

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

1. Profil Umum PT. Turbah Wisata Indah

a. Sejarah Berdirinya PT. Turbah Wisata Indah

Pada awalnya travel ini dibuka secara kecil-kecilan pada tahun 2019 dibawah naungan PT. Sabda Mandiri Wisata dari Jakarta dengan PPIU No. 79 Tahun 2019. Pada awalnya kantor pelayanan travel ini beralamatkan di Jl. Kelayan B Timur RT. 01 NO. 05 Banjarmasin. Kemudian setelah itu, semakin tahunnya travel ini semakin berkembang sehingga setelah itu pihak travel memutuskan untuk berdiri sendiri dan mengambil nama PT. Turbah Wisata Indah.

Kemudian Bapak Muhammad Ilmiyadi selaku bagian operasional didapatkan informasi bahwa alasan pemilihan nama PT. Turbah Wisata Indah ini adalah untuk mengingat karena arti dari turbah adalah tanah atau makam yang dimana itu akan menjadi tempat kita kembali dan tempat kita berziarah.¹

Dengan nama baru ini kantor pelayanannya berpindah ke Jl. Mahatama Komplek. Graha Mahatama Blok B No. 001 RT. 25 Banjarmasin. Dengan nama baru ini PT. Turbah Wisata Indah masih bernaung di bawah izin dari PT. Sabda Mandiri Wisata Jakarta sedangkan PPIU milik PT. Turbah Wisata Indah sedang dalam pengurusan perizinan sebagaimana surat permohonan yang terlampir.

¹ Sumber : Wawancara Bapak Muhammad Ilmiyadi, 14 Maret 2024

Hal ini juga dinyatakan oleh Bapak Muhammad Ilmiyadi selaku bagian operasional bahwa saat ini sekarang PT. Turbah Wisata Indah masih di bawah naungan PT. Sabda Mandiri Wisata Jakarta. Karena travel turbah ini masih dalam proses pengurusan perizinan yang kemungkinan izinnya akan keluar dalam tahun ini.²

Selain itu sekarang PT. Turbah Wisata Indah ini memiliki mitra kerja yang ada di Kota Rantau dan Kota Sampit. Mitra kerja disini diartikan sebagai kantor cabang dari PT. Turbah Wisata Indah yang bertujuan untuk memudahkan para calon jemaah melakukan pendaftaran dan pengurusan keberangkatan umrah dengan hanya datang ke kantor mitra kerja dari PT. Turbah Wisata Indah baik yang ada di Kota Rantau ataupun di Kota Sampit.

b. Visi dan Misi PT. Turbah Wisata Indah

Visi:

“Menjadi perusahaan penyelenggara ibadah haji dan umrah baik dalam skala nasional maupun internasional yang aman dan amanah terhadap perjalanan haji dan umrah”

² Sumber : Wawancara Bapak Muhammad Ilmiyadi, 14 Maret 2024

Misi:

“Memberikan edukasi kepada masyarakat tentang perusahaan PT. Turbah Wisata Indah yang mana dengan cara memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin, bersungguh-sungguh dalam hal melayani para tamu-tamunya Allah swt. dan Rasulullah saw.”

Tujuan:

PT. Turbah Wisata indah ini didirikan untuk menjadi sarana/fasilitator yang aman dan amanah dalam memberikan pelayanan terbaik bagi para tamu-tamunya Allah swt. dan Rasulullah saw. baik yang akan melaksanakan ibadah haji, umrah ketanah suci, maupun ziarah ke makam-makam para waliyullah.

c. Data Perusahaan

- 1). Nama Perusahaan : PT. Turbah Wisata Indah
- 2). Bidang Usaha : Jasa Biro Perjalanan Wisata
- 3). Jenis Produk : Haji Khusus, Umrah Reguler, Umrah *Plus*, Ziarah Walisongo, Ziarah Singapura-Malaysia-Thailand, Umroh *Private*, Keberangkatan *Study* (Hadramaut dan Cairo).
- 4). Alamat Perusahaan : Jl. Mahatama Komplek. Graha Mahatama Blok B No. 001 RT. 25 Banjarmasin
- 5). Nomor Telepon : 0822-5658-5450

d. Data Pemilik

- 1). Nama Pemilik : Muhammad Samir
 2). Jabatan : Direktur Utama
 3). Tempat Tanggal Lahir : Banjarmasin, 3 Desember 1993
 4). Alamat Rumah : Jl. Kelayan B Timur, No, 5 RT. 1
 5). Nomor Telepon : 0822-5658-5450

e. Hari dan Jam Operasional Kantor PT. Turbah Wisata Indah

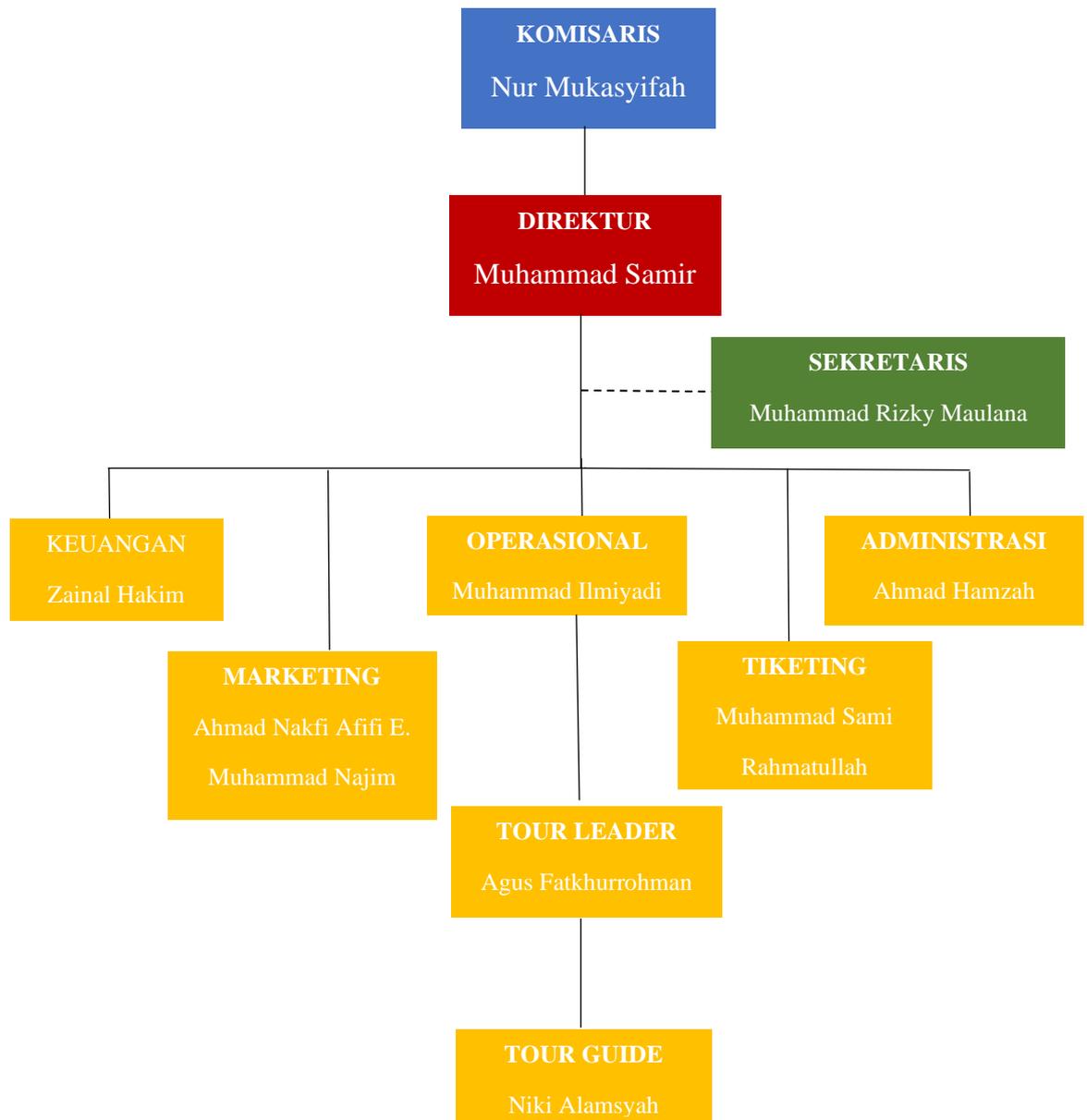
Tabel 4.1 Hari dan Operasional Kantor PT. Turbah Wisata Indah³

Hari	Jam Operasional	Jam Istirahat
Senin	08.00-16.00 WITA	12.00-13.00 WITA
Selasa	08.00-16.00 WITA	12.00-13.00 WITA
Rabu	08.00-16.00 WITA	12.00-13.00 WITA
Kamis	08.00-16.00 WITA	12.00-13.00 WITA
Jum'at	08.00-16.00 WITA	12.00-14.00 WITA
Sabtu	08.00-16.00 WITA	12.00-13.00 WITA
Minggu	LIBUR	LIBUR

³ Data dari PT. Turbah Wisata Indah

f. Struktur Organisasi PT. Turbah Wisata Indah

Bagan 4.2 Struktur Organisasi PT. Turbah Wisata Indah Kota Banjarmasin⁴



⁴ Data dari PT. Turbah Wisata Indah

g. Tugas atau Fungsi-fungsi dari Struktur Organisasi PT. Turbah Wisata Indah

Berikut ini tugas dan fungsi-fungsi dari struktur organisasi PT.

Turbah Wisata Indah: ⁵

1) Komisaris

Tugas Komisaris:

- a) Mengawasi kegiatan operasional perusahaan yang dilakukan oleh Direktur serta memberikan saran dan masukan kepada Direktur.
- b) Mengawasi pelaksanaan Rencana Jangka Panjang Perusahaan (RJPP) serta Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP).
- c) Melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja Direktur.
- d) Mengkaji sistem manajemen yang diterapkan dalam perusahaan.
- e) Memantau efektivitas penerapan Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance*) dan melaporkannya kepada Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS).
- f) Menginformasikan kepemilikan saham dalam perusahaan untuk dicantumkan dalam laporan tahunan perusahaan.

Kewajiban Komisaris:

- a) Memberikan rekomendasi dan pandangan kepada RUPS terkait RJPP dan RKAP yang diajukan oleh Direktur serta menyetujui rencana tersebut dengan menandatangani.

⁵ Data dari PT. Turbah Wisata Indah

- b) Melakukan pengawasan terhadap pengelolaan perusahaan, termasuk memonitor pelaksanaan RKAP, menyetujui usulan perubahan dan perbaikan Anggaran Dasar Perusahaan, serta menilai kinerja Direktur.
- c) Memantau perkembangan kegiatan perusahaan dan segera melaporkan kepada RUPS, disertai dengan saran tindakan dan perbaikan jika perusahaan menunjukkan tanda-tanda kemunduran.
- d) Meneliti dan menelaah laporan berkala serta laporan tahunan yang disiapkan oleh Direktur Utama, kemudian menandatangani laporan tahunan tersebut.
- e) Dalam situasi terjadi kekosongan jabatan Direktur, Komisaris wajib menunjuk salah satu anggota untuk sementara mengisi jabatan yang kosong hingga penunjukan pengganti oleh RUPS.
- f) Memastikan bahwa perusahaan telah mematuhi semua peraturan dan kebutuhan yang berlaku.
- g) Mendokumentasikan materi rapat antara Komisaris dan Direktur.
- h) Melaporkan kepada perusahaan mengenai kepemilikan sahamnya dan/atau keluarganya dalam perusahaan lain.
- i) Menyusun laporan mengenai tugas pengawasan yang telah dilakukan selama tahun buku yang lalu kepada RUPS.

2) Direktur Utama

Tugas Utama:

Tugas utama Direktur adalah sebagai berikut:

- a) Memimpin, mengelola, dan mengarahkan perusahaan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, serta terus meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan.
- b) Mengawasi, memelihara, dan mengelola aset-aset milik perusahaan.
- c) Menyusun rencana kerja tahunan berupa anggaran dasar tahunan perusahaan, yang kemudian diserahkan kepada Komisaris untuk mendapatkan persetujuan sebelum dimulainya tahun anggaran yang bersangkutan.

Kewajiban Direktur:

- a) Memastikan pelaksanaan usaha dan kegiatan perusahaan sesuai dengan tujuan dan maksud perusahaan.
- b) Menyusun rencana pengembangan perusahaan, rencana kerja, dan anggaran tahunan, serta rencana lainnya terkait pelaksanaan usaha dan kegiatan perusahaan, dan mengajukannya kepada Komisaris untuk mendapatkan pengesahan.
- c) Menyusun Rencana Jangka Panjang Perusahaan (RJPP) dan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) yang mencakup sasaran dan tujuan strategis perusahaan untuk persetujuan Komisaris.
- d) Menjaga dan memelihara pembukuan dan administrasi perusahaan sesuai dengan praktik standar yang berlaku.
- e) Menyusun laporan keuangan yang sesuai dengan standar akuntansi keuangan dan prinsip-prinsip pengendalian internal, khususnya dalam pengelolaan, pencatatan, penyimpanan, dan pengawasan.

- f) Membuat dan memelihara daftar pemegang saham, risalah RUPS, risalah rapat Direksi, serta dokumen keuangan perusahaan.
- g) Menyusun laporan keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- h) Menyampaikan laporan tahunan dan memberikan pertanggungjawaban serta keterangan terkait keadaan dan jalannya perusahaan kepada RUPS.
- i) Menyampaikan laporan berkala sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta laporan lain yang diminta oleh pemegang saham.
- j) Menyusun struktur organisasi perusahaan dengan rincian tugas, tanggung jawab, dan wewenang manajemen di setiap tingkatan.
- k) Menetapkan indikator kinerja yang jelas dan seimbang, baik dari aspek keuangan maupun non-keuangan, untuk memantau pencapaian visi, misi, dan tujuan perusahaan.
- l) Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan RJPP dan RKAP, termasuk pencapaian target keuangan dan non-keuangan, serta menangani penyimpangan terhadap target.
- m) Menyusun dan melaksanakan sistem manajemen risiko perusahaan.
- n) Mengembangkan teknologi informasi perusahaan.
- o) Menindaklanjuti temuan audit dari Satuan Pengawasan Intern, Komite Audit, dan Auditor Eksternal, serta melaporkannya kepada Komisaris.
- p) Menyampaikan informasi relevan kepada Komisaris, termasuk rencana, program pengembangan SDM, pertanggungjawaban manajemen risiko, penilaian kesehatan perusahaan, dan laporan kinerja teknologi informasi.

- q) Bersama-sama dengan Komisaris, menyiapkan dan menyelenggarakan RUPS.
- r) Memastikan perusahaan menjalankan tanggung jawab sosial dan memperhatikan kepentingan pemangku kepentingan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.
- s) Melaporkan kepemilikan saham dirinya dan/atau keluarganya dalam perusahaan lain kepada perusahaan.
- t) Melaksanakan kewajiban lainnya sesuai dengan ketentuan dalam anggaran dasar dan yang ditetapkan oleh RUPS.

3) Sekretaris

Tugas dan Kewajiban Sekretaris:

- a) Menjawab dan mengarahkan panggilan telepon yang masuk.
- b) Mengelola dan mendistribusikan pesan-pesan yang diterima.
- c) Mengelola dan menyusun jadwal perusahaan.
- d) Menyusun dan mengatur dokumen serta berkas-berkas.
- e) Menyambut klien bisnis dan tamu dengan baik.
- f) Memelihara stok dan memesan perlengkapan kantor yang diperlukan.
- g) Mengatur dan menyelenggarakan pertemuan serta rapat.
- h) Membantu para eksekutif dalam berbagai tugas dan proyek.
- i) Mengawasi staf dan karyawan baru dalam tugas mereka.
- j) Berkoordinasi dengan organisasi lain untuk kepentingan perusahaan.
- k) Menerapkan dan mengikuti prosedur administrasi yang telah ditetapkan.

4) Operasional

Tugas dan Kewajiban Operasional:

- a) Mendukung komunikasi dan koordinasi antar departemen.
- b) Memastikan kualitas produk dan/atau layanan sesuai dengan aturan yang berlaku.
- c) Mengamati anggaran dan mengelola pengeluaran.
- d) Melakukan evaluasi alur kerja operasional yang efisien.
- e) Mengembangkan strategi operasi perusahaan sesuai dengan tujuan jangka panjang.
- f) Mengurus perekrutan dan pelatihan karyawan.

5) Keuangan

Tanggung Jawab Keuangan:

Mengkoordinasikan semua aktivitas terkait pengelolaan keuangan dan aset organisasi serta mempertanggungjawabkannya kepada direktur.

Tugas Pokok Keuangan:

- a) Mengelola keuangan dan melakukan pengadaan barang yang diperlukan oleh organisasi.
- b) Menggantikan ketua dalam hal ketidakhadiran, terutama terkait kegiatan pengelolaan keuangan organisasi.

- c) Bersama Ketua dan Sekretaris, menjadi bagian dari Tim Kerja Keuangan (TKK) atau otorisator keuangan dalam struktur pengurus.
- d) Merumuskan dan mengajukan peraturan organisasi terkait pengelolaan keuangan untuk ditetapkan sebagai kebijakan organisasi.
- e) Memimpin rapat-rapat terkait pengelolaan keuangan, serta menghadiri rapat-rapat organisasi dan pertemuan lainnya.
- f) Memfasilitasi kebutuhan pembiayaan program kerja dan operasional organisasi.

6) Administrasi

Tugas Administrasi:

- a) Melaksanakan aktivitas pembukuan dasar.
- b) Merencanakan dan mengelola pelaksanaan rapat atau konferensi.
- c) Menyusun dan mendistribusikan notulen rapat kepada pihak-pihak terkait.
- d) Menyimpan dan memelihara dokumen perusahaan baik dalam bentuk fisik maupun digital.
- e) Mengelola dan menyediakan berbagai dokumen yang dibutuhkan, seperti laporan atau dokumen informasi.
- f) Menyortir dan mendistribusikan surat.
- g) Menemukan solusi dan menyelesaikan masalah administrasi, menganalisis data, serta menyusun laporan.
- h) Merawat dan mengelola perlengkapan kantor.
- i) Memastikan ketersediaan alat tulis kantor di perusahaan.

- j) Melakukan korespondensi bisnis.
- k) Mengkoordinasikan penataan ruang kerja, komputer, dan persediaan lainnya dengan departemen IT untuk karyawan baru.

7) Marketing

Tugas Pemasaran:

a) Menyusun Strategi Pemasaran

Tugas utama seorang marketing executive adalah merancang strategi pemasaran yang efisien. Marketing executive harus memahami tujuan perusahaan dan mengembangkan rencana yang tepat untuk mencapai target penjualan. Strategi ini dapat mencakup kampanye iklan, promosi, pemasaran konten, serta berbagai aktivitas pemasaran lainnya.

b) Melakukan Riset Pasar

Sebelum meluncurkan produk atau menjalankan kampanye pemasaran, seorang marketing executive perlu melakukan riset pasar secara mendalam. Riset ini mencakup analisis perilaku konsumen, identifikasi peluang pasar, dan pemahaman terhadap kompetitor. Informasi yang diperoleh dari riset ini akan digunakan oleh marketing executive untuk merancang strategi pemasaran yang lebih efektif.

c) Melakukan Kampanye Pemasaran

Setelah strategi pemasaran ditetapkan, marketing executive memiliki tanggung jawab untuk menjalankan kampanye pemasaran. Tugas ini mencakup perencanaan dan pengaturan iklan, manajemen kampanye online, serta berkoordinasi dengan tim kreatif untuk menciptakan materi pemasaran yang menarik.

d) Mengukur dan Menganalisis Efektivitas Kampanye Pemasaran

Seorang marketing executive harus memiliki kemampuan untuk menilai keberhasilan kampanye pemasaran yang dilaksanakan. Untuk melakukan hal ini, mereka umumnya menggunakan berbagai metrik dan analisis data untuk mengevaluasi hasil kampanye serta mengenali bidang-bidang yang memerlukan peningkatan.

e) Menjaga Hubungan dengan Pelanggan

Membentuk relasi yang solid dengan pelanggan merupakan aspek krusial dari tanggung jawab seorang marketing executive. Mereka harus merespons pertanyaan dan umpan balik dari pelanggan, juga mengurus masalah-masalah terkait layanan atau produk perusahaan.

Kewajiban Marketing :

- a) Berkewajiban untuk mempromosikan paket wisata yang dimiliki perusahaan.
- b) Mempelajari semua fitur dan produk yang dijual yang ada dalam sistem online, mulai dari proses informasi yang ada, cara daftar, booking dan bayar paket yang dipilih calon jamaah dalam sistem online.

- c) Menjelaskan produk sesuai dengan informasi produk dan SOP yang ada.
- d) Memastikan proses teknis mulai dari pendaftaran hingga keberangkatan.

8) Tiketing

Berikut adalah beberapa tugas dan tanggung jawab yang harus diemban oleh seorang staf tiket:

- a) Staf tiket bertugas untuk melakukan reservasi tiket, termasuk mengurus perubahan jadwal dan pembatalan tiket.
- b) Mereka juga akan bertugas untuk menjalin kemitraan dengan penyedia visa, hotel, maskapai penerbangan, dan bus.
- c) Bertanggung jawab terhadap strategi penjualan tiket.
- d) Melakukan kegiatan promosi untuk meningkatkan penjualan.
- e) Mencatat setiap pemesanan tiket harian.
- f) Memberikan informasi lengkap mengenai tiket kepada pelanggan.
- g) Mengelola keuangan dari hasil penjualan tiket.
- h) Menyediakan informasi terkait layanan penjualan tiket sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- i) Menanggapi dan menindaklanjuti keluhan, saran, dan kritik dari pelanggan dengan cara yang profesional dan sopan.
- j) Memberikan pelayanan yang ramah, informatif, dan komunikatif kepada pelanggan.
- k) Mempersuasi pelanggan mengenai keunggulan produk atau layanan yang ditawarkan.

l) Memenuhi segala kebutuhan pelanggan dengan sebaik-baiknya.

9) *Tour Leader* dan *Tour Guide*

Tugas *tour leader* dan *tour guide*:

- a) Bertugas memimpin rombongan dalam satu perjalanan domestik, mancanegara, dan perjalanan ibadah umrah.
- b) Melakukan bimbingan kepada peserta sehingga memahami kegiatan yang akan dilaksanakan baik itu perjalanan domestik, mancanegara, maupun perjalanan ibadah umrah.
- c) Memberikan dan menjelaskan interary kepada para peserta atau jamaah.
- d) Secara khusus untuk perjalanan ibadah, memberikan pembinaan manasik haji sesuai dengan standar dan kompetensi yang telah dipersiapkan.
- e) Melakukan pendampingan dari keberangkatan sampai dengan kepulangan.
- f) Melakukan tertib administrasi pelaksanaan bimbingan kepada jemaah haji.

h. Kondisi Usaha Terkini

Seperti yang kita ketahui pada zaman sekarang semakin banyak jasa biro perjalanan atau travel-travel yang beroperasi memberikan layanan dalam ibadah haji dan umrah yang khususnya di daerah Kalimantan Selatan. Baik cabang dari perusahaan yang ada di Jakarta atau bahkan dimiliki oleh pengusaha lokal. Membuat persaingan dalam bidang ini semakin ketat dan memerlukan strategi pemasaran yang efektif.

Kemudian Bapak Muhammad Ilmiyadi selaku bagian operasional menyatakan meskipun PT. Turbah Wisata Indah ini masih tergolong baru namun semakin tahun semakin berkembang dan semakin banyak juga orang yang mengenal PT. Turbah Wisata Indah. Diharapkan semoga semakin tahun pelayanan yang diberikan dapat berkembang semaksimal mungkin.⁶

i. Produk-produk yang ditawarkan PT. Turbah Wisata Indah

Dalam menjalankan operasionalnya, PT. Turbah Wisata Indah menawarkan berbagai produk perjalanan yang tersedia. Setiap paket perjalanan dibedakan berdasarkan biaya dan jadwal keberangkatannya, yang dapat mengalami perubahan kapan saja. Jenis paket perjalanan yang tersedia di PT. Turbah Wisata Indah antara lain:

1) Paket Perjalanan PT. Turbah Wisata Indah 2024

Tabel 4.2 Paket Perjalanan PT. Turbah Wisata Indah 2024⁷

Keberangkatan	Paket	Hari	Biaya
Januari 2024	Tour Ziarah 3 Negara (Singapore, Malaysia, Thailand)	7 Hari	9,9 Jt
April 2024	Umrah Spesial Syawal	12 Hari	36 Jt

⁶ Sumber : Wawancara Muhammad Ilmiyadi, 14 Maret 2024

⁷ Data dari PT. Turbah Wisata Indah

April 2024	Umrah Plus Tarim & Mesir	21 Hari	53 Jt
Oktober 2024	Umrah Plus tarim & Mesir Sekaligus menghadiri Haul Al Habib Ali Al Habsyi (Sohibul Maulid)	20 Hari	52 Jt
Mei-Juni 2024	Haji Khusus Tanpa Antri 2024	30 Hari	200 Jt

2) Hotel:

- a) Mekkah: Mekkah Tower (Jarak 190M ke Masjidil Haram)
- b) Madinah: Andalus Royal Suites (Jarak 1,2 KM ke Masjid Nabawi)

3) Ketentuan Produk

- a) Persyaratan Visa Umrah:
- b) Paspor (Minimal masih berlaku 7 Bulan)
- c) KTP (Kartu Tanda Penduduk)
- d) KK (Kartu Keluarga)

4) Harga Paket Belum Termasuk:

- a) Biaya pembuatan paspor baru atau perpanjangan paspor
- b) Biaya vaksin (jika diperlukan)
- c) Keperluan pribadi
- d) Biaya kelebihan bagasi
- e) *Tour* diluar program

- 5) Harga Paket sudah termasuk:
- a) Tiket perjalanan pulang-pergi untuk penerbangan domestik maupun internasional.
 - b) Layanan pengurusan visa untuk keperluan ibadah umrah.
 - c) Penginapan hotel yang terletak dekat dengan Masjid Al Haram dan Masjid Nabawi.
 - d) Perlengkapan Umrah
 - e) Transportasi Bus AC untuk perjalanan dan ziarah
 - f) Ziarah/*City Tour*
 - g) Makan 3 kali shari (*Fullboard* di Hotel)
 - h) Air Zam-zam
 - i) Muthawif berpengalaman
 - j) *Handling Airport*
- j. SOP Pelayanan PT. Turbah Wisata Indah

SOP Pelayanan PT. Turbah Wisata Indah, yaitu⁸:

- a) Prosedur Pelayanan Pendaftaran

Sebelum mengulas lebih lanjut mengenai beberapa prosedur teknis penyelenggaraan paket wisata domestik, internasional, dan religi (umrah) di PT. Turbah Wisata Indah, calon jemaah atau pelanggan yang mengunjungi kantor pelayanan atau menghubungi kami akan diterima dengan baik. Kami

⁸ Data dari PT. Turbah Wisata Indah

akan menawarkan dan menjelaskan berbagai paket wisata yang tersedia, baik untuk kepentingan reguler maupun bisnis. Jika pelanggan tertarik dengan paket yang ditawarkan, maka akan dilakukan kesepakatan antara PT. Turbah Wisata Indah dan pelanggan. Berikut ini adalah diagram pelayanan PT. Turbah Wisata Indah:

Tabel 4.3 Bagan Pelayanan Pendaftaran PT. Turbah Wisata Indah⁹

No	Perihal	Prosedur
1.	Penyambutan Pelanggan di dalam kantor Turbah Wisata Indah	Pelanggan disambut dengan senyum, serta disapa dengan ucapan salam seperti "Assalamu'alaikum", "Selamat Datang", "Selamat Pagi", "Siang", dan sebagainya. Mereka juga disertai dengan senyum ramah, diikuti dengan tindakan mempersilahkan pelanggan untuk duduk.
2.	Pelanggan bisa melakukan transaksi di dalam kantor Turbah Wisata Indah	Pelanggan memesan tiket dengan cara datang langsung ke kantor, di mana mereka berdiskusi atau diajak untuk berbagi cerita terlebih dahulu oleh <i>sales counter</i> atau <i>customer service</i> yang bertugas. Tujuannya adalah untuk membangun kedekatan emosional dengan pelanggan. Setelah pelanggan sepakat dan menyetujui harga serta pembayaran tiket yang ditawarkan oleh <i>customer service</i> ,

⁹ Data dari PT. Turbah Wisata Indah

		<p>maka proses selanjutnya adalah sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pastikan jumlah pembayaran atau uang muka yang perlu dibayarkan oleh pelanggan. b. <i>Customer service</i> menyiapkan invoice atau kwitansi sebagai bukti pembayaran yang sah. c. <i>Customer service</i> memberikan informasi tambahan yang diperlukan. d. Selanjutnya, <i>customer service</i> memberikan penawaran promosi lainnya. e. Kemudian, <i>customer service</i> meminta pelanggan untuk mengisi formulir identitas pribadi dan data yang akan dimasukkan ke dalam Database Pelanggan.
--	--	---

Setelah pelanggan melakukan pembayaran penuh untuk paket tersebut, PT. Turbah Wisata Indah akan memberikan informasi mengenai tanggal pasti keberangkatan. Namun, jika pelanggan hanya membayar uang muka (DP) terlebih dahulu, PT. Turbah Wisata Indah akan memberikan perkiraan tanggal keberangkatan yang bersifat preliminar. Bagi pelanggan yang membayar DP, mereka diharuskan untuk melunasi sisa pembayaran satu bulan sebelum tanggal keberangkatan. Selain itu, bagi pelanggan yang

melakukan perjalanan umrah, mereka akan diberikan sesi manasik satu minggu sebelum keberangkatan untuk mempersiapkan diri dengan baik.

b) Prosedur Pelayanan Wisata Domestik dan Mancanegara

Tabel 4.4 Prosedur Pelayanan Wisata Domestik dan Mancanegara PT. Turbah Wisata Indah¹⁰

No	Perihal	Prosedur
1.	Program perjalanan wisata domestik, Internasional, Wisata halal dan jadwal keberangkatan	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Untuk Domestik dan Mancanegara ➤ Menjelaskan kepada <i>customer</i> tentang produk perjalanan yang kita miliki seperti programnya baik itu destinasi, jadwal/<i>itenary</i>, jadwal keberangkatan, kepulauan serta harga paket sudah ALL IN sudah termasuk transportasi yang digunakan, hotel baik bintang 3, 4, atau 5. Serta fasilitas yang ada di hotel.

¹⁰ Data dari PT. Turbah Wisata Indah

c) Prosedur Pelayanan Umrah

Tabel 4.5 Pelayanan Umrah PT. Turbah Wisata Indah¹¹

No	Perihal	Prosedur
1.	<i>Customer</i> Datang atau Telepon	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Senyum, beri salam, ramah, serta sopan dalam memberikan penjelasan kepada <i>customer</i> ➤ Menuliskan data tamu seperti nama, alamat, nomor handphone pada buku tamu

d) Prosedur Keberangkatan dan Kepulangan

Tabel 4.6 Prosedur Keberangkatan Dan Kepulangan¹²

No	Perihal	Prosedur
1.	Keberangkatan dan Kepulangan	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mengantarkan keberangkatan jemaah umrah sampai bandara ➤ Penjemputan kepulangan jemaah di bandara sampai ke tempat berkumpul pada waktu keberangkatan jemaah umrah

¹¹ Data dari PT. Turbah Wisata Indah

¹² Data dari PT. Turbah Wisata Indah

e) Pembuatan Paspor dan Visa

Tabel 4.7 Pembuatan Paspor dan Visa PT. Turbah Wisata Indah¹³

No	Perihal	Prosedur
1.	Proses pembuatan paspor dan visa	Menyerahkan pasport, Fotocopy KTP, Foto 4x6 (Full Face & Baground Putih), dan Kartu Keluarga. Apabila belum mempunyai pasport dapat mengurusnya sendiri di kantor imigrasi atau bisa dibuatkan dengan biaya sebesar Rp.1.200.000. Syarat untuk membuat paspor mencakup menggunakan Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli, Kartu Keluarga (KK) asli, serta Buku Nikah atau Ijazah asli.
2.	Pengisian berkas parpor/visa	Membantu dan memberikan informasi tentang pengisian form paspor/visa secara online
3.	Pendampingan	Memberikan pendampingan <i>customer</i> pada saat pengurusan paspor di kantor imigrasi

¹³ Data dari PT. Turbah Wisata Indah

f) Prosedur Pembatalan Perjalanan Wisata / Jemaah

Tabel 4.8 Bagan Prosedur Pembatalan Perjalanan Wisata / Jemaah di PT. Turbah Wisata Indah¹⁴

No	Perihal	Prosedur
1.	Pembatalan Wisata	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Biaya pembatalan pendaftaran dan administrasi dinyatakan tidak dikembalikan untuk wisata ➤ Pembatalan dalam waktu 1 (satu) minggu setelah pendaftaran akan dikenai biaya sebesar 5% dari harga paket. ➤ Pembatalan dalam waktu 3 (tiga) minggu setelah proses visa akan dikenai biaya sebesar 10% dari harga paket. ➤ Pembatalan dalam waktu 2 (dua) minggu setelah pembelian tiket akan dikenai biaya sebesar 25% dari harga paket. ➤ Pembatalan dalam waktu 1 (satu) minggu menjelang keberangkatan akan dikenai biaya sebesar 100% dari harga paket.

¹⁴ Data dari PT. Turbah Wisata Indah

g) Prosedur Kehilangan Dokumen

Tabel 4.9 Bagan Prosedur Kehilangan Dokumen¹⁵

No	Perihal	Prosedur
1.	Penanganan masalah seperti kehilangan dokumen, refund tiket, dan sebagainya.	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="884 533 1358 734">➤ Mendengarkan keluhan dengan seksama dan memahami dengan benar apa yang dikeluhkan <i>customer</i> <li data-bbox="884 857 1358 1059">➤ Melakukan follow up atas keluhan kepada pihak terkait dan memastikan masalah serupa tidak terulang <li data-bbox="884 1182 1358 1384">➤ Membuat laporan keluhan untuk ditindak lanjuti oleh perusahaan dan memastikan masalah dapat terselesaikan.

¹⁵ Data dari PT. Turbah Wisata Indah

h) Prosedur Tour Leader / Guide Dokumen

Tabel 4.10 Prosedur Prosedur Tour Leader / Guide Dokumen¹⁶

No	Perihal	Prosedur
1.	Memastikan barang dan dokumen bawaan peserta dan jemaah aman	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tugas pokok yang pertama yaitu memastikan semua dokumen peserta wisata / jemaah aman dan sudah dibawa oleh setiap peserta wisata atau jemaah umrah. ➤ Tour leader harus teliti, memastikan satu persatu dokumen peserta wisata dan jemaah yang dibutuhkan agar tidak ada yang tertinggal ➤ Barang bawaan peserta wisata / jemaah seperti tas, koper, dan sebagainya perlu dipastikan keamanannya. ➤ Mulai dari berangkat hingga kepulangan, tour leader perlu senantiasa mengeceknya.
2.	Mengontrol jemaah dan mengecek statusnya dalam rombongan	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tour leader mengkondisikan supaya peserta wisata / jemaah mengikuti prosedur yang berlaku selama perjalanan, tidak ketinggalan kegiatan

¹⁶ Data dari PT. Turbah Wisata Indah

		wisata/ibadah, dan tidak ketinggalan rombongan.
3.	Memastikan jemaah dalam keadaan sehat dan siap beribadah umrah	➤ Tour leader bertugas membantu peserta wisata/jemaah mendapatkan perawatan kesehatan yang tepat, memastikan peserta wisata/jemaah yang membutuhkan pendamping pribadi diurus dengan baik, serta memberikan pertolongan pertama pada peserta wisata/jemaah yang jatuh sakit saat diperjalanan.

k. Gambaran Pelaksanaan Umrah di PT. Turbah Wisata Indah

a) Prosedur Pendaftaran dan Sistem Pembayaran Administrasi

Proses registrasi di PT. Turbah Wisata Indah umumnya dilakukan dengan mengunjungi langsung kantor layanan mereka. Kemudian ketika calon jemaah/*customer* datang ke kantor para staf/*customer service* langsung menyambut para calon jemaah dan mempersilahkan duduk. Jika calon jemaah yang datang ke kantor belum mengetahui apa saja paket-paket wisata yang ada di PT. Turbah Wisata Indah maka *customer service* akan menjelaskan dan memberikan informasi tentang paket perjalanan wisata apa saja yang ada, baik yang reguler maupun yang plus. Setelah jemaah sudah memutuskan untuk memilih paket

perjalanannya, maka terjadilah kesepakatan antara calon jemaah dengan PT. Turbah Wisata Indah.

Pendaftaran ini dapat dilakukan dengan membawa paspor bagi yang sudah memiliki. Namun jika belum memiliki calon jemaah dapat membawa Fotocopy KTP atau jika tidak ada Fotocopy KTP calon jemaah bisa menyerahkan KTP Asli/Kartu Keluarga Asli kepada *customer service* untuk dilakukan pendataan.

Setelah melakukan pendaftaran, calon jemaah diharuskan untuk segera melakukan pembayaran uang muka (*Down Payment*) sebesar minimal Rp. 5.000.000 kepada PT. Turbah Wisata Indah. Pembayaran ini dapat dilakukan secara *Cash* maupun *Transfer*. Para calon jemaah yang sudah membayar DP (*Down Payment*) maka calon jemaah tersebut wajib membayar pelunasan biaya keberangkatan minimal 2 (dua) minggu sebelum tanggal keberangkatan.

Apabila paspor milik calon jemaah tersebut sudah habis masa berlakunya, maka calon jemaah diberikan pilihan berupa mengurus sendiri perpanjangan paspor tersebut ke kantor imigrasi. Atau meminta tolong pihak travel PT. Turbah Wisata Indah untuk menguruskan pasportnya dengan dikenakan tambahan biaya sebesar Rp.800.000-850.000 diluar biaya paket wisata yang dipilih. Hal tersebut berlaku juga para calon jemaah yang belum memiliki paspor, mereka juga bisa mengurusnya secara langsung ke kantor imigrasi atau bisa juga meminta

tolong pihak Travel PT. Turbah Wisata Indah untuk menguruskan paspor tersebut seperti halnya perpanjangan paspor.

Setelah melakukan pembayaran administrasi maka pihak travel akan menyerahkan perlengkapan yang akan menjadi bagian dari perlengkapan keberangkatan umrah. Perlengkapan yang diberikan diantaranya yaitu: koper bagasi, koper kabin, tas paspor, cover (sampul paspor), seragam sasirangan (batik), kain ihram untuk jemaah laki-laki, mukena untuk jemaah perempuan, ikat pinggang bagi jemaah laki-laki, buku doa dan manasik, bantal leher, dan syal umrah.

b) Prosedur dan Langkah Kerja Bimbingan Manasik

Dalam pelaksanaan Bimbingan Manasik Umrah PT. Turbah Wisata Indah memberikan tempat yang nyaman untuk kegiatan ini. Tempat kegiatan bimbingan manasik umrah PT. Turbah Wisata biasanya dilakukan di *Best Western Kindai Hotel* (Hotel BW). Tempat ini berada di tengah pusat kota Banjarmasin beralamatkan di Jl. Ahmad Yani km. 4,5. Sehingga memudahkan para peserta wisata/jemaah dalam mencari dan datang ke tempat manasik tersebut.

Bimbingan manasik umrah biasanya dilaksanakan satu minggu sebelum keberangkatan jemaah, dimulai dari pukul 09.00 WITA hingga 13.00 WITA. Proses ini dimulai dengan kedatangan jemaah ke lokasi bimbingan manasik, di mana mereka mengisi daftar hadir yang telah disediakan. Selanjutnya, kegiatan dilanjutkan dengan penyampaian

materi bimbingan manasik umrah oleh *tour leader* atau pembimbing. Kemudian setelah selesai acara ini ditutup dengan kegiatan makan siang bersama.

Berdasarkan informasi yang didapatkan dari Bapak Muhammad Ilmiyadi selaku bagian operasional menyatakan bahwa setiap akan ada keberangkatan umrah kegiatan manasik diadakan setengah bulan atau satu minggu sebelum hari keberangkatan. Hal itu dilakukan agar memudahkan jemaah mengingatnya ketika beribadah di Mekkah dan Madinah.¹⁷ Adapun pernyataan dari Ibu Heriani selaku alumni jemaah umrah plus PT. Turbah Wisata Indah pada tahun 2023 beliau menyatakan bahwa saat keberangkatannya kemarin manasik umrah dilakukan dua minggu sebelum hari H keberangkatan.¹⁸

Gambar 4.1 Kegiatan Bimbingan Manasik Umrah PT. Turbah Wisata Indah¹⁹



¹⁷ Sumber : Muhammad Ilmiyadi 14 Maret 2023

¹⁸ Sumber : Wawancara Ibu Heriani 18 April 2024

¹⁹ Sumber : Dokumentasi Peneliti Kegiatan Manasik Umrah + Tarim (Sabtu 28 Oktober 2023)

c) Pelayanan yang diberikan Ketika di Tanah Air

Pelayanan yang disediakan ketika berada di tanah air ini serupa dengan yang telah dijelaskan sebelumnya. Pelayanan yang diberikan berupa dari awal pendaftaran para calon jemaah, kegiatan bimbingan manasik umrah, hingga menjelang keberangkatan. Ketika hari H keberangkatan para staf juga ikut andil dalam kegiatan sebelum berangkat. Yaitu ketika di bandara para staf PT. Turbah Wisata Indah mengumpulkan para jemaah pada satu titik, kemudian membantu pengurusan *check-in* dan *handling bagasi*, setelah itu melakukan pembagian kalung identitas jemaah (*ID Card*), melakukan pembagian tiket keberangkatan, dan membagikan *snack* atau cemilan untuk masing-masing jemaah.

Selain itu para staf dan *tour leader* juga bersama-sama menghimbau dan memastikan bahwa setiap jemaah sudah membawa pasportnya masing-masing dan tidak ada yang tertinggal. Kemudian mengecek dan memastikan jumlah jemaah yang berangkat. Jika semua sudah lengkap dan selesai maka selanjutnya adalah pihak travel membantu pengecekan dan mempersilahkan jemaah untuk masuk ke ruang tunggu (*waiting room*). Kemudian hingga menjelang keberangkatan *tour leader* akan selalu menghimbau para jemaah umrah yang berangkat serta selalu mengingatkan terhadap barang-barang bawaan mereka. Sampai memasuki pesawat, *tour leader* kembali memastikan bahwa semua jemaah yang berangkat sudah memasuki pesawat dan sudah duduk di

kursi penumpang dengan nomor yang sesuai dengan tiket keberangkatannya masing-masing.

d) Pelayanan yang diberikan Ketika Berada Di Tanah Suci

Ketika pertama kali jemaah tiba di Kota Madinah rombongan langsung segera menuju hotel untuk melakukan *check-in* dan pembagian kamar untuk para jemaah. Setelah itu jemaah dipersilahkan untuk beristirahat. Setelah itu jika jemaah sudah merasa cukup untuk beristirahat maka jemaah boleh saja dan dianjurkan untuk beribadah dan berziarah sekitar masjid nabawi.

Setelah beristirahat di hotel, keesokan harinya jemaah melakukan ziarah di sekitar Kota Madinah, termasuk kunjungan ke Jabal Uhud, Pasar Kurma, Masjid Quba, dan tempat lainnya. Selain itu, rombongan jemaah juga mengunjungi Makam Rasulullah SAW, Makam Sayyidina Abu Bakar, Makam Sayyidina Umar, Raudhah, dan Baqi'. Jika ada waktu luang, jemaah diperbolehkan untuk melakukan kegiatan lain seperti berbelanja di pasar atau membeli oleh-oleh, namun tetap disarankan untuk mengutamakan ibadah.

Setelah beberapa hari di Kota Madinah, menjelang keberangkatan ke Kota Mekkah. Rombongan jemaah melakukan Ziarah ke Makam Rasulullah. Saw. dan ziarah wida (ziarah perpisahan sebelum meninggalkan Kota Madinah). Ketika tiba di tanah suci, jemaah langsung diarahkan menuju hotel sebagai tempat penginapan. Para

jemaah berangkat menuju hotel menggunakan bus yang sudah disediakan. Namun, ketika di tengah perjalanan jemaah akan singgah sebentar ke Bir Ali untuk mengambil miqat untuk umrah pertama.

Pemberian tempat menginap atau hotel dari PT. Turbah Wisata Indah ini yang dekat dengan masjid dan juga memiliki pelayanan bintang 4. Kemudian konsumsi dari hotel yang nyaman, bersih dan sehat. Hal ini juga dinyatakan oleh Ibu Nurul Amalia selaku alumni jemaah umrah pada Desember 2023 mengatakan bahwa hotel yang disediakan sangat nyaman. Selain itu di hotel tersebut juga menyediakan hidangan dengan menu Indonesia. Sehingga hal itu membuat para jama'ah merasa nyaman dan terjamin.²⁰

Selain itu hal lain dinyatakan juga oleh Bapak Muchammad Fahdi dan Ibu Heriani selaku Alumni Jemaah umrah plus tahun 2023 bahwa hotel di Mekkah dan di Madinah memiliki fasilitas yang standar seperti hotel pada umumnya. Namun memang tempatnya dekat dengan masjid baik di Madinah maupun di Mekkah.²¹ Kemudian setelah sampai di hotel maka dilakukan *check-in* dan jemaah akan mendapatkan pembagian kamarnya masing-masing. Setelah itu, jemaah akan segera menuju Masjidil Haram untuk melakukan umrah pertama, termasuk tawaf, sa'i, dan tahallul. Setelah menyelesaikan rangkaian umrah pertama, kegiatan berikutnya adalah acara bebas.

²⁰ Sumber : Wawancara Ibu Nurul Amalia 10 April 2024

²¹ Sumber : Wawancara Ibu Heriani dan Bapak Muchammad Fahdi 18 April 2024

Acara bebas atau waktu luang ketika telah selesai beribadah bisa saja diisi dengan kegiatan lain seperti pergi ke pasar atau tempat-tempat untuk membeli oleh-oleh. Jika jemaah kurang mengetahui tempat tersebut. Maka jemaah bisa meminta bantuan *tour leader* untuk mengantar dan menemani mereka menuju tempat tersebut. Namun dalam acara bebas atau waktu luang ini jemaah tetap dianjurkan untuk memperbanyak ibadahnya.

Pada hari berikutnya, jemaah akan melakukan ziarah di sekitar Masjidil Haram dan tempat-tempat terkait sejarah Nabi Muhammad SAW. Selain itu, mereka juga akan melakukan ziarah di sekitar Kota Makkah, termasuk ke Jabal Tsur, Jabal Rahmah, Masjid Namirah, Muzdalifah, dan Mina. Selanjutnya, mereka akan ke Jiranah untuk mengambil miqat kedua bagi yang berkeinginan, serta melewati Jabal Nur dan melakukan ziarah ke kuburan Ma'la. Setelah beberapa hari di Makkah, menjelang kepulangan pada pagi harinya, jemaah akan melaksanakan Tawaf Wada' atau Tawaf Perpisahan sebelum meninggalkan Kota Makkah.

e) Sepulangnya dari Tanah Suci

Pelayanan yang diberikan PT. Turbah Wisata Indah tidak hanya dari pendaftaran hingga keberangkatan saja. Namun pelayanan juga diberikan ketika kepulangan dari tanah suci. Diantaranya pelayanan yang diberikan ke kita kepulangan dari tanah suci yaitu *tour leader*

seperti biasa selalu memastikan dan mengarahkan para rombongan jemaahnya. Serta selalu mengingatkan barang-barang bawaan mereka.

Seperti biasa jika sudah tiba di bandara maka sudah ada tim yang melakukan *handling bagasi* untuk koper-koper para jemaah. Jika bagasi jemaah mengalami kelebihan muatan maka pihak travel bisa membantu pengurusan kelebihan bagasi tersebut dengan biaya yang dibebankan kepada jemaah yang bersangkutan. Jemaah umrah juga sudah mendapatkan air zam-zam 5 liter/orang.

Kepulangan dari tanah suci ini biasanya dari Mekkah melanjutkan perjalanan ke Jeddah. Setelah tiba di Jeddah rombongan jemaah langsung menuju hotel dan melakukan *check-in*, bermalam selama satu malam di Kota Jeddah. Pada keesokan harinya para jemaah akan melakukan *city tour* di Kota Jeddah. Kemudian setelah itu segera menuju *airport* Jeddah.

Hal ini juga dinyatakan oleh Ibu Heriani dan Bapak Muchammad Fahdi selaku alumni jemaah umrah pada tahun 2023 transportasi dan pesawat yang digunakan sesuai standar dan sangat nyaman. Waktu keberangkatan kemarin dari Banjarmasin ke Jakarta menggunakan Lion Air, kemudian menuju Abu Dhabi dan Mesir menggunakan pesawat Etihad, dan saat pulang dari Jakarta ke Banjarmasin menggunakan pesawat Super Air Jet.²² Selain itu Ibu Nurul Amalia selaku alumni jemaah umrah pada tahun 2023 juga menyatakan untuk transportasi dan

²² Sumber : Wawancara Ibu Heriani dan Bapak Muchammad Fahdi 18 April 2024

pesawat yang digunakan sesuai dengan harapannya. Saat keberangkatannya kemarin dari Jakarta ke Jeddah menggunakan pesawat Garuda Indonesia.²³

Setibanya di Jakarta biasanya para jemaah menunggu untuk melanjutkan penerbangan ke Kota Banjarmasin. Namun, ada salah satu keberangkatan kemarin pada tahun 2023 itu transit terhitung menginap terlebih dahulu di Jakarta selama satu malam. Hal ini sebagaimana dinyatakan oleh Bapak Muhammad Rizky selaku sekretaris pada keberangkatan umrah di tahun 2023 kemarin mengharuskan transit dan menginap di Jakarta selama satu malam. Dikarenakan tidak mendapatkan tiket untuk penerbangan Jakarta-Banjarmasin saat itu juga. Mungkin hal itu yang menjadi salah satu penghambat di PT. Turbah Wisata Indah.²⁴

Biasanya ketika kepulangan jemaah umrah yang transit di Jakarta selama satu malam diberikan fasilitas berupa hotel untuk tempat menginap. Kemudian diberikan ongkos/biaya taksi jika para jemaah ingin melakukan ziarah ke Makam Habib Husein bin Abu Bakar Alaydrus (Habib Luar Batang). Hal ini sebagaimana dinyatakan oleh Nurul Amalia selaku alumni jemaah umrah pada desember 2023

²³ Sumber : Wawancara Ibu Nurul Amalia 10 April 2024

²⁴ Sumber : Wawancara Bapak Muhammad Rizky 26 Maret 2024

mengatakan karena ada waktu di Jakarta selama satu hari sehingga beliau ingin ziarah ke Luar Batang, dan diberikan fasilitas dari travel berupa taksi.²⁵ Setelah satu malam transit di Jakarta besoknya. Para jemaah kembali berangkat menuju *airport* Jakarta untuk melakukan penerbangan ke Kota Banjarmasin. Setelah tiba di Banjarmasin para jemaah dapat mengambil kopernya masing-masing dan air zam-zam 5 liter/orangnya.

1. Program Perjalanan atau *Tour Itinerary* PT. Turbah Wisata Indah

Berikut ini diantaranya program perjalanan umrah 12 Hari Keberangkatan 06 Desember 2023 PT. Turbah Wisata Indah:²⁶

Tabel 4.11 *Tour Itinerary* perjalanan umrah 12 hari PT. Turbah Wisata Indah

No.	Tanggal	Route	Time	Program Perjalanan
1.	Rabu, 06 Desember 2023	Banjarmasin- Jakarta- Jeddah	08.30	Jemaah berkumpul di <i>Airport</i> Syamsudin Noor Banjarmasin
			08.00	Berangkat dari Banjarmasin menuju Jakarta menggunakan Lion Air 539
			08.48	Tiba di <i>Airport</i> Jakarta dan menunggu untuk

²⁵ Sumber : Wawancara Ibu Nurul Amalia 10 April 2024

²⁶ Data dari PT. Turbah Wisata Indah

				keberangkatan selanjutnya
			16.30	Diberangkatkan dari Jakarta menuju Jeddah menggunakan penerbangan Garuda Indonesia nomor penerbangan 982
			22.30	Sampai di Bandara Jeddah dan melanjutkan perjalanan ke kota Madinah
2.	Kamis, 07 Desember 2023	Madinah		Tiba di Madinah dan <i>chek-in</i> hotel untuk istirahat
				Acara Bebas (Memperbanyak Ibadah)
			16.00	Setelah ashar ziarah sekitar Masjid Nabawi, Masjid Ghamamah, Masjid Sayyidina Abu Bakar, Masjid Sayyidina Ali dan sekitarnya
3.	Jum'at, 08 Desember 2023	Madinah	07.00	Melakukan kunjungan ke makam Nabi Muhammad SAW, Sayyidina Abu Bakar, Sayyidina Umar, serta ke Baqi', dan juga

				mengunjungi raudhah (sesuai jadwal yang disediakan oleh muasasah)
4.	Sabtu, 09 Desember 2023	Madinah	07.00	Melakukan tur kota di sekitar Madinah, termasuk mengunjungi Masjid Quba, Jabal Uhud, Masjid Qiblatain, dan pasar kurma
5.	Ahad, 10 Desember 2023	Madinah		Acara Bebas (Memperbanyak Ibadah)
6.	Senin, 11 Desember 2023	Madinah- Mekkah	07.00	Ziarah ke Makam Rasulullah. Saw.
			12.00	Bertemu di lobi hotel untuk persiapan perjalanan menuju Mekkah, dengan singgah di Bir Ali untuk menunaikan miqat (Umrah pertama)
			19.00	Tiba di Mekkah, check-in hotel
			21.00	Menuju Masjidil Haram melaksanakan tawaf, sai, dan tahallul (selesai umrah pertama)

7.	Selasa, 12 Desember 2023	Mekkah		Acara Bebas (Memperbanyak Ibadah)
			16.00	Ziarah sekitar Masjidil Haram & peninggalan maulid Nabi
8.	Rabu, 13 Desember 2023	Mekkah	07.00	Melakukan kunjungan ke tempat-tempat bersejarah di sekitar Kota Mekkah, seperti Jabal Tsur, Jabal Rahmah, Masjid Namirah, Muzdalifah, Mina, dan Jiranah untuk menunaikan miqat (Umrah kedua) bagi jemaah yang ingin melakukannya. Selain itu, melintasi Jabal Nur dan makam Ma'la juga termasuk dalam rangkaian ziarah ini
9.	Kamis, 14 Desember 2023	Mekkah		Acara Bebas (Memperbanyak Ibadah)
10.	Jumat, 15 Desember 2023	Mekkah- Jeddah	06.30	Sarapan Pagi
			09.00	Tawaf Wada'
			14.00	<i>Check out</i> hotel melanjutkan perjalanan menuju Jeddah

			17.00	<i>Check in</i> hotel Jeddah
11.	Sabtu, 16 Desember 2023	Jeddah	12.00	<i>Check out</i> hotel melanjutkan <i>City Tour</i> Jeddah
			18.00	Menuju <i>Airport</i> Jeddah
12.	Ahad, 17 Desember 2023	Jeddah- Jakarta- Banjarmasin	00.30	Berangkat dari Jeddah menuju Jakarta menggunakan penerbangan Garuda Indonesia nomor 983
			14.20	Tiba di Jakarta
			18.15	Berangkat dari Jakarta menuju Banjarmasin
			21.10	Tiba di Banjarmasin

Jadwal sewaktu-waktu bisa berubah tanpa mengurangi nilai ibadah

Berikut ini Program perjalanan Umrah + Tarim + Mesir (Umrah Plus) 22 Hari PT. Turbah Wisata Indah 31 Oktober 2023: ²⁷

Tabel 4.12 *Tour Itinerary* Program perjalanan Umrah + Tarim + Mesir (Umrah Plus) 22 Hari PT. Turbah Wisata Indah

No.	Tanggal	Route	Time	Program Perjalanan
1.	Selasa, 31 Oktober 2023	Banjarmasin- Jakarta- Abu Dhabi	08.00	Berkumpul di <i>Airport</i> Syamsudin Noor Banjarmasin

²⁷ Data Dari PT. Turbah Wisata Indah

			11.40	Berangkat menuju Jakarta menggunakan pesawat Super Air Jet IU 623
			12.25	Tiba di <i>Airport</i> Jakarta dan menunggu keberangkatan selanjutnya
			16.50	Berangkat dari Jakarta menuju Abu Dhabi dengan pesawat etihad EY 475
			22.05	Tiba di <i>Airport</i> Abu Dhabi dan menunggu keberangkatan selanjutnya
2.	Rabu, 01 November 2023	Abu Dhabi - Mesir	03.05	Berangkat dari Abu Dhabi menuju Cairo dengan pesawat Etihad EY 657
			05.15	Tiba di <i>Airport</i> Cairo dan melanjutkan perjalanan untuk <i>city tour</i> /ziarah
				<i>City Tour</i> Cairo : Ziarah Sayyidah Nafisah – Sayyidah Zainab – Imam Syafi’i – Syeh Zakaria

				Al Ansori – Imam Waki – Syekh Ibnu Hajar Asqolany – Imam Laits – Robiatul Adawiya – Dzunun Al Misry
3.	Kamis, 02 November 2023	Mesir		Pyramid - Sphink – Parfume & Papyrus
				Makan siang di Nile Cruise
				Ziarah Ibn Atholillah Askandary – Sayyidina Husein – Masjid Al Azhar – Suq Khan El Khalil
4.	Jumat, 03 November 2023	Mesir		Ziarah kota Alexandria (Ziarah Imam Abu Abbas Al Musri – Imam Al Bushiri – Nabi Daniel AS – Imam Lukmanul Hakim – Citadel Qey Bey)
				Kembali ke Cairo
5.	Sabtu, 04 November 2023	Mesir – Yaman		Setelah sarapan berkumpul untuk menuju <i>Airport</i> Cairo

			09.30	Melanjutkan Perjalanan dari Cairo (Mesir) menuju Seiyun (Yaman)
			14.00	Tiba di <i>Airport</i> Yaman dan melanjutkan perjalanan Tarim
				Dan mengikuti acara Haul Habib Ali Al-Habsyi (Sohibul Maulid)
6.	Ahad, 05 November 2023	Tarim	07.00	Ziarah bersama ke Pemakaman Zanbal (Laki-laki dan Perempuan)
			14.00	Ziarah ke Kota Inat dan Nabi Allah Hud AS
7.	Senin, 06 November 2023	Tarim	07.00	Ziarah makam (Syekh Abdurrahman Bajalhaban), Masyileh (Habib Abdullah bin Husein bin Tohir), Husaisah (Sayyidina Muhajir), Hautoh Sultonah (Syaikhoh Sultonah Azzabidi), Sewun (Habib Ali bin Muhammad Al Habsyi)

8.	Selasa, 07 November 2023	Tarim	07.00	Ziarah Hauthoh (Habib Ahmad Bin Zein Alhabsyi), Huraidah (Habib Umar bin Abdurrahman Al Athos), Masyhad (Habib Ali bin Hassan Al Athas), Gaidun (Syekh Said bin Isa Al Amudi), Guweireh (Habib Ahmad bin Muhammad Al Muhdor), Kherebeh (Syekh Ali Bin Abdullah Baros & Syekh Abdullah bin Ahmad Basaudan)
9.	Rabu, 08 November 2023	Tarim	07.00	Ziarah Masjid Tarim
10.	Kamis, 09 November 2023	Tarim	07.00	Ziarah Ulama dan habaib, dan berkunjung ke Pasar Tarim
			18.00	Menghadiri Maulid di Darul Musthofa
11.	Jumat, 10 November 2023	Tarim	06.00	Ziarah Pemakaman Zanbal (Khusus Laki-laki)
			12.00	Sholat Jum'at di Masjid Jami Tarim

			15.00	Dari Tarim menuju ke Mukalla dan menginap di Mukalla
12.	Sabtu, 11 November 2023	Tarim-Jeddah-Madinah	07.00	Berangkat dari Mukalla menuju Jeddah menggunakan Yemenia
			09.00	Setelah tiba di Bandara Jeddah, perjalanan dilanjutkan ke kota Madinah
			16.00	Tiba di Madinah, <i>Check In</i> Hotel dan Istirahat
13.	Ahad, 12 November 2023	Madinah	07.00	Meningkatkan ibadah di Masjid Nabawi dan melakukan ziarah ke makam Rasulullah serta Raudhah
				Meningkatkan ibadah di Masjid Nabawi dan melakukan ziarah ke makam Rasulullah serta Raudhah
				Ziarah sekitar Masjid Nabawi (Masjid Ghomamah, Masjid Sayyidina Abu Bakr, Masjid Sayyidina Ali, Pemakaman Baqi')

14.	Senin, 13 November 2023	Madinah	07.00	Memperbanyak ibadah di Masjid Nabawi
				Ziarah sekitar Kota Madinah (Masjid Quba, Pasar Kurma, Jabal Uhud dll nya)
15.	Selasa, 14 November 2023	Madinah		Acara Bebas Memperbanyak Ibadah
16.	Rabu, 15 November 2023	Madinah- Mekkah	06.30	Ziarah ke Makam Rasulullah dan ziarah wida (ziarah perpisahan sebelum meninggalkan Kota Madinah)
			12.00	Persiapan menuju Kota Mekkah melaksanakan umrah pertama
			19.00	Tiba di kota Mekkah
			21.00	Menuju Masjidil Haram untuk melaksanakan tawaf, sa'i, dan tahallul setelah menyelesaikan umrah pertama
17.	Kamis, 16 November 2023	Mekkah	15.00	Memperbanyak ibadah di Masjidil Haram
				Ziarah sekitar Masjidil Haram tempat kelahiran

				Nabi–Rumah Siti Khadijah, dll.
18.	Jumat, 17 November 2023	Mekkah		Acara Bebas (Memperbanyak Ibadah).
19.	Sabtu, 18 November 2023	Mekkah	07.00	Melakukan ziarah di sekitar kota Mekkah, mengunjungi Jabal Tsur dan Jabal Rahmah, serta tempat-tempat lain seperti Arafah, Muzdalifah, Mina, Masjid Jinarah, dan mengambil miqat kedua (opsional) serta melewati Jabal Nur dan Pemakaman Ma'la
20.	Ahad, 19 November 2023	Mekkah		Acara Bebas (Memperbanyak Ibadah).
21.	Senin, 20 November 2023	Mekkah – Jeddah – Madinah	06.30	Setelah menikmati sarapan pagi, melakukan Tawaf Wada' (tawaf perpisahan sebelum meninggalkan kota Mekkah)
			10.30	Bersiap menuju <i>airport</i> Jeddah untuk

				melanjutkan perjalanan menuju Jakarta
			15.00	<i>City Tour</i> Jeddah
			19.45	Berangkat dari Jeddah menuju Oman dan Jakarta
22.	Selasa, 21 November 2023	Jakarta - Banjarmasin	13.30	Tiba di <i>Airport</i> Jakarta dan menunggu keberangkatan selanjutnya
			19.00	Berangkat dari Jakarta menuju Banjarmasin
			22.00	Tiba di Banjarmasin

“Jadwal sewaktu-waktu bisa berubah tanpa mengurangi nilai ibadah”

Perhatian!

Bagasi Domestik 20 KG + Zam-zam 5 KG

Bagasi Internasional 30 KG

m. Rencana Pengembangan SDM

Untuk rencana program pengembangan SDM PT. Turbah Wisata Indah tahun 2024 prioritas strategi kami, yaitu: ²⁸

1. Meningkatkan kesadaran akan pentingnya budaya pembelajaran yang berfokus pada peningkatan berkelanjutan.

²⁸ Data dari PT. Turbah Wisata Indah

2. Mengembangkan keterampilan manajerial agar dapat terlibat secara aktif dalam proses pembelajaran yang menghasilkan pengetahuan baru.
3. Memanfaatkan platform e-learning untuk berbagi pengetahuan yang sudah ada atau mencari pengetahuan baru.

Tabel 4.12 Rencana Pengembangan SDM PT. Turbah Wisata Indah²⁹

No	Nama Karyawan	Jabatan	Kebutuhan Training	Jadwal Training	Penyelenggara Training	Rencana Program Training
1.	Muhammad Samir	Direktur	Training Manajemen Bisnis Perjalanan	4 Februari 2024	Diorama School Bangkok	Training Online Corporate Relationship Management
2.	Zainal Hakim	Keuangan	Pelatihan Akuntansi	9-11 Februari 2024	PPA FEB-UI	Accounting For Decision Making
3.	Muhammad Hamzah	Admin	Menyiptakan yang kompeten	15-16 Februari 2024	PT Ngampooz Pintar Sejahtera	Menerapkan 5 S di Tempat Kerja
4.	Akhmad Nakfi Afifi Efendi	Marketing	Sales and Digital Marketing	2-3 Maret 2024	Prima Kelola Consuling	Menyusun Strategi Penjualan Secara Digital

²⁹ Data dari PT. Turbah Wisata Indah

5.	Muhammad Sami Rahmatullah	Tiketing	E-tourism	12 April 2024	Diorama School Bangking	Rencana Pengembangan Digital Wisata Di Travel
6.	Muhammad Ilmiyadi	Operasional	Pelatihan Oline Majemenen Administrasi Perkantoran Modern	14-15 Mei 2024	Prima Kelola Consuling dan Linkeupemda	Menyusun Administrasi Perkantoran Secara Modern

n. Pembimbing Umrah / *Muthawif* PT. Turbah Wisata Indah

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti didapatkan informasi dari Bapak Muhammad Ilmiyadi selaku bagian operasional bahwa untuk pembimbing pelaksanaan umrah di PT. Turbah ini tidak menentu dan tidak pasti selalu dari kalangan para tuan guru dan habaib. Apabila seorang tuan guru atau habib membawa rombongan dan mendaftarkan jemaahnya kepada travel turbah, maka tuan guru atau habib tersebutlah yang akan membimbing pelaksanaan ibadah ketika di tanah suci. Namun disana juga akan disambut oleh muthawwif-muthawwif.³⁰

Selain itu di ceritakan juga oleh Ibu Heriani dan Bapak Muchammad Fahdi selaku alumni jemaah umrah pada tahun 2023 bahwa saat pertama kali ingin berangkat umrah beliau tidak tahu akan menggunakan travel apa. Tapi beliau ikut mendaftar melalui majelis Ustadz Ilham Humaidi untuk

³⁰ Sumber : Wawancara Bapak Muhammad Ilmiyadi 14 maret 2024

ikut pergi ke Tarim sekaligus umrah. Dan ternyata travel yang digunakan adalah travel turbah.³¹

Jadi dikarenakan Ustadz Ilham yang membawa jemaahnya menggunakan PT. Turbah Wisata Indah maka selama kegiatan Ibadah baik di Tarim maupun kegiatan umrah hal itu akan dibimbing langsung oleh Ustadz Ilham Humaidi dari awal sampai akhir.

o. Strategi Pelayanan di PT. Turbah Wisata Indah

Sebagai suatu entitas yang beroperasi di sektor layanan ibadah umrah atau agen perjalanan yang dikenal sebagai travel, PT. Turbah Wisata Indah perlu mengembangkan manajemen strategis untuk menghadapi tantangan dan masalah baik internal maupun eksternal. Proses ini melibatkan formulasi strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi. Tujuan dari tahapan ini di PT. Turbah Wisata Indah adalah untuk mengidentifikasi kebijakan yang tepat guna mempertahankan posisinya di pasar yang kompetitif dari agen perjalanan umrah dan travel di Kota Banjarmasin.

Untuk memahami lebih dalam mengenai formulasi, implementasi, dan evaluasi strategi di PT. Turbah Wisata Indah, peneliti telah melakukan penelitian melalui interaksi langsung (*offline*) dan tidak langsung (*online*) seperti melalui WhatsApp. Berikut adalah hasil dari penelitian tersebut:

³¹ Sumber : Wawancara Ibu Heriani dan Bapak Muchammad Fahdi 18 April 2024

a) Formulasi Strategi

Langkah awal dalam strategi adalah perumusan strategi atau formulasi strategi. Proses formulasi strategi ini mencakup merancang langkah-langkah ke depan, termasuk menetapkan tujuan organisasi dan mengidentifikasi strategi atau langkah-langkah konkret untuk mencapai tujuan tersebut. Namun, didalam penelitian ini formulasi yang dimaksud adalah langkah atau tahapan bagaimana pimpinan PT. Turbah Wisata Indah memilih strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan umrah dan bagaimana cara mengukur strategi yang telah ditetapkan tersebut.

Berdasarkan informasi yang peneliti dapatkan dari Bapak Muhammad Samir selaku Direktur PT. Turbah Wisata menyatakan bahwa strategi yang dilakukan agar kegiatan pelayanan di PT. Turbah Wisata Indah berjalan dengan baik adalah dengan berusaha melakukan segala aktivitas yang terkait dengan operasional perusahaan secara sistematis dan tersistem sesuai dengan SOP yang telah ada.³² Selain itu beliau juga menambahkan biasanya para pengurus mengukur tercapainya sasaran dari strategi yang diterapkan dengan cara melihat tingkat kepuasan jamaah terhadap kegiatan pelayanan yang telah diberikan.³³

³² Sumber : Wawancara Bapak Muhammad Samir 25 April 2024

³³ Ibid

b) Implementasi Strategi

Tahapan berikutnya dalam manajemen adalah implementasi strategi. Ini adalah fase di mana rencana yang telah dirumuskan sebelumnya dilaksanakan secara nyata. Implementasi strategi membutuhkan kerjasama tim yang solid dan efektif untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini implementasi yang dimaksud yaitu tentang bagaimana cara karyawan meyakinkan para calon jemaah umrah agar melaksanakan ibadah umrah bersama PT. Turbah Wisata Indah.

Dari hasil informasi yang peneliti dapatkan Bapak Muhammad Samir selaku direktur mengatakan bahwa cara para pengurus menarik dan meyakinkan para calon jemaah umrah adalah dengan melakukan pendekatan kepada para calon jemaah dan menjelaskan keunggulan apa saja yang diberikan oleh PT. Turbah Wisata Indah.³⁴

c) Evaluasi Strategi

Evaluasi strategi adalah tahap penilaian dari kegiatan yang sudah dilakukan apakah kegiatan tersebut berhasil atau tidak. Ini merupakan fase terakhir dalam manajemen. Evaluasi strategi yang dibahas dalam penelitian ini mengacu pada cara pimpinan menilai keberhasilan layanan umrah di PT. Turbah Wisata Indah.

³⁴ Ibid

Didapatkan informasi dari Bapak Muhammad Samir selaku Direktur mengatakan bahwa evaluasi dilakukan hanya jika banyak terjadi kendala di lapangan dan evaluasi hanya dilakukan oleh direktur tanpa melibatkan staf kantor yang lainnya.³⁵

p. Kualitas Pelayanan Terhadap Jemaah di PT. Turbah Wisata Indah

a) *Tangible* (Bukti Fisik)

Bukti fisik dalam hal penelitian ini berarti penampilan fisik atau yang dapat terlihat seperti kantor pelayanan, ketersediaan tempat parkir, jumlah karyawan, kerapian karyawan, kenyamanan kantor pelayanan, perlengkapan keberangkatan umrah baik dokumen maupun barang.

Berdasarkan temuan dari penelitian dan observasi, PT. Turbah Wisata Indah memiliki fasilitas yang sangat memadai. Ini termasuk kantor pelayanan yang bersih dan nyaman, fasilitas parkir yang luas, serta staf yang sopan dan ramah. Selain itu didapatkan juga informasi dari Bapak Muchammad Fahdi selaku alumni jemaah umrah tahun 2023 yaitu kantor pelayanan nyaman, karyawannya baik, pendataan dan pencatatan itu juga dilakukan dengan baik. Saat datang kemarin tinggal mendaftar dan sudah punya pasport sehingga tinggal menyerahkan pasportnya dan urusannya cepat.³⁶

³⁵ Sumber : Wawancara Bapak Muhammad Samir 25 April 2024

³⁶ Sumber : Wawancara Bapak Muchammad Fahdi 18 April 2024

Selain itu Ibu Heriani selaku alumni jemaah juga menyatakan bahwa karyawan PT. Turbah bersedia selalu jika kita mau minta tolong. Karena ketika beliau berangkat beliau pernah minta tolong dengan salah satu dari mereka ketika perlu sesuatu dan direspon dengan cepat dan baik.³⁷ Ditambahkan juga oleh Ibu Nurul Amalia selaku alumni jemaah umrah tahun 2023 bahwa kantor pelayanan travel turbah sangat nyaman. Selain itu staff dan karyawan berpenampilan rapi dan ramah.³⁸

Gambar 4.2 Tampak depan Kantor Pelayanan PT. Turbah Wisata Indah



³⁷ Sumber : Wawancara Ibu Heriani 18 April 2024

³⁸ Sumber : Wawancara Ibu Nurul Amalia 10 April 2024

**Gambar 4.3 Tampak dalam ruangan pelayanan jemaah
PT. Turbah Wisata Indah**



Berikut ini daftar fasilitas dan perlengkapan atau inventaris yang ada di PT.

Turbah Wisata Indah: ³⁹

NO.	NAMA	JUMLAH	KONDISI
1.	Komputer	2	Baik
2.	CPU	2	Baik
3.	Keyboard	2	Baik
4.	Mouse	4	Baik

³⁹ Data dari PT. Turbah Wisata Indah

5.	Laptop	2	Baik
6.	Lemari Arsip	1	Baik
7.	Printer	2	Baik
8.	Meja	4	Baik
9.	Kursi	8	Baik
10.	TV	1	Baik
11.	Terminal Kabel	2	Baik
12.	Buku Kwitansi	1	Baik
13.	Kertas HVS	2	Baik
14.	Buku Tamu	2	Baik
15.	Tempat Sampah	1	Baik
16.	AC	1	Baik

Kemudian didapatkan informasi dari hasil wawancara kepada staf PT. Turbah Wisata yaitu perlengkapan fisik yang didapatkan oleh setiap jemaah umrah diantaranya yaitu seragam batik sasirangan untuk keberangkatan, koper kabin, koper bagasi, tas selempang, bantal leher, slayer, kain ihram (untuk laki-laki), dan mukena putih (untuk perempuan).⁴⁰

Selain itu didapatkan informasi juga dari para alumni jemaah tentang perlengkapan umrah yang mereka dapatkan yaitu menurut Ibu Heriani

⁴⁰ Sumber : Wawancara Muhammad Najim 26 Maret 2024

selaku alumni jemaah umrah 2023 mengatakan bahwa kualitas perlengkapan seperti koper dll. Itu semua didapatkan sesuai harapan dan sampai sekarang masih kuat.⁴¹ Ditambahkan juga oleh Ibu Nurul Amalia selaku alumni jemaah 2023 bahwa perlengkapan yang diberikan sejauh ini kualitasnya bagus, kuat dan tidak ada rusak. Sampai datang kembali pun tidak ada yang rusak.⁴²

Gambar 4.4 Perlengkapan Umrah di PT. Turbah Wisata Indah



⁴¹ Sumber : Wawancara Ibu Heriani 18 April 2024

⁴² Sumber : Wawancara Ibu Nurul Amalia 10 April 2024

Selain itu Bapak Muhammad Ilmiyadi selaku bagian operasional menyatakan mengenai ketentuan berpakaian bagi karyawan di travel ini yaitu menggunakan pakaian yang sopan dan berpenampilan rapi.⁴³ Beliau juga menambahkan bahwa setiap kepulangan jemaah umrah sudah mendapatkan air zam-zam ukuran 5 liter untuk setiap jemaah.⁴⁴

b) *Reliability* (Keandalan)

Keandalan yang ditekankan dalam penelitian ini mencakup kemampuan karyawan PT. Turbah Wisata Indah dalam menjalin komunikasi yang efektif serta memberikan informasi yang jelas dan dapat dipahami oleh para jemaah.

Didapatkan informasi dari Bapak Muhammad Ilmiyadi selaku bagian operasional menyatakan semua karyawan disini memiliki komunikasi yang baik dan mudah dipahami.⁴⁵ Selain itu didapatkan juga informasi dari para alumni jemaah umrah Ibu Nurul Amalia menyatakan komunikasi dan pelayanan yang diberikan oleh para karyawan travel ini baik.⁴⁶ Kemudian, Ibu Heriani juga menyatakan saat datang ke kantor turbah untuk melengkapi berkas keberangkatan. Pelayanan dan komunikasi yang diberikan para karyawan sangat baik.⁴⁷

⁴³ Sumber : Wawancara Bapak Muhammad Ilmiyadi 14 Maret 2024

⁴⁴ Ibid

⁴⁵ Ibid

⁴⁶ Sumber : Wawancara Ibu Nurul Amalia 10 April 2024

⁴⁷ Sumber : Wawancara Ibu Heriani 18 April 2024

c) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap yang menjadi fokus penelitian ini adalah responsivitas karyawan PT. Turbah Wisata Indah dalam memberikan pelayanan kepada jemaah umrah. Tentang apakah pelayanan yang diberikan cepat dan tepat waktu.

Didapatkan informasi dari Ibu Nurul Amalia selaku alumni jemaah umrah PT. Turbah Wisata Indah pada tahun 2023 menyatakan bahwa satu hal yang baginya sedikit kurang tepat waktu yaitu pelaksanaan manasik umrah yang sangat dekat dengan hari keberangkatan yaitu H-2. Tapi selebihnya pelayanan lain yang diberikan aman.⁴⁸ Selain itu didapatkan informasi dari Bapak Muhammad Rizky selaku sekretaris menyatakan bahwa pelayanan di PT. Turbah Wisata Indah tidak ada waktu tunggu. Jadi apabila jemaah telah tiba di kantor pelayanan maka para staff langsung memberikan pelayanan sejak jemaah telah tiba.⁴⁹ Kemudian, Bapak Muhammad Ilmiyadi juga menambahkan biasanya pelayanan itu langsung diberikan. Apabila jemaah tiba maka kami berusaha memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin.⁵⁰

d) *Assurance* (Jaminan)

⁴⁸ Sumber : Wawancara Ibu Nurul Amalia 10 April 2024

⁴⁹ Sumber : Wawancara Bapak Muhamad Rizky 26 Maret 2024

⁵⁰ Sumber : Wawancara Bapak Muhammad Ilmiyadi 14 Maret 2024

Jaminan atau *assurance* yang menjadi fokus penelitian ini adalah jaminan yang diberikan oleh PT. Turbah Wisata Indah kepada para jemaah umrah.

Didapatkan informasi dari Bapak Muhammad Rizky selaku sekretaris ketika ditanya tentang jaminan keterlambatan berangkat beliau menyatakan bahwa sejauh ini belum pernah terjadi keterlambatan keberangkatan. Namun, apabila calon jemaah batal berangkat atau mengundurkan diri baik karena sakit atau meninggal dunia, maka uang yang telah disetor sebelumnya akan dikembalikan.⁵¹

Selain itu Bapak Muhammad Ilmiyadi menyatakan biasanya keberangkatan diundur itu keputusan dari maskapai. Biasanya maskapai memberikan jaminan berupa hotel. Namun apabila dari maskapai tidak menyediakan, maka pihak travel yang menyiapkannya. Seperti kemarin dari pesawat Mesir tidak menyediakan fasilitas. Maka pihak travel mempersiapkan makan untuk jemaah. Jaminan diberikan secara langsung turun tangan. Karena, itu termasuk jaminan dari travel dan sudah menjadi tanggung jawab travel selagi masih belum pulang ke Indonesia.⁵²

e) *Emphaty* (Empati)

⁵¹ Sumber : Wawancara Bapak Muhammad Rizky 26 Maret 2024

⁵² Sumber : Wawancara Bapak Muhammad Ilmiyadi 14 Maret 2024

Perhatian atau empati yang menjadi fokus penelitian ini adalah bagaimana para karyawan PT. Turbah Wisata Indah menunjukkan kepedulian dalam memberikan pelayanan kepada para jemaah umrah.

Didapatkan informasi dari Bapak Muhammad Ilmiyadi selaku bagian operasional mengatakan bahwa selama terjun langsung kelapangan sampai sekarang belum pernah menemukan jemaah yang kecewa. Karena kami selalu berusaha memberikan pelayanan semaksimal mungkin mulai dari di perjalanan dan di lapangan. Juga kami usahakan memberikan fasilitas yang terbaik untuk para jemaah.⁵³ Kemudian didapatkan juga informasi dari Bapak Muhammad Rizky selaku sekretaris bahwa para karyawan dan pihak travel selalu berusaha memberikan pelayanan dengan sepenuh hati. Untuk pelatihan emosional bagi karyawan belum pernah ada.⁵⁴

Dari beberapa alumni jemaah yang telah menjadi narasumber di dalam penelitian ini rata-rata mereka baru pertama kali menggunakan jasa di PT. Turbah Wisata Indah ini. Didapatkan informasi dari Ibu Nurul Amalia selaku alumni jemaah umrah pada tahun 2023 beliau mengatakan bahwa baru pertama kali berangkat menggunakan travel turbah. Tapi nanti kemungkinan akan ikut menggunakan travel turbah lagi. Dikarenakan travel ini hotelnya dekat dengan masjid. Sehingga nyaman untuk beribadah.⁵⁵ Selain itu Bapak Muchammad Fahdi dan Ibu Heriani mengatakan bahwa kami baru pertama kali ikut menggunakan travel ini.

⁵³ Ibid

⁵⁴ Sumber : Wawancara Bapak Muhammad Rizky 26 Maret 2024

⁵⁵ Sumber : Wawancara Ibu Nurul Amalia 10 April 2024

Semoga nanti ada kesempatan untuk ikut kembali dengan travel ini untuk pergi ke Tarim.⁵⁶

Selain itu didapatkan informasi tambahan dari Bapak Muhammad Rizky selaku Sekretaris PT. Turbah Wisata Indah. Travel ini biasanya dalam satu bulan ada 3-4 grub keberangkatan tergantung dari jemaah yang mendaftar dan ketersediaan paket. Dalam satu grub keberangkatan biasanya terdiri dari 15-20 orang.⁵⁷ Peningkatan jumlah jemaah umrah dalam setiap tahunnya ada. Namun, tidak terdata presentasi peningkatannya.⁵⁸ Dari data yang peneliti temukan jumlah alumni jemaah yang telah berangkat umrah pada Bulan Oktober 2023 berjumlah 97 orang dan pada Bulan November 2023 berjumlah 131 orang. Maka jika dilihat dari data tersebut maka strategi pelayanan yang di tetapkan pada PT. Turbah Wisata Indah ini berhasil untuk meningkatkan jumlah jemaah umrah di Kota Banjarmasin.

⁵⁶ Sumber : Wawancara Bapak Muchammad Fahdi dan Ibu Heriani 18 April 2024

⁵⁷ Sumber : Wawancara Bapak Muhammad Rizky 11 Juli 2024

⁵⁸ Ibid

B. Pembahasan

Untuk mengetahui lebih dalam mengenai temuan penelitian terkait strategi pelayanan umrah di PT. Turbah Wisata Indah Kota Banjarmasin. Penulis meninjau apakah pelayanan umrah yang diberikan PT. Turbah Wisata sudah sesuai dengan UU No. 8 Tahun 2019 tentang pelayanan ibadah haji dan umrah. Ditinjau dari UU No. 8 Tahun 2019 Pasal 88 yang berbunyi:

Jemaah umrah berhak memperoleh pelayanan dari PPIU meliputi:

- a. Layanan bimbingan Ibadah Umrah;
- b. Layanan kesehatan;
- c. Kepastian keberangkatan dan pemulangan sesuai dengan masa berlaku visa umrah di Arab Saudi dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d. Layanan lainnya sesuai dengan perjanjian tertulis yang disepakati antara PPIU dan Jemaah Umrah; dan
- e. Melaporkan kekurangan dalam pelayanan penyelenggaraan Ibadah Umrah kepada Menteri;

Berdasarkan Undang-Undang tersebut maka PT. Turbah Wisata Indah memiliki tanggung jawab penuh terhadap pelayanan, perlindungan, dan pembinaan kepada jemaah umrah. Selain itu, berdasarkan investigasi di lapangan, PT. Turbah Wisata Indah telah menjalankan semua kewajiban sebagaimana diatur dalam UU No. 8 Tahun 2019 pasal 88. Seperti memberikan pelayanan kepada jemaah umrah dari awal pendaftaran, keberangkatan, saat melaksanakan ibadah umrah baik di

Mekkah maupun Madinah, hingga pulang kembali ke tanah air. Travel ini juga memberikan perlindungan dan jaminan kepada jemaah umrahnya seperti kepastian keberangkatan, adanya layanan kesehatan, dan melakukan pembinaan berupa bimbingan manasik umrah sebelum keberangkatan.

Oleh karena itu, penulis menyusun analisis terkait strategi kualitas pelayanan PT. Turbah Wisata Indah sebagai berikut:

1) Analisis Strategi di dalam PT. Turbah Wisata Indah

PT. Turbah Wisata Indah memerlukan strategi yang efektif untuk mengatasi hambatan dan mempertahankan eksistensinya di zaman sekarang yang dimana persaingan di bidang jasa travel atau biro perjalanan semakin ketat. Tahapan strategi yang dilakukan yaitu:

- a. Formulasi strategi merupakan langkah awal dalam manajemen strategi yang melibatkan pengembangan visi misi, identifikasi peluang dan ancaman, analisis kekuatan dan kelemahan perusahaan, penetapan tujuan jangka panjang, serta pemilihan strategi untuk mencapai tujuan tersebut. PT. Turbah Wisata Indah mengimplementasikan formulasi strategi dengan menetapkan tujuan perusahaan dan langkah-langkah untuk mencapai tujuan tersebut. Direktur perusahaan, Bapak H. Muhammad Samir, menekankan pentingnya menjalankan operasional secara sistematis dan terstruktur guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu, perusahaan mengukur keberhasilan

strategi dengan menilai tingkat kepuasan alumni jemaah umrah di PT. Turbah Wisata Indah.

- b. Implementasi strategi merupakan tahap berikutnya setelah formulasi strategi, di mana tujuan tahunan ditetapkan, karyawan dimotivasi, dan sumber daya dialokasikan untuk mengeksekusi strategi yang telah dirumuskan. Di PT. Turbah Wisata Indah, implementasi strategi melibatkan karyawan dalam meyakinkan calon jemaah umrah untuk memilih layanan dari PT. Turbah Wisata Indah. Direktur travel menekankan pendekatan karyawan kepada calon jemaah dengan cara menjelaskan keunggulan layanan yang dimiliki oleh PT. Turbah Wisata Indah.
- c. Evaluasi strategi merupakan tahap akhir dalam manajemen strategi, di mana strategi yang telah dilaksanakan dievaluasi untuk mengukur keberhasilannya. Evaluasi dilakukan untuk menilai semua kegiatan yang telah dilaksanakan dari implementasi strategi. Di PT. Turbah Wisata Indah, evaluasi strategi dilakukan apabila terjadi kendala selama pelaksanaan pelayanan. Evaluasi ini dilakukan secara langsung oleh direktur tanpa melibatkan pegawai lainnya di kantor.

Dengan melalui ketiga tahapan tersebut, yaitu formulasi strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi, PT. Turbah Wisata Indah berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan umrah serta

mempertahankan eksistensinya sebagai penyelenggara ibadah haji dan umrah yang terpercaya baik dalam skala nasional maupun internasional.

2) Analisis Kualitas Pelayanan pada PT. Turbah Wisata Indah

Pembahasan berikutnya yaitu mengenai kualitas pelayanan PT.

Turbah Wisata Indah:

a. *Tangible* (Bukti Fisik)

Tangible atau bukti fisik menurut teori yaitu sesuatu yang nyata atau dapat dilihat melalui fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan perorangan. Bukti fisik mencakup tampilan dan fasilitas fisik, termasuk gedung, peralatan, dan penampilan karyawan perusahaan. Hasil penelitian lapangan menunjukkan bahwa PT. Turbah Wisata Indah telah menunjukkan komitmen terhadap kualitas dalam hal ini. Sarana dan prasarana yang tersedia di PT. Turbah Wisata Indah, seperti kantor pelayanan yang bersih dan nyaman, area parkir yang memadai, serta karyawan yang berpenampilan rapi dan ramah, telah memenuhi standar yang baik.

Selain itu, perlengkapan umrah yang disediakan untuk para jemaah juga berkualitas tinggi dan sesuai dengan kebutuhan, seperti koper, seragam, selendang, bantal leher, mukena (untuk wanita), dan kain ihram (untuk laki-laki). Hasil temuan lapangan menunjukkan bahwa bukti fisik tersebut memang disediakan kepada setiap jemaah umrah dengan kualitas yang memuaskan sesuai

dengan harapan para jama'ah. Selain itu, para jama'ah juga dilayani di ruangan yang nyaman dan dengan fasilitas yang memadai.

b. *Reliability* (Keandalan)

Reliability atau keandalan menurut teori merujuk pada kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Dalam konteks ini, keandalan karyawan tercermin dalam kemampuan mereka untuk memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami kepada pelanggan. Sejauh ini semua karyawan PT. Turbah Wisata Indah sudah memiliki komunikasi yang baik dan mudah dipahami.

Hal itu dinyatakan berdasarkan temuan peneliti saat turun ke lapangan dan juga berdasarkan pernyataan para alumni jemaah umrah mereka juga mengkonfirmasi bahwa para karyawan PT. Turbah Wisata Indah memberikan pelayanan yang baik dari awal sampai akhir, memiliki komunikasi yang baik, dan mudah dipahami.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness atau daya tanggap menurut teori adalah kemampuan untuk memberikan bantuan kepada pelanggan dengan memberikan perhatian yang tepat dan responsif. Maksudnya yaitu daya tanggap yang dimiliki oleh para karyawan di PT. Turbah Wisata Indah dalam hal memberikan pelayanan. Meskipun ada sedikit keluhan mengenai manasik umrah yang dilaksanakan

sangat dekat dengan waktu keberangkatan, secara umum pelayanan di PT. Turbah Wisata Indah dianggap responsif.

Para karyawan siap melayani para calon jemaah umrah sejak datang di kantor pelayanan, tanpa perlu menunggu. Selain itu tidak hanya pelayanan di kantor saja, saat pelaksanaan ibadah umrah pun jika para jemaah memerlukan bantuan para *tour leader* atau karyawan yang sedang bertugas selalu siap sedia dan cepat tanggap dalam membantu jemaah.

d. *Assurance* (Jaminan)

Assurance atau Jaminan menurut teori merujuk pada kemampuan untuk membangkitkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan terhadap perusahaan. Hal ini mencakup pengetahuan, sikap sopan, dan kemampuan karyawan dalam menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap layanan yang disediakan oleh perusahaan. Menumbuhkan rasa kepercayaan para pelanggan maksudnya yaitu dengan adanya jaminan yang diberikan kepada para jemaah. Diantara keyakinan yang dapat menambah kepercayaan para calon jemaah PT. Turbah Wisata Indah memberikan jaminan terkait berbagai hal, seperti jika ada keterlambatan keberangkatan hal ini akan segera ditanggapi dan diatur keberangkatannya segera, meskipun sejauh ini PT. Turbah Wisata Indah belum pernah mengalami keterlambatan keberangkatan.

Kemudian jaminan berikutnya yaitu mengembalikan uang yang telah disetor sebelumnya jika calon jemaah batal berangkat baik dikarenakan sakit, meninggal dunia, atau karena hal lainnya. Jaminan pelayanan yang diberikan

juga termasuk dalam tanggung jawab perusahaan terhadap jemaah. Sehingga hal tersebut dapat memperkuat keyakinan para jemaah kepada pelayanan yang ada di PT. Turbah Wisata Indah.

e. *Emphaty* (Empati)

Emphaty atau empati menurut teori adalah kepedulian, perhatian individual yang diberikan perusahaan kepada para pelanggannya. Empati dalam konteks ini mengacu pada kemampuan karyawan untuk memahami dan memenuhi kebutuhan para jemaah di PT. Turbah Wisata Indah, yang menjadi kunci dari pelayanan yang berkualitas. Meskipun pelatihan emosional untuk para karyawan belum pernah ada, namun pelayanan dengan sepenuh hati yang dilakukan oleh para karyawan sangat dirasakan dan berkesan di hati para alumni jemaah umrah.

Selain itu, pemilihan hotel yang dekat dengan halaman masjid juga suatu bentuk dari perhatian terhadap kebutuhan dan kenyamanan para jemaah dalam menjalankan ibadah umrahnya. Secara keseluruhan, PT. Turbah Wisata Indah menunjukkan komitmen yang kuat dalam menyediakan layanan terbaik bagi para jemaahnya. Mereka berfokus pada aspek-aspek kualitas layanan seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, keyakinan, dan empati. Hasilnya, mereka berhasil memberikan pengalaman positif kepada para alumni jemaahnya.

Kualitas layanan yang diberikan oleh PT. Turbah Wisata Indah, sebagaimana yang telah dijelaskan di atas, sesuai dengan teori kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Pendekatan ini

mengutamakan penyediaan layanan maksimal, fokus pada kualitas, dan memprioritaskan kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh para alumni jemaah meningkatkan loyalitas mereka terhadap travel ini, sehingga para jemaah cenderung memilih kembali PT. Turbah Wisata Indah untuk perjalanan ibadah selanjutnya.