

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Travel PT. Kaltrabu Indah Banjarmasin

Gambar 4. 1 Lokasi Travel PT. Kaltrabu Indah Banjarmasin



Sumber: Google Maps: <https://maps.app.goo.gl/2jmVk3ArMBUXHNSZ7>

PT. Kaltrabu Indah pada awalnya didirikan oleh Syarie Musyaffa bersama Mansyah Adryans, Taufik Abu Darda, dan Drs. H. Amidhan Shabran yang saat itu menjabat sebagai Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji Kementerian Agama RI. Selanjutnya, pada tahun 1999/2000 kepemilikan travel PT. Kaltrabu Indah diambil alih oleh Marwiyah Zumry.

Sebelum dimiliki oleh Marwiyah Zumry, PT. Kaltrabu Indah pernah mengalami perkembangan usaha yang cukup pesat dan dikenal masyarakat Kalimantan Selatan sebagai perusahaan penyedia tiket kapal laut, tiket pesawat, serta layanan perjalanan wisata, khususnya ke Pulau Jawa. Namun, setelah kepemilikannya berpindah kepada Marwiyah Zumry, perusahaan tersebut mengalami penurunan usaha hingga berada dalam kondisi yang sangat sulit untuk bertahan.

Meskipun perusahaan memiliki berbagai jenis usaha yang dapat dijalankan

sesuai dengan izin usaha yang dimiliki, pada kenyataannya usaha-usaha tersebut belum mampu berkembang secara optimal. Pendapatan perusahaan tidak lagi mampu menutupi biaya operasional. Bahkan, bukan hanya sulit memperoleh keuntungan, untuk membayar gaji karyawan pun Marwiyah Zumry harus menggunakan dana dari uang pensiun bersama suaminya

Pada tahun 2001, Marwiyah Zumry memutuskan untuk mengalihkan fokus usaha ke bidang perjalanan umrah dengan menjalin kerja sama bersama biro perjalanan haji dan umrah di Jakarta yang telah memiliki izin resmi dari Kementerian Agama. Pada tahun yang sama, PT. Kaltrabu Indah berhasil memberangkatkan dua orang jamaah haji, yaitu sepasang suami istri, dan proses keberangkatannya berjalan dengan lancar. Sejak saat itu, PT. Kaltrabu Indah mulai melakukan berbagai terobosan, inovasi, serta promosi melalui media cetak maupun elektronik. Promosi dilakukan secara aktif melalui Harian Banjarmasin Post, Tabloid Serambi Ummat, TVRI Kalimantan Selatan, dan berbagai media lainnya. Adapun sasaran konsumennya adalah kaum muslimin dan muslimat, khususnya di wilayah Kalimantan Selatan dan masyarakat Indonesia pada umumnya.

PT. Kaltrabu Indah beralamat di Jl. Jenderal Ahmad Yani Kilometer 3,5 Kompleks Ruko Tunjung Maya, Blok B No. 10 D, Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Telp +62-511-3262501 / +62-511-33262502 Faximile: +62-511-3264206. e-mail: kaltrabu@gmail.com.

Penyelenggaraan ibadah umrah dilaksanakan pada rentang waktu bulan Rabiul Awwal hingga Ramadhan, sedangkan pelaksanaan ibadah haji berlangsung pada musim haji, yaitu antara bulan Dzulqaidah sampai Dzulhijjah. Pemerintah melalui Kementerian Agama, telah menetapkan berbagai peraturan yang berkaitan dengan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dan Penyelenggara Ibadah Haji

Khusus (PIHK). Terkait penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah, PT. Kaltrabu Indah telah memiliki izin atau dasar hukum umrah yang senantiasa diperbarui dan diperpanjang sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yaitu sebagai berikut: Izin No. D/238 Tahun 2002

- a. Izin No. D/352 Tahun 2005
- b. Izin No. D/593 Tahun 2008
- c. Izin No. D/856 Tahun 2011
- d. Izin No. D/514 Tahun 2014

Sedangkan Izin/Dasar Hukum Haji Khusus meliputi:

- a. Izin No. D/222 Tahun 2004
- b. Izin No. D/171 Tahun 2007
- c. Izin No. D/230 Tahun 2010
- d. Izin No. D/543 Tahun 2013

Sementara itu Surat Perizinan yang berkenaan dengan tempat usaha dan kesertaan perusahaan dalam organisasi penyelenggaraan ibadah haji dan umrah meliputi:

- a. Surat Keterangan Tempat Usaha Nomor: 503-5744/ SKTU XI/BP2TPM/2015
- b. Surat Tanda Bukti Daftar Usaha Nomor: 503-469/ IUPW-XI/BP2TPM/2015
- c. Tanda Daftar Perusahaan Perseroan Terbatas Nomor: 16.10.1.79.00158
- d. Anggota HIMPUH Nomor: 093/himpuh/2010
- e. Anggota ASITA Nomor: ASITA/09/XIII/DPP/1994
- f. Anggota IATA Nomor: 15-311590 / 2012

PT. Kaltrabu Indah memiliki hubungan yang erat dengan PT. Wahdan Sabilana karena komisaris dari kedua perusahaan tersebut adalah orang yang sama, yaitu Hj. Marwiyah. Selain itu, anak ketiga beliau juga menjabat sebagai direktur di PT. Kaltrabu

Indah sekaligus direktur utama di PT. Wahdan Sabilana. Oleh sebab itu, gaya kepemimpinan yang diterapkan di PT. Kaltrabu Indah turut dipengaruhi oleh nilai-nilai kekeluargaan.

2. Logo Travel PT. Kaltrabu Indah Banjarmasin



Gambar 4. 2 Logo Travel PT. Kaltrabu Indah Banjarmasin

3. Visi dan Misi Travel PT. 'Kaltrabu Indah Banjarmasin

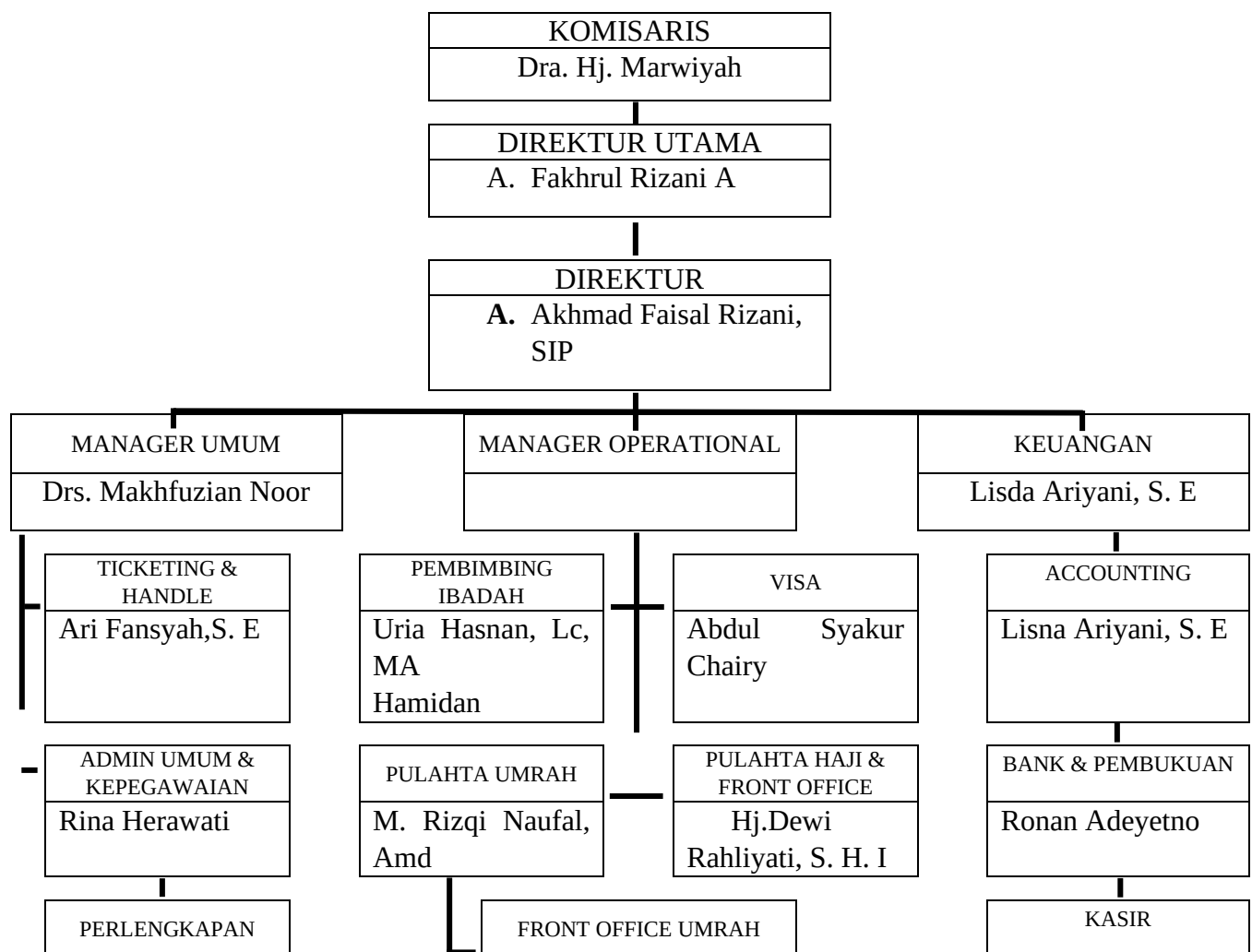
a. Visi

Menjadikan biro perjalanan Haji dan Umrah yang profesional dan Amanah dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada jemaah dan mampu bersaing dengan biro perjalanan yang ada di Ibu Kota Jakarta.

b. Misi

- 1) Memberikan pelayanan yang terbaik kepada jemaah selaku tamu-tamu Allah swt. dan tamu-tamu Rasulullah SAW yang mampu menangkap nilai nilai siritual peribadatan haji dan umrah.
- 2) Mampu memberikan bekas mendalam kepada diri seseorang akan kebesaran Allah swt. serta keagungan pribadi Rasulullah SAW.
- 3) Mampu memberikan perubahan kepada diri seseorang menjadi lebih baik dari sebelumnya.
- 4) Mendapat haji dan umrah yang mabrur.

4. Struktur Organisasi Travel PT. Kaltrabu Indah Banjarmasin



Muhammad Fuady

Etrin Evawati Oktavia Handayani Dina Nurhashifa

Chantali Qadrini Pulungan

Bagan 4. 1 Struktur Organisasi Travel PT. Kaltrabu Indah Banjarmasin

5. Job Deskripsi Karyawan Travel PT. Kaltrabu Indah Banjarmasin

a. Komisaris

Tugas komisaris adalah mewakili pemegang saham dalam menerima laporan keuangan serta mengawasi dan mengetahui berbagai tindakan maupun kebijakan yang dijalankan oleh direksi.

b. Direktur Utama

Tugas Direktur Utama adalah menetapkan kebijakan serta mengambil keputusan yang berkaitan dengan kepentingan perusahaan, melakukan pengawasan terhadap kondisi keuangan perusahaan, dan bertanggung jawab penuh kepada komisaris.

c. Direktur

Tugas direktur meliputi penentuan tujuan perusahaan, penyusunan langkah-langkah umum berupa visi dan misi, perencanaan program, pelaksanaan evaluasi dan monitoring terhadap kegiatan yang dijalankan, serta menetapkan kebijakan baru guna meningkatkan dan mengembangkan program selanjutnya. Dalam pelaksanaannya, direktur bertanggung jawab kepada Direktur Utama.

d. Manager Umum

Tugas dari Manajer Umum yaitu :

- 1) Mengorganisasi, mengoordinasikan, mengendalikan, dan mengawasi bidang perkantoran yang mencakup persoalan kepegawaian, administrasi kantor, serta ketertiban lingkungan kerja.

- 2) Membantu dan mengatur setiap pelaksanaan pekerjaan guna mendukung kelancaran operasional di berbagai bidang.
- 3) Melakukan konfirmasi pemesanan hotel di Makkah dan Madinah serta pemesanan tiket perjalanan.
- 4) Mengawasi proses pembuatan iklan dan brosur serta bertanggung jawab penuh kepada direktur.

e. Manager Operasional

Tugas dari Manager Operasional yaitu :

- 1) Mengorganisasi, mengoordinasikan, dan merencanakan pelaksanaan kegiatan di bidang umrah, haji, dan wisata muslim, seperti penyusunan rencana tahunan pemesanan hotel di Arab Saudi, pemesanan tiket, serta persiapan manasik umrah dan haji.
- 2) Memeriksa kelengkapan dan validitas berkas, mengelola pengajuan visa, menyusun room list, mengatur daftar bus sesuai paket perjalanan, mendesain brosur umrah, serta menyiapkan materi iklan.
- 3) Mengoordinasikan pelunasan biaya haji tahap II, mencairkan dana setoran tahap I dan II, menyiapkan kelengkapan dokumen administrasi perjalanan ibadah haji, mengurus paspor haji, serta melakukan koordinasi terkait kesehatan jamaah haji, dan bertanggung jawab penuh kepada direktur.

f. Keuangan

Tugas Bagian Keuangan meliputi mengorganisasi, mengoordinasikan, merencanakan, dan mengawasi seluruh kegiatan keuangan perusahaan secara menyeluruh. Selain itu, bagian keuangan juga bertanggung jawab atas pengelolaan keuangan perusahaan kepada direktur sesuai dengan ketentuan yang berlaku, mendata gaji karyawan, memberikan persetujuan melalui pembubuhan paraf

terhadap setiap pengeluaran biaya, menyusun laporan kondisi kas perusahaan, serta bertanggung jawab penuh kepada direktur.

g. *Ticketing & Handling*

Tugas dari bagian *Ticketing & Handling* yaitu :

- 1) Bertugas melakukan pemesanan tiket tahunan serta memperbarui data pemesanan yang telah dilakukan.
- 2) Bertanggung jawab dalam pengelolaan deposit pemesanan tiket maupun pembatalan deposit..
- 3) Membuat dan memperbarui informasi penerbangan, termasuk *request seat/block seat, recall/refund* tiket, *insert name, change name*, panjar, perubahan rute penerbangan, penerbitan tiket (*issued ticket*), dan *city check-in*.
- 4) Mengurus bagasi jamaah di bandara.
- 5) M Mendampingi proses keberangkatan jamaah.
- 6) Membagikan *boarding pass* kepada jamaah.
- 7) Menjemput jamaah saat kepulangan.
- 8) Membagikan air zam-zam kepada jamaah serta bertanggung jawab penuh kepada Manajer Umum.

h. *Administrasi Umum & Kepegawaian*

Tugas dari bagian Administrasi umum & Kepegawaian yaitu :

- 1) Memeriksa email, mencetak email, serta mengagendakan surat masuk dan surat keluar.
- 2) Mengurus perpanjangan berbagai izin perusahaan.
- 3) Memperbarui *database* karyawan.
- 4) Menangani kebutuhan periklanan melalui media massa maupun media elektronik.
- 5) Mengurus persiapan manasik, termasuk reservasi tempat dan konsumsi.

- 6) Mencetak Brosur & Spanduk.
- 7) Merencanakan dan melaksanakan pengadaan alat tulis kantor (ATK).
- 8) Bertanggung jawab penuh kepada Manajer umum.

i. Visa

Tugas dari bagian Visa yaitu :

- 1) Mengorganisasi, mengoordinasikan, mengendalikan, dan mengawasi proses pengurusan visa hingga terbitnya MOFA oleh muassasah.
- 2) Melaksanakan ketersediaan mofa umrah untuk jemaah sesuai jumlah setiap jadwal keberangkatan.
- 3) Memproses mofa umrah ke KBSA hingga terbitnya visa umrah untuk dapat berangkat dan masuk ke Saudi Arabia.
- 4) Melakukan pemasaran visa kepada travel – travel yang berminat.
- 5) Bertanggung jawab sepenuhnya kepada Manajer operasional.

j. Pulahta Haji & Front Office

Tugas dari bagian Pulahta Haji & Front Office yaitu :

- 1) Menerima catatan pendaftaran calon jemaah umrah.
- 2) Menginput data pendaftaran kedalam master.
- 3) Menerima berkas jemaah kemudian di input ke master.
- 4) Mengelompokkan berkas sesuai dengan paket yang dipilih.
- 5) Membuat request program perjalanan.
- 6) Membuat LRP (Laporan Rencana Perjalanan Umrah).
- 7) Membuat Apply visa dalam format excel
- 8) Membuat tempelan nama di paspor.
- 9) Membuat daftar kelengkapan berkas sebelum dikirim ke Jakarta.
- 10) Bertanggung jawab sepenuhnya kepada Manajer operasional.

k. Pulahta Umrah

Tugas dari bagian Pulahta umrah yaitu :

- 1) Menerima catatan pendaftaran calon jemaah umrah.
- 2) Menginput data pendaftaran ke dalam master.
- 3) Menerima berkas jemaah dan memasukkannya ke dalam data master.
- 4) Mengelompokkan berkas sesuai dengan paket yang dipilih jemaah.
- 5) Membuat request program perjalanan.
- 6) Membuat LRPU (Laporan Rencana Perjalanan Umrah).
- 7) Membuat Apply visa dalam format excel.
- 8) Membuat label nama untuk di tempel pada paspor.
- 9) Menyusun daftar kelengkapan berkas sebelum dikirim ke Jakarta.
- 10) Bertanggung jawab sepenuhnya kepada Manajer operasional.

l. Pembimbing Ibadah

Tugas dari bagian Pembimbing Ibadah yaitu :

- 1) Menyiapkan materi bimbingan ibadah dalam bentuk hard copy maupun soft copy untuk keperluan presentasi bimbingan ibadah kepada jemaah
- 2) Memberikan bimbingan materi ibadah dalam manasik secara jelas dan detail tentang syarat, rukun, wajib umrah dan haji, dan hal-hal yang dilarang dalam pelaksanaan umrah dan haji
- 3) Melakukan pembimbingan dan pendampingan kepada jemaah secara proses pelaksanaan umrah dan haji dilaksanakan.

m. Accounting

Tugas dari bagian Accounting yaitu :

- 1) Membuat laporan keuangan.
- 2) Membuat Laporan pajak dan melaporkan ke kantor pajak.

- 3) Mencocokkan invoice dengan pemesanan hotel.
- 4) Mengelola kas kecil.
- 5) Membuat laporan akhir 2 hari sebelum keberangkatan.
- 6) Membuat daftar gaji.
- 7) Mengelola tabungan & hutang karyawan.
- 8) Mengajukan pembuatan, perpanjangan kredit Bank & pengajuan bank garansi.
- 9) Membuat perkiraan CBA untuk keberangkatan yang akan datang sebagai Analisa.
- 10) Merekap pembayaran hotel di Madinah & Makkah.
- 11) Mengajukan panjar handling & realisasi *handling* Jakarta.
- 12) Mengajukan panjar bulanan & realisasi kantor Jakarta.
- 13) Mengelola Keuangan Jamsostek untuk dibayarkan ke Jamsostek.
- 14) Mengelola keuangan OR atas depo tiket garuda.
- 15) Mengajukan proposal kerjasama yang diajukan pihak bank kepada Travel Kaltrabu.
- 16) Bertanggung jawab sepenuhnya kepada Manajer keuangan.

n. Perlengkapan

Tugas dari Bagian Perlengkapan :

- 1) Memperbarui stok perlengkapan Umrah, Haji & perkantoran.
- 2) Merencanakan pengadaan perlengkapan Umrah & Haji yang kurang dalam memenuhi kebutuhan satu tahun.
- 3) Menyusun daftar penerima perlengkapan pada setiap keberangkatan dan mengumpulkannya ke dalam buku besar serta laporan ke Manager.
- 4) Melakukan kontrol & perbaikan berkala terhadap peralatan kantor (komputer, laptop, AC, kipas angin, dispenser) & mobil Perusahaan.

- 5) Membuat daftar inventaris Perusahaan.
- 6) Bertanggung jawab sepenuhnya kepada Manajer Umum.

o. Front Office Umrah

Tugas dari bagian Front Office Umrah yaitu :

- 1) Memberikan informasi & penjelasan Tentang Haji Khusus, Umrah & Wisata Muslim, tanggal keberangkatan, paket, hotel, dan kesediaan seat pada jemaah.
- 2) Mendaftarkan calon jemaah dan menerima serta mengelola berkas dari jemaah kemudian memaketkan berkas jemaah.
- 3) Membuat catatan pembayaran calon jemaah yang akan diserahkan kepada kasir pada saat melakukan pembayaran uang muka dan pelunasan.
- 4) Menyerahkan berkas pendaftaran Calon jemaah Umrah & Haji Khusus kepada PULAHTA.
- 5) Melakukan konfirmasi ulang melalui telepon kepada jemaah yang berkas administrasinya belum lengkap sesuai batas waktu yang ditentukan.
- 6) Menyerahkan kembali berkas asli (Akte & Buku nikah) dan copy BPIH kepada calon jemaah haji.
- 7) Bertanggung jawab sepenuhnya kepada Manajer Operasional.

p. Bank dan Pembukuan

Tugas dari bagian Bank & Pembukuan yaitu :

- 1) Membukukan transaksi penerimaan & pengeluaran kas harian.
- 2) Mengecek atau membuat rekonsiliasi bank semua rekening yang ada di bank, antara catatan bank dengan catatan pada perusahaan.
- 3) Menginput data transaksi harian ke program MYOB.
- 4) Menyetorkan uang tunai ke bank.
- 5) Mentransfer pembayaran ke bank.

- 6) Membeli atau deal USD di bank.
- 7) Mengajukan & meminta disposisi mengenai permintaan diskon dari jemaah kepada pimpinan.
- 8) Mengajukan & meminta disposisi mengenai pengembalian kelebihan pembayaran paket umrah pada pimpinan.
- 9) Membuat laporan CBA setiap keberangkatan.
- 10) Bertanggung jawab sepenuhnya kepada Manajer Keuangan.

q. Kasir

Tugas dari Bagian Kasir yaitu :

- 1) Menerima pembayaran jemaah Umrah & Haji.
- 2) Membuat kwitansi pembayaran jemaah (tanda terima sementara untuk titipan).
- 3) Menginput nominal pembayaran dalam kas kasir.
- 4) Membukukan kwitansi kedalam rekapitulasi pembayaran Umrah & Haji.
- 5) Mengecek kurs dollar dan memantau perubahannya secara berkala.
- 6) Mengonfirmasi kepada jemaah terakit uang titipan yang sudah dibuatkan kwitansi.
- 7) Menyiapkan uang untuk disetorkan ke bank.
- 8) Mengecek data member di tahun sebelumnya untuk jemaah yang meminta diskon.
- 9) Memperbaharui data atau rekapitulasi pembayaran jemaah sesuai room list dan data pendaftaran.
- 10) Mengecek & menghitung uang di kas kasir untuk tutup kas harian.
- 11) Bertanggung jawab sepenuhnya kepada Manajer keuangan.

B. Hasil Penelitian

Setelah memaparkan latar belakang lokasi penelitian, pada bagian ini peneliti akan penguraikan hasil temuan yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi

selama proses penelitian yang dilakukan di Pt. Kaltrabu Indah. Data yang berhasil dikumpulkan di lapangan terkait dengan penelitian berjudul “Pelayanan Jemaah Umrah Pada Pt. Kaltrabu Indah” yang hasilnya akan dijelaskan secara rinci sebagai berikut :

1. Pelayanan Jemaah Umrah pada PT. Kaltrabu Indah

Pelayanan jemaah umrah pada PT. Kaltrabu Indah merupakan rangkaian kegiatan yang diberikan kepada jemaah sejak tahap awal pendaftaran sampai jemaah kembali ke tanah air. Pelayanan tersebut tidak hanya berkaitan dengan keberangkatan menuju Tanah Suci, tetapi juga mencakup proses pemberian informasi, pengurusan administrasi, pembekalan manasik, penyediaan perlengkapan, pengaturan akomodasi, transportasi, konsumsi, pendampingan ibadah, serta penanganan kebutuhan dan keluhan jemaah selama mengikuti perjalanan umrah.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, pelayanan jemaah umrah pada PT. Kaltrabu Indah menunjukkan bahwa pihak travel berupaya memberikan layanan yang jelas, tertata, dan mudah dipahami oleh jemaah. Pelayanan tersebut terlihat dari adanya informasi paket umrah, brosur, buku panduan manasik, *itinerary* perjalanan, perlengkapan umrah, pengurusan dokumen, serta pendampingan pembimbing ibadah. Selain itu, pelayanan juga tampak dari cara pihak travel merespons pertanyaan dan keluhan jemaah, baik sebelum keberangkatan maupun selama perjalanan berlangsung.

Pelayanan yang diberikan PT. Kaltrabu Indah dalam penelitian ini dapat dilihat melalui lima aspek, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kelima aspek tersebut digunakan untuk memudahkan peneliti dalam menjelaskan bentuk pelayanan yang diterima dan dirasakan langsung oleh jemaah. Adapun hasil penelitian mengenai pelayanan jemaah umrah pada PT. Kaltrabu Indah dijelaskan sebagai berikut.

a. Bukti fisik (*tangibles*)

Bukti fisik dalam pelayanan jemaah umrah terlihat dari hal-hal yang dapat

dilihat, dibaca, digunakan, atau dirasakan langsung oleh jemaah. Dalam penelitian ini, bukti fisik pelayanan PT. Kaltrabu Indah tampak pada tersedianya brosur dan dokumen tertulis, buku panduan manasik, itinerary perjalanan, perlengkapan umrah, serta fasilitas perjalanan seperti hotel, konsumsi, dan transportasi. Berdasarkan observasi dan dokumentasi, bentuk pelayanan ini menjadi bagian awal yang membantu jemaah memahami paket umrah dan mempersiapkan diri sebelum keberangkatan. Pada saat observasi, peneliti juga melihat bahwa penjelasan petugas kepada calon jemaah didukung dengan bahan tertulis, sehingga informasi yang diberikan tidak hanya disampaikan secara lisan.

1) Brosur dan dokumen tertulis

Brosur dan dokumen tertulis menjadi salah satu bentuk pelayanan yang diberikan kepada jemaah sejak tahap pendaftaran. Melalui dokumen tersebut, jemaah memperoleh informasi mengenai biaya paket umrah, fasilitas yang didapatkan, jadwal keberangkatan, serta persyaratan yang harus dipenuhi. Dengan adanya informasi tertulis, jemaah memiliki pegangan yang dapat dibaca kembali apabila ada hal yang belum dipahami.

Gambar 4. 3 Brosur Umrah PT Kaltrabu Indah

FREE THAI

UMRAH REGULER AKHIR TAHUN
26 Desember 2024

12 Hari Start Banjarmasin
Garuda Indonesia

Paket A Rp. 33.500.000
Hotel Madinah ***
RUA INTER / GRAND PLAZA
Hotel Makkah ***
AL BANONAH / SETARAF

Paket B Rp. 40.250.000
Hotel Madinah ****
GRAND PLAZA BADR AL MAQOM
Hotel Makkah ****
OLAYAN AJYAD / AZKA AL MAQOM

Paket C Rp. 49.500.000
Hotel Madinah *****
DALLAH TAIBAH / AL HARAM
Hotel Makkah *****
AL SAFAWAH / ROYAL AL EIMAN

Harga BELUM termasuk Manasik, Handling Airport & Perlengkapan Ibadah Umrah Senilai Rp. 2.000.000,-

KALTRABU
KALTRABU BANUA KALTRABU INDAH
+62 816 2170 20 +62 812 5611 1212 k@kaltrabu@gmail.com

PROGRAM UMRAH REGULER AKHIR TAHUN 26 DESEMBER 2024

NO	HARI	TANGGAL	PROG PERJALANAN
	HAJIR	RIKUYAH	12 HARI
1	KAMIS	26-Dec-24	BANUAH-BANUA-SAMARTA-JEDDAH-MADINAH
2	JUMAT	27-Dec-24	MADINAH
3	SABTU	28-Dec-24	MADINAH
4	MINGGU	29-Dec-24	MADINAH
5	SENIN	30-Dec-24	MADINAH-MADINAH
6	SELASA	31-Dec-24	MADINAH
7	RABU	01-Jan-25	MADINAH
8	KAMIS	02-Jan-25	MADINAH
9	JUMAT	03-Jan-25	MADINAH
10	SABTU	04-Jan-25	MADINAH
11	MINGGU	05-Jan-25	MADINAH-JEDDAH
12	SENIN	06-Jan-25	JEDDAH-JAKARTA-BANUAH

PAKET A
MADINAH : M A D I N A H
M A K K A H : BANONAH / SETARAF
QUAD (4) : Rp. 33.500.000,-
TRIPLE (3) : Rp. 34.950.000,-
DOUBLE (2) : Rp. 37.950.000,-
M A D I N A H : GRAND PLAZA BADR AL MAQOM
M A K K A H : OLAYAN AJYAD / AZKA AL MAQOM

PAKET B
MADINAH : M A D I N A H
M A K K A H : AL SAFAWAH / ROYAL AL EIMAN
QUAD (4) : Rp. 40.250.000,-
TRIPLE (3) : Rp. 42.950.000,-
DOUBLE (2) : Rp. 47.950.000,-

PAKET C
MADINAH : DALLAH TAIBAH / AL HARAM
M A K K A H : AL SAFAWAH / ROYAL AL EIMAN
QUAD (4) : Rp. 49.500.000,-
TRIPLE (3) : Rp. 52.500.000,-
DOUBLE (2) : Rp. 59.500.000,-

Jika Hotel yang sesuai program pada saatnya tidak dalam status OK, maka KALTRABU akan menggantikannya dengan hotel yang setara.

Harga bisa berubah sewaktu-waktu dengan perubahan tarif pesawat & hotel yang sesuai waktu, juga bisa berubah, tanpa menganggu nilai ibadah anda.

Harga BELUM termasuk Manasik, Handling Airport & Perlengkapan Ibadah Umrah Senilai Rp. 2.000.000,-

KALTRABU
KALTRABU BANUA KALTRABU INDAH
+62 816 2170 20 +62 812 5611 1212 k@kaltrabu@gmail.com

AIRLINE BY
Garuda Indonesia

Sumber: Dokumentasi Penelitian

Hal ini disampaikan oleh Ibu Rafli yang menyatakan:

“Iya, saya menerima brosur dan dokumen tertulis dari PT. Kaltrabu. Informasi yang diberikan sangat lengkap, mulai dari rincian biaya paket umrah, fasilitas yang akan didapatkan, jadwal keberangkatan, hingga syarat dan ketentuan pendaftaran. Semua dijelaskan dengan jelas dan mudah dipahami, sehingga saya tidak merasa bingung saat proses pendaftaran.”¹

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa dokumen tertulis membantu jemaah memahami isi paket umrah. Informasi mengenai biaya, fasilitas, jadwal, dan ketentuan pendaftaran tidak hanya disampaikan secara lisan, tetapi juga diberikan dalam bentuk tertulis agar lebih mudah dipahami.

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Nor Hayati. Beliau menjelaskan:

“Iya, pas pendaftaran aku menerima brosur lawan jua penjelasan tertulis dari pihak PT. Kaltrabu. Di situ sudah dijelaskan dengan jelas biaya paket umrah, apa aja fasilitas yang didapat, termasuk tiket pesawat, hotel, konsumsi, dan transportasi selama di sana. Jadwal keberangkatannya jua sudah tercantum, jadi aku bisa memperkirakan waktu dan persiapannya dari jauh hari. Selain itu, syarat dan ketentuan pendaftarannya juga dijelaskan, seperti kelengkapan dokumen dan sistem pembayarannya. Biasanya jua dijelaskan ulang lewat WhatsApp, jadi mun ada yang kurang paham bisa langsung ditanyakan. Jadi menurut aku, informasi paket umrah yang diberikan sudah lengkap dan cukup jelas.”²

Keterangan Ibu Nor Hayati tersebut menunjukkan bahwa brosur dan penjelasan tertulis yang diberikan oleh PT. Kaltrabu Indah tidak hanya berfungsi sebagai pelengkap administrasi, tetapi juga menjadi pegangan awal bagi jemaah dalam memahami paket umrah yang akan diikuti. Melalui brosur tersebut, jemaah dapat mengetahui rincian biaya, fasilitas yang diperoleh, jadwal keberangkatan, serta ketentuan yang harus dipenuhi sebelum berangkat. Informasi seperti ini penting karena tidak semua jemaah dapat mengingat seluruh penjelasan yang disampaikan secara lisan oleh petugas. Dengan adanya dokumen tertulis, jemaah

¹ Wawancara dengan Ibu Rafli, jemaah umrah PT. Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025.

² Wawancara dengan Ibu Nor Hayati, jemaah umrah PT. Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025.

dapat membaca kembali informasi tersebut ketika diperlukan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan dua jemaah tersebut, dapat dipahami bahwa brosur dan dokumen tertulis telah membantu jemaah dalam memperoleh gambaran awal mengenai pelayanan yang diberikan oleh PT. Kaltrabu Indah. Informasi yang disampaikan tidak hanya berkaitan dengan biaya perjalanan, tetapi juga mencakup fasilitas seperti tiket pesawat, hotel, konsumsi, transportasi, jadwal keberangkatan, kelengkapan dokumen, dan sistem pembayaran. Hal ini menunjukkan bahwa pihak travel berupaya memberikan informasi yang cukup jelas sejak awal pendaftaran, sehingga jemaah dapat mempersiapkan diri dengan lebih baik.

Keterangan tersebut juga diperkuat dengan hasil observasi peneliti bahwa pelayanan informasi di PT. Kaltrabu Indah tidak hanya dilakukan melalui penjelasan langsung dari petugas, tetapi juga melalui bahan tertulis seperti brosur dan dokumen paket umrah. Peneliti melihat bahwa informasi tertulis tersebut menjadi salah satu sarana yang digunakan untuk menjelaskan pilihan paket, fasilitas perjalanan, serta persyaratan yang harus dilengkapi oleh calon jemaah. Selain itu, penjelasan dalam brosur masih dapat dikonfirmasi kembali melalui petugas apabila ada bagian yang belum dipahami.

Data dokumentasi juga menunjukkan bahwa informasi paket umrah disusun dalam bentuk rincian layanan, sehingga jemaah tidak hanya menerima penjelasan secara umum, tetapi juga memperoleh gambaran mengenai fasilitas yang akan diterima selama perjalanan. Dengan demikian, pelayanan dalam bentuk dokumen tertulis memiliki peran penting dalam membantu jemaah memahami layanan yang disediakan. Keberadaan brosur dan dokumen tertulis juga membuat proses pendaftaran menjadi lebih jelas, karena jemaah memiliki dasar informasi sebelum

menentukan pilihan paket dan melengkapi persyaratan keberangkatan.

2) Buku Panduan Manasik dan Itinerary Perjalanan

Selain brosur dan dokumen paket umrah, PT. Kaltrabu Indah juga memberikan buku panduan manasik dan itinerary perjalanan kepada jemaah sebelum keberangkatan. Buku panduan manasik berfungsi sebagai pegangan bagi jemaah dalam memahami tata cara pelaksanaan ibadah umrah, sedangkan itinerary perjalanan membantu jemaah mengetahui susunan kegiatan selama perjalanan, mulai dari keberangkatan, kegiatan ibadah, ziarah, hingga kepulangan.

Gambar 4. 4 Panduan Praktis Program Perjalanan Ibadah Umrah



Sumber: Dokumentasi Penelitian

Berdasarkan dokumentasi yang diperoleh, buku panduan manasik dan *itinerary* perjalanan menjadi bagian penting dalam pelayanan karena keduanya membantu jemaah mempersiapkan diri sebelum berangkat. Melalui buku panduan, jemaah dapat mempelajari kembali materi ibadah yang telah disampaikan pada saat manasik. Sementara itu, *itinerary* perjalanan memberikan gambaran mengenai jadwal kegiatan yang akan dijalani, sehingga jemaah dapat menyesuaikan persiapan pribadi dengan rangkaian perjalanan yang telah disusun oleh pihak travel.

Ibu Rafli menyampaikan bahwa beliau menerima buku panduan manasik dan *itinerary* sebelum keberangkatan:

“Iya, saya menerima buku panduan manasik dan *itinerary* perjalanan

sebelum keberangkatan dari PT. Kaltrabu.”³

Hal ini juga diperkuat oleh keterangan Ibu Nor Hayati yang menyatakan:

“Iya dibarinya ay pasti sebelum tulakan itu.”⁴

Mengenai isi buku panduan, Ibu Rafli menilai bahwa materi yang diberikan cukup membantu. Beliau mengatakan:

“Menurut saya, isinya sangat informatif dan mudah dipahami. Penjelasannya disusun secara rapi dan sistematis, sehingga membantu saya memahami rangkaian ibadah maupun jadwal perjalanan dengan baik. Buku panduan tersebut sangat membantu sebagai pegangan selama persiapan dan pelaksanaan umrah.”⁵

Keterangan tersebut diperkuat dengan hasil observasi peneliti bahwa buku panduan manasik dan itinerary perjalanan digunakan sebagai salah satu sarana pendukung dalam pelayanan jemaah. Peneliti melihat bahwa dokumen tersebut membantu jemaah memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai tata cara ibadah, jadwal kegiatan, serta hal-hal yang perlu diperhatikan selama perjalanan. Dengan adanya dokumen tersebut, jemaah tidak hanya menerima penjelasan secara lisan, tetapi juga memiliki pegangan tertulis yang dapat dibaca kembali apabila diperlukan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi tersebut, buku panduan manasik dan itinerary perjalanan tidak hanya berfungsi sebagai pelengkap administrasi, tetapi juga menjadi bagian penting dalam mempersiapkan jemaah sebelum keberangkatan. Keberadaan dokumen tersebut membantu jemaah memahami alur ibadah dan perjalanan secara lebih tertib, sehingga jemaah dapat mengikuti rangkaian kegiatan umrah dengan lebih siap dan terarah.

3) Perlengkapan Umrah

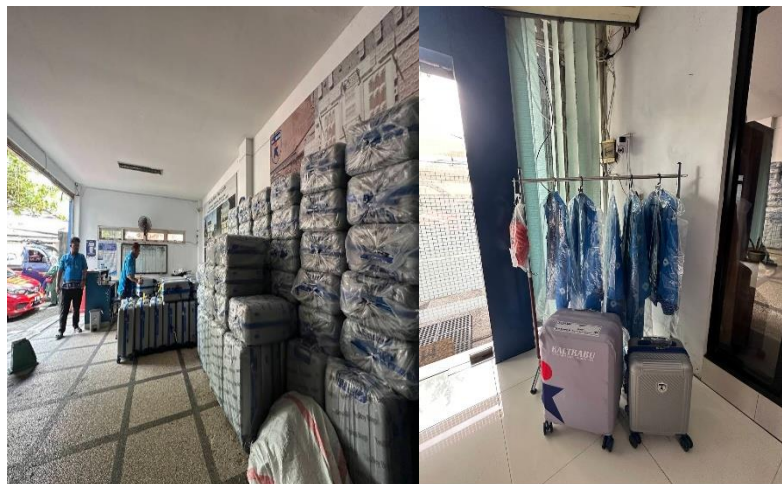
³ Wawancara dengan Ibu Rafli, jemaah umrah PT. Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025.

⁴ Wawancara dengan Ibu Nor Hayati, jemaah umrah PT. Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025.

⁵ Wawancara dengan Ibu Rafli, jemaah umrah PT. Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025.

Perlengkapan umrah merupakan salah satu bagian dari pelayanan yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh jemaah. Perlengkapan tersebut umumnya meliputi koper, seragam, tas, dan identitas jemaah. Selain berfungsi untuk mendukung kebutuhan selama perjalanan, perlengkapan juga membantu pihak travel dalam mengenali dan mengatur jemaah ketika berada dalam rombongan, baik pada saat keberangkatan, selama perjalanan, maupun ketika berada di Tanah Suci

Gambar 4. 5 Perlengkapan Jemaah Umrah PT Kaltrabu Indah



Sumber: Dokumentasi Penelitian

Berdasarkan dokumentasi dan keterangan jemaah, PT. Kaltrabu Indah memiliki standar pemberian perlengkapan kepada jemaah sebelum keberangkatan. Perlengkapan tersebut diberikan sebagai bagian dari kesiapan perjalanan agar jemaah memiliki kebutuhan dasar yang dapat digunakan selama mengikuti rangkaian ibadah umrah. Hal ini disampaikan oleh Ibu Rafli:

“Menurut saya, perlengkapan yang disediakan sangat lengkap dan memadai. Bahkan pada umrah saya yang kedua, saya kembali diberikan seluruh perlengkapan baru, meskipun perlengkapan dari umrah sebelumnya

sebenarnya masih layak digunakan.”⁶

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa perlengkapan yang diberikan sudah dinilai memadai oleh jemaah. Pemberian perlengkapan baru juga menunjukkan adanya standar pelayanan perusahaan. Namun, dari sisi kebutuhan jemaah yang sudah sering berangkat, terdapat masukan agar perlengkapan dapat lebih disesuaikan.

Ibu Nor Hayati menyampaikan:

“Menurut aku, berhubung aku sudah kawa disambat rancak umrah, banyak banar sudah barang-barang itu. Kaya kain baju, kada pernah lagi aku menjahit bajunya, kopernya betumpuk jua.”⁷

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa perlengkapan yang diberikan memang membantu bagi jemaah baru, tetapi bagi jemaah yang sudah sering berangkat, perlengkapan yang terus diberikan setiap keberangkatan tidak selalu menjadi kebutuhan utama. Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Rafli ketika beliau ingin kembali berangkat:

“Kualitas perlengkapannya menurut saya sangat baik dan konsisten. Inshaallah pada bulan Januari 2026 saya akan berangkat umrah untuk yang ketiga kalinya. Karena koper dan seragam saya masih dalam kondisi bagus, saya sempat menanyakan apakah boleh tidak mengambil koper dan seragam tersebut. Namun pihak PT. Kaltrabu menyampaikan bahwa hal tersebut tidak diperbolehkan karena sudah menjadi ketentuan atau peraturan dari pihak perusahaan.”⁸

Berdasarkan beberapa keterangan tersebut, dapat dipahami bahwa kualitas perlengkapan umrah yang diberikan PT. Kaltrabu Indah dinilai baik dan konsisten. Perlengkapan tersebut membantu jemaah dalam mempersiapkan perjalanan dan memudahkan pengenalan rombongan. Meskipun demikian, terdapat catatan bahwa kebijakan perlengkapan bagi jemaah yang sudah berulang kali berangkat dapat

⁶ Wawancara dengan Ibu Rafli, jemaah umrah PT. Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025.

⁷ Wawancara dengan Ibu Nor Hayati, jemaah umrah PT. Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025.

⁸ Wawancara dengan Ibu Rafli, jemaah umrah PT. Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025.

menjadi bahan pertimbangan. Apabila memungkinkan, pihak travel dapat memberikan pilihan tertentu bagi jemaah lama yang masih memiliki perlengkapan layak pakai, tanpa mengurangi standar pelayanan dan keseragaman rombongan.

4) Akomodasi, Konsumsi, dan Transportasi

Fasilitas perjalanan seperti hotel, konsumsi, dan transportasi juga menjadi bagian penting dari bukti fisik pelayanan. Fasilitas ini sangat dirasakan langsung oleh jemaah karena berkaitan dengan kenyamanan selama perjalanan. Berdasarkan hasil wawancara, fasilitas yang diterima jemaah bergantung pada paket umrah yang dipilih. Oleh karena itu, informasi mengenai perbedaan fasilitas antar paket menjadi hal penting agar jemaah dapat menyesuaikan harapan dengan paket yang dipilih.

Ibu Rafli menjelaskan:

“Kalau saya lihat, pengalaman saya berbeda-beda karena saya mengambil paket yang berbeda untuk umrah pertama dan kedua. Umrah pertama, menurut saya fasilitasnya nyaman dan sesuai, meskipun paketnya termasuk yang agak mahal. Untuk umrah kedua, ada beberapa kekurangan. Hotelnya tidak senyaman paket pertama, saat makan juga harus antre panjang, dan saat keberangkatan waktu itu musim panas, sekitar 46 derajat Celcius. Saya sempat sedikit sakit, dan banyak jemaah yang mimisan karena cuacanya. Sedangkan untuk umrah ketiga, saya memilih paket yang sama dengan umrah pertama dan berangkat di musim dingin. Jadi menurut saya, kenyamanan sangat tergantung pada pilihan paket; semakin mahal paketnya, kualitas fasilitas dan pelayanannya biasanya juga lebih baik.”⁹

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Nor Hayati:

“Kenyamanan tergantung paket, aku biasanya makai paket yang di safwah, walaupun larang tapi kenyamanannya terjamin, hotelnya nyaman, pernah tekena hotel yang view nya langsung ka’bah. Cuman wahini habarnya harus nambah biaya nya di luar harga paket.”¹⁰

Keterangan tersebut diperkuat dengan hasil observasi peneliti bahwa informasi mengenai fasilitas perjalanan memang disampaikan berdasarkan jenis

⁹ Wawancara dengan Ibu Rafli, jemaah umrah PT. Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025.

¹⁰ Wawancara dengan Ibu Nor Hayati, jemaah umrah PT. Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025.

paket yang dipilih oleh jemaah. Dalam pelayanan umrah, perbedaan paket menjadi salah satu faktor yang memengaruhi fasilitas yang diterima, terutama pada aspek hotel, jarak penginapan, konsumsi, dan kenyamanan transportasi. Peneliti melihat bahwa pihak travel memberikan penjelasan mengenai fasilitas tersebut kepada jemaah agar jemaah dapat menyesuaikan pilihan paket dengan kemampuan dan kebutuhan masing-masing.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat dipahami bahwa fasilitas akomodasi, konsumsi, dan transportasi pada PT. Kaltrabu Indah pada dasarnya telah diberikan sesuai dengan paket yang dipilih oleh jemaah. Jemaah yang memilih paket dengan biaya lebih tinggi cenderung memperoleh fasilitas yang lebih nyaman, seperti hotel yang lebih dekat atau lebih baik, pelayanan konsumsi yang lebih tertata, serta kenyamanan perjalanan yang lebih terasa. Sementara itu, pada paket dengan biaya yang lebih rendah, fasilitas yang diberikan tetap tersedia, tetapi tingkat kenyamanannya tidak selalu sama dengan paket yang lebih tinggi.

Keterangan Ibu Rafli juga menunjukkan bahwa kenyamanan jemaah tidak hanya dipengaruhi oleh fasilitas dari pihak travel, tetapi juga oleh keadaan di luar kendali travel, seperti kondisi cuaca. Pada saat keberangkatan musim panas, suhu yang tinggi membuat sebagian jemaah merasa kurang nyaman, bahkan ada yang mengalami gangguan kesehatan ringan seperti mimisan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan perjalanan umrah tidak hanya berkaitan dengan penyediaan fasilitas, tetapi juga dengan kemampuan jemaah dalam menyesuaikan diri terhadap kondisi lingkungan selama berada di Tanah Suci.

Adapun keterangan Ibu Nor Hayati menunjukkan bahwa sebagian jemaah sudah memahami bahwa kenyamanan fasilitas sangat berkaitan dengan paket yang dipilih. Jemaah yang memilih paket dengan hotel tertentu, seperti kawasan yang

dekat dengan Masjidil Haram, tentu mendapatkan kenyamanan lebih, tetapi biasanya juga harus menyesuaikan dengan biaya tambahan atau harga paket yang lebih tinggi. Oleh karena itu, kejelasan informasi mengenai perbedaan fasilitas antar paket menjadi sangat penting agar tidak menimbulkan kesalahpahaman antara pihak travel dan jemaah.

Dengan demikian, pelayanan pada aspek akomodasi, konsumsi, dan transportasi sudah berjalan sesuai dengan ketentuan paket yang ditawarkan. Namun, pihak travel tetap perlu memberikan penjelasan secara rinci sejak awal mengenai perbedaan fasilitas pada masing-masing paket, terutama mengenai lokasi hotel, jenis konsumsi, transportasi yang digunakan, dan kemungkinan adanya perbedaan kenyamanan antar paket. Penjelasan yang rinci akan membantu jemaah memahami layanan yang akan diterima, sehingga harapan jemaah dapat disesuaikan dengan paket yang dipilih.

b. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan dalam pelayanan jemaah umrah terlihat dari kemampuan PT. Kaltrabu Indah memberikan pelayanan sesuai dengan informasi, jadwal, fasilitas, dan ketentuan yang telah disampaikan kepada jemaah. Dalam perjalanan umrah, keandalan sangat penting karena jemaah menyerahkan banyak urusan kepada pihak travel, seperti pendaftaran, pembayaran, pengurusan dokumen, visa, jadwal keberangkatan, hotel, transportasi, dan kepulangan.

Berdasarkan wawancara dengan jemaah dan dokumentasi pelayanan, keandalan PT. Kaltrabu Indah terlihat pada proses pendaftaran yang mudah, pengurusan administrasi dan visa yang terbantu oleh pihak travel, serta kesesuaian antara informasi awal dengan pelayanan yang diterima jemaah.

1) Proses Pendaftaran

Proses pendaftaran merupakan tahap awal yang menentukan kesan jemaah terhadap pelayanan travel. Berdasarkan hasil wawancara, proses pendaftaran di PT. Kaltrabu Indah dinilai mudah, jelas, dan tidak membingungkan. Jemaah memperoleh informasi mengenai pembayaran, pelayanan, persyaratan, dan fasilitas yang akan diterima selama perjalanan.

Ibu Rafli menyampaikan:

“Saya alhamdulillah sudah 2 kali umrah dan insyaallah akan melaksanakan umrah yang ke 3 dengan ikut PT.Kaltrabu ini, menurut saya, Informasinya sangat jelas, mulai dari : pembayaran, service, persyaratan, apa saja yang di dapat saat perjalanan berlangsung.”¹¹

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa informasi pendaftaran sudah diberikan dengan jelas. Jemaah dapat memahami apa saja yang harus disiapkan dan apa saja yang akan diperoleh selama perjalanan umrah.

Ibu Nor Hayati juga menyampaikan bahwa proses pendaftaran terasa lebih mudah karena data jemaah yang sudah pernah berangkat tersimpan dengan baik. Beliau mengatakan:

“Menurut aku, proses pendaftaran umrah di PT. Kaltrabu itu nyaman aja pang dan sangat mudah, kada membingungkan sama sekali. Berhubung aku alhamdulillah biasanya umrah setahun sekali atau setahun dua kali, jadi sudah rancak umpat PT. Kaltrabu ini. Karena sudah rancak, jadi sudah terbiasa lawan prosesnya, dari awal pendaftaran sampai pas handak tulakan. Habistu mun handak umrah lagi, prosesnya jua nyaman, tinggal konfirmasi jadwal, lalu transfer duit aja lagi. Semua data sudah ada, jadi kada abut meulang dari awal. Karena sudah beberapa kali berangkat dan pelayanannya selalu baik, aku merasa PT. Kaltrabu ini sudah terpercaya, makanya nyaman terus menggunakan jasa mereka.”¹²

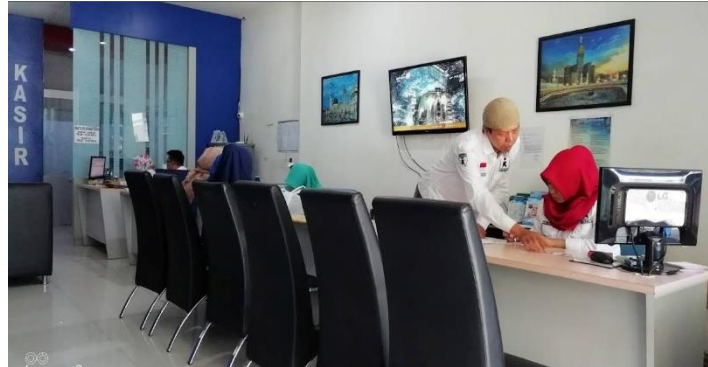
Keterangan Ibu Nor Hayati menunjukkan bahwa PT. Kaltrabu Indah memiliki pengelolaan data jemaah yang cukup tertata. Bagi jemaah yang sudah pernah berangkat, proses pendaftaran berikutnya menjadi lebih mudah karena data jemaah telah tersimpan. Jemaah tidak perlu mengulang seluruh proses dari awal,

¹¹ Wawancara dengan Ibu Rafli, jemaah umrah PT. Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025.

¹² Wawancara dengan Ibu Nor Hayati, jemaah umrah PT. Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025.

melainkan cukup melakukan konfirmasi jadwal dan melengkapi keperluan yang dibutuhkan untuk keberangkatan berikutnya.

Gambar 4. 6 Proses Pendaftaran Jemaah Umrah



Sumber: Dokumentasi Penelitian

Hal ini diperkuat dengan hasil observasi peneliti bahwa proses pendaftaran tidak hanya dilakukan melalui pengisian data awal, tetapi juga didukung oleh pencatatan administrasi jemaah. Peneliti melihat bahwa data dan berkas jemaah menjadi bagian penting dalam proses pelayanan, karena dari data tersebut pihak travel dapat melanjutkan proses berikutnya, seperti pengelompokan paket, persiapan dokumen, dan penyusunan keberangkatan. Dengan adanya administrasi yang tertata, proses pelayanan menjadi lebih mudah, baik bagi pihak travel maupun bagi jemaah.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut, dapat dipahami bahwa proses pendaftaran pada PT. Kaltrabu Indah sudah berjalan cukup baik. Jemaah memperoleh informasi yang jelas, prosedur pendaftaran tidak menyulitkan, dan data jemaah yang pernah berangkat dapat digunakan kembali untuk mempermudah proses berikutnya. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan pelayanan PT. Kaltrabu Indah terlihat sejak tahap awal, yaitu pada proses pendaftaran dan pengelolaan administrasi jemaah.

2) Pengurusan Administrasi dan Visa

Selain pendaftaran, keandalan pelayanan juga terlihat pada pengurusan administrasi dan visa. Jemaah umrah membutuhkan dokumen perjalanan yang lengkap dan sesuai ketentuan. Tidak semua jemaah memahami proses pengurusan dokumen, sehingga bantuan dari pihak travel menjadi sangat penting.

Ibu Rafli menyampaikan:

“Iya, pihak PT. Kaltrabu sangat membantu dan memudahkan proses pengurusan visa umrah, terutama saat saya pertama kali melaksanakan umrah. Semua proses diurus dengan baik sehingga saya tidak mengalami kesulitan.”¹³

Ibu Nor Hayati juga menyampaikan:

“Iya, diurus oleh travel. Kayanya mun umpat travel ni pasti ay buhan travelnya yang meurus akan. Kecuali umrah mandiri. Naaaa ada kalo wahini umrah mandiri.”¹⁴

Dari dua keterangan tersebut, pengurusan administrasi dan visa menjadi salah satu pelayanan yang dirasakan langsung manfaatnya oleh jemaah. Pihak travel membantu mengurus proses tersebut sehingga jemaah tidak mengalami kesulitan yang berarti.

Terkait kendala pengurusan visa, Ibu Rafli menjelaskan:

“Tidak ada kendala yang berarti. Pada umrah kedua, saya kembali meminta bantuan PT. Kaltrabu untuk memperpanjang masa visa, dan prosesnya juga berjalan lancar. Sementara pada umrah ketiga, karena sudah berpengalaman dan memahami alurnya, saya sudah bisa mengurus visa sendiri tanpa kendala.”¹⁵

Keterangan tersebut diperkuat dengan hasil observasi peneliti bahwa pengurusan administrasi jemaah menjadi salah satu bagian penting dalam pelayanan PT. Kaltrabu Indah. Peneliti melihat bahwa pihak travel membantu jemaah dalam menyiapkan dan melengkapi berkas yang diperlukan sebelum

¹³ Wawancara dengan Ibu Rafli, jemaah umrah PT. Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025.

¹⁴ Wawancara dengan Ibu Nor Hayati, jemaah umrah PT. Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025.

¹⁵ Wawancara dengan Ibu Rafli, jemaah umrah PT. Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025.

keberangkatan. Berkas-berkas tersebut menjadi dasar untuk proses selanjutnya, seperti pendataan jemaah, pengurusan dokumen perjalanan, dan persiapan keberangkatan. Dalam hal ini, pihak travel berperan membantu jemaah agar proses administrasi dapat berjalan lebih mudah dan tidak membingungkan.

Berdasarkan dokumentasi yang diperoleh, pengurusan administrasi dan visa tidak berdiri sendiri, tetapi berkaitan dengan tahapan pelayanan lainnya, seperti pendaftaran, pemilihan paket, pelengkapan persyaratan, dan persiapan keberangkatan. Dokumentasi mengenai persyaratan administrasi, data jemaah, serta informasi keberangkatan dapat menjadi bukti pendukung bahwa pelayanan administrasi dilakukan secara teratur. Hal ini menunjukkan bahwa dokumen perjalanan menjadi bagian penting yang harus dipersiapkan sebelum jemaah mengikuti rangkaian ibadah umrah.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi tersebut, dapat dipahami bahwa pengurusan administrasi dan visa pada PT. Kaltrabu Indah cukup membantu jemaah. Bantuan ini sangat dirasakan oleh jemaah yang belum memahami proses pengurusan dokumen perjalanan. Dengan adanya bantuan dari pihak travel, jemaah tidak perlu mengurus seluruh proses secara mandiri, sehingga dapat lebih fokus mempersiapkan diri untuk pelaksanaan ibadah.

Keterangan Ibu Rafli juga menunjukkan bahwa pelayanan administrasi tidak hanya membantu pada keberangkatan pertama, tetapi juga tetap dapat dirasakan pada keberangkatan berikutnya. Pada saat jemaah sudah lebih berpengalaman, proses administrasi menjadi lebih mudah dipahami karena jemaah telah mengetahui alurnya. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan PT. Kaltrabu Indah tidak hanya menyelesaikan kebutuhan administrasi, tetapi juga memberikan pengalaman bagi jemaah untuk memahami tahapan keberangkatan

umrah.

Dengan demikian, pengelolaan administrasi dan visa menjadi salah satu bentuk keandalan pelayanan PT. Kaltrabu Indah. Pihak travel mampu membantu jemaah dalam menyiapkan dokumen keberangkatan dan memudahkan proses pengelolaan visa. Pelayanan ini penting karena kelengkapan administrasi menjadi syarat utama sebelum jemaah dapat berangkat. Apabila proses administrasi berjalan lancar, maka jemaah akan merasa lebih tenang dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak travel.

3) Kesesuaian Informasi dengan Realisasi Pelayanan

Keandalan pelayanan juga tampak dari kesesuaian antara informasi yang disampaikan dalam brosur dengan pelayanan yang diterima jemaah selama perjalanan. Kesesuaian ini menjadi penting karena jemaah menilai pelayanan bukan hanya dari apa yang dijanjikan, tetapi dari apakah janji tersebut benar-benar terlaksana.

Ibu Rafli menyatakan:

“Isi brosur tersebut sesuai dengan realisasi selama perjalanan. Fasilitas, jadwal, dan layanan yang dijanjikan semuanya terlaksana dengan baik. Tidak ada perbedaan yang signifikan antara informasi di brosur dengan yang saya rasakan langsung selama perjalanan umrah bersama PT. Kaltrabu.”¹⁶

Hal tersebut diperkuat oleh keterangan Ibu Nor Hayati:

“Menurut aku, isi brosur yang dibari buhannya itu sesuai sesuai aja sudah selama perjalanan. Apa yang dijelaskan di brosur, dari fasilitas, hotel, transportasi, sampai jadwal kegiatan, semuanya terlaksana sesuai dengan yang dijanjikan.”¹⁷

Keterangan tersebut diperkuat dengan hasil observasi peneliti bahwa informasi mengenai paket umrah, fasilitas, jadwal keberangkatan, dan ketentuan

¹⁶ Wawancara dengan Ibu Rafli, jemaah umrah PT. Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025.

¹⁷ Wawancara dengan Ibu Nor Hayati, jemaah umrah PT. Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025.

layanan disampaikan sejak awal kepada jemaah melalui penjelasan petugas dan bahan tertulis. Peneliti melihat bahwa pihak travel memberikan penjelasan mengenai fasilitas yang akan diterima sesuai dengan paket yang dipilih oleh jemaah. Dengan adanya penjelasan tersebut, jemaah dapat mengetahui gambaran layanan sebelum mengikuti perjalanan.

Berdasarkan dokumentasi yang diperoleh, informasi pelayanan PT. Kaltrabu Indah juga disusun dalam bentuk brosur dan rincian paket umrah. Dokumen tersebut memuat informasi mengenai fasilitas perjalanan, jadwal keberangkatan, serta layanan yang akan diterima oleh jemaah. Dokumentasi seperti brosur paket umrah dan jadwal perjalanan dapat menjadi bukti pendukung bahwa informasi pelayanan telah diberikan kepada jemaah sebelum keberangkatan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi tersebut, dapat dipahami bahwa pelayanan PT. Kaltrabu Indah dinilai cukup sesuai dengan informasi yang diberikan sejak awal. Kesesuaian antara brosur, penjelasan petugas, dan realisasi pelayanan selama perjalanan membuat jemaah merasa lebih percaya terhadap pihak travel. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan pelayanan tidak hanya terlihat dari kemampuan travel menyediakan fasilitas, tetapi juga dari kemampuan memenuhi informasi dan janji layanan yang telah disampaikan kepada jemaah.

Dengan demikian, kesesuaian informasi dengan realisasi pelayanan menjadi salah satu bentuk keandalan PT. Kaltrabu Indah dalam melayani jemaah umrah. Informasi yang jelas sejak awal membantu jemaah memahami layanan yang akan diterima, sedangkan pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan informasi tersebut memperkuat kepercayaan jemaah terhadap travel.

4) Konsistensi Pelayanan bagi Jemaah yang Berulang Kali Berangkat

Keandalan pelayanan juga terlihat dari pengalaman jemaah yang sudah beberapa kali menggunakan jasa PT. Kaltrabu Indah. Jemaah yang kembali menggunakan travel yang sama menunjukkan adanya pengalaman positif pada keberangkatan sebelumnya. Ibu Nor Hayati, misalnya, menyatakan bahwa karena sudah sering berangkat bersama PT. Kaltrabu Indah, beliau merasa terbiasa dan nyaman dengan prosesnya. Keterangan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang konsisten menjadi salah satu alasan jemaah tetap menggunakan travel yang sama.

Selain itu, Ibu Rafli juga menyampaikan bahwa kejelasan biaya, fasilitas, jadwal, dan kepastian keberangkatan membuat jemaah merasa aman menggunakan jasa PT. Kaltrabu Indah. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang dapat dipercaya menjadi bagian penting dalam membangun hubungan antara travel dan jemaah.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap dalam pelayanan jemaah umrah terlihat dari kesigapan PT. Kaltrabu Indah dalam memberikan informasi, menjawab pertanyaan, menyampaikan perubahan jadwal, dan menangani keluhan jemaah. Dalam perjalanan umrah, daya tanggap sangat diperlukan karena jemaah berada dalam kegiatan yang padat dan sering menghadapi situasi yang membutuhkan informasi cepat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan jemaah dan pihak PT. Kaltrabu Indah, daya tanggap pelayanan terlihat melalui komunikasi WhatsApp, penyampaian jadwal kegiatan, serta penanganan kendala di lapangan.

1) Pelayanan Informasi

Pelayanan informasi merupakan salah satu bentuk daya tanggap yang dirasakan jemaah sejak awal pendaftaran. Jemaah dapat bertanya kepada pihak

travel apabila ada informasi yang belum jelas. Media komunikasi yang banyak digunakan adalah WhatsApp, karena lebih mudah dan cepat.

Gambar 4. 7 Pelayanan di Whatsapp PT Kaltrabu Indah



Sumber: Dokumentasi Penelitian

Ibu Rafli menyampaikan:

“Pelayanan informasinya sangat jelas, misalnya ada yang kurang jelas, saya bisa menanyakannya dengan mudah melalui via whatshap, dan balasan dari mereka juga sangat fastrespon.”¹⁸

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa jemaah merasa mudah

mendapatkan jawaban atas pertanyaan yang diajukan. Hal ini membuat proses pendaftaran dan persiapan keberangkatan menjadi lebih praktis.

Ibu Nor Hayati juga menyatakan:

“Yang paling membantu itu komunikasinya. Mun ada apa-apa atau ada yang handak ditakun akan, aku tinggal chat aja lewat WhatsApp, langsung ditanggapi. Kada perlu datang langsung ke kantor, jadi lebih ringkas.”¹⁹

Dari keterangan tersebut, pelayanan informasi PT. Kaltrabu Indah tidak hanya dilakukan di kantor, tetapi juga melalui media komunikasi yang memudahkan jemaah. Hal ini menunjukkan bahwa pihak travel berupaya

¹⁸ Wawancara dengan Ibu Rafli, jemaah umrah PT. Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025.

¹⁹ Wawancara dengan Ibu Nor Hayati, jemaah umrah PT. Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025.

menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan jemaah yang membutuhkan informasi cepat.

2) Penyampaian Jadwal dan Informasi Selama Perjalanan

Selain pada tahap pendaftaran, daya tanggap juga terlihat selama perjalanan. Informasi mengenai jadwal kegiatan, waktu berkumpul, dan perubahan teknis biasanya disampaikan melalui grup WhatsApp. Dengan cara ini, informasi dapat diterima jemaah secara cepat dan serentak.

Ibu Rafli menjelaskan:

“Kalau menurut saya sih jelas aja. Penjelasan dari pembimbing mudah dipahami, cuma memang jemaah harus selalu stand by dengan handphone karena semua informasi biasanya di-update lewat grup WhatsApp. Menurut saya sudah cukup membantu. Contohnya seperti informasi jadwal kegiatan, misalnya pemberitahuan kalau jam 5 subuh sudah harus siap-siap, itu sangat membantu supaya tidak terlambat dan lebih tertib. Selama ini informasinya jelas dan tidak membingungkan, asalkan kita aktif mengikuti arahan dan rutin mengecek informasi di grup WhatsApp.”²⁰

Keterangan tersebut diperkuat dengan hasil observasi peneliti bahwa pelayanan informasi di PT. Kaltrabu Indah tidak hanya dilakukan secara langsung di kantor, tetapi juga melalui komunikasi lanjutan menggunakan WhatsApp. Peneliti melihat bahwa media tersebut menjadi salah satu sarana yang memudahkan jemaah dalam menanyakan kembali informasi yang belum dipahami, seperti jadwal keberangkatan, persyaratan administrasi, pembayaran, perlengkapan, dan persiapan sebelum berangkat.

Berdasarkan dokumentasi pelayanan, informasi kepada jemaah juga didukung oleh brosur, dokumen paket umrah, dan pemberitahuan melalui grup atau pesan WhatsApp. Dokumentasi tersebut menunjukkan bahwa informasi tidak hanya disampaikan secara lisan, tetapi juga diberikan dalam bentuk tertulis agar

²⁰ Wawancara dengan Ibu Rafli, jemaah umrah PT. Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025.

dapat dibaca kembali oleh jemaah apabila diperlukan. Hal ini membantu jemaah yang mungkin lupa terhadap penjelasan awal yang telah disampaikan oleh petugas.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi tersebut, dapat dipahami bahwa pelayanan informasi PT. Kaltrabu Indah cukup responsif. Jemaah merasa mudah menghubungi pihak travel ketika ada hal yang ingin ditanyakan. Jawaban yang diberikan melalui WhatsApp juga membuat proses komunikasi menjadi lebih ringkas, terutama bagi jemaah yang tidak selalu memiliki waktu untuk datang langsung ke kantor.

Dengan demikian, daya tanggap PT. Kaltrabu Indah dalam pelayanan informasi terlihat dari kemudahan jemaah memperoleh jawaban atas pertanyaan yang diajukan. Komunikasi yang cepat dan mudah dijangkau membuat jemaah merasa lebih terbantu dalam mempersiapkan keberangkatan. Pelayanan seperti ini penting karena semakin jelas informasi yang diterima jemaah, semakin kecil kemungkinan terjadinya kebingungan dalam mengikuti proses perjalanan umrah.

3) Penanganan Keluhan dan Kendala Jemaah

Daya tanggap PT. Kaltrabu Indah juga tampak pada penanganan keluhan dan kendala yang dialami jemaah. Salah satu contoh disampaikan oleh Ibu Nor Hayati terkait koper jemaah yang tidak ditemukan ketika tiba di Banjarmasin. Beliau mengatakan:

“Cepat tanggap aja pang, contohnya kaya semalam waktu aku tulak bulan agustus, ada kawan ku yang kopernya kada tau dimana, pas sudah datang ke banjar, kopernya kadada, kami hubungi ay pihak kaltrabu nya, cepat aja pang responnya, tanggung jawab aja toh buhannnya, alhamdulillah ada aja kopernya sekalinya, tesusat di jema'ah yang lain.”²¹

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa pihak travel tidak membiarkan

²¹ Wawancara dengan Ibu Nor Hayati, jemaah umrah PT. Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025.

keluhan jemaah tanpa tindak lanjut. Ketika ada permasalahan, pihak travel segera merespons dan membantu mencari penyelesaian.

Dari pihak PT. Kaltrabu Indah, Bapak Muhammad Rizqi Naufal menjelaskan bahwa perusahaan memiliki tim untuk menangani keluhan di beberapa lokasi. Beliau mengatakan:

“Kami mempunyai tim untuk menghandle masalah dan keluhan dari para jama’ah, di Madinah ada tim nya, di mekkah ada jua tim nya, di Jeddah juga ada, bahkan tim di bandara juga ada. Misalnya ada keluhan, kami mendengarkan dulu, kaya permasalahan koper lambat datang ke kamar, lambat dapat kunci kamar hotel, terus air hotel mati, AC kurang dingin, nah itu kami turun langsung ke tempat permasalahan, kami berikan pemahaman dengan jama’ah agar bersabar supaya suasananya tetap tenang, dan baru kami tindaklanjuti.”²²

Keterangan tersebut diperkuat dengan hasil observasi peneliti bahwa pelayanan PT. Kaltrabu Indah tidak hanya berhenti pada pemberian informasi sebelum keberangkatan, tetapi juga mencakup kesiapan petugas dalam membantu jemaah ketika terjadi kendala. Peneliti melihat bahwa pihak travel menyediakan jalur komunikasi bagi jemaah, baik melalui petugas maupun melalui grup WhatsApp, sehingga jemaah dapat menyampaikan keluhan atau pertanyaan dengan lebih mudah. Melalui jalur komunikasi tersebut, pihak travel dapat mengetahui permasalahan yang dialami jemaah dan memberikan arahan atau tindak lanjut sesuai dengan kebutuhan.

Berdasarkan dokumentasi pelayanan, penanganan keluhan juga dapat dilihat melalui adanya komunikasi antara jemaah dan pihak travel, baik dalam bentuk pesan WhatsApp, informasi rombongan, maupun dokumentasi kegiatan perjalanan. Dokumentasi tersebut dapat dilampirkan sebagai bukti pendukung bahwa pihak travel memiliki sarana komunikasi untuk menyampaikan informasi

²² Wawancara dengan Bapak Muhammad Rizqi Naufal, karyawan PT. Kaltrabu Indah, 4 November 2025.

dan menerima laporan dari jemaah. Selain itu, dokumentasi perjalanan juga dapat memperlihatkan keberadaan petugas atau pembimbing yang mendampingi rombongan selama kegiatan berlangsung.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi tersebut, dapat dipahami bahwa PT. Kaltrabu Indah berupaya menangani keluhan jemaah melalui komunikasi dan tindak lanjut langsung. Pada kasus koper yang tidak ditemukan, pihak travel tidak membiarkan keluhan jemaah begitu saja, tetapi merespons dan membantu mencari penyelesaian hingga koper tersebut ditemukan. Hal ini menunjukkan bahwa pihak travel memiliki tanggung jawab terhadap kendala yang dialami jemaah.

Keterangan dari Bapak Muhammad Rizqi Naufal juga menunjukkan bahwa penanganan keluhan dilakukan melalui tahapan tertentu. Pihak travel terlebih dahulu mendengarkan keluhan jemaah, kemudian memberikan pemahaman agar jemaah tetap tenang, setelah itu melakukan tindak lanjut sesuai permasalahan yang terjadi. Cara ini penting karena dalam perjalanan umrah, sebagian jemaah dapat merasa panik apabila mengalami kendala, terutama ketika berada di tempat yang jauh dari daerah asal.

Dengan demikian, penanganan keluhan dan kendala jemaah menjadi salah satu bentuk daya tanggap PT. Kaltrabu Indah dalam memberikan pelayanan. Daya tanggap tersebut terlihat dari adanya respons terhadap keluhan, keberadaan petugas di beberapa titik pelayanan, serta upaya pihak travel dalam menyelesaikan permasalahan yang dialami jemaah. Meskipun kendala dalam perjalanan tidak selalu dapat dihindari, respons yang cepat dan tindak lanjut yang jelas dapat membuat jemaah merasa lebih diperhatikan dan tidak dibiarkan menghadapi masalah sendiri.

4) Koordinasi Petugas Lapangan

Selain menangani keluhan, daya tanggap juga terlihat dari koordinasi petugas di lapangan. Keberadaan tim di Madinah, Mekkah, Jeddah, dan bandara membantu pihak travel merespons masalah secara lebih cepat. Berdasarkan keterangan Bapak Muhammad Rizqi Naufal, apabila terdapat keluhan seperti koper terlambat, kunci kamar hotel belum diberikan, air hotel bermasalah, atau AC kurang dingin, pihak travel akan mendatangi tempat permasalahan dan menindaklanjutinya. Dengan demikian, pelayanan tidak berhenti pada penerimaan keluhan, tetapi dilanjutkan dengan tindakan langsung.

d. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan dalam pelayanan jemaah umrah berkaitan dengan rasa aman, percaya, dan yakin yang dirasakan jemaah terhadap pelayanan PT. Kaltrabu Indah. Jaminan ini terlihat dari pembekalan manasik, pendampingan pembimbing ibadah, kejelasan administrasi, serta tanggung jawab pihak travel selama perjalanan. Dalam perjalanan umrah, jemaah membutuhkan kepastian bahwa mereka akan dibimbing, dilayani, dan dibantu apabila mengalami kesulitan.

Berdasarkan wawancara dengan jemaah, jaminan pelayanan PT. Kaltrabu Indah terlihat pada manasik yang diberikan sebelum keberangkatan, pembimbing ibadah yang mendampingi jemaah, serta kepercayaan jemaah terhadap konsistensi pelayanan travel.

1) Pembekalan Manasik

Pembekalan manasik menjadi salah satu bentuk pelayanan yang memberikan kesiapan kepada jemaah sebelum berangkat. Melalui manasik, jemaah memperoleh penjelasan mengenai tata cara ibadah umrah, hal-hal teknis selama perjalanan, dan arahan yang perlu diperhatikan saat berada di Tanah Suci.

Ibu Rafli menyampaikan:

“Iya, sangat cukup. Penjelasan dari PT. Kaltrabu disampaikan dengan sangat jelas dan mudah dipahami, baik terkait tata cara ibadah maupun hal-hal teknis selama perjalanan. Jadi saya merasa benar-benar siap sebelum berangkat.”²³

Beliau juga menambahkan:

“Manfaatnya sangat besar. Berhubung saya sudah 3 kali umrah dengan PT. Kaltrabu, Jika dibandingkan dengan pengalaman umrah saya sebelumnya, yaa sama-sama saja, karena dari PT yang sama, proses pembekalan manasik dari mereka sangat terstruktur dan detail. Semua dijelaskan dengan runtut dan praktis, sehingga saya lebih tenang dan percaya diri dalam menjalankan ibadah umrah.”

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa manasik memberi rasa siap dan percaya diri kepada jemaah. Jemaah merasa lebih tenang karena sudah mendapatkan penjelasan sebelum keberangkatan.

Gambar 4. 8 Pembekalan Manasik Umrah



Sumber: Dokumentasi Penelitian

Akan tetapi, keterangan dari Ibu Nor Hayati menunjukkan bahwa pelaksanaan manasik masih dapat ditingkatkan, terutama bagi jemaah yang baru

²³ Wawancara dengan Ibu Rafli, jemaah umrah PT. Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025.

pertama kali berangkat. Beliau menyampaikan:

“Menurut aku, pembekalan manasik itu nyaman aja pang bagi yang sudah paham bedahulu. Mun sudah pernah umrah atau sudah mengerti dasar-dasarnya, penjelasan yang diberikan masih bisa diikuti dan cukup membantu. Tapi mun bagi yang hanyar pertama kali umpat tengalih ay memahami, karena acara pelatihannya tu cuma sehari aja. Dalam satu hari itu, materinya cukup banyak, mulai dari tata cara ibadah umrah sampai penjelasan teknis perjalanan, jadi harus bujur-bujur fokus. Mun kada tebiasa atau belum pernah umrah, bisa jadi ada yang kurang dipahami. Tapi secara umum, manasik yang diberikan sudah mencakup hal-hal penting, cuma mungkin akan lebih nyaman lagi mun waktunya ditambah atau ada pengulangan, supaya jamaah yang baru pertama kali berangkat bisa lebih siap, baik secara ibadah maupun teknis perjalanan.”²⁴

Dari keterangan tersebut, manasik sudah berjalan dan membantu jemaah, tetapi waktu pelaksanaannya masih menjadi catatan bagi jemaah pemula. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan pelayanan tidak hanya dilihat dari ada atau tidaknya manasik, tetapi juga dari kesesuaiannya dengan kebutuhan jemaah.

2) Bimbingan Pembimbing Ibadah

Pembimbing ibadah menjadi bagian penting dalam memberikan jaminan kepada jemaah. Pembimbing tidak hanya memberikan arahan ibadah, tetapi juga menjadi tempat bertanya ketika jemaah belum memahami sesuatu. Ibu Rafli menyampaikan:

“Iya, sangat jelas dan mudah dipahami. Pembimbing selalu memberikan arahan secara runtut dan detail, serta siap membantu jika ada jamaah yang masih belum paham. Hal ini sangat membantu saya dalam menjalankan ibadah dengan lebih tenang dan tertib.”²⁵

Ibu Nor Hayati juga mengatakan:

“Bagus aja pang lah, apalagi sudah kenal, jadi termasuk nyaman mun menurut aku.”

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa pembimbing memberikan rasa aman kepada jemaah. Jemaah merasa lebih nyaman karena ada pihak yang

²⁴ Wawancara dengan Ibu Nor Hayati, jemaah umrah PT. Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025.

²⁵ Wawancara dengan Ibu Rafli, jemaah umrah PT. Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025.

mendampingi dan dapat dimintai penjelasan selama pelaksanaan ibadah.

3) Kepercayaan Jemaah terhadap Travel

Jaminan pelayanan juga tampak dari kepercayaan jemaah terhadap PT. Kaltrabu Indah. Kepercayaan tersebut terbentuk karena pelayanan yang diberikan dinilai jelas dan konsisten. Ibu Rafli menyampaikan:

“Pelayanan yang diberikan selalu konsisten dari waktu ke waktu. Kejelasan informasi mengenai biaya, fasilitas, jadwal, serta kepastian keberangkatan membuat jemaah merasa aman dan yakin dalam menggunakan jasa PT. Kaltrabu Indah.”²⁶

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa rasa aman jemaah muncul karena adanya kejelasan biaya, fasilitas, jadwal, dan kepastian keberangkatan. Kepercayaan ini juga terlihat dari jemaah yang kembali menggunakan jasa PT. Kaltrabu Indah pada keberangkatan berikutnya.

4) Evaluasi Petugas dan Pembimbing

Jaminan pelayanan juga diperkuat oleh adanya evaluasi internal dari pihak PT. Kaltrabu Indah. Evaluasi ini dilakukan agar petugas mengetahui perkembangan informasi dan dapat memperbaiki pelayanan. Bapak Muhammad Rizqi Naufal menjelaskan:

“Kami ada evaluasi setiap hari senin biasanya dalm rapat mingguan, nama kegiatannya morning report, yaitu update informasi, jadi semua petugas itu selalu tau mengenai update apa saja yang ada di PT.Kaltrabu ini.”²⁷

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa pihak travel memiliki upaya internal untuk menjaga pelayanan. Evaluasi rutin membantu petugas dan pembimbing mengetahui informasi terbaru, membahas kendala, dan mempersiapkan pelayanan pada keberangkatan berikutnya.

e. Empati (*Empathy*)

²⁶ Wawancara dengan Ibu Rafli, jemaah umrah PT. Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025.

²⁷ Wawancara dengan Bapak Muhammad Rizqi Naufal, karyawan PT. Kaltrabu Indah, 4 November 2025.

Empati dalam pelayanan jemaah umrah terlihat dari perhatian pihak PT. Kaltrabu Indah terhadap keadaan dan kebutuhan jemaah yang berbeda-beda. Setiap jemaah memiliki kondisi yang tidak sama. Ada jemaah lanjut usia, jemaah yang baru pertama kali berangkat, jemaah yang tidak terbiasa menggunakan handphone, dan jemaah yang sudah berulang kali menggunakan jasa travel tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara, bentuk empati PT. Kaltrabu Indah terlihat pada pendampingan jemaah lanjut usia, perhatian terhadap jemaah pemula, serta tanggapan terhadap kebutuhan jemaah yang sudah sering berangkat.

1) Pendampingan Jemaah Lanjut Usia

Pendampingan jemaah lanjut usia menjadi salah satu bentuk perhatian yang penting dalam pelayanan umrah. Tidak semua jemaah lanjut usia memiliki atau terbiasa menggunakan handphone, sedangkan sebagian informasi disampaikan melalui WhatsApp. Kondisi ini membuat jemaah lansia membutuhkan pendampingan agar tidak tertinggal informasi.

Ibu Nor Hayati menyampaikan:

“Jelas aja pang menurut ku, harus jelas karena aku pernah satu rombongan dengan urang tuha yang kada bisi hp, jadi kasian kalo mun kada tahu apa-apa, urang kebanyakan wahini informasi lewat whatshapp, tapi dari pihak kaltrabu nya meatur akan, supaya sidin tu satu kamar dengan urang yang kawa menuntun sidin, harus tekawan lawan yang bisi hp dan paham lawan hp, jadi nyaman lo urang tuha nya nih ada kawan, kada hilang arah sidin.”²⁸

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa pihak travel memperhatikan jemaah lansia dengan cara menempatkan mereka bersama jemaah lain yang dapat membantu menyampaikan informasi. Dengan cara ini, jemaah lansia tetap dapat mengikuti kegiatan dengan lebih aman dan tidak merasa tertinggal.

Gambar 4. 9 Pendampingan jemaah Lansia



²⁸ Wawancara dengan

Sumber: Dokumentasi Penelitian

Bapak Muhammad Rizqi Naufal juga menjelaskan bahwa pihak travel menyediakan pembimbing dalam rombongan, terutama untuk membantu jemaah yang mengalami kesulitan. Beliau mengatakan:

“Ada jama’ah yang sakit, kehilangan handphone, jama’ah ada yang sesat khususnya jama’ah lansia. Untuk itu kami menyediakan, 1 bis pasti ada 1 pembimbing, kalo bis nya ada 3 atau lebih maka pembimbing nya juga 3 sampai lebih.”²⁹

Keterangan dari pihak travel tersebut memperkuat bahwa perhatian terhadap jemaah lansia tidak hanya berdasarkan pengalaman jemaah, tetapi juga menjadi bagian dari pola pendampingan yang dilakukan oleh PT. Kaltrabu Indah.

2) Perhatian terhadap Jemaah Pemula

Jemaah yang baru pertama kali berangkat umrah membutuhkan penjelasan yang lebih rinci. Hal ini karena mereka belum memiliki pengalaman langsung mengenai proses perjalanan, tata cara ibadah, dan kegiatan selama berada di Tanah Suci. Berdasarkan keterangan Ibu Nor Hayati, pembekalan manasik satu hari cukup membantu bagi jemaah yang sudah memahami dasar-dasar umrah, tetapi dapat terasa berat bagi jemaah pemula.

Beliau menyampaikan:

“Menurut aku, pembekalan manasik itu nyaman aja pang bagi yang sudah paham bedahulu. Mun sudah pernah umrah atau sudah mengerti dasar-dasarnya, penjelasan yang diberikan masih bisa diikuti dan cukup membantu. Tapi mun bagi yang hanyar pertama kali umpat tengalih ay memahami, karena acara pelatihannya tu cuma sehari aja. Dalam satu hari itu, materinya cukup banyak, mulai dari tata cara ibadah umrah sampai penjelasan teknis perjalanan, jadi harus bujur-bujur fokus. Mun kada tebiasa atau belum pernah umrah, bisa jadi ada yang kurang dipahami. Tapi secara umum, manasik yang diberikan sudah mencakup hal-hal penting, cuma mungkin akan lebih nyaman lagi mun waktunya ditambah atau ada

²⁹ Wawancara dengan Bapak Muhammad Rizqi Naufal, karyawan PT. Kaltrabu Indah, 4 November 2025.

pengulangan, supaya jemaah yang baru pertama kali berangkat bisa lebih siap, baik secara ibadah maupun teknis perjalanan.”³⁰

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa perhatian terhadap jemaah pemula masih dapat ditingkatkan. Penambahan waktu atau pengulangan materi manasik dapat membantu jemaah pemula memahami rangkaian ibadah dan teknis perjalanan dengan lebih baik.

3) Perhatian terhadap Jemaah yang Berulang Kali Berangkat

Empati juga dapat dilihat dari perhatian terhadap jemaah yang sudah sering menggunakan jasa PT. Kaltrabu Indah. Jemaah yang sudah berulang kali berangkat memiliki kebutuhan yang berbeda dengan jemaah baru. Salah satu contohnya berkaitan dengan perlengkapan umrah.

Ibu Nor Hayati menyampaikan:

“Menurut aku, berhubung aku sudah kawa disambat rancak umrah, banyak banar sudah barang-barang itu. Kaya kain baju, kada pernah lagi aku menjahit bajunya, kopernya betumpuk jua.”³¹

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa perlengkapan yang selalu diberikan kepada jemaah dapat menjadi kurang efektif bagi jemaah yang sudah sering berangkat. Bagi jemaah baru, perlengkapan tentu sangat membantu, tetapi bagi jemaah lama, perlengkapan yang masih layak digunakan sebaiknya dapat menjadi pertimbangan dalam kebijakan pelayanan.

Hal ini juga sejalan dengan keterangan Ibu Rafli yang pernah menanyakan kemungkinan tidak mengambil koper dan seragam karena masih memiliki perlengkapan yang baik. Namun, pihak travel menyampaikan bahwa perlengkapan tersebut tetap harus diberikan karena sudah menjadi ketentuan perusahaan. Temuan ini menjadi masukan agar pelayanan dapat lebih menyesuaikan kebutuhan jemaah tanpa menghilangkan standar perusahaan.

³⁰ Wawancara dengan Ibu Nor Hayati, jemaah umrah PT. Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025.

³¹ Wawancara dengan Ibu Nor Hayati, jemaah umrah PT. Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025.

4) Penanganan Kondisi Khusus Jemaah

Selain memperhatikan jemaah lansia dan pemula, PT. Kaltrabu Indah juga menghadapi kondisi khusus seperti jemaah sakit, kehilangan handphone, tersesat, atau mengalami kendala teknis lainnya. Keterangan Bapak Muhammad Rizqi Naufal menunjukkan bahwa pihak travel menyadari adanya kondisi-kondisi tersebut dan menyiapkan pembimbing dalam rombongan. Dengan adanya pembimbing, jemaah yang mengalami kesulitan dapat segera mendapatkan bantuan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya bersifat umum, tetapi juga memperhatikan keadaan khusus yang dapat dialami jemaah selama perjalanan.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Jemaah Umrah Pada PT. Kaltrabu Indah

a. Faktor Pendukung

1) Pembimbing yang berpengalaman dan responsive

Berdasarkan hasil wawancara dengan jemaah PT. Kaltrabu Indah, diketahui bahwa penjelasan dan bimbingan lisan yang diberikan oleh pembimbing selama di Tanah Suci dinilai jelas, mudah dipahami, dan membantu jemaah dalam menjalankan ibadah umrah. Ibu Rafli menyampaikan bahwa:

“Iya, sangat jelas dan mudah dipahami. Pembimbing selalu memberikan arahan secara runtut dan detail, serta siap membantu jika ada jemaah yang masih belum paham. Hal ini sangat membantu saya dalam menjalankan ibadah dengan lebih tenang dan tertib.”³²

Penjelasan dan bimbingan lisan dari pembimbing diberikan secara runtut dan *detail*. Pembimbing tidak hanya menyampaikan arahan secara umum, tetapi juga bersedia memberikan penjelasan ulang apabila terdapat jemaah yang belum memahami *informasi* yang disampaikan. Menurut beliau, sikap pembimbing yang

³² Wawancara dengan Ibu Rafli jemaah umroh PT Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025

sigap dan terbuka dalam membantu jemaah memberikan rasa tenang dan mendukung kelancaran pelaksanaan ibadah umrah.

Hasil wawancara lainnya juga diungkapkan oleh Ibu Nor Hayati yang mengatakan bahwa:

“*Bagus aja pang lah, apalagi sudah kenal, jadi termasuk nyaman mun menurut aku.*”³³

Bimbingan lisan yang diberikan oleh pembimbing PT. Kaltrabu Indah sudah baik. Kedekatan dan rasa saling mengenal antara pembimbing dan jemaah membuat komunikasi terasa lebih nyaman. Kondisi ini turut membantu menciptakan suasana yang *kondusif* selama pelaksanaan ibadah umrah di Tanah Suci.

2) Komunikasi yang efektif

Berdasarkan hasil wawancara, komunikasi yang efektif antara pembimbing dan jemaah menjadi salah satu faktor pendukung utama dalam meningkatkan pelayanan jemaah umrah oleh PT. Kaltrabu Indah di Tanah Suci. *Efektivitas* komunikasi ini tercermin melalui penyampaian informasi secara lisan maupun tertulis yang jelas, mudah dipahami, serta *responsif* terhadap kebutuhan jemaah.

Terkait sejauh mana informasi lisan membantu jemaah dalam menjalankan ibadah umrah, Ibu Rafli menyatakan bahwa:

“Kalau menurut saya sih jelas aja. Penjelasan dari pembimbing mudah dipahami, cuma memang jemaah harus selalu stand by dengan handphone karena semua informasi biasanya di-update lewat grup WhatsApp. Menurut saya sudah cukup membantu. Contohnya seperti informasi jadwal kegiatan, misalnya pemberitahuan kalau jam 5 subuh sudah harus siap-siap, itu sangat membantu supaya tidak terlambat dan lebih tertib. Selama ini informasinya jelas dan tidak membingungkan, asalkan kita aktif mengikuti arahan dan rutin mengecek informasi di grup WhatsApp.”³⁴

³³ Wawancara dengan Ibu Nor Hayati jemaah umroh PT Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025

³⁴ Wawancara dengan Ibu Rafli jemaah umroh PT Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025

Informasi yang disampaikan oleh pembimbing sangat membantu dan tidak menimbulkan kebingungan. Informasi mengenai jadwal kegiatan harian, waktu persiapan ibadah, serta pengingat waktu berkumpul dinilai sangat membantu jemaah agar tidak terlambat dan dapat mengikuti seluruh rangkaian kegiatan dengan tertib. Selain itu, penggunaan grup *WhatsApp* sebagai media komunikasi utama dinilai *efektif* dalam menyampaikan pembaruan informasi secara cepat dan merata kepada seluruh jemaah.

Meskipun sebagian besar informasi disampaikan melalui media digital, pihak PT. Kaltrabu Indah juga menunjukkan perhatian terhadap jemaah lansia yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan telepon genggam. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nor Hayati, beliau mengatakan bahwa:

*Jelas aja pang menurut ku, harus jelas karena aku pernah satu rombongan dengan urang tuha yang kada bisi hp, jadi kasian kalo mun kada tahu apa-apa, urang kebanyakan wahini informasi lewat whatshapp, tapi dari pihak kaltrabu nya meatur akan, supaya sidin tu satu kamar dengan urang yang kawa menuntun sidin, harus tekawan lawan yang bisi hp dan paham lawan hp, jadi nyaman lo urang tuha nya nih ada kawan, kada hilang arah sidin.*³⁵

Terlihat bahwa pihak travel mengantisipasi kondisi tersebut dengan mengatur agar jemaah lansia ditempatkan satu kamar dengan jemaah lain yang memiliki telepon genggam dan mampu membantu menyampaikan informasi. Langkah ini dinilai sangat membantu agar jemaah lansia tetap mendapatkan informasi penting dan tidak mengalami kebingungan selama berada di Tanah Suci.

Efektivitas komunikasi juga terlihat dari kemudahan jemaah dalam menghubungi pembimbing. Kedua informan menyatakan bahwa pembimbing

³⁵ Wawancara dengan Ibu Nor Hayati jemaah umroh PT Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025

PT. Kaltrabu Indah mudah dihubungi, *responsif*, dan ramah. Ibu Rafli menyampaikan bahwa:

“Iya, sangat mudah dihubungi. Mereka selalu cepat merespons, baik melalui WhatsApp maupun secara langsung, sehingga jamaah merasa didukung dan lebih tenang selama menjalankan ibadah.”³⁶

Terlihat bahwa setiap pertanyaan atau permasalahan jamaah, baik yang disampaikan secara langsung maupun melalui *WhatsApp*, selalu mendapatkan respon yang cepat. Hal ini memberikan rasa aman dan dukungan psikologis bagi jamaah selama menjalankan ibadah umrah.

Pengalaman nyata terkait *responsivitas* pembimbing juga disampaikan oleh Ibu Nor Hayati, yang mencontohkan kejadian kehilangan koper yang dialami oleh salah satu jamaah dalam rombongannya, beliau mengatakan bahwa:

“Cepat tanggap *aja pang*, contohnya *kaya semalam waktu aku tulak bulan agustus*, ada kawan ku yang kopernya *kada tau dimana, pas sudah datang ke banjar, kopernya kadada*, kami hubungi *ay* pihak kaltrabu nya, cepat *aja pang* responnya, tanggung jawab *aja toh* buhannnya, alhamdulillah ada *aja* kopernya *sekalinya*, *tesasat* di jema’ah yang lain.”³⁷

Ketika permasalahan tersebut disampaikan kepada pihak PT. Kaltrabu Indah, pembimbing dan tim travel segera menindaklanjuti permasalahan tersebut secara bertanggung jawab hingga koper yang sempat tertukar berhasil ditemukan. Respons cepat dan sikap tanggung jawab ini mencerminkan *profesionalisme* serta kepedulian PT. Kaltrabu Indah terhadap kenyamanan dan keamanan jamaah.

3) Kesesuaian antara informasi tertulis dan realisasi di lapangan

Terkait kesesuaian antara informasi tertulis dengan realisasi pelayanan selama perjalanan umrah, kedua *informan* menyatakan bahwa isi brosur dan dokumen paket umrah sesuai dengan apa yang mereka alami selama pelaksanaan

³⁶ Wawancara dengan Ibu Rafli jemaah umroh PT Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025

³⁷ Wawancara dengan Ibu Nor Hayati jemaah umroh PT Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025

ibadah umrah. Ibu Rafli menegaskan bahwa:

“Isi brosur tersebut sesuai dengan realisasi selama perjalanan. Fasilitas, jadwal, dan layanan yang dijanjikan semuanya terlaksana dengan baik. Tidak ada perbedaan yang signifikan antara informasi di brosur dengan yang saya rasakan langsung selama perjalanan umrah bersama PT. Kaltrabu.”³⁸

Terlihat bahwa, fasilitas, jadwal, serta layanan yang dijanjikan dalam brosur terlaksana dengan baik dan tidak terdapat perbedaan yang *signifikan* antara informasi tertulis dengan *realisasi* di lapangan. Pernyataan ini diperkuat oleh Ibu Nor Hayati yang menyatakan bahwa:

“Menurut aku, isi brosur yang *dibari* buhannya itu sesuai sesuai aja sudah selama perjalanan. Apa yang dijelaskan di brosur, dari fasilitas, hotel, transportasi, sampai jadwal kegiatan, semuanya terlaksana sesuai dengan yang dijanjikan.”³⁹

Terlihat bahwa, seluruh fasilitas, hotel, transportasi, dan jadwal kegiatan yang tercantum dalam brosur telah dilaksanakan sesuai dengan yang dijanjikan oleh pihak PT. Kaltrabu Indah.

4) Pengurusan administrasi yang tertib

Pengurusan administrasi yang tertib merupakan salah satu faktor pendukung penting dalam peningkatan pelayanan jemaah umrah oleh PT. Kaltrabu Indah. Administrasi yang tertata dengan baik tidak hanya mempermudah proses keberangkatan, tetapi juga memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada jemaah selama mengikuti rangkaian ibadah umrah, baik sebelum keberangkatan maupun selama berada di Tanah Suci.

Berdasarkan hasil wawancara dengan jemaah, diketahui bahwa PT. Kaltrabu Indah memiliki sistem administrasi yang terorganisir dan berjalan dengan lancar. Proses administrasi yang mencakup pengumpulan data jemaah, pengurusan

³⁸ Wawancara dengan Ibu Rafli jemaah umroh PT Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025

³⁹ Wawancara dengan Ibu Nor Hayati jemaah umroh PT Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025

dokumen perjalanan seperti paspor dan visa umrah, hingga pendataan jadwal keberangkatan dilaksanakan secara *sistematis* oleh pihak travel. Jemaah tidak dibebani dengan proses *administratif* yang rumit, karena sebagian besar tahapan administrasi telah ditangani langsung oleh pihak PT. Kaltrabu Indah.

Ibu Rafli menyampaikan bahwa selama mengikuti program umrah bersama PT. Kaltrabu Indah, beliau tidak mengalami kendala dalam pengurusan administrasi. Berdasarkan hasil wawancara beliau mengatakan bahwa:

"Tidak ada kendala yang berarti. Pada umrah kedua, saya kembali meminta bantuan PT. Kaltrabu untuk memperpanjang masa visa, dan prosesnya juga berjalan lancar. Sementara pada umrah ketiga, karena sudah berpengalaman dan memahami alurnya, saya sudah bisa mengurus visa sendiri tanpa kendala pihak PT. Kaltrabu sangat membantu dan memudahkan proses pengurusan visa umrah, terutama saat saya pertama kali melaksanakan umrah. Semua proses diurus dengan baik sehingga saya tidak mengalami kesulitan."⁴⁰

Seluruh dokumen perjalanan, khususnya visa umrah, diurus dengan baik dan tepat waktu. Bahkan pada keberangkatan berikutnya, data jemaah telah tersimpan dengan rapi, sehingga proses pendaftaran dan administrasi dapat dilakukan dengan lebih cepat tanpa harus mengulang dari awal. Hal ini menunjukkan adanya pengelolaan data administrasi jemaah yang tertib dan berkelanjutan.

Hasil wawancara lainnya juga tercermin dari pernyataan Ibu Nor Hayati yang menyatakan bahwa:

"Karena sudah *rancak*, jadi sudah terbiasa *lawan* prosesnya, dari awal pendaftaran sampai *pas handak tulakan*. *Habistu mun handak* umrah lagi, prosesnya jua nyaman, tinggal konfirmasi jadwal, lalu transfer duit aja lagi. Semua data sudah ada, jadi *kada abut meulang dari awal*. Karena sudah beberapa kali berangkat dan pelayanannya selalu baik, aku merasa PT. Kaltrabu ini sudah terpercaya, *makanya nyaman terus* menggunakan jasa mereka."⁴¹

⁴⁰ Wawancara dengan Ibu Rafli jemaah umroh PT Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025

⁴¹ Wawancara dengan Ibu Nor Hayati jemaah umroh PT Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025

Terlihat bahwa setiap kali melaksanakan umrah bersama PT. Kaltrabu Indah, proses administrasi selalu berjalan dengan lancar. Jemaah hanya perlu melakukan konfirmasi jadwal dan melengkapi persyaratan yang dibutuhkan, sementara pengurusan administrasi lainnya ditangani oleh pihak travel. Kemudahan ini memberikan kenyamanan tersendiri bagi jemaah, terutama bagi jemaah yang sudah berusia lanjut atau yang tidak terbiasa dengan pengurusan administrasi perjalanan ke luar negeri.

5) Kepercayaan jemaah yang tinggi

Kepercayaan jemaah merupakan salah satu faktor pendukung utama dalam peningkatan pelayanan ibadah umrah oleh PT. Kaltrabu Indah. Tingginya tingkat kepercayaan jemaah tidak muncul secara *instan*, melainkan terbentuk melalui pengalaman pelayanan yang *konsisten, transparan*, dan bertanggung jawab dalam setiap tahapan pelaksanaan ibadah umrah, baik sebelum keberangkatan maupun selama berada di Tanah Suci.

Berdasarkan hasil wawancara dengan jemaah, diketahui bahwa PT. Kaltrabu Indah telah berhasil membangun kepercayaan jemaah melalui penyampaian informasi yang jelas dan kesesuaian antara janji pelayanan dengan realisasi di lapangan. Ibu Rafli, sebagai jemaah yang telah beberapa kali melaksanakan umrah bersama PT. Kaltrabu Indah, menyatakan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan selalu konsisten dari waktu ke waktu. Kejelasan informasi mengenai biaya, fasilitas, jadwal, serta kepastian keberangkatan membuat jemaah merasa aman dan yakin dalam menggunakan jasa PT. Kaltrabu Indah.”⁴²

Hasil wawancara lainnya juga disampaikan oleh Ibu Nor Hayati yang mengaku telah berulang kali menggunakan jasa PT. Kaltrabu Indah dalam

⁴² Wawancara dengan Ibu Rafli jemaah umroh PT Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025

melaksanakan ibadah umrah. Kepercayaan tersebut semakin kuat karena setiap keberangkatan sebelumnya berjalan dengan baik dan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Selain itu, kepercayaan jemaah juga terbentuk melalui sikap tanggung jawab PT. Kaltrabu Indah dalam menangani permasalahan yang dihadapi jemaah. Berdasarkan hasil wawancara beliau mengatakan bahwa:

“Cepat tanggap *aja pang*, contohnya *kaya semalam* waktu aku *tulak* bulan agustus, ada kawan ku yang kopernya kada tau dimana, *pas sudah datang* ke banjar, kopernya *kadada*, kami hubungi *ay* pihak kaltrabu nya, cepat *aja pang* responnya, tanggung jawab *aja toh buhannnya*, alhamdulillah ada *aja* kopernya sekalinya, *tesasat* di jama’ah yang lain.”⁴³

Respons cepat pembimbing dan tim travel dalam menyelesaikan kendala di lapangan, seperti kehilangan koper atau kebutuhan mendesak lainnya, menunjukkan komitmen perusahaan dalam melindungi kenyamanan dan keamanan jemaah.

Kepercayaan jemaah juga dipengaruhi oleh keberadaan pembimbing yang berpengalaman, *komunikatif*, dan mudah dihubungi. Pembimbing tidak hanya berperan dalam membimbing pelaksanaan ibadah, tetapi juga menjadi penghubung utama antara jemaah dan pihak travel. Komunikasi yang baik serta pendampingan yang *intensif* selama di Tanah Suci memberikan rasa tenang dan keyakinan kepada jemaah dalam menjalankan ibadah umrah.

b. Faktor Penghambat

1) Perbedaan latar belakang jemaah

Perbedaan latar belakang jemaah merupakan salah satu faktor penghambat dalam pelayanan ibadah umrah di Tanah Suci. Perbedaan tersebut meliputi perbedaan usia, tingkat pengalaman melaksanakan ibadah umrah, pemahaman

⁴³ Wawancara dengan Ibu Nor Hayati jemaah umroh PT Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025

terhadap tata cara ibadah, kemampuan beradaptasi dengan lingkungan baru, serta penguasaan teknologi informasi.

Kondisi ini menuntut pihak penyelenggara, khususnya PT. Kaltrabu Indah, untuk memberikan pelayanan yang lebih *adaptif* dan beragam agar seluruh jemaah dapat terlayani dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara, perbedaan latar belakang jemaah paling terlihat antara jemaah yang sudah berpengalaman dengan jemaah yang baru pertama kali melaksanakan ibadah umrah.

Ibu Nor Hayati menyampaikan bahwa:

“Menurut aku, pembekalan manasik itu *nyaman aja pang* bagi yang sudah *paham bedahulu*. *Mun sudah* pernah umrah atau sudah mengerti dasar-dasarnya, penjelasan yang diberikan masih bisa diikuti dan cukup membantu. Tapi mun bagi yang hanya pertama kali *umpat tengalih ay* memahami, karena acara pelatihannya tu cuma sehari aja. Dalam satu hari itu, materinya cukup banyak, mulai dari tata cara ibadah umrah sampai penjelasan teknis perjalanan, jadi harus *bujur-bujur fokus*. *Mun kada tebiasa* atau belum pernah umrah, bisa jadi ada yang kurang dipahami. Tapi secara umum, manasik yang diberikan sudah mencakup hal-hal penting, cuma mungkin akan lebih *nyaman lagi mun* waktunya ditambah atau ada pengulangan, supaya jemaah yang baru pertama kali berangkat bisa lebih siap, baik secara ibadah maupun teknis perjalanan.”⁴⁴

Terlihat bahwa, pembekalan manasik yang dilaksanakan dalam waktu satu hari sudah cukup membantu bagi jemaah yang sebelumnya telah memahami dasar-dasar ibadah umrah. Namun, bagi jemaah yang baru pertama kali berangkat, materi manasik yang padat dalam waktu singkat berpotensi sulit dipahami secara optimal. Perbedaan tingkat pemahaman ini dapat mempengaruhi kesiapan jemaah dalam menjalankan ibadah maupun mengikuti kegiatan selama di Tanah Suci.

Selain perbedaan pengalaman, perbedaan usia juga menjadi faktor penghambat, khususnya bagi jemaah lanjut usia. Ibu Nor Hayati mengatakan

⁴⁴ Wawancara dengan Ibu Nor Hayati jemaah umroh PT Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025

bahwa:

“Tentang penyampaian informasi menurut aku *jelas aja pang*, harus jelas, karena aku pernah satu rombongan dengan *urang tuha yang kada bisi hp, jadi kasian kalo mun kada tahu apa-apa, urang kebanyakan* wahini informasi lewat whatshapp, tapi dari pihak kaltrabu nya meatur akan, *supaya sidin tu* satu kamar dengan urang yang kawa menuntun sidin, *harus tekawan lawan yang bisi hp dan paham lawan hp*, jadi nyaman lo *urang tuha nya nih* ada kawan, *kada hilang arah sidin*.”⁴⁵

Terlihat bahwa, tidak semua jemaah, terutama jemaah lansia, memiliki atau terbiasa menggunakan telepon genggam. Padahal, sebagian besar informasi dan pembaruan jadwal kegiatan disampaikan melalui grup WhatsApp. Keterbatasan dalam penggunaan teknologi ini berpotensi menyebabkan jemaah lansia tertinggal informasi apabila tidak mendapatkan pendampingan yang memadai.

Perbedaan latar belakang jemaah juga tampak dalam kemampuan beradaptasi terhadap kondisi lingkungan dan pelayanan di Tanah Suci. Ibu Rafli menyampaikan bahwa:

“Menurut saya, kenyamanan seperti fasilitas, konsumsi, hotel dan sebagainya sangat tergantung pada pilihan paket; semakin mahal paketnya, kualitas fasilitas dan pelayanannya biasanya juga lebih baik.”⁴⁶

Terlihat bahwa, kenyamanan fasilitas seperti hotel dan konsumsi sangat bergantung pada jenis paket yang dipilih. Jemaah dengan pengalaman umrah sebelumnya umumnya lebih memahami bahwa perbedaan fasilitas merupakan konsekuensi dari perbedaan paket dan biaya. Namun, bagi jemaah yang belum memiliki pengalaman, kondisi tersebut dapat menimbulkan rasa kurang nyaman atau ketidakpuasan apabila *ekspektasi* awal tidak sepenuhnya terpenuhi.

Selain itu, perbedaan latar belakang budaya dan selera juga mempengaruhi kenyamanan jemaah, terutama terkait konsumsi. Ibu Rafli menjelaskan bahwa:

“Kalau masalah menu, untuk paket umrah saya yang pertama makanannya cukup beragam, ada makanan Arab dan ada juga makanan khas

⁴⁵ Wawancara dengan Ibu Nor Hayati jemaah umroh PT Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025

⁴⁶ Wawancara dengan Ibu Rafli jemaah umroh PT Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025

Indonesia. Tapi tetap saja berbeda dengan selera asli kita sebagai orang Banjar, jadi kita harus menyesuaikan diri saja.”⁴⁷

Terlihat bahwa, meskipun makanan yang disediakan cukup beragam, jemaah tetap perlu menyesuaikan diri dengan menu yang berbeda dari kebiasaan sehari-hari. Kemampuan adaptasi jemaah terhadap perbedaan tersebut sangat *bervariasi*, sehingga dapat menjadi tantangan tersendiri dalam pelayanan.

2) Keterbatasan waktu manasik

Keterbatasan waktu pelaksanaan manasik merupakan salah satu faktor penghambat dalam peningkatan pelayanan ibadah umrah di PT. Kaltrabu Indah. Manasik berperan penting dalam membekali jemaah, baik dari aspek pemahaman tata cara ibadah maupun kesiapan teknis selama perjalanan dan pelaksanaan ibadah di Tanah Suci. Oleh karena itu, durasi dan *efektivitas* pelaksanaan manasik sangat berpengaruh terhadap tingkat kesiapan jemaah. Berdasarkan hasil wawancara, pelaksanaan manasik umrah di PT. Kaltrabu Indah dilaksanakan dalam waktu satu hari dengan materi yang cukup padat.

Ibu Nor Hayati menyampaikan bahwa:

“:Menurut aku, pembekalan manasik itu *nyaman aja pang* bagi yang sudah paham bedahulu. Mun sudah pernah umrah atau sudah mengerti dasar-dasarnya, penjelasan yang diberikan masih bisa diikuti dan cukup membantu. Tapi mun bagi yang hanyar pertama kali *umpat tengalih ay* memahami, karena acara pelatihannya tu cuma sehari aja. Dalam satu hari itu, materinya cukup banyak, mulai dari tata cara ibadah umrah sampai penjelasan teknis perjalanan, jadi harus *bujur-bujur* fokus. *Mun kada tebiasa* atau belum pernah umrah, bisa jadi ada yang kurang dipahami. Tapi secara umum, manasik yang diberikan sudah mencakup hal-hal penting, cuma mungkin akan lebih *nyaman* lagi mun waktunya ditambah atau ada pengulangan, supaya jemaah yang baru pertama kali berangkat bisa lebih siap, baik secara ibadah maupun teknis perjalanan.”⁴⁸

Menurut Ibu Nor Hayati, dalam satu hari pelaksanaan manasik, materi yang

⁴⁷ Wawancara dengan Ibu Rafli jemaah umroh PT Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025

⁴⁸ Wawancara dengan Ibu Nor Hayati jemaah umroh PT Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025

disampaikan mencakup berbagai aspek, mulai dari tata cara pelaksanaan ibadah umrah hingga penjelasan teknis perjalanan. Kondisi tersebut menuntut jemaah untuk benar-benar fokus agar dapat memahami seluruh materi yang disampaikan. Bagi jemaah yang belum terbiasa atau belum pernah melaksanakan umrah sebelumnya, keterbatasan waktu tersebut berpotensi menyebabkan sebagian materi kurang dipahami secara *optimal*.

3) Kondisi cuaca *ekstrem*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rafli, pengalaman pelaksanaan umrah menunjukkan perbedaan yang *signifikan* terkait kenyamanan akibat cuaca.

Beliau mengatakan bahwa:

“Untuk umrah kedua, ada beberapa kekurangan. Hotelnya tidak nyaman paket pertama, saat makan juga harus antri panjang, dan saat keberangkatan waktu itu musim panas, sekitar 46 derajat *Celcius*. Saya sempat sedikit sakit, dan banyak jemaah yang mimisan karena cuacanya.”⁴⁹

Terlihat bahwa, pada keberangkatan umrah kedua, beliau menyebutkan bahwa suhu di Mekkah mencapai sekitar 46 derajat Celsius. Kondisi panas yang *ekstrem* ini menyebabkan beberapa jemaah mengalami masalah kesehatan ringan, seperti mimisan dan kelelahan.

Ibu Rafli menyampaikan bahwa faktor cuaca ini mempengaruhi kenyamanan keseluruhan perjalanan, meskipun layanan dan fasilitas yang diberikan oleh PT. Kaltrabu tetap sesuai standar. Kondisi cuaca ekstrem ini menjadi faktor penghambat karena memengaruhi stamina dan konsentrasi jemaah, terutama dalam menjalankan ibadah yang memerlukan ketelitian, seperti *thawaf*, *sa'i*, dan ziarah. Meskipun pembimbing selalu hadir untuk memberikan arahan dan bantuan, keterbatasan fisik jemaah akibat cuaca tetap menjadi kendala yang harus

⁴⁹ Wawancara dengan Ibu Rafli jemaah umroh PT Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025

diperhitungkan.

4) Perbedaan kualitas fasilitas antar paket

Perbedaan kualitas fasilitas antar paket menjadi salah satu faktor yang dapat memengaruhi persepsi kenyamanan dan kepuasan jemaah selama perjalanan umrah. Hasil wawancara menunjukkan bahwa walaupun pelayanan dari PT. Kaltrabu secara umum *konsisten*, fasilitas yang diterima jemaah sangat bergantung pada jenis paket yang dipilih. Ibu Rafli menjelaskan bahwa:

“Kalau saya lihat, pengalaman saya berbeda-beda karena saya mengambil paket yang berbeda untuk umrah pertama dan kedua. Umrah pertama, menurut saya fasilitasnya nyaman dan sesuai, meskipun paketnya termasuk yang agak mahal. Untuk umrah kedua, ada beberapa kekurangan. Hotelnya tidak senyaman paket pertama, saat makan juga harus antre panjang, dan saat keberangkatan waktu itu musim panas, sekitar 46 derajat *Celcius*. Saya sempat sedikit sakit, dan banyak jemaah yang mimisan karena cuacanya. Sedangkan untuk umrah ketiga, saya memilih paket yang sama dengan umrah pertama dan berangkat di musim dingin. Jadi menurut saya, kenyamanan sangat tergantung pada pilihan paket; semakin mahal paketnya, kualitas fasilitas dan pelayanannya biasanya juga lebih baik.”⁵⁰

Terlihat bahwa, perbedaan layanan yang dirasakan antara paket pertama dan kedua cukup *signifikan*. Pada paket pertama, fasilitas *akomodasi*, konsumsi, dan *transportasi* dianggap nyaman dan sesuai harapan, meskipun biaya paket lebih tinggi. Sementara pada paket kedua, fasilitas hotel kurang nyaman dan antrean makanan lebih panjang, terutama saat musim panas dengan suhu sekitar 46 derajat *Celsius*. Hal ini menimbulkan sedikit ketidaknyamanan bagi jemaah, meskipun *fasilitas* yang disediakan tetap memenuhi standar minimum.

Ibu Nor Hayati juga menegaskan bahwa:

“Kenyamanan tergantung paket, aku biasanya *makai* paket yang di *safwah*, walaupun *larang* tapi kenyamanannya terjamin, hotelnya nyaman, pernah *tekena* hotel yang *view* nya langsung *ka'bah*. Cuman *wahini habarnya* harus nambah biaya nya di luar harga paket.”⁵¹

⁵⁰ Wawancara dengan Ibu Rafli jemaah umroh PT Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025

⁵¹ Wawancara dengan Ibu Nor Hayati jemaah umroh PT Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025

Terlihat bahwa, kualitas kenyamanan sangat dipengaruhi oleh paket yang dipilih. Paket yang lebih mahal, misalnya paket di hotel *Safwah*, memberikan kenyamanan lebih, seperti hotel yang nyaman, lokasi *strategis*, dan fasilitas *transportasi* yang lebih baik. Sedangkan paket dengan harga lebih terjangkau memiliki fasilitas yang lebih sederhana, sehingga jemaah perlu menyesuaikan *ekspektasi* dengan biaya yang dibayarkan.

Perbedaan kualitas fasilitas ini menjadi faktor penghambat karena dapat menimbulkan ketidakmerataan pengalaman jemaah. jemaah yang memilih paket standar mungkin merasa kurang nyaman dibandingkan jemaah dengan paket lebih premium, meskipun layanan dari pihak travel tetap *responsif* dan membantu. Kondisi ini menuntut pihak PT. Kaltrabu untuk memberikan informasi yang jelas dan transparan mengenai perbedaan fasilitas antar paket, agar jemaah dapat membuat keputusan sesuai kebutuhan dan kemampuan *finansial* mereka.

5) Kendala teknis di lapangan

Kendala teknis di lapangan juga menjadi salah satu penghambat dalam pelayanan jemaah umrah. Kendala ini meliputi situasi yang tidak sepenuhnya dapat dikontrol oleh pihak travel, seperti keterlambatan transportasi, koordinasi antar jemaah, hingga hilangnya atau tertukarnya barang bawaan. Berdasarkan pengalaman Ibu Rafli dan Ibu Nor Hayati, sebagian besar kendala teknis dapat diatasi dengan cepat karena pihak PT. Kaltrabu *responsif* dan *profesional*.

Ibu Nor Hayati memberikan contoh tentang peristiwa seorang jemaah yang kehilangan kopernya saat tiba di Banjarmasin. Beliau mengatakan bahwa:

“Contohnya *kaya semalam* waktu aku *tulak* bulan agustus, ada kawan ku yang kopernya kada tau dimana, pas sudah datang ke banjar, kopernya *kadada*, kami hubungi *ay* pihak kaltrabu nya, cepat aja pang responnya, tanggung jawab aja toh buhannnya, alhamdulillah ada aja kopernya

sekalnya, *tesasat* di jama'ah yang lain.”⁵²

Terlihat bahwa, begitu masalah ini dilaporkan, pihak travel segera menindaklanjuti dan memastikan koper tersebut ditemukan dan dikembalikan. Kejadian ini menunjukkan bahwa kendala teknis memang dapat muncul, tetapi penanganan yang cepat dan koordinasi yang baik mampu meminimalkan dampak terhadap kenyamanan dan kelancaran ibadah jemaah.

Selain itu, kendala teknis juga muncul terkait komunikasi bagi jemaah lansia yang tidak terbiasa menggunakan telepon genggam. Karena sebagian besar informasi diperbarui melalui *WhatsApp*, pihak PT. Kaltrabu menyesuaikan pengaturan kamar agar jemaah lansia ditemani jemaah lain yang memahami penggunaan ponsel, sehingga informasi tetap tersampaikan dengan baik. Kendala teknis di lapangan, meskipun tidak mengganggu pelaksanaan ibadah secara *fundamental*, tetap menjadi faktor penghambat yang memerlukan perhatian ekstra. Penyelesaian kendala ini sangat bergantung pada kesiapan, respons cepat, dan koordinasi pihak travel dengan pembimbing di lapangan.

C. Pembahasan

1. Pelayanan Jemaah Umrah pada PT. Kaltrabu Indah

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, pelayanan jemaah umrah pada PT. Kaltrabu Indah dapat dipahami sebagai rangkaian pelayanan yang diberikan kepada jemaah sejak tahap pendaftaran, persiapan keberangkatan, pelaksanaan ibadah umrah, hingga kepulangan. Pelayanan tersebut tidak hanya berbentuk pemberian informasi, tetapi juga mencakup pengurusan administrasi,

⁵² Wawancara dengan Ibu Nor Hayati jemaah umroh PT Kaltrabu Indah, 13 Oktober 2025

penyediaan perlengkapan, pembekalan manasik, pendampingan ibadah, penyampaian jadwal, penanganan keluhan, serta perhatian terhadap kebutuhan jemaah.

Dalam pembahasan ini, pelayanan jemaah umrah pada PT. Kaltrabu Indah dianalisis dengan menggunakan teori kualitas pelayanan atau *Service Quality* yang dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. Teori ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat melalui lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).¹ Kelima dimensi tersebut digunakan untuk melihat sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh PT. Kaltrabu Indah dapat dirasakan oleh jemaah, baik dalam bentuk fasilitas yang tampak maupun pelayanan langsung yang diberikan oleh pihak travel.

Pertama, dari aspek bukti fisik, pelayanan PT. Kaltrabu Indah terlihat melalui penyediaan brosur, dokumen tertulis, buku panduan manasik, itinerary perjalanan, perlengkapan umrah, serta fasilitas akomodasi, konsumsi, dan transportasi. Bukti fisik menjadi bagian penting karena jemaah dapat melihat dan merasakan langsung bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak travel. Brosur dan dokumen tertulis membantu jemaah memahami informasi awal mengenai paket umrah, biaya, fasilitas, jadwal keberangkatan, serta persyaratan yang harus dipenuhi. Buku panduan manasik dan itinerary perjalanan juga membantu jemaah mempersiapkan diri, karena di dalamnya terdapat arahan mengenai ibadah dan susunan kegiatan selama perjalanan.

Selain itu, perlengkapan umrah seperti koper, seragam, tas, dan identitas jemaah menjadi bentuk pelayanan yang mendukung kebutuhan perjalanan. Perlengkapan tersebut tidak hanya berguna secara pribadi bagi jemaah, tetapi juga membantu pihak travel dalam mengatur dan mengenali rombongan. Namun, hasil penelitian juga menunjukkan adanya catatan dari jemaah yang sudah berulang kali berangkat, yaitu

perlengkapan yang terus diberikan pada setiap keberangkatan tidak selalu menjadi kebutuhan utama. Hal ini menunjukkan bahwa bukti fisik pelayanan sudah tersedia dan dinilai baik, tetapi tetap perlu disesuaikan dengan kebutuhan jemaah yang berbeda-beda.

Pada aspek akomodasi, konsumsi, dan transportasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas yang diterima jemaah bergantung pada paket umrah yang dipilih. Jemaah yang memilih paket dengan biaya lebih tinggi cenderung memperoleh fasilitas yang lebih nyaman. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan bukti fisik tidak dapat dilepaskan dari jenis paket yang ditawarkan. Oleh karena itu, kejelasan informasi sejak awal menjadi hal penting agar jemaah memahami perbedaan fasilitas pada masing-masing paket dan tidak menimbulkan kesalahpahaman.

Kedua, dari aspek keandalan, pelayanan PT. Kaltrabu Indah terlihat pada kemampuan pihak travel memberikan pelayanan sesuai dengan informasi dan ketentuan yang telah disampaikan kepada jemaah. Keandalan tampak pada proses pendaftaran yang dinilai mudah, pengurusan administrasi dan visa yang dibantu oleh pihak travel, serta kesesuaian antara informasi awal dengan pelayanan yang diterima jemaah selama perjalanan. Dalam pelayanan umrah, keandalan sangat penting karena jemaah menyerahkan banyak urusan kepada pihak travel, mulai dari dokumen keberangkatan, jadwal perjalanan, hotel, transportasi, hingga kepulangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jemaah merasa terbantu dengan proses pendaftaran yang jelas dan tidak membingungkan. Bagi jemaah yang sudah pernah berangkat, proses pendaftaran juga menjadi lebih mudah karena data mereka sudah tersimpan. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan data dan administrasi jemaah menjadi bagian penting dalam membangun keandalan pelayanan. Selain itu, bantuan pengurusan visa juga menjadi bentuk pelayanan yang dirasakan langsung manfaatnya

oleh jemaah, terutama bagi jemaah yang belum memahami proses pengurusan dokumen perjalanan.

Keandalan juga terlihat dari kesesuaian antara informasi dalam brosur dengan realisasi pelayanan. Jemaah menyatakan bahwa fasilitas, jadwal, dan layanan yang dijanjikan dalam brosur pada umumnya sesuai dengan kenyataan selama perjalanan. Kesesuaian ini penting karena jemaah menilai pelayanan bukan hanya dari apa yang dijanjikan, tetapi dari pelaksanaan janji tersebut di lapangan. Dengan demikian, keandalan PT. Kaltrabu Indah terlihat dari kemampuan perusahaan menjaga kesesuaian antara informasi awal dan pelayanan yang diterima jemaah.

Ketiga, dari aspek daya tanggap, pelayanan PT. Kaltrabu Indah terlihat melalui kemudahan komunikasi, kecepatan menjawab pertanyaan, penyampaian informasi, dan penanganan keluhan jemaah. Daya tanggap menjadi penting karena perjalanan umrah memiliki rangkaian kegiatan yang padat dan sering membutuhkan informasi cepat. Jemaah membutuhkan pihak travel yang mudah dihubungi ketika ada hal yang belum jelas, baik sebelum keberangkatan maupun selama perjalanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi melalui WhatsApp menjadi salah satu sarana penting dalam pelayanan informasi. Jemaah dapat menanyakan hal-hal yang belum dipahami tanpa harus datang langsung ke kantor. Hal ini membuat pelayanan terasa lebih praktis dan mudah dijangkau. Selain itu, penyampaian jadwal kegiatan melalui grup WhatsApp juga membantu jemaah mengikuti arahan selama perjalanan. Informasi seperti jadwal berkumpul, waktu keberangkatan, dan kegiatan ibadah dapat disampaikan dengan cepat kepada rombongan.

Daya tanggap juga terlihat dalam penanganan keluhan dan kendala jemaah. Ketika terjadi permasalahan seperti koper yang tidak ditemukan, pihak travel merespons dan membantu mencari penyelesaian. Dari pihak perusahaan juga dijelaskan

bahwa terdapat tim yang menangani keluhan jemaah di beberapa tempat, seperti Mekkah, Madinah, Jeddah, dan bandara. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya diberikan pada saat kondisi berjalan lancar, tetapi juga ketika jemaah menghadapi kendala di lapangan.

Keempat, dari aspek jaminan, pelayanan PT. Kaltrabu Indah terlihat melalui pembekalan manasik, keberadaan pembimbing ibadah, kejelasan informasi, serta rasa aman dan percaya yang dirasakan jemaah. Dalam perjalanan umrah, jemaah membutuhkan jaminan bahwa mereka akan dibimbing dan dibantu dalam melaksanakan ibadah. Jaminan ini tidak hanya berkaitan dengan keamanan perjalanan, tetapi juga dengan keyakinan jemaah bahwa pihak travel mampu mengatur perjalanan dan memberikan arahan dengan baik.

Pembekalan manasik menjadi salah satu bentuk jaminan pelayanan karena melalui kegiatan tersebut jemaah memperoleh penjelasan mengenai tata cara ibadah umrah dan hal-hal teknis selama perjalanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manasik membantu jemaah merasa lebih siap, tenang, dan percaya diri sebelum berangkat. Namun, terdapat pula catatan bahwa pelaksanaan manasik yang hanya berlangsung singkat dapat menyulitkan jemaah pemula, karena materi yang diberikan cukup banyak. Hal ini menunjukkan bahwa manasik sudah berjalan dan bermanfaat, tetapi masih dapat ditingkatkan, terutama bagi jemaah yang baru pertama kali berangkat.

Jaminan pelayanan juga terlihat dari keberadaan pembimbing ibadah. Pembimbing berperan memberikan arahan kepada jemaah agar pelaksanaan ibadah berjalan lebih tertib dan sesuai tuntunan. Keberadaan pembimbing membuat jemaah merasa tidak berjalan sendiri, terutama ketika berada di Tanah Suci. Selain itu, kejelasan informasi mengenai biaya, fasilitas, jadwal, dan kepastian keberangkatan juga

menjadi bagian dari jaminan yang membuat jemaah merasa aman dan percaya menggunakan jasa PT. Kaltrabu Indah.

Kelima, dari aspek empati, pelayanan PT. Kaltrabu Indah terlihat pada perhatian pihak travel terhadap kondisi dan kebutuhan jemaah. Empati dalam pelayanan umrah penting karena jemaah memiliki latar belakang, usia, pengalaman, dan kemampuan yang berbeda-beda. Ada jemaah yang sudah beberapa kali berangkat, ada yang baru pertama kali, ada pula jemaah lanjut usia yang membutuhkan pendampingan lebih.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perhatian terhadap jemaah lanjut usia menjadi salah satu bentuk empati. Misalnya, ketika terdapat jemaah yang tidak menggunakan handphone, pihak travel mengatur agar jemaah tersebut berada bersama orang yang dapat membantu dan menuntunnya. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya dilakukan secara umum kepada seluruh jemaah, tetapi juga memperhatikan kondisi tertentu yang membutuhkan bantuan khusus.

Empati juga terlihat dari perhatian terhadap jemaah pemula. Jemaah yang baru pertama kali berangkat membutuhkan penjelasan yang lebih pelan, jelas, dan berulang agar dapat memahami tata cara ibadah maupun teknis perjalanan. Selain itu, jemaah yang sudah sering berangkat juga memiliki kebutuhan yang berbeda, seperti masukan mengenai perlengkapan yang tidak selalu diperlukan kembali pada setiap keberangkatan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik perlu memperhatikan perbedaan kebutuhan jemaah, bukan hanya memberikan perlakuan yang sama kepada semua orang.

Berdasarkan uraian tersebut, pelayanan jemaah umrah pada PT. Kaltrabu Indah sudah mencakup lima aspek kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Pelayanan yang diberikan tidak hanya tampak dalam bentuk fasilitas, tetapi juga dalam bentuk kemudahan komunikasi, kepastian informasi,

pendampingan ibadah, dan perhatian terhadap kondisi jemaah. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa catatan yang dapat menjadi bahan perbaikan, seperti penyesuaian perlengkapan bagi jemaah yang berulang kali berangkat, penjelasan rinci mengenai perbedaan fasilitas antar paket, serta kemungkinan penambahan waktu atau pengulangan materi manasik bagi jemaah pemula.

Dengan demikian, penerapan teori kualitas pelayanan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan PT. Kaltrabu Indah secara umum telah berjalan cukup baik. Akan tetapi, kualitas pelayanan tetap perlu dijaga dan dikembangkan agar semakin sesuai dengan kebutuhan jemaah. Pelayanan umrah tidak hanya menuntut kelengkapan fasilitas, tetapi juga membutuhkan kejelasan informasi, ketepatan pelayanan, respons yang cepat, rasa aman, serta perhatian terhadap keadaan jemaah.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Jemaah Umrah Pada PT. Kaltrabu Indah

Dalam kegiatan pelayanan ibadah umrah, faktor pendukung dan penghambat memiliki peran yang signifikan terhadap kelancaran proses dan kualitas layanan. Secara teori, faktor pendukung merupakan kondisi positif yang mendorong tercapainya tujuan, sedangkan faktor penghambat adalah kondisi yang dapat memperlambat atau menghambat aktivitas sehingga menimbulkan potensi ketidakpuasan atau kegagalan (Hasibuan, 2018). Faktor-faktor tersebut dapat bersifat *internal*, berasal dari dalam lembaga, maupun *eksternal*, yang berasal dari lingkungan luar yang memengaruhi pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan jemaah PT. Kaltrabu Indah, dapat dianalisis faktor pendukung dan penghambat pelayanan ibadah umrah di Tanah Suci sebagai berikut:

a. Faktor Pendukung

- 1) Pembimbing yang Berpengalaman dan Responsif (*Internal – Strengths*)

Salah satu faktor internal yang mendukung kelancaran pelayanan adalah pembimbing ibadah yang berpengalaman dan mudah dihubungi. Menurut Robbins, sumber daya manusia yang kompeten serta memiliki orientasi pelayanan dapat meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan kepuasan yang lebih baik kepada jemaah.⁵³ Ibu Rafli menyatakan bahwa bimbingan lisan dari pembimbing disampaikan secara jelas, runtut, dan detail, bahkan bersedia menjelaskan ulang bagi jemaah yang belum memahami. Hal ini memberikan rasa aman dan mendukung kelancaran ibadah umrah. Ibu Nor Hayati juga menekankan pentingnya kedekatan antara pembimbing dan jemaah, yang membuat komunikasi lebih nyaman. Keberadaan pembimbing yang responsif tidak hanya mendukung aspek ibadah tetapi juga menjadi penghubung antara jemaah dan pihak travel, sehingga pelayanan bersifat personal dan efektif.

2) Komunikasi yang Efektif (*Internal – Strengths*)

Komunikasi efektif menjadi faktor pendukung utama dalam pelayanan PT. Kaltrabu Indah. Informasi disampaikan baik secara lisan maupun tertulis melalui brosur, buku panduan manasik, dan grup WhatsApp, sehingga jemaah memperoleh informasi yang jelas dan dapat diakses kapan saja. Davis menyatakan bahwa penerapan teknologi informasi dalam suatu organisasi dapat meningkatkan produktivitas serta mempercepat proses pelayanan secara signifikan.⁵⁴ *Responsivitas* pembimbing terhadap pertanyaan jemaah, termasuk penanganan kasus kehilangan koper, menunjukkan *profesionalisme* dan kepedulian terhadap kenyamanan jemaah. Pendekatan komunikasi ini juga menunjukkan adaptasi perusahaan terhadap kebutuhan jemaah lansia, yang

⁵³ “Stephen p. Robbins, *Organizational Behavior*, 15th Ed. New Jersey Pearson Education, 2013.” Hal 27.

⁵⁴ Fred D. Davis, “Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology.” *MIS Quarterly* 13, no. 3 (1989): Hal 319–340.

mungkin kesulitan menggunakan teknologi, sehingga jemaah tetap terlayani dengan baik.

3) Kesesuaian antara Informasi Tertulis dan Realisasi Lapangan (*Internal – Strengths*)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa seluruh fasilitas, jadwal, dan layanan yang dijanjikan dalam brosur dan dokumen paket umrah sesuai dengan realisasi di lapangan. Hal ini meningkatkan kepercayaan jemaah dan menunjukkan konsistensi perusahaan dalam menjalankan standar pelayanan, sejalan dengan prinsip *reliability* dalam teori pelayanan.

4) Pengurusan Administrasi yang Tertib (*Internal – Strengths*)

Administrasi yang terorganisir dengan baik mendukung kelancaran perjalanan. PT. Kaltrabu Indah menangani dokumen perjalanan, pengurusan visa, dan pendataan jadwal keberangkatan secara sistematis. Jemaah, terutama yang lansia atau kurang berpengalaman, merasa aman dan nyaman karena sebagian besar proses administratif ditangani pihak travel.

5) Kepercayaan Jemaah yang Tinggi (*Internal – Strengths*)

Kepercayaan jemaah terbentuk melalui pengalaman pelayanan yang *konsisten* dan *transparan*. Ibu Rafli dan Ibu Nor Hayati menekankan bahwa kepercayaan mereka muncul karena kesesuaian janji dengan *realisasi*, tanggung jawab travel dalam menyelesaikan masalah, serta bimbingan pembimbing yang komunikatif. Kepercayaan ini merupakan modal sosial yang mendukung keberhasilan pelayanan di setiap keberangkatan.

b. Faktor Penghambat

1) Perbedaan Latar Belakang Jemaah (*Internal – Weaknesses / Eksternal – Threats*)

Perbedaan usia, pengalaman, dan kemampuan beradaptasi menjadi penghambat yang signifikan. Jemaah baru yang pertama kali melaksanakan umrah memerlukan lebih banyak bimbingan, sedangkan jemaah lansia mungkin kesulitan menggunakan telepon genggam untuk memperoleh informasi. Hal ini menuntut travel untuk menyesuaikan metode pelayanan agar semua jemaah terlayani optimal.

2) Keterbatasan Waktu Manasik (*Internal – Weaknesses*)

Durasi manasik yang hanya satu hari untuk materi padat menjadi tantangan bagi jemaah pemula. Ibu Nor Hayati menyebutkan bahwa pemahaman materi bagi jemaah yang baru pertama kali berangkat dapat kurang optimal, sehingga kesiapan mereka dalam menjalankan ibadah dan kegiatan di Tanah Suci berpotensi terganggu.

3) Kondisi Cuaca Ekstrem (*Eksternal – Threats*)

Cuaca panas ekstrem di Mekkah dan Madinah, misalnya suhu mencapai 46°C, memengaruhi kenyamanan dan stamina jemaah. Meskipun pelayanan dan bimbingan tetap diberikan, kondisi fisik jemaah tetap menjadi faktor penghambat yang dapat memengaruhi pengalaman ibadah.

4) Perbedaan Kualitas Fasilitas Antar Paket (*Internal – Weaknesses / Eksternal – Threats*)

Variasi fasilitas sesuai paket berpotensi menimbulkan ketidakmerataan pengalaman jemaah. Paket premium memberikan kenyamanan lebih dibanding paket standar, sehingga perlu penyesuaian ekspektasi dan informasi yang jelas agar jemaah tetap puas.

5) Kendala Teknis di Lapangan (*Eksternal – Threats*)

Kendala seperti keterlambatan transportasi, barang tertukar, atau komunikasi terbatas untuk jemaah lansia merupakan faktor penghambat. Walaupun penanganan cepat dapat meminimalkan dampak, kendala ini tetap menuntut koordinasi ekstra dari pihak travel dan pembimbing.