

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Salfany Safanusa

1. Profil PT. Salfany Safanusa

PT. Salfany Safanusa telah berdiri sejak tahun 1995 di Kota Banjarmasin Kalimantan Selatan. PT. Salfany Safanusa telah mendapatkan izin operasional dari Kementerian Agama Republik Indonesia sebagai Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) sejak tahun 2000 dan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) sejak tahun 2001. Sebagai biro perjalanan wisata tersertifikasi, juga PPIU dan PPHK resmi terakreditasi. PT. Salfany Safanusa juga tergabung dalam Asosiasi Agen Perjalanan dan Wisata Indonesia (ASTA) serta Himpunan Penyelenggara Umrah dan Haji Khusus (HIMPUH). Dengan pengalaman melebihi 20 tahun, serta didukung oleh sumber daya manusia yang amanah, handal dan profesional, PT. Salfany Safanusa siap dan bangga melayani tamu-tamu Allah SWT untuk beribadah ke Tanah Suci maupun destinasi-destinasi wisata lainnya.

PT. Salfany Safanusa memiliki paket paket perjalanan yang telah dirancang secara *full customized* dengan mengutamakan kenyamanan, pengalaman dan tentunya *muslim friendly* dalam bentuk *small group* atau

family *private tour* sesuai pilihan klien. PT. Salfany yakin dengan pelayanan mereka dalam mencapai kepuasan para kustomer mereka dengan mengedepankan kenyamanan selama perjalanan dan pengalaman yang berkesan bagi para peserta tour mereka. Selain itu pula PT. Salfany Safanusa juga yakin dengan pelayanan makanan dengan menu kombinasi lokal maupun asia yang ramah muslim. Tidak terkecuali dalam penggunaan maskapai yang memiliki reputasi baik dengan waktu perjalanan dan koneksi minimal. Adapun hal yang paling dibanggakan oleh PT. Salfany Safanusa ialah fasilitas penginapan di hotel mewah dengan lokasi yang strategis.

a. Data Perusahaan

- 1) Nama Perusahaan : PT. Salfany Safanusa
- 2) Bidang Usaha : Jasa Biro Perjalanan Wisata
- 3) Jenis Produk : Haji Khusus, Umrah dan Wisata Muslim
- 4) Alamat Perusahaan : Jalan Cempaka Besar No. 41 Kota Banjarmasin Kalimantan Selatan
- 5) Nomor Telepon : 0811-5057-799

b. Data Pemilik

- 1) Nama Pemilik : H. Abu Hanifah Rasyidie
- 2) Jabatan : Direktur Utama

- 3) Tempat Tanggal : Amuntai, 29 Juli 1947
Lahir
- 4) Alamat Rumah : Jalan Cempaka Besar No. 43
Banjarmasin
- 5) Nomor Telepon : 0811-5119-02
- 6) Alamat E-Mail : abu_rasyidie@yahoo.com

c. Struktur Organisasi PT. Salfany Safanusa

- 1) Direktur Utama : H. Abu Hanifah
- 2) Komisaris : Hj. Salma Hanifah
- 3) Direktur Operasional : H. Farid Hanifah, SE
- 4) Direktur Keuangan, Personalia dan : Hj. Juselleny Rifaie
Umum
- 5) Bagian Administrasi dan : M. Surya Anwari
Keuangan
- 6) Bagian Promosi dan Layanan : Thaufan Indrawan
Pelanggan
- 7) Bagian Logistik dan Umum : Fiqih Safarullah
- 8) Divisi Umrah dan Haji Khusus : H. Farid Hanifah, SE
- 9) Kepala Perwakilan Arab Saudi : Rahmatullah

- 10) Bagian Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah : KH. Asnawi, LC.
- 11) Divisi Operasional dan Layanan Tour : Dody Sulistomo

2. Logo PT. Salfany Safanusa

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

Warna kuning dan emas pada simbol dipilih karena warna kuning adalah warna yang hangat dan bahagia, serta warna emas adalah warna yang menunjukkan kualitas dan kebijaksanaan. Filosofi ini diharapkan agar Salfany akan menjadi travel haji khusus dan umrah yang berkualitas dan memberi kehangatan serta kebahagiaan bagi jemaahnya.

4 filoson 3 buah Allnatt. Diamond diambil dari 3 orang keluarga pendiri Salfany, 3 orang tersebut menjadi pondasi kokoh berdiri dan berjalannya Salfany dalam menggapai cita-citanya. Nama Salfany diambil dari

gabungan 3 nama pendiri perusahaan yaitu SALMA, FARID dan JUSELLENY yang jika digabungkan menjadi "SALFANY".

B. Penyajian Data

1. Kepuasan Pada Pembimbing

Ibu Nurjamilah dengan Bapak Hakim ketika ditanya tentang pembimbing, mereka menjawab secara singkat, "Cukup Baik"¹ Sedangkan menurut Ibu Munirah, pembimbing yang disediakan oleh PT. Salfany Safanusa telah memenuhi ekspektasinya. Ia merasa bahwa PT. Salfany memberikan prioritas pada pelaksanaan ibadah utama di tanah suci dengan mengatur perjalanan pertama ke kota Mekkah, kemudian ke kota Madinah, dan telah melakukan manasik sebelumnya. Menurutnya, peserta travel yang baru tidak akan merasa bingung karena pembimbing sangat memperhatikan dan memberikan arahan yang jelas kepada jemaahnya. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Munirah sebagai berikut:

Kalo pembimbing alhamdulillah sesuai harapan, kita kan kaya disana tuh yang utama umrah dulu. Rata-rata di Salfany itu biasanya kan umrah itu ada yang kedatangan ke Madinah dulu baru ke Mekkah. Sedangkan di Salfany itu lebih mengutamakan ibadah inti pelaksanaan ibadah umrahnya dulu, jadi datang ke kota Mekkah habis itu kan ibarat kita sebelum berangkat sudah diberi manasik umrah dan sudah diberi pembekalan ilmunya lah. Apalagi misal yang belum pernah kesana nah sudah dijelaskan lagi. jadi tuh pembimbingnya sesuai lah dengan apa yang kita inginkan²

¹ Wawancara dengan Bapak Hakim dan Ibu Nurjamilah Tanggal 01 Maret 2024 Via Video Call Whatsapp

² Wawancara dengan Ibu Munirah Tanggal 11 Februari 2024 Via Video Call Whatsapp

Seperti yang dikatakan oleh Ibu Munirah, Ibu Anggreni Suryani juga berpendapat bahwa pembimbing memberikan arahan yang sangat jelas selama pelaksanaan umrahnya. Bahkan, bagi jemaah yang melakukan umrah untuk pertama kalinya, mereka akan dengan mudah memahami tata cara ibadahnya dan tidak akan merasa bingung selama kegiatan umrah berlangsung karena pembimbing akan menjelaskan secara rinci semua hal yang akan dilakukan sebelum jemaah memiliki kesempatan untuk bertanya. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Anggreni Suryani sebagai berikut:

Kalo selama yang ku jalani masalah pembimbing cukup jelas dalam menjelaskan setiap apa yang akan kita jalani, misal untuk yang kadida pengalaman sama sekali kita bingung handak bertanya tentang apa gitu kan, nah pembimbingnya nih sudah menjelaskan terlebih dahulu sebelum kita bertanya, jadi kada berasa bingung jua walaupun hanyar pertama kali. Untuk setiap rincian perjalanan tuh, keterangan maupun tempat kegiatan yang akan dijalani tuh jelas jua.³

Menurut Bapak Rifanie Gazalie, ketika ditanya mengenai pembimbing, beliau berpendapat bahwa pembimbing telah menunjukkan kualitas yang sangat baik. Hal ini dikarenakan pengalaman panjang yang dimiliki oleh pembimbing, yang dikenal dengan nama Guru Asnawi oleh jemaah. Beliau juga menekankan bahwa pembimbing selalu mendampingi jemaah, terutama bagi mereka yang kurang lancar dalam pelaksanaan ibadah, dengan memberikan bimbingan yang jelas. Selain itu, Bapak Rifanie menyatakan bahwa pembimbing selalu

³ Wawancara dengan Ibu Anggreni Suryani Tanggal 21 Maret 2024 Via Video Call Whatsapp

memimpin di depan rombongan dan enggan berada di belakang agar lebih mudah dalam memberikan bimbingan kepada para jemaah. Beliau juga berpendapat bahwa suara pembimbing selalu keras agar dapat didengar oleh semua jemaah dalam rombongan melalui speaker yang terhubung langsung melalui aplikasi di ponsel jemaah. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Rifanie Gazalie sebagai berikut:

Kalo pembimbing itu sangat baik beliau, karena pengalamannya senior banar Guru Asnawi tuh, kalo bagi ulun baik ja pang beliau. Ibarat jemaah yang ibaratnya kurang fasih pun beliau dihiga situ ada dan beliau di depan pasti, kada mau dibelakang, pasti banar di depan sidin membimbing. Jadi yang kada bisa bakalan bisa aja jadinya. Nyaring suaranya jua. Itu waktu umrah ulun yang pertama masih belum nyaring, tapi pas yang kedua sudah nyaring sidin ada speaker lah. Speaker nya tuh dihubungkan ke aplikasi di handphone kami, jadi makanya lebih nyaring.⁴

Bapak Abdi Hafiz juga berpendapat terkait pembimbing yang menurut beliau sudah bagus sebagai pembimbing karena pembimbing sangat bersungguh-sungguh dalam membimbing jemaah, apalagi terkait yang kita inginkan terkait bimbingan ibadah, pembimbing tersebut dengan nyaman menerangkan kepada jemaah agar lebih memahami segala hal. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Abdi Hafiz sebagai berikut:

Alhamdulillah bagus aja pang dah mun pembimbing nya, artinya membimbing kita yang bujur-bujur sidin, jadi tuh bagus berataan,

⁴ Wawancara dengan Bapak Rifanie Gazalie Tanggal 21 Maret 2024 di Kantor Politeknik Negeri Banjarmasin

apalagi yang kita *handaki* nyaman aja *sidin* menjelas akan apa segala hal *tuh*.⁵

Salah satu masalah yang dihadapi oleh para jemaah adalah terkait dengan fasilitas saat pembacaan doa bersama oleh pembimbing. Masalah teknis muncul dalam penggunaan earphone yang mengalami gangguan atau bahkan tidak terpakai sama sekali karena earphone yang digunakan langsung terhubung dengan mikrofon pembimbing. Ini berarti penggunaan earphone tersebut terkait dengan aplikasi tertentu yang kinerjanya sangat bergantung pada kualitas sinyal, yang bervariasi tergantung pada penyedia layanan internet yang digunakan oleh masing-masing jemaah.

Dalam menanggapi keluhan tersebut, pihak travel menjelaskan bahwa kebijakan penggunaan aplikasi tersebut masih dalam tahap uji coba. Namun, setelah beberapa percobaan dilakukan, banyak kendala yang dihadapi oleh para jemaah. Sebagai hasilnya, pihak travel memutuskan untuk tidak melanjutkan kebijakan tersebut dan mencari solusi yang lebih baik demi kenyamanan para jemaah. Salah satu solusinya adalah dengan menyediakan earphone dari travel sendiri untuk digunakan oleh para jemaah. Sebagaimana keluhan tersebut diungkapkan sebagai berikut:

Ibu Munirah berpendapat bahwa, untuk fasilitas yang lain aman aja. Paling yang diperbaiki lagi itu *kaya*... biasa *kan* kita umrah itu pakai *kaya* earphone *kaya* itu, *nah* paling *kan* pakai aplikasi *nih*, *nah* mungkin bisa *kalo* aplikasinya ditingkatkan lagi, *kan* biasa bisa tesandat-sandat, akhirnya *kada tepakai*, *kan* karena menggunakan jaringan, sedangkan rata-rata kita umrah ya *kaya* itu *pang* jaringannya, mungkin bisa *kalo*

⁵ Wawancara dengan Bapak Abdi Hafiz Tanggal 25 Maret 2024 di Kantor CV. Arsa Delapan, JL. Simpang Sungai Bilu No.64

pakai pengeras suara, supaya para jemaahnya mendengarkan *jua berataan* sampai ke belakang doa si pembimbing *nih* karena *kadang emang kada mendangar*. Sebenarnya memang ada buku itu, cuman *kan* bila membaca *kan* bila ada sambil menangis *kada kawa* lagi tebacai dari bukunya. *Kalo kaya* kita umrah itu baca doa nya pas sai, membaca doa bareng-bareng itu kurang mendangar, karena sebenarnya fasilitas itu tadi terlihat kecil *pang*. Cuman bagi kami *kan handak jua* mendangar doa dari si pembimbing, jadi *nyaman umpat* mengiringi *aja*.⁶

Maka dari itu, menurut pendapat keenam jemaah tersebut, mereka sepakat bahwa pembimbing telah memberikan layanan yang baik kepada seluruh rombongan. Mereka menganggap bahwa pembimbing telah menjelaskan dengan sangat jelas sebelum jemaah memiliki kesempatan untuk bertanya, dan bahkan bagi jemaah yang baru juga tidak akan merasa bingung terhadap pelaksanaan kegiatan umrah yang akan dilakukan.

Selain itu, para jemaah juga menyatakan bahwa pembimbing memiliki pengalaman yang luas dan dianggap sangat dapat dipercaya sebagai pembimbing. Mereka juga berpendapat bahwa pembimbing memiliki suara yang nyaring dan selalu memperhatikan jemaah, khususnya bagi mereka yang masih kurang lancar dalam pelaksanaan ibadah dan akan terus dibimbing hingga memahami dengan baik. Walaupun ada beberapa kendala secara teknis lapangan tidak membuat penilaian mereka terhadap kepuasan pembimbing jadi berkurang.

⁶ Wawancara dengan Ibu Munirah Tanggal 11 Februari 2024 Via Video Call Whatsapp

2. Kepuasan Pada Akomodasi

Menurut Ibu Munirah terkait akomodasi atau tempat menginap sudah sangat puas karena sangat difasilitasi dengan baik dari segi kenyamanan menginap sampai kenyamanan beribadah karena jarak antara tempat menginap dengan tempat ibadah sangatlah dekat dan saat pelaksanaan sholat lima waktu juga sangat tepat waktu, walaupun menurut Ibu Munirah pelaksanaan umrah di PT. Salfany Safanusa cukup mahal dan layaknya seperti umrah plus, namun hal tersebut tidak mengurangi rasa puas beliau, dan beliau mengatakan sudah sangat puas dengan pelayanan yang disediakan oleh PT. Salfany Safanusa, terutama dalam hal akomodasi. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Munirah sebagai berikut:

Kalo akomodasi.. ini ibaratnya fasilitas akomodasi dulu lah, kalo akomodasi alhamdulillah sesuai, sangat sesuai. Karena selain.. kan kita ini dilayani dengan baik lah, soalnya bisa dibilang Salfany ini adalah travel kaya umrah plus lah, kaya itu bahasanya. Memang agak pricey harganya itu, cuman sesuai.

Alhamdulillah juga sangat difasilitasi, yang pertama dari penginapannya dekat, jadi kita melaksanakan ibadahnya itu lebih nyaman, terus untuk pelaksanaan sholat lima waktunya itu alhamdulillah insyaallah selalu tepat waktu lah, apalagi dekat banar kan antara hotel sama masjidil haram.⁷

Seperti yang dikatakan oleh Ibu Munirah, Ibu Nurjamilah dan Bapak Hakim memberikan pendapat mereka terkait pelayanan akomodasi, menurut Ibu Nurjamilah terkait akomodasi sangat sesuai, beliau mengatakan bahwa

⁷ Wawancara dengan Ibu Munirah Tanggal 11 Februari 2024 Via Video Call Whatsapp

beliau sangat puas dengan akomodasi yang diberikan oleh PT. Salfany Safanusa. Beliau berpendapat sudah sangat sesuai harga yang dibayarkan dengan pelayanan yang didapatkan.

Sedangkan Bapak Hakim juga berpendapat sama dengan istri beliau terkait hotel tempat menginap yang sangat memuaskan dan juga telah sesuai dengan harapan beliau. Sebagaimana yang diungkapkan oleh pasangan suami istri yaitu Bapak Hakim dengan Ibu Nurjamilah sebagai berikut:

Sesuai *banar, nyaman banar*. Hotel nyaa... sudah itu *nyata* sesuai *banar*, puas dah pokoknya. Sesuai dengan harganya *jua*. *Bujur pang lo* harganya lumayan, tapi dasar sesuai *banar jua* dah. (Ibu Nurjamilah)

Kalo soal hotel sangat memuaskan, dasar sesuai *jua* *lawan* apa yang dibayarkan *kaya jar* Ibu tadi *jua*. (Bapak Hakim)⁸

Selanjutnya Ibu Anggreni Suryani juga menerangkan pendapat beliau terkait akomodasi, menurut Ibu Anggreni Suryani, akomodasi sudah sesuai dengan harapan beliau karena sebelumnya sudah mendengar dari kenalan yang pernah melakukan umrah bersama Salfany memberitahu jika pelayanan utama Salfany itu salah satunya melalui pelayanan hotel menginapnya. Ketika beliau merasakan langsung pelayanan yang dimaksud, akhirnya beliau mengerti kenapa harga yang ditawarkan Salfany itu cukup berbeda dengan biasanya, karena jarak antara hotel dengan masjid sangat dekat dan tidak perlu

⁸ Wawancara dengan Bapak Hakim dan Ibu Nurjamilah Tanggal 01 Maret 2024 Via Video Call Whatsapp

waktu lama untuk datang ke masjid serta tidak perlu bersusah payah untuk berjalan jauh.

Namun dengan catatan, jarak yang terlalu dekat juga memiliki satu kekurangan, menurut beliau dengan jarak yang terlalu dekat dan saat turun dari penginapan langsung sampai di masjid membuat beliau terlalu banyak berdiam diri di hotel dan tidak banyak berjalan-jalan maupun melihat lihat dunia luar karena saat waktu luang sudah tidak ada pembimbing yang selalu menemani, jadi beliau juga tidak berani untuk berjalan jalan sendiri saat waktu luang, andai kata beliau berpendapat jarak hotel dan tempat ibadah itu sedikit lebih jauh saja, jadi selama menuju masjid ada yang bisa beliau lihat di sepanjang jalan, sedangkan karena ini sangat dekat, ketika keluar hotel langsung sampai juga di tempat ibadah membuat beliau tidak tahu apapun lagi selain perjalanan keluar bersama pembimbing. Tapi dengan kekurangan yang beliau katakan, beliau cukup puas dengan jarak akomodasi tersebut saat masuk waktu sholat maupun jika ingin sholat malam, karena kedekatan jarak tersebut juga memudahkan beliau saat beribadah. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Anggreni Suryani sebagai berikut:

Dari yang ku ketahui *lah lewat* pengalaman kawan kawan yang *suah* berangkat memang dari Salfany ini pelayanan utamanya memang dari hotel *pang*. Harganya gin lumayan *tuh* karena hotelnya tadi *parak banar lawan* masjid. Jadi kita *kada* perlu yang *beuyuh-uyuh bejalan*, kan perlu tenaga *jua* jadinya *tuh*, ibaratnya bila hotelnya *tajauh* otomatis *bejalan jua*. Ku awalnya mikir *jua* kenapa jadi Salfany *nih* lebih mahal dari yang lain, dan ternyata emang *berasa jua* beda nya, pas sudah disana jadi tau *kalo* fasilitas lewat akomodasi hotel *tuh* yang diutamakannya, terutama jaraknya *tuh* antara hotel *lawan* tempat ibadahnya *parak banar*.

Cuman kekurangan nya ada *jua* ini, karena *kan* kita langsung berada di area masjid, jadi kurang *kawa* melihat dunia luar, ini menurut aku *pang lah*. *Kan kalo* kita akomodasinya lebih ada jarak dikit masih ada *belihat* jalan-jalan sekitar secara langsung karena sambil jalan, karena *kan* bila kita *handak* bejalanan *pas* waktu bebas *kaya* itu *kada kawa jua* membawa pembimbing, karena pembimbing tadi *pas* kegiatan-kegiatan umrah aja, *kalo handak bejalan serongan kan kada wani jua* karena masih pertama kali kesana, jadi *kaya* lebih banyak menghabiskan waktu di hotel *ja* ku sebelumnya *tuh*. cuman ya itu aja paling, karena *kalo* dipikir-pikir akomodasi yang *parak tuh* bagus *banar jua* karena *pas* waktu sholat *tuh nyaman jua*, ibarat *kan kaya* subuh atau *handak* sholat malam *bilanya* jauh jarak nya kita susah *jua*. Jadi dari aku pribadi puas *ja* jadinya.⁹

Adapun pendapat Bapak Rifanie Gazalie sebagai jemaah yang sudah dua kali melaksanakan umrah bersama PT. Salfany Safanusa terkait akomodasi yang diberikan, menurut beliau akomodasi yang diterima sudah sesuai karena jarak yang dekat seperti saat di Mekkah, akomodasi yang diberikan PT.Salfany Safanusa langsung terhubung dengan masjid. Sedangkan saat di Madinah hanya berjarak satu blok dengan masjid nabawi. Dengan itu pula akomodasi menjadi hal yang memuaskan bagi beliau selama pelaksanaan umrah.

Sesuai *dah* karena dekat karena *kan kalo* di Mekkah *pas* keluar *tuh* langsung halaman masjidnya, di towernya *tuh kalo*. Sedangkan *kalo* di Madinah yang umrah pertama *tuh pas* yang di pintu utama Masjid Nabawinya paling satu blok *ja rasanya halatannya*, dan ada yang lebih *parak* lagi itu rombongan *buhan H.Ijai*. Pokoknya *parak banar* jaraknya *tuh* paling *kaya* dari sini ke gedung kantor pusat di depan situ. *Nah paling seitu aja*. Jadi jelas sesuai *banar jua lawan* harga nya.¹⁰

⁹ Wawancara dengan Ibu Anggreni Suryani Tanggal 21 Maret 2024 Via Video Call Whatsapp

¹⁰ Wawancara dengan Bapak Rifanie Gazalie Tanggal 21 Maret 2024 di Kantor Politeknik Negeri Banjarmasin

Selanjutnya pendapat Bapak Abdi Hafidz sebagai jemaah yang satu rombongan dengan Bapak Rifanie Gazalie, Beliau juga berpendapat tentang akomodasi tempat menginap. Sama halnya pendapat beliau cukup mirip dengan Bapak Rifanie Gazalie terkait hotel yang sangat dekat dengan tempat ibadah karena berada di *tower* nya yang berada tepat berseberangan dengan Masjidil Haram, selain itu penginapannya juga sangat nyaman dan menurut beliau segala hal disana sangat dekat, maka dari itu beliau sangat puas dengan pelayanan akomodasi yang diberikan PT. Salfany Safanusa selama pelaksanaan umrah beliau. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Abdi Hafidz sebagai berikut:

Sesuai.

Yaa *kalo* hotel nya *dasar nyaman pang*, istilahnya daripada yang lain kan, pas di Mekkah kita di *tower* nya pas behadapan *lawan* Masjidil Haram nya *nah* jadi alhamdulillah bagus kan disana, ibarat nya *jar urang tuh pas beratan* nya *parak* dan sama *jua* di Madinah, *nyaman tuh* karena *parak* tadi jaraknya.¹¹

Menurut keenam jemaah yang menjadi narasumber dan menerangkan pendapat mereka mengenai kepuasan pelayanan akomodasi yang diberikan PT. Salfany Safanusa sepakat menerangkan jika mereka sangat puas dengan pelayanan tersebut, walaupun dengan beberapa catatan tetap tidak mengurangi rasa puas mereka.

¹¹ Wawancara dengan Bapak Abdi Hafiz Tanggal 25 Maret 2024 di Kantor CV. Arsa Delapan, JL. Simpang Sungai Bilu No.64

Para jemaah juga sepakat terkait kepuasan akomodasi terdapat pada jarak hotel dengan tempat ibadah karena hal tersebut membuat mereka fokus dengan tujuan mereka datang ke tanah suci, ketepatan waktu dalam beribadah juga menjadi faktor kepuasan mereka karena dengan jarak yang begitu dekat membuat mereka nyaman dalam ibadahnya, salah satu jemaah mengatakan jika istirahat yang nyaman juga membuat ibadah yang nyaman pula.

3. Kepuasan Pada Transportasi

Menurut Ibu Munirah, beliau berpendapat tentang pelayanan transportasi yang diberikan PT. Salfany Safanusa sudah sangat nyaman, terlebih para petugas yang membantu mulai dari di bandara hingga sampai di jeddah. Sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Munirah sebagai berikut:

Alhamdulillah selalu *nyaman, habistuh* para petugas dari kita berangkat itu misal dari Banjarmasin itu transportasinya dari bandara *nih* kan ke Jakarta. *Nah* di Jakarta ini kita disambut oleh petugas-petugas Salfany disana sampai ke Jeddah itu ada lagi. Jadi transportasinya kan memang misal tergantung kita *jua* bisnis atau ekonomi, tapi memang sesuai dengan yang kita harapkan dan bahasanya itu kita *kayak bawa awak aja*, barang semua itu orang memikirkan kecuali barang tentengan kita. Selain itu ibaratnya sudah sampai kamar *lah* barang kita itu karena difasilitasi oleh Salfany.¹²

Adapun menurut Bapak Hakim dan Ibu Nurjamilah yang berpendapat tentang transportasi yang diberikan PT. Salfany Safanusa. Menurut Ibu Nurjamilah sudah bagus dan memuaskan karena transportasi yang beliau terima juga nyaman selama perjalanan.

¹² Wawancara dengan Ibu Munirah Tanggal 11 Februari 2024 Via Video Call Whatsapp

Selain itu Bapak Hakim juga berpendapat sama terkait transportasi yang nyaman. Karena fasilitas transportasi salah satunya memakai pesawat Garuda, hal tersebut diakui mereka menjadi hal yang menjadikan rasa puas karena pelayanan oleh pesawat Garuda Indonesia terjamin sangat baik bagi jemaah. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Hakim dan Ibu Nurjamilah sebagai berikut:

Kalo soal transportasi tuh lahh.. nyaman jaa..

Ini bis kalo lah, pesawat jua...

Pelayanan ini bagus jua sudah (Ibu Nurjamilah)

Sama saja kalo dari Bapak (Bapak Hakim)

Karena kan selain transportasinya tuh nyaman, masalah makanan selama di bis atau pesawat tuh gin baik jua, cukup pokoknya. Jadi semuanya bagus jua dah.

Kita kan pesawatnya Garuda jua, jadi pelayanannya tuh baik, nyaman jua. (Ibu Nurjamilah)¹³

Ibu Anggreni Suryani juga berpendapat terkait pelayanan transportasi yang diberikan PT. Salfany Safanusa, beliau menerangkan bahwa transportasi yang diterima sudah sangat nyaman dan sangat dibantu selama diperjalanan, contohnya selama kegiatan jemaah cukup duduk manis saja karena hal hal yang mungkin merepotkan sudah dibantu mengurusnya oleh PT.Salfany Safanusa. Beliau juga berpendapat dari segi pelayanan pesawat, bus maupun

¹³ Wawancara dengan Bapak Hakim dan Ibu Nurjamilah Tanggal 01 Maret 2024 Via Video Call Whatsapp

hal lain yang berhubungan tidak ada kekurangan karena fasilitas yang diberikan juga sangat memuaskan. Selain itu saat kegiatan ziarah ke tempat-tempat tujuan juga sangat nyaman selama perjalanan tersebut dan bus selalu datang tepat waktu untuk menjemput jemaah. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Anggreni Suryani sebagai berikut:

Oh ini *diuruskan banar*, kita tinggal duduk manis *ja* lagi. Segala *meurus* visa paspor ituu *kada* kita lagi yang *meurusnya*, semua nya dari travel pokoknya, dari pesawat, makanan nya *jua* pasti terjamin dan *kadida* kekurangan, transportnya nyaman *jua* fasilitasnya, *lawan* kami rata-rata meambil kereta cepat *buhannya tuh*, tapi aku semalam meambil yang biasa *ja* pakai bis karena belum tahu lagi ada itu *jua*, karena kebanyakan jemaah Salfany itu rata-rata yang sudah berpengalaman *berataan* nya, *kaya* lebih sekali pakai Salfany *tuh* jadi mun *kaya* aku hanyar pertama kali pasti memakai yang disediakan Salfany nya aja, *kada* yang minta ini itu karena belum tahu tadi.

Tapi walaupun pakai bis gin nyaman *ja jua* walaupun *kada* selaju kereta tadi, tapi bis nya nyaman jadi *kada* beasa yang lain-lain *jua* jadinya. *Kalo* yang tujuan ke ziarah-ziarah *kaya* itu nyaman *jua* karena bisnya langsung ada *jua kada* yang *betungguan tuh*.¹⁴

Selanjutnya menurut Bapak Rifanie Gazalie terkait pelayanan transportasi yang diberikan PT. Salfany Safanusa, karena beliau sudah 2 kali menggunakan jasa PT. Salfany Safanusa di ibadah umrah beliau, beliau menerangkan bahwa ada sedikit perbedaan dalam pelayanan transportasi pada umrah pertama dan kedua beliau, dan hal tersebut merupakan perubahan ke arah yang lebih baik lagi. Menurut Bapak Rifanie Gazalie transportasi nya sudah nyaman karena memiliki banyak space yang disediakan. Pada umrah

¹⁴ Wawancara dengan Ibu Anggreni Suryani Tanggal 21 Maret 2024 Via Video Call
Whatsapp

pertama beliau saat itu rombongan nya hanya berjumlah 15 orang, namun bus yang dipakai bermuatan 40-50 orang. Sedangkan pada umrah kedua, jumlah rombongan saat itu ialah 60 orang, dan PT. Salfany Safanusa menyediakan 2 bus karena dari pihak travel tidak ingin membuat jemaah mereka berdesakan di dalam bus. Selain itu hal berbeda lainnya yaitu saat pelaksanaan umrah kedua, karena saat itu ada kebijakan baru dengan membawa sopir cadangan di dalam bus, kata beliau artinya semakin lebih baik juga. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Rifanie Gazalie sebagai berikut:

Yaa nyaman.

Kalo pertama kan kami urangnya sedikit *tuh* tapi tetap disediakan bis yang besar, orang nya paling be 15 ja tapi tetap disediakan bis yang kapasitas 40-50 orang *kaya* itu. Yang umrah kedua pulang orang nya 60, bis nya ada dua buah karena inya *kada handak jua* mengajal urang, jadi banyak space kosong masih di bis *tuh*. Terus *tuh* pas umrah kedua *tuh* ada kebijakan baru ada sopir cadangan nya, pas umrah pertama belum ada *pang*, tapi ini bebagus *jua* artinya.¹⁵

Adapun menurut Bapak Abdi Hafidz, beliau juga berpendapat mengenai pelayanan transportasi PT. Salfany Safanusa selama pelaksanaan umrah beliau. Bapak Abdi Hafidz menerangkan bahwa transportasi yang diterima sudah sangat nyaman dan tidak ada gangguan apapun karena selain kenyamanan dalam perjalanan, kemudahan dalam membawa barang bawaan juga menjadi kepuasan beliau. Beliau mengatakan bahwa beliau hampir tidak pernah merasa kerepotan dengan koper pribadi beliau hingga terasa tidak membawa

¹⁵ Wawancara dengan Bapak Rifanie Gazalie Tanggal 21 Maret 2024 di Kantor Politeknik Negeri Banjarmasin

apapun, karena juga sudah dibantu dengan baik oleh pihak travel sampai koper tiba di depan kamar masing-masing. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Abdi Hafidz sebagai berikut:

Nyaman *banar kadida* gangguan apapun *jua*, soal nya kan dari sini lah *kaya* koper koper *tuh* sudah di handle sampai kita ke hotel di Mekkah *tuh* sudah sampai ja koper nya di kamar, jadi rasa *kada* bawa apa-apa *tuh* selama perjalanan. Bawa *awak* ja kita dan tahu bersih ja sudah dimuka kamar barang kita *tuh*.¹⁶

Menurut keenam jemaah yang menjadi narasumber di atas, mereka menerangkan bahwa transportasi yang diterima sudah sangat nyaman dan memenuhi kepuasan mereka masing-masing, dengan kenyamanan selama perjalanan serta ketepatan waktu kedatangan maupun kemudahan dalam membawa barang bawaan selama diperjalanan juga menjadi nilai plus bagi pelayanan transportasi yang mereka rasakan. Mereka sepakat berpendapat jika pelayanan transportasi yang diberikan PT. Salfany Safanusa sangatlah memuaskan hingga mereka merasakan keadaan santai karena tidak memikirkan koper mereka dari berangkat hingga mereka pulang ke tanah air.

4. Kepuasan Pada Konsumsi atau Makanan

Menurut Ibu Munirah mengenai pelayanan konsumsi yang beliau terima selama pelaksanaan umrah, konsumsi atau makanan yang disediakan PT. Salfany Safanusa sangat sesuai harapan dan sangat memuaskan. Karena pelayanan hotel yang diberikan PT. Salfany Safanusa ialah hotel bintang lima,

¹⁶ Wawancara dengan Bapak Abdi Hafidz Tanggal 25 Maret 2024 di Kantor CV. Arsa Delapan, JL. Simpang Sungai Bilu No.64

maka makanan yang diberikan juga sangat nyaman, dengan menu arabic maupun eropa juga tetap sesuai dengan kepuasan beliau, selain itu salah satu makanan khas indonesia seperti Wong Solo juga tersedia untuk yang kemungkinan tidak cocok dengan makanan luar. Beliau juga menerangkan bahwa selama perjalanan tersebut tidak ada membawa makanan sendiri karena selalu disediakan di setiap waktu makan, walaupun berada di luar hotel ataupun di dalam hotel. Beliau juga berpendapat makanan yang disediakan juga sangat banyak untuk bisa makan sepuasnya. Jadi kesimpulan dari beliau terkait konsumsi atau makanan yang disediakan PT. Salfany Safanusa sudah sangat baik dan memuaskan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Munirah sebagai berikut:

Ya, sesuai. Sesuai *banar*. Maksudnya sangat memuaskan. Karena kan kita hotelnya itu dikasih bintang lima, jadi makanan nya itu memang makanan Arabic *banar*, *kaya* ke eropa-eropaan *kaya* itu ada *jua* makanannya. *Kalo* makanan indo ada *jua kaya* Wong Solo. Setiap perjalanan *tuh* kami *kadida* membawa makanan sendiri karena pasti ada disediakan makan siang dan lain *jua* walaupun di dalam atau diluar hotel. Ibaratnya bisa sekanyang nya, asal muat *parut* nya aja, jadi menurut *ulun* pribadi emang bagus *banar* terkait konsumsi *nih*.¹⁷

Adapun menurut Bapak Hakim beserta Ibu Nurjamilah, mereka berpendapat juga mengenai kepuasan pelayanan konsumsi yang diberikan PT.Salfany Safanusa selama pelaksanaan umrah mereka. Pertama menurut Ibu Nurjamilah beliau menerangkan selain kenyamanan transportasi yang

¹⁷ Wawancara dengan Ibu Munirah Tanggal 11 Februari 2024 Via Video Call Whatsapp

diterima, konsumsi atau makanan yang diberikan sangatlah memuaskan karena dari saat beliau berangkat hingga pulang selalu diberikan makanan gratis dan makanan yang diberikan juga sangat sesuai dengan selera beliau. Selain itu karena fasilitas pesawat yang diberikan setingkat Garuda Indonesia maka makanan yang tersedia juga sangatlah memuaskan. Hingga snack-snack, berbagai minuman serta buah-buahan juga banyak disediakan tanpa merasa kekurangan apapun dan makanan yang paling berkesan bagi beliau ialah makanan yang terkenal khas di sana yaitu Al-Taif yang menyediakan ayam separuh bagian. Jadi kesimpulan beliau bahwa makanan yang tersedia sudah sangat memuaskan dan tidak ada yang membuat beliau merasa kekurangan, selain cocok dengan selera beliau, makanan yang disediakan juga memiliki porsi yang lebih dari cukup untuk dimakan.

Selanjutnya Bapak Hakim yang juga sependapat dengan Ibu Nurjamilah mengenai kepuasan konsumsi atau makanan yang diberikan oleh PT. Salfany Safanusa. Menurut beliau makanan yang diterima sudah sangat memuaskan tanpa ada kekurangan apapun. Selama di Mekkah maupun Madinah tidak pernah merasa kekurangan makanan, bahkan bisa dibilang sangat berlebihan, selain itu semua yang diberikan juga sangat cocok di lidah beliau, jadi untuk kepuasan pelayanan konsumsi selama pelaksanaan umrah sangat luar biasa baik. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Hakim dan Ibu Nurjamilah secara bergantian dibawah:

Karena kan selain transportasinya *tuh* nyaman, masalah makanan selama di bis atau pesawat *tuh* gin baik *jua*, cukup pokoknya. Jadi semua nya bagus *jua* dah. (Ibu Nurjamilah)

Kalo masalah makanan itu pasti *kadida* yang kurang nya. Baik kita saat di Mekkah maupun Madinah tadi. (Bapak Hakim)

Iya itu, pokoknya dari kami tulak, atau entah itu perjalanan ke Madinah sampai pulang nya *jua*, sampai ke Jeddah kan sampai tiba ke Jakarta lagi, pulang nya *jua tuh* pokoknya makan gratis tarus. *Kada* pernah merasa *kada* sesuai. Jadi makanan nya *tuh* memuaskan. (Ibu Nurjamilah)

Tadi kan karena kita pesawat nya garuda *jua*, masalah makanan *tuh* pasti *kadida* terasa kurang *jua*, ini kan dari Mekkah ke Madinah *jua*. Nah ini kd pernah merasa kurang *jua* soal makanan, snack-snack nya *jua*, minuman ada sampai ke Mekkah *tuh* rasanya ada yang dikasih makanan yang terkenal itu disana, namanya Al-Taif, yang ayam nya *tuh jua* dapat sebelah. (Ibu Nurjamilah)

Sesuai *jua* dengan lidah *buan* kami, ibu *lawan* bapak nya ni malah merasa nyaman tarus. *Kadida* yang *kada* ketujunya dah. (Ibu Nurjamilah)

Kalo soal makanan pokok nya jangan ditanya lagi dah, puas *banar*. *Kadida* yang kelaparan *kaya* itu. Dijalan di makani tarus, terus *tuh* sampai ke kamar ada *jua* makanan. Selama *parut* nya muat ja tarus. (Bapak Hakim)

Ya, bahkan berlebihan *banar*, buah, iwak atau apa ja berlebihan malahan. Sampai ibu ni menyimpan *jua kaya* buah *tuh*. (Ibu Nurjamilah)

Iya itu, pokoknya dari kami tulak, atau entah itu perjalanan ke Madinah sampai pulang nya *jua*, sampai ke Jeddah kan sampai tiba ke Jakarta lagi, pulang nya *jua tuh* pokoknya makan gratis tarus. *Kada* pernah merasa *kada* sesuai. Jadi makanan nya *tuh* memuaskan. (Ibu Nurjamilah)¹⁸

Selanjut nya menurut Ibu Anggreni Suryani, berbeda dengan jemaah

lain nya, Ibu Anggreni Suryani memiliki selera berbeda karena memang sangat

¹⁸ Wawancara dengan Bapak Hakim dan Ibu Nurjamilah Tanggal 01 Maret 2024 Via Video Call Whatsapp

dipahami untuk persoalan makanan akan tergantung dari selera masing-masing. Ibu Anggreni Suryani menerangkan bahwa konsumsi makanan yang beliau terima kurang cocok di lidah beliau, terutama makanan yang tidak biasa beliau makan. Kecuali saat menu makanan khas indonesia baru bisa cocok dengan selera pribadi beliau. Jadi walaupun dengan catatan tidak cocok dengan makanan khas sana, beliau tetap memakan yang disediakan untuk sekedar mengisi perut. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Anggreni Suryani sebagai berikut:

Sesuai dengan level hotel nya, tapi *kada* sesuai di lidah ku, karena bila makanan dari sana kurang rasanya, jadi *kaya* seadanya aja memakannya. *Kaya* lain makanan *sorang tuh*, *kada* cocok *banaram*. Walaupun ada *ja urang* yang *ketuju*, cuman *kalo* ku pribadi memang kurang cocok, terutama *mun* makanan asing nya, lain *kan kalo* pas menu nya makanan emang menu kita *tuh* pasti enak *ja*. Jadinya *kalo* makanan dari hotelnya *tuh* sebatas *gasan* meisi *parut ai* jadinya, sisanya kadang sesekali dari luar.¹⁹

Adapun menurut Bapak Rifanie Gazalie mengenai kepuasan pelayanan konsumsi beliau. Menurut beliau juga terkait makanan akan tergantung selera masing-masing orang. Namun dari beliau pribadi terkait konsumsi yang diterima sudah sangat sesuai dan juga memuaskan. Terlebih bisa melakukan request menu. Jadi untuk jemaah yang mungkin ingin memakan khas indonesia maupun makanan yang bisa diterima lidah mereka akan berusaha dipenuhi oleh pihak travel yang selalu bisa berkoordinasi dengan hotel

¹⁹ Wawancara dengan Ibu Anggreni Suryani Tanggal 21 Maret 2024 Via Video Call
Whatsapp

penginapan jemaah. Maka dari itu apapun keluhan jemaah bisa tertutupi melalui pelayanan dalam bentuk menerima request jemaah seperti hal tersebut. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Rifanie Gazalie sebagai berikut:

Ohhh iyaa. *Kalo* makanan *nih* soal selera *pang* lah. Jadi kami pas umrah pertama *tuh* request mau *ja* dipenuhi oleh hotelnya. Jadi waktu itu kami *request* sop iga rasanya dan memang dibuatkan. Karena kan kita tegabung *lawan* urang *tuh* pas sarapan *ja*, dan makan siang dan makan malam *tuh* khusus *buhan* rombongan indonesia *ja*, jadi *buhan* Salfany nya kawa meatur akan *kehandak* kami *tuh*. Dan di umrah kedua *tuh* kami minta bakso karena bis sebelah *tuh* ada anak-anak *jua* meminta *handak* bakso *jar*, dan dipenuhi *jua*. Karena emang pelayanan hotel berbintang emang beda *jua* kan, dan dari Salfany nya *jua* yang meatur akan jadi *kaya* mungkin aja apa yang kita *handak*. Karena standar Salfany hotel bintang 4 dan bintang 5, jadi *sebujujnya* makanan nya *tuh* banyak arab arab nya, cuman selama kawa reques kan jadi nyaman *ja*.²⁰

Selain itu Bapak Abdi Hafidz juga menerangkan pendapat beliau terkait kepuasan pelayanan konsumsi yang diterima selama pelaksanaan umrah beliau. Menurut Bapak Abdi Hafidz bahwa konsumsi yang diberikan sudah sangat memuaskan. Beliau juga memahami kemungkinan perbedaan selera tiap masing-masing orang, namun untuk beliau pribadi sudah baik karena memang cocok dilidah beliau, selain itu juga ketersediaan untuk request makanan juga menjadi nilai tambah bagi beliau karena dapat dengan baik bisa memaklumi selera para jemaahnya. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Abdi Hafidz sebagai berikut:

Yaaaaa

²⁰ Wawancara dengan Bapak Rifanie Gazalie Tanggal 21 Maret 2024 di Kantor Politeknik Banjarmasin

*Kalo makanan tuh dasar nyaman pang lah kalo selera ulun pribadi, tapi kita kan ada liur liur urang beda-beda. Cuman dari ulun puas karena makanannya tuh sudah bintang 5 kalo jua. Tapi kawa request jua pas disana waktu tuh jadi yang mungkin kada cocok kawa ja kan. Kaya yang terakhir tuh kami request sayur bening, dan itu kadida menambah nambah apapun asal bepadah ja. Jadi bagi ulun paling bagus tuh makanan nya karena di ulun cocok jua.*²¹

Dapat disimpulkan bahwa terkait kepuasan dalam pelayanan makanan untuk jemaah juga tergantung dengan selera masing-masing orang. Dari sekian banyak jemaah, PT. Salfany Safanusa selalu berusaha memenuhi kenyamanan jemaah mereka salah satunya melalui pelayanan konsumsi yang kemungkinan tidak semua jemaah cocok dengan makanan yang tersedia, maka dari itu PT.Salfany juga membantu jemaah mereka melalui request makanan tertentu untuk tetap mengutamakan kenyamanan para jemaah. Jadi dari enam narasumber, lima sepakat dengan kepuasan mereka terkait makanan. Dan satu jemaah juga menikmati makanan yang tersedia dengan catatan terkecuali makanan yang tidak cocok dengan selera beliau.

5. Kepuasan Pada Asuransi

Menurut Ibu Munirah mengenai asuransi kemungkinan sudah jadi satu dengan hal lainnya yang telah diurus oleh pihak travel. Sebagai contoh pesawat sudah pasti ada asuransinya ataupun saat dalam keadaan sakit. Kebetulan saat umrah Ibu Munirah sebelumnya ada jemaah yang sakit dan langsung ditindak lanjuti oleh travel dengan gesit, selain itu karena PT.

²¹ Wawancara dengan Bapak Abdi Hafidz Tanggal 25 Maret 2024 di Kantor CV. Arsa Delapan JL. Simpang Sungai Bilu No.64

Salfany Safanusa juga menyediakan banyak petugas untuk membantu para jemaah, jadi segala permasalahan akan selalu dibantu dengan baik seperti halnya kemungkinan kehilangan barang maupun ketinggalan sesuatu akan langsung diurus pula oleh PT. Salfany Safanusa. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Munirah sebagai berikut:

Maksudnya asuransi perjalanan kah? Inggih ibaratnya kita... *Kayaknya* setahu *ulun* kita *umpat* travel itu kita sudah include sama asuransi. Selain *kayak* yang misal *kayak* pesawat itu kan sudah ada asuransi perjalanan pesawat, atau misalnya disana sakit, itu *jua* langsung orang perusahaannya itu menghandle. *Kaya* kami waktu di jakarta kemarin *pas bulik* ada yang garing, langsung ada yang gercep *buhan* Salfany, ibaratnya itu *kalo* petugasnya itu di Jakarta itu 10 orang, di banjar ada sampai ke Jeddah ada lagi, pokoknya sampai *bulik*, sampai *bulik* ke rumah, dan *kalo* seandainya ada barang kita yang hilang inya bertanggung jawab, sampai dapat dicari akan nya. Tapi Alhamdulillah *buhan* kami sebelumnya *kadida* yang kehilangan barang atau tetinggal-tinggal. Kan misal pernah ada kejadian tetinggal *kaya* itu, paling itu dari pihak bandarannya, lain dari travelnya, tapi tetap dicarikan nya sampai tetamu.²²

Selanjutnya menurut Bapak Hakim dan Ibu Nurjamilah, mereka berpendapat sama jika tidak banyak mengurus apapun, termasuk salah satunya terkait asuransi. Namun mereka sepakat kemungkinan hal tersebut juga sudah disediakan oleh travel. Sebagaimana yang telah disepakati oleh Bapak Hakim dan Ibu Nurjamilah sebagai berikut:

Rasa *kadida meurus* ibu *lawan* bapak semalam, tapi bisa ada aja sudah sekalian *lawan* yang lain. Karena ibu *lawan* Bapak sebelumnya *tuh* rasa *kadida meurus* apa-apa *pang*.²³

²² Wawancara dengan Ibu Munirah Tanggal 11 Februari 2024 Via Video Call Whatsapp

²³ Wawancara dengan Bapak Hakim dan Ibu Nurjamilah Tanggal 01 Maret 2024 Via Video Call Whatsapp

Menurut Ibu Anggreni Suryani juga berpendapat tidak jauh berbeda dari yang lainnya, beliau juga kurang mengetahui urusan dalam hal asuransi yang diberikan karena segalanya sudah dibantu oleh teman satu rombongan dan dari pihak travelnya langsung. Ibu Anggreni Suryani mengakui bahwa semua pelayanan dari travel sudah sangat bagus jadi sebagai seorang jemaah tidak merasa direpotkan tentang apapun dan hanya mengumpulkan hal-hal yang diperlukan saja oleh pihak travel. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Anggreni Suryani sebagai berikut:

Kalo meurus masalah ini kadida pang lah, mungkin ada aja disediakan travelnya dah tapi ku semalam emang kadida meurus yang kaya ini. Karena kami nih kan serombongan, nah ada seikung yang meurus akan berataannya, kami tinggal kumpul yang diperlukan terus tuh tahu beresnya ja lagi kada yang berurusan lawan trevelnya secara langsung kaya itu, jadi kurang tahu jua. Cuman karena ini perjalanan ke luar kemungkinan pasti ada aja. Tapi karena ini tuh secara keseluruhannya emang bagus lo pelayanannya, jadi kita tuh kada banyak tahu atau yang repot-repot tuh, paling tadi disuruh ngumpul apa yang diperlukan aja, cuman kada tahu gasan apa, pokoknya kaya beres ja jadinya.²⁴

Bapak Rifanie Gazalie juga berpendapat bahwa hal hal terkait asuransi sudah langsung diurus oleh PT. Salfany Safanusa hingga selesai secara keseluruhan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Rifanie Gazalie

²⁴ Wawancara dengan Ibu Anggreni Suryani Tanggal 21 Maret 2024 Via Video Call
Whatsapp

sebagai berikut: Hmmm itu langsung Salfany *jua*, *kadida meurus serongan*, langsung beres *ja* kami.²⁵

Bapak Abdi Hafidz juga sependapat jika semua hal siah dibantu oleh pihak PT. Salfany Safanusa, terkecuali urusan paspor. Diluar itu sudah diurus dengan baik oleh travel. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Abdi Hafidz sebagai berikut: *Seberataan* diurus *buhannya*, kecuali kita kalau *kaya* paspor *aja* yang *meurus* sendiri. *Kalo* selengkapnya selain itu bagian Salfany *nya jua*.

Kesimpulannya bahwa dari pihak jemaah kurang mengetahui keterlibatan mengurus asuransi karena juga sudah dibantu dari pihak travel sendiri agar lebih memudahkan para jemaah mereka. Untuk informasi lebih lanjut adapun data wawancara dengan staf PT. Salfany terkait asuransi untuk para jemaah. Bahwa asuransi untuk para jemaah sudah termasuk dalam biaya awal dan mereka memakai asuransi Zurich Syariah untuk keseluruhan jemaah. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Surya selaku staf bagian administrasi PT. Salfany Safanusa sebagai berikut:

Asuransi *tuh* masuk *ja* sudah *lawan* biaya awal, *kalo* disini kami pakai *nya* asuransi Zurich Syariah *gasan* jemaah *berataan*. Itu *aja pang* mun soal asuransi *tuh*.

²⁵ Wawancara dengan Bapak Rifanie Gazalie Tanggal 21 Maret di Kantor Politeknik Banjarmasin

6. Kesan Jemaah Secara Umum

Para jemaah menerangkan kesan mereka masing-masing terhadap pelayanan yang diberikan PT. Salfany Safanusa selama pelaksanaan umrah mereka di tanah suci. Berikut kesan para jemaah diterangkan sebagai berikut.

Ibu Munirah menerangkan kesan beliau terhadap kepuasan pelayanan selama pelaksanaan umrah, beliau berpendapat bahwa melaksanakan umrah bersama PT. Salfany Safanusa sangat nyaman karena membuat fokus beribadah serta jarak hotel yang dekat dengan tempat ibadah. Walaupun paket perjalanan yang disediakan tidak terlalu lama dibandingkan waktu perjalanan umrah biasanya tetap membuat beliau puas telah menggunakan jasa PT. Salfany Safanusa. Terutama sangat direkomendasikan untuk rombongan yang membawa lansia karena sangat dimudahkan dan banyak dibantu segala hal oleh pihak travel. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Munirah sebagai berikut:

Yang pertama, kita disitu kan karena... ya setiap urang umrah pasti niatnya *handak* ibadah kan. Jadi yang pertama *tuh* karena letak hotelnya kan *parak*. Jadikan dengan kita niat ibadah itu, maksudnya handa fokus ibadah. *Kalo* Salfany itu kan mungkin waktunya itu tidak terlalu lawas kan, pakatnya itu ada yang 11 hari atau 12 hari, cuman *kalo* memang pakai Salfany itu ya Alhamdulillah fokus ibadahnya karena yang memfokuskan itu missal dalam 4 hari itu fokus umrah aja, 2 sampai 3 kali umrah, blum lagi kan dengan fasilitas yan emang nyaman *jua*. Kan biasa ada beberapa yang lawas waktu nya tapi jauh *jua* hotelnya, kadang ketinggalan kah *handak* sholat misalnya, jadi memang *kalo* untuk ibadah terutama membawa lansia, memang rekomendasinya ke Salfany karena memang sangat terbantu banyak hal.²⁶

²⁶ Wawancara dengan Ibu Munirah Tanggal 11 Februari 2024 Via Video Call Whatsapp

Ibu Munirah juga menerangkan bahwa beliau senang dan bangga telah menggunakan jasa PT. Salfany Safanusa, sehingga akan terus menggunakan jasa PT. Salfany Safanusa di ibadah lainnya lagi, serta juga akan merekomendasikan pada kerabat beliau. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Munirah sebagai berikut:

Ya inggih bangga lah yaa, senang *jua* dengan maksudnya *ni kaya* kita *tulak*, kita datang *tuh kadida* yang *menggeretek* hati *kaya* merasa rugi, *kaya umalah kaya* itu *nah*, malah merasa bersyukur *jua* karena difasilitasi luar biasa, ibarat kita nyaman *jua*. Insyaallah lah selama ada rezeki lagi pasti memilih Salfany lagi. Untuk rekomendasi tentu karena ibaratnya kan *kalo* ibadah *lawan* Salfany *tuh* fokus *banar*. Mungkin kan *kalo* di awal pasti kita merasa lumayan mahal *nih* dengan uang segitu cuman beberapa hari, tapi setelah sampai disitu ternyata uang kita *tuh kada* sebanding *lawan* kepuasan, *habistuh* kan kita *handak* menghadap Allah taala *nih*, jadi segala sesuatu *tuh kalo* kita bias yang bagus kenapa *kada* diambil. Kan rezeki itu memang ada takarannya masing-masing *nih*, jadi orang macam-macam mau disana atau disini milih travel *tuh* tergantung *kayapa* orang. Cuman yang *ulun* rasakan selama *lawan* Salfany kita *tuh kada* lapah, fokus ibadahnya *jua* terjamin, apalagi misalnya kita bawa lansia *kaya ulun* sebelumnya, rekomendasinya emang pakai Salfany.

Kalo kami sih merekomendasikan *jua lawan* keluarga. Kan emang ada beberapa pilihan *nih*, cuman *kalo* memang misalnya hotelnya *kada handak* jauh, dengan fasilitas yang nyaman, nyaman dan aman lah yaa. *Habistuh* kita *handak* fokus ibadah ya Salfany memang direkomendasikan. *Ulu*n sebelumnya pun tahu Salfany karena disini banyak yang makai Salfany, mana kan memang sudah lawas lo, jadi *ulun* masih zaman kuliah dulu sudah tertarik *jua lawan* Salfany Yang pertama, kita disitu kan karena... ya setiap urang umrah pasti niatnya *handak* ibadah kan. Jadi yang pertama *tuh* karena letak hotelnya kan *parak*. Jadikan dengan kita niat ibadah itu, maksudnya handa fokus ibadah. *Kalo* Salfany itu kan mungkin waktunya itu tidak terlalu lawas kan, pakatnya itu ada yang 11 hari atau 12 hari, cuman *kalo* memang pakai Salfany itu ya Alhamdulillah fokus ibadahnya karena yang memfokuskan itu missal dalam 4 hari itu fokus umrah aja, 2 sampai 3 kali umrah, blum lagi kan dengan fasilitas yan emang nyaman *jua*. Kan biasa ada beberapa yang lawas waktu nya tapi jauh *jua* hotelnya,

kadang ketinggalan kah *handak* sholat misalnya, jadi memang *kalo* untuk ibadah terutama membawa lansia, memang rekomendasinya ke Salfany karena memang sangat terbantu banyak hal.²⁷

Adapun Bapak Hakim dan Ibu Nurjamilah juga senang dan bangga telah menggunakan jasa PT. Salfany Safanusa, mereka juga akan terus menggunakan jasa PT. Salfany Safanusa di ibadah maupun perjalanan lainnya lagi. Serta akan merekomendasikan PT. Salfany Safanusa kepada kerabat lainnya pula. Sebagaimana yang diungkapkan oleh beliau berdua sebagai berikut:

Bisa aja nanti insyaallah *kalo* ada rezeki, mudahan. *Hakun* aja ke Salfany lagi. (Ibu Nurjamilah)

Iya sama aja, insyaallah ke Salfany lagi. (Bapak Hakim)

Yaa direkomendasikan karena nyaman aja semuanya. Insyaallah *kada jara jua*. (Bapak Hakim)

Iya, Pernah ada yang betakun *jua*, di rekomendasi akan *jua* supaya coba ke Salfany.

Bahkan ada kawan yang sudah berapa kali semalam *tuh* ke, sampai empat kali. Jadi kami *nih jua* merekondasi akan ai ke urang lain yang belum tulak misalnya *tuh*. (Ibu Nurjamilah)

Pokoknya pelayanan nya *tuh* puas, jadi bila memadahi ke urang *tuh* bagus *jua*, insayaallah urang *kada* bakalan merasa rugi *jua*. (Ibu Nurjamilah)²⁸

Adapun kesan Bapak Rifanie Gazalie mengenai kepuasan pelayanan pada PT. Salfany Safanusa, beliau merupakan jemaah yang telah menggunakan jasa PT. Salfany Safanusa sebanyak 2 kali dan juga senang

²⁷ Wawancara dengan Ibu Munirah Tanggal 11 Februari 2024 Via Video Call Whatsapp

²⁸ Wawancara dengan Bapak Hakim dan Ibu Nurjamilah Tanggal 01 Maret 2024 Via Video Call Whatsapp

serta puas telah menggunakan jasa PT. Salfany Safanusa dan akan terus menggunakan jasa PT. Salfany Safanusa di perjalanan lainnya pula. Beliau mengatakan bahwa hal utama yang menjadi faktor kepuasan beliau yaitu komunikasi yang dimiliki oleh travel dinilai sangat baik terutama dalam mengkoordinasi keadaan di lapangan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Rifanie Gazalie sebagai berikut:

Komunikasi nya baik nya, jadi ibaratnya Pak jar *kalo* misalkan pian kerepotan ke bandara dari awal *nih* kami yang *membawakan* koper, terus kena dijelasi kumpul jam seini sampai jam seini ada ja yag menyambut *tuh* tiap kita kemana ja, di bandara sana pun lebih banyak lagi yang menyambut. Kami kan sawat delay *tuh*, nah pas ini *tuh* hampir sejam *jua*, dan pesawat *handak* ke jeddah *tuh* menunggu kami ai, padahal saat itu rombongan kami ja yang telat, tapi kawa ja ditunggu lagi. Jadi karena dari Salfany nya *jua* memandir akn komunikasinya baik jadi bagus ja, *lawan jua* jaka dari pihak garuda *tuh kada patuh lawan* Salfany nyata dan *buhan* kami *tuh* ditinggal. Jadi kendala yang *kada* diduga beres ja karena dari Salfany nya bagus *jua* komunikasinya tadi.

Iyaa memang merekomendasikan, sudah beberapa kawan *ulun* yang tula dari rekomendasi *ulun*. Bapak tadi *jua*, cuman *sidin* hanyar ke lapangan *nih*.

Karena umrah *ulun* yang pertama *tuh* ditulak akan dari kantor dan pimpinan *ulun* sebelumnya emang merekomendasikan Salfany. Dan umrah yang kedua *tuh* karena *ulun* merasa puas *jua*, jadi *ulun* kesana lagi. Jadi *ulun* bangga ja sudah ke Salfany.²⁹

Bapak Abdi Hafidz juga memiliki kesan terhadap pelayanan PT. Salfany Safanusa, beliau menerangkan bahwa beliau sangat sangam melaksanakan umrah bersama PT. Salfany Safanusa karena dirasa dekat secara kekeluargaan dengan pembimbing, selain itu dengan kemudahan yang

²⁹ Wawancara dengan Bapak Rifanie Gazalie Tanggal 21 Maret 2024 di Kantor Politeknik Banjarmasin

diberikan juga menjadikan umrah beliau lebih berkesan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Abdi Hafidz sebagai berikut:

Kalo yang berkesan lahh, pembimbing nya tuh. Karena pembimbing nya nih dekat lawan kita berataan, nah jadi rami sambil bepandiran kaya itu, jadi rami tuh pang. Buan yang disana jua yag membantu bantu tuh baik jua melayani apa yang kita handaki. Handak kesini dibawa akan nya, misal kita mencari ini dimana kaya itu, ditunjuk akan nya tempatnya tuh. Pokoknya dijaga banar. Guru Asnawi jua sidin luar biasa, apa yang bingungkan sidin menjelaskan.

Soalnya mun melihat perbandingan dari travel travel yang lain, kaya apa yang dijalani tuh nyaman. Kaya sampai bulik aja mun travel lain sudah meingikuti koper dari bandara jeddah nya. Sedangkan kita kadida mengikuti koper sama sekali sampai di bandara kita sini. Karena orang nya Salfany nih banyak, di bandara sini, bandara jakarta, disana jua. Jadinya kita beresnya ja lagi.³⁰

Adapun harapan jemaah terkait ketersediaan seragam dari PT. Salfany Safanusa, jemaah menerangkan apakah travel memang tidak memberikan seragam untuk para jemaah. Sebagaimana diungkapkan sebagai berikut:

Cuman kan biasa PT yang lain tuh ada pakai seragam, yang kaya pakai sasirangan sejenis itu. Pas kaya di keberangkatan tuh kan ada urang beseragaman. Jadi kami semalam tuh beanjian ai serombongan pakai baju hirurg supaya seragam tulak nya. Padahal dahulu jar ada ja. Lawan itu, biasa ada spanduk kalo jua yang pas gasan befotoan kadida jua kami semalam. Atau kah memang kadida atau emang kami ja, karena kan mungkin jua pang karena kami nih rombongan awal banar setelah covid, jadi bisa ja belum ada. (Ibu Nurjamilah).³¹

³⁰ Wawancara dengan Bapak Abdi Hafidz Tanggal 25 Maret 2024 di Kantor CV. Arsa Delapan JL.Simpang Sungai Bilu No.64

³¹ Wawancara dengan Bapak Hakim dan Ibu Nurjamilah Tanggal 01 Maret 2024 Via Video Call Whatsapp

Bapak Rifanie Gazalie juga menerangkan terkait seragam Pt. Salfany

Safanusa sebagai berikut:

Jadi *kalo* umrah yang pertama *tuh* kami meusulkan *kalo* bisa ada seragamnya, memang mungkin karena ciri khas Salfany *tuh kada* pakai seragam atau mungkin ada urang yang supan pakai seragam. Jadi nya tetap *kada* dipenuhinya itu, mungkin karena ciri khas nya *jua* dari dulu. Jadi dibebaskan ja dari Salfany nya.³²

Maka dari itu Bapak Surya selaku staf PT. Salfany Safanusa menerangkan terkait seragam yang ada di PT. Salfany Safanusa bahwa memang tidak pernah menyediakan seragam untuk jemaah dan hanya syal sebagai atribut. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Surya sebagai berikut:

Kalo kami lah.. emang *kada* pernah menyediakan seragam disini, makanya pakai syal aja biasanya. *Kalo* dulu-dulu *tuh* pernah seragam *nih* tapi kan diberi kain aja dan rata-rata kadida yang meolahnya *jua* jemaahnya. *Lawan jua* rata-rata jemaah disini emang *kada hakun* memakai seragam *kaya* itu, supaya *kaya* bebas aja mungkin berasa liburan. Yang bapak tahu *kaya* itu *pang*, makanya kami *kada* pernah *jua* menyediakan seragam. Cuman *kalo* memang ada rombongan atau grup yang *handak* meminta pakai seragam kawa *jua* kami menyediakan. Jadi dari kami terbuka aja *kalo* apapun itu yang di*handak* jemaah. Sedangkan spanduk kah tadi, nah ini sama emang *kada* pernah *jua* menyediakan, tapi *kaya* tadi *jua*, *kalo* emang jemaah nya *bepadah handak* pakai spanduk bisa *jua* langsung disediakan, cuman emang dari dulu-dulu soal befotoan rombongan *tuh* emang *kada* pernah pakai spanduk *pang*, kadang *kaya* seragam *jua*, kemungkinan urang ada yang *handak* pakai itu atau ada yang *kada*.³³

³² Wawancara dengan Bapak Rifanie Gazalie Tanggal 21 Maret 2024 di Kantor Politeknik Banjarmasin

³³ Wawancara dengan Bapak Surya Tanggal 11 Maret 2024 di Kantor PT. Salfany Safanusa

C. Pembahasan

1. Kepuasan kepada pembimbing PT. Salfany Safanusa sangat baik, selain dari pembimbing yang dikenal sudah sangat berpengalaman sebagai pembimbing. Dapat dilihat juga dari para jemaah umrah PT. Salfany Safanusa kebanyakan memiliki kesan yang baik terhadap pembimbing di PT. Salfany Safanusa karena mereka merasakan kenyamanan dalam bimbingan yang dilakukan oleh Guru Asnawi selaku pembimbing tetap yang selalu kebersamai para jemaah di tiap rombongan umrah PT. Salfany Safanusa, jadi pembimbing PT. Salfany Safanusa berpengalaman dan nyaman.

Penelitian sebelumnya oleh Deden Nanu bahwa untuk meningkatkan keandalan layanan, PT. Nur Islami Travel memberikan bimbingan yang maksimal. Hal ini dapat dilihat mulai dari bimbingan manasik umrah dengan mendatangkan ustadz yang sudah berpengalaman dalam melaksanakan ibadah umrah.³⁴ Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian ini yang menerangkan bahwa pembimbing sudah berpengalaman. Dalam penelitian Deden Nanu memakai teori evaluasi dalam pelayanan pada salah satu program umrah plus yang berada di lokasi penelitiannya yang lebih

³⁴ Deden Nanu, "Evaluasi Pelayanan Ibadah Umrah Pada Program Umrah Plus Turki PT Nur Islami Travel Jakarta Utara" (Skripsi, Jakarta, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020), <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/50328>.

berfokus pada nilai pelayanan tersebut. Sedangkan pada penelitian ini, peneliti berfokus pada teori kepuasan pelanggan, yang dimaksud pelanggan di dalam penelitian ini ialah jemaah umrah yang merasakan pelayanan umrah.

Penelitian sebelumnya oleh Muhammad Aldi bahwa faktor pendukung pada PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara yakni dari banyaknya testimoni kepuasan jemaah terhadap pelayanan yang diberikan, memiliki surat izin yang resmi dari Kementerian Agama RI, dan pembimbing haji dan umrah yang berpengalaman.³⁵ Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian ini bahwa memiliki pembimbing yang berpengalaman. Dalam penelitian Muhammad Aldi memakai teori manajemen dalam pelayanan haji dan umrah. Sedangkan dalam penelitian ini berfokus pada kepuasan jemaah selama pelaksanaan umrah. Dan fokus tersebut tepatnya pada manajemen pelayanan selama pemberangkatan jemaah, sedangkan dalam penelitian ini berfokus pada penilaian jemaah terhadap pelayanan yang diberikan.

Penelitian sebelumnya oleh Wulan Yogi Pratiwi bahwa dengan adanya pembimbing yang berpengalaman dan sudah bersertifikasi ini memudahkan proses dalam pemberangkatan maupun pelaksanaan ibadah umrah para

³⁵ Muhammad Aldi, "Manajemen Pelayanan Pemberangkatan Haji dan Umrah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara" (Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 10 Januari 2023), <https://idr.uin-antasari.ac.id/21757/>.

jemaah, mulai dari pendaftaran, pembayaran, pembuatan paspor, dan lain sebagainya.³⁶ Hal tersebut sejalan dengan penelitian ini yaitu memiliki pembimbing yang berpengalaman. Dalam penelitian Wulan Yogi Pratiwi memakai teori profesionalitas dalam pelayanan administrasi yang menerangkan kebaikan pelayanan di lokasi penelitian tersebut, sedangkan dalam penelitian ini, peneliti berfokus pada pelayanan yang diterima oleh para jemaah umrah.

Penelitian oleh Denen Nanu bahwa dalam memperhatikan kenyamanan jemaah salah satunya dalam hal daya tanggap pada saat kemungkinan terjadinya kesalahpahaman ataupun keluhan dari jemaah. Pada saat seperti itu pembimbing dan tour leader akan langsung menangani permasalahan dan keluhan dari jemaah agar jemaah merasa diperhatikan oleh pihak travel dan terus merasa nyaman sehingga tidak ada keluhan yang berkelanjutan dari jemaah.³⁷ Hal tersebut sejalan dengan penelitian ini bahwa pembimbing memberikan rasa nyaman untuk para jemaah.

Penelitian sebelumnya oleh Ferry Setyadi Atmadja, Staff dan pembimbing yang secara langsung bersinggungan dengan jemaah selalu memberikan kejelasan informasi yang diberikan dan menuturkan kata-kata

³⁶ *Profesionalitas Pelayanan Administrasi Ibadah Umrah Kepada Jamaah Di PT. At Tayibah Al Multazam Group Kartasura | Perpustakaan Fakultas Ushuluddin & Dakwah* (Surakarta: Wulan Yogi Pratiwi), diakses 6 Juni 2024, //fud.uinsaid.ac.id/akasia/index.php?p=show_detail&id=11857.

³⁷ Nanu, "Evaluasi Pelayanan Ibadah Umrah Pada Program Umrah Plus Turki PT Nur Islami Travel Jakarta Utara."

yang baik dengan intonasi suara yang baik dan mudah dimengerti sehingga menimbulkan kesenangan dan merasakan kenyamanan dalam bercakap dan dalam mendengarkan penjelasan dari staff maupun pembimbing.³⁸ Hal ini sejalan dengan hasil penelitian ini bahwa pembimbing memberikan rasa nyaman. Dalam penelitian Ferry Setyadi Atmadja memakai teori pelayanan prima, sedangkan dalam penelitian ini memakai teori kepuasan yang dipakai sebagai acuan dalam kegiatan pelayanan yang diterima para jemaah.

Hasil penelitian sebelumnya diatas memiliki teori yang beragam dengan penelitian ini, dan terkait pembimbing secara keseluruhan sejalan dengan hasil penelitian ini, yaitu menerangkan bahwa pembimbing memiliki pengalaman dan memberikan kenyamanan untuk para jemaah.

2. Akomodasi ialah penyebutan untuk suatu fasilitas yang biasa kita kenal dengan tempat menginap, hal tersebut hanya bersifat sementara karena biasanya akomodasi tempat menginap dipakai ketika seseorang sedang dalam perjalanan atau berpergian ke suatu tempat. Akomodasi merupakan hal mendasar ketika kita sedang melakukan perjalanan karena di dalam akomodasi tempat menginap biasanya juga tersedia pelayanan makan dan minum ataupun fasilitas lainnya. contohnya seperti hotel, villa, resort,

³⁸ Ferry Setyadi Atmadja, "Strategi Pelayanan Prima Dalam Menumbuhkan Kepercayaan Jamaah Umrah Pada PT. Wisata Titiannusantara Pelangi Di Jakarta Pusat" (bachelorThesis, --, 2019), <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/48592>.

motel, guest house, cottage, apartemen, kost dan lain sebagainya yang dapat dijadikan tempat menginap dalam waktu singkat. Akomodasi merupakan hal utama yang diperhatikan PT. Salfany Safanusa, terkait tempat menginap sangat dinilai baik oleh para jemaah, kepuasan jemaah terhadap akomodasi salah satunya karena memiliki jarak yang sangat dekat dengan tempat ibadah serta fasilitas yang disediakan pada penginapan tersebut membuat para jemaah merasa nyaman selama di penginapan serta dapat fokus beribadah karena dekatnya jarak yang dimiliki. Jadi akomodasi memiliki jarak yang dekat dengan tempat ibadah dan memiliki fasilitas yang baik.

Hasil penelitian sebelumnya oleh Abu Fairus dengan judul Kinerja PT. Arrisalah Bina Insani Dalam Memaksimalkan Pelayanan Jemaah Umrah di Kota Pekanbaru memiliki pelayanan akomodasi dengan memilih tempat penginapan yang dekat dengan masjid nabawi ketika berada di Madinah dan dekat dengan masjidil haram saat berada di Makkah.³⁹ Dalam penelitian Abu Fairus menggunakan teori kinerja dalam memaksimalkan pelayanan jemaah umrah. Hal tersebut berfokus pada sebuah pelayanan, sedangkan dalam penelitian ini berfokus pada kepuasan jemaah umrah.

Hasil penelitian sebelumnya oleh Ikhwan Noviardi dan Muhammad Syauqi, Akomodasi adalah salah satu unsur yang penting dalam

³⁹ - Dio Abu Fairus, "Kinerja Pt Arrisalah Bina Insani Dalam Memaksimalkan Pelayanan Jemaah Umrah Di Kota Pekanbaru" (skripsi, Pekanbaru, 2020), <https://repository.uin-suska.ac.id/35537/>.

memberikan pelayanan kepada jemaah umrah. Dalam hal ini, akomodasi adalah wahana yang menggunakan jasa pelayanan penginapan dengan dilengkapi pelayanan makanan dan minuman, serta jasa lainnya. Standar penginapan di Saudi minimal hotel bintang tiga, dan berjarak paling jauh 800 meter dari masjidil haram dan/atau masjid nabawi.⁴⁰ Dalam penelitian Ikhwan Noviardi dan Muhammad Syauqi berfokus pada laporan keuangan, terutama arus kas sebuah travel dalam pelaksanaan ibadah umrah. Berbeda dengan teori yang dipakai oleh peneliti dalam penelitian ini berfokus pada para narasumber yang menghasilkan kesimpulan mengenai kepuasan jemaah selama pelaksanaan umrah.

Hasil penelitian sebelumnya oleh Divya, Akomodasi adalah salah satu unsur yang penting dalam memberikan pelayanan kepada jemaah umrah. Dalam hal ini, akomodasi adalah wahana yang menggunakan jasa pelayanan penginapan dengan dilengkapi pelayanan makanan dan minuman, serta jasa lainnya. Standar penginapan di Saudi minimal hotel bintang tiga, dan berjarak paling jauh 800 meter dari masjidil haram dan/atau masjid nabawi.⁴¹ Penelitian Divya berfokus pada

⁴⁰ Ikhwan Noviardi dan Muhammad Syauqi, "Analisis Cash Flow Dana Umrah: Indonesia," *Mubeza* 12, no. 2 (14 September 2022): 18–23, <https://doi.org/10.54604/mbz.v12i2.197>.

⁴¹ Divya, "Implementasi Standar Pelayanan Ibadah Umrah Berdasarkan Peraturan Menteri Agama No 8 Tahun 2018 Pada PT. Jejak Imani berkah Bersama." (bachelorThesis, Jakarta, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023), <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/73081>.

implementasi standar pelayanan ibadah umrah, yang menerangkan kesesuaian peraturan menteri agama no 18 tahun 2018 dengan lokasi penelitian. Adapun dalam penelitian ini juga menerangkan peraturan menteri agama no 18 tahun 2018 sebagai acuan awal dan memakai sumber tersebut dalam menentukan kepuasan jemaah selama pelaksanaan umrah.

Hasil penelitian sebelumnya oleh Zulkifli, Muhammad Arif, dan Zulfadli Hamzah, dengan adanya akomodasi yang baik dan memuaskan sehingga para jemaah menjadi lebih khusyu dalam menjalankan ibadah haji dan umrah.⁴² Penelitian berfokus pada pelayanan di lokasi penelitian, sedangkan dalam penelitian ini berfokus pada bagaimana pelayanan umrah yang dapat menimbulkan kepuasan jemaah.

Hasil penelitian sebelumnya di atas tentang akomodasi sejalan dengan hasil penelitian ini, yaitu adanya akomodasi yang memadai dengan fasilitas yang baik serta memiliki jarak yang dekat dengan tempat ibadah. Memiliki teori yang berbeda-beda namun tetap sejalan dengan pendapat peneliti terkait akomodasi.

3. Transportasi merupakan suatu hal biasa digunakan masyarakat sehari-hari dalam bermacam-macam jenis. Transportasi berguna untuk mempermudah seseorang menuju tempat tujuan dalam waktu yang lebih sedikit tergantung

⁴² Zulkifli Rusby, "Analisis Pelayanan Ibadah Umroh Pada Perusahaan Jasa Penyelenggara Umroh Di Kota Pekanbaru," *SYARIKAT: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah* 5, no. 1 (Juni 2022), <https://repository.uir.ac.id/17955/>.

kecepatan dari transportasi yang dinaiki. Jika seseorang ingin berpindah dari tempat ke tempat lainnya dapat menggunakan transportasi sebagai fasilitas utamanya. Contohnya seperti sepeda motor, mobil, kereta api, pesawat, kapal, bus, sepeda, becak dan lain sebagainya yang berguna dalam mengangkut manusia maupun barang ke suatu tujuan tertentu. Kepuasan pelayanan transportasi di PT. Salfany Safanusa dinilai sangat baik karena memiliki fasilitas yang mumpuni dalam membawa rombongan jemaah. Transportasi yang disediakan PT. Salfany Safanusa ialah bus bermuatan sedang yang menyediakan banyak space kosong untuk kenyamanan jemaah serta transportasi lain seperti kereta api sesuai paket yang dipilih serta pesawat dengan maskapai yang bereputasi baik. Kepuasan transportasi bagi para jemaah sudah sangat memuaskan karena memberikan kenyamanan sepanjang perjalanan. Jadi transportasi baik dan nyaman.

Penelitian sebelumnya oleh Rodiatul Adawiyah Harahap, Sarana Transportasi yang aman, nyaman, dan lancar sangat diperlukan untuk pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Perjalanan calon jemaah haji dan umrah dari daerah asal menuju Arab Saudi kemudian pulang kembali ke daerah asal memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan volume angkut orang dan barang. Transportasi yang digunakan di tanah air, dari pelepasan jemaah sampai bandara, biasanya mengenakan bus yang nyaman. Untuk penerbangan tanah suci langsung menuju jeddah. Dari jeddah ke Madinah menggunakan transportasi berupa

bus dan ada juga berupa pesawat.⁴³ Penelitian Rodiatul Adawiyah Harahap berfokus pada teori perencanaan dalam peningkatan pelayanan jemaah haji dan umrah. Sedangkan dalam penelitian ini peneliti memakai teori kepuasan jemaah terhadap pelayanan.

Penelitian sebelumnya oleh Abdul Hafiz, Muhammad Faiz Imamuddin, Rasya Ahmad Nizar, Iffah Khofifah. Dalam hal pelayanan transportasi dan akomodasi, PT. Tanur Muthmainnah mempunyai peluang dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan kelebihan PT. Tanur Muthmainnah dalam memperhatikan jemaah dari segi mobil atau bus yang nyaman, membuat para calon jemaah umrah ingin menggunakan jasa PT. Tanur Muthmainnah.⁴⁴ Pada penelitian Abdul Hafiz, dkk. Memakai teori evaluasi dalam standar pelayanan terutama dalam transportasi dan akomodasi dalam meningkatkan kepuasan jemaah umrah. Sedangkan dalam penelitian ini peneliti berfokus pada pelayanan transportasi, akomodasi, konsumsi, asuransi serta pembimbing terhadap kepuasan jemaah, maka dari itu peneliti lebih berfokus pada penilaian jemaah terhadap pelayanan tersebut.

⁴³ Rodiatul Adawiyah Harahap, "Perencanaan Peningkatan Pelayanan Jemaah Haji dan Umrah Pada Travel An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru" (PhD Thesis, Pekanbaru, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2019), <http://repository.uin-suska.ac.id/21573/>.

⁴⁴ Abdul Hafiz dkk., "Standardisasi Pelayanan Transportasi Dan Akomodasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Umrah Pada Pt. Tanur Muthmainnah Jakarta Barat | Hafiz | Jurnal Manajemen Dakwah," *Jurnal Manajemen Dakwah* 11, no. 02 (2023), <https://journal.uinjkt.ac.id/index.php/jmd/article/view/36592>.

Penelitian Oleh Farich Khanani dan Airlangga Bramayudha. Sedangkan untuk akomodasi dan transportasi, PT Sutra Tour Hidayah Lamongan selalu mengontrol transportasi yang akan digunakan jemaah. Perusahaan selalu memenuhi standarnya yaitu memperhatikan keamanan dan kenyamanan jemaah.⁴⁵ Dalam penelitian Farich Khanani dan Airlangga Bramayudha memakai teori manajemen operasional, dan penelitian tersebut dilakukan pada saat masa pandemi covid 19. Sedangkan dalam penelitian ini memakai teori kepuasan dan berfokus pada jemaah umrah.

Hasil penelitian sebelumnya diatas memiliki teori yang beragam dan tentang transportasi sejalan dengan hasil penelitian ini, yaitu bahwa transportasi dinilai baik dan nyaman dengan menyediakan bus serta pesawat selama perjalanan dan memenuhi standar kelayakan, yang menjadikan hal tersebut salah satu faktor kepuasan jemaah karena rasa nyaman selama pelaksanaan umrah mereka.

4. Konsumsi atau makanan merupakan hal pokok yang harus dipenuhi oleh setiap orang, dengan memakan atau meminum hal yang layak, hal tersebut akan berguna untuk mengisi energi dalam tubuh. Konsumsi terkait makanan yang disediakan PT. Salfany Safanusa dinilai para jemaah sangat memuaskan, dengan menyediakan akomodasi hotel bintang 4 sampai

⁴⁵ Farich Khanani dan Airlangga Bramayudha, "Penerapan Manajemen Operasional Ibadah Umrah Saat Pandemi Covid-19 Pada Pt Sutra Tour Hidayah Lamongan," *Al-Idaroh: Media Pemikiran Manajemen Dakwah* 2, no. 1 (21 Maret 2022): 22–30, <https://doi.org/10.53888/alidaroh.v2i1.503>.

bintang 5, maka makanan yang tersedia juga berkualitas, selain itu kebebasan dalam permintaan jemaah juga menjadikan nilai tambah dalam kepuasan para jemaah karena untuk para jemaah yang kurang cocok terkait menu yang disediakan, maka jemaah juga dapat request menu tertentu agar tetap dapat menikmati konsumsi yang tersedia sebagai pelayanan yang diberikan PT. Salfany Safanusa. Adapun pernyataan jemaah bahwa selama pelaksanaan umrah jemaah tidak pernah merasa lapar dan konsumsi selalu tercukupi. Jadi konsumsi makanan PT. Salfany Safanusa baik dan memuaskan.

Penelitian oleh Ahd. Najib Matondang, Untuk pelayanan makanan yang diberikan kepada jemaah ketika berada di Madinah disesuaikan dengan makanan yang disediakan oleh hotel dan ketika berada di Makkah pelayanannya juga sama tapi, jemaah bisa memesan makanan Indonesia tergantung daripada kesepakatan jemaah. Dan setiap jemaah melakukan perjalanan pembimbing akan memberikan snack/makanan ringan ketika berada di dalam bus.⁴⁶ Dalam penelitian Ahd. Najib Matondang menggunakan teori manajemen, sedangkan pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori kepuasan jemaah yang menerangkan bagaimana penilaian jemaah terhadap pelayanan selama pelaksanaan umrah mereka.

⁴⁶ AHD Najib Matondang, "Manajemen pelayanan calon jemaah umrah pada PT. Multazam Wisata Agung Cabang Padangsidempuan" (undergraduate, Sumatera Utara, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, 2023), <https://etd.uinsyahada.ac.id/9432/>.

Penelitian oleh Habib Husni Pane, Konsumsi yang memadai dengan makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan pelayanan yang membuat jemaah merasa nyaman dan memiliki kepuasan tersendiri sehingga pada akhirnya merasa penuh diperhatikan. Mengingat pentingnya konsumsi bagi jemaah, PT. Raudha Rahma Abadi mencoba menawarkan makanan dan minuman. yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan jemaah.⁴⁷ Dalam penelitian Habib Husni Pane menggunakan teori efektivitas dalam pelayanan pada lokasi penelitiannya, sedangkan dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori yang membahas mengenai kepuasan terhadap pelayanan.

Penelitian oleh Nurul Azizah, Kebutuhan makanan dan minuman sudah disediakan oleh pihak hotel yang telah jemaah tempati untuk menginap sehingga jemaah tidak perlu repot-repot lagi untuk memikirkan konsumsi. PT. Arminareka Perdana Kota Metro memberikan konsumsi kepada jemaah dengan menu makanan Indonesia, karena dikhawatirkan para jemaah tidak terbiasa dengan menu makanan di Arab Saudi dan nanti berpengaruh kepada kesehatan jemaah. Makanan disajikan dengan cara prasmanan yang

⁴⁷ Habib Husni Pane, "Efektivitas Pelayanan Biro Perjalanan Umrah PT. Raudha Rahma Abadi Ciputat, Tangerang Selatan" (bachelorThesis, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021), <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/58459>.

telah dimasak oleh koki-koki hotel dengan jenis masakan Indonesia.⁴⁸ Dalam penelitian Nurul Azizah menggunakan teori manajemen pelayanan yang tujuannya dalam meningkatkan jumlah jemaah pada lokasi yang diteliti, sedangkan dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori kepuasan yang targetnya merupakan para jemaah umrah guna mengetahui kepuasan mereka dalam menerima pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian sebelumnya di atas dengan penelitian ini juga memiliki teori yang berbeda-beda, namun terkait tentang konsumsi makanan sejalan dengan hasil penelitian ini, yaitu kebanyakan konsumsi yang disediakan tergantung akomodasi hotel yang diberikan. Makanan yang tersedia juga bermacam-macam, namun juga tersedia makanan khas Indonesia. Hal tersebut juga telah dinilai baik oleh para jemaah dan menimbulkan rasa puas tergantung makanan yang mereka konsumsi, serta makanan tersedia di waktu yang telah ditentukan dan kebanyakan jemaah pada penelitian sebelumnya dengan penelitian ini juga sejalan tentang kepuasan mereka terhadap konsumsi makanan selama pelaksanaan umrah.

5. Asuransi merupakan suatu jasa yang membuat kita membayar beberapa nominal dengan manfaat bisa melindungi suatu yang kita miliki. Hal tersebut bisa berupa kesehatan, barang maupun aset tertentu. Asuransi disini

⁴⁸ Nurul Azizah Mansur, "Analisis Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Calon Jemaah Haji (Studi Kasus PT. Arminareka Perdana Kota Metro)" (undergraduate, Institut Agama Islam Negeri Metro, 2022), <https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/7100/>.

merupakan asuransi yang dipakai dalam perjalanan ibadah umrah yang mencakup dalam hal kesehatan maupun keselamatan perjalanan. Asuransi yang disediakan PT. Salfany Safanusa diyakini sudah tersedia dengan baik, walaupun kebanyakan jemaah tidak mengurus secara pribadi dan tidak terlalu tahu terkait asuransi yang mereka terima, namun pihak travel telah mengkonfirmasi bahwa PT. Salfany Safanusa juga menyediakan asuransi untuk para jemaah mereka dan memang tidak akan membiarkan para jemaah mereka kerepotan dengan segala urusan terkait administrasi ataupun pengurusan asuransi. Asuransi yang dipakai ialah Zurich Syariah sebagai salah satu pelayanan yang bertanggung jawab untuk jaminan dan melengkapi kenyamanan para jemaah. Jadi pelayanan asuransi tersedia dan dibantu dengan baik untuk para jemaah.

Penelitian oleh Eka Perawati, Saat menunaikan ibadah haji dan umrah setiap jemaah memiliki hak perlindungan. Ketika jemaah berada di dalam pesawat, semua itu terfasilitasi dengan menggunakan asuransi.⁴⁹ Penelitian oleh Eka Perawati menggunakan strategi pelayanan, yang di dalamnya memiliki teori yang berasal dari Parasuraman yang terdiri dari keandalan, responsif, keyakinan, empati dan berwujud. Sedangkan dalam penelitian ini

⁴⁹ Eka Perawati, "Strategi Pelayanan PT. Zakiah Dina Tayyibah terhadap Calon Jemaah Umrah Analisis Etika Bisnis Islam - Repository IAIN PAREPARE," diakses 10 Juni 2024, <http://repository.iainpare.ac.id/id/eprint/1962/>.

peneliti juga memakai teori serupa oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati.

Penelitian oleh Asyafa Amaturta, Kenyamanan menjadi bentuk pelayanan terpenting bagi para konsumen dalam memilih pada suatu tempat. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kenyamanan yang diberikan oleh pihak PT Babussalam Citra Mandiri kota Palu berupa pelayanan yang baik dan ramah serta menghadirkan bimbingan manasik sebanyak 3 kali, perlengkapan umrah dan visa sudah tersedia, kemudian terdapat asuransi untuk jemaah.⁵⁰ Sejalan mengenai keterangan mengenai asuransi, Dalam penelitian Asyafa Amaturta menggunakan teori perspektif ekonomi islam, sedangkan peneliti dalam penelitian ini menggunakan teori kepuasan terhadap pelayanan. Walaupun memiliki fokus yang sama dalam segi jemaah sebagai narasumber, pada penelitian ini memiliki perbedaan dalam hal teori yang diambil.

Hasil penelitian sebelumnya di atas dengan penelitian ini memiliki teori yang berbeda karena juga memiliki judul serta pembahasan yang berbeda pula, namun mengenai tentang asuransi sejalan dengan penelitian ini, yaitu tersedianya asuransi untuk para jemaah selama pelaksanaan umrah mereka.

⁵⁰ Asyaffa Amaturta, “Analisis Keputusan Jamaah Dalam Memilih Jasa Travel Umrah Di PT Babussalam Citra Mandiri Kota Palu Perspektif Ekonomi Islam” (diploma, Universitas Islam Negeri Datokarama Palu, 2023), <https://repository.uindatokarama.ac.id/id/eprint/2443/>.