudian acara bebas dengan memperbanyak ibadah di Mesjid Nabawi.

e. Hari Kelima

Hari kelima berkunjung ke Museum Asmaul Husna dan setelah Ashar berkumpul di *Loby* Hotel, mutawif membicarakan Manasik Umrah persiapan umrah kedatangan.

f. Hari Keenam Madinah-Mekkah

Hari keenam persiapan umrah, bagasi diletakkan di depan pintu kamar masing-masing, setelah zuhur dan makan siang menuju Bir Ali dan Mekkah. Mutawif membimbing para jemaah dalam melaksanakan umrah.

g. Hari Ketujuh

Hari ketujuh acara bebas dan shalat 5 waktu di Masjid Al-Haram.

h. Hari Kedelapan

Hari kedelapan ziarah ke Jabal Tsur, Arafah, Jabal Rahmah, Muzdalifah, Mina, Jamarat, Ji'ranah (Miqat untuk siapa yang umrah II), Jabal Nur. Mutawif membimbing para jemaah melaksanakan umrah.

i. Hari Kesembilan

Di hari kesembilan ziarah area masjid Al-Haram Makkah Al-Mukkarramah, setelah itu acara bebas memperbanyak ibadah.

j. Hari Kesepuluh

Hari Kesepuluh mengunjungi peternakan unta, museum al-Haramain, (umrah ke-III bagi yang ingin di Hudaibiyah) mutawif membimbing umrah para jemaah.

k. Hari Kesebelas

Hari kesebelas Tawaf Wada' dan persiapan kembali ke tanah air setelah itu bertolak ke Jeddah.

1. Hari Keduabelas

Setibanya di Bandara maka akan disambut oleh petugas PT.Taibah Semesta Wisata II.

5. Respon Pengguna Jasa PT.Taibah Semesta Wisata II

Setelah penulis mewawancarai beberapa jemaah yang terdiri dari berbagai usia, penulis pun menemukan berbagai macam respon, sebagai berikut:

1. Jemaah pertama yang penulis wawancarai pada tanggal 1 November 2018 bernama Masnah yang berumur 40 dan beralamat jalan pemurus dalam, beliau berangkat sendiri pada tahun 2017 dengan program umrah+Singapore selama 17 hari, ketika diwawancarai beliau mengatakan pada saat mendaftar beliau tidak kesana kemari mengurus dokumen untuk mendaftar karena pihak travel yang mengambil ketempat beliau berkas-berkas yang ingin di daftarkan, dan pada saat keberangkatan jemaah berkumpul terlebih dahulu di Bandara Syamsuddin Noor kemudian berangkat menggunakan pesawat dan transit di Jakarta kemudian dari Jakarta berangkat menuju bandara King Abdul Aziz Jeddah, sesampai disana langsung menuju Madinah. Menurut penuturan beliau selama di Madinah beliau di bawa untuk ziarah ke Raudah dan Makam Nabi Muhammad SAW dan mengunjungi tempat-tempat bersejarah lainnya, dan pada saat di dalam bus selama perjalanan *Tour Leader* menceritakan sejarah tempat-tempat yang akan

di kunjungi. Saat di tanah suci Makkah pun beliau merasa senang, karena mutawif sangat memperhatikan seperti mengingatkan jam makan, membimbing beliau pada saat melakukan tawaf di Baitullah, dan rukun-rukun umrah lainnya, ketika menjelang kepulangan pun mutawif membantu membereskan pakaian beliau ketika ingin *check out* dari hotel. Sampai waktunya pulang kata beliau, pulang pun bersama mutawif yang sama.

2. Jemaah kedua yang penulis wawancarai pada tanggal 1 November 2018 bernama ibu Lamiah yang berumur 65 tahun dan beralamat jalan pemurus, beliau berangkat sendiri pada tahun 2017 dengan program umrah 16 hari, pada saat diwawancarai beliau menjelaskan bahwa pada saat mendaftar beliau hanya menyerahkan berkas-berkas beliau saja ke pihak PT.Taibah yang dekat dengan rumah beliau, dan pada saat keberangkatan berkumpul terlebih dahulu di bandara Syamsuddin Noor, kemudian berangkat menggunakan pesawat menuju Jakarta untuk transit setelah itu berangkat lagi menuju bandara King Abdul Aziz, Jeddah, dari Jeddah langsung menuju Madinah. Selama di Madinah beliau dibawa untuk mengunjungi tempat-tempat bersejarah, yaitu Makam Nabi Muhammad SAW, kebun kurma, Masjid Quba dan tempat-tempat lainnya. Pada saat di Makkah beliau merasa nyaman karena mutawif selalu membimbing dalam melaksanakan rukun-rukun umrah dan kemanapun jemaah pergi, tetapi beliau merasa kelelahan pada saat pulang pergi dari hotel ke masjid, menurut beliau hotelnya cukup dekat

dengan masjid tetapi karena beliau sudah lanjut usia, beliau merasa itu sangat jauh untuk pulang pergi ke masjid dan hotel, dan selama di Makkah pun kata beliau setelah selesai melaksanakan ibadah umrah para jemaah mengunjungi tempat-tempat bersejarah seperti, Jabal Tsur, Arafah, dan tempat-tempat lainnya, hingga tiba waktunya pulang, beliau beserta para jemaah lain dan mutawif melaksanakan Tawaf Wada' dan bersiap-siap bertolak ke Jeddah untuk pulang ke tanah air.

3. Jemaah ketiga yang penulis wawancarai pada tanggal 1 November 2018 bernama ibu H.Nursam yang berumur 54 tahun dan beralamat jalan A.Yani Km.7, beliau berangkat sendiri pada tahun 2017 dengan program umrah 12 hari, ketika diwawancara beliau menuturkan sangat puas karena pada saat mendaftar beliau tidak pulang pergi ke kantor akan tetapi hanya menyerahkan berkas ke pihak travel Taibah yang kebetulan berdekatan rumah dengan beliau, dan pada saat manasik pun beliau merasa jelas apa yang dijelaskan mutawif, kata beliau misalkan kita tidak jelas pun pada saat manasik, nanti pada saat ditanah suci mutawif menjelaskan dan memberitahukan kembali niat serta doa-doa yang nantinya akan dilafalkan ketika melakukan ibadah umrah. Pada hari keberangkatan, kata beliau para jemaah berkumpul di Bandara Syamsuddin Noor kemudian berangkat menuju Jakarta setelah itu berangkat menuju Bandara King Abdul Aziz Jeddah, sesampai disana langsung menuju Madinah, selama di Madinah beliau dan para jemaah lain di bawa untuk mengunjungi macam-macam tempat bersejarah,

diantaranya Makam Nabi Muhammad SAW, Jabal Uhud, Museum Asmaul Husna dan tempat-tempat lainnya yang bersejarah, saat ingin mengunjungi tempat-tempat bersejarah pun bus travel Taibah selalu siap di depan hotel tempat dimana para jemaah menginap. Menurut penuturan beliau setelah 5 hari di Madinah, malam harinya para jemaah berkumpul di *lobby* hotel membicarakan tentang manasik umrah, hari keenam beliau menuju Bir Ali dan Makkah, selama di Makkah beliau menceritakan bahwa mutawif membimbing beliau ketika melaksanakan umrah, mulai dari umrah yang pertama sampai umrah yang ketiga. kemudian kata beliau, para jemaah dibawa lagi untuk mengunjungi tempat-tempat bersejarah di Makkah. Pada saat menjelang kepulangan beliau melaksanakan Tawaf Wada' dan bersiap-siap untuk bertolak ke Jeddah dan pulang ke Banjarmasin.

4. Jemaah keempat yang penulis wawancarai pada tanggal 1 November 2018 bernama ibu Sumiyati yang berumur 31 tahun dan beralamat di jalan pemurus dalam, ibu Sumiyati berangkat bersama suami pada tahun 2017, dengan program umrah dibulan puasa selama 15 hari, yang dimana menurut penuturan beliau 7 hari sebelum masuk bulan Ramadhan dan 7 hari pada saat sudah memasuki bulan Ramadhan, pada saat di wawancara kata beliau pada saat mendaftar tidak perlu jauh-jauh untuk mengantarkan berkas-berkas karena ada pihak travel yang dekat dengan rumah beliau, dan ketika manasik beliau merasa puas karena di jelaskan secara materi dan praktek, 1 hari sebelum keberangkatan beliau

bersama suami di suruh untuk mengumpulkan koper ke kantor, dan pada esok harinya beliau beserta suami juga di suruh berkumpul di Bandara Syamsuddin Noor, kemudian berangkat menuju Jakarta untuk transit, setelah itu kata beliau baru berangkat lagi ke Bandara King Abdul Aziz Jeddah, sesampainya disana beliau, suami dan jemaah lainnya langsung menuju Madinah, selama di Madinah kata beliau, di bawa untuk mengunjungi ke tempat-tempat bersejarah, seperti makam Rasulullah, Jabal Uhud, Museum Asmaul Husna, hingga tiba waktunya pulang beliau beserta jemaah yang lain Tawaf Wada' setelah itu beliau di suruh bersiap-siap untuk bertolak ke Bandara King Abdul Aziz Jeddah untuk pulang ke Tanah Air. Beliau juga menceritakan kepada penulis tentang kepuasan beliau tentang pelayanan yang diberikan oleh PT.Taibah. Menurut beliau pelayanan Taibah terasa berbeda dari pelayanan travel umrah yang pernah beliau ikuti, karena kata beliau dilayani dengan sepenuh hati, mulai dari mendaftar yang tidak berbelit-belit, pengurusan visa dan lain sebagainya, apalagi mutawif yang tidak berganti-ganti mulai dari berangkat ke tanah suci sampai pulang ke tanah air, tidak seperti pada travel lainnya yang sesampai di tanah suci, para jemaah di lepas dari tangan mutawif dan melaksanakan rukun ibadah umrah masing-masing, menurut beliau kurangnya hanya saja disana disajikan makanan Indonesia, bukan makanan khas daerah Banjarmasin yang tidak sesuai dengan lidah beliau.

5. Jemaah kelima yang penulis wawancarai pada tanggal 12 November 2018 bernama Bambang Riyanto yang berumur 48 tahun yang beralamat di jalan Sutoyo.S. Menurut penuturan beliau, beliau sudah pernah berangkat dengan PT.Taibah sebanyak 7 kali, terkadang beliau berangkat sendiri, bersama istri, ataupun seluruh keluarga besar beliau, jadi bermacam program umrah di PT.Taibah sudah pernah beliau rasakan. Pada saat pendaftaran beliau merasa terbantu setiap proses mendaftarnya, mulai dari pengurusan paspor, visa dan lain-lain. Menurut beliau, sebelum berangkat beliau beserta jemaah yang lain di suruh untuk berkumpul di Bandara Syamsuddin Noor setelah itu berangkat menuju Jakarta untuk transit, kemudian berangkat lagi menuju Bandara King Abdul Aziz Jeddah, sesampai di sana langsung menuju Madinah. Selama di Madinah kata beliau dibawa ke tempat-tempat yang memiliki sejarah dan ke kebun kurma bersama jemaah yang lain dan di dampingi selalu oleh mutawif, begitupun selama di Makkah menurut penuturan beliau selama di Makkah pun selalu membimbing beliau dan para jemaah lainnya melaksanakan umrah, mulai dari umrah yang pertama sampai umrah yang ketiga, pada saat di Makkah pun kata beliau, para jemaah di bawa untuk mengunjungi tempat-tempat bersejarah juga, tiba waktunya pulang beliau dan para jemaah di bimbing untuk Tawaf Wada' setelah selesai Tawaf Wada' beliau disuruh bersiap-siap untuk bertolak ke Jeddah dan pulang ke Banjarmasin. Beliau pun menambahkan kepada penulis kenapa beliau memilih travel ini untuk setiap ingin pergi umrah,

menurut penuturan beliau PT. Taibah mempunyai komitmen dengan visi dan misinya, yaitu umrah selalu bersama pembimbing itu yang membuat beliau memilih travel ini untuk setiap beliau hendak berangkat umrah, karena kata beliau mulai dari berangkat sampai tanah suci hingga pulang ketanah air mutawif benar-benar membimbing, dengan itu beliau beserta keluarga merasa terbantu ketika melakukan ibadah umrah, dan para karyawannya pun bisa menghargai calon jemaah seperti keluarga sendiri tanpa memandang status calon jemaahnya. Beliau pun memberikan saran kepada PT.Taibah yaitu pertahankan saja pelayanan yang ada sekarang, dan kalau bisa di tingkatkan lagi dalam hal pelayanan yang lain.

6. Jemaah keenam yang penulis wawancarai pada tanggal 12 November 2018, bernama Wardani yang berumur 29 tahun yang beralamat di Jalan Sultan Adam. Beliau berangkat bersama istri. Beliau merasa terbantu pada setiap proses pendaftarannya mulai dari mendaftar, pengurusan visa, serta surat izin untuk berumrah dari Departemen Agama Kota Banjarmasin, begitupun pada saat manasik umrah yang dijelaskan secara materi dan praktek. Ketika diwawancarai 1 hari sebelum keberangkatan mengumpulna koper ke kantor PT.Taibah, dan besoknya beliau disuruh untuk berkumpul di Bandara Syamsuddin Noor setelah itu berangkat ke Jakarta untuk transit, kemudian berangkat lagi ke Bandara King Abdul Aziz Jeddah. Sesampai disana beliau langsung menuju Madinah, selama di Madinah menurut penuturan beliau, beliau beserta jemaah lain di bawa untuk berziarah ke Makam Rasulullah, kemudian ke

tempat-tempat yang memiliki sejarah, begitupun pada saat di Makkah, selama di sana beliau pun merasa senang karena merasa dibimbing pada saat melaksanakan umrah, kemudian di bawa ketempat-tempat yang bersejarah, seperti Jabal Tsur, Arafah, Mina dan tempat-tempat lainnya, hingga tiba waktunya pulang beliau melaksanakan Tawaf Wada' dengan jemaah umrah yang lain, setelah itu bersiap-siap untuk bertolak ke Bandara King Abdul Aziz Jeddah untuk pulang ke Banjarmasin.

B. Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan PT. Taibah Semesta Wisata II

Menerapkan strategi pelayanan umrah usaha meningkatkan konsumen atau calon jemaah untuk menambah jumlah jemaah serta mengukur keberhasilan suatu organisasi, yaitu dengan berusaha memenuhi harapan jemaah, adanya penerapan strategi yang paling efektif akan menjadi impian yang jauh dari kenyataan. Pada tahap ini dibutuhkan suatu aktifitas yang luas dan membutuhkan komitmen serta kerjasama dari seluruh unit dan petugas jika suatu organisasi ingin berhasil.

Ada beberapa langkah ketika mengkonsumsi pelayanan jasa pariwisata, khususnya *ticketing*, konsumen mengadakan penilaian, adapun aspek yang dinilai termasuk fasilitas dan layanan yang diberikan pada konsumen. Setelah konsumen menilai dan merasakan adanya kepuasan, mereka akan bercerita

tentang fasilitas dan layanan yang diterima kepada tetangga, kolega atau saudaranya, demikian pula apabila merasakan adanya kekecewaan.

Oleh karena itu sebisa mungkin pelayanan yang diberikan harus dapat memenuhi harapan pelanggan, agar mereka puas, karena kepuasan itu penting, konsumen yang puas biasanya bersedia untuk memberitahukan kepuasan yang mereka nikmati kepada orang lain, masyarakat dalam hal ini membeli, pada umumnya mendasarkan pada dua sumber informasi, sebagai bantuan dalam hal memutuskan pembelian, yaitu sumber personal dan sumber impersonal. Sumber impersonal meliputi televisi, Koran, majalah, internet, dan mass media lainnya. Sumber personal termasuk informasi dari mulut ke mulut, dari seorang teman, kenalan, atau dalam asosiasi bisnis yang lain. Maka dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan di PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin, organisasi perusahaan mengatur strategi dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada konsumen serta melakukan promosi.

Bagi perusahaan yang ingin tetap bertahan di tengah-tengah persaingan yang ketat maka harus dapat memberikan pelayanan yang baik, serta memuaskan kepada konsumen atau pelanggan. Secara umum para pelanggan menginginkan hal-hal sederhana sebagaimana berikut ini: 1). Produk atau jasa yang berkualitas, 2). Aksebilitas yang mudah, 3). Pelayanan pelanggan yang

baik. Mereka diperlakukan secara hormat, dan setiap proses transaksi berjalan secara lancar dan efisien.⁴

Bisnis industri jasa bertujuan untuk menyenangkan para pelanggan. Pelayanan perusahaan harus memberikan kepuasan. Jika pelayanan pada suatu industri jasa tidak menyenangkan para pelanggan, maka perusahaan tidaklah sedang berbisnis.⁵ Untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal maka diperlukan suatu perencanaan atau strategi dalam hal:

1. Merekrut SDM

Untuk dapat memilih calon pegawai yang memiliki kemampuan, baik dalam hal *ticketing*, ramah terhadap jemaah dan tanggap menghadapi situasi dan kondisi, yang telah dilakukan pimpinan PT. Taibah Semesta Wisata II adalah memberdayakan pensiunan yang memiliki relasi dengan tour and travel dan memiliki pandangan betapa pentingnya seorang pelanggan demi berjalannya suatu bisnis, sedangkan untuk merekrut mutawif/pembimbing yaitu yang memiliki majelis ta'lim/memiliki figure di masyarakat dan mau untuk memasarkan produk/program-program dari PT. Taibah Semesta Wisata II.⁶

Keuntungan dari merekrut orang-orang yang memiliki banyak relasi atau memiliki figure di masyarakat untuk suatu usaha jasa adalah akan

⁴ Susan M.Gage, *Strategi Pelayanan Pelanggan*(Yogyakarta, Argo Publisher:2006),h.15.

⁵ *Ibid.*,h.15

⁶Wawancara dengan Ust.H.Uria Hasnan, Pimpinan PT. Taibah Semesta Wisata II, 25

meningkatkan jumlah jemaah dan bisa juga untuk meningkatkan rasa kepercayaan para jemaah untuk ikut umrah bersama PT.Taibah Semesta Wisata II dan merekrut orang yang memiliki kemampuan baik dalam pelayanan ramah untuk suatu usaha jasa adalah akan meningkatkan citra perusahaan, jika seseorang petugas pelayanan kinerjanya bagus, selalu menyapa dan melayani konsumen dengan sepenuh hati, ramah, dan tanggap biasanya pelanggan akan lebih leluasa dalam mengungkapkan keinginannya karena mereka merasa aman, nyaman, bahagia, dan tenang. Hal ini bisa menciptakan hubungan yang harmonis antar petugas pelayanan dengan pelanggan, dan akan memungkinkan seorang konsumen menjadi pelanggan setia bagi perusahaan.

Apabila para pelanggan setia, maka mereka akan lebih sering menggunakan untuk menunaikan ibadah umrah dari perusahaan tersebut, sehingga bisa diharapkan pelanggan tersebut akan bersikap loyal terhadap perusahaan. Berbeda dengan jika seorang petugas pelayanan menyapa dan melayani dengan setengah hati, secara otomatis akan menimbulkan perasaan tidak nyaman dihati konsumen.

Meskipun tidak tampak marah atau kecewa tapi seorang petugas pelayanan yang tidak ramah telah gagal mengambil hati konsumen, dan kemungkinan besar konsumen akan enggan untuk kembali lagi.

2. Memberikan Pelatihan Para Staff.

Memberikan pelatihan kerja yang baik akan berkontribusi pada keberhasilan perusahaan PT.Taibah Semesta Wisata II dan dalam hal ini

terus dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan dan pelayanan sesuai dengan perkembangan. Pelatihan kerja terhadap para karyawan di PT. Taibah yaitu pelatihan dasar pertama, yang dilatih langsung oleh pimpinan PT. Taibah sendiri, sampai para karyawan mengerti pada tugas yang harus dikerjakannya, apabila nanti ditengah-tengah pekerjaan yang sedang dilakukan, karyawan lupa atau ada hal yang baru yang tidak di mengerti maka dia bisa bertanya langsung pada pimpinan atau mereka kerja kelompok.⁷

3. Memberikan Bimbingan Perhatian (Simpati dan Empati) Jamaah Umrah.

Memberikan perhatian secara pribadi pada jemaah baik akan saat dan setelah menggunakan jasa, ketika melaksanakan ibadah umrah di PT. Taibah Semesta Wisata II. Sebagai contoh adalah menyapa para jemaah yang datang ingin daftar atau telepon dengan ramah, menawarkan bantuan, melayani dengan sungguh-sungguh, mengingatkan tentang waktu manasik umrah di tempat manasik yang telah ditentukan PT. Taibah.

Sehari sebelum keberangkatan para jemaah diingatkan untuk mengantar koper dan berbagai keperluan kantor, serta mengingatkan kembali saat check in ke bandara Syamsuddin Noor atau waktu persiapan saat esok harinya akan berangkat. Caranya via sms center dan telepon, setelah penggunaan jasa di PT. Taibah Semesta Wisata II, dan staf pegawai

⁷ Wawancara dengan Ust. Uria Hasnan, Lc, Pimpinan PT. Taibah Semesta Wisata II, 25 Oktober 2018.

akan memberikan nomor handphone pribadi kepada seluruh jemaah agar dapat memudahkan komunikasi apabila sewaktu-waktu membutuhkan informasi terkait prosedur kelengkapan dokumen, pendaftaran dan pembatalan umrah.⁸

4. Menentukan Tujuan dan Kebijakan Program Perusahaan

Program perusahaan untuk bisa diterapkan secara praktes, sebagai contoh dalam penentuan program perjalanan ibadah umrah satu tahun ke depan, pimpinan meminta berbagai informasi seputar perjalanan dari beberapa travel lain yang sesuai dengan program perjalanan, karena apabila jemaah mendaftar kemudian tidak tersedia paket perjalanan, pihak travel akan melakukan pertemuan ke beberapa travel yang sudah bekerjasama dengan asosiasi haji dan umrah Indonesia yaitu AMPHURI.

Hal yang cukup penting dalam penentuan tujuan dan kebijakan adalah pemberian informasi. Pertama, dengan memberi para pegawai data-data yang akan membantu mereka bekerja lebih baik. Pegawai butuh mengenal siapa jemaah mereka, seberapa besar nilai jemaah dan seberapa banyak kerugian perusahaan jika kehilangan para jemaah. “Melibatkan para

⁸ Wawancara dengan Ust. Uria Hasnan, Lc, Pimpinan PT. Taibah Semesta Wisata II, 25

pegawai dalam penentuan tujuan dan kebijakan, merupakan cara yang efektif untuk dukungan mereka selama pelaksanaannya”.⁹

5. Memberikan Informasi Kepada Calon Jemaah

Salah satu yang dilakukan PT.Taibah Semesta Wisata II dalam mempromosikan paket pekerjaannya dengan cara beriklan, beberapa media yang digunakan dalam menyampaikan informasi secara persuasif baik melalui media cetak maupun media elektronik. Diantaranya:

1) Brosur

Brosur adalah media cetak yang dikemas secara menarik dengan berisikan informasi aktual dan akurat sesuai dengan hal yang dipromosikan. Biasanya dalam penyebaran brosur PT. Taibah dilakukan pada saat calon jemaah datang ke kantor atau para karyawan atau muthowif membawa untuk mempromosikan kepada kerabat , tetangga dan para jemaah majelis ustaz.

2) Spanduk

Media informasi yang mempunyai ukuran cukup besar diharapkan dapat menarik perhatian masyarakat untuk membaca informasi yang disampaikan, biasanya dipasang di depan kantor PT. Taibah yang diharapkan mampu menarik perhatian para calon jemaah.

⁹ Wawancara dengan Ust.Uria Hasnan,Lc, Pimpinan PT.Taibah Semesta Wisata II, 6 November 2017.

3) Dari Mulut ke Mulut

Media ini sangat efektif untuk menarik para calon jemaah bahkan menumbuhkan kepercayaan jemaah terhadap PT. Taibah, karena media dari mulut ke mulut ini banyak di promosikan dari jemaah yang sudah berangkat dan yang merasakan bagaimana pelayanan PT.Taibah sendiri.

4) Media Elektronik

Jaringan internet juga digunakan untuk kegiatan promosi mengingat sangat luas, sehingga penyampaian data dan informasi kepada masyarakat akan lebih efektif dan efisien, alamat E-mail PT.Taibah sendiri yaitu taibahkalsel@yahoo.com.¹⁰

6. Membuka layanan informasi

Ada beberapa langkah-langkah yang dilakukan oleh PT. Taibah travel haji dan umrah, langkah awal yang dilakukan dalam merumuskan strategi pelayanan dengan memberikan pelayanan informasi yang baik dan akurat sesuai dengan apa yang dijanjikan, maka dari itu PT.Taibah Semesta Wisata II telah memiliki mitra usaha sebagai tempat informasi dan pendaftarannya di berbagai daerah di Kalimantan selatan, seperti: Banjarbaru, Paringin, Hulu Sungai Selatan, Batulicin, Puruk Cahu, dan lain sebagainya.

¹⁰ Wawancara dengan Ust.Uria Hasnan,Lc, Pimpinan PT.Taibah Semesta Wisata II, 25 Oktober 2018.

Hal ini akan terus dikembangkan sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan informasi. Oleh karena itu, pimpinan PT. Taibah memberikan nasehat kepada penanggung jawab layanan informasi agar melayani tamu Allah SWT dengan profesional dan terbaik, sebagai contoh ketika ditanya mengenai program perjalanan haji dan umrah, layanan informasi tidak ragu-ragu untuk menjawabnya dan tidak bingung sendiri, sehingga diharapkan bagi layanan informasi untuk mempelajari benar-benar, berupa brosur dan program perjalanannya.¹¹

Layanan informasi yang telah dibentuk juga menjadi kekuatan strategi PT.Taibah, dikarenakan banyaknya jemaah yang mendaftar melalui layanan informasi dapat membantu eksistensi Taibah untuk mengembangkan usahanya di bidang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Untuk mengetahui lebih jelas lagi seputar tempat layanan informasi penulis akan rincinya dibawah ini:

- a. PT. Taibah Semesta Wisata II memberikan pelayanan yang baik yang dengan cara memberikan informasi kepada pelanggan secara detail yang berada di wilayah Kalimantan. Berikut penulis memaparkan layanan informasi dibawah ini:

1) Nama : Ust.H.Siddiq,Lc

Perwakilan daerah : Banjarmasin

Telepon : 082148808381

¹¹ Wawancara dengan Ust.Uria Hasnan,Lc, Pimpinan PT.Taibah Semesta Wisata II, 25 Oktober 2018.

2) Nama: : Ust.H.Reza Ferdian,Lc

Perwakilan daerah : Banjarbaru

Telepon : 085332523331

3) Nama : Hj.Hartati

Perwakilan daerah : Puruk Cahu

Telepon : 081348816208

- b. Memberikan informasi tentang program baru kepada pelanggan melalui komunikasi (telepon). Karena dengan menggunakan telepon dan sms center itu akan lebih efektif mengingat, tidak semua pelanggan menyempatkan waktunya untuk membuka web dan lainnya.

7. Menjalin Kerjasama Dengan Mitra Usaha

Meningkatkan kualitas pelayanan sangat penting mengingat kepuasan konsumen perlu diutamakan, untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan pihak biro mengadakan kerjasama antara Biro perjalanan lain, seperti travel lain yang ikut bergabung ke Taibah di karenakan jumlah jemaah mereka sedikit. Perusahaan transportasi, maupun pengelola hotel reservasi tiket dan visa. Sebagai perantara antara perusahaan-perusahaan indisutri pariwisata di satu pihak dan wisatawan atau pelanggan di pihak lain.

Biro perjalanan sebagai industri mata rantai yang sangat penting agar orang mau melakukan perjalanan. Mengingat sangat kompleknya kegiatan yang akan dilakukan. Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh PT.Taibah

dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kepada wisatawan /konsumen adalah melakukan kerjasama dengan mitra usaha yaitu perusahaan-perusahaan yang sejenis dan kantor pemerintahan.

Kerjasama yang dilakukan oleh PT.Taibah Semesta Wisata II melibatkan berbagai pihak, yaitu:

a. ASITA (*Association of the Indonesian Tour And Travel Agencies*)

Association of the Indonesian Tours and Travel Agencies (ASITA) adalah suatu perkumpulan yang mewadahi pengusaha atau pelaku usaha di bidang jasa perjalanan wisata di Indonesia. Biro perjalanan PT. Taibah sudah menjadi anggota ASITA, dengan menjadi salah satu anggota ASITA maka PT.Taibah dapat dengan mudah menjalin hubungan kerjasama dengan biro-biro perjalanan lain yang ada dan terhindar dari persaingan yang tidak sehat antara sesama biro perjalanan wisata dimulai sejak tahun 2015.

b. AMPHURI (*Asosiasi Penyelenggara Muslim Penyelenggara Haji dan Umrah Republic Indoneisa*)

PT.Taibah sudah menjadi anggota AMPHURI dari tahun 2014 dengan menjadi salah satu anggota AMPHURI, PT. Taibah dapat dengan mudah mendapatkan informasi dari kementerian agama terkait jatah kuota ibadah haji dan umrah, Amphuri juga menjadi penyambung lidah agar semua proses dapat berjalan dengan lancar.

Hal ini akan memudahkan proses pemberangkatan dan birokrasi dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah sebagai contoh ketika adanya kecurangan atau kasus, pihak asosiasi memberikan bantuan dengan memperjuangkan hak-hak anggota yang merasa dirugikan, bukan hanya hal itu, kerjasama dengan asosiasi dapat mengurangi persaingan, walaupun competitor tetap ada, hal semacam ini bukan sebagai ancaman akan tetapi menjadi peluang dengan cara tukar pikiran serta saling mendukung dengan travel-travel yang berstatus sesama anggota.¹²

8. Kegiatan Pelayanan Umrah

Untuk menjalankan pelayanan yang sesuai maka suatu lembaga harus memberikan pelayanan yang serupa seperti:

a. Administrasi

Proses administrasi adalah langkah awal yang dilakukan untuk pendaftaran bagi calon jemaah umrah bisa dilakukan melalui telepon ataupun datang langsung ke kantor PT.Taibah Semesta Wisata II Cabang Kalimantan Selatan pada jam kerja yaitu 08:00-16:00 WITA. Dalam melakukan pendaftaran, jemaah umrah harus memenuhi prosedur-prosedur yang telah ditetapkan PT.Taibah Semesta Wisata II.

¹² Wawancara dengan Ust. Uria Hasnan, Lc, Pimpinan PT. Taibah Semesta Wisata II, 9 Oktober 2017.

Adapun ketentuan pendaftarannya adalah sebagai berikut:

- 1) Memiliki Paspor yang masih berlaku (minimal masih berlaku 7 bulan sebelum keberangkatan)
- 2) KTP (bagi yang dewasa)
- 3) Kartu Keluarga
- 4) Melampirkan Pasfoto ukuran 4x6 cm (8 lembar)
- 5) Vaksinasi meningitis
- 6) Membayar dan melunasi biaya umrah sesuai ketentuan dari Travel.

Sedangkan bagi jemaah yang tidak bisa datang langsung ke kantor PT.Taibah Semesta Wisata II juga bisa mendaftarkan diri melalui telepon bahkan bisa juga pihak dari PT.Taibah mendatangi rumah calon jemaahnya, atau bisa lewat E-mail dengan mengirim fotocopy KTP dan fotocopy paspor serta menyerahkan bukti pembayaran dari bank. Bukti pembayaran dan surat-surat lain yang dibutuhkan bisa dikirim lewat travel atau pos. Hal ini dilakukan agar tidak memberatkan bagi jemaah yang berdomisili ditempat jauh dari Banjarmasin.

b. Bimbingan Manasik Umrah

Kegiatan manasik umrah adalah kegiatan peragaan pelaksanaan ibadah umrah sesuai dengan yang dituntunkan Rasulullah SAW. Kegiatan manasik umrah lengkap dipandu oleh seorang pembimbing. Kegiatan ini, calon jemaah umrah akan mendapatkan pelatihan atau training terkait pelaksanaan ibadah umrah, seperti rukun umrah, wajib

umrah, persyaratan, amalan-amalan sunah, dan larangan-larangan selama menjalankan ibadah umrah. Pada saat manasik, calon jemaah juga mendapatkan sosialisasi mengenai berbagai hal, misalnya peraturan-peraturan dari kerajaan Saudi Arabia terkait pelaksanaan ibadah umrah. Pembekalan diberikan dalam bentuk materi dan praktik.

c. Transportasi

Tidak diragukan lagi rasa kenyamanan pertama yang dirasakan oleh para calon jemaah yaitu ketika menggunakan transportasi yang membawanya untuk beribadah itu lancar, nyaman, dan bersih. Transportasi merupakan pengangkutan jemaah umrah mulai dari tanah air, selama berada di Arab Saudi, dan pemulangan kembali ke Indonesia. Armada penerbangan untuk ibadah umrah yang disediakan PT.Taibah itu sendiri dalam hal transportasi udaranya berkerjasama dengan bermacam-macam penerbangan yang digunakan seperti Garuda Indonesia, Flyscoot, Singapore Airline, Saudia, dan Etihad.

PT. Taibah untuk memberangkatkan para jemaah umrah sering berganti-ganti sesuai dengan harga dan program yang dipilih jemaah umrah itu sendiri. Perjalanan dari Indonesia sampai Arab Saudi memakan waktu yang cukup lama yaitu kurang lebih 11 jam. Oleh karena itu jalur yang dipilih oleh PT.Taibah adalah jalur dengan dua penerbangan yaitu penerbangan domestik dan internasional. Penerbangan domestic dimulai dari bandara Syamsuddin Noor, Jemaah

terlebih dahulu berkumpul untuk berangkat bersama-sama menuju bandara Soekarno-Hatta Jakarta. Setelah tiba di bandara, Jemaah tetap menunggu di bandara untuk penerbangan selanjutnya yaitu penerbangan Internasional menuju Jeddah dan penerbangan yang menggunakan pesawat Garuda Indonesia dari Banjarmasin langsung ke Jeddah.

Masalah transportasi selama di Arab Saudi, PT.Taibah bekerja sama dengan *provider-provider* yang berada disana, serta *mukhasasah-mukhasasah* yang bertanggung jawab menangani transportasi bis maupun darat lainnya. Perjalanan dimulai dari bandara King Abdul Aziz Jeddah menuju hotel di Madinah untuk beristirahat sejenak sebelum memulai aktivitas, dari Madinah menuju Makkah jemaah juga dibawa dengan bus yang sama, begitu juga dari Makkah menuju Jeddah untuk pemulangan jemaah ke Indonesia.

d. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan merupakan pemeriksaan, perawatan, dan pemeliharaan kesehatan jemaah umrah. Perbedaan cuaca antara Indonesia dengan Arab Saudi mengakibatkan jemaah mudah terserang penyakit. Untuk itu PT.Taibah Semesta Wisata II memperhatikan kesehatan para jemaahnya dengan cara membawa atau menyuruh jemaah ke Dinas Kesehatan Sosial untuk diberikan pemeriksaan dan vaksin meningitis dengan harapan para jemaah dapat meningkatkan

daya tahan tubuh dan terantisipasi oleh penyakit pada saat di tanah suci, sehingga merekapun lebih maksimal dalam menjalankan ibadah.

Pihak PT. Taibah, untuk ibadah umrah dari lembaga hanya mengawasi dan ketika ada jemaah yang menderita sakit akan dibawa kerumah sakit yang berada di tanah suci tersebut dan ketika benar-benar ada yang butuh perawatan akan di rawat dan di jaga oleh dokter yang bertugas di sana, karena menurut PT. Taibah sendiri, pihak PT.Taibah tidak menyediakan petugas kesehatan terkecuali jemaah yang berangkat umrah mencapai 150 orang atau lebih.¹³

e. Konsumsi

Kebutuhan makanan dan minuman sudah disediakan oleh pihak hotel dimana jemaah menginap sehingga jemaah tidak perlu repot-repot lagi memikirkan konsumsi. Makanan disajikan dengan cara prasmanan yang telah dimasak oleh koki-koki hotel dengan jenis masakan Indonesia. Makanan yang disajikan dengan cara prasmanan cenderung lebih segar atau fresh dan jemaah tinggal memilih menu-menu makanan yang mereka suka. Jemaah mendapatkan jatah makan 3x dalam sehari yaitu pada waktu pagi, siang, dan malam hari waktu Arab Saudi.

¹³ Wawancara dengan Timbul Suryadi, Sekertaris PT.Taibah Semesta Wisata II, 23 Desember 2018.

f. Akomodasi

Akomodasi merupakan tempat penginapan sementara selama berada di Arab Saudi. Tempat penginapan disesuaikan dengan program yang dipilih para jemaah ketika melakukan pendaftaran ibadah umrah. Di bidang akomodasi, PT.Taibah Semesta Wisata II menyediakan hotel berbintang tiga, empat atau lima sesuai dengan program yang dipilih oleh jemaah.

Lokasi tempat penginapan jemaah umrah dekat dengan Masjidil Haram agar agar jemaah bisa memaksimalkan seluruh kegiatan ibadahnya di Masjidil Haram sehingga bisa melaksanakan sholat lima waktu secara berjamaah. Penginapan yang dekat dengan Masjidil Haram adalah Hotel Grand Zamzam yang memiliki jarak kurang lebih 50 meter ke halaman masjid dan Hotel Saraya yang memiliki jarak kurang lebih 300 meter dari Masjid Nabawi.¹⁴

C. SWOT PT. Taibah Semesta Wisata II

Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat sebuah perusahaan, dapat menggunakan metode SWOT dalam menganalisisnya SWOT adalah singkatan yang diambil dari huruf depan kata *strength*, *weakness*, *opportunity*, dan *threat*. Dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman.

¹⁴ Wawancara dengan Ust.H.Uria Hasnan, Pimpinan PT.Taibah Semesta Wisata II. 25 September 2017.

Analisa SWOT adalah bentuk analisa situasi dan kondisi yang bersifat deskriptif atau memberi gambaran, analisa SWOT hanya sebuah analisa yang ditunjukkan untuk menggambarkan situasi yang sedang dihadapi. Oleh karena itu dalam membuat analisa SWOT harus didasarkan atas kondisi yang benar-benar terjadi.

Travel haji dan umrah menggunakan analisa SWOT untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat perusahaan berikut adalah:

1. Kekuatan (Internal):

- a. Letak geografis: Kantor PT.Taibah Semesta Wisata II terletak di tengah-tengah kota Banjarmasin sehingga jemaah dari berbagai tempat bisa dengan mudah untuk mendatanginya.
- b. Staf yang memiliki kompetensi dan professional, seperti: memiliki wawasan mengenai produk, memberikan pelayanan sesuai permintaan, melayani secara tepat dan melakukan pencatatan secara benar.
- c. PT. Taibah berusaha memberikan kepercayaan yang tinggi kepada para jemaah dengan pengalamannya yang begitu banyak sehingga jemaah tidak merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan.
- d. Memiliki hubungan yang dekat dengan beberapa travel haji dan umrah serta mitra usaha yang sejenis.
- e. Mempunyai misi umrah selalu bersama pembimbing yang jemaah merasa sangat terbantu.
- f. Media promosi dari Ustaz yang mempunyai figure di masyarakat.

- g. Karyawan yang ramah.
- h. Mempunyai surat izin dari kementerian agama untuk memberangkatkan umrah.
- i. Semua mutawif lulusan sekolah Mesir.

2. Kelemahan (Internal)

- a. Tempat parkir kantor yang terbatas sehingga menyulitkan para calon jemaah untuk memarkirkan kendraannya, khususnya yang membawa mobil.
- b. Jumlah jemaah belum tetap perbulan.
- c. Karyawan tidak sesuai jurusan.
- d. Tidak banyak memberikan pelatihan pada para karyawan.
- e. Padamnya listrik menyebabkan aktivitas terganggu.

3. Peluang (Eksternal)

- a. Cabang kantor terletak di beberapa daerah Kalimantan Tengah yang minim travel umrah.
- b. Biro-biro perjalanan umrah akan tetap tumbuh dan berkembang terus dikarenakan penduduk Indonesia kurang lebih 76%¹⁵ adalah beragama Islam dan sebagian yang mampu memiliki kesadaran untuk menunaikan ibadah umrah.

4. Ancaman (Eksternal)

- a. Timbulnya persaingan yang ketat karena banyaknya biro-biro penyelenggara ibadah haji dan umrah, sehingga akan mengurangi

¹⁵ Azki. Populasi Umat Muslim di Indonesia Tinggal 76 persen. 17 November 2018. (Online) <https://bataranews.com/2018/04/26/populasi-umat-muslim-di-indonesia-tinggal-76-persen/>

kuota yang diberikan kepada setiap biro penyelenggara ibadah haji dan umrah.

- b. Harga dollar yang tinggi berdampak pada ongkos naik haji maupun umrah, semakin tinggi ongkos naik haji dan umrah maka semakin sedikit orang yang menunaikan ibadah haji dan umrah.
- c. Bermunculan travel-travel penipu umrah yang mengurangi rasa kepercayaan calon jemaah untuk mendaftar.
- d. Ada travel yang lebih terkenal bahkan promosi besar-besaran.

D. Hasil Analisis SWOT dalam PT.Taibah Semesta Wisata II

Metode analisa SWOT dianggap sebagai metode analisa yang paling berbeda, yaitu kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman. Hasil keuntungan dari peluang yang ada sekaligus mengurangi kekurangan dan menghindari ancaman, namun dalam membuat analisa SWOT perusahaan harus realistis dalam menggambarkan kekuatan, kelemahan internal, karena kelemahan yang disembunyikan atau kekuatan yang tidak tergambarkan dengan baik akan membuat arahan strategi menjadi tidak bisa digunakan.

Penulis menemukan kekuatan dan peluang sangat dominan dalam strategi peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT.Taibah Semesta Wisata II: Staff yang memiliki kompetensi dan professional, seperti memiliki wawasan mengenai produk, memberikan pelayanan sesuai permintaan, melayani secara tepat dan melakukan pencatatan secara benar, serta sumber daya manusia yang dimiliki sudah cukup memadai, membuka layanan informasi di berbagai

daerah, menjalin mitra usaha sejenis. Hal ini dapat disimpulkan rekomendasi strategi yang diberikan adalah progresif, artinya organisasi dalam kondisi prima dan mantap sehingga sangat dimungkinkan untuk terus melakukan ekspansi, memperbesar pertumbuhan dan meraih kemajuan secara maksimal.

Penulis mendapatkan data yang dapat dijadikan bahan analisis tentang kualitas pelayanan umrah di PT.Taibah Semesta Wisata II. Dari hasil wawancara dan observasi penulis, sebagai perusahaan yang sudah bertahun-tahun bergerak di bidang travel haji dan umrah, bahwa PT.Taibah memiliki peluang yang sangat besar untuk terus tumbuh dan berkembang. Namun demikian, masih ada beberapa penghambat dan ancaman. Hambatan dan ancaman ini dapat dengan mudah diatasi jika pihak direksi mampu menerapkan strategi peningkatan pelayanan kepada para jemaahnya yang strategi itu terkait dengan penguatan manajemen pelayanan internal perusahaan maupun terkait dengan penguatan kerjasama dengan pihak-pihak terkait.

Strategi PT. Taibah Semesta Wisata II yang sudah ditetapkan dan diterapkan diupayakan untuk dipertahankan dan ditingkatkan kualitasnya, agar para jemaah merasa terpuaskan pelayanan yang diberikan walaupun masih ada kekurangan.

Penulis menemukan kekuatan dan peluang yang lebih dominan pada strategi peningkatan pelayanan kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh PT. Thaibah. Hal ini menandakan sebuah organisasi yang kuat dan berpeluang dengan pelayanan yang memiliki standar kompetensi yang profesional. Seperti memiliki letak geografi yang strategis di jalan raya sehingga memudahkan para

calon jemaah untuk menemukan tour travel umroh ini. Disamping itu kantor tour & travel umroh ini juga dibangun di beberapa cabang di kota Kalimantan Selatan bahkan di Kalimantan Timur sehingga lebih berpeluang dalam menarik jemaah sebanyak-banyaknya.

Para staf yang meskipun ada beberapa yang tidak berdasarkan jurusan tetap bisa berkompetensi dan profesional karena sudah dilatih sebelumnya oleh para staf ahli yang sudah berpengalaman dengan cara diskusi kelompok jika ada hal yang tidak di mengerti dalam mengerjakan tugas-tugasnya sehingga kelemahannya bisa tertutupi dengan adanya pelatihan secara berkala dari para staf ahli. Fasilitas gedung dan alat-alat yang lengkap pun tidak luput dalam memberikan kontribusi kepada para staf untuk menjalankan tugasnya dengan baik seperti fasilitas parkir yang luas, kantor yang nyaman serta tersedianya peralatan elektronik lainnya yang menunjang.

Memiliki hubungan dekat dengan travel haji dan umrah pun juga merupakan kekuatan dari travel umrah ini karena dengan adanya kordinasi dengan travel umrah lain maka jika ada suatu masalah bisa ditangani dengan mudah dengan berdiskusi memecahkan suatu masalah dengan travel haji dan umroh yang lain. Media promosi dari ustaz yang terkenal pun menjadi kekuatan tersendiri karena dengan adanya ustaz yang sudah dipercaya masyarakat maka calon jemaah pun pasti bisa yakin dan percaya bahkan travel haji dan umroh yang mereka pilih memanglah terpercaya dan mengantarkan mereka ke tanah suci sampai kembali lagi ke tanah air.

Karyawan yang ramah pun tidak bisa disepelekan dalam strategi pelayanan karena dengan karyawan yang bisa memperlakukan calon jemaah dengan baik bisa mengantarkan kepada kepuasan konsumen di karenakan pelayanan adalah suatu kunci dalam meraih sukses agar suatu perusahaan dapat terus bertahan dalam persaingan bisnis yang semakin marah bermunculan tour and travel haji dan umroh yang juga melakukan berbagai macam strategi oleh karena itu PT. Taibah sendiri selalu meningkatkan pelayanan yang semakin baik pada konsumen mereka.

Kekuatan lain yang dimiliki oleh tour & travel ini salah satunya adalah dengan slogannya “Umrah bersama Pembimbing”. Slogan ini benar-benar diterapkan oleh PT. Taibah karena didalamnya pada saat ditanah air maupun ditanah suci tetap menggunakan mutawif yang sama tidak berganti-ganti mutawif lagi sehingga para jemaah bisa dengan mudah mengenal dan tidak canggung saat berinteraksi langsung dengan mutawif karena mereka sudah mengenal mutawif mereka dengan baik. Dan hal inilah yang selalu ditekankan oleh PT tour & travel ini yang berbeda dengan travel umroh lain yang biasanya selalu bergonta-ganti pembimbing.

Hal diatas bisa menjadi kekuatan sekaligus peluang untuk menarik jemaah agar tidak berpindah ke tour travel yang lain di karenakan strategi dalam memberikan kenyamanan pada para calon jemaah atau jemaah sendiri. Sebagai contoh ada tanggapan dari para jemaah yang sudah berangkat mereka mengatakan bahwa dengan tidak adanya pergantian mutawif atau pembimbing dari mekkah ke madinah mereka mengatakan sangat terbantu karena mereka

lebih mudah akrab karena dari arah memang mutawif itulah yang menemani mereka mulai dari tanah air sampai ketanah suci mereka juga bisa lebih mudah mengenali mutawif mereka jika saja terpisah atau sedang berdesak-desakan dengan jemaah lainnya.