

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Pada tahapan ini peneliti akan menyajikan hasil penelitian yang sudah dilakukan di lapangan terkait dengan pelayanan umrah PT Noor Thoibah Banjarbaru. Data tersebut diperoleh melalui wawancara kepada pihak PT Noor Thoibah dan jemaah PT Noor Thoibah. Adapun untuk mendeskripsikan pelayanan umrah PT Noor Thoibah Banjarbaru, maka peneliti akan menjelaskan sebagai berikut:

1. Sejarah PT Noor Thoibah

PT Noor Thoibah merupakan salah satu travel penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah yang berdiri pada tahun 2012 akan tetapi mulai beroperasi secara optimal pada tahun 2016 dan berlokasi di Jl. Yani KM 33 Lampu Merah, Loktabat Banjarbaru, Ruko No 2. Adapun legalitas dari PT Noor Thoibah ini dari Kementerian Agama Republik Indonesia melalui SK Menag Republik Indonesia PPIU/178/2017 pada tanggal 15 Maret 2017 berdasarkan Akte Notaris Norhasanah pada tanggal 27 Januari 2012 No:267.

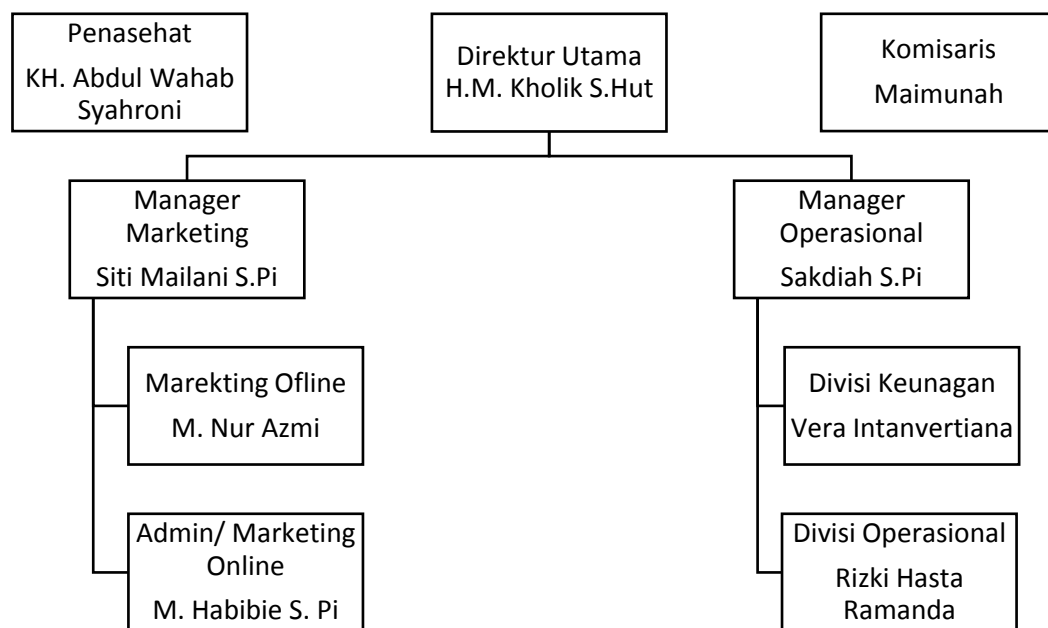
Berdirinya PT Noor Thoibah di ikuti dengan visi dan misi travel haji dan umrah ini, berikut visi dari PT Noor Thoibah yakni ;

- Menjadi biro perjalanan wisata halal yang handal dan profesional di industri perjalanan, baik dari segi staf, produk layanan, layanan maupun pengetahuan perusahaan.
- Pengalaman tak terlupakan di setiap perjalanan dan menyampaikan nilai-nilai positif dan kearifan dalam setiap aktivitas perjalanan kami.

Sedangkan misi dari PT Noor Thoibah ialah;

- Penyelenggaraan program perjalanan yang berkualitas tinggi, profesional, andal, dan sesuai dengan Syariah/Halal.
- Meningkatkan manajemen bisnis yang berkelanjutan sesuai dengan biro perjalanan halal untuk menjadi operator perjalanan terkemuka dan diakui.
- Meningkatkan kualitas sumber daya manusia perusahaan untuk produksi jasa dan produk jasa yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.
- Meningkatkan kinerja perusahaan yang peduli dengan karyawan, masyarakat dan lingkungan.
- Meningkatkan jaringan yang luas dengan kemitraan kerja yang terpercaya guna menghasilkan produk jasa yang handal.

2. Struktur Kepengurusan PT. Noor Thoibah



Gambar 4.1 Setruktur kepengurusan PT. Noor Thoibah

3. Hasil Penelitian Pelayanan Jemaah Umrah PT. Noor Thoibah

Banjarbaru

PT. Noor Thoibah Banjarbaru sebagai travel umrah selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik untuk jemaah umrah dikarenakan pelayanan merupakan hal yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan serta kenyamanan jemaah dalam pelaksanaan umrah. Seperti fasilitas, pelayanan yang sesuai dan cepat, peduli dan memiliki respon yang cepat sehingga dapat dipercaya. Seperti

yang diungkapkan dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan beberapa jemaah dari PT. Noor Thoibah dan pihak PT. Noor Thoibah. Tujuan dari wawancara kedua belah pihak guna menjadikan data yang didapatkan oleh peneliti lebih akurat terkait pelayanan diberikan oleh PT. Noor Thoibah terhadap jemaahnya. Sehingga data wawancara yang di peroleh dari kedua belah pihak dapat saling memvalidasi atau dapat disesuaikan untuk mendapatkan data yang lebih sah dan akurat.

a. PT. Noor Thoibah

Untuk menjadikan data lebih akurat, maka peneliti melakukan wawancara ke beberapa jemaah umrah PT. Noor Thoibah Banjarbaru terkait pelayanan jemaah umrah PT. Noor Thoibah Banjarbaru. Adapun persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendaftar sebagai jemaah Umrah lewat PT. Noor Thoibah meliputi :

- 1) Fotocopy KTP
- 2) Fotocopy Kartu Keluarga
- 3) Fotocopy akte/buku nikah/ijazah
- 4) Passpor yang masih berlaku hingga 6 bulan kedepan
- 5) Pas photo muka diperbesar 80% dengan ukuran 4x6 (6 lembar),
3x4 (6 lembar)
- 6) Surat vaksin 1-3 untuk usia 17 tahun ke atas
- 7) Surat vaksin 1-2 untuk usia dibawah 17 tahun, apabila dibawah 6 tahun maka tanpa surat vaksin.
- 8) Melunasi biaya pendaftaran

Adapun fasilitas yang didapatkan oleh jemaah umrah yakni perlengkapan ibadah, buku panduan ibadah, tas dan koper yang akan dibagikan sebelum keberangkatan. Sedangkan untuk air zam-zam akan dibagikan setelah kepulangan di bandara.

Pelayanan lain yang diberikan pada saat sebelum keberangkatan pun karyawan dari pihak PT. Noor Thoibah juga akan ikut menghantarkan, dan pada saat di tanah suci pembimbing juga sangat memperhatikan keadaan para Jemaahnya yang akan selalu di pantau oleh PT. Noor Thoibah. Setelah Jemaah mendaftarkan diri sesuai dengan paket yang dipilih, kemudian jemaah melaksanakan manasik selama 3 bulan sebelum keberangkatan, yang mana kegiatan manasik ini diadakan oleh pembimbing dan dilaksanakan setiap hari ahad yang bertempat di kediaman pembimbing serta bisa juga di asrama haji yang terletak di Banjarbaru. Pada saat pembelajaran Jemaah juga diberikan buku-buku tentang materi-materi berkenaan dengan ibadah umrah. Dalam kegiatan manasik ini Jemaah tidak hanya diberikan teori oleh pembimbing namun juga dilakukan praktek-praktek ibadah guna untuk lebih mengerti lagi akan tata cara ibadah umrah sehingga jemaah tidak akan kesulitan selama menjalankan ibadah umrah di tanah suci.

Di jadwal keberangkatan jemaah *check out* di bandara Syamsudinor kemudian *transet* di bandara Soekarno Hatta kemudian menuju Jeddah (Banjarmasin-Jakarta- Jeddah) dengan perjalanan kurang lebih 9 jam, setelah sampai di Jeddah kemudian Jemaah langsung menuju Madinah untuk bermalam kurang lebih 4 hari disana. Pada saat di Madinah Jemaah akan melakukan ziarah

seperti mengunjungi Masjid Quba, Masjid Sab'ah, Masjid Qiblatain, Jabal Uhud, dan pasar kurma serta memperbanyak ibadah selama masih berada disana. Setelah itu Jemaah bersiap untuk menuju ke kota Mekkah dengan menggunakan bus yang telah disediakan oleh pihak travel. Adapun saat Jemaah berada di kota Mekkah Jemaah akan ziarah ke Padang Arafah, Jabal Rahmah, Mina, Muzdalifah, Jabal Tsur. Setelah melaksanakan ziarah maka Jemaah langsung mengambil miqad di Ja'ronah dan selanjutnya melaksanakan Umrah. Untuk beberapa hari kedepan Jemaah masih di instruksikan untuk memperbanyak ibadah di Masjid Nabawi, kurang lebih 7 hari di Mekkah. Kemudian jemaah melaksanakan tawaf wada' dan *Check out* hotel menuju kota Jeddah. Setelah tiba di Jeddah Jemaah akan melanjutkan penerbangan untuk kembali ke tanah air dengan kembali *transet* di Jakarta, setelah itu langsung menuju ke Banjarmasin. Yang mana selama perjalanan tersebut segala akomodasi yang dibutuhkan jamaah telah disediakan pihak travel dan telah diatur untuk mempermudah jamaah. Sehingga dengan pelayanan yang diberikan jamaah dapat focus dalam menjalani ibadah umrahnya hingga kembali ke tanah air dengan selamat.

b. Informan Pertama

Informan pertama berinisial D, berusia 35 tahun yang bekerja sebagai ibu rumah tangga. Beliau pertama kali umrah dengan menggunakan travel PT. Noor Thoibah mengungkapkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. Noor Thoibah sangat sesuai dengan apa yang dijanjikan di awal oleh PT. Noor Thoibah. Dimulai dari hotel yang tidak jauh, alat transportasi yang nyaman terutama pada

maskapai penerbangan yang digunakan karena beliau pertama kali naik pesawat, serta pilihan menu makanan Indonesia yang beragam.

“Alhamdulillah sudah sesuai, pada saat keberangkatan, di samping saya mendapatkan perlengkapan ibadah saya juga mendapat pelayanan yang memuaskan seperti menginap di hotel yang tidak jauh dari Masjidil Haram serta menggunakan alat transportasi yang nyaman, saya nyaman sekali saat di perjalanan, terlebih waktu naik pesawat. Ini adalah pengalaman pertama saya naik pesawat serta dapat makan 3 kali sehari dengan menu Indonesia yang beragam.”¹

Selain itu beliau juga menjelaskan tentang pelayanan lain yang diberikan oleh PT. Noor Thoibah dari pelayanan baik dari karyawan maupun pembimbing yang ramah dan sopan, serta cepat membantu permasalahan jemaah terutama ketika di tanah suci sehingga menjadikan ibadah nyaman dan khusyu.

“Menurut saya mereka semua cukup ramah dan sopan, terlebih seperti pembimbing yang membimbing kami selama perjalanan, beliau sangat baik, apapun yang bisa beliau bantu pasti dibantu. ketika saya berada di tanah suci saya mengalami demam yang cukup tinggi dan memerlukan obat, namun pada saat itu saya lupa membawa obat dari tanah air dan saya tidak cocok dengan obat yang ada di tanah suci, namun Alhamdulillah pada saat pembimbing saya mengetahui keadaan saya seperti itu, maka saya langsung diberikan obat yang dibawa oleh pembimbing saya dari tanah air. Kata beliau, beliau selalu menyediakan obat dari tanah air untukantisipasi hal demikian, karena tidak sedikit yang seperti saya yang tidak cocok dengan obat yang ada di tanah suci, disana saya merasa

¹ Hasil wawancara dengan jemaah PT.Noor Thoibah inisial D pada tgl 5 oktober 2022

dibimbing dan diperhatikan dengan baik, saya juga bisa beribadah dengan nyaman dan khusyu, di sini lah saya merasa sangat bersyukur. Tujuan utama saya datang tempat ini adalah untuk beribadah dengan sebaik mungkin, alhamdulillah kesempatan itu saya pergunakan dengan sebaik mungkin.”

Informan pertama juga memaparkan terkait dengan penyampaian informasi dari karyawan PT. Noor Thoibah terhadap beliau, dimana karyawan tersebut memberikan informasi dengan sabar sampai beliau memahami dan ternyata karyawan yang membantu beliau dalam proses mendaftar tersebut merupakan pembimbing dalam perjalanan umrah ini. Pembimbing beliau ini memiliki wawasan yang cukup luas, dimulai dari penyampaian tata cara ibadah hingga menceritakan sejarah-sejarah pada tempat yang disinggahi. Sehingga dengan pelayanan tersebut beliau merasa nyaman dengan menggunakan jasa travel yang diberikan oleh PT. Noor Thoibah dikarenakan pelayanan yang diberikan karyawan dengan baik dan sopan serta karyawan yang memberikan pelayanan memiliki pengetahuan yang baik terhadap apa yang ingin diketahui oleh jamaah.

“ya, alhamdulillah saya mendapatkan informasi yang jelas, terlebih saya termasuk orang yang lambat dalam memahami sesuatu, namun karyawan yang ada dengan sabar memberikan penjelasan kepada saya. Waktu itu saya mendaftar dengan ditemani yang ternyata beliau adalah pembimbing saya, beliau sangat membantu saya. Berhubunga rumah saya dekat dengan pembimbing saya maka saya bisa tanyakan apapun juga yang mungkin belum saya fahami kepada beliau. Beliau juga dengan lapang menerima dan membantu. Banyak hal yang beliau

sampaikan, di samping beliau menyampaikan tentang tata cara beribadah beliau juga menceritakan sejarah-sejarah yang ada di setiap tempat yang kami singgahi. Misalnya kami saat berada di makam Rasulullah SAW. beliau kisahkan bahwa disamping makam Rasulullah Saw. juga ada makam para sahabat, sambil beliau juga menceritakan sedikit-sedikit sejarah Rasulullah Saw pada saat dengan para sahabat.”

Dengan pelayanan yang diberikan serta kemampuan yang dimiliki karyawan yang memberikan penjelasan serta menjadi pemandu atau pendamping jamaah di tanah suci maka jamaah yang menggunakan jasa dapat terpuaskan dan merasakan pengalaman yang baik dalam beribadah umrah dengan menggunakan jasa travel dari PT. Noor Thoibah. Hal inilah yang disebut dengan pelayanan yang layak dimana pelanggan atau jamaah merasa terpuaskan dengan layanan yang diberikan. Yang mana menjadi sorotan utama adalah bagaimana pelayanan, fasilitas akomodasi, konsumsi, kesehatan dan informasi yang dibutuhkan jamaah.

c. Infroman kedua

Wawancara kedua dilakukan pada narasumber dari jamaah PT. Noor Thoibah Banjarbaru dengan inisial jamaah yakni ibu N, beliau mengungkapkan bahwa fasilitas yang diberikan oleh PT. Noor Thoibah sudah sesuai seperti apa yang diungkapkan PT. Noor Thoibah ketika pendaftaran dilakukan. Dimulai dari perlengkapan, makanan, transportasi serta fasilitas hotel yang luas dan nyaman serta dekat dengan Masjidil Haram. Beliau juga mengungkapkan bahwa ini beliau sebelumnya sudah pernah umrah akan tetapi menggunakan jasa travel umrah lain akan tetapi kurang puas.

“ya sudah sesuai, pada saat pendaftaran saya dijanjikan mendapatkan tas, baju, dan buku panduan ibadah, makan 3 kali sehari (menu Indonesia), hotel, transportasi, umrah berapa kali saja, ziarah, snack selama perjalanan dan alhamdulillah saya mendapatkan itu semua. alat transportasi yang saya naiki seperti bus yang ada AC, kamar hotel yang luas dan nyaman, serta dekat dengan masjidil haram, serta mendapatkan makan yang bervariasi menu nya, tentunya sangat pas dengan lidah kita orang Indonesia, orang Banjar pada khususnya. Saya sebenarnya sudah 2 kali berangkat, namun yang pertama saya berangkat menggunakan jasa travel lain, nah disitu saya kurang puas karena seperti menu makanan yang disediakan kurang pas rasanya dengan lidah dan selera saya, sehingga banyak makanan yang tidak termakan, alhasil saya mencari makan seperti cemilan (roti dan lainnya) untuk mengganjal perut saya.”

Selain dari fasilitas yang diberikan PT. Noor Thoibah, karyawan dan pembimbing yang dari PT. Noor Thoibah ini ramah, sopan, berpengetahuan luas, mudah dekat dengan jemaahnya dan cepat dalam membantu dalam masalah hal ini sesuai dengan apa yang diungkapkan ibu N.

“karyawan yang melayani saya tergolong ramah dan sopan, karena saya keterbatasan pendengaran tapi mereka dengan sabar dalam memberikan penjelasan kepada saya. saat kami melaksanakan ibadah di Masjidil Haram, saya terpisah dengan rombongan, namun saya langsung menghubungi pembimbing saya, dengan instruksi dari beliau agar saya tetap di tempat saya berdiri maka dengan cepat pembimbing saya langsung menjemput saya. sangat berpengetahuan luas, hal ini dilihat dari begitu lancar dan fasihnya beliau dalam menjelaskan

sesuatu kepada kami para jemaah. Bahkan dalam segala tempat yang kami singgahi atau kami datangi, beliau ceritakan segala sejarah dan sesuatu yang pernah terjadi di tempat tersebut. sangat akrab. Mungkin karena sudah terbiasa dengan jemaah, sehingga tidak canggung lagi beliau dengan kami semua para jemaah. saya rasa cukup baik, karena pada saat pembagian tas, baju, dan buku saya belum kebagian tas karena kurangnya jumlah yang tersedia, kemudian setelah satu atau dua hari alhamdulillah langsung dikirimkan ke tempat saya. Pada saat terjadi yang kekurangan tas waktu itu, pihak PT Noor Thoibah langsung meminta maaf atas ketidak nyamanan yang ada. Meskipun sudah saya maafkan dan tidak saya jadikan suatu masalah yang berarti, namun pihak travel tidak hanya sekali atau dua kali meminta maaf kepada saya.”

Alasan beliau memilih menggunakan jasa travel dari PT. Noor Thoibah ini karena dari pengalaman kenalan beliau yang berkomentar positif akan PT. Noor Thoibah Banjarbaru ini dan dalam browser disertakan layanan yang akan didapatkan seperti yang beliau ungkapkan.

“Menurut saya sudah sesuai. Karena dalam browser juga sudah disertakan dan pada saat perjalanan alhamdulillah berjalan dengan baik juga aman. karena PT Noor Thoibah ini tidak hanya sekali atau dua kali memberangkatkan Jemaah namun sudah berkali-kali, dan saya dengar dari kenalan saya yang juga pernah menggunakan jasa PT Noor Thoibah mereka berkomentar positif, dari situlah saya memutuskan untuk mempercayakan keberangkatan itu pada PT Noor Thoibah.”

Sehingga yang menjadi pokok utama dari tanggapan jamaah yang telah menerima pelayanan dari PT. Noor Thaibah sangat baik terutama pada pelayanan karyawan yang sangat sopan dan baik, bahkan ketika pihak travel mengalami kesalahn permasalahan itu segera diatasi dengan baik dan tidak menyinggung atau sampai membuat pelanggan merasa tidak enak. Dengan pelayanan yang prima dari akomodasi, konsumsi serta informasi yang diberikan karyawan atau pendamping pada saat kegiatan umrah berlangsung membuat pelanggan merasa sangat terbantu dan memperoleh pengetahuan yang baru. Dimana jamaah yang telah pernah berangkat menggunakan jasa travel yang lain dapat membandingkan bagaimana pelayanan yang diberikan oleh PT. Noor Thoibah dapat merasa puas dan informasi ini akan disampaikan pelanggan kepada rekan-rekannya yang lain atau penyebaran promosi dari mulut ke mulut yang akan semakin membuat PT. Noor Thoibah dipilih sebagai penyedia jasa keberangkatan umrah atau travel perjalanan kedepannya.

d. Informan ketiga

Informan ketiga ini berinisial L, beliau merupakan seorang ibu rumah tangga berumur sekitar 40 tahun. Beliau mengungkapkan fasilitas yang didapatkan dari perjalanan beliau ini sudah sesuai seperti apa yang disampaikan oleh PT. Noor Thoibah banjarbaru, seperti layananan transportasi yang nyaman, karyawan yang ramah, pihak travel yang cepat dalam membantu.

“ya sudah sesuai, selama saya menggunakan jasa PT Noor Thoibah ini saya mendapatkan pelayanan yang bisa dibilang memuaskan, pasalnya apapun yang saya perlukan tersedia semua. Transportasi sangat memadai, misalnya

seperti pesawat dan bus yang disediakan bersih, nyaman, dan pastinya tidak membosankan meskipun di naiki berjam-jam. karyawan cukup ramah, bahkan sampai saat kami akan berangkat ke tanah suci (saat di bandara) kami di antarkan serta juga di doa'kan semoga kembali dengan selamat, serta segala ibadah kami di tanah suci semoga diterima oleh Allah SWT. Bahkan pada saat kedatangan kami pun, pihak travel sudah menunggu kami di bandara bersiap untuk menjemput kami. mereka memberikan respon yang cepat, pasalnya saat itu ada teman yang terpisah dengan rombongan, saat pembimbing kami mengetahui hal itu ia langsung bergerak mencarinya. Alhamdulillah berkat respon yang cepat inilah teman kami bisa kembali dalam rombongan. menurut saya pembimbing saya ini berpengetahuan luas, itu dilihat dari segala penjelasan beliau, misalnya setiap singgah di suatu tempat beliau pasti menceritakan tentang sejarah, keutamaannya dll.

Alasan beliau memilih dan percaya pada PT. Noor Thoibah dalam perjalanan umrah beliau ini karena ada kenalan yang telah menggunakan jasa dari PT. Noor Thoibah ini, serta ada salah satu pembimbing dari PT. Noor Thoibah ini terbilang dekat dengan beliau. Selain ini proses administrasi yang terbilang cukup mudah walaupun waktu beliau datang kesana untuk pendaftaran agak terbatas untuk bertanya dan saat beliau ingin melakukan transaksi, uang yang beliau bawa kurang akan tetapi beliau diberi toleransi untuk pelunasannya. Hal ini sesuai dengan apa yang beliau ungkapkan.

“Pada saat saya datang ke kantor untuk mendaftar kemarin kan itu kami yang datang gak terlalu bisa bertanya, agak terbatas meskipun tidak dibatasi jika

ingin bertanya, mungkin pihak travel juga merasakan akan hal itu sehingga mereka tidak pernah lupa berkata maaf, bahkan mengingatkan kami apabila ada yang masih kurang paham bisa tanyakan lagi. saat itu saya melakukan pendaftaran di kantor PT Noor Thoibah saat melakukan transaksi uang yang saya bawa kurang, kemudian saya diberi toleransi untuk pelunasannya bisa menyusul sehari atau dua hari kemudian. terbilang mudah, karena boleh melakukan transaksi via transfer. Hal ini sangat membantu terlebih kami yang tergolong jauh dari kantor PT. Noor Thoibah dan saya waktu itu melakukan pembayaran via transfer untuk pelunasan.

Informan ketiga pun mengungkapkan hal serupa dimana dengan pelayanan akomodasi dan pelayanan informasi oleh karyawan yang ramah dan sigap membuat jamaah merasa nyaman dalam menggunakan jasa travel dari PT. Noor Thoibah dan beliau juga mendengar informasi terkait layanan travel PT. Noor Thoibah dari kenalannya yang merasa puas dengan layanan yang diberikan. Bahkan pada layanan administrasi yang dirasa rumit ternyata dengan pelayanan yang diberikan PT. Noor Thoibah beliau merasa sangat dipermudah.

e. Informan keempat

Wawancara ini dilakukan kepada jamaah umrah PT. Noor Thoibah Banjarbaru dengan inisial T. Beliau berusia sekitar 45 tahun, beliau mengungkapkan bahwa beliau mengambil paket perjalanan 13 hari, fasilitas yang saya dapatkan sesuai dengan apa yang disampaikan oleh pihak travel PT. Noor Thoibah Banjarbaru. Baik pelayanan transportasi, akomodasi maupun

pembimbing di Tanah Suci yang memiliki pengetahuan yang luas serta respon yang cepat.

“Menurut saya sudah sesuai, karena waktu itu saya mengambil paket 13 hari. Paket ini sudah termasuk tiket pesawat kelas ekonomi, pengurusan visa, bus, hotel, asuransi perjalanan, makan dan minum tiga kali sehari, serta snack selama perjalanan. Saat saya melakukan perjalanan tersebut, alhamdulillah saya dapatkan semua itu bahkan ditambah dengan perlengkapan ibadah seperti buku panduan ibadah, mukena, dan tas. saya puas dengan pelayanan yang diberikan. Pada saat di tanah suci saya dibimbing dengan baik, misalnya pada saat ingin mengambil miqat, kami semua di ingatkan kembali bahwa di sini kita akan mengambil miqat, maka jangan lupa untuk berniat agar ibadah yang kita lakukan tidak sia-sia. beliau termasuk orang yang berpengetahuan luas, hal ini dapat dilihat dari berbagai penjelasan dan pemaparan beliau pada saat menyinggahi tempat-tempat yang bersejarah, seperti pada waktu ziarah beliau jelaskan dengan begitu detail, bahkan beliau masukkan sedikit daripada keutamaan ziarah. Selain itu beliau memiliki tanggapan dan respon yang cepat. Karena pada saat itu saya tidak sengaja kentut sehingga wudhu saya menjadi batal, sementara itu kami semua sudah berada di samping ka’bah sembari melakukan ibadah, namun karena hal itu dan saya tidak hafal jalan maka terpaksa saya minta tolong pembimbing saya untuk mengantarkan saya kembali mengambil wudhu.”

Beliau juga mengungkapkan alasan beliau memilih menggunakan jasa umrah dari PT. Noor Thoibah Banjarbaru ini ialah pengalaman dari pengalaman jemaah yang pernah menggunakan jasa travel PT. Noor Thoibah ini. Selain itu

administrasi yang tergolong mudah serta informasi yang disampaikan jelas dan travel ini sudah terjamin dan terpercaya.

“saya dengar dan saya lihat dari salah satu jemaah yang pernah menggunakan jasa PT Noor Thoibah kebetulan dia juga teman saya di satu kerjaan, kata beliau *“alhamdulillah seru sekali waktu melakukan perjalanan kemarin, di samping mendapatkan fasilitas yang baik dan nyaman kami juga mendapatkan pembimbing yang baik juga sangat peduli dengan para jemaah. Pengeh kalau ada rezeki saya mau menggunakan jasa PT Noor Thoibah ini lagi”*. Karena inilah sehingga saya terdorong dan yakin dengan travel ini. alhamdulillah sudah, setelah saya menggunakan jasa PT Noor Thoibah ternyata benar saja bahwa semua terjamin. Terkadang bahkan banyak sekali jemaah yang tertipu oleh travel-travel di luar sana, yang menjanjikan akan berangkat dll namun nyatanya tidak. Namun beda dengan travel PT Noor Thoibah ini saya yakin tidak ada istilah penipuan karena saya sendiri sudah membuktikannya. saya mendapatkan informasi yang jelas dari pihak travel, ketika baru duduk saja saya langsung disodorkan browser sambil menjelaskan poin demi poin yang ada di browser tersebut. mengenai administrasi ini saya rasa terbilang mudah, karena bisa dilakukan dengan langsung bertransaksi di kantor PT Noor Thoibah atau ditransfer.

Selain itu, beliau mengatakan bahwa ketika di lapangan waktu keberangkatan, beliau melihat salah satu jemaah yang datang terlambat kemudian pembimbing masih memberikan waktu toleransi untuk berpamitan kepada pihak

keluarga yang mengantar dan pembimbing terlebih dahulu membawakan barang bawaan jemaah tersebut.

“Yang saya lihat saat di lapangan, saya rasa memang ada toleransi dari pihak travel. Karena pada saat di bandara Syamsudin Noor ada satu jemaah yang terlambat datang, sudah terlambat disambung lagi berpamitan dengan pihak keluarga yang mengantarkannya. Saya rasa ini termasuk menyita waktu, namun pembimbing kami tetap memberi waktu 2 sampai 3 menit untuk berpamitan. Sementara seperti barang bawaan jemaah ini dibawakan oleh pembimbing kami agar masuk bagasi.”

Pendapat jemaah yang menggunakan jasa travel dari PT. Noor Thoibah dikarenakan rekomendasi dari teman yang telah menggunakan jasa travel dari PT. Noor Thoibah dan memberikan rekomendasi yang baik sehingga pengguna merasa percaya untuk menggunakan jasa dari PT. Noor Thoibah. Ditambah dengan pelayanan yang diberikan karyawan berupa informasi yang baik pelayanan yang ramah dan baik serta kemudahan dalam administrasi menjadi pendukung utama kepuasan dari jemaah. Ditambah pelayanan serta akomodasi sebelum keberangkatan, saat di tanah suci dan setelah kembali ke tanah air sehingga jemaah merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh PT. Noor Thoibah.

f. Informan ke lima

Informan yang ke lima ini juga dari jemaah PT. Noor Thoibah, beliau berinisial R. Beliau mengatakan bahwa beliau mengambil paket 16 hari perjalanan dengan biaya sebesar 35 juta. Hal ini sebenarnya cukup mahal akan tetapi sesuai

dengan fasilitas yang beliau dapatkan seperti pesawat dengan bagasi 20kg-30kg, hotel, visa, perlengkapan ibadah, asuransi, air zam-zam serta umrah beberapa kali.

“pada saat itu saya mengambil paket 16 hari perjalanan sudah termasuk biaya tiket pesawat pergi dan pulang, hotel, visa, makan dan minum 3 kali sehari, snack selama perjalanan, bus, bagasi 20-30 kilo, perlengkapan ibadah, asuransi, air zam-zam dan umrah berapa kali saja. Waktu itu saya berangkat bersama salah seorang ulama yang bisa dibilang terkenal di daerah saya. Saya senang sekali berangkat bersama beliau, karena saya suka dengan segala yang beliau sampaikan dalam setiap tausiah, jadi saya sangat bersyukur oleh karena berkesempatan umrah dengan beliau. Saya rasa dengan biaya 35 juta ini terbilang mahal, namun dapat terbayarkan dengan segala pelayanan dan fasilitas yang ada ditambah lagi saya bisa berangkat bersama dengan ulama favorit saya serta dapat melakukan umrah 3 kali.”

Selain itu beliau juga mengungkapkan bahwa PT. Noor Thoibah Banjarbaru ini memiliki respon yang cepat terhadap komplain jemaah seperti yang beliau alami yakni kekurangan air zam-zam. Hal tersebut beliau sampaikan kepada pembimbing dan langsung ditangani oleh pembimbing beliau. Selain itu pembimbing beliau ini memiliki pengetahuan yang luas dan mudah akrab terhadap jemaah serta membantu jemaah yang sedang kesulitan seperti yang beliau lihat ketika salah satu jemaah yang sakit ketika di Tanah Suci dimana pembimbing beliau tidak lepas tanggung jawab terhadap jemaah tersebut walaupun jemaah tersebut berangkat bersama anaknya.

“Pihak PT Noor Thoibah sendiri merespon dengan cepat jika terjadi komplain, misalnya hal itu terjadi pada saya sendiri. Waktu itu kami dijanjikan mendapatkan 2 galon kecil air zam-zam perorangnya, namun entah bagaimana saat pembagian hanya saya yang kurang, karena sudah dijanjikan di awal, maka saya tanyakan lah para pembimbing saya ini karena saya lebih mudah berkomunikasi langsung dengan pembimbing saya, mengetahui hal ini pembimbing saya langsung minta maaf dan langsung menanyakan kepada pihak kantor yang bertanggung jawab akan hal ini, ternyata alhamdulillah kekurangan tersebut langsung diganti oleh pihak Travel. Pembimbing saya ya bisa dibilang berpengetahuan luas, karena di samping beliau termasuk seorang ulama yang juga mengetahui banyak sejarah keislaman, beliau juga sudah sering membawa jemaah. Ini semua bisa dilihat dari cara beliau mengayomi para jemaah, pada saat menjelaskan tentang tempat-tempat bersejarah yang kami singgahi, terlebih saat berkunjung atau ziarah beliau menunjukkan bahwa ini makam ulama si A, atau si B, atau si C. untuk kesulitan yang saya alami tidak ada cuman saya ada melihat salah satu teman dalam rombongan kami ini sakit saat sedang berada di tanah suci. Mungkin sakitnya ini terbilang agak parah sehingga harus mendapatkan penanganan dari dokter, singkat cerita dibawah jemaah ini ke rumah sakit dan ternyata teman kami ini disuruh rawat inap, beruntungnya si jemaah yang sakit ini dia berangkat bersama anaknya, jadi yang menemani di rumah sakit yakni anaknya inilah, namun hal ini tidak membuat pembimbing kami lepas tangan. Bahkan pembimbing kami ini selalu memantau keadaan jemaah yang sakit tersebut, setiap ada waktu senggang beliau selalu menjenguk kerumah sakit untuk

memantau perkembangan si jemaah ini. Beliau juga sering berbincang dengan kami para jemaah, bahkan tidak jarang kami bercanda sambil melepas lelah di sela padatnya jadwal kami di tanah suci, dan mungkin karena beliau sudah mahir dalam membawa jemaah sehingga beliau pandai dalam mengayomi para jemaah.”

Selain ini pihak travel tidak segang mengakui kesalahan dari mereka dan terus minta maaf kepada beliau.

“pihak travel segera minta maaf setiap terjadi kesalahan baik yang terbilang kesalahan kecil dan kesalahan besar. Seperti halnya pada kasus saya yang terjadi kesalahan dalam pembagian jatah air zam-zam. Pada saat itu pihak travel terlebih pembimbing saya ini selalu meminta maaf kepada saya, padahal saya juga tidak terlalu mempermasalahkannya.”

Beliau memilih menggunakan jasa umrah dari PT. Noor Thoibah ini karena administrasinya yang mudah, aman terpercaya hal ini dikarenakan beliau melihat banyak teman-teman beliau yang sudah menggunakan jasa travel dari PT. Noor Thoibah, pengaruh lain yaitu dari pembimbing yang terkenal sering membawa jemaah melalui travel ini, sesuai seperti yang diungkapkan beliau.

“karena saya sudah banyak melihat dari teman-teman saya yang sudah menggunakan jasa travel ini dan saya dengar dari mereka semua, hampir tidak ada yang berkomentar negatif dan bahkan ada diantara teman saya ini yang sudah 3 bahkan 4 kali berangkat umrah melalui jasa PT Noor Thoibah ini. Disamping itu semua, pembimbing yang akan membimbing juga bisa dibbilang terkenal sering membawa jemaah melalui travel ini. ya menurut saya alhamdulillah sudah sesuai,

bahkan sangat terjamin keamanannya. Saya berani mengatakan hal demikian karena saya sendiri sudah membuktikannya. Mulai dari transaksi via transfer. Pengurusan visa, perjalanan saat keberangkatan dan kepulangan alhamdulillah aman tanpa kendala yang berarti. Bahkan dengan berbagi jaminan keamanan yang ada, saya sangat menikmati perjalanan ini.”

Berdasarkan harga yang diberikan PT.Noor Thoibah dirasa jamaah cukup mahal namun masih terjangkau dan sesuai dengan layanan yang diberikan serta segala kesiapan akomodasi, dan hal-hal yang diberikan PT. Noor Thoibah kepada jamaah. Dimana jamaah memilih travel umrah dari PT. Noor Thoibah selain dari rekomendasi teman-temannya yang telah menggunakan jasa dari travel dan merasa terpuaskan dengan layanan yang diberikan juga berdasarkan siapa yang menjadi pembimbing dalam kegiatan umrah yang dilakukan dikarenakan layanan serta informasi yang diberikan sangat bermanfaat dan nyaman dalam penjelasannya. Hal tersebut juga didukung dengan pelayanan yang diberikan karyawan PT Noor Thoibah dalam memberikan pelayanan dibidang administrasi untuk pendaftaran.

B. Pembahasan Pelayanan Jamaah Umrah PT. Noor Thoibah Banjarbaru

Berikut ini gambaran perjalanan bersama PT. Noor Thoibah untuk paket 13 hari. Pada saat keberangkatan jamaah umrah *check out* di bandara Syamsudinor kemudian *transet* di bandara Soekarno Hatta kemudian menuju Jeddah (Banjarmasin-Jakarta- Jeddah) dengan perjalanan kurang lebih 9 jam, setelah sampai di Jeddah kemudian Jamaah langsung menuju Madinah untuk bermalam kurang lebih 4 hari disana. Pada saat di Madinah Jamaah akan melakukan ziarah

seperti mengunjungi Masjid Quba, Masjid Sab'ah, Masjid Qiblatain, Jabal Uhud, dan pasar kurma serta memperbanyak ibadah selama masih berada disana. Setelah itu Jemaah bersiap untuk menuju ke kota Mekkah dengan menggunakan bus yang telah disediakan oleh pihak travel. Adapun saat Jemaah berada di kota Mekkah Jemaah akan ziarah ke Padang Arafah, Jabal Rahmah, Mina, Muzdalifah, Jabal Tsur. Setelah melaksanakan ziarah maka Jemaah langsung mengambil miqad di Ja'ronah dan selanjutnya melaksanakan Umrah. Untuk beberapa hari kedepan Jemaah masih di instruksikan untuk memperbanyak ibadah di Masjid Nabawi, kurang lebih 7 hari di Mekkah. Kemudian jemaah melaksanakan tawaf wada' dan *Check out* hotel menuju kota Jeddah. Setelah tiba di Jeddah Jemaah akan melanjutkan penerbangan untuk kembali ke tanah air dengan kembali *transet* di Jakarta, setelah itu langsung menuju ke Banjarmasin.

Adapun pelayanan yang ada di PT. Noor Thoibah meliputi 5 aspek, yakni ;

1. Tangible

Tangible merupakan aspek yang terlihat nyata dilapangan atau berwujud yang mana meliputi sarana dan prasarana yang berupa perlengkapan atau atribut karyawan, bangunan fisik, fasilitas seperti buku dan pelayanan transportasi. Aspek ini penting diperhatikan oleh setiap penyedia layanan agar pelanggan merasa tertarik untuk menggunakan jasa pelayanan. Hal serupa juga diterapkan oleh PT. Noor Thoibah dalam pelayanan jemaah umrah, PT Noor Thoibah berusaha memberikan pelayanan yang nyaman untuk perjalanan ibadah yang nyaman dan aman. Pelayanan ini tentu tidak hanya dimulai dari perjalanan saja akan tetapi dimulai dari proses pendaftaran umraah, keberangkatan umraah hingga

kepulungan jemaah dari tanah suci. Pelayanan yang diberikan diantaranya perlengkapan ibadah disertai panduan ibadah serta pembimbing, tas dan koper untuk jemaah, penginapan, transportasi yang nyaman, serta pelayanan untuk kemudahan dalam urusan administrasi jemaah seperti visa dan asuransi.

Dari hasil wawancara penulis dengan beberapa jemaah umrah PT. Noor Thoibah, tentu pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Noor Thoibah sudah sesuai. Karena pada saat memasuki kantor PT. Noor Thoibah disuguhkan dengan pemandangan yang indah seperti sarana dan prasarana yang ada tersusun rapi dan ruangnya juga terlihat bersih. Pada saat keberangkatan karyawan dari pihak PT. Noor Thoibah juga itu menghantarkan, dan pada saat di tanah suci pembimbing juga sangat memperhatikan keadaan para Jemaah nya. Setelah Jemaah mendaftarkan diri sesuai dengan paket yang dipilih, kemudian jemaah melaksanakan manasik selama 3 bulan sebelum keberangkatan, yang mana kegiatan manasik ini diadakan oleh pembimbing dan dilaksanakan setiap hari ahad yang bertempat di kediaman pembimbing serta bisa juga di asrama haji yang terletak di Banjarbaru. Pada saat pembelajaran Jemaah juga diberikan buku-buku tentang materi-materi berkenaan dengan ibadah umrah. Dalam kegiatan manasik ini Jemaah tidak hanya diberikan teori oleh pembimbing namun juga dilakukan praktek-praktek ibadah guna untuk lebih mengerti lagi akan tata cara ibadah umrah.

Pada saat keberangkatan kami *check out* di bandara Syamsudinor kemudian *transet* di bandara Soekarno Hatta kemudian menuju Jeddah (Banjarmasin-Jakarta- Jeddah) dengan perjalanan kurang lebih 9 jam, setelah

sampai di Jeddah kemudian Jemaah langsung menuju Madinah untuk bermalam kurang lebih 4 hari disana. Pada saat di Madinah Jemaah akan melakukan ziarah seperti mengunjungi Masjid Quba, Masjid Sab'ah, Masjid Qiblatain, Jabal Uhud, dan pasar kurma serta memperbanyak ibadah selama masih berada disana. Setelah itu Jemaah bersiap untuk menuju ke kota Makkah dengan menggunakan bus yang telah disediakan oleh pihak travel. Adapun saat Jemaah berada di kota Makkah Jemaah akan ziarah ke Padang Arafah, Jabal Rahmah, Mina, Muzdalifah, Jabal Tsur. Setelah melaksanakan ziarah maka Jemaah langsung mengambil miqad di Ja'ronah dan selanjutnya melaksanakan Umrah. Untuk beberapa hari kedepan Jemaah masih di instruksikan untuk memperbanyak ibadah di Masjid Nabawi, kurang lebih 7 hari di Makkah. Kemudian jemaah melaksanakan tawaf wada' dan *Check out* hotel menuju kota Jeddah. Setelah tiba di Jeddah Jemaah akan melanjutkan penerbangan untuk kembali ke tanah air dengan kembali *transet* di Jakarta, setelah itu langsung menuju ke Banjarmasin.

Adapun dari segi transportasi yang disediakan oleh pihak PT. Noor Thoibah untuk jemaah seperti bus dan pesawat sangat memadai, dan untuk hotel juga sangat nyaman, hal lain ialah makanan yang disediakan oleh PT. Noor Thoibah, karena permasalahan yang sering terjadi ialah jemaah yang tidak cocok dengan makanan, akan tetapi PT. Noor Thoibah hadir dengan menyediakan layanan makanan sesuai dengan selera jemaah PT. Noor Thoibah dengan menyediakan juru masak berasal dari tanah air.

2. Reliability

Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang telah dijanjikan sebelumnya dalam pengupayaan yang cepat, akurat, serta memuaskan maka disebut dengan istilah *Reliability*. Aspek ini penting diperhatikan bahkan dianjurkan ada dalam setiap penyedia layanan agar lebih meyakinkan jemaah dalam menggunakan layanan umraah di PT. Noor Thoibah.

Pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Noor Thoibah meliputi pelayanan ketika pendaftaran, bimbingan manasik, pelayanan dalam keberangkatan dan kepulangan, pelayanan dalam perlengkapan berkas seperti pembuatan visa, pelayanan dari segi fasilitas selama di tanah suci serta pembimbing jemaah. Pelayanan yang diberikan PT. Noor Thoibah ini memuaskan dan tidak mengecewakan seperti ungkapan beberapa jemaah yang melakukan perjalanan umrah bersama PT. Noor Thoibah. Bahkan ada jemaah umrah yang sudah pernah melakukan umrah dengan pihak travel lain merasa senang dengan pelayanan yang diberikan PT. Noor Thoibah dibanding dengan travel sebelumnya.

PT. Noor Thoibah berusaha melakukan pelayanan sesuai dan akurat, akan tetapi ada hal yang kadang terlewat namun mampu dengan cepat diatasi oleh PT. Noor Thoibah, seperti pada wawancara penulis dengan salah satu jemaah mengungkapkan bahwa beliau tidak mendapatkan air zam-zam karena kekurangan. Hal tersebut disampaikan kepada pembimbing dan langsung diatasi dengan cepat untuk permasalahan air zam-zam yang akan dibawa pulang ke Tanah Air.

3. Responsiveness

Yaitu kemampuan dalam memberikan pertolongan terhadap pelanggan dan ketersediaan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Aspek ini dapat mengetahui seberapa cepat dan tanggapnya penyedia layanan dalam memberikan pelayanan. Aspek ini sangat penting karena setiap pelanggan pasti berkeinginan untuk mendapatkan respon yang cepat jika ada suatu hal.

Dari segi pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Noor Thoibah jika dilihat dari aspek ini penulis dapat simpulkan bahwa sudah PT. Noor Thoibah ini memberikan respon cepat dan tanggap dalam memberikan pertolongan terhadap para jemaah. Hal ini sesuai dengan apa yang dialami oleh salah satu jemaah ketika beliau sakit demam yang cukup tinggi dan memerlukan obat akan tetapi beliau tidak membawa persediaan obat dari tanah air, selain itu beliau tidak cocok dengan obat yang ada di Tanah Suci. Akan tetapi PT. Noor Thoibah langsung memberikan obat yang dibawa dari Tanah Air yang memang menyediakan obat-obatan untuk mengantisipasi hal demikian. Selain itu salah satu jemaah juga mengungkapkan bahwa pembimbing dari PT. Noor Thoibah memiliki respon cepat karena pada saat itu wudhu beliau batal padahal rombongan sudah di samping ka'bah, maka pembimbing dari PT. Noor Thoibah dengan cepat mengantarkan beliau untuk mengambil wudhu dan kembali ke rombongan. Selain itu jemaah lain mengungkapkan bahwa salah satu teman dalam rombongan mereka terpisah, maka dengan cepat pembimbing dari PT. Noor Thoibah menjemputnya.

Hasil dari wawancara penulis dengan jemaah PT. Noor Thoibah tentang pelayanan yang cepat dan tanggap dalam memberikan pertolongan terhadap para jemaah yang mengalami kesulitan dan memerlukan pertolongan tentu sesuai dengan indikator dari pengertian pelayanan pada aspek *responsiveness*.

Serta pemberian informasi yang ingin diketahui oleh jemaah terkait lokasi yang di kunjungi serta apa saja yang harus di lakukan disana dapat dipaparkan dengan baik dan mudah dipahami oleh jemaah sehingga jemaah memperoleh informasi yang bermanfaat dengan baik. Hal tersebut didukung oleh kemampuan komunikasi yang baik serta pengetahuan yang mumpuni dari pendamping atau karyawan dari PT. Noor Thobiah.

4. Assurance

Ini dapat juga disebut sebagai jaminan. Jaminan disini dapat berupa pengetahuan, kesopanan, serta kepercayaan sehingga pelanggan tidak merasa dibohongi sehingga dapat terhindar dari resiko. Aspek ini sangat penting karena setiap pelanggan mengharapkan keamanan dalam melakukan sebuah perjalanan, baik keamanan dari penipuan, keamanan dari kecelakaan dan sebagainya. Kebanyakan dari pelanggan yang diperhatikan ialah jaminan tersebut. Jika tidak ada jaminan kemungkinan besar banyak pelanggan yang enggan untuk menggunakan penyedia layanan tersebut.

Jaminan terhindar dari tindakan penipuan, kenyamanan perjalanan dan keamanan dalam perjalanan ibadah umrah ini tentu mempengaruhi jemaah dalam memutuskan jasa travel yang akan digunakan untuk melaksanakan ibadah umrah.

Jaminan perjalanan aman dan bukan penipuan seperti yang dijelaskan dalam brosur tentang pelayanan yang akan didapatkan apabila menggunakan jasa travel PT. Noor Thoibah tentu mempengaruhi keyakinan dari para jemaah memilih PT. Noor Thoibah dalam perjalanan ibadah umrah. Hal lain yang menambahkan keyakinan jemaah dalam menggunakan PT. Noor Thoibah yakni informasi dan pengalaman dari jemaah yang sudah melakukan ibadah umrah dengan PT. Noor Thoibah. Kemudian mereka merekomendasikan PT. Noor Thoibah kepada kerabat dan teman-teman mereka yang ingin melaksanakan ibadah umrah untuk menggunakan PT. Noor Thoibah.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan beberapa jemaah dari PT. Noor Thoibah mengungkapkan bahwa mereka memilih menggunakan jasa PT. Noor Thoibah ini berdasarkan rekomendasi kerabat atau teman, hal ini tentu menambahkan keyakinan para jemaah dalam hal jaminan perjalanan yang aman dan nyaman sesuai dengan brosur perjalanan dari PT. Noor Thoibah. Jika dilihat dari aspek pelayanan ini dapat dikatakan bahwa sudah sesuai dilihat dari pengalaman para informan serta dalam brosur juga ada disertakan bahwa adanya jaminan atau *assurance* ini dan diperkuat oleh orang yang pernah menggunakan jasa pelayanan PT. Noor Thoibah bahkan ada yang sudah berulang kali menggunakannya.

Rekomendasi yang diberikan pengguna jasa dari PT. Noor Thoibah dikarenakan pengguna merasa aman dan nyaman dalam menggunakan jasa yang diberikan, hal tersebut menjadi salah satu faktor utama kenapa jemaah merasa nyaman dan aman saat menggunakan layanan dikarenakan pelayanan serta

jaminan pelayanan yang prima dan dapat diandalkan oleh jamaah untuk perjalanan ibadah umrah yang akan mereka lakukan.

5. Emphaty

Rasa peduli terhadap pelanggan sehingga dapat berupaya dalam mewujudkan dan memberikan perhatian secara individual. Hal ini didasari oleh kemampuan dalam memahami kebutuhan pelanggan sehingga dapat memudahkan dalam mewujudkannya. Aspek ini juga sangat penting dimiliki oleh setiap penyedia layanan agar pelanggan merasa nyaman dan merasa diperhatikan, terlebih pada saat melakukan perjalanan yang jauh seperti melakukan ibadah maupun umrah pasti diantara mereka ada yang tidak berangkat dengan sanak saudara sehingga mau tidak mau hanya mengandalkan pihak penyedia layanan dalam memahami keadaannya.

Berdasarkan aspek rasa peduli terhadap jemaah umrah, PT. Noor Thoibah mampu mewujudkan dan memberikan perhatian secara individu dan membuat jemaah merasa sangat diperhatikan dan terbantu. Hal ini dikarenakan dalam melakukan perjalanan yang jauh dan pertama kali tentu para jemaah kadang mengalami kesulitan yang tak terduga, seperti yang dialami salah satu jemaah yang tidak membawa obat diare serta tidak cocok dengan obat yang ada di tanah suci, maka pihak PT. Noor Thoibah memberikan obat dari Indonesia berdasarkan rasa peduli serta respon cepat terhadap menolong. Selain itu pada wawancara yang dilakukan penulis terhadap jemaah PT. Noor Thoibah mengungkapkan bahwa beliau ditanya oleh pembimbing PT. Noor Thoibah terkait keadaan beliau secara pribadi apakah sudah lebih baik. Tentu saja hal ini merupakan bagian dari

rasa peduli berupa perhatian yang diberikan terhadap para jemaah PT. Noor Thoibah. Maka penulis dapat mengatakan bahwa pelayanan PT. Noor Thoibah sesuai dengan aspek pelayanan ini.

Kepedulian yang diberikan oleh karyawan ataupun pendamping dari PT. Noor Thoibah dapat dengan baik memanjakan keinginan dari jemaah. Serta pelayanan yang diberikan dapat membuat jemaah merasa nyaman dan dapat mengikuti kegiatan ibadah umrah dengan nyaman. Serta mendapat pengalaman yang baik sehingga dapat menceritakan bagaimana pengalaman yang dialaminya dalam melakukan perjalanan umrah dengan jasa travel dari PT. Noor Thoibah kepada teman-temannya yang lain yang merupakan salah satu bentuk promosi kepada PT. Noor Thoibah.

Dimana hal tersebut menunjukkan pentingnya pelayanan yang diberikan kepada jemaah agar jemaah merasa perjalanan umrahnya dapat berjalan dengan baik dan dapat mempercayakan perjalanan berikutnya atau merekomendasikan perjalanan teman-temannya dengan menggunakan jasa yang diberikan PT. Noor Thoibah sehingga kedepannya akan semakin berkembang lebih baik lagi.