

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah berdirinya PT Pancar Ni`mah di Kabupaten Banjar

PT Pancar Ni`mah didirikan berdasarkan Akta Pendirian Perseroan Terbatas Nomor 148 tanggal 18 November 1994 oleh Noor Alamsyah, S.H., Notaris di Martapura. Akta tersebut disahkan oleh Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia melalui Keputusan Nomor 0-355.HT.01.01.TH.2003 tanggal 8 Desember 2003. Seiring perkembangan waktu, akta pendirian ini mengalami beberapa kali perubahan, dengan perubahan terakhir tercantum dalam Akta Nomor 11 tanggal 2 September 2015 yang dibuat oleh Neddy Farmanto, S.H., dan telah disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Nomor AHU-AH.01.03-0961633 tanggal 3 September 2015 tentang persetujuan perubahan anggaran dasar perusahaan.

Pada awalnya, PT Pancar Ni`mah berlokasi di Jalan Sekumpul No. 68, RT 01 RW 06, Kelurahan Jawa, Kecamatan Martapura, Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan. Setelah beberapa kali berpindah lokasi, kantor pusat perusahaan kini beralamat di Jalan Ahmad Yani Km. 30, RT 02 RW 05, Kelurahan Jawa, Kecamatan Martapura Kota, Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya PT Pancar Ni`mah telah mendapat perizinan dari berbagai instansi terkait sebagai berikut:

- a. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) 01.647.736.6-732.000 atas nama PT Pancar Ni'mah yang diterbitkan oleh KPP Pratama Banjarbaru
- b. Tanda Daftar Perusahaan (TDP) Nomor 16.01.1.71.00742 tanggal 12 Mei 2020 yang berlaku hingga 23 Mei 2025, diterbitkan oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banjar.
- c. Tanda Daftar Usaha Pariwisata Nomor 510/016/BKPMP2T/VI/2016 tanggal 12 Juni 2016 yang diterbitkan oleh Badan Koordinasi Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Martapura.

2. Maksud dan Tujuan Perusahaan

Berdasarkan akta pendirian, perusahaan didirikan dengan maksud dan tujuan:

- a. Menjalankan usaha yang mengatur dan mengurus segala macam perjalanan dengan jalan mengadakan pembukaan (Booking) pada kantor kantor atau perusahaan pengangkutan darat, laut dan udara serta mengurus surat surat dokumen yang bersangkutan dengan itu sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- b. Mengurus para wisatawan mengenal penerimaan urusan penginapan, pelayanan dan lain lain.
- c. Memegang perwakilan perusahaan pengangkutan darat dan udara.
- d. Membuat, menjual dan menyelenggarakan paket wisata.
- e. Melayani pemesanan akomodasi, restoran dan sarana wisata lainnya.
- f. Menangani pengurusan berbagai dokumen perjalanan.
- g. Melaksanakan kegiatan pemanduan untuk perjalanan wisata.

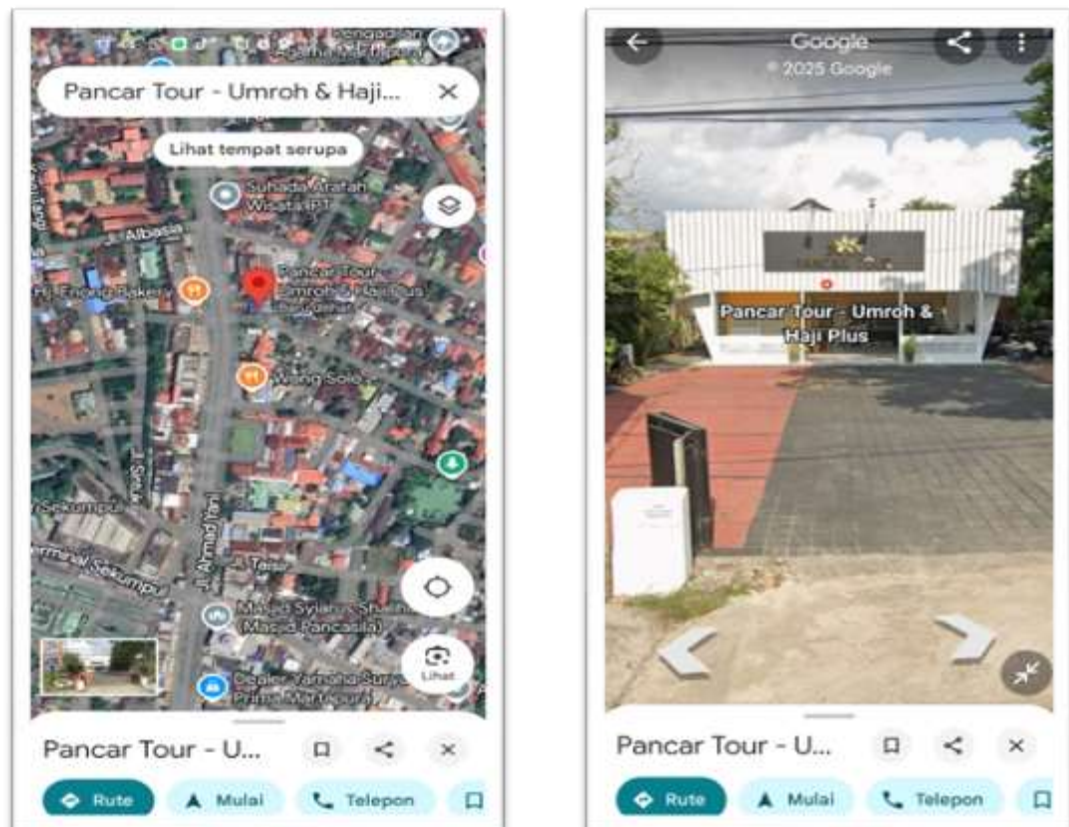
- h. Menyediakan layanan dalam penyelenggaraan konvensi atau pertemuan.

3. Letak Geografis

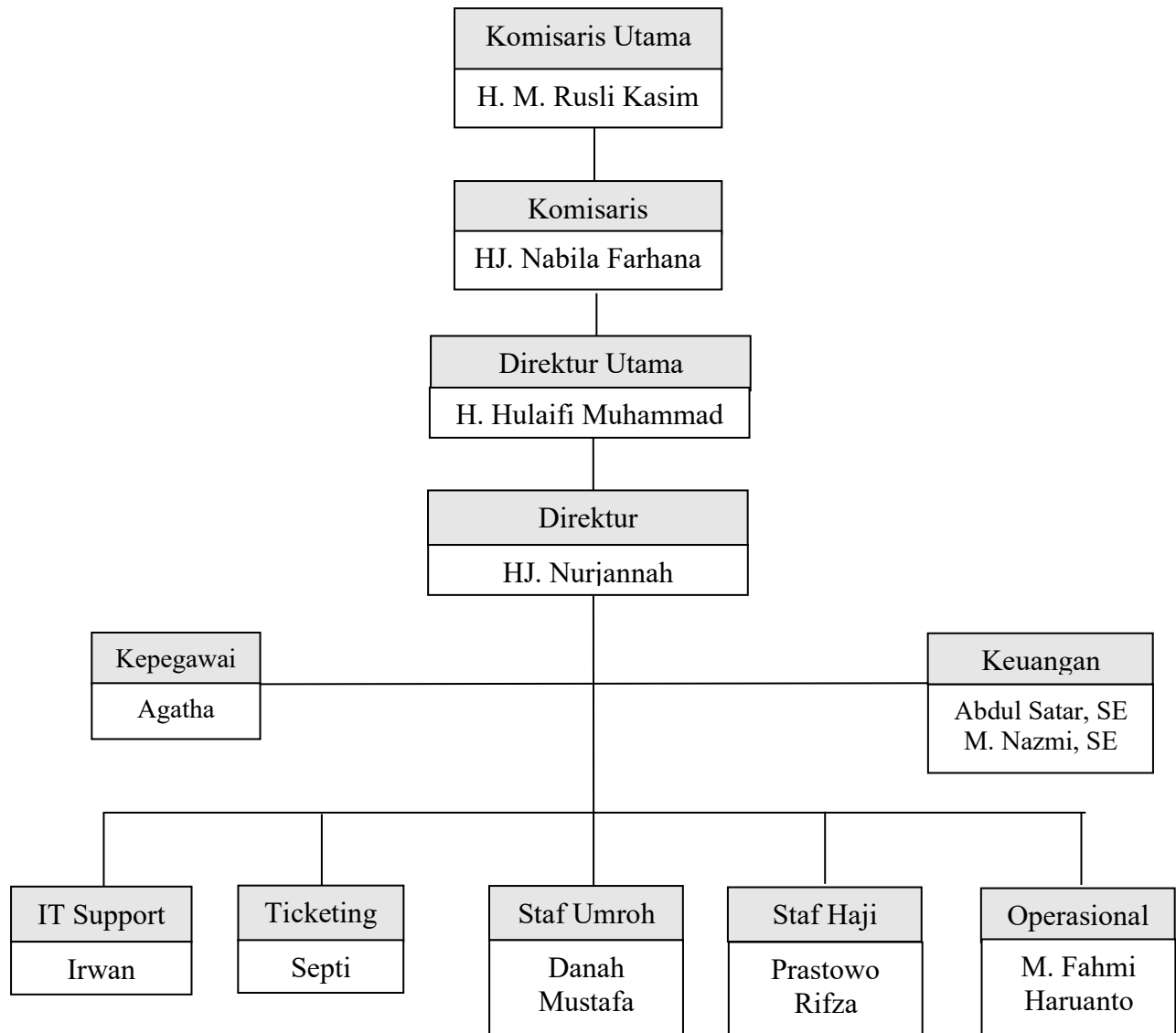
PT Pancar Ni'mah beralamat di Jl. Ahmad Yani No. Km. 39, Sungai Sipai, Kecamatan Martapura, Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan 70614. Bisa dilihat melalui *google maps* dengan link tersebut:

https://maps.app.goo.gl/kgNBFKKiycjokUNr8?g_st=aw

Gambar 4.1 *Google Maps*



4. Struktur Organisasi



Sumber: Arsip dokumen PT Pancar Ni'mah Sungai Sipai, Kecamatan Martapura, Kabupaten Banjar

5. Uraian Tugas Karyawan PT Pancar Ni'mah Kabupaten Banjar

a. Staf Ticketing

- 1) Melakukan pemesanan tiket umroh ataupun haji
- 2) Melakukan pengecekan ulang untuk bookingan sebelum habis time berikutnya.
- 3) Melaporkan transaksi pembayaran tiket ke bagian *finance* (keuangan).
- 4) Memastikan ketersediaan seat di maskapai sesuai dengan tanggal keberangkatan jemaah.

b. Staf Keuangan

- 1) Menerima pembayaran tunai atau transfer dari jemaah dan melakukan pencatatan.
- 2) Mendata pembayaran haji dan umroh.
- 3) Mengurus perpanjangan perizinan legalitas (tahunan)
- 4) *Handling* manasik, keberangkatan dan kedatangan jemaah haji dan umroh.
- 5) Bertanggung jawab atas dokumen dan berkas
- 6) Melakukan pemeliharaan komputer (servis komputer)
- 7) Melakukan transaksi ke bank
- 8) Operasional keuangan

c. Staf Kepegawaian

- 1) Menerima pembayaran tunai/transfer dari jemaah dan melakukan pencatatan di buku kas.

- 2) Melaporkan transaksi
- 3) Mengurus segala pengeluaran kantor.
- 4) Membuat laporan keuangan.
- 5) Mengurus pelaporan pajak tahunan.
- 6) Melaporkan apabila ada gangguan jaringan telepon/internet
- 7) Mengurus administrasi karyawan, pembayaran gaji, pembayaran BPJS.
- 8) Mengurus tiket internasional jemaah haji dan umroh.

d. Staf Haji

- 1) Menerima berkas jemaah haji dan memproses kemenag pusat
- 2) Memonitor proses batal haji jemaah ke kemenag pusat
- 3) Mengurus berkas pelunasan jemaah haji ke kemenag pusat
- 4) Mengurus bank garansi.
- 5) *Handling* jemaah haji
- 6) Menerima tamu, pendaftaran haji dan umroh dan menjelaskan kepada jemaah tentang fasilitas serta harga dari paket yang ditawarkan.
- 7) Mendata jemaah haji.
- 8) Menyiapkan berkas jemaah haji
- 9) Merapikan persyaratan haji serta pengiriman berkas ke jakarta

e. Staf Umroh

- 1) Menerima tamu, pendaftaran haji dan umroh da menjelaskan kepada jemaah tentang fasilitas serta harga dari paket yang

ditawarkan.

- 2) Mendata jemaah umroh.
- 3) Menyiapkan berkas jemaah umroh
- 4) Merapikan persyaratan umroh serta pengiriman berkas ke Jakarta
- 5) Membuat *id card* jemaah.
- 6) Input *SISKOPATUH*
- 7) Membuat label bagasi
- 8) Handling manasik, keberangkatan dan kedatangan jemaah haji umroh
- 9) Menyiapkan perlengkapan jemaah

f. Staf Operasional

- 1) Membuat surat menyurat untuk pengurusan paspor haji dan umroh
- 2) Mendampingi jemaah pada proses pembuatan paspor
- 3) Merapikan persyaratan haji dan umroh serta pengiriman berkas ke jakarta (Anto/pras)
- 4) *Handling* manasik, keberangkatan dan kedatangan haji dan umroh.
- 5) Menyiapkan perlengkapan Jemaah
- 6) *Handling* jemaah haji dan umroh di bandara Soekarno Hatta
- 7) *Handling* bagasi jemaah
- 8) *Handling* reservasi hotel jemaah

g. Staf Konten Dan Promosi

- 1) *Design brosur/flyer/banner/spanduk*
- 2) *Design Contents* seputar manasik, umroh, dan haji

- 3) Pembuatan video dokumentasi seputar manasik/ umroh/ haji
- 4) Manajemen media sosial PT Pancar Ni`mah (Facebook/Instagram/ Tiktok)
- 5) MC
- 6) Dokumentasi kegiatan

6. Visi Dan Misi

a. Visi

Menjadi penyelenggara ibadah haji dan umroh yang unggul dalam bidang pelayanan secara profesional demi terciptanya kepuasan jemaah haji dan umroh serta pelaksanaan ibadah yang sesuai sunnah agar menjadi haji yang mabrur dan mabrurroh.

b. Misi

- 1) Inovatif, progresif dan bekerja keras untuk memberikan pelayanan terbaik kepada jemaah haji dan umroh.
- 2) Memberikan alternatif terbaik dalam pelayanan perjalanan ibadah haji dan umroh sesuai dengan tuntunan Al-Quran dan sunnah.
- 3) Menjadikan rekan perjalanan wisata yang terpercaya dan fokus pada kepuasan jemaah haji dan umroh.

7. Identitas Informan

Informan Pertama:

Nama : H. Hulaifi Muhammad

Tempat Tanggal Lahir : Martapura, 19 Agustus 1986

Jenis Kelamin : Laki-laki

Pendidikan Terakhir : *Bachelor Of Islamic Religious Knowledge*

Jabatan : Direktur Utama

Informan Kedua:

Nama : Muhammad Rifza Azmi

Tempat Tanggal Lahir : Banjarbaru 10-08-1997

Jenis Kelamin : Laki-laki

Pendidikan Terakhir : Diploma Tiga

Jabatan : Staf Haji

Informan Ketiga:

Nama : Septiana Marisya

Tempat Tanggal Lahir : Banjarbaru, 18 September 1989

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan Terakhir : S1 Sarjana Hukum

Jabatan : Staf *Ticketing*

Informan Keempat:

Nama : Agatha Bhodi Arnelis

Tempat Tanggal Lahir : Binuang, 29 Juni 1988

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan Terakhir : D3 Pariwisata

Jabatan : Staf Kepegawaian

Informan Kelima:

Nama : Mulkani Abdul Gani Masad

Tempat Tanggal Lahir : Binuang 19 juni 1977

Jenis Kelamin : Laki-laki

Alamat : Jl. Kubah, No 16 RT 002, RW
001, Kel, Murung Kenanga Kec,
Martapura Kab, Banjar Kalimantan
Selatan

Sebagai : Jemaah haji furoda

B. Hasil Penelitian

1. Kinerja Pelayanan Haji Furoda pada PT Pancar Ni'mah di Kabupaten Banjar.

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Setelah peneliti turun langsung melakukan wawancara bersama bapak Muhammad Rifzan Azmi selaku staf haji beliau mengatakan mengenai penampilan kantor PT Pancar Ni'mah:

Kondisi bangunan kantor PT Pancar Ni'mah saat ini memiliki desain yang sederhana namun memiliki tampilan layak, sesuai, dan mencerminkan identitas perusahaan secara positif. Kebersihannya sangat bersih dan nyaman, ruangnya juga tertata rapi sehingga membuat kami sebagai staf betah

bekerja disini.¹

Berdasarkan hasil observasi lapangan yang peneliti amati, memang benar kantor ini tampak bersih dan terawat dengan ruangan-ruangan yang tertata rapi serta pencahayaan alami yang memadai. Hal ini menciptakan suasana kerja yang nyaman bagi seluruh staf maupun tamu atau calon jemaah yang berkunjung.²

Gambar 4.2 Kondisi Bangunan PT Pancar Ni'mah



Sumber: hasil dokumentasi peneliti

Selain memiliki bangunan kantor yang baik, bersih, dan nyaman, PT Pancar Ni'mah juga menyediakan berbagai fasilitas yang menunjang kenyamanan bagi para jemaah yang berkunjung. Sebagaimana dijelaskan oleh salah satu staf PT Pancar Ni'mah di bawah ini:

Fasilitas yang tersedia untuk mendukung kenyamanan, kami menyiapkan ruang tunggu untuk jemaah, tersedia juga penyejuk ruangan (AC), tersedia jaringan internet Wifi, dan juga disediakan minuman untuk jemaah secara gratis.³

¹ Hasil wawancara bersama Bapak Muhammad Rifza Azmi, sebagai staf haji (Kamis, 22 Mei 2025)

² Observasi dilakukan pada hari Kamis, 22 Mei 2025, di kantor PT Pancar Ni'mah

³ Hasil wawancara bersama Bapak Muhammad Rifza Azmi, sebagai staf haji (Kamis, 22 Mei 2025)

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di kantor PT Pancar Ni'mah, terlihat bahwa perusahaan telah menyediakan berbagai fasilitas penunjang kenyamanan bagi para jemaah. Ruang tunggu tampak bersih dan tertata rapi, dilengkapi dengan penyejuk ruangan (*AC*) yang berfungsi dengan baik. Selain itu, tersedia jaringan *Wifi* yang dapat diakses oleh pengunjung atau calon jemaah serta minuman gratis yang disediakan di area penerima tamu. Fasilitas fasilitas tersebut menunjukkan bahwa perusahaan memiliki komitmen dalam menciptakan lingkungan yang nyaman dan kondusif bagi calon jemaah yang datang untuk berkonsultasi atau mendaftar.⁴

Gambar 4.3 Kondisi Ruangan Kantor PT Pancar Ni'mah



Sumber: hasil dokumentasi peneliti

Kemudian mengenai atribut, seragam, atau perlengkapan staf apakah mencerminkan profesionalitas, bapak Muhammad Rifza Azmi selaku staf haji beliau mengatakan bahwa:

Atribut atau seragam yang kami gunakan di mulai hari senin sampai jum'at ada ketentuan dari perusahaan, hari senin menggunakan seragam pancar berwarna hitam, selasa menggunakan batik berwarna putih merah,

⁴ Observasi dilakukan pada hari Kamis, 22 Mei 2025, di kantor PT Pancar Ni'mah

rabu menggunakan batik pancar hitam, Kamis batik berwarna biru, Jum'at baju muslim atau baju koko.⁵

Berdasarkan hasil observasi secara langsung di lapangan, terlihat bahwa staf PT Pancar Ni'mah telah mengikuti ketentuan penggunaan seragam yang telah ditetapkan oleh perusahaan dari hari Senin hingga Jumat. Penerapan aturan berpakaian ini turut mendukung citra positif perusahaan di mata jemaah dan menunjukkan kedisiplinan dalam bekerja.⁶

Gambar 4.4 Atribut Staf PT Pancar Ni'mah



Sumber: Hasil dokumentasi peneliti

⁵ Hasil wawancara bersama Bapak Muhammad Rifza Azmi, sebagai staf haji (Kamis, 22 Mei 2025)

⁶ Observasi dilakukan pada hari Kamis, 22 Mei 2025, di kantor PT Pancar Ni'mah

Adapun Mengenai kualitas kendaraan, akomodasi, dan fasilitas lain yang di siapkan di PT Pancar Ni'mah untuk keberangkatan jemaah yaitu:

Kendaraan yang disediakan PT Pancar Ni'mah umumnya dalam kondisi baik dan sesuai dengan standar operasional. Untuk akomodasi, hotel yang digunakan selama transit maupun di tanah suci telah sesuai standar pemerintah dan lokasinya dekat dengan Masjidil Haram serta Masjid Nabawi. Sementara itu, fasilitas lain seperti perlengkapan ibadah yaitu (tas, koper, seragam, dan buku panduan manasik haji), konsumsi dan bimbingan manasik dinilai sangat membantu terutama bagi jemaah lanjut usia.⁷

Berdasarkan dari hasil wawancara bahwa PT Pancar Ni'mah secara umum telah menjalankan operasionalnya dengan baik dan sesuai ketentuan yang berlaku. Dari sisi akomodasi, hotel yang dipakai baik saat transit maupun selama di tanah suci telah memenuhi standar pemerintah letaknya juga cukup strategis karena dekat dengan Masjidil Haram dan Masjid Nabawi. Selain itu, berbagai fasilitas yang diberikan dinilai memadai. Perlengkapan ibadah seperti tas koper, seragam, buku panduan manasik, serta layanan konsumsi dan bimbingan manasik yang sangat membantu jemaah, terutama mereka yang sudah lanjut usia. Maka dapat diketahui PT Pancar Ni'mah memberikan pelayanan yang baik kepada jemaah haji, terutama dalam hal kendaraan, penginapan, dan fasilitas lainnya.

b. Keandalan (*Reliability*)

Bapak Muhammad Rifza Azmi selaku staf haji mengatakan mengenai sejauh mana perusahaan konsisten memenuhi jadwal dan janji pelayanan tersebut:

Kami para staf berusaha untuk selalu konsisten kepada jemaah, maka dari itu untuk pelayanan Alhamdulillah selalu tepat waktu dan kemudian sudah ditentukan jadwal dan tiket keberangkatan kami pastikan di tanggal yang sudah ditentukan. Alhamdulillah sejauh ini untuk pelayanan, bisa dikatakan

⁷ Hasil wawancara bersama Bapak Muhammad Rifza Azmi, sebagai staf haji (Kamis, 22 Mei 2025)

baik dan menyesuaikan SOP perusahaan yang dilampirkan.⁸

Hasil wawancara yang sudah dijelaskan bahwa PT Pancar Ni`mah berusaha konsisten dalam memberikan pelayanan tepat waktu kepada jemaah. Jadwal keberangkatan sudah ditentukan dan tiket disesuaikan dengan tanggal yang telah direncanakan. Maka dari itu pelayanan pada perusahaan ini berjalan dengan baik dan sesuai dengan SOP perusahaan.

Apakah ada kendala dalam pemberangkatan haji furoda di tahun sebelumnya, bapak Muhammad Rifza Azmi mengatakan bahwa:

“Alhamdulillah untuk pelaksanaan atau keberangkatan haji furoda di tahun kemarin itu, lancar dan tidak ada kendala apa apa”.⁹

Dari wawancara tersebut diperoleh informasi bahwa proses keberangkatan jemaah haji furoda pada tahun sebelumnya berjalan dengan baik tanpa mengalami masalah apapun. Hal ini menunjukkan bahwa persiapan dan pengelolaan keberangkatan oleh perusahaan telah dilakukan dengan matang, sehingga seluruh kegiatan proses dapat berlangsung lancar dan sesuai rencana.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Wawancara bersama ibu agatha yang menjadi staf kepegawaian di PT Pancar Ni`mah mengenai seberapa cepat pihak travel merespon pertanyaan atau permintaan jemaah beliau menjelaskan bahwa:

Kalau untuk masalah merespon kita secepat mungkin akan merespon. Semisal ada pertanyaan dari jemaah kita upayakan dulu untuk mencari

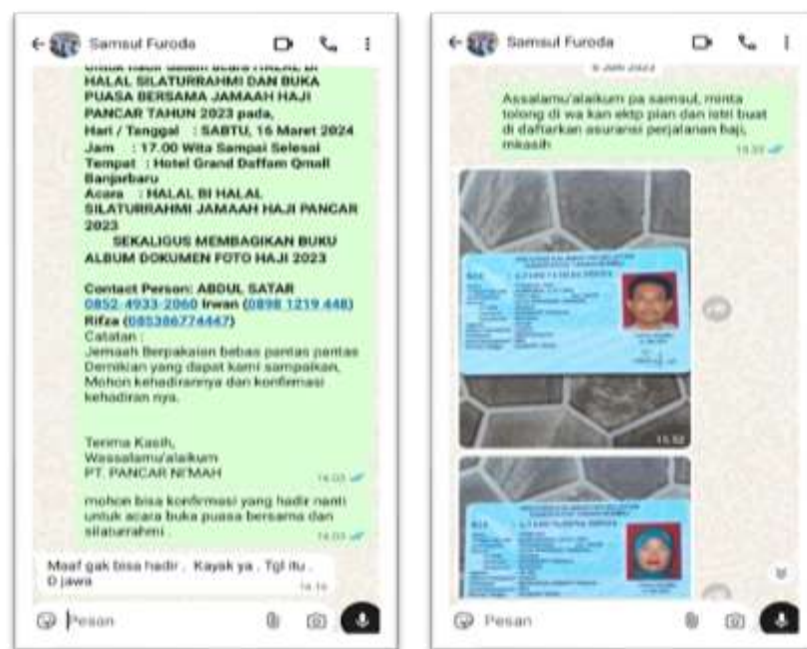
⁸ Hasil wawancara bersama Bapak Muhammad Rifza Azmi, sebagai staf haji (Kamis, 22 Mei 2025)

⁹ Hasil wawancara bersama Bapak Muhammad Rifza Azmi, sebagai staf haji (Kamis, 22 Mei 2025)

jawaban yang sekiranya bisa menjawab pertanyaan atau menjawab keresahan-keresahan jemaah. Karena memang untuk haji furoda sendiri itu biasanya lebih beresiko daripada haji plus. Jadi sebisa mungkin kita mengupayakan untuk memberikan respon dari jawaban-jawaban itu.¹⁰

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, terlihat bahwa staf pelayanan haji furoda menunjukkan tanggung jawab tinggi dalam merespon kebutuhan jemaah. Staf berusaha memberikan respon secepat mungkin terhadap pertanyaan jemaah. Ketika ada pertanyaan atau keresahan dari jemaah, staf langsung berupaya mencari jawaban dan solusi yang tepat.¹¹

Gambar 4.5 Cuplikan percakapan/respons via chat whatsapp



Sumber: Hasil dokumentasi peneliti

¹⁰ Hasil wawancara bersama ibu Agatha, sebagai staf kepegawaian (Kamis 12 Juni 2025)

¹¹ Obsevasi di lakukan pada hari Kamis, 12 Juni 2025 di Kantor PT Pancar Ni'mah

Ibu agatha menjelaskan mengenai apakah ada layanan darurat atau bantuan cepat ketika jemaah menghadapi masalah, beliau mengatakan bahwa:

Kalau mengatasi keadaan darurat sebelum berangkat, layanannya via whatsapp telepon seperti komunikasi biasanya. Tapi kalo untuk jemaah haji yang sudah berangkat, layanannya biasanya kita siapkan seperti crew, muthawif dan pembimbing. Jadi para jemaah bisa menghubungi ke petugas yang sudah ditentukan, biasanya juga jemaah kita bekali kontak atau grup Whatsapp. Jadi kalo ada tindakan darurat atau kendala yang dihadapi oleh jemaah, mereka bisa menghubungi salah satu kontak itu atau mau langsung ke grup boleh juga jadi semuanya bisa segera merespon.¹²

Dari penjelasan ibu agtha, diketahui bahwa PT Pancar Ni'mah telah menyiapkan layanan atau bantuan jika terjadi keadaan darurat. Sebelum keberangkatan, jemaah bisa menghubungi pihak travel melalui whatsapp atau telepon biasa. Sementara itu, untuk jemaah yang sudah berada di Arab Saudi, perusahaan telah menugaskan petugas seperti crew, muthawif dan pembimbing untuk membantu jika ada masalah. Setiap jemaah juga diberikan nomor kontak petugas dan dimasukkan kedalam grup whatsapp, agar lebih mudah berkomunikasi, jika jemaah mengalami kendala atau butuh bantuan cepat, mereka bisa langsung menghubungi salah satu petugas atau menyampaikan lewat grup. Dengan cara ini, masalah bisa segera ditangani.

d. Kompetensi (*Competence*)

Wawancara bersama direktur utama H. Hulaifi Muhammad mengenai bagaimana kompetensi staf atau petugas dalam membimbing jemaah selama proses haji, beliau mengatakan bahwa:

Staf yang bertugas melayani calon jemaah telah mendapat bimbingan dan training selama tiga bulan sebelum resmi menjadi staf di pancar ni'mah. Selama masa training, calon karyawan mendapat evaluasi setiap bulannya

¹² Hasil wawancara bersama ibu Agatha, sebagai staf kepegawaian (Kamis 12 Juni 2025)

dari koordinator bagian kepegawaian agar performa kerjanya terus terjaga. Pembimbing ibadah haji maupun umrah di pancar ni'mah adalah pembimbing manasik profesional bersertifikat pelatihan resmi dari kementerian agama RI, Insya Allah dapat membimbing jemaah dalam beribadah haji maupun umrah secara maksimal dan sesuai syariat.¹³

Hasil wawancara yang dijelaskan di atas, berdasarkan hasil observasi turun langsung ke lapangan, staf atau petugas yang bertugas membimbing jemaah haji di pancar Ni'mah memiliki kompetensi yang baik. Hal ini terlihat dalam praktiknya, cara staf membimbing jemaah saat konsultasi juga berjalan dengan baik staf mampu menjelaskan informasi seputar ibadah haji dengan jelas dan rinci.

Gambar 4.6 Sertifikat Pelatihan staf



Sumber: hasil dokumentasi peneliti

Kemudian wawancara mengenai sejauh mana pemahaman staf terhadap prosedur haji furoda H. Hulaifi Muhammad mengatakan bahwa:

Staf Pancar Ni'mah mampu memahami secara keseluruhan prosedur mengenai persyaratan serta teknis keberangkatan haji furoda sehingga dapat memberikan penjelasan yang mudah dipahami oleh calon jemaah. Dengan mengedepankan sifat kekeluargaan pada jemaah, diharapkan pemaparan tentang paket paket ibadah yang tersedia dapat dipahami dan diterima dengan baik. Perusahaan selalu mengingatkan pada staf yang bertugas, agar selalu berinisiatif melakukan pendampingan pada jemaah baik pada saat melakukan

¹³ Hasil wawancara bersama bapak H. Hulaifi Muhammad selaku direktur utama (jum'at, 23 Mei 2025)

pemberkasan, atau saat pelaksanaan ibadah di tanah suci.¹⁴

Dari wawancara diatas yang sudah dijelaskan, dapat diketahui bahwa staf perusahaan sudah memahami dengan baik semua tahapan dan persyaratan dalam proses keberangkatan haji furoda. Karena sudah paham, mereka bisa menjelaskan informasi kepada calon jemaah dengan cara yang jelas dan mudah dimengerti. Selain itu, staf juga bersifat ramah dan menggunakan pendekatan kekeluargaan saat melayani jemaah, agar penjelasan tentang paket ibadah bisa diterima dengan baik, perusahaan juga selalu mengingatkan staf untuk aktif membantu jemaah, baik saat pengurusan berkas maupun saat menjalankan ibadah di tanah suci. Hal ini dilakukan agar jemaah merasa lebih nyaman dan terbantu selama proses haji berlangsung.

e. Kredibilitas (*Credibility*)

Masih wawancara bersama ibu Agatha mengenai bagaimana perusahaan membangun kepercayaan dengan jemaah, beliau menjelaskan bahwa:

Seperti diketahui untuk PT Pancar Ni'mah sendiri berdirinya lumayan lama, sudah 30 tahun dan bisa di sebut Travel Haji dan Umroh senior. Jadi kalo untuk membangun kepercayaan kredibilitas kepada jemaah itu memang tidak mudah karena memerlukan bukti selama bertahun tahun jadi kepuasan jemaah itu seperti pelayanan perusahaan kami kepada jemaah. Semisal kepercayaan kepuasan jemaah sudah terbentuk otomatis kredibilitas kita akan baik di mata jemaah.¹⁵

Berdasarkan penjelasan Ibu Agatha, PT Pancar Ni'mah sudah berdiri selama sekitar 30 tahun, sehingga bisa disebut sebagai salah satu travel haji dan umrah yang cukup berpengalaman. Ia menyampaikan bahwa membangun

¹⁴ Hasil wawancara bersama bapak H. Hulaifi Muhammad selaku direktur utama (jum'at, 23 Mei 2025)

¹⁵ Hasil wawancara bersama ibu Agatha, sebagai staf kepegawaian (Kamis, 12 Juni 2025)

kepercayaan jemaah bukan hal yang mudah, karena memerlukan waktu dan pembuktian lewat pelayanan yang baik selama bertahun-tahun. Menurutnya, kepuasan jemaah menjadi salah satu kunci utama dalam membangun kepercayaan. Jika jemaah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka kepercayaan dan kredibilitas perusahaan juga akan ikut meningkat di mata mereka.

Ibu Agatha menjelaskan dalam wawancaranya mengenai apakah ada transparansi dalam informasi biaya, fasilitas, dan prosedur keberangkatan, beliau menjelaskan:

Kalau untuk ini memang harus disampaikan dari awal, jadi sebelum kita menawarkan sebuah produk jemaah pasti akan menanyakan harganya dan fasilitas apa saja yang didapat itu otomatis akan kita sampaikan jadi kita harus memiliki informasi. Misal, jemaah pasti akan bertanya, hotel apa yang akan digunakan atau maskapai apa yang akan dipakai untuk perjalanan jemaah, itu harus kita sampaikan dari awal jadi kita akan memberikan gambaran kepada jemaah, dan setiap kali jemaah datang menanyakan program langsung akan dijelaskan secara detail dengan harga sekian. Misal, paket haji ada yang namanya paket *double triple* dan koat, artinya ada yang sekamar berdua, ada yang bertiga, dan ada yang sekamar berempat. Itu akan kita jelaskan secara mendetail masing masing harganya kemudian fasilitas apa saja yang didapatkan, misalnya hotel ini standarnya bintang berapa apakah bintang empat atau bintang lima, itu sudah disampaikan di awal. Kemudian transportasi yang kita gunakan pun akan kita sampaikan di awal apakah kita akan menggunakan pesawat Garuda atau pesawat Saudia misalnya selama perjalanan di sana kita menggunakan bus atau kereta, nah itu pun sudah kami paparkan di awal. Jadi jemaah akan merasa yakin, dengan harga sekian dengan fasilitas yang didapat jemaah bisa menentukan akhirnya mau seperti apa.¹⁶

Dari wawancara dengan Ibu Agtha, diketahui bahwa PT Pancar Ni'mah selalu bersikap terbuka dalam menyampaikan informasi kepada calon jemaah sejak awal. Setiap kali menawarkan program haji atau umrah, pihak perusahaan akan langsung menjelaskan biaya, Fasilitas, serta prosedur keberangkatan secara

¹⁶ Hasil wawancara bersama Ibu Agatha, sebagai staf kepegawaian (12 Juni 2025)

lengkap. Hal ini penting karena biasanya calon jemaah akan langsung menanyakan harga dan apa saja yang mereka dapatkan. Misalnya, calon jemaah akan bertanya mengenai hotel yang akan digunakan atau maskapai penerbangan yang dipakai. Semua informasi itu akan dijelaskan sejak awal, termasuk jenis paket yang tersedia, seperti paket sekamar berdua, bertiga atau berempat. Setiap jenis paket memiliki harga dan fasilitas yang berbeda, dan semuanya akan dijelaskan secara rinci. Selain itu, perusahaan juga menyampaikan jenis hotel yang digunakan (bintang empat atau lima), serta jenis transportasi selama di Arab Saudi, seperti bus atau kereta.

Dengan penyampaian informasi yang terbuka dari sejak awal, calon jemaah bisa mempertimbangkan dengan tenang dan memutuskan paket mana yang sesuai dengan kebutuhan jemaah. Keterbukaan ini juga membantu membangun rasa percaya jemaah terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan.

Wawancara bersama ibu Agatha beliau mengatakan mengenai bagaimana rekam jejak PT Pancar Ni'mah di mata masyarakat atau jemaah sebelumnya bahwa:

Kalo ditanya rekam jejak, itu bisa dibuktikan lamanya beroperasi jadi kalo menilai sebuah perusahaan dilihat dari lamanya beroperasi kemudian juga banyaknya jemaah yang didapat, tetapi kan kalo sekarang ini banyak jemaah yang didapat itu tidak bisa menjadi tolak ukur perusahaan itu baik. Misalnya pancar ni'mah berani memberikan bukti bahwa kita perusahaan yang insya allah amanah, kita tidak pernah mau berusaha untuk merugikan jemaah, misal kita menyampaikan suatu program itu memang real program nya kenyataan seperti itu kaya informasi-informasi misal, hotel nya kita informasikan bintang 4 ternyata real nya di bintang tiga, nah itu tidak kita terapkan disini, kecuali karena satu dan lain hal ternyata hotelnya itu don't grab nggak bisa bintang 4 karena ada satu dan lain hal, itu biasanya akan diperhitungkan kembali, apakah kita akan mengembalikan biaya atau hotel nya di dont grab dan fasilitas apa yang bisa kita upgrade kembali cuman itu pun akan kita sampaikan ke jemaah jadi jemaah tidak kaget, di kantor dijelaskan bintang 4 ternyata saat di sana yang didapat bintang 3 nah itu akan selalu kita sampaikan diawal.¹⁷

¹⁷ Hasil wawancara bersama ibu Agatha, sebagai staf kepegawaian (Kamis, 12 Juni 2025)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa, kinerja pelayanan haji furoda yang diterapkan oleh Pancar Ni'mah berfokus pada keterbukaan dan kejujuran dalam menyampaikan informasi kepada calon jemaah. Salah satu bentuk penerapannya adalah dengan menjelaskan program secara apa adanya dan sesuai dengan kenyataan, khususnya terkait fasilitas seperti hotel dan maskapai penerbangan. Pendekatan ini mencerminkan upaya Pancar Ni'mah dalam membangun kepercayaan dan memberikan rasa aman kepada jemaah, dengan memastikan seluruh informasi penting disampaikan secara jelas sejak awal untuk menghindari kekecewaan atau kesalahpahaman saat pelaksanaan di lapangan.

f. Kesopanan (*Courtesy*)

Wawancara bersama jemaah haji furoda bapak Mulkani Abdul Gani Masad mengenai, Apakah staf menunjukkan sikap ramah, sopan dan menghormati jemaah, beliau mengatakan:

Alhamdulillah, selama saya berinteraksi dengan staf Pancar Ni'mah mereka selalu bersikap ramah dan sopan. Setiap pertanyaan yang saya ajukan di jawab dengan sabar, dan mereka tidak segan membantu jemaah terutama yang sudah lansia, saya sangat dihargai sebagai jemaah.¹⁸

Dari hasil wawancara dengan jemaah haji furoda Mulkani Abdul Gani Masad diketahui bahwa staf PT Pancar Ni'mah memberikan pelayanan dengan baik. Para staf bersikap sopan, ramah dan menghormati semua jemaah, karena setiap pertanyaan dijawab dengan tenang dan penuh kesabaran. Selain itu, staf juga sigap membantu, terutama kepada jemaah yang sudah lanjut usia. Hal ini

¹⁸ Hasil wawancara bersama Bapak Mulkani Abdul Gani Masad, sebagai jemaah haji Furoda (Sabtu, 14 Juni 2025)

mencerminkan bahwa staf memberikan pelayanan yang mengutamakan kenyamanan dan rasa hormat kepada jemaah selama menjalankan ibadah haji.

Masih wawancara dengan jemaah haji furoda bapak Mulkani Abdul Gani Masad, bagaimana sikap petugas dalam menghadapi jemaah yang berbeda latar belakang, beliau mengatakan:

Menurut saya, para petugas cukup profesional. Mereka tidak membedakan jemaah, baik dari segi usia atau daerah asal, semua jemaah dilayani dengan baik, bahkan yang saya lihat mereka juga berusaha menyesuaikan bahasa atau pendekatan agar lebih mudah dipahami jemaah dari berbagai daerah.¹⁹

Dari wawancara dengan jemaah haji furoda, Bapak Mulkani Abdul Gani Masad, diketahui bahwa petugas atau staf PT Pancar Ni'mah bersikap profesional dalam melayani Jemaah yang memiliki latar belakang berbeda. Mereka tidak membedakan jemaah, baik dari segi usia maupun asal daerah. Semua jemaah dilayani dengan adil dan baik. Selain itu, petugas juga berusaha menyesuaikan cara berkomunikasi, seperti menggunakan bahasa atau pendekatan yang lebih mudah dimengerti oleh jemaah dari berbagai daerah. Ini menunjukkan bahwa petugas memiliki kemampuan untuk menyesuaikan diri demi kenyamanan jemaah.

Gambar 4.7 Wawancara bersama bapak Mulkani Abdul Gani Masad



¹⁹ Hasil wawancara bersama bapak Mulkani Abdul Gani Masad, sebagai jemaah haji furoda (Sabtu, 14 Juni 2025)

Sumber: Hasil dokumentasi peneliti

g. Keamanan (*Security*)

Wawancara bersama ibu Agatha selaku staf kepegawaian mengenai bagaimana perusahaan menjamin keamanan jemaah selama proses haji, beliau mengatakan:

Jemaah haji selalu mendapatkan pendampingan dari para petugas travel maupun para muthawif selain itu seluruh jemaah haji dibekali ID card yg tercantum nama hotel, nama pembimbing, nama petugas haji beserta kontak darurat yg bisa dihubungi jika terjadi masalah.²⁰

Berdasarkan hasil observasi di lapangan penjelasan wawancara dari ibu Agatha di atas hal tersebut menunjukkan adanya pelayanan yang maksimal dari pihak penyelenggara haji furoda untuk menjaga keamanan, keselamatan dan kenyamanan jemaah selama berada di tanah suci.²¹

Masih wawancara dengan ibu Agatha, Apakah ada pendampingan khusus untuk jemaah lansia atau berkebutuhan khusus, beliau menjawab:

Untuk pendampingan jemaah lansia tidak disediakan secara khusus oleh pihak travel, jadi apabila ada jemaah lansia yang perlu pendampingan maka pihak travel menawarkan apakah jemaah tersebut memerlukan guide khusus dengan konsekuensi biaya tambahan sebagai gaji *guide* tersebut (diluar harga paket).²²

Dari penjelasan ibu Agatha, diketahui bahwa PT Pancar Ni'mah belum menyediakan pendamping khusus secara langsung untuk jemaah lansia atau yang memiliki kebutuhan khusus dalam paket perjalanan standar. Namun, jika ada

²⁰ Hasil wawancara bersama ibu agatha, sebagai staf kepegawaian (Jum'at, 20 Juni 2025)

²¹ Obsevasi di lakukan pada hari Jum'at, 20 Juni 2025 di Kantor PT Pancar Ni'mah

²² Hasil wawancara bersama ibu Septiana Marisya, sebagai staf tiketing (Jum'at, 20 Juni 2025)

jemaah yang membutuhkan bantuan tambahan, pihak travel tetap memberikan solusi. Pihak PT Pancar Ni'mah akan menanyakan apakah jemaah tersebut ingin didampingi oleh pemandu pribadi (*guide*). Jika iya, maka mereka dapat menyediakan pendamping khusus dengan biaya tambahan di luar harga paket. Biaya tersebut digunakan sebagai upah untuk guide yang akan mendampingi secara pribadi selama perjalanan.

Dengan cara ini, PT Pancar Ni'mah tetap berusaha memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan jemaah, terutama bagi mereka yang memerlukan perhatian lebih, namun tetap memberikan pilihan kepada jemaah dan keluarganya untuk memutuskan sesuai kemampuan dan kebutuhan masing-masing.

Mengenai wawancara apakah tersedia perlindungan hukum dan asuransi bagi jemaah, beliau menjelaskan:

Apabila jemaah haji yg berangkat secara resmi tentu saja akan dilindungi secara hukum oleh negara tentu saja harus ada koordinasi antara pihak travel dan pemerintah melalui KBRI , asuransi sudah termasuk didalam harga paket dan untuk apa saja yg menjadi tanggungan dari asuransi tergantung polis yg disepakati antara pihak travel dan pihak asuransi.²³

Dari hasil wawancara, dijelaskan bahwa jemaah haji yang berangkat secara resmi akan mendapatkan perlindungan hukum dari negara. Perlindungan ini dilakukan melalui kerja sama antara pihak travel dan pemerintah, khususnya melalui KBRI (Kedutaan Besar Republik Indonesia) di Arab Saudi. Selain itu, asuransi juga sudah termasuk dalam biaya paket perjalanan. Namun, apa saja yang ditanggung oleh asuransi tergantung pada perjanjian yang telah disepakati antara

²³ Hasil wawancara bersama ibu Septiana Marisyia, sebagai staf tiketing (Jum'at, 20 Juni 2025)

pihak travel dan perusahaan asuransi.

h. Akses (*Access*)

Selanjutnya wawancara bersama ibu Septiana Marisya selaku staf tiketing mengenai seberapa mudah jemaah mengakses informasi dan pelayanan di perusahaan ini, beliau menjelaskan bahwa:

Jemaah bisa mengakses info2 tersebut melalui sosial media pancar di berbagai platform seperti : Instagram, tiktok, Facebook, dan website. Layanan telpon dan WhatsApp juga kami buka mengikuti jam operasional kantor. Kami juga membuka 1 kantor tambahan dengan nama DPK (Di Bawah Pancaran Ka'bah) yg dikhususkan sebagai Gerai Informasi yg berlokasi di Banjarmasin, bagi jemaah yang ingin mengikuti manasik singkat dan mengetahui layanan yg tersedia di Pancar.²⁴

Dari wawancara bersama Ibu Septiana Marisya selaku staf tiket, dijelaskan bahwa jemaah dapat dengan mudah mendapatkan informasi seputar layanan Pancar Ni'mah. Informasi bisa diakses lewat media sosial seperti: Instagram, TikTok, Facebook, dan website resmi perusahaan. Selain itu, jemaah juga bisa menghubungi pihak travel melalui telepon atau WhatsApp selama jam kerja. Untuk memberikan layanan yang lebih dekat, Pancar Ni'mah juga membuka satu kantor tambahan bernama DPK (Di Bawah Pancaran Ka'bah) yang berlokasi di Banjarmasin. Kantor ini disediakan khusus untuk melayani jemaah yang ingin mengikuti manasik singkat atau mencari tahu lebih lanjut tentang layanan yang tersedia.

Kemudian ibu Septiana Marisya beliau mengatakan mengenai lokasi kantor apakah strategis dan mudah mudah di jangkau:

“Ya, letak kantor pusat dan gerai kami berada di jalan protokol baik di

²⁴ Hasil wawancara bersama ibu Septiana Marisya, sebagai staf tiketing (Jum`at, 20 Juni 2025)

martapura maupun di Banjarmasin”.²⁵

Berdasarkan hasil observasi melihat langsung lokasi, penempatan kantor di lokasi strategis seperti jalan protokol menunjukkan bahwa perusahaan bisa lebih mudah dijangkau jemaah secara lebih luas dengan berada di lokasi wilayah yang ramai dan mudah dikenal masyarakat.²⁶

Ibu Septiana Marisya mengatakan dalam wawancaranya mengenai apakah ada media khusus yang digunakan untuk menjaga komunikasi:

Ya, ada Whatsapp Group tetapi hanya dipergunakan saat jemaah sudah berada di Arab Saudi. Dan sebelum keberangkatan komunikasi dengan jemaah hanya perorangan.²⁷

Dalam wawancaranya, ibu Septiana Marisya menjelaskan bahwa pihak travel memang menyediakan media khusus untuk berkomunikasi dengan jemaah, yaitu melalui grup whatsapp. Namun, grup ini hanya digunakan setelah jemaah tiba di Arab Saudi. Sebelum keberangkatan, komunikasi dilakukan secara langsung dan pribadi antara pihak travel dan masing-masing jemaah.

C. Pembahasan

1. Kinerja Pelayanan Haji Furoda pada PT Pancar Ni'mah di Kabupaten Banjar.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, serta informasi yang diperoleh di PT Pancar Ni'mah, kinerja pelayanan dianalisis dengan menggunakan teori dimensi

²⁵ Hasil wawancara bersama ibu Septiana Marisya, sebagai staf tiketing (Jum`at, 20 Juni 2025)

²⁶ Obsevasi di lakukan pada hari Jum`at, 20 Juni 2025 di kantor PT Pancar Ni`mah

²⁷ Hasil wawancara bersama ibu Septiana Marisya, sebagai staf tiketing (Jum`at, 20 Juni 2025)

pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Menurut teori tersebut, kinerja pelayanan mencakup sepuluh dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kompetensi (*competence*), kredibilitas (*credibility*), kesopanan (*courtesy*), keamanan (*security*), akses (*access*), komunikasi (*communication*), serta pemahaman terhadap pelanggan (*understanding the customer*).²⁸

Dalam konteks penyelenggaraan haji furoda, pelayanan yang diberikan oleh PIHK meliputi pelayanan administrasi, manasik, transportasi, akomodasi dan konsumsi, pelayanan kesehatan, serta perlindungan terhadap jemaah.²⁹ Jenis-jenis pelayanan tersebut menjadi konteks operasional dalam penelitian ini. Namun demikian, fokus pembahasan tidak diarahkan pada jenis pelayanan yang disediakan, melainkan pada kinerja pelayanan dalam pelaksanaan layanan tersebut.

Oleh karena itu, peneliti memilih untuk menggunakan delapan dimensi kinerja pelayanan yang dianggap paling relevan dengan kondisi, kebutuhan, dan fokus penelitian di PT Pancar Ni'mah. Pemilihan delapan dimensi tersebut didasarkan pada hasil observasi awal serta kesesuaian dengan karakteristik layanan yang diteliti. Berdasarkan delapan dimensi tersebut, berikut ini disajikan analisis dan pembahasan hasil wawancara dan observasi lapangan.

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Merujuk pada teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, bukti fisik dari pelayanan termasuk fasilitas peralatan yang digunakan seperti tampilan gedung,

²⁸ Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, *Delivering Quality Service*, 14–16.

²⁹ Saleh, *Penyelenggaraan Haji Era Reformasi*, 45.

kenyamanan fasilitas fisik serta peralatan modern yang tersedia. Perusahaan ini telah menunjukkan kinerja pelayanan yang baik untuk kenyamanan jemaah.³⁰ sebagaimana telah dijelaskan dari hasil temuan wawancara dan observasi bapak Muhammad Rifzan Azmi, penulis menganalisis bahwa:

1) Tampilan dan kondisi kantor

Kantor PT Pancar Ni`mah memiliki desain yang sederhana namun tetap mempresentasikan citra perusahaan dengan baik kebersihan dan kerapian yang selalu di jaga menjadi aspek penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, baik bagi staf maupun bagi tamu atau calon jemaah.

2) Fasilitas pendukung bagi jemaah

Fasilitas yang disediakan oleh perusahaan menjadi cerminan nyata dalam memberikan pelayanan terbaik yaitu, adanya ruang tunggu yang nyaman, pendingin ruangan, akses internet melalui wifi, serta minuman gratis menjadi bentuk perhatian terhadap kenyamanan dan kebutuhan jemaah. Ketersediaan fasilitas ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pengunjung, akan tetapi juga menciptakan citra perusahaan yang peduli dan profesional dalam melayani.

3) Atribut dan seragam staf

Dalam hal penampilan staf, perusahaan telah menetapkan aturan penggunaan seragam kerja yang berbeda beda untuk setiap hari, sebagai bagian dari membangun kerapian dan kekompakan dalam penampilan staf. Penerapan aturan ini mencerminkan kedisiplinan serta memperkuat identitas kelembagaan. Kepatuhan staf terhadap aturan penggunaan seragam juga menjadi indikator tanggung jawab

³⁰ Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, *Delivering Quality Service*, 14–16.

dan profesional dalam melaksanakan tugas sehari-hari.

4) Kualitas kendaraan, akomodasi, dan fasilitas jemaah haji

Berdasarkan hasil wawancara, PT Pancar Ni'mah telah memfasilitasi jemaah haji dengan penyediaan transportasi, penginapan, serta sarana pendukung lainnya yang menunjang kenyamanan dan kelancaran pelaksanaan ibadah. Kendaraan yang digunakan umumnya berada dalam kondisi baik dan sesuai dengan prosedur operasional, sehingga mampu memberikan rasa aman selama perjalanan.

Dalam hal akomodasi, hotel yang disediakan baik ketika transit maupun selama di Tanah Suci telah memenuhi ketentuan pemerintah dan berlokasi strategis, yakni dekat dengan Masjidil Haram dan Masjid Nabawi. Kondisi ini mempermudah jemaah untuk melaksanakan ibadah dengan lebih leluasa. Selain itu, perlengkapan ibadah seperti tas, koper, seragam, buku panduan manasik, layanan konsumsi, serta bimbingan manasik dianggap sangat bermanfaat, terutama bagi jemaah lanjut usia yang membutuhkan pendampingan khusus.

Analisis di atas menunjukkan bahwa PT Pancar Ni'mah telah menciptakan lingkungan kerja yang tertata rapi, bersih, dan nyaman, baik untuk para staf maupun bagi jemaah yang berkunjung, aturan seragam yang diterapkan dengan baik, menjadi bagian kinerja pelayanan perusahaan dalam memberikan kesan yang positif kepada jemaah. Dan kualitas kendaraan, akomodasi serta fasilitas yang sudah sesuai dengan standar operasional pemerintah. Upaya-upaya ini juga mendukung terciptanya kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan sebagai penyedia pelayanan haji yang terpercaya dan profesional.

b. Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Muhammad Rifza Azmi, staf bagian haji, diketahui bahwa PT Pancar Ni'mah berkomitmen memberikan pelayanan yang konsisten dan tepat waktu kepada jemaah. Beliau menjelaskan bahwa staf selalu berusaha menjaga kepercayaan jemaah dengan memastikan jadwal keberangkatan dan tiket sudah dipersiapkan sesuai dengan rencana. Seluruh proses pelayanan pun mengikuti aturan atau SOP yang berlaku di perusahaan. Ketika ditanya tentang pelaksanaan haji furoda pada tahun sebelumnya, beliau menyampaikan bahwa proses keberangkatan berjalan lancar tanpa ada kendala. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan telah melakukan persiapan dan pengelolaan dengan baik, sehingga semua kegiatan bisa berjalan sesuai rencana.

Konsistensi dalam memberikan pelayanan tepat waktu menjadi salah satu hal penting untuk menjaga kepercayaan jemaah, apalagi dalam ibadah haji furoda yang membutuhkan kesiapan maksimal. Pernyataan dari staf menunjukkan bahwa PT Pancar Ni'mah mampu menepati janji dan menjaga ketepatan jadwal keberangkatan, yang menjadi bagian dari kualitas layanan. Keberangkatan jemaah yang berjalan tanpa hambatan juga menunjukkan bahwa perusahaan memiliki manajemen operasional yang baik. Hal ini sesuai dengan prinsip pelayanan prima, yaitu memberikan pelayanan yang tepat waktu, dapat diandalkan, dan memberikan kepastian kepada pelanggan.

Jika dikaitkan dengan teori keandalan dalam buku Parasuraman, Zeithaml, dan Berry: maka apa yang dilakukan oleh PT Pancar Ni'mah sudah mencerminkan pelayanan yang dapat dipercaya dan konsisten. Keandalan berarti perusahaan

mampu memberikan layanan secara akurat sejak awal dan memenuhi janjinya, seperti menjalankan keberangkatan sesuai dengan jadwal yang telah disepakati.³¹ Dalam hal ini, PT Pancar Ni'mah telah berhasil memenuhi janji tersebut, sehingga jemaah merasa puas dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan.

Dari penjelasan tersebut dapat dilihat bahwa PT Pancar Ni'mah telah menunjukkan konsisten dalam memberikan pelayanan kepada jemaah, terutama dalam hal ketepatan jadwal dan kesiapan keberangkatan. Hal ini menjadi bukti bahwa perusahaan memiliki kredibilitas dan keandalan dalam menjalankan tugas sebagai penyelenggara ibadah haji.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dari hasil temuan wawancara dengan ibu Agatha selaku staf kepegawaian PT Pancar Ni'mah, dapat disimpulkan bahwa perusahaan sangat memperhatikan kecepatan dalam merespons pertanyaan dan kebutuhan jemaah, terutama untuk program haji furoda yang memiliki risiko lebih besar dibanding haji reguler atau haji plus. Ibu Agatha menjelaskan bahwa setiap pertanyaan dari jemaah akan dijawab secepat mungkin. Staf juga berusaha mencari jawaban yang tepat agar jemaah tidak merasa cemas. Ini menunjukkan bahwa staf memiliki rasa tanggung jawab dan peduli terhadap kenyamanan jemaah.

Selain itu, untuk situasi darurat, perusahaan sudah menyiapkan sistem bantuan. Sebelum keberangkatan, jemaah bisa menghubungi travel melalui WhatsApp atau telepon biasa. Sedangkan saat jemaah sudah berada di Arab Saudi, mereka akan didampingi oleh petugas seperti crew, muthawif, dan pembimbing.

³¹*Ibid*

Jemaah juga dibekali dengan kontak petugas dan dimasukkan dalam grup WhatsApp agar bisa langsung menyampaikan kendala. Dengan sistem ini, jemaah tidak perlu bingung karena bantuan bisa segera diberikan jika ada masalah.

Pelayanan seperti ini sesuai dengan pengertian daya tanggap menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang menyebutkan bahwa: pelayanan yang baik ditunjukkan melalui keterlibatan yang tinggi dan kemampuan untuk cepat menyesuaikan diri serta membantu pelanggan menyelesaikan masalahnya dengan cepat.³²

Dalam hal ini perusahaan sudah menunjukkan sikap cepat tanggap dan aktif dalam mendampingi jemaah, mereka siap membantu kapanpun dibutuhkan. Sikap responsif ini membuat jemaah merasa tenang, aman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan

d. Kompetensi (*Competence*)

Berdasarkan hasil temuan wawancara yang dijelaskan oleh direktur utama H. Hulaifi Muhammad staf yang bertugas membimbing jemaah PT Pancar Ni'mah maka dapat di analisis bahwa:

1) Kompetensi staf PT Pancar Ni'Mah.

PT Pancar Ni'mah memiliki sistem pelatihan yang baik untuk menyiapkan staf yang akan membimbing jemaah. Sebelum menjadi staf tetap, calon petugas harus mengikuti pelatihan intensif selama tiga bulan. Selama pelatihan, kinerja mereka dievaluasi setiap bulan oleh koordinator kepegawaian agar kemampuan dan tanggung jawab mereka terus meningkat. Untuk posisi pembimbing ibadah haji dan

³²*Ibid*

umrah, perusahaan hanya memilih orang-orang yang sudah profesional dan memiliki sertifikat pelatihan resmi dari Kementerian Agama. Hal ini menunjukkan bahwa PT Pancar Ni'mah sangat memperhatikan kualitas pembimbing agar bisa mendampingi jemaah dengan baik sesuai tuntunan agama.

Berdasarkan pengamatan langsung di lapangan, staf pembimbing memang menunjukkan kemampuan yang baik dalam menjalankan tugasnya. Saat memberikan penjelasan kepada jemaah, mereka bisa menyampaikan informasi dengan jelas, runtut, dan mudah dimengerti. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan yang mereka jalani selama masa training sudah cukup efektif dalam membentuk staf yang kompeten dan siap mendampingi jemaah dengan baik selama proses ibadah haji. Dengan adanya sistem pelatihan dan pendampingan seperti ini, PT Pancar Ni'mah berhasil menyiapkan staf yang tidak hanya memahami tugasnya, tetapi juga mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para jemaah.

2) Pemahaman staf terhadap haji furoda

Dari hasil wawancara dengan Direktur Utama PT Pancar Ni'mah, H. Hulaifi Muhammad, diketahui bahwa staf di perusahaan ini sudah memahami dengan baik semua prosedur dan syarat dalam proses keberangkatan haji furoda. Karena sudah menguasai tahapan-tahapan tersebut, staf dapat menyampaikan informasi kepada calon jemaah dengan jelas dan mudah dimengerti. Selain pengetahuan yang cukup, staf juga melayani jemaah dengan pendekatan kekeluargaan, yaitu bersikap ramah, sopan, dan hangat. Dengan cara ini, calon jemaah merasa lebih nyaman saat menerima penjelasan, terutama mengenai pilihan paket ibadah yang ditawarkan. Pendekatan ini membantu jemaah lebih mudah memahami isi layanan dan merasa

dilayani dengan baik.

Perusahaan juga secara rutin mengingatkan staf agar aktif mendampingi jemaah, baik saat proses administrasi di Indonesia maupun ketika menjalankan ibadah di tanah suci. Tujuannya adalah agar jemaah merasa didampingi dan tidak bingung selama proses haji berlangsung. Gabungan antara pemahaman yang baik, cara komunikasi yang ramah, dan pendampingan yang aktif membuat pelayanan staf PT Pancar Ni'mah terasa profesional dan bersahabat. Hal ini memberikan kesan positif kepada jemaah dan menjadi salah satu keunggulan perusahaan dalam menyelenggarakan haji furoda.

Hal ini mencerminkan profesionalisme dan kesiapan mereka dalam memberikan pelayanan yang maksimal. Maka dapat dilihat pada teori Parasuraman dan Berry: pengertian kompetensi bahwa pelayanan yang berkualitas didasarkan pada keterampilan tinggi, sehingga mampu memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.³³

Secara keseluruhan penulis dapat menganalisis bahwa PT Pancar Ni'mah telah menyiapkan pelatihan yang baik untuk membekali staf pembimbing jemaah. Sebelum resmi bekerja, staf harus mengikuti pelatihan selama tiga bulan dan rutin dievaluasi. Para pembimbing ibadah juga sudah memiliki sertifikat resmi dari Kementerian Agama. Staf mampu memberikan penjelasan yang mudah dimengerti, bersikap ramah, dan selalu siap membantu jemaah sejak proses awal hingga pelaksanaan ibadah. Ini menunjukkan bahwa staf PT Pancar Ni'mah sudah siap dan mampu memberikan pelayanan terbaik bagi jemaah haji furoda.

³³*Ibid*

e. Kredibilitas (*Credibility*)

1) Kinerja membangun kepercayaan jemaah

PT Pancar Ni'mah memprioritaskan proses pembangunan kepercayaan jemaah secara bertahap. Dengan pengalaman selama hampir 3 dekade, perusahaan ini telah dikenal sebagai salah satu agen perjalanan haji dan umroh yang berpengalaman di Indonesia. PT Pancar Ni'mah juga memahami bahwa kepercayaan pelanggan tidak dapat dibangun secara instan. Kredibilitas hanya bisa diraih melalui komitmen jangka panjang dan bukti pelayanan yang nyata. Kinerja ini memperkuat hubungan antara perusahaan dengan jemaah sebagai mitra dalam menjalankan ibadah.

2) Keterbukaan informasi biaya, fasilitas dan prosedur

Ibu Agatha juga menekankan bahwa keterbukaan dalam menyampaikan informasi adalah nilai utama dalam pelayanan para staf di perusahaan. Segala informasi penting mengenai biaya, paket layanan, dan prosedur keberangkatan disampaikan secara transparan sejak awal. Transparansi semacam ini menciptakan rasa nyaman dan kepercayaan dari jemaah serta meminimalkan resiko kesalahpahaman yang dapat merusak pengalaman ibadah. Pncar Ni'mah membuktikan bahwa mereka menjalankan bisnis dengan kejujuran dan integritas, tanpa menyembunyikan informasi penting yang dapat meragukan jemaah.

3) Konsistensi informasi dan realita pelayanan

Poin penting lainnya yang disampaikan dalam wawancara adalah bahwa PT Pancar Ni'mah selalu berusaha memastikan bahwa informasi yang diberikan sesuai dengan kenyataan di lapangan. Secara keseluruhan penulis menganalisis bahwa, PT

Pancar Ni'mah membangun kepercayaan jemaah secara perlahan dan bertahap. Dengan pengalaman hampir 30 tahun, perusahaan ini menunjukkan bahwa kepercayaan hanya bisa didapat lewat pelayanan yang baik dan konsisten dari waktu ke waktu.

Perusahaan juga selalu terbuka dalam memberikan informasi kepada jemaah. Biaya, fasilitas, dan prosedur keberangkatan disampaikan sejak awal secara jelas, sehingga jemaah merasa aman dan tidak bingung. Keterbukaan ini membantu mencegah salah paham dan membuat jemaah semakin percaya. Selain itu, PT Pancar Ni'mah juga memastikan bahwa apa yang disampaikan kepada jemaah sesuai dengan kenyataan di lapangan.

Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan menjaga kejujuran dan tidak ingin mengecewakan jemaah. Hal tersebut selaras dengan teori Parasuraman dan Berry: pengertian kredibilitas diatas bahwa pelayanan yang baik harus membangun rasa percaya dengan pelanggan, melalui kejujuran dan dapat diandalkan.³⁴

f. Kesopanan (*Courtesy*)

Berdasarkan wawancara dengan jemaah haji furoda bernama Mulkani Abdul Gani Masad, staf PT Pancar Ni'mah dinilai memberikan pelayanan yang sangat baik. Mereka bersikap sopan, ramah, dan tidak membedakan jemaah berdasarkan usia atau daerah asal. Petugas juga sabar dalam menjawab pertanyaan serta sigap membantu, terutama kepada jemaah lanjut usia.

Selain itu, mereka mampu menyesuaikan gaya komunikasi agar mudah dipahami oleh jemaah dari berbagai latar belakang, sehingga interaksi berjalan

³⁴*Ibid*

lancar dan tidak terjadi kesalahpahaman. Kemampuan beradaptasi ini menunjukkan bahwa petugas memiliki kepekaan sosial dan komunikasi yang baik, serta tidak hanya menjalankan tugas secara formal, tetapi juga memperhatikan kenyamanan setiap jemaah. Maka penulis menganalisis bahwa pelayanan yang adil dan penuh perhatian ini membuat jemaah merasa dihargai, menciptakan suasana ibadah yang lebih nyaman dan harmonis, serta memberikan nilai positif bagi citra perusahaan. Hal ini selaras dengan teori pengertian kesopanan dalam bukunya Parasuraman dan Berry: pelayanan adalah menunjukkan sikap santun, respek, perhatian, dan keramahan kepada pelanggan sebagai bagian dari pelayanan yang berkualitas.³⁵

g. Keamanan (*security*)

Dari hasil wawancara dengan Ibu Agatha, staf kepegawaian PT Pancar Ni'mah, diketahui bahwa perusahaan sudah menyiapkan langkah-langkah untuk menjaga keamanan dan kenyamanan jemaah selama menjalankan ibadah haji. Setiap jemaah selalu didampingi oleh petugas dan muthawif, serta diberikan ID card berisi informasi penting seperti nama hotel, nama pembimbing, petugas haji, dan nomor kontak darurat yang bisa dihubungi jika ada masalah. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan benar-benar memperhatikan keselamatan dan kesiapan jemaah selama di tanah suci.

Untuk jemaah lansia atau yang butuh bantuan khusus, PT Pancar Ni'mah memang belum menyediakan pendamping secara otomatis dalam paket standar. Namun jika ada jemaah yang membutuhkan, perusahaan akan menawarkan pendamping pribadi (*guide*) dengan biaya tambahan. Jadi, meskipun tidak masuk

³⁵*Ibid*

dalam paket utama, PT Pancar Ni'mah tetap memberi solusi sesuai kebutuhan dan kemampuan jemaah. Perusahaan juga memberikan perlindungan hukum dan asuransi kepada jemaah yang berangkat secara resmi. Hal ini dilakukan melalui kerja sama dengan pemerintah, terutama lewat KBRI di Arab Saudi. Sedangkan untuk asuransi, sudah termasuk dalam biaya paket, namun layanan yang ditanggung disesuaikan dengan isi perjanjian antara pihak travel dan perusahaan asuransi.

Jika dikaitkan dengan teori Parasuraman dan Berry: keamanan dalam pelayanan, dijelaskan bahwa pelayanan yang baik harus mampu memberikan rasa aman bagi pelanggan, bebas dari risiko, dan meliputi perlindungan fisik, hukum, finansial serta privasi pelanggan.³⁶ Apa yang dilakukan PT Pancar Ni'mah sudah mencerminkan hal tersebut tidak hanya menjaga keselamatan fisik jemaah, tetapi juga menyediakan bantuan hukum dan perlindungan asuransi jika terjadi hal yang tidak diinginkan.

Secara keseluruhan penulis menganalisis bahwa, PT Pancar Ni'mah telah memberikan layanan yang aman dan terarah bagi jemaah haji. Mulai dari pendampingan langsung oleh petugas, pembekalan kartu identitas penting, hingga jaminan perlindungan hukum dan asuransi. Meski belum menyediakan pendamping khusus bagi lansia secara langsung, perusahaan tetap memberi pilihan jika diperlukan. Hal ini membuktikan bahwa PT Pancar Ni'mah sudah menjalankan pelayanan yang memperhatikan keamanan dan kebutuhan jemaah secara menyeluruh.

³⁶*Ibid*

h. Akses (*Acces*)

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Septiana Marisya, staf ticketing PT Pancar Ni'mah, diketahui bahwa jemaah dapat dengan mudah mengakses berbagai informasi tentang layanan perusahaan. Informasi tersebut tersedia di media sosial seperti: Instagram, TikTok, Facebook, dan website resmi. Selain itu, jemaah juga bisa langsung menghubungi pihak travel melalui telepon atau WhatsApp selama jam kerja. Untuk mempermudah jemaah yang ingin konsultasi langsung, perusahaan juga membuka kantor cabang bernama DPK (Di Bawah Pancaran Ka'bah) yang berlokasi di Banjarmasin. Kantor ini difungsikan sebagai tempat informasi dan juga untuk kegiatan manasik singkat. Lokasi kantor pusat dan gerai berada di jalan protokol, yang merupakan wilayah strategis dan mudah dijangkau masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa PT Pancar Ni'mah berusaha memberikan layanan yang dekat dan mudah diakses oleh jemaah. Dalam hal komunikasi, perusahaan juga menyediakan grup WhatsApp, namun grup ini hanya digunakan saat jemaah sudah berada di Arab Saudi. Sebelum keberangkatan, komunikasi dilakukan secara pribadi antara jemaah dan staf. Meskipun begitu, cara ini tetap membantu menjaga komunikasi yang jelas dan langsung.

Secara keseluruhan penulis menganalisis bahwa, PT Pancar Ni'mah memberikan kemudahan akses bagi jemaah melalui media sosial, layanan telepon, dan WhatsApp. Selain itu, lokasi kantor pusat dan cabangnya berada di tempat yang strategis dan mudah dijangkau. Perusahaan juga menyediakan grup WhatsApp khusus sebagai sarana komunikasi saat jemaah sudah berada di Arab Saudi.

Hal ini sejalan dengan teori akses menurut Parasuraman & Berry: yang

menekankan pentingnya kemudahan dalam mendapatkan akses pelayanan yang mudah dijangkau.³⁷ Dengan tersedianya berbagai akses informasi dan komunikasi, jemaah merasa lebih terbantu, nyaman, dan tidak kesulitan dalam memperoleh pelayanan dari PT Pancar Ni'mah.

Pelayanan merupakan upaya organisasi atau lembaga untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Kepuasan serta nilai yang dirasakan konsumen menjadi hasil dari pelayanan tersebut. Apabila layanan yang diberikan berkualitas dan sesuai harapan, maka konsumen akan merasa puas karena kebutuhannya terpenuhi.³⁸

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, dalam bukunya *Delivering Quality Service* menjelaskan bahwa terdapat sepuluh indikator untuk menilai kualitas pelayanan. Indikator tersebut mencakup bukti fisik, keandalan, daya tanggap, kompetensi, kredibilitas, kesopanan, keamanan, akses, komunikasi, serta pemahaman terhadap pelanggan.³⁹ Namun, penelitian ini hanya memfokuskan pada delapan indikator, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, kompetensi, kredibilitas, kesopanan, keamanan, dan akses.

Pemilihan delapan indikator ini disesuaikan dengan kondisi nyata di PT Pancar Ni'mah. Misalnya, bukti fisik terkait dengan kerapian petugas dan kelengkapan fasilitas, keandalan berhubungan dengan konsistensi pelayanan sesuai yang dijanjikan, daya tanggap menggambarkan kecepatan respon terhadap

³⁷*Ibid*

³⁸ Meithiana Indrasari, *pemasaran dan kepuasan pelanggan* (Surabaya: Unitoma Press, 2019), Hlm. 57

³⁹Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry, *Delivering Quality Service:*

kebutuhan jamaah, kompetensi menekankan pada keterampilan dan kemampuan petugas, kredibilitas mencerminkan tingkat kepercayaan jamaah, kesopanan menunjukkan sikap ramah dan sopan dalam pelayanan, keamanan berkaitan dengan perlindungan serta rasa aman selama proses pelayanan, dan akses menggambarkan kemudahan jamaah dalam mendapatkan pelayanan. Dan dua indikator lainnya, yaitu komunikasi serta pemahaman terhadap pelanggan, tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Alasannya, hasil wawancara menunjukkan bahwa jawaban informan memiliki kesamaan dengan indikator pada aspek akses dan daya tanggap, sehingga dianggap sudah terwakili.

Selanjutnya penulis meninjau penelitian terdahulu yang dirujuk pada Bab I untuk melihat apakah aspek-aspek pelayanan tersebut juga digunakan dalam penelitian di PT Pancar Ni'mah. Maka, hasil dari peninjauan tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 2 Matriks Pelayanan Haji Furoda di PT Pancar Ni'mah

No.	Aspek Pelayanan	Ada	Belum Ada
1.	Bukti Fisik	✓	-
2.	Keandalan	✓	-
3.	Daya Tanggap	✓	-
4.	Kompetensi	✓	-
5.	Kredibilitas	✓	-
6.	Kesopanan	✓	-
7.	Keamanan	✓	-
8.	Akses	✓	-

Berdasarkan pada tabel diatas, terlihat bahwa semua aspek pelayanan yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, kompetensi, kredibilitas, kesopanan, keamanan, dan akses telah dilaksanakan oleh PT Pancar Ni'mah dalam penyelenggaraan haji furoda. Hal ini menandakan bahwa PT Pancar Ni'mah

berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang menyeluruh serta sesuai dengan standar yang dibutuhkan jamaah. Dengan tercapainya seluruh aspek tersebut, kepuasan jamaah diharapkan dapat terjaga sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan perusahaan.