

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum PT. Salfany Safanusa**

###### **a. Sejarah Perusahaan PT. Salfany Safanusa**

Allnatt Diamond adalah salah satu berlian terbaik dan berkualitas tinggi di dunia. Oleh karena itu simbol Allnatt Diamond berwarna kuning keemasan di pilih untuk menggambarkan bahwa Salfany adalah sebuah perusahaan yang bercita-cita menjadi travel haji khusus dan umrah berkualitas di dunia umrah dan haji serta memberikan pelayanan terbaik untuk para tamu Allah yang akan menjalani ibadah haji dan umrah. Simbol ini juga menggambarkan kota berdirinya Salfany yaitu kota Banjarmasin yang dimana kota Banjarmasin adalah salah satu kota penghasil intan.

Warna kuning dan emas pada simbol dipilih karena warna kuning adalah warna yang hangat dan bahagia serta warna emas adalah warna-warna yang menunjukkan kualitas dan kebijaksanaan dengan filosofi ini diharapkan Salfany akan menjadi travel haji khusus dan umrah yang berkualitas dan memberi kehangatan serta kebahagiaan bagi jamaahnya. Filosofi 3 (tiga) buah Allnatt Diamond diambil dari 3 (tiga) orang keluarga pendiri Salfany yang mana 3 (tiga) orang tersebut menjadi

pondasi kokoh berdiri dan berjalannya Salfany dalam menggapai cita-citanya. Nama Salfany di ambil dari gabungan 3 (tiga) nama pendiri perusahaan yaitu **SALMA**, **FARID** dan **JUSELLENY** yang jika digabungkan menjadi “SALFANY”.

Di saat pesatnya perkembangan ekonomi di provinsi Kalimantan Selatan diiringi meningkatnya kebutuhan dan permintaan akan layanan penyelenggaraan perjalanan ibadah ke tanah suci, baik haji maupun umrah pada awal tahun 2000, PT. Salfany Safanusa mulai beroperasi dan tercatat saat itu sebagai penyelenggara ibadah haji khusus (ONH Plus) resmi pertama di Kalimantan Selatan.

b. Tujuan Perusahaan

PT. Salfany Safanusa didirikan sebagai sarana/fasilitator yang amanah dalam memberikan pelayanan terbaik bagi tamu-tamu Allah yang akan melaksanakan ibadah haji maupun umrah ke tanah suci maupun ziarah ke tempat-tempat bersejarah lainnya.

c. Data Perusahaan

- 1) Nama Perusahaan : PT. Salfany Safanusa
- 2) Bidang Usaha : Jasa Biro Perjalanan Wisata
- 3) Jenis Produk : Haji Khusus, Umrah dan Wisata Muslim
- 4) Alamat Perusahaan : Jl. Cempaka Besar No. 41 Banjarmasin  
Kalimantan Selatan
- 5) Nomor Telepon : 08113358885

d. Data Pemilik

- 1) Nama Pemilik : H. Abu Hanifah rasyidie
- 2) Jabatan : Direktur Utama
- 3) Tempat, Tanggal Lahir : Amuntai, 29 Juli 1947
- 4) Alamat Rumah : Jl. Cempaka Besar No. 43 Banjarmasin
- 5) Nomor Telepon : 0811511902
- 6) Alamat E-mail : abu\_rasyidie@yahoo.com

e. Struktur Organisasi Perusahaan

- 1) Dewan Direksi dan Komisaris
  - a) Direktur Utama : H. Abu Hanifah
  - b) Direktur Operasional : H. Farid Hanifah, SE
  - c) Direktur Keuangan,  
Personalia dan Umum : Hj. Juselleny Ripaie
  - d) Komisaris Perusahaan : Hj. Salma Hanifah
- 2) Direktorat Keuangan, Personalia dan Umum
  - a) Bagian Administrasi dan Keuangan : M. Surya Anwari
  - b) Bagian Promosi dan Layanan Pelanggan : Thaufan Indrawan
  - c) Bagian Logistik dan Umum : Fiqih Safarullah
- 3) Direktorat Operasional
  - a) Divisi Umrah dan Haji Khusus : H. Farid Hanifah, SE
  - b) Kepala Perwakilan Arab Saudi : Rahmatullah
  - c) Bagian Bimbingan Ibadah Haji dan  
Umrah : KH. Asnawi, LC

- d) Divisi Operasional dan Layanan *Tour* : Dody Sulistomo
- f. Tugas-tugas atau Fungsi-fungsi dari Struktur Organisasi Perusahaan
  - 1) Dewan Direksi dan Komisaris
    - a) Direktur Utama
      - (1) Memutuskan dan menentukan peraturan dan kebijakan tertinggi perusahaan.
      - (2) Bertanggung jawab dalam memimpin dan menjalankan perusahaan.
      - (3) Bertanggung jawab atas kerugian yang dihadapi perusahaan termasuk juga keuntungan perusahaan.
      - (4) Merencanakan pengembangan usaha dan investasi aset perusahaan.
      - (5) Bertindak sebagai perwakilan perusahaan dalam hubungannya dengan instansi terkait dan mitra usaha dalam maupun luar negeri.
      - (6) Membuat dan menyetujui perjanjian kerja sama dengan mitra usaha.
      - (7) Menetapkan kebijakan strategis untuk mencapai visi dan misi perusahaan.
      - (8) Mengkoordinasi dan mengawasi semua kegiatan di perusahaan, mulai bidang administrasi, operasional hingga pemasaran.
      - (9) Mengangkat dan memberhentikan karyawan perusahaan

b) Direktur Operasional

- (1) Merencanakan, melaksanakan dan mengawasi seluruh pelaksanaan operasional perusahaan.
- (2) Membuat kebijakan standar perusahaan mengenai semua proses operasional umrah, haji, *tour* dan kualitas layanan.
- (3) Membuat strategi dalam pemenuhan target perusahaan dan cara mencapai target tersebut.
- (4) Membantu tugas-tugas direktur utama
- (5) Mengecek, mengawasi dan menentukan semua kebutuhan dalam proses operasional perusahaan.
- (6) Merencanakan, mengajukan anggaran biaya dan kebutuhan operasional perusahaan.
- (7) Mengawasi pelaksanaan oleh seluruh karyawan apakah tugas yang dilakukan sesuai dengan standar operasional perusahaan.
- (8) Bertanggung jawab pada pengembangan kualitas layanan dan karyawan.
- (9) Membuat laporan kegiatan untuk diberikan kepada direktur utama.
- (10) Bertanggung jawab pada proses operasional, produksi dan kualitas hasil produk.

c) Direktur Keuangan, Personalia dan Umum

- (1) Membuat, merumuskan, menyusun, menetapkan konsep dan rencana umum perusahaan, mengarahkan dan memberikan kebijakan/keputusan atas segala rancang bangun dan implementasi manajemen administrasi, kepersonaliaan, keuangan dan urusan umum ke arah pertumbuhan dan perkembangan perusahaan.
- (2) Mengarahkan karyawan untuk meningkatkan seluruh sumber daya yang ada secara optimal bagi kepentingan perusahaan.
- (3) Menyusun, mengatur, menganalisis, mengimplementasikan dan mengevaluasi manajemen administrasi, kepersonaliaan, keuangan dan urusan umum untuk perkembangan dan kemajuan perusahaan.
- (4) Melakukan pengawasan dan pengendalian atas seluruh kinerja manajemen administrasi, kepersonaliaan, keuangan dan urusan umum bagi kepentingan perusahaan.
- (5) Menciptakan suasana kerja yang positif untuk mendukung aktivitas perusahaan.
- (6) Mengarahkan seluruh karyawan untuk bekerja secara profesional, efisien dan efektif.
- (7) Membuat laporan kegiatan kepada direktur utama setiap 1 (satu) bulan sekali sebagai pertanggungjawaban seluruh

aktivitas manajemen administrasi, kepersonaliaan, keuangan dan urusan umum.

(8) Mengadakan pengawasan terhadap seluruh kinerja departemen administrasi, kepersonaliaan dan urusan umum.

(9) Mengajukan rekomendasi pengangkatan dan pemberhentian karyawan kepada direktur utama.

d) Komisaris Perusahaan

(1) Melakukan pengawasan terhadap pengurusan perusahaan yang dilakukan oleh direksi serta memberikan nasihat berkenaan dengan kebijakan direksi dalam menjalankan perusahaan.

(2) Memantau efektivitas kebijakan perusahaan, kinerja dan proses pengambilan keputusan oleh direksi, termasuk pelaksanaan strategi untuk memenuhi harapan para pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya.

(3) Menyampaikan pendapatnya berdasarkan hasil kajian pengawasan sebagai bagian dari penilaian kinerja direksi kepada rapat umum pemegang saham.

2) Direktorat Keuangan, Personalia dan Umum

a) Bagian Administrasi dan Keuangan

(1) Menyusun laporan keuangan harian, mingguan, bulanan dan tahunan.

- (2) Mengelola uang kas, mulai dari membuka rekening, menentukan setoran, mengatur kas, menangani pembayaran atas kewajiban dan membuat catatan transaksi kas.
  - (3) Mengelola kredit dengan mengatur tagihan-tagihan.
  - (4) Menerima, mencatat, membuat laporan dan menyetorkan ke rekening terkait setoran awal calon jemaah haji khusus yang mendaftarkan ke PT. Salfany Safanusa.
  - (5) Menerima, mencatat dan melaporkan pendaftaran serta pembayaran dari jemaah umrah maupun peserta paket *tour*.
  - (6) Meminta serta memastikan kelengkapan data dan dokumen administrasi pendaftaran berkaitan dengan persyaratan visa maupun tiket penerbangan.
  - (7) Membuat *manifest* jemaahhaji/umrah atau peserta *tour* untuk keperluan visa, umrah/*tour* operator maupun penerbangan.
  - (8) Membuat daftar pembagian kamar peserta/jemaah.
  - (9) Bertindak atas nama perusahaan melakukan penagihan pelunasan setoran haji khusus, umrah maupun pembelian paket *tour* kepada jemaah.
- b) Bagian Promosi dan Layanan Pelanggan
- (1) Mempromosikan dan memberikan informasi produk serta paket-paket haji khusus, umrah atau *tour* kepada calon



pelanggan baik yang datang langsung ke kantor *PT. Salfany Safanusa* maupun yang melalui media telekomunikasi.

- (2) Memberikan informasi terkait jadwal dan persyaratan administrasi pendaftaran kepada para calon jamaah/peserta *tour* yang mendaftar di *PT. Salfany Safanusa*.
- (3) Memastikan jemaah yang mendaftar melengkapi dokumen persyaratan administrasi yang dibutuhkan untuk aplikasi visa.
- (4) Melayani jemaah yang sudah mendaftar dalam hal informasi jadwal keberangkatan, jadwal perjalanan, pembagian kamar dan lain-lain yang terkait dengan perjalanan.
- (5) Menerima, melaporkan dan berkoordinasi dengan divisi operasional untuk menindaklanjuti keluhan para jemaah atau peserta *tour* yang sedang berlangsung.
- (6) Memastikan para jamaah/peserta *tour* telah mendapatkan perlengkapan sesuai paket yang dipesan.
- (7) Menerima dan mencatat masukan, kritik dan saran dari pelanggan baik secara lisan maupun melalui form kuesioner yang dibagikan oleh *tour leader* kepada jamaah/peserta *tour*, dan membuat laporannya untuk direktur operasional.

(8) Mengelola program promosi paket haji khusus, umrah dan wisata muslim melalui media cetak, elektronik, situs web maupun media sosial.

c) Bagian Logistik dan Umum

(1) Mengelola *stock* dan distribusi perlengkapan calon jemaah haji/umrah/*tour*.

(2) Mengajukan desain, anggaran dan melaksanakan pengadaan perlengkapan jemaah serta barang kebutuhan internal perusahaan.

(3) Pengelolaan dan pelaksana kegiatan kerumahtanggaan Kantor Pusat.

(4) Pengelolaan dan pelaksana kegiatan pemeliharaan dan pengamanan kantor, fasilitas serta aset perusahaan.

(5) Pengelolaan dan pemeliharaan jaringan serta perangkat yang berhubungan dengan teknologi informasi.

(6) Pengelolaan arsip dan ruang arsip.

(7) Sebagai tenaga pendukung pelaksana kegiatan perusahaan seperti bimbingan manasik, pameran, *training* dan lain-lain.

(8) Melaksanakan tugas-tugas lainnya dari direksi.

3) Direktorat Operasional

a) Divisi Umrah dan Haji Khusus

(1) Menyusun jadwal dan program serta anggaran paket umrah maupun haji khusus di awal musim.

- (2) Menyusun program, fasilitas dan harga paket haji khusus dan umrah.
- (3) Berkoordinasi dengan mitra terkait, dalam hal ini Kementerian Agama RI, Asosiasi, Kedutaan Besar, Muasasah, Provider Visa, dan pihak-pihak ketiga terkait pelaksanaan program haji khusus ataupun umrah.
- (4) Memastikan kesamaan jadwal perjalanan dan tanggal pemesanan tiket penerbangan, akomodasi dan transportasi.
- (5) Memastikan ketersediaan jumlah dan distribusi akomodasi sesuai kebutuhan.
- (6) Memastikan kelengkapan dan validitas dokumen jemaah sebelum keberangkatan.
- (7) Menunjuk pembimbing ibadah dan muthawif berdasarkan rekomendasi dari bagian bimbingan ibadah haji dan umrah.
- (8) Membuat jadwal dan mengadakan bimbingan manasik haji/umrah.
- (9) Berkoordinasi dan memberikan informasi kepada perwakilan perusahaan di Arab Saudi mengenai jumlah jamaah, jadwal perjalanan, fasilitas yang dipesan dan personel yang dibutuhkan untuk pelaksanaan program.
- (10) Memastikan fasilitas riil yang didapatkan jemaah sesuai dengan pemesanan.

- (11) Berkoordinasi dengan bagian layanan pelanggan untuk menangani keluhan yang muncul selama perjalanan haji/umrah.
  - (12) Memonitor jalannya eksekusi program di lapangan yang dilaksanakan oleh *tour leader*, pembimbing/muthawif, dan staf operasional perwakilan.
  - (13) Memastikan tim pelaksana di lapangan memberikan pelayanan dan fasilitas sesuai standar yang ditetapkan oleh perusahaan.
- b) Kepala Perwakilan Arab Saudi
- (1) Bertindak mewakili perusahaan dalam berhubungan dengan mitra bisnis lokal di wilayah kerja Arab Saudi.
  - (2) Pelaksana dan koordinator operasional perjalanan rombongan umrah dan haji PT. Salfany Safanusa di wilayah kerja Arab Saudi.
  - (3) Melakukan konfirmasi, pemesanan dan/atau menyediakan akomodasi, transportasi, konsumsi serta personel sesuai kebutuhan atau instruksi dari manajemen di pusat.
  - (4) Mengelola keuangan operasional perwakilan, melakukan pembayaran atas tagihan dan membuat laporan kas operasional secara berkala kepada direksi.

(5) Berkoordinasi dan memberikan dukungan operasional kepada *tour leader*, pembimbing, *muthawif*, *airport team* dan staf lokal untuk kelancaran program.

c) Bagian Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah

(1) Membuat pedoman dan panduan bimbingan ibadah haji dan umrah.

(2) Memimpin pelaksanaan kegiatan bimbingan manasik haji atau umrah sebelum keberangkatan.

(3) Mengawasi pelaksanaan bimbingan ibadah haji dan umrah oleh *muthawif* berjalan sesuai syariat dan standar yang ditetapkan oleh Kementerian Agama RI dan perusahaan.

(4) Secara berkala memberikan pelatihan kepada *muthawif* dan staf pelaksana lapangan dalam hal standar bimbingan ibadah haji dan umrah.

(5) Melakukan evaluasi dan penilaian kinerja *muthawif* berdasarkan masukan jemaah melalui kuesioner dan membuat laporan dan rekomendasi kepada direktur operasional.

d) Divisi Operasional dan Layanan *Tour*

(1) Menyusun jadwal dan program serta anggaran paket-paket wisata di awal musim.

(2) Menyusun program, memilih fasilitas dan menentukan harga paket perjalanan wisata.

- (3) Atas persetujuan direksi, memilih dan melakukan pemesanan kursi penerbangan, akomodasi, transportasi serta fasilitas terkait lainnya sesuai standar layanan perusahaan.
- (4) Memastikan kelengkapan dokumen persyaratan dan mengirim aplikasi visa.
- (5) Membuat detail *itinerary*/jadwal perjalanan dan reservasi.
- (6) Membuat *rooming list*/daftar pembagian kamar peserta.
- (7) Memilih, mengawasi dan berkoordinasi dengan *tour leader* yang memimpin rombongan.
- (8) Memastikan kelengkapan dan validitas dokumen peserta sebelum keberangkatan, antara lain, paspor visa, tiket, *voucher* hotel, dan lain-lain.
- (9) Melakukan konfirmasi pemesanan serta berkoordinasi dengan pihak ketiga penyedia layanan operator wisata lokal, penerbangan, akomodasi, dan transportasi dalam hal teknis pelaksanaan *tour*.
- (10) Memastikan fasilitas riil yang didapatkan peserta *tour* sesuai dengan pesanan.
- (11) Berkoordinasi dengan bagian layanan pelanggan untuk menangani keluhan yang muncul selama pelaksanaan perjalanan wisata.

- (12) Memonitor jalannya eksekusi program di lapangan yang dilaksanakan oleh *tour leader*, dan staf operator lokal.
  - (13) Memastikan tim pelaksana di lapangan memberikan pelayanan dan fasilitas sesuai standar yang ditetapkan oleh perusahaan.
  - (14) Sebagai koordinator pelaksana operasional transit keberangkatan *tour* maupun umrah dan haji khusus di bandara Soekarno-Hatta.
  - (15) Mengajukan anggaran dan melakukan pembayaran atas pengeluaran operasional transit di Jakarta.
  - (16) Menyediakan fasilitas sesuai kebutuhan dan layanan sesuai standar perusahaan bagi jemaah haji khusus, umrah dan peserta *tour* saat transit di Jakarta.
- 4) Uraian Tugas/*Job Description* Jabatan Fungsional PT. Salfany Safanusa
- a) *Airport handling*
    - (1) Menerima paspor asli, tiket dan visa serta dokumen lainnya yang diperlukan untuk proses *check-in* penerbangan paling lambat 1 hari sebelum tanggal keberangkatan.
    - (2) Memeriksa kesesuaian *boarding pass* dengan data *manifest*, *block seat* yang diberikan oleh divisi operasional.

- (3) Menyambut jamaah/peserta *tour* di pintu masuk keberangkatan sebelum pemeriksaan *security* atau di terminal kedatangan sebelum pengambilan bagasi.
- (4) Membantu proses *check-in*, pengambilan maupun transfer bagasi.
- (5) Menyediakan dan memesan layanan *airport lounge*, *fast track service* dan *wheel chair service* sesuai kebutuhan dan instruksi divisi operasional dan layanan *tour*.
- (6) Mengantar jamaah/peserta *tour* sampai ke pintu keberangkatan (*Boarding Gate*).
- (7) Memastikan seluruh jamaah/peserta *tour* melewati setiap tahapan pemeriksaan antara lain *check-in*, *security*, imigrasi, *boarding*, pengambilan bagasi dan *custom* dengan lancar dan nyaman.
- (8) Membantu jamaah/peserta *tour* untuk proses klaim kehilangan atau keterlambatan bagasi ke pihak *airline*.
- (9) Berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait seperti *airline*, *airport security*, imigrasi, KKP, otoritas bandara, *airport hotel*, *lounge*, penyewaan transportasi, *catering* dan lain-lain untuk kelancaran operasional di bandara.



b) Pembimbing Ibadah/*Muthawif*

- (1) Memandu jemaah dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah, terutama dalam pelaksanaan *thawaf*, *sa'i*, *thawaf wada'* dan pelontaran jumrah (haji).
- (2) Memberikan informasi dan panduan tentang tata cara pelaksanaan rukun, wajib dan sunah dalam ibadah haji dan umrah.
- (3) Memberikan informasi dan panduan tempat-tempat bersejarah yang dikunjungi di tanah suci.
- (4) Memberikan informasi jadwal acara seperti jadwal ziarah, *chek-out*, pengumpulan bagasi, *thawaf wada'*, jadwal makan dan lokasi restoran hotel dan lain-lain.
- (5) Memberikan informasi fasilitas-fasilitas hotel dan arah menuju masjid.
- (6) Memastikan bagasi jemaah lengkap dan diantar ke kamarnya masing-masing sesuai dengan *rooming list* pada saat *chek-in* hotel.
- (7) Mengumpulkan jemaah dan memandu acara ziarah.
- (8) Memastikan semua program berjalan lancar, sesuai jadwal dan diikuti oleh setiap jemaah.
- (9) Memberikan bantuan dan layanan kepada jemaah selama berada di tanah suci baik yang berkaitan dengan ibadah maupun umum.

(10) Mengumpulkan dan menyimpan paspor jemaah sampai kepulangan.

c) *Tour Leader*

(1) Bertindak sebagai representasi perusahaan selama perjalanan ibadah/wisata.

(2) Mengikuti arahan pimpinan perusahaan dan standar layanan yang ditetapkan perusahaan.

(3) Meminta dan menerima dokumen-dokumen yang dibutuhkan seperti *manifest*, *room list*, *itinerary* perjalanan, paket informasi, PNR penerbangan, konfirmasi hotel, konfirmasi *tour*, nomor-nomor kontak mitra kerja di destinasi perjalanan, dan lain-lain.

(4) Menyambut jemaah/peserta saat keberangkatan.

(5) Membantu proses dan mengarahkan jemaah/peserta saat *check-in*, *boarding* dan transit di perjalanan.

(6) Mengumpulkan dan mengarahkan jemaah saat kedatangan melewati proses imigrasi, bagasi dan *custom clearance* hingga keluar dari terminal menaiki bus yang menjemput.

(7) Berkoordinasi dengan staf perwakilan, operator lokal dan pemandu wisata lokal untuk penyambutan kedatangan rombongan.

- (8) Memastikan rombongan selalu lengkap setiap naik turun bus atau akan pindah lokasi dan tidak ada jamaah/peserta yang memisahkan diri dari rombongan.
- (9) Bertanggung jawab atas keselamatan, keamanan, dan kelancaran perjalanan rombongan.
- (10) Mengumpulkan peserta di waktu dan tempat yang ditentukan sesuai jadwal perjalanan.
- (11) Berkoordinasi dengan hotel dan perwakilan/operator *tour* untuk penempatan kamar sesuai *rooming list*.
- (12) Berkoordinasi dengan penerbangan dan tim *airport handling* untuk alokasi *seat* di pesawat sesuai *manifest* dan *rooming list*.
- (13) Berkoordinasi dengan tim *airport handling* untuk penanganan bagasi dan *check-in* penerbangan.
- (14) Jika diperlukan, boleh melakukan perubahan susunan/penambahan/pengurangan itinerary menyesuaikan dengan situasi dan kondisi di lapangan, dan menginformasikan alasan perubahan kepada jamaah.
- (15) Dalam hal terjadi komplain atau permintaan khusus dari jamaah/peserta *tour*, segera berkoordinasi dengan pusat, perwakilan/operator lokal dan pihak-pihak terkait untuk mendapatkan solusi yang terbaik.

(16) Bertindak sebagai bendahara pengeluaran operasional yang dibutuhkan selama perjalanan, seperti *tipping* di bandara, hotel, restoran, tempat-tempat wisata dan lain lain sesuai standar dan anggaran yang ditentukan perusahaan.

(17) Membuat dokumentasi perjalanan.

(18) Membagikan kepada jamaah/peserta *tour*, memandu pengisian dan mengumpulkan kembali lembar kuesioner evaluasi program perjalanan umrah/wisata.

(19) Membuat laporan hasil pelaksanaan program kepada pimpinan divisi umrah haji atau *tour* setelah kepulangan.

(20) Membuat laporan pertanggungjawaban pengeluaran operasional.

g. Analisis Sumber Daya Manusia

TABEL 4.1 Tingkat Pendidikan Karyawan PT. Salfany Safanusa

| <b>Tingkat Pendidikan</b> | <b>Jumlah Karyawan</b> |
|---------------------------|------------------------|
| SD                        | 0                      |
| SMP                       | 0                      |
| SMA                       | 4                      |
| DIPLOMA                   | 2                      |
| SARJANA                   | 6                      |
| PASCA SARJANA             | 1                      |
| <b>TOTAL</b>              | <b>13</b>              |

TABEL 4.2 Jumlah Karyawan Perdepartemen

| <b>Departemen</b> | <b>Jumlah Karyawan</b> |
|-------------------|------------------------|
| Manajemen         | 3                      |
| Administrasi      | 3                      |
| Operasional       | 7                      |
| <b>TOTAL</b>      | <b>13</b>              |

TABEL 4.3 Jumlah Karyawan Berdasarkan *Skill*<sup>1</sup>

| <i>Skill</i>         | Jumlah Karyawan |
|----------------------|-----------------|
| Administrasi         | 3               |
| Ticketing            | 3               |
| <i>Tour Leader</i>   | 7               |
| Pembimbing           | 4               |
| Airport Handling BDJ | 2               |
| Airport Handling CGK | 3               |
| Airport Handling JED | 1               |

## h. Kondisi Usaha Terkini

Semakin banyaknya perusahaan-perusahaan penyelenggara ibadah haji khusus dan umrah yang beroperasi di Kalimantan Selatan baik yang dimiliki oleh pengusaha lokal maupun cabang perusahaan dari Jakarta, membuat pasar semakin kompetitif dan membutuhkan strategi pemasaran yang efektif.

Berbagai perubahan regulasi yang diatur oleh Kementerian Agama RI maupun Kementerian Haji Kerajaan Saudi Arabia membuat perusahaan harus melakukan penyesuaian baik dalam hal sistem operasional maupun kebijakan finansial jangka pendek dan jangka panjang untuk menjamin keberlangsungan usaha.

Perubahan tren pasar dari era industri menjadi era informasi dan digitalisasi membuat perusahaan mau tidak mau harus mengikuti perkembangan zaman dan beralih ke metode pemasaran dan pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan analisis digital.

---

<sup>1</sup> Data dari PT. Salfany Safanusa.

i. Produk-produk yang ditawarkan PT. Salfany Safanusa

Dalam melaksanakan kegiatannya PT. Salfany Safanusa mempunyai produk-produk perjalanan umrah yang ditawarkan. Dalam setiap paket dibedakan atas jadwal pemberangkatan dan harga, jadwal pemberangkatan dan harga dapat berubah sewaktu-waktu dengan atau tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Adapun paket perjalanan umrah yang ditawarkan PT. Salfany Safanusa yaitu:

1) Paket Umrah Salfany Safanusa *Tour* 1441 H

TABEL 4.4 Paket Umrah Salfany Safanusa *Tour* 1441 H<sup>2</sup>

| <b>Tanggal Keberangkatan</b> | <b>Paket</b>   | <b>Hari</b> | <b>Double (Rp)</b> | <b>Triple (Rp)</b> | <b>Quad (Rp)</b> |
|------------------------------|----------------|-------------|--------------------|--------------------|------------------|
| 14 Okt 2019                  | Umrah Reguler  | 12 Hari     | 39 Jt              | 38 Jt              | 36,5 Jt          |
| 16 Nov 2019                  | Umrah Reguler  | 12 Hari     | 39,5 Jt            | 38 Jt              | 36,5 Jt          |
| 21 Des 2019                  | Umrah Reguler  | 12 Hari     | 41,5 Jt            | 39,5 Jt            | 37,5 Jt          |
| 17 Feb 2020                  | Umrah Reguler  | 12 Hari     | 39,5 Jt            | 38 Jt              | 36,5 Jt          |
| 30 Maret 2020                | Umrah Reguler  | 12 Hari     | 39,5 Jt            | 38 Jt              | 36,5 Jt          |
| 23 April 2020                | Umrah Ramadhan | 9 Hari      | 45,5 Jt            | 43 Jt              | 41,5 Jt          |

2) Hotel:

- a) Makkah : Al Shafwah Dar Al Ghufuran/Royal Dar Al Elman
- b) Madinah : Frontel Alharithia/Millennium Al Aqeeq
- c) Jeddah : Red Sea Palace/Al Azhar

---

<sup>2</sup> Data dari PT. Salfany Safanusa.

### 3) Ketentuan Produk

#### a) Persyaratan visa umrah :

- (1) Paspor yang masih berlaku (1 (satu) Tahun sebelum habis masa berlaku)
- (2) 4 (empat) lembar pas foto berwarna dengan latar belakang putih ukuran 4x6 (80% fokus wajah)
- (3) Copy E-KTP, KK, Bk Nikah (suami isteri), Akte Kelahiran (Anak)

#### b) Harga paket belum termasuk :

- (1) Pembuatan baru/perpanjangan/perubahan data paspor
- (2) Biaya suntik dan sertifikat vaksin

#### c) Harga paket sudah termasuk :

- (1) Tiket pesawat pp kelas ekonomi
- (2) Visa umrah (dan visa turis/group untuk umrah plus)
- (3) Akomodasi hotel bintang 5 (lima) berlokasi sangat dekat Masjid Al Haram dan Masjid Nabawi
- (4) Makan 3 (tiga) kali sehari (Full Board di hotel)
- (5) Transportasi bus AC untuk ziarah dan transfer sesuai program
- (6) *Muthawif* berpengalaman
- (7) *Tour leader* profesional menemani selama perjalanan
- (8) Asuransi perjalanan

#### 4) Penjelasan Paket Haji Khusus, Umrah dan Wisata Muslim

##### Tujuan Layanan

Memberikan pedoman dan panduan pelaksanaan layanan oleh karyawan PT. Salfany Safanusa dalam hal penjelasan produk paket perjalanan ibadah haji khusus, umrah dan wisata muslim.

##### a) Prosedur dan Langkah Kerja

- (1) Presentasi produk paket haji khusus, umrah dan wisata muslim dapat dilakukan di kantor perusahaan, pameran ataupun di luar kantor sesuai permintaan calon jemaah atau peserta *tour*.
- (2) Penjelasan paket *tour* dilakukan oleh staf bagian promosi dan *customer service* atau karyawan lain yang ditunjuk, yang telah memiliki penguasaan produk yang dibuat oleh perusahaan, baik dalam hal harga, fasilitas, program, jadwal, ketersediaan tempat dan persyaratan.
- (3) Penjelasan paket dapat menggunakan alat bantu berupa brosur, laptop, foto, video, dan lain-lain sesuai kebutuhan.
- (4) Petugas yang memberikan informasi paket wajib berpakaian sopan rapi dan bersih sebagai representasi citra perusahaan.
- (5) Petugas yang presentasi wajib memperkenalkan diri dengan menyebutkan nama, unit kerja dan jabatan yang bersangkutan.



- (6) Petugas yang memberi penjelasan informasi paket wajib menyampaikan dengan jelas, santun, antusias namun tetap elegan dan tidak berlebihan dalam penyampaian.
- (7) Tidak diperkenankan menjelek-jelekkkan produk lain, mitra usaha atau kompetitor di hadapan tamu atau calon jamaah.
- (8) Wajib memberikan informasi se jelas-jelasnya mengenai jadwal, harga, fasilitas yang didapat dan yang tidak termasuk, biaya-biaya yang harus dibayar, juga resiko yang mungkin dihadapi di perjalanan.
- (9) Di akhir pertemuan petugas wajib memberikan kartu nama, meminta nomor kontak dan email yang bisa dihubungi dari calon jamaah/tamu serta tidak lupa mengucapkan terima kasih.

j. SOP Pelayanan PT. Salfany Safanusa

Adapun Standar Operasional Prosedur kode etik perusahaan bagi petugas pelayanan jasa perjalanan ibadah haji, umrah dan wisata muslim yang dimiliki oleh PT. Salfany Safanusa adalah sebagai berikut:

1) Tujuan SOP

Memberikan pedoman dan panduan pelaksanaan layanan oleh karyawan PT. Salfany Safanusa baik internal maupun mitra kerja yang merepresentasikan perusahaan.

2) Departemen Terkait

Pelaksana : Seluruh karyawan penuh dan paruh waktu

Pengawas : Direksi

3) Filosofi Layanan

- (a) PT. Salfany Safanusa adalah Penyelenggara Perjalanan Ibadah Haji Khusus dan Umrah ke tanah suci dan wisata ziarah ke tempat-tempat bersejarah islami lainnya yang ada di dalam maupun luar negeri. Oleh karenanya setiap proses kerja hendaknya selalu mengedepankan prinsip-prinsip Syariah Islam.
- (b) Tujuan utama adalah bentuk ibadah kepada Allah SWT dengan pelayanan sepenuh hati sebagai bentuk rasa syukur atas segala nikmat-Nya dengan cara memuliakan tamu-tamu-Nya yang mendapatkan panggilan ke tanah suci.
- (c) Kedua adalah syiar Islam, memberikan pencerahan, edukasi kepada para jemaah dalam hal manasik haji dan umrah, sehingga menambah keimanan dan ketaqwaan.
- (d) Ketiga adalah menanamkan kesan yang mendalam dan rasa cinta dari para jemaah haji khusus maupun umrah terhadap Baitullah, tanah haram dan suasana serta kenyamanan beribadah di tanah suci, sehingga timbul rasa rindu untuk dapat kembali ke Tanah Suci.

(e) Tujuan keempat adalah memberikan manfaat bagi umat dengan cara memfasilitasi perjalanan ibadah ke tanah suci maupun ziarah lainnya dan semaksimal mungkin memprioritaskan kemudahan dan kenyamanan dalam beribadah.

#### 4) Etika Kerja

(a) Karyawan PT. Salfany Safanusa dalam melaksanakan tugas wajib menjunjung tinggi prinsip Syariah Islam dan tidak melakukan hal-hal yang dilarang oleh Syariat Islam maupun norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

(b) Dalam melayani calon jemaah haji khusus, umrah maupun wisata muslim, staf di kantor maupun di lapangan tidak dibenarkan mengharap atau meminta tip, menawarkan produk atau jasa selain produk atau jasa perusahaan, atau menjanjikan pengurusan dokumen dan lain-lain dengan imbalan tertentu.

(c) Karyawan PT. Salfany Safanusa tidak dibenarkan menjelekkkan produk, merek atau personal dari perusahaan lain atau kompetitor.

(d) Dalam hal pendaftaran haji khusus, tidak diperkenankan menjanjikan atau memberikan harapan untuk keberangkatan di luar prosedur yang ada dan telah ditentukan oleh Kementerian Agama RI.

- (e) Petugas lapangan wajib selalu menjaga reputasi perusahaan dengan sikap, perilaku dan tutur kata yang santun baik kepada jamaah/tamu, rekanan, mitra kerja maupun masyarakat umum.
- (f) Petugas Pelaksana Perjalanan yaitu, Pembimbing, *Tour Leader*, *Muthawif/Guide*, *Driver*, Petugas Bandara, dan lainnya, wajib memiliki semangat melayani kepada para jamaah/tamu, dan sigap mendengarkan dan menindaklanjuti permintaan atau keluhan dari jamaah/tamu.
- (g) Petugas Pelaksana Perjalanan yaitu, Pembimbing, *Tour Leader*, *Muthawif/Guide*, *Driver*, Petugas Bandara, dan lainnya, wajib selalu bersikap profesional, santun, menjaga perilaku dan norma-norma kesopanan selama perjalanan dan dalam berinteraksi dengan jamaah/tamu.
- (h) Staf Salfany maupun petugas di lapangan tidak dibenarkan membeda-bedakan perlakuan kepada satu jamaah/tamu dari jamaah/tamu lainnya dalam satu rombongan, terkecuali untuk rombongan khusus VIP/CIP dan sesuai arahan pimpinan perusahaan.
- (i) Petugas Pelaksana Perjalanan yaitu, Pembimbing, *Tour Leader*, *Muthawif/Guide*, *Driver* dan *Tour Assistant*, wajib selalu mengedepankan faktor keselamatan dan kenyamanan rombongan.

- (j) Petugas Pelaksana Perjalanan yaitu, Pembimbing, *Tour Leader*, *Muthawif/Guide*, *Driver* dan *Tour Assistant*, dilarang beraktifitas lain selama perjalanan, baik yang bersifat pribadi maupun komersil, seperti menawarkan produk, jasa titipan, jual beli barang di luar negeri, dan lain-lain.

## 2. Gambaran Pelaksanaan Umrah pada PT. Salfany Safanusa

Gambaran pelaksanaan Umrah pada PT. Salfany Safanusa yaitu dimulai dari pendaftaran sampai pada pemulangan jemaah haji ke tanah air.

Gambaran pelaksanaan umrah tersebut adalah sebagai berikut:

### a. Prosedur Pendaftaran dan Sistem Pembayaran Administrasi

#### 1) Prosedur dan Langkah Kerja

- a) Pendaftaran calon jemaah haji khusus, umrah atau wisata muslim difasilitasi oleh petugas layanan pelanggan (CS) perusahaan di kantor PT. Salfany Safanusa.
- b) Pendaftaran calon jemaah umrah wajib mengikuti prosedur yang ditetapkan oleh Kementerian Agama RI.
- c) Pendaftaran calon peserta paket wisata muslim mengikuti prosedur standar perusahaan.
- d) Petugas yang menerima pendaftaran wajib memberikan lembar formulir pendaftaran serta daftar persyaratan dokumen dan administrasi lainnya baik asli maupun *fotocopy*.

- e) Petugas yang menerima pendaftaran membantu calon jamaah/peserta *tour* dalam pengisian formulir pendaftaran.
- f) Petugas CS wajib mencatat daftar permintaan khusus dari calon jamaah/peserta, seperti kursi roda, kamar terhubung, alergi makanan, dan lain-lain.
- g) Apabila calon jamaah yang mendaftar telah membawa semua dokumen persyaratan maka petugas yang menerima wajib memeriksa kelengkapan dokumen dengan menggunakan *check-list*.
- h) Petugas CS membuat surat rekomendasi apabila pendaftar memerlukan untuk pembuatan atau perpanjangan paspor.
- i) Setelah formulir pendaftaran dan *check-list* dokumen persyaratan lengkap kemudian petugas CS menyerahkan berkas pendaftaran kepada Bagian Administrasi dan Keuangan untuk melakukan pembayaran uang muka pendaftaran.
- j) Khusus bagi pendaftar paket umrah, pendaftaran dilakukan melalui aplikasi website SISKOPATUH Kemenag RI. Setelah data diinputkan, kemudian petugas mencetak lembar Surat Pendaftaran Pergi Umrah (SPPU) dan Surat Perjanjian Perjalanan Ibadah Umrah (SPPIU) untuk ditandatangani oleh pendaftar dan dibawa ke Bank sebagai dasar pembayaran Biaya Perjalanan Ibadah Umrah (BPIU).

- k) Setelah pembayaran deposit, Bagian Administrasi dan Keuangan memberikan kwitansi pembayaran uang muka dan tanda terima dokumen persyaratan sebagai bukti pendaftaran paket wisata muslim.
- l) Petugas CS menginformasikan kepada pendaftar perihal batas waktu deposit dan pelunasan pembayaran.
- m) Bagi pendaftar umrah, setelah melakukan pembayaran di Bank Syariah, kemudian menyerahkan bukti setoran BPIU ke petugas CS Salfany.
- n) Petugas CS kemudian mengecek masa berlaku buku vaksin meningitis dan membuat jadwal vaksin apabila diperlukan.
- o) Bagian Administrasi melakukan input data calon jamaah/peserta ke dalam data Master File dan membuat *soft copy* dari dokumen persyaratan yang dibawa.
- p) Bagian Administrasi menyerahkan/mengirimkan dokumen persyaratan lengkap asli maupun *soft copy* dari calon jamaah/peserta ke Divisi Operasional untuk proses aplikasi visa, reservasi akomodasi dan paket *tour*.
- q) Bagian Administrasi mengirimkan data calon jamaah/peserta *tour* kepada Bagian Logistik Dan Umum untuk input nama reservasi penerbangan dan pemesanan perlengkapan jamaah/peserta *tour*.

- r) Setelah proses aplikasi visa selesai, Divisi Operasional menginformasikan kepada Bagian Administrasi dan Umum bahwa visa yang bersangkutan telah disetujui/ditolak/dikembalikan dengan alasan.
- s) Setelah pelunasan, Bagian Administrasi dan Keuangan menginformasikan kepada Bagian Logistik dan Umum untuk menyiapkan perlengkapan calon jamaah/tamu dan penerbitan tiket penerbangan.
- t) Khusus jemaah umrah, setelah input data paket keseluruhan di SISKOPATUH telah lengkap dan siap berangkat, Bagian Logistik mencetak kartu identitas jamaah/tamu dan petugas rombongan tersebut.
- u) Petugas CS kemudian menghubungi calon jamaah/tamu untuk pengambilan perlengkapan dan menginformasikan jadwal kegiatan bimbingan manasik dan pemeriksaan kesehatan (untuk haji khusus).
- v) Petugas CS wajib memberikan informasi jadwal pengumpulan bagasi, waktu dan tempat kumpul di bandara, atau sewaktu-waktu jika terdapat perubahan atau penundaan jadwal penerbangan dari pihak *Airline*.
- w) Satu hari sebelum tanggal keberangkatan, petugas CS memastikan seluruh jamaah/tamu sudah mengumpulkan bagasi



di kantor PT. Salfany Safanusa (khusus bagi jamaah/tamu yang berdomisili di Banjarmasin dan sekitarnya).

b. Prosedur dan Langkah Kerja Bimbingan Manasik

- 1) Kegiatan bimbingan manasik haji dilaksanakan paling cepat pada bulan syawal dan paling lambat 1 (satu) bulan sebelum jadwal keberangkatan. Kegiatan bimbingan manasik umrah dilaksanakan paling lambat 1 minggu sebelum jadwal keberangkatan.
- 2) Kegiatan manasik dilaksanakan di tempat yang representatif atas persetujuan direksi, dengan kapasitas disesuaikan dengan jumlah peserta.
- 3) Tempat pelaksanaan kegiatan harus di lokasi strategis yang mudah dijangkau dan tidak sulit ditemukan, terutama oleh peserta yang berasal dari luar kota.
- 4) Tempat pelaksanaan memiliki fasilitas ruangan yang memadai, fasilitas penunjang seperti meja, kursi, AC, *sound system*, proyektor LCD, layar, toilet, tempat wudhu, mushola, serta mampu menyediakan *catering* makan siang dan *snack* sesuai dengan kebutuhan.
- 5) Undangan acara bimbingan manasik diedarkan oleh petugas pelaksana baik melalui surat, telpon, SMS ataupun melalui pesan media sosial paling lambat 2 (dua) minggu sebelum hari pelaksanaan.

- 6) Biaya transportasi dan akomodasi peserta selama kegiatan sepenuhnya ditanggung oleh para calon jemaah masing-masing.
- 7) Materi pokok bimbingan manasik haji maupun umrah berpedoman kepada panduan bimbingan manasik dari Kementerian Agama RI.
- 8) Materi manasik terbagi menjadi 3 (tiga) yaitu materi dasar-dasar pelaksanaan ibadah, materi persiapan fisik dan kesehatan, serta materi teknis perjalanan ibadah, baik haji khusus maupun umrah.
- 9) Narasumber pengisi materi adalah masing-masing petugas rombongan untuk manasik haji yaitu pembimbing ibadah, dokter rombongan dan *tour leader*. Untuk manasik umrah, pengisi materi adalah pembimbing dan *tour leader*, atau petugas yang ditunjuk oleh perusahaan, yang telah memiliki pengalaman sebagai pembimbing ibadah umrah.
- 10) Ruang pelatihan ditata serupa ruang kelas (*class room*), dengan menyediakan alat tulis dan copy materi pelatihan dari masing-masing narasumber, dapat berupa cetak maupun elektronik untuk setiap peserta yang hadir.
- 11) Peserta melakukan registrasi diawal kegiatan dan mengisi daftar hadir pada setiap sesi kegiatan.
- 12) Kegiatan diawali dengan pembacaan ayat suci Alquran, dilanjutkan sambutan pimpinan perusahaan, dalam hal ini direksi ataupun yang mewakili bila berhalangan. Bila kegiatan dihadiri oleh pejabat dari

Kemenag RI maka pejabat tersebut bertindak meresmikan kegiatan sekaligus memberikan kata sambutan.

- 13) Penyampaian materi dilakukan dalam bentuk ceramah, ditunjang oleh materi audio visual, demonstrasi dan interaksi tanya jawab. Bertindak sebagai moderator sekaligus pembawa acara adalah petugas yang ditunjuk oleh perusahaan, baik dari internal maupun eksternal.
- 14) Istirahat makan siang pada jam 12.00 dilanjutkan dengan shalat zuhur berjemaah di mushola yang telah disiapkan. Pada setiap pergantian sesi terdapat jeda coffee break selama 15 menit.
- 15) Di akhir kegiatan, petugas pelaksana kegiatan memberikan pengumuman jadwal kegiatan calon jemaah sebelum keberangkatan, seperti jadwal pemeriksaan kesehatan haji, jadwal vaksin meningitis, pengumpulan koper bagasi, kumpul di bandara, serta pembagian *sharing* kamar.
- 16) Kegiatan ditutup dengan sambutan pimpinan perusahaan, dalam hal ini Direksi atau yang mewakili bila berhalangan, diakhiri dengan pembacaan doa dan ramah tamah.
- 17) Seluruh rangkaian kegiatan harus dilandaskan pada prinsip Syariah Islam dan berpedoman kepada aturan yang digariskan oleh Kementerian Agama RI.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Data dari PT. Salfany Safanusa.

c. Pelayanan yang diberikan ketika berada di tanah air

Pelayanan yang diberikan kepada calon jemaah umrah ketika berada di tanah air difasilitasi oleh PT. Salfany Safanusa, yaitu mulai dari pendaftaran calon jemaah umrah seperti mengurus visa, mengurus tiket, suntik vaksin, dan sebagainya.

Karyawan PT. Salfany Safanusa menyediakan Perlengkapan umrah untuk jemaah umrah yaitu ihram dan mukena, kalau untuk laki-laki disediakan satu set ihram sedangkan untuk perempuan disediakan mukena, dan jemaah umrah mendapatkan perlengkapan lainnya seperti koper bagasi, koper kabin, tas paspor, tas sandal, seragam, syal warna biru untuk tanda pengenalan, buku manasik dan buku pembimbing.

Keberangkatan jemaah umrah, jemaah umrah berangkat dari Banjarmasin ke Jakarta. Karyawan melayani jemaah umrah dan juga memberikan konsumsi (*lunch*), dan karyawan juga mengurus barang-barang jemaah umrah saat di bandara. Saat di Jakarta karyawan juga mengurus dan melayani jemaah umrah, seperti karyawan menjemput jemaah umrah keluar dari pesawat yang satu dan mengantar jemaah umrah naik pesawat yang berikutnya.

Di Jakarta jemaah umrah menunggu waktu transit, jangka waktu untuk menunggu transit antara tiga sampai enam jam, selama menunggu waktu transit karyawan juga menyediakan konsumsi (*lunch*) kepada jemaah umrah. Setelah selesai transit di Jakarta, jemaah umrah

berangkat dari Jakarta ke Jeddah, di Jeddah karyawan akan melayani jemaah umrah hingga pelaksanaan umrah di Makkah.

d. Pelayanan yang diberikan ketika berada di tanah suci

Apabila jemaah umrah sampai di Jeddah, karyawan PT. Salfany Safanusa akan menjemput jemaah umrah di bandara dan mengantar jemaah umrah untuk mengambil miqat dan mengganti pakaian menjadi ihram di bandara tersebut, setelah selesai mengambil miqat dan mengganti pakaian menjadi ihram maka jemaah umrah akan pergi ke Makkah untuk melaksanakan umrah dengan menaiki bus.

Saat di Makkah karyawan sudah menyiapkan hotel dan menyiapkan kamar untuk jemaah umrah, karyawan juga akan menangani barang-barang jemaah umrah, sehingga jemaah umrah tidak ada yang membawa koper masing-masing masuk ke dalam kamar hotel tersebut.

Pelaksanaan umrah, pada pelaksanaan umrah pembimbing dan *muthawif* akan membimbing jemaah umrah melaksanakan umrah seperti *thawaf* dan *sai'*. Pada saat pelaksanaan umrah jemaah umrah diberikan konsumsi tiga kali sehari (*full board*) di restoran hotel.

Karyawan PT. Salfany Safanusa juga menyediakan transportasi yaitu bus, untuk 1 (satu) bus memuat 35 orang dengan kapasitas 45 orang, namun bus tidak diisi dengan penuh. Satu bus minimal satu *guide*, kalau ada 30 orang maka karyawan PT. Salfany menyediakan satu *guide* satu *muthawif*, kalau lebih dari 30 orang maka karyawan PT.

Salfany menyediakan dua *guide* dua *muthawif* yang menemani jemaah umrah, itulah standar layanannya dari PT. Salfany Safanusa.

PT. Salfany Safanusa menyediakan *tour leader* dan pembimbing untuk menemani jemaah umrah mulai dari Banjarmasin sampai di Makkah dan Madinah hingga kembali ke tanah air. Jemaah umrah tidak dilepas begitu saja walaupun jumlah jemaah umrah hanya 10 orang dalam satu grupnya, maka jemaah umrah akan tetap didampingi dan dilayani semaksimal mungkin oleh karyawan PT. Salfany Safanusa.

Di Makkah jemaah umrah akan bermalam selama lima malam dengan melaksanakan dua kali umrah. Pada hari kelima jemaah umrah *thawaf wadha* di Makkah dibimbing oleh *muthawif* atau pembimbing, setelah itu *chek out* dan langsung ke Madinah.

Saat di Madinah jemaah umrah akan bermalam selama empat malam, dengan disediakan hotel, konsumsi dan *muthawif* akan *stand by* 24 jam jika jemaah umrah memerlukannya.. Di Madinah jemaah umrah akan melaksanakan ziarah ke makam Rasulullah, sholat di Raudhah, ziarah luar (ziarah ke kota Madinah), ziarah ke Masjid Quba, dan ziarah ke Jabal Uhud.

Kesehatan, petugas kesehatan memang tidak disediakan dari Banjarmasin, tapi karyawan membawa perlengkapan medis dari Banjarmasin seperti obat-obatan. Karyawan akan siap mengantarkan jemaah umrah ke rumah sakit atau dokter yang dipanggil ke hotel apabila ada jemaah umrah yang sakit.

e. Sekembalinya dari tanah suci

Jika pemulangan jemaah umrah dari Jeddah, maka jemaah umrah akan menginap selama semalam di Jeddah, tapi jika tidak ke Jeddah maka pemulangan jemaah umrah langsung dari Makkah ke Madinah, dari Madinah ke Jakarta, dari Jakarta ke Banjarmasin. Tergantung dari program dan jadwal penerbangan yang karyawan dapat.

Sebagian jadwal yang dijual untuk umum yaitu 5 4 1 lima malam di Makkah empat malam di Madinah dan satu malam di Jeddah, tapi ada beberapa grup yang meminta tidak mau ke Jeddah, mungkin jemaah umrah tersebut sudah sering ke Jeddah jadi jemaah umrah meminta jadwalnya hanya 5 5 lima malam di Makkah lima malam di Madinah langsung pulang ke Banjarmasin dan tidak bermalam di Jeddah.

Semua penerbangan yang dipakai adalah penerbangan Garuda dan tidak memakai penerbangan yang lain, kecuali umrah plus misalnya umrah plus Aqsha, umrah plus Kairo dan lain sebagainya, itu harus memakai penerbangan lain karena tidak ada penerbangan Garuda yang menuju ke tempat tersebut, jadi pesawat yang dipakai adalah pesawat Saudi.

### **3. Kualitas Pelayanan Terhadap Jemaah Umrah pada PT. Salfany Safanusa**

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Salfany Safanusa kepada jemaah umrah sudah bagus dan sesuai dengan SOP yang telah dibuat dan ditetapkan perusahaan. Para karyawan memberikan pelayanan dengan

kemampuan yang semaksimal mungkin kepada jemaah umrah, khususnya pembimbing yang selalu melayani jemaah umrah. Adapun kualitas pelayanan yang diberikan kepada jemaah yaitu:

a. Bukti fisik

Kondisi kantor cukup luas dan nyaman, juga bersih dan rapi. Fasilitas dan perlengkapan yaitu ada lima laptop, kursi kerja, meja kerja, ATK, alat untuk print, sofa dan meja untuk tamu, ruangan ber AC.

PT. Salfany Safanusa menyediakan perlengkapan umrah yang sudah sesuai dengan standarisasi untuk umrah seperti ihram dan mukena (kalau untuk laki-laki disediakan satu set ihram sedangkan untuk perempuan disediakan mukena), koper bagasi, koper kabin, tas paspor, tas sandal, seragam, syal warna biru untuk tanda pengenal, buku manasik dan buku pembimbing.

PT. Salfany Safanusa menyediakan transportasi (seperti bus, pesawat Garuda untuk umrah umum, pesawat Saudi untuk umrah plus).

PT. Salfany Safanusa menyediakan akomodasi (seperti hotel, hotel di Makkah adalah hotel Al Shafwah Dar Al Ghufuran/Royal Dar Al Eiman, hotel di Madinah adalah hotel Frontel Alharithia/Millennium Al Aqeeq, hotel di Jeddah adalah hotel Red Sea Palace/Al Azhar), menyediakan konsumsi (seperti diberi konsumsi tiga kali sehari (*full board*) di restoran hotel).

Karyawan PT. Salfany Safanusa dalam melayani jemaah umrah sudah memenuhi standarisasi, sebagaimana yang telah disampaikan



oleh Divisi Operasional dan Layanan *Tour* PT. Salfany Safanusa Bapak

Dody Sulistomo yaitu:

“Karyawan dalam melayani jemaah umrah, sampai saat ini masih masuk standar, kita bisa melihat dari respon jemaah, seperti saya sendiri yang melihat respon jemaah, jadi setiap pemberangkatan dan pemulangan saya selalu menjemput dan mengantarkan jemaah umrah, jadi yang pertama saya lihat respon jemaah, kalau mendengar laporan dari staf pasti bagus terus tidak ada laporan yang jelek, makanya saya selalu mewakili Pak Haji (H. Abu Hanifah) yang selalu menjemput jemaah waktu sampai di Jakarta karena dari situ kelihatan, apa ada yang salah sedikit jemaah pasti langsung respon ke kita, jadi kita tahu kalau ada yang tidak beres. Alhamdulillah sampai saat ini belum ada jemaah yang komplain. Bisa dilihat juga biasanya saya membagikan kuesioner dan itu selalu saya bagikan waktu di Jakarta dan itu akan ketahuan juga kalau ada yang komplain.”<sup>4</sup>

b. Keandalan

Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada jemaah untuk saat ini masih cukup memadai dan selalu dikembangkan dan harus mengikuti perkembangan, karena sekarang ini ekspektasi orang sangat tinggi, apalagi untuk segmen yang dilayani mengharuskan pelayanan yang sangat bagus dan selalu bagus

c. Daya tanggap

Karyawan dalam menyampaikan informasi kepada jemaah umrah sudah sangat bagus dan beberapa karyawan PT. Salfany Safanusa juga sudah menganggap jemaah umrah seperti keluarga, karena karyawan tersebut sudah cukup lama bekerja di PT. Salfany Safanusa kira-kira sudah 10 tahun lebih lamanya, jadi karyawan tersebut sudah terbiasa

---

<sup>4</sup> Wawancara dengan Divisi Operasional dan Layanan *Tour* PT. Salfany Safanusa Bapak Dody Sulistomo. 30 Oktober 2020.

melayani jemaah umrah dan memenuhi standarisasi pelayanan yang sudah ditentukan oleh perusahaan, dan beberapa jemaah umrah juga sudah pergi umrah lebih dari satu kali dengan memakai jasa PT. Salfany Safanusa.

d. Jaminan

Jaminan yang diberikan kepada jemaah umrah adalah asuransi, asuransi ini ada dua, yaitu asuransi dari PT. Salfany Safanusa (Indonesia), biasanya pakai asuransi syariah dan itu bisa meng-*cover* (banyak masuk, *cancel*, sakit, kematian termasuk pengembalian jenazah) dan aturan dari Saudi sudah mewajibkan pada saat pakai visa berarti itu sudah membayar asuransi di sana, jadi ada dua asuransi, asuransi di Indonesia dan asuransi Saudi.

e. Empati

Karyawan saat memberikan perhatian kepada jemaah umrah, sudah dibudidayakan oleh Pimpinan Perusahaan Bapak H. Abu Hanifah dan Direktur Operasional Bapak H. Farid Hanifah, SE yang sudah 20 tahun lebih bergelut dibidang umrah dan haji ini, Pimpinan Perusahaan dan Direktur Operasional tidak hanya memberikan petunjuk tapi mencontohkan, jadi pada saat di lapangan saat memberikan pelayanan maka karyawan mengikuti gaya pelayanan Pimpinan perusahaan dan Direktur Operasional. Semua staf maupun petugas yang di lapangan sampai saat ini masih sangat bagus dan sangat khas Banjar dan tidak ditemukan di tempat lain (di luar kota), karena beberapa jemaah umrah

hanya itu saja, jadi jemaah umrah sudah *minded* dan senang mendengarkan karyawan, karena sudah terbiasa dengan pelayanan yang karyawan berikan.

Toleransi karyawan ketika terjadi masalah, karyawan sudah tidak kaku, dan Pimpinan Perusahaan sudah menggariskan bahwa karyawan harus *flexible*, jadi kalau ada masalah karyawan sebisa mungkin memecahkan masalah tersebut. Saat di tanah suci pun sebisa mungkin karyawan membuat nyaman jemaah umrah, misalnya masalah kelebihan bagasi maka karyawan sebisa mungkin menangani kelebihan bagasi tersebut.

Jalinan hubungan antara karyawan dan jemaah umrah itu sangat baik, sudah seperti keluarga, seperti teman, tidak ada jarak lagi antara karyawan dan jemaah umrah. Saat jemaah umrah itu datang atau mengirim pesan via WA bukan hanya sekedar ingin umrah saja namun juga membahas yang lain selain umrah. Saat pertama pun jemaah umrah melakukan umrah, maka karyawan berupaya supaya jemaah umrah tidak sungkan dan saat menjalankan ibadah umrah dari tanah air ke tanah suci dan kembali lagi ke tanah air itu seperti berjalan-jalan dengan keluarga.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Wawancara dengan Divisi Operasional dan Layanan *Tour* PT. Salfany Safanusa Bapak Dody Sulistomo. 30 Oktober 2020.

## **B. Pembahasan**

### **1. Analisis Gambaran Pelaksanaan Umrah pada PT. Salfany Safanusa**

#### **a. Prosedur Pendaftaran dan Sistem Pembayaran Administrasi**

Sebelum jemaah umrah berangkat menunaikan umrah di Tanah Suci, terlebih dahulu jemaah umrah melakukan pendaftaran pada PT Salfany Safanusa, jemaah umrah bisa melakukan pendaftaran kapan saja saat jam kerja dengan datang ke kantor PT. Salfany Safanusa.

Dalam melakukan pendaftaran jemaah harus memenuhi prosedur-prosedur yang telah ditetapkan PT. Salfany Safanusa, seperti mengisi formulir dan lain-lain. Jemaah umrah juga melakukan pembayaran administrasi dengan membayar uang ke Bank yang telah ditentukan. Setelah selesai melakukan pendaftaran dan sistem pembayaran administrasi, jemaah umrah akan mendapatkan tiket untuk pergi ke tanah suci dan akan ditentukan keberangkatannya.

Pendaftaran calon jemaah umrah di PT. Salfany Safanusa sudah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh Kementerian Agama RI. Pendaftaran jemaah umrah juga sudah difasilitasi oleh petugas layanan pelanggan (*CS*). Petugas *CS* akan membantu calon jemaah umrah dalam pengisian formulir pendaftaran, petugas juga akan membantu jemaah umrah bila perlu seperti permintaan khusus seperti permintaan kursi roda, kamar terhubung, alergi makanan, dan lain-lain. Ini membuktikan bahwa PT. Salfany Safanusa sudah memberikan

layanan yang sudah bagus dan memudahkan jemaah dalam pendaftaran dan sistem administrasi calon jemaah umrah.

b. Prosedur dan Langkah Kerja Bimbingan Manasik

Satu minggu sebelum berangkat ke tanah suci, jemaah umrah melakukan bimbingan manasik umrah di lokasi yang strategis, mudah di jangkau dan tidak sulit ditemukan, terutama oleh peserta yang berasal dari luar kota, juga difasilitasi ruangan yang memadai.

Jemaah umrah saat melakukan bimbingan manasik umrah dibimbing oleh pembimbing dan *tour leader* dengan materi-materi seperti materi pelaksanaan ibadah dan lain-lain, untuk materi pokok bimbingan manasik umrah sudah berpedoman kepada panduan bimbingan manasik dari Kementerian Agama RI.

Kegiatan bimbingan manasik umrah juga dihadiri oleh pejabat dari Kemenag RI yang bertindak meresmikan kegiatan sekaligus memberikan kata sambutan. Ini menandakan bahwa bimbingan manasik umrah di PT. Salfany Safanusa sudah bagus dan memenuhi standarisasi yang telah ditentukan oleh Kementerian Agama RI.

c. Pelayanan yang diberikan ketika berada di tanah air

Pelayanan yang diberikan kepada jemaah umrah di tanah air sudah difasilitasi oleh PT. Salfany Safanusa yaitu mulai dari pendaftaran calon jemaah umrah seperti mengurus visa, mengurus tiket, suntik vaksin, dan sebagainya.

Perlengkapan umrah juga sudah disediakan seperti ihram, mukena, koper, dan sebagainya. Karyawan juga akan mengurus barang-barang jamaah, menjemput dan mengantar jamaah dari pesawat yang satu ke pesawat berikutnya, ketika berada di bandara jamaah umrah juga diberikan konsumsi. Ini menunjukkan karyawan pada PT. Salfany Safanusa akan selalu berusaha melayani jamaah umrah dengan sebaik-baiknya.

d. Pelayanan yang diberikan ketika berada di tanah suci

Pelayanan yang diberikan kepada jamaah umrah ketika berada di tanah suci sudah difasilitasi seperti disediakan akomodasi (hotel bintang 5 (lima) dan dekat dengan masjid Al haram dan masjid Nabawi), transportasi (bus berAC), dan konsumsi (makan 3 (tiga) kali sehari (*ful board hotel*), *muthawif* yang berpengalaman, dan karyawan yang siap mengantarkan jamaah umrah ke rumah sakit atau dokter yang datang jika dipanggil apabila ada jamaah umrah yang sakit.

Barang-barang seperti koper, itu sudah jamaah umrah terima saat berada di kamar hotel dan jamaah umrah tidak membawa koper masing-masing, namun karyawan yang sudah menanganinya. Ini menandakan bahwa PT. Salfany Safanusa sudah memberikan pelayanan yang sangat baik dan berkualitas kepada jamaah umrah, sehingga jamaah umrah dapat merasakan kepuasan dan kenyamanan fasilitas dan jasa yang diberikan oleh PT. Salfany Safanusa.

e. Sekembalinya dari tanah suci

Pelayanan yang diberikan kepada jemaah umrah oleh PT. Salfany Safanusa sekembalinya dari tanah suci, penerbangan yang dipakai adalah pesawat Garuda ke tanah air dan jika jemaah umrah membawa barang yang lebih dari timbangannya untuk bagasi, itu semua sudah karyawan PT. Salfany Safanusa yang mengurusnya, sehingga jemaah umrah tidak memikirkan barang yang kelebihan timbangan barang untuk bagasi. Ini memberikan bukti bahwa karyawan PT. Salfany Safanusa berusaha mengurus semuanya terkait umrah dengan sebaik mungkin untuk yang terbaik kepada jemaah umrah.

**2. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Jemaah Umrah pada PT.**

**Salfany Safanusa**

Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap jemaah umrah pada PT. Salfany Safanusa dapat dilihat dari pengisian kuesioner *online* lewat format *google form* yang diisi oleh jemaah umrah. Adapun jemaah umrah yang mengisi kuesioner tersebut diwakili oleh beberapa jemaah umrah yang berangkat umrah pada tahun 2017, 2018 dan 2019. Responden tersebut mengisi 26 pertanyaan terdiri dari:

- a. 2 pertanyaan data responden (alamat e-mail dan tahun berangkat umrah)
- b. 5 pertanyaan tentang bukti fisik/keberwujudan.
- c. 5 pertanyaan tentang kehandalan
- d. 4 pertanyaan tentang daya tanggap

- e. 4 pertanyaan tentang jaminan
- f. 4 pertanyaan tentang empati
- g. 1 pertanyaan berapa kali telah menggunakan travel Salfany Safanusa
- h. 1 pertanyaan apabila berangkat umrah akan memilih atau tidak travel Salfany Safanusa lagi

Dari hasil pengisian kuesioner *online* melalui format *google form* yang disebarakan melalui *whatsapp* dan *e-mail* kepada para jemaah umrah yang sudah melaksanakan perjalanan umrah bersama PT. Salfany Safanusa, didapat responden yang mengisi kuesioner *online* tersebut sebagai berikut:

- a. Umrah pada tahun 2017 : 13 responden
- b. Umrah pada tahun 2018 : 3 responden
- c. Umrah pada tahun 2019 : 10 responden

Total : 23 responden

Keterangan: beberapa responden sudah melakukan perjalanan umrah beberapa kali pada tahun yang berbeda.

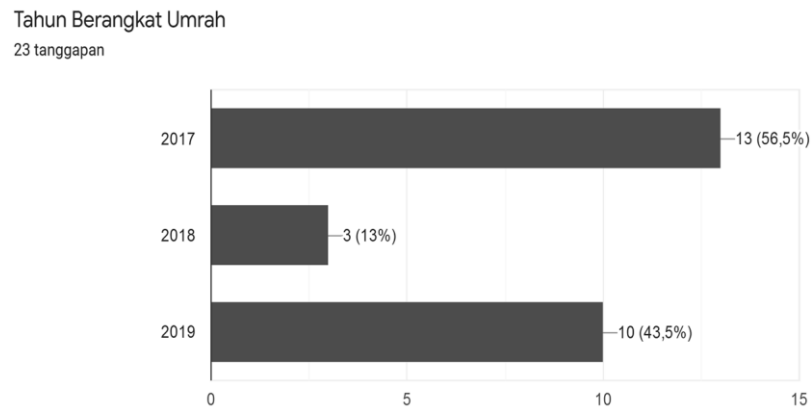
Dari responden yang telah mengisi kuesioner *online* dengan format *google form* di dapat hasil sebagai berikut:

- a. Dari 23 responden ada 13 reponden (56,5%) yang berangkat umrah pada tahun 2017, ada 3 responden (13%) yang berangkat umrah pada tahun 2018, dan ada 10 (43,5) responden yang berangkat umrah pada



tahun 2019, dari 23 responden, beberapa responden berangkat ditahun yang berbeda.

Grafik 4.1 Tahun Berangkat Umrah

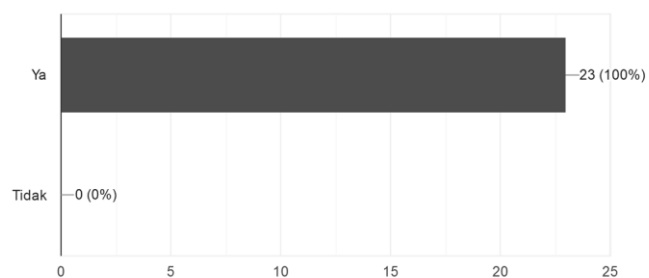


b. Bukti fisik

- 1) Keseluruhan (100%) responden mengatakan Ya bahwa peralatan atau perlengkapan umrah seperti tas pinggang atau tas selempang, koper, kain ihram, baju batik, buku doa tidak mudah rusak/kualitas bagus.

Grafik 4.2 Kondisi Peralatan dan Perlengkapan

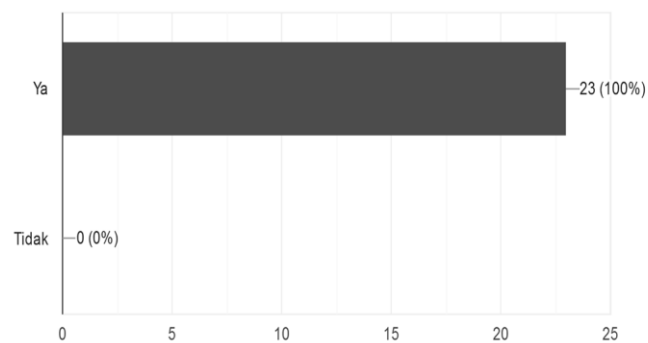
Kondisi peralatan atau perlengkapan umrah seperti tas pinggang atau tas selempang, koper, kain ihram, baju batik, buku do'a tidak mudah rusak/kualitas bagus  
23 tanggapan



- 2) Keseluruhan (100%) responden mengatakan Ya bahwa Transportasi bus yang digunakan untuk menuju tanah suci, dan pesawat yang digunakan sesuai harapan/*standart*.

Grafik 4.3 Transportasi

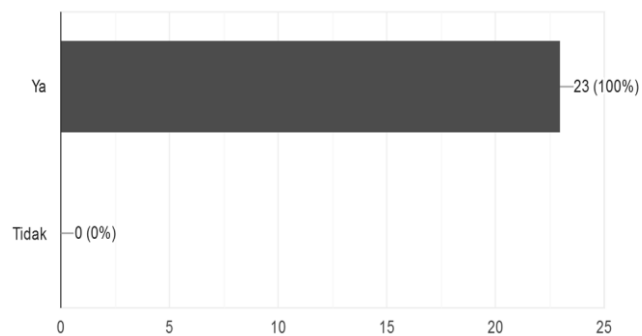
Transportasi bus yang digunakan untuk menuju tanah suci, dan pesawat yang digunakan sesuai harapan/*standart*  
23 tanggapan



- 3) Keseluruhan (100%) responden mengatakan Ya bahwa akomodasi dan konsumsi (hotel dan makanan) yang disediakan nyaman, bersih dan sehat.

Grafik 4.4 Akomodasi dan Hotel

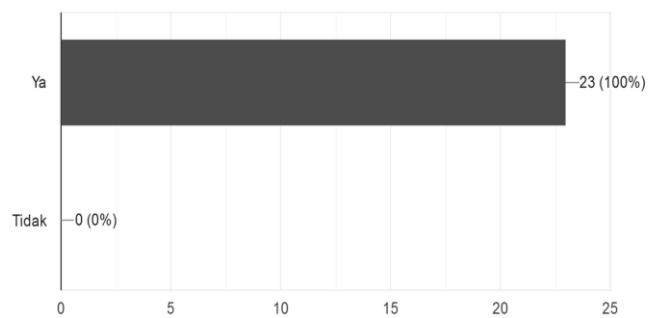
Akomodasi dan konsumsi (hotel dan makanan) yang disediakan nyaman, bersih, dan sehat  
23 tanggapan



- 4) Keseluruhan (100%) responden mengatakan Ya bahwa kantor pelayanan nyaman dan tempat parkir tersedia.

Grafik 4.5 Kantor Pelayanan

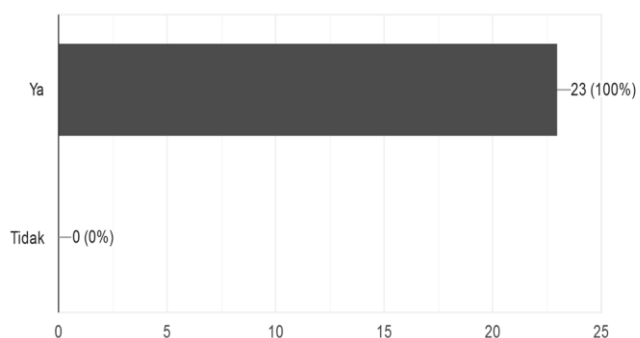
Kantor pelayanan nyaman dan tempat parkir tersedia  
23 tanggapan



- 5) Keseluruhan (100%) responden mengatakan Ya bahwa karyawan berpenampilan rapi, bersih dan ramah serta mudah dikenali.

Grafik 4.6 Penampilan Karyawan.

Karyawan berpenampilan rapi, bersih dan ramah serta mudah dikenali  
23 tanggapan



Dapat ditarik simpulan bahwa bukti fisik yang diberikan PT. Salfany Safanusa sudah berkualitas dan bagus seperti kondisi peralatan atau perlengkapan umrah (seperti tas pinggang atau tas selempang, koper

kain ihram, baju batik, buku doa tidak mudah rusak/berkualitas bagus, transportasi bus yang digunakan untuk menuju tanah suci, dan pesawat yang digunakan sesuai harapan/standar, akomodasi dan konsumsi (hotel dan makanan) yang disediakan nyaman, bersih dan sehat, kantor pelayanan nyaman dan tempat parkir tersedia, karyawan berpenampilan rapi, bersih dan ramah serta mudah dikenali.

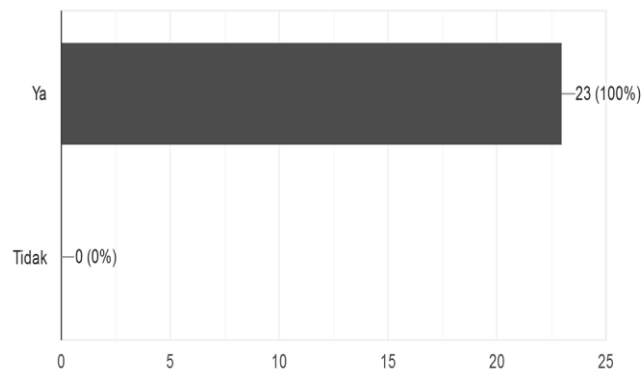
Kualitas pelayanan PT. Salfany Safanusa pada bukti fisik sudah dilandasi beberapa hal pokok dalam perspektif Islam meliputi *shidiq* yaitu jujur bahwa bukti fisik yang diberikan PT. Salfany Safanusa seperti perlengkapan umrah, akomodasi, transportasi dan konsumsi sudah sesuai dengan harga yang dibayar oleh jemaah umrah.

c. Kehandalan

- 1) Keseluruhan (100%) responden mengatakan Ya bahwa karyawan memberikan respon secara tepat terhadap kebutuhan jemaah umrah.

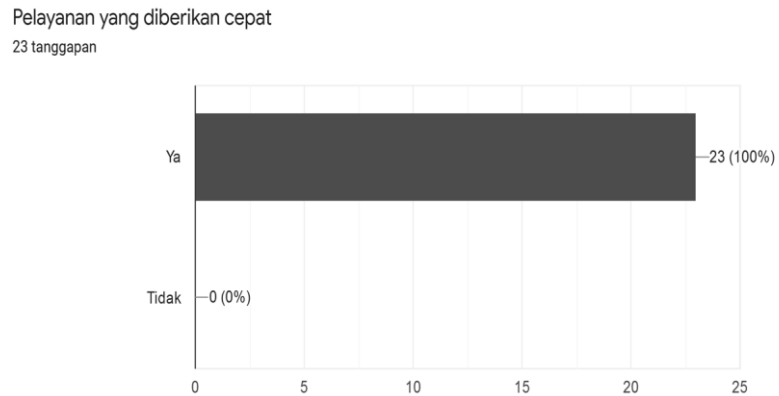
Grafik 4.7 Respon Karyawan

Karyawan memberikan respon secara tepat terhadap kebutuhan jemaah umrah  
23 tanggapan



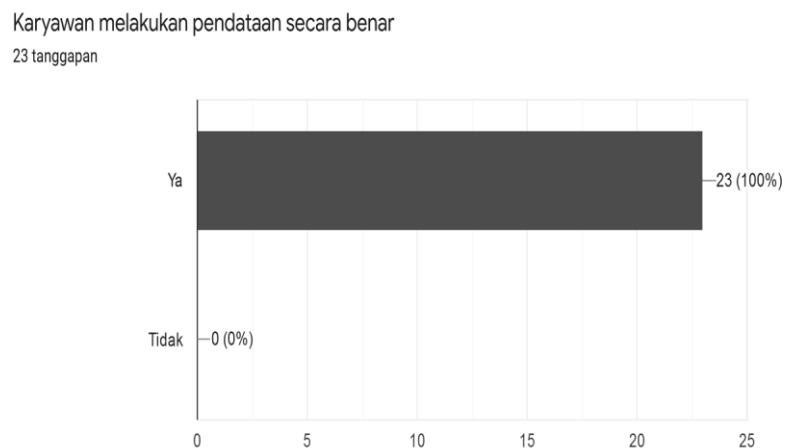
- 2) Keseluruhan (100%) responden mengatakan Ya bahwa pelayanan yang diberikan cepat.

Grafik 4.8 Pelayanan yang diberikan



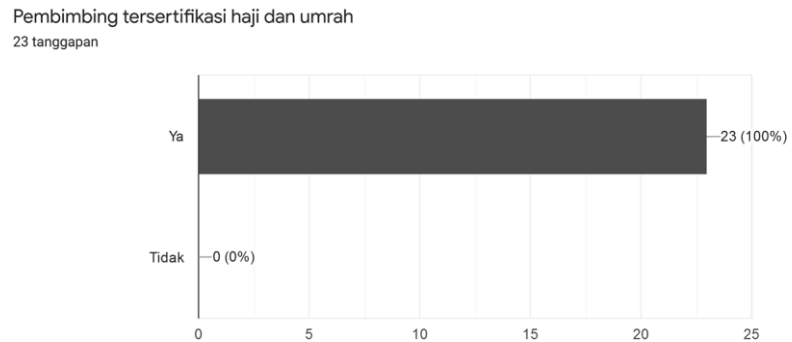
- 3) Keseluruhan (100%) responden mengatakan Ya bahwa karyawan melakukan pendataan secara benar.

Grafik 4.9 Pendataan



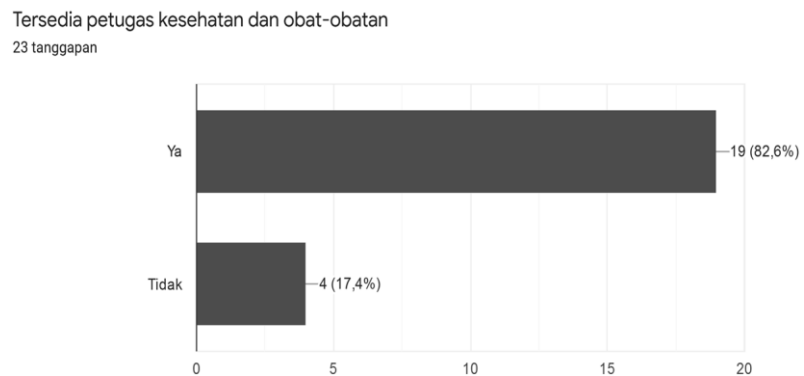
- 4) Keseluruhan (100%) responden mengatakan Ya bahwa pembimbing tersertifikasi haji dan umrah.

Grafik 4.10 Pembimbing



- 5) 19 responden (82,6%) mengatakan Ya bahwa tersedia petugas kesehatan dan obat-obatan dan 4 responden (17,4%) mengatakan Tidak bahwa tersedia petugas kesehatan dan obat-obatan.

Grafik 4.11 Kesehatan dan Obat-obatan



Dapat ditarik simpulan bahwa kehandalan karyawan PT. Salfany Safanusa sudah bagus dan memenuhi SOP perusahaan seperti karyawan memberikan respon secara tepat terhadap kebutuhan jemaah umrah, pelayanan yang diberikan cepat, karyawan melakukan pendataan secara benar, pembimbing tersertifikasi haji dan umrah,

untuk tersedianya petugas kesehatan dan obat-obatan memang kurang karena PT. Salfany Safanusa tidak membawa petugas kesehatan dari tanah air, karyawan akan membawa jemaah umrah ke rumah sakit di tanah suci apabila ada yang sakit atau dokternya saja yang dipanggil, namun karyawan PT. Salfany Safanusa akan membawa perlengkapan obat-obatan dari tanah air.

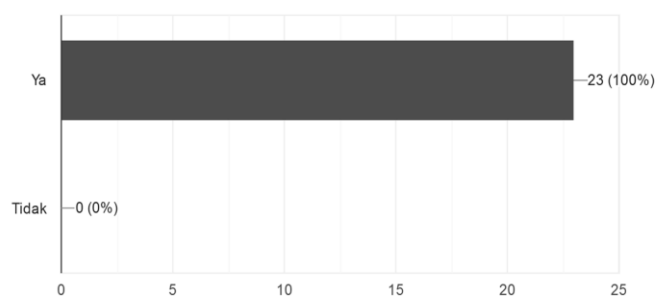
Kualitas pelayanan PT. Salfany Safanusa pada kehandalan sudah dilandasi beberapa hal pokok dalam perspektif Islam meliputi *shidiq* yaitu jujur dan *amanah* dan *fathonah*, bahwa kehandalan yang diberikan karyawan PT. Salfany Safanusa seperti karyawan memberikan respon secara tepat terhadap kebutuhan jemaah umrah, pelayanan yang diberikan cepat dan karyawan melakukan pendataan secara benar.

d. Daya tanggap

- 1) Keseluruhan (100%) responden mengatakan Ya bahwa penyampaian informasi diberikan dengan jelas.

Grafik 4.12 Penyampaian Informasi

Penyampaian informasi diberikan dengan jelas  
23 tanggapan

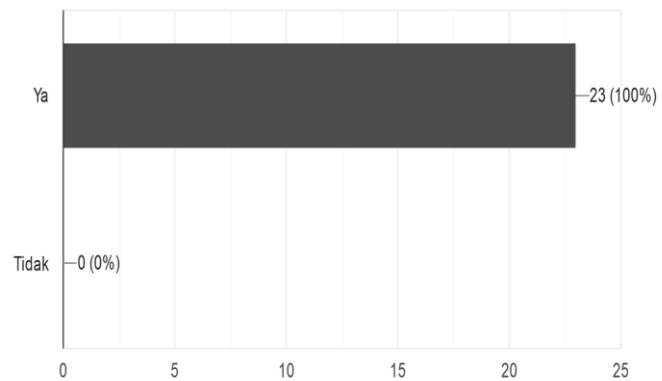


- 2) Keseluruhan (100%) responden mengatakan Ya bahwa pelayanan administrasi cepat dan tepat (seperti visa, tiket dan pembayaran).

Grafik 4.13 Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi cepat dan tepat (seperti Visa,tiket dan pembayaran)

23 tanggapan

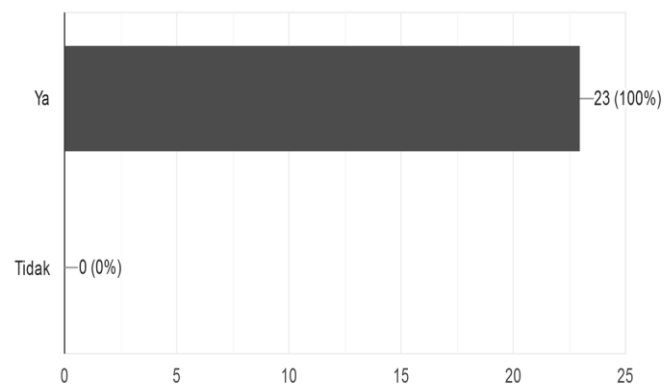


- 3) Keseluruhan (100%) responden mengatakan Ya bahwa karyawan bersedia membantu keperluan jemaah umrah.

Grafik 4.14 Kesiediaan Karyawan

Karyawan bersedia membantu keperluan jemaah umrah

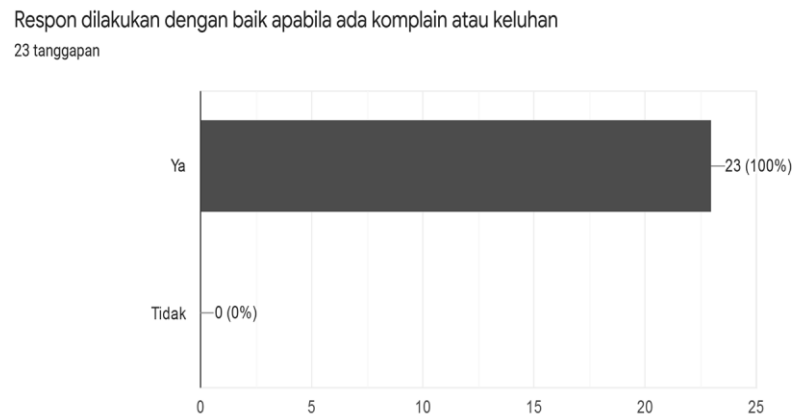
23 tanggapan





- 4) Keseluruhan (100%) responden mengatakan Ya bahwa respon dilakukan dengan baik apabila ada komplain atau keluhan.

Grafik 4.15 Respon Karyawan apabila ada Komplain atau Keluhan



Dapat ditarik simpulan bahwa daya tanggap karyawan PT. Salfany Safanusa kepada jemaah umrah sudah bagus seperti penyampaian informasi diberikan dengan jelas, pelayanan administrasi cepat dan tepat (seperti visa, tiket dan pembayaran), karyawan bersedia membantu keperluan jemaah umrah, respon dilakukan dengan baik apabila ada komplain atau keluhan.

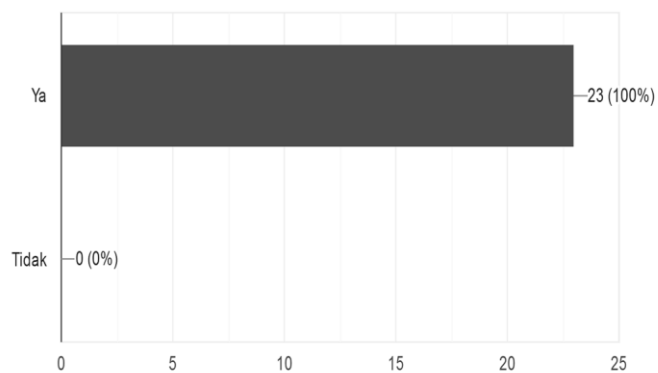
Kualitas pelayanan PT. Salfany Safanusa pada daya tanggap sudah dilandasi beberapa hal pokok dalam perspektif Islam meliputi *tabligh* yaitu kemampuan seseorang dalam berkomunikasi dengan baik, bahwa daya tanggap yang diberikan karyawan PT. Salfany Safanusa seperti penyampaian informasi diberikan dengan jelas, pelayanan administrasi cepat dan tepat, dan respon karyawan dilakukan dengan baik apabila ada komplain atau keluhan.

e. Jaminan

- 1) Keseluruhan (100%) responden mengatakan Ya bahwa penyedia jasa memberikan asuransi/perlindungan terhadap jemaah umrah.

Grafik 4.16 Asuransi/Perlindungan

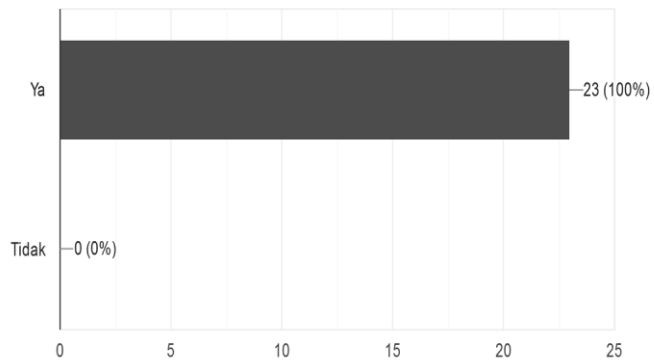
Penyedia jasa memberikan asuransi/perlindungan terhadap jemaah  
23 tanggapan



- 2) Keseluruhan (100%) responden mengatakan Ya bahwa penanganan keluhan dilakukan dengan baik.

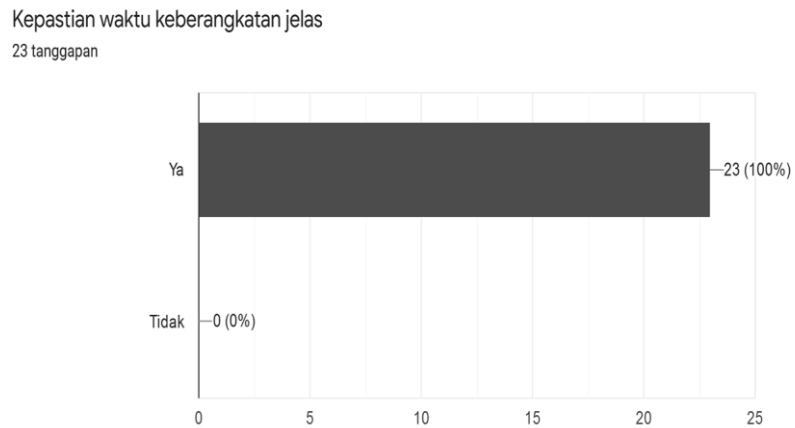
Grafik 4.17 Penanganan Keluhan

Penanganan keluhan dilakukan dengan baik  
23 tanggapan



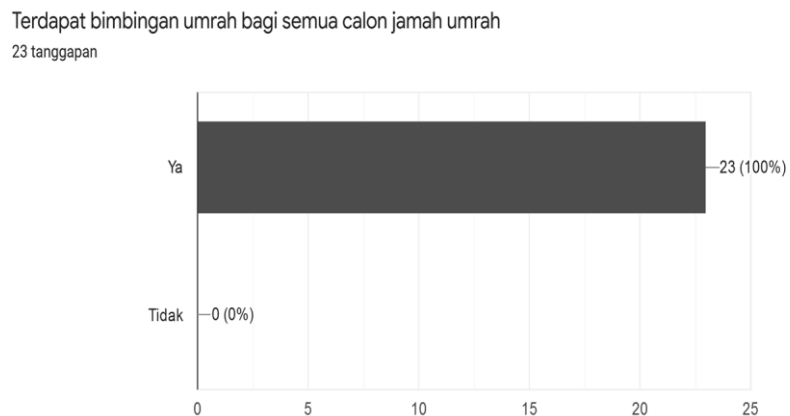
- 3) Keseluruhan (100%) responden mengatakan Ya bahwa kepastian waktu keberangkatan jelas.

Grafik 4.18 Kepastian Waktu Keberangkatan



- 4) Keseluruhan (100%) responden mengatakan Ya bahwa terdapat bimbingan umrah bagi semua calon jemaah umrah.

Grafik 4.19 Bimbingan Umrah



Dapat ditarik simpulan bahwa jaminan yang diberikan sudah bagus dan aman seperti PT. Salfany Safanusa memberikan

asuransi/perlindungan terhadap jemaah umrah, penanganan keluhan dilakukan dengan baik, kepastian waktu keberangkatan jelas, terdapat bimbingan umrah bagi semua calon jemaah umrah.

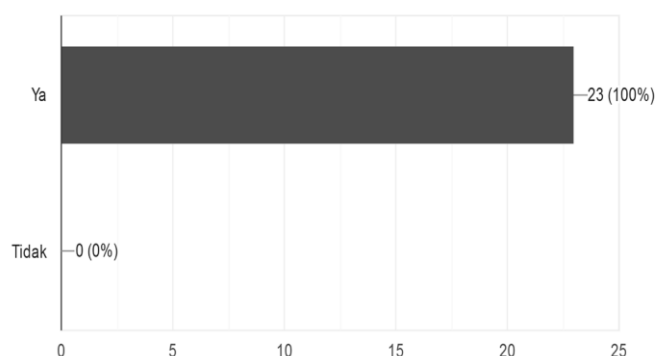
Kualitas pelayanan PT. Salfany Safanusa pada jaminan sudah dilandasi beberapa hal pokok dalam perspektif Islam meliputi *amanah* dan *fathonah*, *tabligh* dan *istiqamah*, bahwa jaminan yang diberikan karyawan PT. Salfany Safanusa seperti asuransi/perlindungan terhadap jemaah umrah, penanganan keluhan dilakukan dengan baik, kepastian waktu keberangkatan jelas.

f. Empati

- 1) Keseluruhan (100%) responden mengatakan Ya bahwa pelayanan tidak memandang status sosial.

Grafik 4.20 Pelayanan tidak Memandang Status Sosial

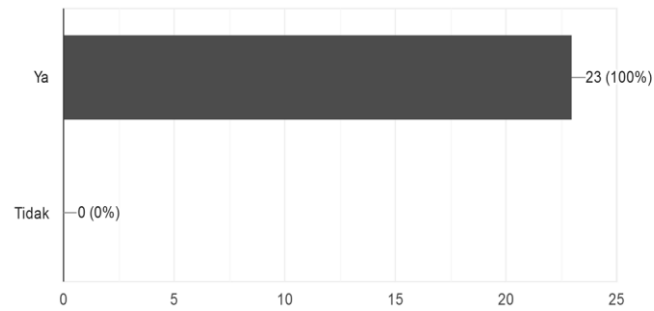
Pelayanan tidak memandang status sosial  
23 tanggapan



- 2) Keseluruhan (100%) responden mengatakan Ya bahwa karyawan dapat memahami kebutuhan jemaah umrah (seperti perubahan jadwal, dan lain-lain).

Grafik 4.21 Karyawan Memahami Kebutuhan Jemaah Umrah

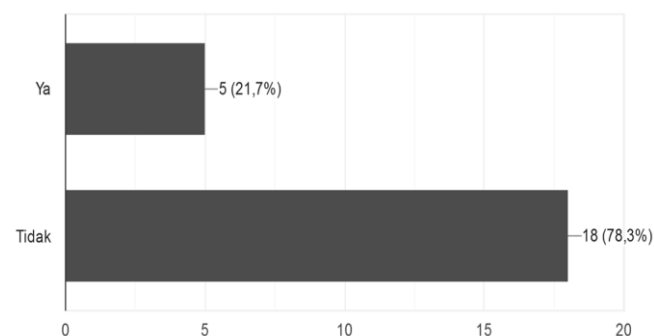
Karyawan dapat memahami kebutuhan jemaah umrah (seperti perubahan jadwal,dll)  
23 tanggapan



- 3) 5 responden (21,7%) mengatakan Ya bahwa karyawan tidak memperhatikan karyawan yang sakit atau mendapatkan masalah dan 18 responden (78,3%) mengatakan Tidak bahwa karyawan tidak memperhatikan karyawan yang sakit atau mendapatkan masalah.

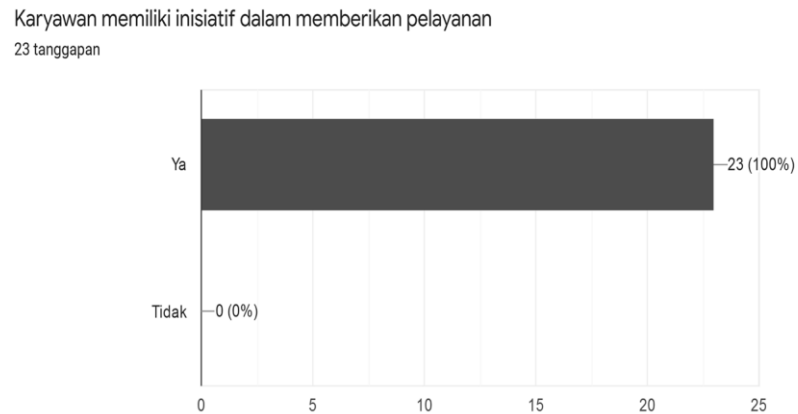
Grafik 4.22 Perhatian Karyawan kepada Jemaah Umrah

Karyawan tidak memperhatikan karyawan yang sakit atau mendapatkan masalah  
23 tanggapan



- 4) Keseluruhan (100%) responden mengatakan Ya bahwa karyawan memiliki inisiatif dalam memberikan pelayanan.

Grafik 4.23 Inisiatif Karyawan dalam Memberikan Pelayanan



Dapat ditarik simpulan bahwa empati yang diberikan karyawan PT. Salfany Safanusa sudah bagus seperti pelayanan tidak memandang status sosial, karyawan dapat memahami kebutuhan jemaah umrah (seperti perubahan jadwal, dan lain-lain), karyawan akan memperhatikan karyawan yang sakit atau mendapatkan masalah.<sup>6</sup>

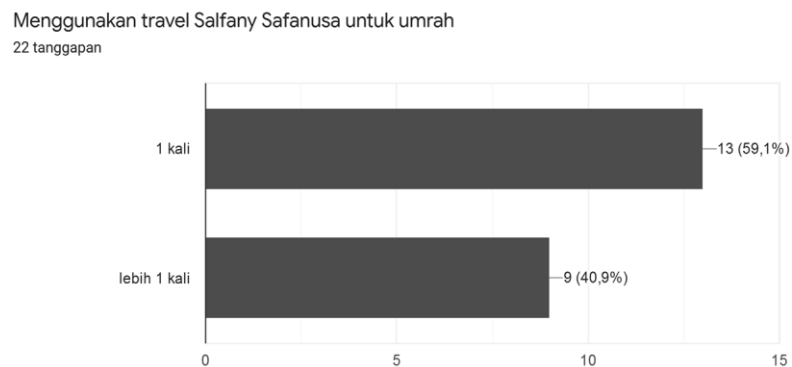
Kualitas pelayanan PT. Salfany Safanusa pada empati sudah dilandasi beberapa hal pokok dalam perspektif Islam meliputi *amanah* dan *fathonah* dan *tabligh*, bahwa empati yang diberikan karyawan PT. Salfany Safanusa seperti karyawan dapat memahami kebutuhan jemaah umrah dan karyawan akan memperhatikan karyawan yang sakit atau mendapatkan masalah.

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan Jemaah Umrah yang Melaksanakan Umrah pada Tahun 2017, 2018, 2019 Lewat Google Form. 28 Agustus - 1 September 2020.

- g. 13 responden (59,1) mengatakan 1 kali menggunakan travel Salfany Safanusa untuk umrah dan 9 responden (40,9%) mengatakan lebih dari 1 kali menggunakan travel Salfany Safanusa untuk umrah.

Grafik 4. 24 Penggunaan Travel Salfany Safanusa



- h. Jemaah umrah ketika ditanya apabila berangkat umrah kembali akan memilih Salfany Safanusa dan jemaah umrah menjawab akan memilih lagi karena pelayanan yang diberikan PT. Salfany Safanusa memuaskan, layanan baik, nyaman, terjamin, aman, keberangkatan sesuai jadwal, hotel bintang 5, sesuai dengan biaya yang dikeluarkan, dan kekeluargaan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti dapat menganalisis tentang kualitas pelayanan terhadap jemaah umrah pada PT. Salfany Safanusa. Pelayanan yang diberikan kepada jemaah umrah sangat baik dan bagus, berkualitas juga profesional. Terbukti dengan respon, kepuasan dan kenyamanan juga keamanan yang dialami oleh jemaah umrah, dan beberapa jemaah umrah sudah melakukan umrah beberapa kali dan memilih penyedia jasa pada PT. Salfany Safanusa ini.

PT. Salfany Safanusa memiliki keunggulan dalam produk seperti kualitas layanan, fleksibilitas program (*cutomized*), kepastian tanggal berangkat, kepastian dan kesesuaian fasilitas layanan, dan kemudahan dan kenyamanan bagi jemaah umrah. Namun selebihnya Memang ada kelemahan dari PT. Salfany Safanusa ini seperti harga yang relatif lebih tinggi, tidak banyak opsi jadwal keberangkatan, tidak banyak variasi paket yang dipasarkan.

Secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan yang diberikan oleh PT. Salfany Safanusa dari hasil jawaban responden memang bagus bahkan sangat baik dan memudahkan jemaah, dan produk yang disediakan sudah berkualitas, serta karyawan yang memberikan pelayanan sudah memenuhi Standar Operasional Prosedur yang telah ditentukan. Karyawan yang baik, ramah dan bagus lahir dari pimpinan yang baik juga, karena semua karyawan PT. Salfany Safanusa ini mencontoh sikap yang baik dalam pelayanan dari pimpinan perusahaan PT. Salfany Safanusa yaitu Direktur Utama Bapak H. Abu Hanifah.

Pelayanan yang diterapkan oleh PT. Salfany Safanusa memperlihatkan etos kerja yang tinggi dan menunjukkan sikap yang selalu siap untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas terhadap jemaahnya, serta memiliki keterampilan dan kehandalan, berpenampilan baik, bersih dan rapi, bersikap ramah, berkomunikasi dengan baik dan menciptakan hubungan yang baik dengan jemaah umrah.



Pelayanan yang maksimal dapat mendatangkan ketenangan, kekhusyukkan, kemudahan, kenyamanan, dan keselamatan saat menjalankan ibadah umrah, sehingga dapat mencapai kesempurnaan dalam beribadah. Selain itu dapat menciptakan citra perusahaan yang baik dan loyalitas jemaah umrah terhadap perusahaan, dan menunjang kemajuan perusahaan di masa yang akan datang.

Setiap biro-biro atau travel penyelenggaraan ibadah umrah pasti memiliki keunggulan dan kelemahannya masing-masing, sama seperti PT. Salfany Safanusa ini memiliki keunggulan juga kelemahan, tetapi dibalik keunggulan dan kelemahan itu tidak akan sama dan tidak dimiliki oleh biro-biro atau travel yang lain.

Setelah perjalanan umrah berakhir, dan jemaah umrah sudah sampai ke rumahnya masing-masing maka pihak perusahaan akan melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan kepada jemaah umrah dari pendaftaran hingga kembali ke tanah air, agar pihak perusahaan dapat memperbaiki kekurangan-kekurangan pelayanan bulan ini ke bulan-bulan berikutnya, dan bisa meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik lagi dan bisa lebih memuaskan jemaah umrah disetiap keberangkatan yang akan datang.