

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Noor Thoibah Tour and Travel

1. Proses Pendirian PT. Noor Thoibah Tour and Travel

Sejaka tahun 2009 sampai dengan tahun 2010, pemilik sekaligus pendiri PT. Noor Thoibah Tour and Travel melakukan kerjasama kepada salah satu agen pemasaran yang merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa Tour dan Travel yang berada di Indonesia. Salah faktor yang membuat PT. Noor Thoibah Tour and Travel didirikan ialah karena kurangnya akomodir jemaah Perusahaan dari Banjarmasin dari perusahaan agen penyedia jasa Tour dan Travel terdahulu. Maka didirikanlah PT. Noor Thoibah Tour and Travel pada tanggal 27 Januari 2012 berdasarkan Akta Notaris Norhasanah No: 267 dan mendapatkan izin dari Kementrian Agama Republik Indonesia melalui SK Menag RI PPIU/178/2017 pada tanggal 15 Maret 2017. Perusahaan PT. Noor Thoibah Tour and Travel sudah banyak memberangkatkan lebih dari ribuan jemaah untuk melaksanakan ibadah ke tanah suci.

PT. Noor Thoibah Tour and Travel memiliki standar layanan yang tepat dan berkualitas, baik sesudah ibadah, atau pada saat melaksanakan umrah di Tanah Suci dan sesudah kepulangan. Seluruh petugas beserta para guru pembimbing memiliki pengalaman yang

cukup baik di bidangnya, sehingga petugas maupun guru pembimbing akan selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh jemaah yang mempercayakan perjalanan ibadahnya ke PT. Noor Thoibah Tour dan Travel. Perusahaan PT. Noor Thoibah Tour and Travel memiliki motto yang cukup mudah diingat namun memiliki makna yang berarti yaitu “Melayani Setulus Hati”.

2. Visi dan Misi PT. Noor Thoibah Tour and Travel

Visi:

Menjadi Agen yang ikhlas berkhadam melayani tamu Allah SWT dan Rasulullah SAW.

Misi:

- a) Membantu jemaah melaksanakan ibadah Haji dan Umrah dengan Khusuk, aman dan nyaman untuk memperoleh haji dan umrah yang mabrur dan maqbul. Melalui Standar Operasional Pelayanan yang telah baku dengan mengutamakan ketulusan hati.
- b) Menyelenggarakan program perjalanan umrah dengan kualitas pelayanan yang profesional dan amanah untuk mencapai kemabruran.

Sejak januari pada tahun 2019 PT. Noor Thoibah Tour and Travel memberikan tambahan layanan kepada para jemaah melalui NT Traveling, yaitu salah satu unit usaha yang melayani umrah bersama dengan paket Halal Tour ke seluruh dunia. Dengan Visi dan Misi sebagai berikut:

Visi

- a) Menjadi biro perjalanan wisata halal yang handal dan profesional dalam wisata baik dari sumber daya manusia, produk jasa, pelayanan dan pengelolaan perusahaan.
- b) Memberikan pengalaman mengesankan dari setiap perjalanan dan juga memberikan nilai-nilai positif dan hikmah dari setiap kegiatan traveling yang kami lakukan.

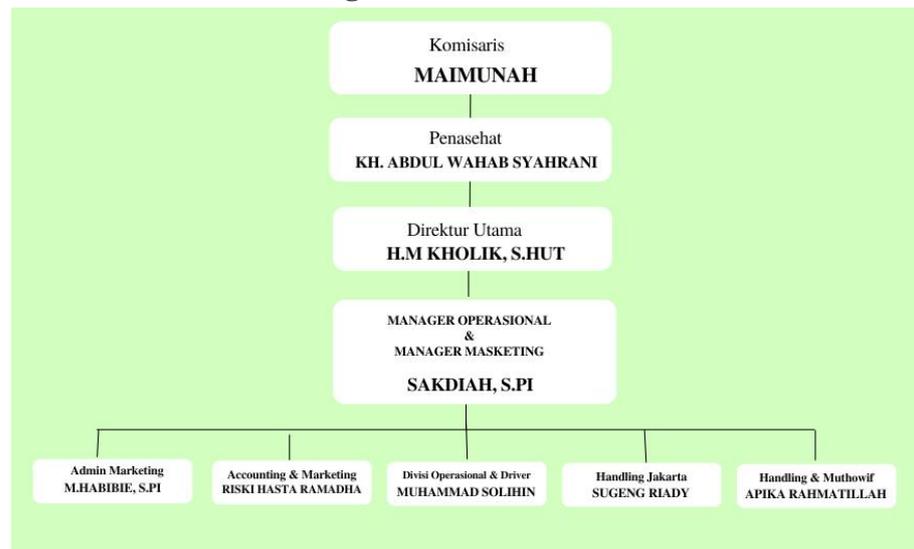
Misi:

- a) Menyelenggarakan program perjalanan wisata halal dengan kualitas pelayanan profesional, amanah dan berkesesuaian dengan prinsip syariah/ halal.
- b) Meningkatkan tata pengelolaan perusahaan yang berkelanjutan sesuai dengan standar biro perjalanan wisata halal agar dapat menjadi penyelenggara yang terdepan dan diperhitungkan.
- c) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia perusahaan jasa yang memenuhi keinginan konsumen.
- d) Meningkatkan kinerja perusahaan yang peduli dengan karyawan, masyarakat dan lingkungan.
- e) Meningkatkan jaringan yang luas dengan kemitraan kerja yang terpercaya guna menghasilkan produk jasa yang handal.

3. Struktur Organisasi PT. Noor Thoibah Tour and Travel

Adapun struktur organisasi PT. Noor Thoibah sebagai berikut:

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Noor Thoibah Tour and Travel



**Sumber Data: Job Desk Karyawan No. 010/SKD-JD/11/2019
PT. Noor Thoibah Tour and Travel**

Setiap jabatan dan tugas-tugas yang ada di dalam struktur organisasi PT. Noor Thoibah Tour and Travel telah ditetapkan oleh perusahaan. Berikut peneliti akan memaparkan pekerjaan-pekerjaan dari setiap bidang yang ada di PT. Noor Thoibah Tour and Travel:

a. Direktur Utama

- 1) Memastikan semua staf bekerja sesuai job desk
- 2) Menghitung dan membuat paket umrah
- 3) Mengorder tiket untuk jemaah umrah
- 4) Bara sumber manasik
- 5) Menganalisa laporan keuangan dan kegiatan perusahaan

b. Manager Operasional

- 1) Memeriksa kebenaran dan kecocokan data
- 2) Mencatat data yang masuk dan rencana berangkat
- 3) Menginput produk ke siskopatuh
- 4) Mencatat setiap perkembangan dokumen ke dalam laporan
- 5) Mengerjakan administrasi perusahaan
 - a) Membuat Rekomendasi travel ke imigrasi
 - b) Membuat rekomendasi Kemenag
 - c) Mendaftarkan monitoring pembuatan paspor
 - d) Order tanggal untuk suntik vaksin
 - e) Membuat surat cuti atau izin jemaah
 - f) Membuat manifest keberangkatan
- 6) Memeriksa kebenaran dan kecocokan manifest dengan paspor
- 7) Order visa (*Insert Name*)
- 8) Pemeriksaan akhir paspor=visa=tiket (manifest)
- 9) Menyiapkan acara manasik
- 10) Mengatur dan mengkoordinasi meeting pada karyawan
- 11) Memegang uang kas kecil
- 12) Memastikan semua staf bekerja sesuai job desk
- 13) Memonitor seluruh pekerjaan staff
- 14) Membantu staf dengan kendala tugas
- 15) Melayani customer yang datang ke kantor
- 16) Mengecek ulang cek list keberangkatan

- 17) Handling bandara
- 18) Melakukan pembukuan stok materi
- 19) Mengecek rekap absen bulanan
- 20) Mengecek rekap lembur bulanan
- 21) Mengecek rekap uang bensin bulanan
- 22) Menjaga stok perlengkapan umrah
- 23) Memegang catatan kas kecil

c. Manager Marketing

- 1) Melayani customer yang datang ke kantor
- 2) Menerima dokumen jemaah
- 3) Membuat tanda terima dokumen
- 4) Mempromosikan dan menjelaskan semua produk
- 5) Monitoring promosi via internet
- 6) Menyiapkan promo program marketing
- 7) Membuat dan mencetak brosur
- 8) Bertanggung jawab penuh dengan divisi pemasaran
- 9) Persiapan manasik
 - a) Menghubungi atau mengundang jemaah umrah
 - b) Menghubungi narasumber
- 10) Memeriksa kebenaran dan kecocokan data
- 11) Handling bandara
- 12) MC saat manasik
- 13) Meminta testimoni jemaah saat kepulangan

14) Memegang catatan kas kecil

15) Memegang uang kas kecil

d. Admin Marketing

1) Membuat seluruh bahan iklan dari media internet dan cetak

a) Membuat dan monitoring promosi via internet

b) Membuat dan mencetak brosur

c) Menjaga dan mencetak brosur

2) Penyediaan perlengkapan umrah

3) Penyimpanan dan perawatan perlengkapan umrah

e. Accounting dan Marketing

1) Melayani customer yang datang ke kantor

2) Melakukan pencatatan setoran umrah

3) Melakukan pembukuan setiap transaksi keuangan

4) Memeriksa pembukuan materai terpakai

5) Memeriksa pembukuan kas kecil

6) Melakukan rekap absen bulanan

7) Melakukan rekap kembar bulanan

8) Melakukan rekap uang bensin bulanan

9) Budget manasik

10) Menjaga stok perlengkapan umrah

11) Memegang pembukuan kas kecil

12) Menyiapkan dokumen dan oerkekakaoan rombongan

13) Handling bandara

14) Konsumen manasik

15) Budget manasik

f. Divisi Operasional dan Driver

1) Mendampingi pembuatan paspor jemaah

2) Mendampingi jemaah vaksin

3) Menerima bagasi yang dititipkan

4) Menyiapkan peralatan untuk manasik

5) Penyedia perlengkapan umrah

6) Perawatan transportasi

7) Service transportasi

8) Transportasi karyawan untuk event NT

9) Handling bandara

10) Menjaga stok perlengkapan umrah

11) Mengisi buku stok perlengkapan

12) Mengisi laporan stok perlengkapan

13) Menjaga dan menyiapkan perlengkapan umrah

g. Handling Jakarta

1) Handling bandara saat transit di Jakarta, Singapore atau Malaysia. Meliputi (cek in penumpang dan bagasi, penyedia makan, snack dan tempat istirahat yang representatif bagi jemaah).

2) Memastikan se;iruh jemaah dan bagasi loading ke pesawat saat keberangkatan dan lengkap saat kepulangan.

- 3) Membantu pengurusan jemaah meninggal, sakit, bagasi hilang dan lain sebagainya selama transit.
- 4) Membantu pelaksanaan city tour jika ada city tour di Jakarta, Singapore atau Malaysia.
- 5) Membantu segala keperluan perusahaan di Jakarta.
- 6) Nuju Banjarmasin
- 7) Melaporkan semua kegiatan kepada operasional Banjarbaru.

h. Handling dan Muthowif

- 1) Handling bandara (Kedatangan dan kepulangan jemaah umrah di Arab Saudi).
- 2) Membimbing jemaah untuk menunaikan ibadah umrah.
- 3) Memberikan atau menjelaskan materi umrah kepada seluruh jemaah umrah.
- 4) Memberikan obat-obatan untuk jemaah sakit.
- 5) Mengatur dan melaksanakan seluruh kegiatan sesuai dengan jadwal acara Noor Thoibah.
- 6) Melaporkan permasalahan yang terjadi di Arab Saudi ke operasional di Banjarbaru.
- 7) Menangani permasalahan yang ada.
- 8) Melaporkan kegiatan yang berjalan di Arab Saudi ke operasional Banjarbaru.
- 9) Melakukan koordinasi hal-hal yang diperlukan ke operasional Banjarbaru.

- 10) Menjaga seluruh peralatan yang diperlukan selama di Makkah dan Madinah.

4. *Standard Operating Procedure (SOP) PT. Noor Thoibah Tour and Travel*

Perusahaan PT. Noor Thoibah Tour and Travel *Standard Operating Procedure (SOP)* dengan No. Dokumen: 02/SK-Diri/IX.2019 yang digunakan oleh perusahaan PT. Noor Thoibah Tour and Travel adalah sebagai berikut:

- a. *Standard Operating Procedure (SOP)* dalam hal pemasaran produk yang bertujuan untuk meningkatkan citra merek perusahaan dan produk serta peningkatan penjualan dalam upaya pencapaian target perusahaan:
 - 1) Membuat seluruh bahan iklan untuk media internet:
 - a) Media iklan terdiri atas foto iklan, video iklan ataupun iklan cetak yang berhubungan dengan produk yang telah dibuat oleh Direktur.
 - b) Media iklan dibuat menggunakan aplikasi Corel Draw, Photoshop ataupun aplikasi sejenis.
 - c) Dalam pembuatan iklan yang harus diperhatikan adalah ketepatan informasi dan menggunakan bahasa promosi yang menarik.
 - d) Informasi minimal berisi Nama dan izin perusahaan, logo 5 pasti umrah, informasi 5 pasti umrah, alamat perusahaan,

jenis pelayanan, nama paket, harga paket, agen/mitra perusahaan, kontak person perusahaan yang meliputi nomor telepon, website, laman facebook, akun instagram serta akun youtube.

- e) Design harus menarik dan informatif. Tunjukkan hal-hal yang menjadi keunggulan produk kita dibandingkan dengan kompetitor.
- f) Format untuk foto iklan adalah jpg. Video iklan dalam bentuk Mp4 dan untuk iklan cetak mengikuti ukuran yang telah ditetapkan.
- g) Iklan yang telah jadi harus dikonsultasikan kepada atasan terlebih dahulu.
- h) Iklan yang telah dikonfirmasi oleh atasan boleh di upload ke media online (Instagram, Facebook, Youtube, Tokopedia, Blibli, Bukalapak, OLX) dan website perusahaan.
- i) Iklan yang diupload di media online harus disertai keterangan informasi yang sesuai.
- j) Iklan dalam bentuk cetak untuk memenuhi kebutuhan kantor, memenuhi kebutuhan agen/mitra perusahaan dan kebutuhan marketing lapangan.
- k) Mendokumentasikan seluruh ilan secara rapi, baik dan benar. Untuk memperindah penggunaan berikutnya.

2) Membuat dan Monitoring promosi via internet:

- a) Iklan untuk promosi via online dibuat dalam format jpg.
- b) Iklan diupload ke media sosial (Instagram, Facebook, Youtube, Tokopedia, Bilibili, Bukalapak, OLX) dan website perusahaan.
- c) Iklan yang diupload di media online harus disertai keterangan informasi yang sesuai.
- d) Iklan yang telah diupload harus dimonitoring sekurang-kurangnya 3 hari 1 kali.
- e) Monitoring meliputi jumlah pengunjung yang melihat, jumlah pengunjung yang berinteraksi/tertarik dan jumlah pengunjung yang membeli.
- f) Menginformasikan ke divisi marketing agar dapat ditindak lanjuti.
- g) Mencatat hal-hal yang dirasa penting berkaitan dengan monitoring.

3) Membuat dan Mencetak Brosur

- a) Brosur dibuat menggunakan aplikasi Corel Draw, Photoshop ataupun sejenis.
- b) Informasi dalam brosur harus benar dan tepat.
- c) Informasi minimal berisi nama dan izin perusahaan, informasi 5 (lima) pasti umrah, alamat perusahaan, jenis pelayanan, nama paket, harga paket, agen/mitra perusahaan, informasi keberangkatan, informasi hotel, informasi pesawat,

informasi kontak person perusahaan yang meliputi nomor telepon, website.

- d) Konfirmasi kepada atasan jika ada perubahan dalam hal paket harga, tanggal keberangkatan, hotel pesawat dan lainnya.
 - e) Brosur dicetak sesuai dengan format yang ada dan sesuai dengan jumlah kebutuhan perusahaan.
 - f) Setiap mencetak ulang brosur harus konfirmasi ke pemimpin untuk memastikan ada atau tidaknya perubahan harga.
 - g) Memastikan seluruh brosur terdokumentasi dengan baik, benar dan rapi.
- b. *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam hal pelayanan konsumen bertujuan menunjangnya tercapainya kepuasan dan membangun kepercayaan terhadap pelanggan atau konsumen sebagai utama perusahaan.
- 1) Melakukan pelayanan terhadap customer atau tamu yang datang ke kantor:
 - a) Berdiri dan menyapa dengan ucapan “Assalamu’alaikum Wr.Wb. Selamat datang di PT. Noor Thoibah Tour and Travel”
 - b) Melakukan jabat tangan disertai dengan senyum ramah.
 - c) Mempersilahkan pelanggan menuju duduk di kursi yang telah dipersiapkan.

- d) Memperkenalkan diri dengan menyebutkan nama jelas kemudian dilanjutkan dengan kalimat “Ada yang bisa kami bantu?”
 - e) Mendengarkan dengan penuh perhatian dan antusias yang diperlukan oleh tamu.
 - f) Sebelum merespon tamu terlebih dahulu menanyakan nama konsumen dengan sopan dan didahului dengan kata “maaf”.
 - g) Memberikan semua informasi dengan detail, baik dan benar. Usahakan menyebut nama jemaah dengan terhormat agar tercipta keakraban.
 - h) Pastikan kita bisa mengetahui apa keperluan jemaah dan kita bisa memenuhinya dengan produk kita.
 - i) Mengakhiri pembicaraan dengan meminta nomor telepon, handphone, email dan alamat yang bisa dihubungi yang dicatat di buku tamu dan meminta tamu membubuhkan tanda tangan. Serta memberikan keterangan keperluan jemaah.
- 2) Melakukan proses administrasi dalam hal pelayanan:
- a) Mencatat seluruh informasi penting setelah aktivitas pelayanan konsumen yang datang ke kantor ke dalam buku tamu.
 - b) Menginformasikan ke divisi marketing agar dapat ditindak lanjuti.

3) Penerimaan dokumen jemaah:

- a) Menerima dokumen sesuai persyaratan berupa paspor yang masih berlaku dan nama yang tertera pada paspor minimal 3 suku kata, kartu keluarga asli (bagi jemaah sekeluarga), akta kelahiran (bagi anak-anak yang belum punya KTP), menyerahkan buku nikah bagi suami istri yang berumur di bawah 45 tahun, foto berwarna ukuran 4x6 (8 lembar) dan 3x4 (8 lembar) dengan latar belakang putih, tampak wajah 80%, menyerahkan buku kesehatan vaksinasi.
- b) Memastikan kebenaran data dan kecocokan data antar dokumen.
- c) Melakukan scan data asli.
- d) Memberikan kepada jemaah jika ada data yang tidak sesuai, memberikan informasi serta prosedur untuk memperbaiki data tersebut, mengkonfirmasi ke bagian lapangan untuk ditindak lanjuti.
- e) Membuat tanda terima dokumen dengan mencatat dokumentasi asli yang masuk.
- f) Memberikan lembaran asli tanda terima dokumen kepada konsumen.
- g) Mencatat seluruh dokumen jemaah ke dalam control dokumen.
- h) Melakukan pengarsipan dengan baik.

- 4) Menerima setoran jemaah”
- a) Memberikan informasi yang jelas tentang hak dan kewajiban konsumen dalam hal transaksi setoran umrah, haji, tabungan, jasa tiket domestik dan jasa lainnya.
 - b) Memberikan informasi rekening untuk pembayaran setoran jika jemaah ingin melakukan penyetoran via transfer bank.
 - c) Menerima setoran jemaah dan memastikan jumlah uang yang diterima dengan melakukan penghitungan melalui mesin hitung di hadapan konsumen untuk bersama-sama memastikan kebenaran jumlah pada fisik dan data. Selanjutnya merapikan seluruh uang setoran yang diterima.
 - d) Melakukan pembuatan bukti setoran dan menyerahkan lembar asli kepada konsumen, mengucapkan “terimakasih”.
 - e) Menyerahkan uang setoran tunai dan lembaran copy bukti setoran konsumen kepada direktur untuk ditandatangani dan memilah lembar copy kedua (warna hijau) untuk arsip direktur dan copy ketiga (warna kuning) untuk bagian akuntansi.
 - f) Input data setoran ke dalam jurnal penerimaan.
 - g) Memasukan data setoran dan keterangan keberangkatan di data Grand Setoran Jemaah.
 - h) Melakukan pengarsipan data dengan baik dan benar.

5) Melakukan pembukuan setiap transaksi keuangan:

- a) Menerima bukti transaksi keuangan pada setiap kegiatan keuangan perusahaan baik dilakukan melalui kas operasional, kas kecil, atau kas Bank.
- b) Memastikan kebenaran data dengan transaksi yang dilakukan.
- c) Melakukan input data ke dalam program akuntansi yang sudah disediakan sesuai bukti transaksi yang diterima dan dimasukkan ke dalam jurnal penerimaan kas/ jurnal pengeluaran kas/jurnal umum.

c. *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam hal penanganan pre-perjalanan wisata bertujuan merekap dan memeriksa secara seksama terhadap data maupun setoran dari jemaah yang telah diterima oleh perusahaan dalam rangka persiapan sebelum perjalanan wisata dimulai.

1) Mencatat data yang masuk dan rencana berangkat:

- a) Mengecek data masuk berupa data setoran jemaah, dokumen jemaah dan keterangan keberangkatan setiap jemaah.
- b) Membuat check list dokumen yang sudah dilengkapi jemaah.
- c) Membuat data rekap setoran jemaah dan rencana keberangkatan setiap jemaah sesuai grand dan bukti transaksi.
- d) Memastikan setiap data atau check list dibuat sudah sesuai dan sudah dimasukkan ke dalam kontrol dokumen.

- 2) Mencatat setiap perkembangan dokumen ke dalam laporan:
 - a) Membuat lembar kerja di folder data kantor, kontrol dokumen.
 - b) Mengisi tabel dengan format yang sudah ditentukan.
 - c) Memberi tanda ceklis untuk setiap perkembangan dokumen yang sudah selesai dan mengisi keterangan tanggal.
- 3) Menginput produk ke siskopatuh:
 - a) Melakukan proses penginputan produk.
 - b) Buka web siskopatuh.
 - c) Pilih menu paket.
 - d) Membuat/menentukan nama paket.
 - e) Mengisi periode paket.
 - f) Mengisi biaya paket.
- 4) Mencatat setiap aktivitas ke dalam siskopatuh:
 - a) Menerima dokumen yang diperhatikan dari jemaah.
 - b) Mengecek data dari dokumen jemaah apakah sudah benar atau ada kesalahan.
 - c) Jika ada kesalahan, minta ke jemaah untuk membenarkan terlebih dahulu.
 - d) Mengakses siskopatuh dengan menggunakan situs internet www.siskopatuh.kemenag.go.id
 - e) Masuk melalui akun milik perusahaan.

- f) Pilih menu paket, aktif untuk menambahkan atau mengubah informasi mengenai paket umrah.
- g) Informasi paket umrah berupa nama paket, periode umrah, biaya dan info jemaah.
- h) Dalam menu detail paket, isikan informasi yang tepat mengenai nama petugas, keberangkatan (Maskapai, Nomor penerbangan, Bandara, Asal, Tanggal berangkat, Bandara tujuan dan tanggal tiba), hotel dan kepulangan.
- i) Untuk pendaftaran jemaah klik menu pendaftaran kemudian isikan data jemaah harus sesuai dengan dokumen-dokumen jemaah setelah itu pilih simpan.
- j) Setelah jemaah melakukan pembayaran DP selanjutnya pilih menu pendaftaran, daftar jemaah kemudian pilih cetak surat pendaftaran dan surat kontrak untuk jemaah.
- k) Setelah dicetak, surat diberikan kepada jemaah (bisa diwakilkan untuk selanjutnya diserahkan kepada Bank Syariah untuk pelunasan pembayaran umrah.
- l) Setelah lunas selanjutnya pilih menu tiket untuk menginput data tiket jemaah.
- m) Kemudian pilih menu realisasi untuk mengetahui proses akhir kebenaran data yang di input.
- n) Cetak kartu petugas dan kartu jemaah.
- o) Lakukan pengarsipan data.

- p) Menyesuaikan SOP ini dengan pedoman teknis pengisian siskopatuh.
- 5) Membuat rekomendasi kemenag
- a) Buat surat permohonan rekomendasi paspor berdasarkan format yang telah ada.
 - b) Sesuaikan penulisan nomor surat tanggal, pembuatan surat dan tujuan.
 - c) Input informasi jemaah meliputi nama jemaah (3 suku kata), alamat, tempat tanggal lahir, dan nomor handphone jemaah.
 - d) Perhatikan pernyataan dalam isi surat.
 - e) Meminta tanda tangan direktur utama.
 - f) Ajukan surat ke kantor kemenag sesuai domisili jemaah dengan membawa berkas: dokumen surat jaminan travel, surat permohonan rekomendasi paspor, SK perusahaan yang diterbitkan kemenag.
 - g) Kwitansi pembayaran umrah serta fotocopy KTP, KK dan akta lahir jemaah.
 - h) Melakukan pengarsipan secara rapi, baik dan benar.
- 6) Pendaftaran pembuatan paspor:
- a) Menerima dokumen dari jemaah. Dokumen berupa KTP, KK, akta lahir/buku nikah/ijazah.
 - b) Jika ada kesalahan minta jemaah atau pihak yang terkait untuk memperbaiki data tersebut.

- c) Jika semua data sudah benar, lakukan pengarsipan harus sama.
 - d) Konsultasikan kepada jemaah kapan ingin melakukan pembuatan paspor.
 - e) Setelah dapat konfirmasi, daftarkan pembuatan paspor melalui aplikasi layanann paspor online atai mengakses website www.antrian.imigrasi.go.id
 - f) Pilih lokasi kantor imigrasi.
 - g) Masukkan data yang diperlukan ke dalam kolom yang disediakan.
 - h) Cek kembali kevalidan data yang dimasukkan.
 - i) Pilih menu hari dan waktu yang diinginkan untuk foto paspor dan cek kuota yang tersedia.
 - j) Kemudian pilih simpan
 - k) Akan muncul bukti form telah melakukan pendaftaran paspor online.
 - l) Foto (*screenshot*) form tersebut kemudian print kertas berukuran A4.
- 7) Pembuatan paspor:
- a) Konfirmasi hari dan waktu yang terlempar dalam print out bukti form pendaftaran paspor online kepada jemaah.
 - b) Dokumen yang wajib dilemparkan adalah print out bukti form pendaftaran paspor online jaminan travel, jaminan

- kemenag, SK perusahaan, Fotokopi KTP, fotokopi KK, Fotokopi akta lahir atau buku nikah atau ijazah.
- c) Informasikan kepada jemaah untuk membawa dokumen asli KTP, KK,, akta lahir, ijazah atau buku nikah.
 - d) Jika jemaah sebelumnya sudah mempunyai paspor maka wajib membawa dan fotokopi paspor tersebut.
 - e) Datang ke kantor imigrasi mendampingi jemaah membawa paspor.
 - f) Ambil form/perdim permohonan pembuatan paspor dan surat pernyataan lewat petugas imigrasi/reception.
 - g) Isikan data jemaah sesuai kolom yang tersedia di perdim permohonan pembuatan paspor maupun surat pernyataan.
 - h) Cek kevalidan data yang diisi.
 - i) Meminta jemaah untuk tanda tangan di kedua form tersebut.
 - j) Form surat pernyataan wajib memakai materai.
 - k) Setelah semua berkas lengkap, serahkan berkas ke petugas imigrasi/resepsionis yang bertugas.
 - l) Petugas imigrasi akan mengecek kembali kelengkapan dokumen yang dilampirkan.
 - m) Jika dokumen valid dan lengkap, jemaah mendapat nomor antrian pembuatan paspor dan dipersilahkan masuk kedalam ruangan.

- n) Jika dokumen yang dilampirkan kurang atau terdapat kesalahan data, maka wajib memperbaiki maksimal 5 hari kerja.
 - o) Tunggu jemaah jingga perekaman data dan melakukan foto paspor selesai.
 - p) Jika sudah selesai, ambil form pembayaran paspor di masing-masing jemaah.
 - q) Pembayaran paspor dilakukan melalui kantor POS/BNI dengan membawa form pembayaran paspor tersebut.
 - r) Akan mendapatkan form bukti pembayaran paspor.
- 8) Pengarsipan Paspor
- a) Paspor dapat diambil 3 hari kerja setelah paspor tersebut telah dibayarkan.
 - b) Ambil paspor ke kantor imigrasi.
 - c) Wajib membawa form bukti pembayaran paspor.
 - d) Tunjukkan ke petugas yang menjaga loket pengambilan paspor dengan melampirkan form bukti pembayaran paspor.
 - e) Paspor yang telah selesai diterbitkan no register sesuai dengan manifest keberangkatan dengan format (xx, yyy, zz),
xx: bulan keberangkatan, yyy: tahun keberangkatan, zz: no
urut di manifest.
 - f) Selanjutnya paspor ditempel foto jemaah dan stiker Noor Thoibah.

- g) Catat setiap paspor dalam register serah terima dan simpan di dalam *safe deposit box*.
- 9) Order tanggal untuk suntik vaksin:
- a) Konsultasikan kepada jemaah kapan ingin melakukan vaksinasi.
 - b) Setelah konfirmasi, daftarkan pembuatan vaksin jemaah dengan mengakses website yang telah disediakan: https://kespel.kemkes.go.id/vaksinasi_int/vaksinasi_int_public.
 - c) Pilih lokasi kantor vaksin.
 - d) Masukkan dan lampirkan data yang diperlukan kedalam kolom yang disediakan.
 - e) Cek kembali kevalidan data yang dimasukkan.
 - f) Pilih menu hari dan waktu yang digunakan untuk melakukan vaksinasi, cek kuota yang tersedia.
 - g) Kemudian pilih simpan akan muncul bukti form telah melakukan registrasi vaksinasi online.
 - h) Cetak form tersebut serta lampirkan fotokopi KTP dan paspor jemaah yang bersangkutan.
- 10) Mendampingi jemaah vaksin:
- a) Konfirmasikan hari dan waktu yang terlampir dalam print out buku form pendaftaran vaksinasi online kepada jemaah.
 - b) Datang ke kantor vaksin sesuai dengan hari dan waktu yang terlampir dalam form pendaftaran vaksin online.

- c) Dokumen yang wajib dibawa form bukti pendaftaran vaksin online, fotokopi KTP, dan fotokopi paspor.
 - d) Serahkan dokumen jemaah kepada petugas resepsionis yang bertugas dan mengisi nama jemaah untuk nomor urutan antrian.
 - e) Tunggu hingga nama jemaah dipanggil untuk melaksanakan vaksinasinya.
 - f) Ketika nama jemaah dipanggil, segera menghadap kembali ke petugas untuk melakukan pembayaran vaksin jemaah.
 - g) Pembayaran vaksin bisa melalui via kantor pos maupun melalui via kartu debit mandiri.
 - h) Minta bukti telah melakukan pembayaran vaksin.
 - i) Ketika jemaah telah selesai suntik, maka akan mendapatkan buku kuning vaksin.
 - j) Masukkan buku kuning vaksin tersebut ke petugas loket untuk mengisi data yang diperlukan.
 - k) Ketika buku kuning vaksin selesai dan bisa diambil, segera meminta tanda tangan ke tiap jemaah.
 - l) Setelah mendapat tanda tangan jemaah, ambil kembali buku kuning vaksin tersebut. Kemudian bawa kembali ke kantor.
 - m) Melakukan pengarsipan dokumen secara rapi dan benar.
- d. *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam hal melakukan persiapan perjalanan wisata, yang bertujuan mempersiapkan

dokumen perjalanan yang diperlukan sebelum perjalanan wisata dimulai.

1) Memberikan manifest:

- a) Membuat lembar kerja
- b) Membuat lembar kerja di Microsoft Excel.
- c) Membuat kolom dengan format yang sudah ditentukan.
- d) Mengisi semua kolom berdasarkan data sesuai paspor.
- e) Menyimpan file data kantor.

2) Mengorder Tiket:

- a) Menelpon pihak maskapai.
- b) Menyampaikan tujuan.
- c) Menanyakan ketersediaan seat.
- d) Mengorder seat sesuai dengan jumlah konsumen.
- e) Minta info untuk pembayaran seat.
- f) Membayar DP seat.
- g) Memastikan PNR telah diterima dan sesuai dengan pesanan.
- h) Lakukan pengarsipan PNR dengan baik.

3) Menyiapkan paspor sampai dengan dikirim:

- a) Scan semua paspor.
- b) Simpan scan paspor untuk keperluan yang lain.
- c) Memberikan nama di sampul paspor sesuai register jika belum dilakukan.
- d) Menempelkan foto di sampul paspor jika belum dilakukan.

- e) Menempelkan stiker di sampul belakang paspor jika belum dilakukan.
 - f) Membuat ceklist dokumen.
 - g) Pastikan seluruh dokumen paspor, dokumen pendukung sudah cukup dan benar.
 - h) Mempacking paspor beserta dokumen melalui email.
 - i) Memprint manifest.
 - j) Mencocokkan PNR dengan manifest.
 - k) Cocokkan antara data jemaah yang ada di manifest dan tiket yang telah dipesan.
 - l) Segera lakukan koreksi manifest ke maskapai penerbangan bila ada ketidakcocokan data jemaah antara manifest dan tiket.
 - m) Laporkan kepada atasan bila seluruh tiket yang telah dipesan sudah sesuai dengan data jemaah yang ada di manifest.
 - n) Meminta pihak maskapai *Issued* tiket jika semua data sudah diyakini benar.
- 4) Monitoring Visa:
- a) Aktif menanyakan proses paspor.
 - b) Mencatat perkembangan proses visa.
 - c) Melengkapi berkas yang kurang bila diperlukan.
 - d) Pastikan visa sudah *Issues* 7 hari sebelum keberangkatan.

- e) Bila visa belum *Issues*, lakukan monitoring *intensif* dan laporkan kepada pimpinan.
- 5) Persiapan manasik:
- a) Memastikan jumlah jemaah yang manasik.
 - b) Memastikan tempat mansik bisa digunakan pada waktu yang ditentukan (order tempat).
 - c) Memastikan semua narasumber bisa berhadir pada hari yang ditentukan.
 - d) Memastikan harga sewa gedung dan alat peraga.
 - e) Memastikan jumlah konsumsi.
 - f) Membuat budget.
 - g) Menyerahkan anggaran budget untuk meminta tanda tangan persetujuan.
- 6) Persiapan peralatan manasik:
- a) Melakukan cek terhadap setiap perlengkapan yang diperlukan untuk manasik minimal H-2
 - b) Melaporkan kondisi perlengkapan yang akan digunakan jika bermasalah ke *General Manager*.
 - c) Melakukan perbaikan dan melaporkan perlengkapan tambahan jika diperlukan.
 - d) Menyiapkan dan melakukan packing untuk dibawa ke lokasi manasik.

- e) Menata dan memastikan perlengkapan sampai bisa digunakan dengan maksimal pada acara manasik.
 - f) Menjadi penganngung jawab perlengkapan mulai dari perlengkapan yang dibawa ke acara manasik sampai dengan perlengkapan kembali.
- 7) MC manasik:
- a) Melakukan konfirmasi kepada direktur terkait susunan dan pengisis acara manasik yang akan dilaksanakan.
 - b) Konfirmasi kepada pengisi acara untuk kesediaan mengisi acara manasik yang akan dilaksanakan.
 - c) Memastikan dan mengecek kembali jadwal dan susunan acara manasik.
 - d) Ikut memperhatikan kesiapan perlengkapan.
 - e) Melaksanakan tugas sebagai MC dengan baik susunan yang sudah diatur bersama.
- 8) Menyiapkan dokumen dan perlengkapan keberangkatan:
- a) Membuat list perlengkapan jemaah.
 - b) Memastikan kelengkapan dan keperluan setiap jemaah
 - c) Menyiapkan perlengkapan jemaah sesuai keperluan dan hak yang harus didapatkan jemaah.
- 9) Mengisi cek list keberangkatan:
- a) Memprint form cek list keberangkatan yang telah tersedia.

- b) Mengisi check list yang sudah disiapkan untuk keperluan perlengkapan jemaah.
 - c) Memastikan seluruh barang yang diperlukan keberangkatan, sudah tersedia.
 - d) Melakukan update terhadap perkembangan persediaan perlengkapan.
- 10) Bagasi titipan:
- a) Menerima dengan baik setiap bagasi yang diterima.
 - b) Memastikan perlengkapan untuk handling sudah siap.
 - c) Memastikan bagasi titipan sudah lengkap dan siap diantar.
 - d) Mengumpulkan barang jemaah yang akan dimasukkan ke bagasi.
 - e) Memastikan jemaah sudah terkumpul dan dalam kondisi yang baik.
 - f) Membagikan kewajiban yang harus diterima jemaah (konsumsi, album, ID Card, tiket, dan barang khusus yang dititipkan lainnya).
 - g) Memastikan semua jemaah sudah masuk ke ruang tunggu dengan dibantu oleh salah satu petugas handling.
 - h) Memastikan seluruh jemaah berada di pesawat sampai dengan berangkat.
- e. *Standar Operating Procedure* (SOP) dalam hal penanganan jemaah setelah melakukan perjalanan wisata yang bertujuan memberikan

pelayanan terhadap konsumen atau jemaah setelah dilakukannya perjalanan wisata.

1) Handling kepulangan:

- a) Menyambut jemaah di ruang kedatangan.
- b) Mengumpulkan koper jemaah dan memastikan sudah dalam keadaan lengkap.
- c) Membagikan hak jemaah berupa piagam, air zam-zam.
- d) Memastikan jumlah jemaah dan jumlah barang sudah selesai.
- e) Konfirmasi ke petugas penjagaan atau kelengkapan jemaah kemudian jemaah keluar dengan cara yang tertib.
- f) Membantu jemaah untuk konfirmasi ke petugas bandara jika ada hal yang dias perlu seperti kehilangan barang, masalah kesehatan, dan keperluan lainnya.
- g) Memastikan jemaah sudah dijemput dan pulang dengan selamat.

2) Testimoni jemaah:

- a) Mengecek kelengkapan untuk rekaman dan pendataan berupa (kamera, mic external, tripod, buku catatan).
- b) Menyambut jemaah dengan ramah dan sopan.
- c) Menanyakan kesediaan jemaah untuk diwawancarai untuk menjadi testimoni.
- d) Melakukan arahan atau breafing terhadap jemaah yang memeberikan testimoninya.

- e) Melakukan wawancara dengan memberikan sejumlah pernyataan yang sudah disiapkan.
 - f) Memberikan ucapan terimakasih dan PT. Noor Thoibah sebagai hadiah atas testimoni.
- f. *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam hal pengarsipan dan pemusnahan dokumen yang bertujuan mengumpulkan, menggolongkan dan mengarsipkan seluruh dokumen yang telah digunakan setelah perjalanan wisata serta pengaturan pemusnahan dokumen yang tidak dipergunakan lagi.
- 1) Administrasi arsip *soft copy*:
 - a) Seluruh kegiatan harus dilakukan perusahaan dengan rapi dan benar.
 - b) Seluruh catatan disimpan dalam folder data kantor sesuai dengan kriteria.
 - c) Seluruh catatan juga disimpan dalam folder pribadi sebagai data cadangan.
 - d) Seluruh arsip disimpan dalam bentuk *soft copy* dengan retensi paling cepat 5 tahun.
 - e) Seluruh kegiatan yang harus menggunakan pencatatan *hard copy*, pengarsipan harus dilakukan dengan rapi dan benar sesuai dengan kriteria.
 - f) Seluruh *hard copy* dilakukan pengarsipan dengan retensi minimal 3 tahun.

2) Pemusnahan arsip

- a) Selama hardisk server belum penuh dan belum mengganggu kinerja komputer maka dilarang melakukan penghapusan arsip.
- b) Arsip dalam bentuk soft file yang boleh dihapus adalah arsip non keuangan yang telah memiliki retensi 5 tahun.
- c) Arsip dalam bentuk soft file untuk transaksi keuangan yang boleh dihapus adalah yang memiliki retensi di atas 10 tahun.
- d) Untuk arsip dalam bentuk hard copy yang sudah memiliki retensi diatas 3 (tiga) tahun dapat dimusnahkan.

5. Hak dan Kewajiban Karyawan PT. Noor Thoibah Tour and Travel

Setiap karyawan di setiap perusahaan memiliki hak dan kewajiban yang harus ditaati seperti yang diterapkan PT. Noor Thoibah Tour and Travel:

- a. Seluruh karyawan diwajibkan menjaga nama baik dan aset perusahaan dimanapun dan kapan pun.
- b. Setiap karyawan wajib menjaga kebersihan dan ketertiban kantor dan membersihkan area kantor yang menjadi tanggung jawabnya setiap hari.
- c. Jam masuk kantor di PT. Noor Thoibah Toru and Travel adalah dari pukul 08.30 sd. 17.00 Wita.
- d. Setiap karyawan wajib memakai seragam lengkap (baju dan Id Card) yang telah ditetapkan bagi karyawan tetap.

- e. *Seluruh* karyawan wajib mengabsen saat masuk dan keluar dari kantor.
- f. Pukul 09.00 Wita semua karyawan harus sudah siap kerja.
- g. Waktu istirahat adalah pukul 12.00 sd. 13.00. Bagi karyawan yang punya kepentingan pribadi diperkenankan memindah waktu istirahatnya dengan syarat ada karyawan lain yang piket. Begitu pula waktu jam istirahat harus ada salah satu karyawan yang piket.
- h. Setiap karyawan melakukan tugas ataupun istirahat keluar kantor. Harus mengisi jam kerja keluar dan masuk. Harus diketahui dan ditandatangani rekan kerja yang piket.
- i. Libur setiap hari Minggu dan hari libur lain yang telah ditetapkan pemerintah. Saat libur, harus ada salah satu karyawan yang piket. Untuk petugas piket akan digantikan hari liburnya di hari yang lain.
- j. Untuk hari besar agama islam dan hari kemerdekaan, yaitu:
 - 1) Hari Raya Idul Fitri (1 Syawal)
 - 2) Hari Raya Idul Adha (10 Dzulhijjah)
 - 3) Tahun Baru Islam
 - 4) Maulid Nabi
 - 5) Isra Mi'raj
 - 6) Awal Puasa
 - 7) Nisfu Sya'ban
 - 8) Haul KH. Muhammad Zaini bin Abdul Ghani al Banjari

9) 17 Agustus.

Kantor PT. Noor Thoibah ditutup dan seluruh karyawan diliburkan.

- k. Bagi karyawan yang datang sebelum pukul 08.30 dan pulang sesudah pukul 17.00 akan mendapatkan uang makan sebesar Rp. 13,500,00 (Tiga Belas Ribu Lima Ratus Rupiah) perhari.
- l. Bagi karyawan yang terlambat lebih dari 5 menit tanpa kabar dan alasan serta tanpa bukti yang dapat diterima maka akan diberikan sanksi potong uang makan.
- m. Bagi karyawan yang terlambat lebih dari 10 menit tanpa kabar dan alasan serta tanpa bukti yang dapat diterima akan diberikan sanksi potong gaji sebesar Rp.25,000,00 (Dua Puluh Lima Ribu Rupiah)
- n. Bagi karyawan yang tidak masuk kerja tanpa kabar akan diberikan sanksi berupa pemotongan gaji Rp.50,000,00 (Lima Puluh Ribu Rupiah) sedangkan yang tidak masuk kerja dan memberikan kabar pada hari H makan akan diberikan sanksi sebesar Rp.30,000,00 (Tiga Puluh Ribu Rupiah). Kecuali keadaan darurat, seperti ada keluarga yang meninggal dunia, mendadak sakit keras, gangguan di perjalanan dan keadaan darurat lainnya.
- o. Untuk karyawan yang masih bekerja setelah pukul 17.00 maka akan mendapatkan uang lembur sesuai ketentuan.

- p. Untuk lembur, harus membuat surat perintah lembur satu hari sebelumnya dan ditandatangani oleh General Manager. H+1 SPL diserahkan ke Direktur untuk ditandatangani dan selanjutnya diserahkan ke Accounting.

6. Paket-paket Umrah PT. Noor Thoibah Tour and Travel

Paket umrah yang ditawarkan perusahaan PT. Noor Thoibah Tour and Travel memiliki 2 pilihan paket yaitu:

a. Paket Umrah Reguler

4.2 Tabel. Paket Umrah Reguler PT. Noor Thoibah Tour and Travel

No	Nama Paket	Keberangkatan	Program	Harga
1	Umrah Perdana Noor Thoibah 1443H	15,26,29 Januari 2022	12 Hari	a. Rp.29.000.000 (quad) b. Rp.29.500.000 (triple) c. Rp.30.900.000 (double)
2	Umrah Standard Bersama KH.Abdurrahman (Pengasuh PP.Sirajul Huda-Pelaihari)	Agustus, September, Oktober dan November 2022	13 Hari	Rp.35.000.000
3	Umrah Ibadah	7 September dan 21 November 2022	13 Hari	Rp.31.500.000
4	Umrah Gold	Agustus, September, Oktober dan November 2022	13 Hari	Rp. 37.000.000
5	Promo Umrah	November 2022	13 Hari	Rp. 28.500.000
6	Umrah Arbain Bersama Al Habib Mustafa Sholeh Al Haddar	Agustus, September, Oktober dan November	16 Hari	Rp.35.000.000

Sumber Data: Web PT. Noor Thoibah Tour and travel

b. Paket Umrah Plus

Adapun paket umrah plus yang ditawarkan oleh PT. Noor Thoibah Tour and Travel yaitu sebagai berikut:

4.3 Tabel. Paket Umrah Plus PT. Noor Thoibah Tour and Travel

No	Nama Paket	Harga
1	Umrah Plus Aqso	Rp.49.000.000
2	Umrah Plus Turki	Rp.37.500.000
3	Umrah Plus Dubai	Rp.24.500.000
4	Umrah Plus Hadramaut	Rp.46.000.000

Sumber Data: Web PT. Noor Thoibah Tour and Travel

7. Penerapan Manajemen Pelayanan PT. Noor Thoibah Tour and Travel

a. Administrasi

1) Planning

Memberikan pelayanan kepada para calon ataupun jemaah tentunya memerlukan perencanaan yang baik agar pelayanan yang diberikan secara maksimal. PT. Noor Thoibah Tour and Travel memberikan pelayanan setulus hati seperti motto perusahaan. Memberikan sikap ramah dan sopan tanpa membeda-bedakan jemaah, memberikan solusi kepada jemaah yang memiliki kesulitan dalam melakukan pendaftaran ibadah umrah. Proses pendaftaran bersifat fleksibel tidak kaku, dimana jemaah dapat melakukan pendaftaran melalui media sosial seperti Whatsapp dan juga para jemaah juga dapat melakukan pendaftaran kepada mitra-mitra yang tersebar di bagian wilayah Kalimantan Selatan. Persyaratan administrasi untuk pendaftaran pertama sebagai berikut:

- a) Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- b) Kartu Keluarga (KK)
- c) Akta Kelahiran
- d) Uang muka sebesar Rp.5,000,000

2) *Organizing*

Di dalam proses pengorganisasian terdapat pembagian tugas kepada masing-masing karyawan travel dimana pembagiannya memiliki tanggung jawab yang berbeda-beda. Sehingga karyawan travel PT. Noor Thoibah Tour and Travel dapat memahami dan mengetahui tugas dan kewajibannya terhadap pelayanan di bagian administrasi. Pembagian tugas dilakukan oleh pimpinan PT. Noor Thoibah Tour and Travel kemudian nantinya akan disampaikan dan dijelaskan terlebih dahulu kepada manager. Di dalam administrasi terdapat 2 (*costumer service*) yang bertugas memberikan pelayanan baik secara langsung maupun tidak langsung.

PT. Noor Thoibah Tour and Travel juga membantu para jemaah untuk melengkapi dokumen-dokumen yang diperlukan salah satunya dalam pembuatan paspor. Apabila jemaah ingin membuat sendiri paspor maka pihak travel juga akan membantu membuat surat rekomendasi untuk jemaah mengurus paspornya. Tetapi jika jemaah ingin dibuatkan paspor

maka pihak travel ataupun mitra juga akan membantu dalam pembuatan paspor dan kelengkapan dokumen lainnya.

3) *Actuating*

Setiap jemaah ataupun tamu yang datang berkunjung ke kantor PT. Noor Thoibah Tour and Travel akan langsung disambut dengan ramah oleh para karyawan. Para karyawan akan menyambut dengan senyum dan balasan salam, kemudian karyawan mempersilahkan untuk duduk di kursi yang telah disediakan. Para karyawan menanyakan nama dengan sopan dan didahului dengan kata “maaf”, kemudian karyawan menanyakan keperluan jemaah ataupun tamu undangan, setelah itu para karyawan akan menjelaskan secara detail baik dan benar. Jika calon jemaah tertarik untuk melaksanakan ibadah umrah dengan travel PT. Noor Thoibah Tour and Travel maka calon jemaah dapat menyerahkan berkas sesuai dengan kesepakatan waktu yang telah disepakati. Setelah memberikan penjelasan karyawan travel meminta tamu undangan ataupun para calon jemaah untuk mengisi buku tamu yang telah disediakan dengan menuliskan nama, nomor yang bisa di hubungi kembali dan menuliskan keperluan tamu ataupun jemaah.

Jika jemaah melakukan pendaftaran melalui mitra, maka mitra akan membantu jemaah melakukan administrasi dengan pihak travel dengan menyerahkan berkas-berkas yang

diperlukan di pendaftaran pertama dengan DP sebesar Rp.5,000,000 dan jika ada pertanyaan, mitra juga akan membantu menjawab pertanyaan-pertanyaan jemaah dengan baik dan jelas sesuai dengan kebutuhan jemaah. Setelah melakukan pendaftaran dengan mitra, mitra akan menyerahkan berkas ke pihak travel secara langsung.

4) *Controlling*

Pengendalian di dalam PT. Noor Thoibah Tour and Travel bukan hanya dilakukan oleh seorang *manajer* tetapi juga karyawan yang bersangkutan. Pengendalian yang dimaksud memastikan kebenaran data dan kecocokan data antar dokumen. Seperti dokumen yang kurang valid atau terdapat kekeliruan. Jika terdapat kekeliruan dalam pemeriksaan data, maka pihak travel akan memberitahukan kepada jemaah jika ada data yang tidak sesuai. Kemudian pihak travel akan memperbaiki data dan mengkonfirmasi ke bagian lapangan untuk ditindak lanjuti. Membuat tanda terima dokumen dengan mencatat dokumen asli yang masuk dan memberikan lembaran asli tanda terima dokumen kepada konsumen, mencatat seluruh dokumen jemaah ke dalam kontrol dokumen.

b. Transportasi

1) *Planning*

Di dalam sebuah perusahaan tentunya memiliki keinginan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para customernya. Seperti dalam memberikan pelayanan transportasi dimana PT. Noor Thoibah Tour and Travel bekerja sama dengan beberapa maskapai penerbangan yaitu: Lion air, Garuda Indonesia, Batik air, Saudi, Wonderful Indonesia.

2) *Organizing*

Pengorganisasian yang dilakukan di dalam transportasi dipegang langsung oleh pimpinan PT. Noor Thoibah Tour and Travel dan satu karyawan yang bertanggung jawab. Untuk pemesanan tiket, pemilihan maskapai, dan jadwal dipegang langsung oleh pimpinan PT. Noor Thoibah Tour and Travel dan untuk penggunaan transportasi lain yang digunakan untuk event PT. Noor Thoibah Tour and Travel dipegang langsung oleh satu karyawan yang bertugas untuk menjadi driver, perawatan, dan service

3) *Actuating*

Di dalam pemesanan tiket untuk penerbangan akan disesuaikan dengan paket yang dipilih oleh para jemaah, dimana jemaah dapat melakukan satu kali penerbangan langsung dari Banjarmasin ke Jeddah dan jemaah juga dapat

melakukan penerbangan dengan pilihan paket yang melakukan transit dengan tambahan ziarah di tempat transit yang sudah ditentukan kemudian penerbangan berlanjut ke Jeddah.

PT. Noor Thoibah Tour and Travel juga memiliki transportasi berupa mobil yang disediakan untuk acara-acara PT. Noor Thoibah Tour and Travel seperti acara manasik, mengantar jemaah membuat paspor dan lain sebagainya.

4) *Controlling*

Melakukan pengawasan dan pengendalian dilakukan kurang lebih 1 (satu) minggu sebelum keberangkatan dan 3 (tiga) hari sebelum keberangkatan, dimana pimpinan akan mengecek kembali apakah terjadi kendala di jadwal penerbangan ataupun maskapai yang akan digunakan para jemaah umrah nanti. Sehingga pihak travel akan memberikan informasi kepada para jemaah secara langsung melalui pesan grup Whatsapp dan juga di saat manasik dilaksanakan, pimpinan akan menyampaikan tanggal, jam, dan apakah penerbangan akan melakukan transit atau melakukan penerbangan secara langsung ke Jeddah. Pimpinan akan menyampaikan mengenai penerbangan dengan para karyawan dan juga para pembimbing dan guru yang bersangkutan agar tersampaikan dengan baik nantinya dan diharapkan tidak terjadi kesalahan dalam pemberian informasi.

c. Asuransi

1) Planning

Pihak travel memberikan standar perlindungan asuransi sesuai dengan anjuran Kementerian Agama. PT. Noor Thoibah Tour and Travel berusaha memberikan yang terbaik. Biaya asuransi sudah termasuk dengan harga paket umrah yang dipilih.

2) Organizing

Dalam menjalankan perencanaan PT. Noor Thoibah Tour and Travel memberikan tugas kepada 1 (satu) orang karyawan yang didampingi langsung oleh pimpinan PT. Noor Thoibah Tour and Travel.

3) Actuating

PT. Noor Thoibah Tour and Travel melakukan kerjasama asuransi haji dan umrah dengan salah satu perusahaan perlindungan asuransi yaitu Askrida Syariah. PT. Noor Thoibah memberikan asuransi sesuai dengan anjuran dari Kementerian Agama yaitu:

- a) Asuransi Medis (pengobatan luar negeri dan lanjutan dalam negeri)
- b) Santunan kematian
- c) Asuransi kecelakaan
- d) Kehilangan bagasi

Harga perjalanan umrah sudah termasuk dengan biaya asuransi dan *cover* positif covid. Syarat dan ketentuan untuk melakukan mendapatkan asuransi yaitu:

- a) Mengajukan permohonan
- b) Mengisi formulir
- c) Melampirkan (tiket penerbangan pulang dan pergi, serta bukti biaya medis)
- d) Melampirkan kronologis

4) *Controlling*

Untuk pengawasan dilakukan langsung oleh pimpinan PT. Noor Thoibah yang ikut langsung saat melakukan pendaftaran dan pencairan dana asuransi. Evaluasi dilakukan setiap 1 (satu) minggu sekali bersama dengan seluruh karyawan.

d. Bimbingan Manasik

1) *Planning*

Bimbingan manasik PT. Noor Thoibah Tour and Travel memiliki program perencanaan yang cukup menarik agar memberikan rasa nyaman dan semangat dari jemaah umrah. PT. Noor Thoibah Tour and Travel memberikan manasik sebanyak 3 (tiga) kali. PT. Noor Thoibah Tour and Travel memberikan pelayanan manasik bagi mitra yang menginginkan manasik pribadi di rumah untuk para jemaah yang dibawa. Kemudian

PT. Noor Thoibah Tour and Travel juga melaksanakan manasik yang dilaksanakan langsung di tempat asrama Haji, diharapkan dapat memberikan pemahaman dan gambaran kepada para jemaah mengenai umrah nanti. Manasik yang ketiga dilaksanakan di Mekkah langsung. Materi manasik yang disampaikan langsung oleh tuan guru yang tentunya memiliki pemahaman, pengalaman, dan dapat menjelaskan secara baik kepada para jemaah.

Untuk kegiatan manasik pribadi yang diselenggarakan di rumah maupun di kediaman mitra sendiri. Pihak travel sendiri membantu mempersiapkan tuan guru mulai dari menjemput, konsumsi, sampai dengan mengantarkan beliau pulang. PT. Noor Thoibah Tour and Travel juga akan membantu dalam mempersiapkan MC dan perlengkapan yang diperlukan untuk acara manasik nanti.

PT. Noor Thoibah Tour and Travel berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada para jemaah, dengan adanya program ini diharapkan jemaah dapat ikut hadir dalam rangkaian bimbingan manasik secara menyeluruh sehingga jemaah dapat memahami dan mengerti tentang rangkaian umrah yang akan dijalankan nanti ketika di tanah suci.

Pemberian informasi mengenai jadwal manasik akan disampaikan kepada para jemaah melalui pesan grup Whatsapp mitra maupun jemaah. Jemaah yang tidak memiliki handphone yang mendukung aplikasi Whatsapp boleh menambahkan salah satu keluarga untuk ditambahkan di dalam grup.

2) *Organizing*

Agar kegiatan manasik dapat berjalan lancar maka terbentuklah susunan tim manasik yang terdiri dari: MC yang bertugas memandu acara dan mengkoordinasi jalannya acara agar berjalan dengan baik, adapun karyawan yang bertugas mengarahkan tamu untuk masuk kedalam ruangan yang telah disediakan, kemudian ada karyawan yang bertugas membagikan konsumsi kepada para jemaah baik sebelum maupun sesudah acara manasik selesai, kemudian ada karyawan bertugas untuk mendokumentasikan kegiatan acara manasik, kemudian ada karyawan yang bertugas memastikan perlengkapan untuk kegiatan manasik sudah lengkap. Petugas yang dipilih tentunya yang sudah berpengalaman dan dianggap mampu dalam menjalankan tugasnya.

3) *Actuating*

Jemaah akan mendapatkan minimal 2 (kali) bimbingan manasik yaitu di tanah air 1 (satu) kali dan satu (satu) kali di tanah suci atau Mekkah dan PT. Noor Thoibah Tour and Travel

juga menyediakan jasa bagi para mitra yang ingin melaksanakan manasik pribadi untuk jemaah yang dibawa. Sekitar kurang lebih dari 2 (dua) minggu jemaah mendapatkan bimbingan manasik sebelum keberangkatan yang bertempat langsung di asrama haji banjarbaru.

Untuk kegiatan manasik pribadi yang diselenggarakan di rumah maupun di tempat yang telah ditentukan mitra sendiri. Kemudian pihak travel sendiri akan membantu mempersiapkan pengisi materi yaitu tuan guru mulai dari transportasi, akomodasi dan konsumsi beliau. PT. Noor Thoibah Tour and Travel juga membantu dalam konsep acara mulai dari MC (*Master of Ceremony*) dan susunan acara. Sedangkan perlengkapan dan konsumsi akan dipersiapkan sendiri oleh mitra. Pertama-tama jemaah akan disambut oleh mitra dan dipersilahkan untuk memasuki ruangan manasik yang telah dipersiapkan, sambil menunggu jemaah lainnya jemaah dapat menikmati konsumsi yang telah disediakan. Setelah jemaah berkumpul kegiatan manasik dimulai. Ketika acara dimulai MC (*Master OF Ceremony*) akan membacakan susunan acara dan membuka acara setelah itu acara akan langsung memasuki acara inti (materi dan praktek). Ketika penyampaian materi sudah selesai jemaah akan melakukan tanya jawab baik dengan pimpinan maupun tuan guru. Setelah itu pimpinan PT. Noor

Thoibah Tour and Travel akan menyampaikan informasi apabila ada yang perlu disampaikan. Setelah acara manasik selesai jemaah akan dipersilahkan untuk menikmati konsumsi yang telah dipersiapkan oleh mitra. Sesudah menikmati konsumsi jemaah diperbolehkan untuk pulang atau bisa melakukan pelunasan umrah, penyerahan kelengkapan berkas kepada mitra yang dibantu karyawan travel.

Manasik yang diselenggarakan oleh pihak travel yang dilaksanakan di asrama haji. Jemaah akan disambut karyawan travel yang bertugas untuk memberikan arahan kepada jemaah yang baru datang. Jemaah yang baru datang kemudian mengisi absensi dan kemudian mengambil tempat duduk yang telah disediakan. Jemaah yang sudah menempati tempat duduk selanjutnya diberikan konsumsi dan diberikan kertas yang berisikan materi inti manasik. Untuk mengisi waktu menunggu jemaah umrah lain datang pihak travel menayangkan video umrah dari keberangkatan-keberangkatan sebelumnya dan video yang berkaitan dengan tanah suci lainnya. Ketika acara dimulai MC (*Master of Ceremony*) membuka acara dan kemudian menyerahkan kepada tuan guru untuk menyampaikan materi. Setelah tuan guru selesai selanjutnya akan dilanjutkan oleh pimpinan PT. Noor Thoibah Tour and Travel untuk menjelaskan mengenai keberangkatan, kelengkapan umrah,

peraturan umrah baik di Indonesia maupun nanti di tanah suci. Setelah penyampaian dari pimpinan PT. Noor Thoibah Tour and Travel, selanjutnya adalah praktek langsung di tempat praktek umrah, praktek akan langsung diterangkan oleh pimpinan PT. Noor Thoibah Tour and Travel setelah acara manasik selesai, jemaah akan langsung diberikan konsumsi makan siang dan jemaah sudah diperbolehkan pulang dan menyelesaikan pembayaran atau menanyakan sesuatu yang ingin ditanyakan oleh mitra.

4) *Controlling*

Sebelum acara dimulai pihak travel yang bertugas akan datang lebih awal dan mengecek semua perlengkapan dan tempat acara minimal H-2. Pihak travel akan datang lebih awal untuk mempersiapkan segala keperluan dan kelengkapan untuk kegiatan manasik, sebelum acara dimulai pimpinan PT. Noor Thoibah Tour and Travel memberikan arahan atau briefing terlebih dahulu kepada karyawan. Untuk kegiatan evaluasi dilaksanakan 1 (satu) minggu sekali.

e. Konsumsi

1) *Planning*

Untuk konsumsi pihak travel maupun mitra memberikan pelayanan konsumsi yang cukup baik dimana konsumsi diberikan saat manasik dan pada saat berkumpul di

bandara. Konsumsi diberikan pada saat manasik selesai, di waktu makan siang. Sedangkan untuk konsumsi jemaah yang berkumpul di bandara diberikan saat pagi hari ketika jemaah tiba di bandara dan melakukan check in. PT. Noor Thoibah Tour and Travel mendata jemaah yang memiliki alergi, atau tidak bisa makan menu tertentu. Data didapatkan dari mitra.

2) *Organizing*

Tim handling Banjarmasin, dan transit Jakarta, Singapore, atau Malaysia bertugas untuk membantu cek in penumpang, bagasi, tempat istirahat yang representatif bagi jemaah, serta membagikan konsumsi berupa nasi box. Sedangkan untuk membagikan konsumsi di tempat manasik ada satu karyawan yang membantu.

3) *Actuating*

Untuk membagikan konsumsi yang diberikan pada saat manasik mandiri, berupa snack dan makan siang, untuk snack konsumsi diberikan pada saat jemaah hendak masuk atau pada saat jemaah sudah duduk dan untuk makan siang diberikan 2 (dua) pilihan menu dan jemaah bisa memilih menu makan siang yang telah disediakan.

Konsumsi untuk manasik yang diselenggarakan oleh pihak travel di asrama haji berupa snack dan nasi box yang dibagikan oleh karyawan saat jemaah duduk ditempat yang telah

disediakan, dan membagikan makan siang saat praktek manasik selesai.

4) *Controlling*

Dalam melakukan pengawasan atau pengendalian pihak travel dibantu oleh pembimbing ataupun mitra untuk memberikan informasi kepada pihak travel mengenai makanan yang bisa dimakan oleh pihak jemaah umrah. Pimpinan PT. Noor Thoibah Tour and Travel memberikan arahan dan masukan kepada tim handling.

f. Kesehatan

1) *Planning*

Salah satu syarat untuk umrah adalah jemaah melakukan suntik vaksin meningitis dan booster. Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada jemaah PT. Noor Thoibah Tour and Travel memberikan pilihan kepada jemaah. Jemaah bisa melakukan vaksin mandiri dan juga bisa melakukan vaksin melalui travel dimana pihak travel akan mendampingi para jemaah ataupun mitra yang akan melakukan vaksin. Bagi jemaah yang belum melakukan vaksin booster pihak travel akan membantu untuk mencarikan tempat vaksin dan mendampingi jemaah.

2) *Organizing*

Dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada jemaah, PT. Noor Thoibah Tour and Travel menetapkan beberapa orang yang bertugas untuk mengurus surat vaksin dan mendampingi para jemaah. Karyawan akan mendampingi jemaah dan mitra ketika melakukan vaksin jika diperlukan. Jemaah dapat melakukan vaksin ditempat yang direkomendasikan travel ataupun tempat yang dipilih oleh jemaah sendiri.

3) *Actuating*

Jemaah yang melakukan vaksin secara mandiri akan mendapatkan surat rekomendasi dari pihak travel. Sedangkan jika jemaah ingin menggunakan jasa dari travel. Jemaah dapat melakukan konsultasi kapan ingin melakukan vaksin kemudian mengisi link vaksin, pilih lokasi untuk melakukan vaksin, kemudian jemaah melengkapi berkas-berkas yang diperlukan dan pihak travel selanjutnya akan mendampingi jemaah yang ingin melakukan vaksin.

4) *Controlling*

Dalam melakukan pengawasan dan pengendalian pihak travel akan melakukan laporan setiap selesai melakukan pendampingan kepada manajer operasional dan karyawan lainnya dan kemudian nanti baru akan disampaikan melalui rapat mingguan.

g. Paspor

1) *Planning*

Untuk paspor pihak travel memberikan pelayanan pendampingan pembuatan paspor seperti pemberkesan dokumen paspor, foto dan lain sebagainya.

2) *Organizing*

Untuk pembuatan paspor ada 2 (dua) orang karyawan yang bertugas. Karyawan bertugas untuk memeriksa kelengkapan data jemaah dalam pembuatan paspor dan validasi akhir dalam pembuatan paspor. Salah satu karyawan memiliki tugas untuk mendampingi jemaah.

3) *Actuating*

Pihak travel akan membuat surat rekomendasi pembuatan paspor untuk jemaah di Kementerian Agama. Untuk melakukan pendaftaran pembuatan paspor jemaah menyerahkan berkas berupa KTP, KK, Akta lahir/Buku Nikah/Ijazah. Jika jemaah sudah memiliki paspor jemaah wajib membawa fotocopy paspor tersebut. Pihak travel akan melakukan pendaftaran secara online kemudian melakukan konsultasi kepada jemaah mengenai jadwal pembuatan paspor Setelah itu karyawan akan memilih kantor imigrasi. Karyawan yang bertugas mendampingi akan menunggu sampai proses perekaman data dan foto paspor selesai.

4) *Controlling*

Karyawan akan mengecek kembali dokumen jemaah ketika melakukan pendaftaran online, jika terdapat kekeliruan maka akan diperbaiki dengan masa waktu maksimal 5 hari kerja.

h. Keberangkatan

1) *Planning*

Untuk keberangkatan PT. Noor Thoibah Tour and Travel memberikan pelayanan kepada para jemaah. Tim keberangkatan dari travel tiba terlebih dahulu untuk mempersiapkan keberangkatan jemaah. Karyawan akan membantu para jemaah untuk membawakan komper dan membagikan perlengkapan tersisa lainnya. Kemudian membantu jemaah untuk melakukan chek-in, para jemaah berada di bandara 3 (tiga) jam sebelum jam keberangkatan.

2) *Organizing*

Tim Handling keberangkatan mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan kepada para jemaah. Tim Handling terdiri dari beberapa orang karyawan dan juga pimpinan PT. Noor Thoibah Tour and Travel, dan juga beberapa staf bandara yang akan membantu. Staf bandara akan membantu untuk menyusun dan membawakan koper dari jemaah.

3) *Actuating*

Jemaah umrah tiba di bandara 3 (tiga) jam sebelum keberangkatan dan tim Handling keberangkatan bersiap di bandara 4 (empat) jam tiba lebih dulu di bandara dari sebelum keberangkatan para jemaah. Tim handling akan menunggu di depan pintu masuk. Kemudian saat jemaah tiba di tempat tunggu yang telah ditetapkan oleh pihak travel. Tim handling mengumpulkan koper jemaah dan kemudian membagikan kewajiban yang harus diterima jemaah seperti (konsumsi, album, id card, tiket, dan barang khusus yang dititipkan lainnya). Koper yang sudah di cek akan di antar oleh tim menuju bagasi pesawat. Sebagian dari tim handling mengantarkan jemaah untuk melakukan check in terlebih dahulu, dan memastikan jemaah sudah masuk keruang tunggu, dan memastikan jemaah sudah berada di pesawat sampai dengan keberangkatan.

4) *Controlling*

Pimpinan PT. Noor Thoibah Tour and Travel masuk ke dalam tim handling untuk melakukan pengawasan secara langsung, jika terdapat kendala pimpinan akan memberikan penanganan secara langsung. Pimpinan juga akan ikut untuk menadampingi jemaah umrah, dan memberikan arahan ataupun pengawasan kepada jemaah dan tim handling yang ikut.

B. Pembahasan

Dari data yang didapatkan peneliti dari lapangan untuk menganalisis bagaimana fungsi manajemen pelayanan yang diterapkan PT. Noor Thoibah Tour and Travel dan apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan kepada jemaah umrah ketika di tanah air. Peneliti memberikan fokus kepada fungsi manajemen pelayanan yang meliputi, perencanaan (*Planning*), Pengorganisasian (*Organizing*), Pelaksanaan (*Actuating*), dan Pengawasan (*Controlling*). Dimana data yang didapatkan melalui dokumen, wawancara dan juga hasil pengamatan dilapangan

1. Penerapan Fungsi Manajemen PT. Noor Thoibah Tour and Travel

Manajemen merupakan bentuk kerja, yang pekerjaannya memiliki fungsi-fungsi manajemen, yang terdiri dari:

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan menentukan tujuan-tujuan yang hendak dicapai dan bagaimana cara agar dapat mencapai tujuan tersebut.¹ Perencanaan merupakan sebuah proses penyusunan yang memiliki metode, strategi, dan langkah-langkah yang efektif untuk mencapai sebuah visi dari perusahaan dan sesuai dengan motto perusahaan yaitu “melayani sepenuh hati”.

¹ M. Manulang, *Dasar-dasar Manajemen*. (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2015). h. 9

Peneliti telah melakukan wawancara dan pengamatan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Noor Thoibah Tour and Travel dalam menerapkan fungsi-fungsi manajemen yang diterapkan dalam pelayanan kepada jemaah PT. Noor Thoibah Tour and Travel. Peneliti menganalisis bahwa proses yang diberikan sudah cukup baik.

Pimpinan menyusun perencanaan dengan baik dan jelas yang diterapkan di PT. Noor Thoibah Tour and Travel karena sebagian besar langkah-langkah dalam memberikan pelayanan tertulis di dalam *Standar Operasional Prosedur* (SOP) dan *job desk* PT. Noor Thoibah Tour and Travel. Pimpinan memberikan langkah-langkah ini bertujuan agar pelayanan yang diberikan karyawan terarah dengan baik dan pelayanan yang diberikan kepada para tamu maupun jemaah adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan oleh PT. Noor Thoibah Tour and Travel.

Dalam memberikan pelayanan kepada para calon jemaah para karyawan dibantu dengan 17 mitra yang masih aktif dimana mitra akan mendapatkan pembekalan salah satunya adalah mengenai cara memberikan pelayanan kepada para calon jemaah. Mitra hanya bertugas untuk membantu mengarahkan jemaah dan mengurus pemberkasan untuk keberangkatan umrah.

Hampir dari semua staf karyawan PT. Noor Thoibah Tour and Travel memahami dan bisa memberikan pelayanan diluar

tugasnya jika memang diperlukan. Ketika karyawan lain yang memberikan pelayanan diluar tugasnya, karyawan tersebut akan langsung memberikan informasi terbaru keseluruh staf karyawan termasuk dengan bagian divisi operasional.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan pengelompokan kegiatan-kegiatan yang diperlukan, pengorganisasian juga mengelompokkan orang-orang serta menetapkan tugas, fungsi, wewenang, dan tanggung jawab masing-masing karyawan.² Pengelompokan bertujuan untuk memberikan kinerja yang efektif dan efisien serta diharapkan dapat mencapai visi perusahaan.

Dalam pelaksanaan pelayanan PT. Noor Thoibah Tour and Travel sebelumnya menetapkan beberapa orang karyawan yang bekerja di fokusnya masing-masing dan diharapkan dapat bekerja dengan maksimal. Pengorganisasian diterapkan di dalam struktur organisasi PT. Noor Thoibah Tour and Travel, yang dapat memudahkan kepada masing-masing karyawan dalam pelaksanaan pelayanan dan memudahkan untuk pimpinan untuk mengarahkan karyawannya, dan menghindari terjadinya tumpang tindih atau *double job desk*.

Peneliti melakukan wawancara dan pengamatan dimana saat terjadi pandemi covid-19 PT. Noor Thoibah kehilangan 2 (dua)

² M. Manulang, *Dasar-dasar Manajemen*. h. 10

orang karyawan dimana karyawan yang tersisa hanya 1 (satu) orang perempuan dan 3 (tiga) orang laki-laki yang bekerja di kantor. 1 (satu) orang karyawan perempuan memegang posisi Manajer Operasional dan Manajer Marketing, karena kekurangan sumber daya manusia sehingga terjadi *double job desk*.

Menurut Hasibun “manajemen merupakan ilmu dan seni dalam mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisiensi dalam mencapai tujuan tertentu”³. Pimpinan PT. Noor Thoibah Tour and Travel melakukan pemanfaatan sumber daya manusia dengan baik dimana pimpinan memanfaatkan sisa karyawan yang ada untuk mengisi dan mengatur ulang susunan tugas atau *job desk* yang kosong sehingga terjadi perombakan agar tujuan perusahaan tetap bisa tercapai.

c. Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan merupakan proses untuk mengarahkan, membimbing, dan menyemangati karyawan dalam pelaksanaan suatu rencana untuk mencapai tujuan.⁴ Pelaksanaan merupakan fungsi dari yang berhubungan langsung dengan manusia yang memuat tingkah laku, hubungan antar manusia, komunikasi dan kepemimpinan yang didalamnya untuk memberikan ide, gambaran ataupun inspirasi,

³ Lailatul Mursyidah, dan Ilmi Usrotin, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jawa Timur: UMSIDA, 2020), h. 7.

⁴ Dalinur, *Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji*. h. 6

semangat dan juga dorongan dari pimpinan untuk para karyawan agar lebih semangat dan dapat bekerja dengan sepenuh hati dan tidak keluar dari misi dan visi perusahaan.

Bonner and Sprinkle as *Reward and compensation systems focus on motivating and increasing the performance of individuals and groups within organisations by achieving congruence between their goals and activities and those of the organisation.*⁵ Artinya sistem penghargaan dan kompensasi yang diberikan memiliki fokus untuk memotivasi dalam meningkatkan kinerja individu dan kelompok dalam organisasi agar dapat mencapai tujuan dan tugas yang selaras dari sebuah organisasi.

PT. Noor Thoibah memberikan pengarahannya dengan menjalankan langkah-langkah berikut:

1) *A motivated workforce can be a significant factor organizational succes. When employees are motivated to work at higher levels of productivity the organization as a whole runs more effciently and is more effective at reaching its goals.*⁶ Karyawan yang termotivasi menjadi faktor penting dalam kesuksesan sebuah organisasi. Ketika karyawan termotivasi tentunya produktivitas untuk bekerja akan lebih tinggi pekerjaan akan berjalan lebih

⁵ Teemu Malmi dan David A. Brown, "Management control system as a package – Opportunities, challenges and research directions", Journal Elsevier. h. 293

⁶ Ajita Chandra, *et al. Eds.* "Reward Management Practices And Its Impact On Employees Motivation: An Evidence From Some Service Organization In Lucknow". International Journal Of Reseach In Computer Application and Management (8), no (3), 2018. h.2

efisien dan lebih efektif dalam mencapai tujuannya. Pemberian motivasi, yang diberikan secara langsung oleh pimpinan PT. Noor Thoibah Tour and Travel, yang diharapkan dapat memberikan pengaruh produktivitas karyawan untuk mencapai tujuan.

- 2) Menjalin komunikasi, pihak PT. Noor Thoibah Tour and Travel menjalin hubungan dengan baik oleh beberapa mitra seperti (penyedia konsumsi, penerbangan, perlindungan, pemerintah, klinik kesehatan, pihak penyedia perlengkapan umrah, dan lain sebagainya), serta para alim ulama. Pimpinan PT. Noor Thoibah Tour and Travel juga menjalin hubungan baik dengan para karyawan dengan cara melakukan berdiskusi dengan secara pribadi dengan para karyawan.
- 3) Pemberian award, diberikan kepada para karyawan sebagai bentuk dari hasil kerja keras dimana setiap karyawan akan mendapatkan potongan harga untuk ibadah umrah dan beberapa penghargaan lainnya.

Pengarahan merupakan penentu jalannya pelaksanaan yang ada di perusahaan. Pengarahan merupakan salah satu bentuk manajemen yang digunakan oleh PT. Noor Thoibah Tour and Travel yang diberikan langsung oleh pimpinan PT. Noor Thoibah Tour and Travel kepada karyawannya seperti pemberian motivasi, pengarahan untuk

menjalin hubungan komunikasi dengan mitra, alim ulama dan beberapa dengan pemerintahan.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan atau pengendalian merupakan fungsi manajemen yang memuat penilaian, dan evaluasi agar sehingga diharapkan karyawan akan bekerja sesuai dengan misi dan visi dari perusahaan. Pimpinan PT. Noor Thoibah Tour and Travel akan mengadakan rapat 1 (satu) minggu sekali disetiap hari senin dimana karyawan akan dikumpulkan dan dilakukan pemeriksaan, serta evaluasi dalam menjalankan tugasnya 1 (satu) minggu sebelumnya dan rencana 1 (satu) minggu kedepan.

2. Penerapan Manajemen Pelayanan PT. Noor Thoibah Tour and Travel

a. Administrasi

Administrasi merupakan hal utama yang cukup penting dimana sebelum jemaah melakukan keberangkatan ke tanah suci untuk melaksanakan ibadah umrah. Didalam administrasi terdapat dokumen pendaftaran, surat rekomendasi kemenag, surat rekomendasi vaksin, surat cuti untuk jemaah, pembayaran, serta dokumen lainnya yang diperlukan untuk memenuhi persyaratan keberangkatan jemaah untuk beribadah umrah. Untuk memberikan pelayanan PT. Noor Thoibah Tour and Travel dibantu satu staf karyawan sebagai *customer service* yang bertugas untuk membantu

memberikan pelayanan kepada para jemaah dan tamu yang berkunjung ke travel PT. Noor Thoibah Tour and Travel.

Pada hasil penelitian yang dilakukan penulis dilapangan, pelayanan administrasi di PT. Noor Thoibah Tour and Travel dapat dikatakan cukup efektif dan efisien meskipun PT. Noor Thoibah Tour and Travel memiliki kekurangan sumber daya manusia (SDM). Untuk pelayanan administrasi PT. Noor Thoibah Tour and Travel dibantu oleh mitra, dimana mitra akan membantu mengumpulkan berkas dokumen yang diperlukan untuk melakukan pendaftaran dan berkas yang diperlukan sampai dengan keberangkatan. Mitra akan menyerahkan berkas langsung ke kantor dan membantu memberikan pelayanan apabila ada data yang kurang lengkap dan keliru.

Jemaah juga dapat melakukan pendaftaran secara mandiri, online dan jemaah dapat langsung datang kekantor, membawa berkas dan melakukan pendaftaran. Untuk tamu akan mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan tamu. Pelayanan yang diberikan PT. Noor Thoibah Tour and Travel bisa secara offline yang dimana jemaah dapat datang langsung ke kantor Noor Thoibah dan bisa juga secara online, kebanyakan dari jemaah menanyakan sesuatu melalui mitra jika mitra tidak bisa menjawab pertanyaan yang diajukan jemaah, mitra dapat menanyakan ke staf karyawan PT. Noor Thoibah Tour and Travel atau langsung mengalihkan kontak ke staf karyawan PT. Noor Thoibah Tour and Travel.

Jika memiliki pertanyaan ataupun memiliki keperluan dan tidak memungkinkan untuk datang langsung ke kantor mitra, jemaah, dan calon jemaah dapat menghubungi *costomer service* melalui media Whastapp dan nomor seluler biasa. Jika karyawan yang memberikan pelayanan administrasi bukan dari *costomer service* maka karyawan yang memberikan pelayanan tadi harus memberikan laporan kepada seluruh karyawan dan terkhususnya kepada *costomer service* yang bertugas. Sehingga seluruh karyawan dapat mengetahui apa saja yang terjadi perusahaan.

b. Transportasi (Maskapai)

Maskapai penerbangan yang digunakan PT. Noor Thoibah Tour and Travel ada Lion air, Garuda Indonesia, Batik air, Wonderful Indonesia, dan Saudi Arabian aislines. Perjalanan menuju Arab Saudi memakan waktu yang cukup lama sehingga PT. Noor Thoibah Tour and Travel memberikan penawaran dengan paket yang dipilih dimana penerbangan menggunkana 2 (dua) kali penerbangan dari bandara Syamsudin Noor menuju bandara Soekarno-Hatta, kemudian jemaah akan melakukan perjalanan religi sebagaimana paket yang telah dipilih diberikan, setelah itu jemaah baru akan melakukan penerbangan Internasional menuju tujuan Jeddah. Jemaah juga dapat memilih paket dengan paket penerbangan Internasional dari bandara Syamsudin Noor menuju Jeddah.

c. Bimbingan (Manasik)

Jemaah mendapatkan 1 (satu) kali manasik saat ditanah air, yang bertujuan agar jemaah mendapatkan pembekalan sebelum jemaah menjalankan ibadah umrah nantinya. Pelaksanaan bimbingan manasik dilaksanakan cukup baik.

Dari hasil pengamatan untuk manasik yang dilaksanakan oleh PT. Noor Thoibah Tour and Travel ada 2 (dua) bimbingan manasik, yang pertama dilaksanakan dirumah salah satu mitra yang menginginkan manasik secara pribadi. Jemaah yang datang disambut oleh mitra dan diarahkan ke ruangan manasik. Jemaah yang hendak memasuki ruangan manasik mendapatkan konsumsi snack dipintu masuk, yang telah dipersiapkan oleh mitra. Manasik dimulai sekitar pukul 3 (tiga) sore, acara manasik dibuka oleh MC dari PT. Noor Thoibah Tour and Travel kemudian disambung dengan sambutan dari pimpinan PT. Noor Thoibah Tour and Travel, acara selanjutnya adalah acara inti yaitu bimbingan manasik. Acara manasik dipimpin tuan guru yang dipersiapkan PT. Noor Thoibah. Acara inti berlangsung kurang lebih selama 1 (satu) jam 30 (tiga puluh) menit kemudian masuk sesi tanya jawab dan penyampaian dari pimpinan PT. Noor Thoibah Tour and Travel mengenai persiapan keberangkatan umrah seperti surat vaksin covid, kelengkapan barang bawaan dan sebagainya. Setelah itu MC menutup acara, kemudian disambung dengan shalat ashar berjemaah. Setelah itu jemaah

dipersilahkan untuk menikmati makan siang yang telah dipersiapkan. Setelah makan, para jemaah berbincang-bincang sebentar dan kemudian pulang acara selesai sekitar setengah 6 (enam) sore.

Kemudian manasik yang kedua yang diadakan langsung oleh PT. Noor Thoibah Tour and Travel. Manasik dilaksanakan di asrama haji Syamsudin Noor yang berlokasi di Banjarbaru. Sambil menunggu jemaah datang para karyawan mengecek kembali *sound sistem* dan kelengkapan lainnya. Acara dimulai sekitar jam 9 (sembilan) pagi. Dipintu gerbang jemaah akan diarahkan satpam depan yang berjaga. Jemaah kemudian akan disambut banner dari PT. Noor Thoibah Tour and Travel kemudian karyawan yang berjaga mengarahkan jemaah untuk memarkirkan kendaraan dan kemudian mengarahkan ke masjid asrama haji tempat dimana manasik akan dilaksanakan. Setelah itu jemaah melakukan registrasi, mendapatkan konsumsi, dan kertas manasik. Acara dibuka dengan sambutan-sambutan dari pimpinan PT. Noor Thoibah Tour and Travel kemudian dengan beberapa tamu undangan yang berhadir. Yang dipimpin MC dari PT. Noor Thoibah Tour and Travel. Setelah sambutan masuk ke acara inti yaitu penyampaian materi manasik oleh tuan guru yang berlangsung selama kurang lebih 2 (dua) jam. Setelah itu disambung dengan penyampaian dari pimpinan PT. Noor Thoibah Tour and Travel mengenai keberangkatan dan perlengkapan lainnya. Kemudian disambung

dengan praktek kelapangan dimana pimpinan PT. Noor Thoibah Tour and Travel akan langsung membimbing para jemaah untuk melaksanakan kegiatan praktek. Setelah praktek selesai jemaah langsung diarahkan karyawan yang bertugas dilapangan mendampingi saat praktek untuk mengarahkan jemaah mengambil makan siang. Setelah makan siang jemaah diperbolehkan untuk pulang. Kegiatan manasik selesai mendekati adzan zuhur.

Pelayanan bimbingan manasik yang diberikan PT. Noor Thoibah Tour and Travel sudah dikatakan cukup baik. Mulai dari persiapan sampai dengan acara mulai dan selesai seluruh rangkaian acara berjalan dengan baik. Tempat untuk acara manasik yang dipilih untuk kegiatan bertujuan membantu jemaah mendapatkan gambaran yang belum pernah berangkat ke tanah suci untuk beribadah umrah.

d. Konsumsi

Konsumsi merupakan pelayanan yang cukup penting untuk memberikan kesan perhatian kepada jemaah. PT. Noor Thoibah Tour and Travel memberikan konsumsi yang cukup baik. Setiap kegiatan PT. Noor Thoibah Tour and Travel akan memberikan konsumsi berupa makanan ataupun snack. Konsumsi juga diberikan mitra ketika melaksanakan kegiatan manasik mandiri.

Dari hasil pengamatan dilapangan konsumsi pertama yang dipersiapkan mitra, saat manasik mandiri berupa snack (kue basah, dan juga air mineral), kemudian menu yang disediakan untuk

makan siang ada 3 menu dimana menu tersebut disesuaikan dengan jemaah apakah memiliki alergi terhadap makanan tertentu. Ada tiga pilihan menu yang tersedia (ikan, ayam, dan juga telur), jemaah dapat memilih sesuai keinginan.

Konsumsi kedua yang dipersiapkan PT. Noor Thoibah Tour and Travel pada saat manasik di asrama haji Syamsudin Noor. Salah satu karyawan membagikan konsumsi (berupa air mineral) pada saat jemaah datang dan sudah duduk ditempat yang telah disediakan. Kemudian 2 (dua) orang karyawan mempersiapkan makan siang. Makan siang dibagikan pada saat jemaah selesai praktek manasik dilapangan. Karyawan membagikan makan siang berupa nasi box yang didalamnya tersedia 2 (dua) pilihan menu. Setelah makan siang dibagikan jemaah diperbolehkan pulang jemaah dapat beristirahat ditempat yang diarahkan untuk istirahat dan menikmati makan siang dan jemaah juga dapat langsung pulang. Konsumsi yang ketiga dipersiapkan PT. Noor Thoibah Tour and Travel yaitu pada saat keberangkatan. Jemaah yang sudah masuk keruang keberangkatan akan langsung diberikan konsumsi berupa nasi kotak yang didalamnya ada 2 (dua) pilihan menu (ayam, dan telur). Jemaah yang sudah mendapatkan konsumsi akan langsung diarahkan untuk chek in dan diarahkan oleh salah satu karyawan untuk bisa menikmati makanan yang telah diberikan diruang tunggu.

Pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Noor Thoibah Tour and Travel cukup baik dimana karyawan akan melakukan koordinasi dengan mitra terlebih dahulu mengenai konsumsi yang akan disediakan. Mitra dan karyawan PT. Noor Thoibah Tour and Travel mendata menu yang bisa dikonsumsi oleh jemaah. Setelah itu data tersebut akan diberikan kepada karyawan yang bertugas untuk mempersiapkan menu konsumsi di acara manasik, dan juga keberangkatan. Pemilihan menu yang tepat diharapkan jemaah dapat menikmati konsumsi yang telah disediakan baik oleh mitra maupun dari PT. Noor Thoibah Tour and Travel sendiri.

e. Kesehatan

Kerajaan Arab Saudi menetapkan suntik vaksin meningitis merupakan kewajiban bagi seluruh jemaah umat muslim diseluruh dunia yang hendak mengunjungi kota Makkah ataupun Madinah. Kewajiban ini dikarenakan Penyakit Meningitis atau *meningkokus* merupakan sebuah penyakit akut radang selaput otak, karena disebabkan bakteri *nisseria meningitis* merupakan sebuah penyakit yang dapat merusak saraf gerak yang mengakibatkan kelumpuhan kerusakan kendali.⁷ Covid-19 adalah virus yang mudah menular, virus ini dapat menular melalui partikel udara yang keluar melalui pernapasan, melalui benda atau permukaan yang pernah memiliki riwayat tersentuh seseorang yang telah menderita Covid-19 dan lain

⁷ Anwar Hafidzi, *Kewajiban Penggunaan Vaksin: Antara Legalitas dan Formalitas Perspektif Maqashid Al-Syariah*. (Banjarmasin: UIN Antasari Fakultas Syariah, 2020) h. 210

sebagainya . Virus ini juga dapat menyebabkan kematian bagi penderitanya.⁸ Oleh sebab itu Pencegahan Covid-19 menerapkan protokol kesehatan melalui vaksinasi. Vaksinasi memiliki tujuan untuk untuk menguatkan sistem kekebalan tubuh dimana vaksin *booster* adalah vaksin lanjutan dari 2 (dua) vaksin sebelumnya vaksin *booster* merupakan *menstimulasi imunologi* untuk memaksimalkan meningkatkan kekebalan tubuh pada manusia.⁹ Upaya pelindungan ini untuk seluruh lapisan masyarakat terutama untuk para jemaah yang hendak pergi keluar negeri. Vaksin *booster* menjadi salah satu persyaratan wajib di bandara untuk bisa menunaikan ibadah ketanah suci.

Saat pendaftaran administrasi yang dilakukan jemaah, baik mitra maupun karyawan PT. Noor Thoibah Tour and Travel sudah memberikan arahan dan mengingatkan untuk melakukan vaksin 3 (tiga) yaitu *booster*. Pada saat manasik jemaah akan diingatkan kembali mengenai kewajiban untuk melaksanakan vaksin *booster*.

Jemaah mendapatkan surat rekomendasi dari travel untuk melaksanakan vaksin meningitis dan vaksin *booster*. Jemaah juga akan didampingi oleh mitra maupun dari karyawan PT. Noor Thoibah Tour and Travel. Jemaah akan menyerahkan sertifikat

⁸ Setiyo Adi Nugroho dan Indra Nur Hidayat, *Efektivitas dan Keamanan Vaksin Covid-19: Studi Rerensi* . (Bali: Universitas Nurul Jadid Fakultas Kesehatan, 2021). H. 3-4

⁹ Muhammad Win Arami, Novianti Purnamasari, dan Sri Rahayu, *Analisa Yang Mempengaruhi Keputusan Tenaga Kesehatan Melakukan Vaksinasi Covid-19 Lanjutan (Booster)* h. 52

vaksin dan dokumen lainnya yang mendukung bahwa jemaah sudah melakukan vaksin kepada karyawan PT. Noor Thoibah Tour and Travel yang penyerahannya dibantu oleh mitra. Pemberian vaksin kepada jemaah bertujuan untuk menjaga kesehatan jemaah saat berada di tanah suci maupun saat kembali ke tanah air.

f. Paspor

Paspor merupakan salah satu syarat untuk bisa berpergian ke luar negeri. PT. Noor Thoibah Tour and Travel akan memberikan surat rekomendasi pembuatan paspor dan melakukan pendampingan kepada jemaah. Jemaah juga dapat didampingi mitra dan jemaah juga dapat memperpanjang paspor secara mandiri. Karyawan PT. Noor Thoibah Tour and Travel yang bertugas akan membuat janji sebelumnya dengan jemaah ataupun mitra kemudian berangkat bersama-sama ketempat migrasi yang telah direkomendasikan PT. Noor Thoibah Tour and Travel.

g. Asuransi

Asuransi merupakan perlindungan yang diberikan PT. Noor Thoibah Tour and Travel kepada para jemaah. Asuransi yang diberikan yaitu: asuransi medis, santunan kematian, kehilangan bagasi, dan asuransi kecelakaan. Jemaah yang mendaftarkan dirinya untuk berangkat umrah bersama PT. Noor Thoibah Tour and Travel secara otomatis sudah mendapatkan asuransi. Asuransi dimulai

ketika jemaah berangkat dari rumah menuju bandara sampai dengan kembali dari ke tanah air.

Jemaah yang mendapatkan asuransi harus menyertakan kwitansi untuk bisa mencairkan dana asuransinya. Pencairan asuransi akan dibantu PT. Noor Thoibah dan juga pimpinan PT. Noor Thoibah Tour and Travel juga ikut serta membantu dalam pencairan dana asuransi jemaah.

h. Keberangkatan

Pada saat manasik yang diselenggarakan PT. Noor Thoibah Tour and Travel yang bertempat di asrama haji Syamsudin Noor, pimpinan PT. Noor Thoibah Tour and Travel memberikan himbuan kepada jemaah untuk berada di bandara 3 (tiga) jam sebelum keberangkatan.

Karyawan yang menjadi penanggung jawab keberangkatan mempersiapkan tim dari pihak bandara untuk membantu para jemaah membawa koper, dan mempersiapkan keperluan chek-in jemaah. Ketika jemaah datang dan sampai ke bandara jemaah melakukan sesi foto bersama dan kemudian melaksanakan sholat subuh di mushola yang disediakan di bandara. Setelah itu jemaah kembali berkumpul dengan sanak saudara yang mengantarkan dan foto bersama. Setelah jemaah menunggu sekitar 2 (dua) jam barulah jemaah bisa memasuki ruang keberangkatan dan dapat melakukan *chek-in*. Kemudian pihak bandara membantu membawa koper masuk

kedalam ruang keberangkatan untuk pengecekan bagasi dan karyawan lainnya dari PT. Noor Thoibah Tour and Travel membantu mengarahkan jemaah menuju ruang keberangkatan. Setelah itu barulah jemaah mendapatkan perlengkapan yang tersisa lainnya dan jemaah juga konsumsi, dan kemudian jemaah melakukan *chek-in*, kemudian jemaah menikmati makanannya di ruang tunggu.

Setelah jemaah memasuki ruang tunggu karyawan melakukan pengecekan bagasi dan para karyawan didampingi langsung oleh pimpinan PT. Noor Thoibah Tour and Travel. Setelah pengecekan bagasi selesai barulah pimpinan PT. Noor Thoibah Tour and Travel mengikuti jemaah untuk memasuki ruang tunggu.

3. Aspek Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan tentunya harus memiliki aspek-aspek pelayanan yang mendukung agar kualitas pelayanan dapat tercapai. Aspek Pelayanan memiliki 5 (lima) diantaranya:

a) *Tangibles* berkaitan dengan sarana yang memiliki bentuk fisik atau fasilitas yang digunakan, PT. Noor Thoibah Tour and Travel memiliki: kantor, komputer administrasi, wifi, ruang tunggu, gudang barang perlengkapan, kursi yang memadai, toilet, dan ruang kerja untuk pimpinan. Para karyawan juga memakai pakaian yang rapi dan seragam. PT. Noor Thoibah Tour and Travel juga memiliki

beberapa petunjuk arah menuju PT. Noor Thoibah dan pamflet yang terpajang di dekat tangga pintu masuk.

- b) *Reliability* memiliki kemampuan menyediakan pelayanan terpercaya, PT. Noor Thoibah Tour and Travel memberikan pelayanan sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan perusahaan. PT. Noor Thoibah Tour and Travel juga memberikan ruang untuk para jemaah untuk memberikan kesan dan pesan serta ruang keluhan yang langsung disampaikan ke pimpinan PT. Noor Thoibah Tour and Travel.
- c) *Responsiveness*, kesanggupan dalam dalam membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Karyawan PT. Noor Thoibah Tour and Travel memberikan bantuan kepada para jemaah dan juga para mitra dengan cepat dan tanggap. PT. Noor Thoibah Tour and Travel juga siap sedia untuk membantu dan memberikan pelayanan untuk jemaah dan 17 mitra aktif lainnya diluar jam kerja.
- d) *Assurance* kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Karyawan PT. Noor Thoibah Tour and Travel memberikan pelayanan dengan ramah, sopan dan baik. Bahkan pimpinan PT. Noor Thoibah Tour and Travel juga siap sedia untuk membantu jemaah apabila diperlukan. Hampir dari seluruhh karyawan mampu memberikan pelayanan

untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan para jemaah, tamu, maupun mitra.

- e) *Emphaty* sikap tegas dan penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen, seluruh karyawan PT. Noor Thoibah Tour and Travel juga sangat baik dimana jika ada tamu ataupun jemaah yang datang seluruh karyawan akan berdiri dan memberikan senyum yang ramah kepada tamu ataupun jemaah. Para karyawan memberikan pelayanan seperti mempersilahkan untuk duduk, kemudian menawarkan minuman kepada tamu ataupun jemaah yang datang dan juga salah satu karyawan akan meninggalkan tempat kerjanya dan akan fokus memberikan pelayanan kepada tamu ataupun jemaah.

4. Bentuk Pelayanan

Bentuk pelayanan yang diberikan PT. Noor Thoibah Tour and Travel cukup seimbang diantaranya ada 3 (tiga) layanan yaitu: Layanan secara lisan yang cukup banyak digunakan ketika karyawan berinteraksi dengan jemaah seperti ketika jemaah menyerahkan berkas, disaat bimbingan manasik, pembuatan paspor, pemberian konsumsi, pelayanan kesehatan untuk vaksin, mengarahkan jemaah disaat di bandara, dan interaksi kepada tamu yang sangat baik, memberikan rasa aman dan nyaman baik kepada tamu, ataupun jemaah. Pelayanannya juga tidak terpaku kepada satu karyawan saja meskipun terkadang karyawan yang menjawab pertanyaan atau memberikan pelayanan bukan dari divisinya, tetapi para karyawan

mampu menjawab dengan jelas dan baik. Kemudian yang kedua yaitu pelayana dengan tulisan yang diberikan yaitu: dipinggir jalan raya setelah lampu merah terdapat papan nama yang memudahkan untuk jemaah menemukan letak PT. Noor Thoibah Tour and Travel. Ada beberapa tulisan dan Banner yang menjelaskan secara singkat melalui gambar yang terpajang di tempat tangga menuju lantai 2 (dua). Kemudian disaat manasik jemaah akan disambut dengan banner yang terpasang digerbang pintu masuk menuju masjid tempat manasik diselenggarakan, karyawan juga memberikan arahan dan pengumuman melalui pesan grup, chat pribadi baik dengan jemaah maupun mitra

Bentuk pelayanan yang cukup terlihat layanan dalam bentuk perbuatan, yaitu dimana para karyawan sangat memperhatikan jemaah, karyawan akan memastikan para jemaah mendapatkan pelayanan dengan baik, seperti pada saat datang ke kantor, melakukan administrasi, manasik, di bandara karyawan yang tidak bertugas memastikan apakah jemaah sudah mendapatkan tempat duduk, konsumsi, perlengkapan umrah yang didapatkan sudah lengkap atau belum, karyawan juga selalu mengarahkan jemaah ketempat yang ingin dituju, selalu bersiaga dibelakang barisan jemaah pada saat manasik jika sewaktu-waktu jemaah memerlukan bantuan. Tidak jarang jemaah, karyawan, mitra dan pimpinan PT.

Noor Thoibah Tour and Travel makan bersama, dan berkumpul ketika acara manasik selesai.

5. Faktor Pendukung dan Penghambat

Faktor mendukung yang membantu dalam memberikan pelayanan yang dimiliki PT. Noor Thoibah Tour and Travel adanya sarana prasana yang mendukung jalannya pelayanan. Prasana merupakan alat penunjang yang pada umumnya merupakan fasilitas tidak bergerak untuk mencapai sebuah tujuan seperti: lokasi kantor yang mudah untuk ditemukan, halaman parkir yang cukup luas, kantor yang cukup memadai terdapat ruang tunggu yang nyaman, kursi dan meja yang cukup memadai, toilet, dan gudang penyimpanan yang memadai untuk menyimpan perlengkapan umrah, sedangkan sarana merupakan alat yang digunakan secara langsung untuk memudahkan dalam mencapai tujuan, sarana yang dimiliki berupa komputer yang cukup untuk masing-masing divisi, transportasi (mobil), perlengkapan sound system, dan lain sebagainya.

Sedangkan faktor penghambat yaitu kurangnya sumber daya manusia di PT. Noor Thoibah Tour and Travel sehingga menyebabkan beberapa dokumen yang belum diperbarui (SOP, dan struktur organisasi), serta seringkali terjadi kendala beberapa dokumsudah cukup maksimal tetapi terkadang terdapat keterlambatan dalam merespon seperti pesan yang menumpuk dibagian *costomer service*,

dokumen yang keliru mengakibatkan keterlambatan dalam penyusunan berkas, serta pekerjaan yang terkadang terjadi *double job*.