

BAB IV

HAIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT.Wahyu Titian Insani Banjarmasin

1. Sejarah Berdirinya PT.Wahyu Titian Insani

Latar belakang berdirinya PT. Wahyu Titian Insani bermula dari pengalaman pribadi Bapak Saridi, MM, selaku Direktur Utama, ketika menunaikan ibadah umrah pada tahun 1997 bersama salah satu biro perjalanan haji dan umrah yang berbasis di Jakarta. Pada saat itu, meskipun proses keberangkatan dari Indonesia menuju Tanah Suci berjalan lancar, situasi berubah drastis ketika rombongan jemaah yang dipimpinnya justru ditelantarkan di Arab Saudi oleh biro perjalanan yang tidak bertanggung jawab. Beruntung, rombongan tersebut mendapat bantuan dari jemaah Indonesia lainnya yang dengan sukarela membantu kepulangan mereka ke tanah air dalam keadaan aman.

Pengalaman pahit ini menjadi titik balik bagi Bapak Saridi, MM, untuk mengambil langkah konkret. Ia tergerak untuk mendirikan sebuah lembaga penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah yang bertanggung jawab dan berorientasi pada pelayanan yang benar. Tujuannya adalah agar masyarakat Indonesia dapat menjalankan ibadah ke Tanah Suci tanpa mengalami permasalahan serupa, sekaligus meminimalisir praktik tidak profesional dari oknum biro

perjalanan yang merugikan jemaah (Saridi, MM, Direktur Utama PT. Wahyu Titian Insani Banjarmasin, Wawancara, 2023).

Maka pada tahun 2003 berdirilah perusahaan PT. Wahyu Titian Insani Banjarmasin tepatnya pada tanggal 30 Januari 2003 dihadapan Notaris Faried Zein SH. MH No.2 dan pada tahun 2003 juga PT. Wahyu Titian Insani sudah memberangkatkan para jemaahnya setiap bulan dengan lancar dari tahun ketahun tanpa izin resmi pemerintah secara resmi pada waktu itu.

Pada tahun 2007, terjadi peristiwa besar yang mengundang keprihatinan publik, di mana sekitar 63.000 calon jemaah gagal diberangkatkan untuk menunaikan ibadah umrah. Kasus ini menimbulkan kerugian finansial yang sangat signifikan, diperkirakan mencapai 905,33 miliar rupiah, dan melibatkan biro perjalanan *First Travel*. Peristiwa tersebut mendorong pemerintah untuk memperketat pengawasan terhadap biro perjalanan haji dan umrah yang belum mengantongi izin resmi. Menyikapi kondisi ini, PT. Wahyu Titian Insani segera mengambil langkah cepat dan responsif dengan mengurus perizinan resmi dari pemerintah Republik Indonesia sebagai bentuk komitmen untuk menjalankan operasional yang legal dan bertanggung jawab.

Kementerian Agama yang ditetapkan oleh Menteri Agama menetapkan PT. Wahyu Titian Insani sebagai penyelenggara

pelaksana ibadah haji dan umrah dengan surat keputusan NO.263 pada tahun 2017. Dan pada tanggal 2 Maret 2020 di Jakarta, pihak PT.Wahyu Titian Insani ditetapkan kembali oleh Kementerian Agama RI sebagai penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah dengan surat keputusan No.17 pada tahun 2020 atas berakhirnya dan pengganti dari surat keputusan No.227 pada tahun 2016. Sekarang izin resmi PT.Wahyu Titian Insani sebagai lembaga perjalanan ibadah haji dan umrah kembali diperbaharui yaitu : izin resmi haji no.17 tahun 2020 dan izin umrah no.875 tahun 2020.

PT. Wahyu Titian Insani berupaya memberikan kontribusi nyata dalam mendukung kelancaran pelaksanaan ibadah umrah di Indonesia, mengingat selama ini aspek pelayanan dinilai masih belum optimal. Oleh karena itu, biro ini menekankan pentingnya penyediaan layanan yang sesuai dengan standar pelayanan ibadah haji dan umrah sebagaimana telah diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia mengenai penyelenggaraan ibadah ke Tanah Suci.

2. Visi Dan Misi PT.Wahyu Titian Insani

- a. Visi dari PT.Wahyu Titian adalah menjadi penyedia layanan ibadah haji & umrah dan wisata yang dijalankan sesuai dengan ajaran syariat-syariat islam yang baik, benar dan juga profesional serta bersahaja agar mewujudkan ibadah haji yang mabrur dan umrah yang sempurna.

b. Adapun misi dari PT.Wahyu Titian Insani sendiri terbagi menjadi 4 (empat) yaitu :

- 1) Melaksanakan dan menjalankan perjalanan ibadah haji dan umrah dengan kualitas pelayanan yang berorientasi terhadap kepuasan jemaah sebagai pelanggan.
- 2) Memberikan suatu kemudahan terhadap jemaah didalam penyelenggaraan pelaksanaan ibadah haji dan umrah dalam bentuk pelayanan lainnya.
- 3) Melaksanakan semua organisasi secara efektifitas dan efesiensi, progresif serta inovatif dan integritas dalam memberikan suatu layanan yang paling baik dan optimal terhadap jemaah.
- 4) Selalu berorientasi kepada nilai dan ajaran-ajaran syariat islam dalam bekerjasama dan bertindak untuk mendapatkan landasan dasar kerja yang profesional dan barokah.

3. Susunan Organisasi PT.Wahyu Titian Insani

Struktur organisasi PT.Wahyu Titian Insani diambil dari sumber data dokumen PT.Wahyu Titian Insani :

Tabel 4.1 Susunan Organisasi

NAMA	JABATAN
Dadang Sukasa	Komisaris
Saridi, MM	Direktur Utama
Imam Mahmudi, MM	Direktur
Akhmad Rifani, SE	GM Finance
Muhammad Dwi Cp	Manajer Pemasaran
Rita Lestari, SH	Manajer Operasional
Winda Damayanti, SE	Manajer Keuangan

NAMA	JABATAN
Handoyono	Ticketing
Siti Normasari	Administrasi
Minah	Administrasi Keuangan
Fahriannor, SE	Humas
Diding, S.Sos	Marketing
Umi Kulsum	Marketing
Akhmad Muzakir	Marketing
Budi Sulaiman	Marketing
M.Rizali	Marketing

Sumber dari PT.Wahyu Titian Insani

4. Produk-Produk Yang Ditawarkan PT.Wahyu Titian Insani

Dalam menjalankan aktivitas operasionalnya, PT. Wahyu Titian Insani Banjarmasin menyediakan berbagai produk layanan ibadah umrah yang ditujukan kepada calon jemaah. Setiap paket yang ditawarkan memiliki karakteristik tersendiri, yang dibedakan berdasarkan jumlah biaya serta waktu keberangkatan. Harga dari setiap paket juga bersifat fleksibel dan dapat mengalami perubahan sewaktu-waktu, tergantung pada kebijakan yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia. Adapun jenis produk layanan ibadah umrah yang disediakan oleh PT. Wahyu Titian Insani kepada calon jemaah adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2 Paket Ibadah Umrah 2024

PAKET	HARGA	HOTEL	
		Madinah	Mekkah
Ekonomis	34.900.000	Al Andalus Palace 3/Setaraf	Amjad Al Jazeera/Setaraf
Premium	37.900.000	Dar Al Eiman/Setaraf	Mira Ajyad/Setaraf

PAKET	HARGA	HOTEL	
		Madinah	Mekkah
VIP	44.900.000	Dallah Taibah/Setaraf	Le Meridian Tower/Setaraf

Tabel 4.3 Paket Umrah PT.Wahyu Titian Insani 2023

PAKET	HARGA	PROGRAM	PESAWAT
Umrah Reguler	35.500.000	10 Hari	Saudia
Umrah Liburan Akhir Tahun	35.500.000	14 Hari	Saudia Air
Umrah Maulid Nabi	42.900.000	14 Hari	Saudia Air
Umrah Awal Ramadhan	34.500.000	10 Hari	Emirat
Umrah Liburan Sekolah	36.900.000	12 Hari	Garuda

Sumber dari brosur PT.Wahyu Titian Insani

Tabel 4.4 Paket Umrah Plus 2023

PAKET	HARGA	PROGRAM	PESAWAT
Umrah Plus Dubai	46.900.000	14 Hari	Saudia Air
Umrah Plus Mesir	42.900.000	14 Hari	Ettihad
Umrah Plus Aqso Alinsani Travel	34.500.000	14 Hari	Emirat
Umrah Plus Turki	34.500.000	12 Hari	Tirkish Air

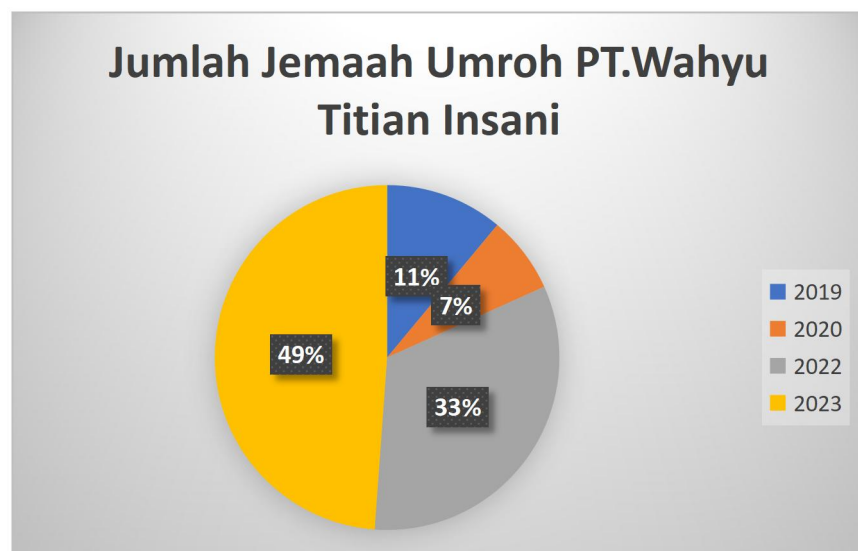
Sumber dari brosur PT.Wahyu Titian Insani

Tabel 4.5 Paket Wisata PT.Wahyu Titian Insani 2023

PAKET	HARGA	PROGRAM	PESAWAT
Wisata Halal Eropa	37.8900.000	10 Hari	Garuda
Wisata Halal Korea	35.500.000	14 Hari	Garuda
Wisata Mesir + Yordania	23.000.000	9 Hari	Emirat
Wisata Turki	23.000.000	10 Hari	Turkish Air

Sumber dari brosur PT.Wahyu Titian Insani

5. Jumlah Jemaah Umrah PT.Wahyu Titian Insani 2019-2023

Gambar 4.1 Diagram Jumlah Jemaah Umrah

Sumber dari Manajer Operasional PT.Wahyu Titian Insani

Berdasarkan tabel diatas, terjadi peningkatan jumlah jemaah umrah di PT.Wahyu Titian Insani Banjarmasin. Dari data tersebut, di tahun 2019 jemaah nya cukup banyak, kemudian pada tahun 2020

mengalami penurunan dikarenakan adanya Virus Covid 19 sehingga tidak diberlakukannya kegiatan ibadah umrah, kemudian di tahun 2022 dan 2023 jumlah jemaah umrah mengalami kenaikan tiap tahunnya. Jumlah jemaah yang terus mengalami peningkatan menunjukkan PT.Wahyu Titian Insani memiliki citra yang positif sebagai penyelenggara ibadah umrah. PT.Wahyu Titian Insani terkenal di masyarakat karena pelayanannya, dan informasi dari mulut ke mulut dari jemaah yang puas sehingga informasi yang bagus cepat tersebar. Walaupun pengaruh media cetak dan media sosial terasa dalam minat jemaah. Namun jemaah PT.Wahyu Titian Insani lebih memilih layanan perjalanan ibadah mereka karena testimoni positif yang membentuk citra perusahaan.

Citra ini mencerminkan pandangan tentang kualitas dan nilai, yang memengaruhi minat jemaah dalam memilih produk atau jasa tertentu. Terutama jika citra positif itu tersebar melalui *mouth to mouth*, hal tersebut semakin memperkuat minat jemaah untuk memilih produk atau layanan yang disediakan.

6. Sistem Perlindungan PT.Wahyu Titian Insani

PT.Wahyu Titian Insani memiliki komitmen dalam melindungi jemaah dengan sebaik-beiknya. Hal ini didasarkan pada suatu hukum yang berlandaskan pada ketentuan yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah umrah. Maka

atas dasar landasan hukum PT.Wahyu Titian Insani telah melakukan pelayanan berupa :

- a. Menerima pendaftara dan melayani dengan sepenuh hati.
- b. Memberikan bimbingan ibadah umrah.
- c. Memberikan layanan akomodasi, konsumsi, transportasi dan pelayanan kesehatan.
- d. Memberangkatkan, memulangkan dan melayani jemaah sesuai dengan perjanjian yang disepakati antara penyelenggara dan jemaah.

Selain dari itu, PT.Wahyu Titian Insani juga memperhatikan hak-hak yang dimiliki oleh konsumen sebagaimana yang tercantum didalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 pasal 4 tentang perlindungan konsumen, yang meliputi :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi/menggunakan barang atau jasa tersebut.
- b. Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannnya atas barang atau jasa yang digunakan.

- e. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/pengganti, apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

7. Sarana dan Prasarana di PT.Wahyu Titian Insani

Faktor utama yang membuat jemaah merasa puas terhadap pelayanan PT. Wahyu Titian Insani terletak pada sarana dan prasarana yang disediakan oleh perusahaan tersebut. Menyadari bahwa setiap biro perjalanan memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing, PT. Wahyu Titian Insani merancang berbagai jenis layanan guna meningkatkan kualitas usahanya, yang mencakup berbagai aspek penting dalam penyelenggaraan perjalanan umrah :

- a. Tersedianya kantor cabang dan kantor perwakilan di berbagai wilayah.
- b. Perangkat komputer yang digunakan untuk pengelolaan administrasi dan data jemaah.
- c. Pendingin ruangan (AC) yang terpasang di setiap ruangan kantor demi kenyamanan.

- d. Fasilitas kantor lengkap, termasuk ruang konferensi, ruang tunggu jemaah, pusat penjualan suvenir, area parkir, dan toilet.
- e. Kendaraan khusus untuk mengangkut barang-barang operasional maupun kebutuhan jemaah.
- f. Seragam kerja bagi staf sebagai bentuk profesionalisme dan identitas perusahaan.
- g. Printer dan mesin fotokopi yang dilengkapi pemindai kode batang, khususnya untuk keperluan pengurusan visa.
- h. Alat penghitung uang untuk mendukung keakuratan transaksi keuangan.
- i. Televisi sebagai media informasi atau hiburan di ruang tunggu.
- j. Perangkat pemindai (scanner) untuk mendigitalisasi dokumen penting.
- k. Miniatur atau patung peraga jemaah untuk kebutuhan edukasi dan simulasi manasik.
- l. Kursi tunggu yang nyaman untuk jemaah yang sedang melakukan pendaftaran.
- m. Koleksi buku-buku bacaan seputar umrah sebagai sumber informasi dan edukasi bagi calon jemaah.

Adapun fasilitas pendukung yang disediakan oleh PT.Wahyu Titian Insani yaitu :

- a. Bus Ac

Bus yang digunakan dalam pelayanan adalah Dallah, salah satu perusahaan transportasi ternama di Arab Saudi yang telah beroperasi sejak tahun 1986 dan kini mengelola lebih dari 400 armada. Selama di Arab Saudi, transportasi darat harus memenuhi persyaratan standar kelayakan dan kenyamanan, seperti usia kendaraan maksimal 4 tahun, kapasitas maksimal 50 kursi per bus, serta dilengkapi dengan fitur keselamatan seperti sabuk pengaman, tombol darurat untuk membuka pintu secara manual, alat pemecah kaca, alat pemadam kebakaran, bagasi di bagian bawah, ban cadangan atau sistem ban anti bocor, toilet, serta perlengkapan penunjang lainnya yang wajib dalam kondisi baik dan berfungsi optimal.

b. Full Time Muthawif

PT. Wahyu Titian Insani telah membangun kerja sama dengan tim handling yang berpengalaman, baik di Indonesia maupun di Arab Saudi, dalam melayani para tamu Allah. Tim ini terdiri dari sejumlah personel yang cukup besar, sehingga memungkinkan koordinasi yang lebih optimal dan pelayanan yang lebih maksimal.

c. Manasik Umrah

PT. Wahyu Titian Insani sudah komitmen untuk mendampingi, membimbing dan melayani para Jemaah dengan

maksimal. Agenda manasik biasa di selenggarakan di aula Best Western Kindai hotel, dan di Asrama Haji Banjarbaru.

d. Hotel Mekkah dan Madinah

Adapun daftar hotel Makkah dan Madinah yang terdekat dan bisa di tempuh yaitu :

1) Makkah

- a) Amjad Al Jazeera *4
- b) Mira Ajyad *4
- c) Le Meridian Tower *5

2) Hotel Madinnah

- a) Al Andalus Palace 3 *4
- b) Dar Al Eiman *4
- c) Dallah Taibah *5

B. Standar Operasional Prosedur (SOP) PT.Wahyu Titian Insani Banjarmasin

Adapun sistem operasional yang diterapkan oleh PT.Wahyu Titian Insani Banjarmasin meliputi :

1. SOP Direktur Utama

a. Definisi

Berperan dalam mengendalikan alur kerja perusahaan sekaligus menjalankan fungsi sebagai pemimpin tertinggi dalam struktur organisasi.

b. Tujuan

Guna memastikan seluruh aktivitas administratif di lingkungan kantor berlangsung secara tertib dan sesuai prosedur yang telah ditetapkan.

c. Tugas Pokok Fungsional

- 1) Melakukan koordinasi secara aktif dengan direktur utama maupun seluruh jajaran bawahan demi kelancaran operasional perusahaan.
- 2) Bertanggung jawab dalam menandatangani dokumen resmi terkait kesepakatan dan kontrak kerja sama usaha.
- 3) Menetapkan arah kebijakan strategis perusahaan yang menjadi acuan dalam pengambilan keputusan manajerial.
- 4) Bertindak sebagai perwakilan resmi perusahaan dalam berbagai forum dan kegiatan asosiasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU).

2. SOP Manajer Operasional

a. Definisi

Direktur operasional berperan sebagai penghubung dalam menyampaikan arahan atau informasi dari Direktur Utama kepada seluruh karyawan.

b. Tujuan

Memastikan seluruh aktivitas di dalam perusahaan terlaksana secara optimal dan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan.

c. Tugas Pokok Fungsional

- 1) Melaksanakan koordinasi rutin dengan direktur utama serta seluruh jajaran karyawan guna memastikan keselarasan kerja.

- 2) Mengambil alih tanggung jawab dan wewenang direktur utama apabila diperlukan dalam situasi tertentu.
- 3) Menyusun serta menetapkan rencana anggaran belanja operasional perusahaan.
- 4) Menjaga stabilitas dan keamanan finansial kantor, termasuk pengawasan atas kas dan arus keuangan.
- 5) Mengatur serta menyelaraskan fungsi dan peran masing-masing unit kerja agar berjalan sesuai dengan struktur organisasi.
- 6) Menangani serta menyelesaikan berbagai persoalan yang berkaitan dengan keluhan atau masalah internal perusahaan.
- 7) Bertindak atas nama direktur utama dalam menjalankan tugas apabila yang bersangkutan tidak dapat hadir atau berhalangan.

3. SOP Marketing PT.Wahyu Titian Insani

a. Definisi

Sebagai sebuah rangkaian proses dan kegiatan dalam manajemen, pemasaran bertujuan untuk mencapai target yang sudah ditetapkan sekaligus memenuhi kebutuhan dan keinginan individu atau kelompok tertentu. Untuk mencapai hal tersebut, masyarakat serta dunia bisnis harus menyediakan serta memperdagangkan produk dan layanan. Segala tindakan yang dilakukan untuk memindahkan produk dan layanan dari pihak produsen ke konsumen juga termasuk dalam ruang lingkup pemasaran. Selain itu, pemasaran juga meliputi kegiatan promosi yang

dilakukan perusahaan guna memperkenalkan dan meningkatkan penjualan produk serta jasanya.

b. Tujuan

Memastikan seluruh aktivitas pemasaran berjalan sesuai dengan ketentuan perusahaan dan mampu memenuhi kebutuhan jemaah dalam pelaksanaan ibadah umrah.

c. Tugas Pokok Fungsional

- 1) Merancang konsep produk atau paket umrah, seperti promo, reguler, dan umrah plus, yang akan ditawarkan kepada jemaah.
- 2) Bekerja sama dengan Departemen Kreatif untuk merancang serta menyusun materi promosi yang dibutuhkan bagi produk-produk terbaru perusahaan. Melakukan negosiasi dengan Jemaah Ketika ada pembahasan atau diskusi mengenai produk yang ditawarkan oleh perusahaan.

4. SOP Keuangan

a. Definisi

Merupakan prosedur pencatatan dan pembukuan berbagai jenis transaksi yang kemudian disusun menjadi laporan keuangan perusahaan. Proses ini berfungsi sebagai alat pengendalian yang penting bagi perusahaan dalam mengambil langkah-langkah selanjutnya. Oleh karena itu, keakuratan dan kehati-hatian sangat diperlukan dalam menjalankan tugas di Bagian Keuangan.

b. Tujuan

Berperan sebagai penunjang aktivitas pemasaran yang berjalan sesuai dengan ketentuan perusahaan.

c. Tugas Pokok Fungsional

Tugas utama dalam fungsi ini meliputi pencatatan transaksi kas masuk dan keluar, penyusunan laporan laba rugi, pembuatan neraca keuangan, serta pelaporan keuangan secara rutin baik dalam bentuk bulanan maupun tahunan. Rincian prosedur atau deskripsi tugas terkait periode pembukuan dibagi menjadi tiga kategori utama, yaitu: berdasarkan proyek, bulanan, dan tahunan. Untuk pembukuan berdasarkan proyek, pencatatannya dilakukan sesuai dengan tanggal keberangkatan ibadah umrah. Pembukuan bulanan disusun dan ditutup pada setiap akhir bulan, yaitu tanggal 30 atau 31. Sementara itu, pembukuan tahunan dimulai pada bulan Syawal dan ditutup pada bulan Ramadhan.

5. SOP Administrasi

a. Definisi

Melaksanakan pekerjaan administratif maupun teknis yang mendukung operasional suatu lembaga atau instansi pemerintahan.

b. Tujuan

Secara umum, memiliki tanggung jawab utama dalam mendukung kelancaran operasional perusahaan. Beberapa tugas yang termasuk dalam ruang lingkup manajemen sumber daya manusia meliputi penginputan

data, pengelolaan arsip, serta pengaturan perjalanan dinas atau kegiatan perusahaan.

c. Tugas Pokok Fungsional

Tugas tersebut meliputi penyusunan file dokumen jemaah dalam bentuk folder, pengajuan permohonan serta koordinasi dan pengawasan proses pengajuan visa umrah bersama admin dari pihak penyedia. Selain itu, juga mencakup pembuatan data manifest (muktamir), penyusunan jadwal pengambilan foto paspor, serta pelaksanaan vaksin meningitis bagi jemaah yang menggunakan layanan perusahaan, dan berbagai tugas administratif terkait lainnya.

6. *SOP Tour Leader (TL)*

- a. Melakukan persiapan menyeluruh sebelum keberangkatan tour.
- b. Memeriksa kelengkapan dokumen dan administrasi peserta secara detail.
- c. Menyusun dan mengoordinasikan jadwal perjalanan secara terstruktur.
- d. Meningkatkan wawasan dan pemahaman mengenai destinasi yang akan dikunjungi.
- e. Mengatur jalannya keberangkatan agar berjalan lancar dan sesuai rencana.
- f. Mengelola kebutuhan peserta selama masa transit perjalanan.
- g. Menangani proses penyambutan peserta saat tiba di tujuan.
- h. Mengatur pengelolaan logistik dan peserta selama berada dalam kendaraan.
- i. Membantu proses check-in dan check-out di akomodasi yang digunakan.
- j. Mengatur dan membimbing peserta selama kegiatan tour berlangsung.

- k. Mengelola dan menjalankan tour tambahan di luar jadwal utama bila diperlukan.
- l. Mengatur perpindahan antar moda transportasi dengan efisien.
- m. Menangani situasi tak terduga dan menyelesaikan masalah yang muncul di lapangan.
- n. Menerima dan menyelesaikan keluhan peserta selama pelaksanaan tour.
- o. Menyusun laporan akhir terkait seluruh aktivitas dan evaluasi tour.

C. Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Jemaah Umrah

Mengacu pada Teori Kasmir mengenai "prinsip pelayanan dengan karakteristik pelayanan prima", maka penerapan strategi pelayanan yang tepat menjadi kunci dalam upaya meningkatkan minat masyarakat terhadap ibadah haji dan umrah. Keberhasilan sebuah organisasi sangat bergantung pada kerja keras, dedikasi, serta kolaborasi yang kuat dari seluruh unit dan petugas yang terlibat. Meskipun penerapan strategi yang benar-benar ideal sulit untuk diwujudkan sepenuhnya, strategi yang dijalankan secara efektif dapat menjadi daya tarik tersendiri bagi calon jemaah untuk memilih dan bergabung Bersama PT.Wahyu Titian Insani Banjarmasin.

Seperti yang disampaikan dalam wawancara *online via whatsapp* dengan Jemaah umrah, yaitu bu Naniek asal Banjarbaru beliau jemaah umrah yang berangkat pada tanggal 22 Desember 2022 dan baru 1 kali menggunakan jasa PT.Wahyu Titian Insani ini. Beliau selaku narasumber yang menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT.Wahyu Titian

Insani sangat memuaskan. Selain itu, jemaah yang memilih PT.Wahyu Titian Insani sebagai pendamping ibadah mereka karena mereka mengetahui begitu bagus pelayanannya dari keluarga mereka yang sudah pernah melaksanakan umrah menggunakan jasa dari PT.Wahyu Titian Insani, sehingga mereka memiliki kepercayaan tersendiri. Pihak dari PT.Wahyu Titian Insani berambisi dan berusaha agar memberikan pelayanan yang maksimal dan kepuasan serta kenyamanan terhadap jemaahnya, dari kenyamanan yang dirasakan oleh para jemaah maka jemaah yang pernah memakai jasa dari PT.Wahyu Titian Insani akan merekomendasikan kepada semua sanak keluarganya, kerabat serta teman-teman dekatnya hingga masyarakat sekitar pada umumnya. Maka dari itu kepercayaan para jemaah akan berpotensi dan berdampak baik terhadap PT.Wahyu Titian Insani. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara bu naniek sebagai berikut :

“Alasan saya memilih PT.Wahyu Titian Insani atas rekomendasi keluarga saya yang sudah pernah melaksanakan ibadah umrah menggunakan jasa dari PT.Wahyu Titian Insani dikarenakan kata keluarga saya jasa tersebut sangat amanah. Pelayanan yang diberikan PT.Wahyu Titian Insani sangat memuaskan, mulai dari hotel, makanan, dan kegiatan-kegiatan untuk mengambil miqat dan tawaf semua sudah diatur, dan kendaraan semua sudah tersedia dan kita tinggal berangkat saja. Mereka juga berusaha memahami dan mengerti apa saja keinginan para jemaah, dan selalu mendengarkan kritikan dan saran serta masukan para jemaah.”¹

Pernyataan tersebut diperkuat oleh pernyataan yang disampaikan oleh pak Eko Bram asal Banjarmasin, beliau jemaah umrah yang

¹ Hasil Wawancara Online Via Whatsapp Dengan Ibu Naniek Selaku Jemaah PT.Wahyu Titian Insani (8 November 2023)

berangkat umrah pada tanggal 8 September 2023. Beliau selaku narasumber memberi respon sebagai berikut ini :

“Saya memilih PT. Wahyu Titian Insani karena mereka memberikan pelayanan yang sangat memuaskan. Salah satu contohnya, koper milik para jemaah diurus dan dibawa langsung oleh pihak mereka. Hal yang paling saya apresiasi adalah bagaimana mereka menomorsatukan kenyamanan dan kepuasan para jemaah. Layanan yang mereka tawarkan sangat profesional; pemiliknya ramah dan para muthawif yang mendampingi juga sangat kompeten serta bisa diandalkan. Secara pribadi, saya merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Jika ada kendala, mereka cepat merespons dan segera mencari solusi agar masalah tidak berlarut-larut. Karena itu, untuk ibadah umrah saya yang kedua, saya kembali mempercayakan perjalanan saya kepada PT. Wahyu Titian Insani. Saya merasa nyaman dengan pelayanan mereka yang konsisten dan komunikasi yang selalu terjaga dengan baik. InsyaAllah, jika Allah memberi umur panjang dan rezeki yang cukup, saya berencana menggunakan jasa mereka lagi di masa mendatang.”²

Menurut hasil wawancara dengan Rakha tentang kualitas pelayanan PT. Wahyu Titian Insani Banjarmasin mengatakan bahwa :

“Pelayanan dari PT. Wahyu Titian Insani sangatlah baik mulai dari pendaftaran hingga kepulangan serta sangat memudahkan proses pelaksanaan umrah.”³

Dari hasil wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa dalam upaya meningkatkan ketertarikan jemaah serta untuk mewujudkan tujuan organisasi, penerapan strategi yang tepat sangatlah penting. Oleh sebab itu, PT. Wahyu Titian Insani Banjarmasin menetapkan pendekatan strategis yang berfokus pada pemberian layanan berkualitas kepada para jemaah, disertai dengan pelaksanaan kegiatan promosi yang terencana.

² Hasil Wawancara Online Via Whatsapp Dengan Bapak Eko Bram Selaku Jemaah PT. Wahyu Titian Insani (11 November 2023)

³ Hasil Wawancara Online Via Whatsapp Dengan Rakha Selaku Jemaah PT. Wahyu Titian Insani (8 November 2023).

Guna mencapai tingkat minat jemaah yang optimal, diperlukan penyusunan dan penerapan strategi yang terarah, seperti yang diuraikan berikut ini :

1. Sarana dan Prasarana Yang Memadai

Pelayanan yang maksimal merupakan tujuan utama yang ingin dicapai oleh para jemaah. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memperhatikan fasilitas penunjang usaha, baik dari segi sarana maupun prasarana, serta memperhatikan jumlah dan mutu sumber daya manusia yang dimiliki agar dapat memenuhi harapan jemaah. Area pertemuan seperti ruang tunggu dan ruang duduk juga perlu dirancang secara nyaman dan ditata secara rapi agar memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi para jemaah.

Selain itu, fasilitas dan infrastruktur yang memadai di biro perjalanan umrah sangatlah penting, termasuk penyediaan akomodasi yang nyaman, transportasi yang aman, bimbingan ibadah yang sesuai syariat, serta layanan lain yang mendukung kebutuhan para jemaah. Keberadaan fasilitas kesehatan dan sistem keamanan yang baik juga sangat diperlukan untuk memastikan kenyamanan serta keselamatan jemaah selama menjalani ibadah umrah. Di PT. Wahyu Titian Insani, sarana dan prasarana yang disediakan sudah tergolong lengkap dan mampu menunjang pelaksanaan ibadah umrah secara optimal. Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari salah satu jemaah umrah asal Surabaya, saudara

Rakha, yang berangkat pada tanggal 20 Februari 2023. Dalam wawancara daring melalui Whatsapp, beliau menyampaikan bahwa:

“Fasilitas dan infrastruktur yang disediakan oleh PT. Wahyu Titian Insani sudah tergolong baik, mencakup layanan yang efisien serta penyampaian informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh jemaah. Selain itu, aspek kenyamanan selama perjalanan menjadi perhatian utama yang terus dijaga. Salah satu faktor pendukung penting lainnya adalah tersedianya sarana transportasi yang aman dan akomodasi yang sesuai dengan kebutuhan jemaah, yang secara keseluruhan berperan besar dalam menunjang kelancaran ibadah.”⁴

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan yang berkualitas kepada jemaah sangat bergantung pada tersedianya sarana dan prasarana yang memadai. Beberapa aspek penting yang perlu diperhatikan mencakup infrastruktur fisik, pemanfaatan teknologi yang tepat, serta sistem pengelolaan administratif yang efektif guna menunjang kelancaran dan kenyamanan layanan bagi jemaah.

2. Merekrut Karyawan Yang Berkualitas

Kualitas layanan yang diberikan oleh Customer Service Officer (CSO) memiliki dampak signifikan terhadap kenyamanan para jemaah. Diharapkan, seorang CSO memiliki sikap yang ramah, bersahabat, dan mampu membangun kesan positif. Kemampuan berkomunikasi dengan jelas, menarik, serta menunjukkan intelektualitas juga menjadi nilai tambah yang dapat menarik perhatian dan membangun kepercayaan jemaah. Selain itu, respons yang cepat terhadap kebutuhan dan permintaan jemaah sangatlah penting. Untuk dapat menjalankan tugas secara cepat dan

⁴ Hasil Wawancara Online Via Whatsapp Dengan Rakha Selaku Jemaah PT. Wahyu Titian Insani (8 November 2023)

efisien, para CSO perlu menjalani pelatihan dan pendidikan khusus sebelum menjalankan peran mereka secara profesional.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Wahyu Titian Insani memiliki beberapa alternatif dalam upaya mendapatkan tenaga kerja yang berkualitas. Salah satu langkah yang dapat diambil adalah melalui proses rekrutmen yang dilakukan secara profesional, yang mencakup penetapan kriteria atau standar minimum yang harus dipenuhi oleh calon pelamar. Penyesuaian antara persyaratan dan kebutuhan biro perjalanan haji juga menjadi hal penting, misalnya untuk posisi marketing diutamakan pelamar dengan pengalaman kerja minimal satu tahun, sedangkan untuk posisi administrasi diperlukan kemampuan dasar dalam pengoperasian komputer. Di samping itu, peningkatan kompetensi dan sikap kerja karyawan juga bisa dilakukan melalui program pembinaan secara berkelanjutan. Berdasarkan wawancara dengan Mbak Tary, selaku manajer operasional PT. Wahyu Titian Insani, kriteria karyawan berkualitas menurut beliau adalah :

“Menurut saya, karyawan yang berkualitas adalah mereka yang memiliki kompetensi dan keahlian di bidangnya, seperti *tour L leader* yang telah memiliki sertifikasi resmi, serta staf manifest yang benar-benar memahami tanggung jawabnya. Yang terpenting adalah mereka bisa dipercaya dalam menjalankan tugas, karena keberhasilan dalam memberikan pelayanan terbaik sangat bergantung pada kualitas serta tanggung jawab individu yang terlibat. Dalam proses rekrutmen, terdapat beberapa kriteria penting yang perlu dipenuhi oleh calon karyawan, di antaranya adalah penguasaan terhadap prosedur penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, pemahaman menyeluruh mengenai tata cara pendaftaran serta aspek administratif, kemampuan komunikasi yang baik agar mampu membangun hubungan dengan calon jemaah, integritas serta etika kerja tinggi dalam mengelola dana

dan dokumen penting, serta keterampilan organisasi yang diperlukan untuk mengatur perjalanan dan akomodasi secara efisien.”⁵

Dari hasil wawancara yang dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa proses perekrutan karyawan yang kompeten merupakan faktor penting dalam menjamin kelancaran penyelenggaraan serta tercapainya standar pelayanan yang optimal bagi para jemaah

3. Karyawan harus bertanggung jawab sejak awal sampai selesai

Seluruh tanggung jawab dalam proses penyelenggaraan perjalanan jemaah di PT. Wahyu Titian Insani berada di tangan para karyawan, mulai dari memastikan kelengkapan dokumen perjalanan hingga tetap siaga selama keberangkatan dan pelaksanaan ibadah. Mereka mengelola setiap tahapan, mulai dari proses pendaftaran, penyediaan akomodasi, pengaturan transportasi, hingga pendampingan dalam pelaksanaan ibadah di tanah suci. Jika terjadi kendala, karyawan yang bertugas akan segera mengambil tindakan untuk menyelesaikannya secara cepat dan tepat. Citra biro perjalanan ini sangat bergantung pada kinerja karyawannya jika ada yang memberikan pelayanan kurang memuaskan, reputasi perusahaan bisa terdampak negatif. Sebaliknya, jika seluruh staf mampu memberikan layanan secara maksimal, tingkat kepuasan jemaah pun cenderung meningkat secara signifikan.

4. Kemampuan Dalam Komunikasi

⁵ Hasil Wawancara dengan Rita Lestari, SH selaku Manajer Operasional di PT.Wahyu Titian Insani Banjarmasin (27 Oktober 2023)

Keterampilan komunikasi yang dimiliki oleh staf di biro ini sangat berperan dalam menjamin bahwa informasi yang diterima dari calon jemaah tersampaikan dengan jelas dan tepat. Ini meliputi kemampuan berbicara, mendengarkan dengan seksama, serta menyampaikan penjelasan mengenai tata cara perjalanan dan persyaratan ibadah. Selain itu, kemampuan untuk menjawab pertanyaan dan memenuhi kebutuhan calon jemaah secara efektif juga menjadi unsur penting dalam menjaga komunikasi yang baik di lingkungan tersebut.

Biro ini menggunakan komunikasi yang mampu menciptakan suasana nyaman dan menyenangkan bagi para calon jemaah, sehingga mereka merasa leluasa untuk menyampaikan segala kekhawatiran kepada staf. Kemampuan untuk mengungkapkan diri secara jelas juga berperan dalam meredakan rasa cemas. Banyak jemaah tertarik menggunakan layanan PT. Wahyu Titian Insani karena sikap ramah dan kesiapan staf dalam membantu kapan saja. Bahkan, tidak sedikit jemaah yang tidak hanya bertanya-tanya, melainkan langsung mendaftar bersama anggota keluarganya. Oleh sebab itu, komunikasi yang efektif sangat penting, terutama dengan pihak-pihak yang berhubungan langsung dengan jemaah. Saat berinteraksi lewat telepon atau media lain, karyawan selalu berhati-hati memilih kata-kata dan berusaha menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh jemaah.

“Kemampuan komunikasi merupakan hal yang sangat krusial dan dibutuhkan dalam melayani calon jemaah, terutama karena Customer

Service Officer (CSO) langsung berinteraksi dengan mereka. Biasanya, kami menanyakan apakah calon jemaah sudah melakukan pendaftaran atau belum, lalu CSO akan mengumpulkan kontak untuk proses selanjutnya. Bagi yang sudah terdaftar, CSO biasanya membagikan informasi penting terkait keberangkatan, visa, dan hal-hal lain yang diperlukan. Sedangkan saat jemaah sudah sampai di tanah suci, komunikasi dan pertanyaan lebih sering langsung diarahkan kepada *tour leader* (TL) yang mendampingi di lokasi.”⁶

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa komunikasi yang efektif memegang peran penting dalam memberikan pelayanan terbaik kepada para jemaah. Beberapa aspek utama dalam keterampilan komunikasi meliputi penggunaan bahasa yang beragam, kemampuan dalam menyampaikan prosedur secara jelas, serta kecepatan dan ketepatan dalam merespons berbagai pertanyaan dari jemaah.

5. Pelayanan yang cepat dan tepat

Biro perjalanan umrah wajib menyediakan layanan yang cepat dan tepat guna memastikan kelancaran keberangkatan, kenyamanan jemaah, serta menghindari berbagai kendala yang mungkin terjadi. Untuk mendapatkan pengalaman ibadah umrah yang optimal, penting bagi calon jemaah untuk memilih biro dengan rekam jejak yang baik serta memperoleh banyak ulasan positif dari jemaah sebelumnya. Pelayanan yang dilakukan dalam waktu terbatas mencerminkan efisiensi biro dalam menangani kebutuhan jemaah. Standar waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan transaksi menjadi tolok ukur kecepatan pelayanan. Selain efisien secara waktu, staf yang melayani juga harus fokus dan tidak

⁶ Hasil Wawancara dengan Rita Lestari, SH selaku Manajer Operasional di PT. Wahyu Titian Insani Banjarmasin (27 Oktober 2023)

membicarakan hal-hal yang tidak berkaitan dengan kebutuhan jemaah. Sebagai contoh, ketika calon jemaah hendak mendaftar umrah, mereka tidak perlu repot menyiapkan salinan dokumen karena pihak biro akan membantu memfotokopi semua persyaratan yang dibutuhkan selama proses pendaftaran. Tak hanya itu, PT. Wahyu Titian Insani juga memperhatikan pentingnya penyediaan informasi tambahan melalui berbagai media seperti website, media sosial, dan brosur, sambil tetap menjaga kecepatan dan ketepatan layanan. Informasi lengkap mengenai biro ini, seperti jadwal keberangkatan, harga paket, jenis layanan, dan prosedur registrasi, dapat diakses dengan mudah melalui situs web resmi mereka.

a. Media Cetak

1) Brosur

Brosur serta media informasi cetak lainnya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi kepada jemaah terkait layanan umrah yang ditawarkan. Brosur dianggap sebagai alat promosi yang cukup efektif karena isinya mudah dipahami oleh calon konsumen. Di samping itu, keberadaan brosur juga bermanfaat bagi staf biro dalam membantu pengelolaan data jemaah dan pengaturan jadwal keberangkatan.

2) Flyer

Flyer merupakan salah satu metode yang efektif untuk menyampaikan informasi kepada calon jemaah mengenai ibadah

umrah beserta rincian yang perlu mereka ketahui. Dalam flyer biasanya tercantum berbagai informasi penting seperti paket perjalanan, jadwal keberangkatan, fasilitas yang disediakan, serta persyaratan untuk pendaftaran dan proses keberangkatan. Tujuan dari penggunaan flyer ini adalah untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai layanan yang tersedia, sehingga calon jemaah lebih mudah dalam mempertimbangkan dan mengambil keputusan untuk melaksanakan ibadah umrah.

b. Media Sosial

Layanan informasi melalui media sosial bagi jemaah dapat mencakup berbagai hal yang berkaitan dengan pelaksanaan ibadah umrah serta kegiatan keagamaan lainnya. Platform media sosial dimanfaatkan sebagai alat untuk menyampaikan informasi mengenai paket perjalanan haji, umrah, wisata religi, serta berbagai layanan pendukung lainnya kepada calon jemaah. Selain sebagai media promosi, media sosial juga menjadi wadah komunikasi antara pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan masyarakat umum dalam membahas berbagai hal seputar pelaksanaan ibadah umrah. Promosi dan penyebaran informasi PT.Wahyu Titian Insani Banjarmasin pun tak menyia-nyiaakan kesempatan kali ini. Misalnya Alinsanittravel di Tiktok, Al Insani Channel di Youtube, Alinsanittravel_official di Instagram dan Alinsani umrah&haji di Facebook. Tidak hanya itu, PT.Wahyu Titian Insani juga memiliki situs web yaitu <https://alinsanittravel.com>.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Manajer Operasional Mba Tary

“PT. Wahyu Titian Insani memiliki dua metode dalam menjaring calon jemaah, yaitu secara offline dan online. Untuk cara offline, jemaah datang langsung ke kantor. Sementara itu, untuk metode online, pendaftaran bisa dilakukan melalui WhatsApp atau melalui situs resmi Perusahaan. Saat ini strategi pemasaran yang sedang dijalankan difokuskan secara intensif melalui media sosial seperti Instagram, Facebook, Google, serta tidak mengabaikan penyebaran informasi melalui kegiatan pengajian. Selain itu, perusahaan juga aktif mengikuti penawaran dalam kegiatan kampeni (pertemuan kepala cabang BSI), melakukan penjualan langsung (direct selling), menjalin kerja sama dengan mitra atau agen, serta memanfaatkan platform digital seperti website, aplikasi, dan TikTok.”⁷

Meskipun telah aktif memanfaatkan media sosial sebagai sarana promosi, PT. Wahyu Titian Insani juga tetap menjalankan strategi pemasaran secara offline untuk memperkenalkan produk dan layanan perusahaan. Pendekatan ini sejalan dengan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara bersama Manajer Operasional, Mbak Tary, yang menyampaikan bahwa :

“Dahulu, PT. Wahyu Titian Insani dikenal luas karena strategi pemasaran door to door yang mereka terapkan, khususnya melalui kegiatan pengajian. Mereka aktif melakukan presentasi dari satu majelis ke majelis lain, mengundang ibu-ibu PKK serta komunitas pengajian atau majelis ta’lim. Dengan cara ini, perusahaan berhasil menjangkau berbagai lapisan masyarakat. Memasuki tahun kedua, perusahaan tidak lagi memiliki tim marketing lapangan, namun tetap mendapat respon positif karena jemaah yang telah melaksanakan umrah membagikan pengalaman mereka kepada bahkan seringkali mengajak saudara atau rombongan dari daerah lain untuk ikut serta”.⁸

⁷ Hasil Wawancara dengan Rita Lestari, SH selaku Manajer Operasional di PT. Wahyu Titian Insani Banjarmasin (27 Oktober 2023)

⁸ Hasil Wawancara dengan Rita Lestari, SH selaku Manajer Operasional di PT. Wahyu Titian Insani Banjarmasin (27 Oktober 2023)

Penggunaan aplikasi TikTok juga memberikan dampak yang signifikan, khususnya melalui pembuatan konten edukatif. Konten ini dibuat untuk membantu calon jemaah memahami lebih dalam mengenai berbagai ritual wajib maupun sunah yang akan mereka jalani. Berdasarkan hasil wawancara dengan mba Tary selaku Manajer Operasional, diperoleh informasi mengenai bentuk-bentuk konten edukasi yang digunakan oleh pihak biro sebagai berikut:

“Menurut saya, konten edukatif sangat membantu dalam menarik minat calon jemaah dan merupakan salah satu strategi yang paling efektif. Saat membuat konten edukasi di TikTok, calon jemaah biasanya lebih tertarik karena isi kontennya menggambarkan berbagai aktivitas yang dijalani selama berada di Tanah Suci. Intinya, konten tersebut menyampaikan pengalaman nyata yang relevan dengan ibadah mereka nanti. Strategi edukasi ini jauh lebih efektif dibandingkan dengan konten promosi produk, karena konten jualan cenderung kurang diminati akibat terlalu sering muncul dan terasa monoton. Oleh karena itu, strategi berbasis edukasi dianggap lebih positif dan mampu membangun kepercayaan calon jemaah”.⁹

Peneliti melakukan wawancara dengan seorang jemaah yang

Bernama Rakha :

“Hal yang membuat saya merasa nyaman dan diperhatikan oleh PT. Hajar Aswad Mubaroq adalah kepastian jadwal keberangkatan yang jelas, serta sikap staf atau karyawan yang ramah, komunikatif, dan bersikap hangat dalam melayani jemaah.”¹⁰

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa ketika jenis pelayanan yang diberikan telah dirancang secara tepat sasaran dan mendapatkan dukungan dari berbagai sarana media pendukung, maka dampak yang

⁹ Hasil Wawancara dengan Saridi, MM selaku Direktur di PT.Wahyu Titian Insani Banjarmasin (27 Oktober 2023)

¹⁰ Hasil Wawancara Online Via Whatshapp Dengan Rakha Selaku Jemaah PT.Wahyu Titian Insani (8 November 2023)

dihasilkan akan lebih maksimal dan efisien. Para jemaah cenderung merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diterima apabila prosesnya dilakukan secara cepat dan disertai dengan ketepatan informasi serta tindakan yang diberikan.

6. Menyediakan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Para karyawan memiliki tanggung jawab besar dalam menjaga kerahasiaan data milik jemaah, khususnya yang berkaitan dengan informasi pribadi dan keuangan. Biro perjalanan umrah yang profesional umumnya menerapkan kebijakan ketat dalam hal kerahasiaan setiap transaksi. Hal ini mencakup penerapan sistem keamanan informasi yang mutakhir, penggunaan enkripsi data, serta pengelolaan informasi pribadi dengan sangat cermat. Di samping itu, pelatihan bagi staf mengenai etika dan prinsip kerahasiaan sangat diperlukan agar perlindungan data jemaah dapat terjamin secara menyeluruh. Informasi pribadi yang dipercayakan jemaah kepada biro seyogianya diperlakukan sama seriusnya seperti rahasia dagang suatu perusahaan. Oleh karena itu, menjaga kerahasiaan merupakan tanggung jawab mutlak bagi setiap karyawan. Tingkat kepercayaan jemaah terhadap biro ini pun tercermin dari seberapa baik pihak biro menjaga privasi mereka. Dalam kaitan ini, peneliti telah melakukan wawancara bersama Mbak Tary untuk memperoleh pandangan langsung terkait praktik tersebut :

“Kami benar-benar mengutamakan keamanan serta kerahasiaan data dan informasi milik jemaah. Seluruh informasi pribadi maupun data transaksi disimpan dan dijaga dengan pengamanan yang ketat.

Terlebih lagi, saat ini banyak jemaah merasa khawatir jika tiba-tiba menerima telepon dari pihak yang mengaku terkait biro haji atau umrah, sehingga membuat mereka merasa cemas dan ragu. Karena itu, menjaga kepercayaan jemaah melalui perlindungan data menjadi prioritas utama bagi kami.”¹¹

Dalam upaya membangun kepercayaan antara biro dan jemaah, menjaga kerahasiaan seluruh transaksi menjadi hal yang sangat penting, sebagaimana yang peneliti temukan melalui hasil wawancara. Biro harus mampu memberikan keyakinan kepada jemaah bahwa setiap transaksi yang dilakukan akan dilindungi secara profesional dan ditangani dengan tingkat kerahasiaan yang tinggi.

7. Mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang kuat

Menjadi seorang karyawan yang secara khusus bertugas melayani jemaah memerlukan keahlian dan pengetahuan tertentu. Karena pekerjaan ini berfokus pada interaksi langsung dengan manusia, penting bagi karyawan untuk mendapatkan pelatihan khusus yang membekali mereka kemampuan dan wawasan dalam menghadapi jemaah secara profesional. Oleh sebab itu, pemahaman menyeluruh mengenai proses perjalanan umrah, prosedur administrasi, serta syarat-syarat ibadah menjadi hal yang sangat penting. Di samping itu, keterampilan komunikasi yang efektif dibutuhkan untuk menjalin hubungan baik dengan calon jemaah, dan pengetahuan tentang regulasi serta kebijakan yang mengatur perjalanan umrah juga menjadi bagian penting dalam menjalankan biro secara optimal. Kesadaran akan pentingnya aspek keamanan dan kenyamanan

¹¹ Hasil Wawancara dengan Rita Lestari, SH selaku Manajer Operasional di PT.Wahyu Titian Insani Banjarmasin (27 Oktober 2023)

jemaah harus dimiliki agar pelaksanaan ibadah berlangsung dengan aman dan tanpa hambatan.

8. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan

Memahami kebutuhan pelanggan berarti karyawan harus sigap dalam merespons apa yang diinginkan oleh jemaah. Oleh sebab itu, biro umrah melibatkan pendekatan yang penuh responsivitas dan empati. Biro harus aktif mendengarkan kebutuhan serta harapan calon jemaah, menyampaikan informasi secara jelas, dan menyediakan solusi yang sesuai dengan ekspektasi mereka. Layanan pelanggan yang tanggap dan komunikasi yang terbuka menjadi kunci dalam membangun kepercayaan, sehingga setiap calon jemaah merasa diperhatikan dan dimengerti selama seluruh proses perjalanan umrah.

9. Kemampuan untuk membangun kepercayaan dengan pelanggan

Apabila biro ingin menarik calon anggota untuk bergabung, kemampuan dalam membangun kepercayaan dengan pelanggan menjadi hal yang sangat penting. Selain itu, menjaga kepercayaan dari jemaah yang sudah ada agar tetap setia juga merupakan aspek penting demi keberlangsungan biro. Seluruh staf biro memiliki tanggung jawab besar dalam menjalankan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan jemaah sehingga kepercayaan dapat terjalin dengan baik. Perlu diingat bahwa membangun kepercayaan baru biasanya lebih menantang dibandingkan mempertahankan kepercayaan yang sudah ada. Di PT. Wahyu Titian Insani, salah satu strategi yang digunakan adalah menghadirkan tokoh

agama atau ustadz ternama guna menarik minat calon jemaah untuk mendaftar di biro tersebut.

D. Prinsip-Prinsip Pelayanan

Dalam upaya mencapai kualitas pelayanan yang optimal, lembaga penyedia jasa perlu menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima selain memenuhi berbagai persyaratan lain yang relevan. Selanjutnya, akan dijelaskan prinsip-prinsip pelayanan prima menurut teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam karya mereka yang berjudul “Kualitas Pelayanan” untuk memperdalam pemahaman dan makna konsep tersebut.

1. Berwujud (Tangible)

Sesuatu dapat dianggap nyata apabila perusahaan mampu memperlihatkannya kepada publik. Wujud fisik seperti tampilan, fasilitas layanan, perlengkapan, kebersihan, kualitas sumber daya manusia, serta materi komunikasi yang digunakan biro merupakan representasi konkret dari layanan yang diberikan. Hal ini juga mencakup keandalan serta kemampuan fasilitas fisik yang dimiliki perusahaan. Unsur berwujud menjadi aspek penting dalam menilai kualitas pelayanan karena pada dasarnya layanan bersifat tidak kasat mata, tidak bisa dicium, ataupun disentuh. Adapun elemen-elemen dalam bukti fisik (*tangible*) mencakup

a. Kualitas Layanan

PT. Wahyu Titian Insani juga menjamin kualitas layanan yang terbaik selama perjalanan dengan cara membekali *tour leader* agar

dapat membangun hubungan yang erat dan tanpa jarak dengan para jemaah melalui pendekatan humanis dan persuasif. Selain itu, mereka memastikan bahwa fasilitas yang disediakan sesuai dengan harga yang telah dibayarkan, sehingga jemaah mendapatkan layanan yang transparan dan pasti. Peneliti memperoleh informasi ini melalui wawancara dengan Mbak Tary.

“Pelayanan diberikan secara menyeluruh, dimulai dari proses pendaftaran, bimbingan manasik, pendampingan selama berada di Makkah dan Madinah, hingga proses kepulangan atau penjemputan. Namun, ada juga jemaah yang memilih untuk membeli tiket secara mandiri. Untuk itu, kami tetap menyediakan paket LA (Land Arrangement) yang mencakup akomodasi hotel, layanan penanganan, serta transportasi selama berada di wilayah Arab Saudi.”¹²

Tidak hanya itu PT.Wahyu Titian Insani memiliki konsep 3P (pendampingan, pembimbing dan pelayanan) diantaranya :

1) Pendampingan

Pendampingan terhadap jemaah umrah merupakan suatu bentuk usaha dalam memberikan bimbingan, arahan, serta panduan kepada para jemaah umrah selama menjalankan rangkaian ibadah di tanah suci. Tujuan utama dari layanan ini adalah memberikan rasa aman, nyaman, tenang, dan menjaga martabat jemaah saat menjalankan ibadah umrah. Kehadiran pendamping, khususnya yang sudah berpengalaman, selama perjalanan sangat berperan

¹² Hasil Wawancara dengan Rita Lestari, SH selaku Manajer Operasional di PT.Wahyu Titian Insani Banjarmasin (27 Oktober 2023)

dalam menciptakan perasaan terlindungi bagi jemaah. Hal ini juga berguna untuk mengantisipasi dan mengatasi berbagai kendala atau kebingungan yang mungkin timbul selama pelaksanaan ibadah.

Sebagai pemimpin rombongan dalam perjalanan umrah, tanggung jawab utama seorang *tour leader* adalah menjamin kenyamanan, keamanan, dan keselamatan para jemaah selama mereka melaksanakan perjalanan ke Tanah Suci. Selain itu, *tour leader* harus memiliki wawasan yang komprehensif mengenai tata cara pelaksanaan ibadah umrah, serta mampu memberikan bimbingan rohani kepada para jemaah. Pemahaman yang baik mengenai aspek logistik perjalanan serta regulasi yang berkaitan dengan ibadah umrah juga menjadi hal yang penting untuk dikuasai.

Konsep pendampingan yang diterapkan oleh Biro Al Insani diwujudkan melalui kehadiran *tour leader* (TL) yang kompeten di bidangnya dan bersedia melakukan pendampingan secara langsung kepada para jemaah selama menjalani ibadah. Hal ini juga diperkuat oleh hasil wawancara peneliti bersama Mbak Tary.

“Penerapan konsep pendampingan memiliki peran yang sangat penting, terutama jika melihat dari sisi *tour leader* yang telah memiliki sertifikasi dan rutin mengikuti pelatihan khusus. Pelatihan tersebut mencakup kegiatan

seperti sesi berbagi pengalaman (*sharing session*) atau pertemuan rutin yang bertujuan untuk menyamakan standar pelayanan. Hal ini penting karena setiap *tour leader* memiliki karakter dan gaya yang berbeda. Namun, saat mereka bertugas dalam satu rombongan, tidak diperbolehkan menonjolkan ciri khas pribadi kecuali mereka memimpin secara individu. Di samping itu, juga diadakan pelatihan dan sesi berbagi yang melibatkan motivator untuk peningkatan kapasitas para karyawan”.¹³

2) Pembimbingan

Bimbingan terhadap jemaah umrah merupakan kegiatan memberikan penjelasan, nasihat, serta pengarahan kepada calon jemaah mengenai tahapan-tahapan yang harus dijalani dalam melaksanakan ibadah umrah. Dalam kegiatan manasik haji, peran pembimbing sangat penting untuk mendampingi para calon jemaah. Tidak hanya menguasai rukun serta tata cara pelaksanaan ibadah umrah, pembimbing juga bertugas menyampaikan materi sekaligus memandu praktik pelaksanaan ibadah tersebut.

Kegiatan bimbingan manasik Umrah PT. Wahyu Titian Insani dilaksanakan sebanyak tiga tahap. Tahap pertama adalah manasik teori, yang berisi penjelasan mengenai urutan dan tata cara pelaksanaan ibadah umrah. Tahap kedua merupakan manasik praktik, di mana jemaah mempraktikkan langsung apa yang telah dijelaskan. Sementara itu, tahap ketiga adalah manasik pemantapan,

¹³ Hasil Wawancara dengan Rita Lestari, SH selaku Manajer Operasional di PT. Wahyu Titian Insani Banjarmasin (27 Oktober 2023)

yang bertujuan untuk memperkuat pemahaman dan kesiapan jemaah sebelum berangkat ke Tanah Suci.

3) Pelayanan

Pelayanan bagi jemaah umrah mencakup seluruh bentuk bantuan atau fasilitas yang diberikan oleh biro perjalanan dalam rangka memenuhi kebutuhan serta memberikan kenyamanan dan kemudahan selama pelaksanaan ibadah. Pelayanan yang berkualitas tercermin dari kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara konsisten sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kompetensi ini tampak melalui tingginya kualitas infrastruktur, fasilitas, serta sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan. Dengan harapan layanan tersebut dapat menjadi promosi efektif melalui rekomendasi langsung dari jemaah, perusahaan berharap jemaah yang puas akan menjadi contoh dan referensi bagi calon jemaah lainnya. Pada akhirnya, kesan positif terhadap perusahaan akan terbentuk apabila citra yang dibangun terus dijaga melalui layanan yang luar biasa. Adapun bentuk-bentuk pelayanan tersebut meliputi :

a) Pelayanan Administrasi

Termasuk proses pendaftaran, pengelolaan dokumen perjalanan, penyediaan akomodasi dan transportasi, layanan konsumsi, serta berbagai aspek teknis lainnya.

b) Pelayanan Manasik/Pembimbingan

Meliputi pembekalan mengenai tata cara pelaksanaan ibadah umrah, termasuk panduan ihram, tawaf, wukuf, sa'i, serta berbagai amalan sunnah lainnya

c) Pelayanan di Tanah Suci

Pendampingan selama 24 jam di lokasi, penyediaan fasilitas seperti payung, kursi roda, obat-obatan, serta koordinasi dengan pihak rumah sakit dan layanan pendukung lainnya.

d) Pelayanan Akomodasi

Penyediaan akomodasi berupa hotel atau tempat menginap yang nyaman, dengan standar kebersihan dan higienisasi yang terjaga, serta dilengkapi dengan fasilitas yang memadai.

e) Pelayanan transportasi dan konsumsi

Menjamin proses kedatangan dan keberangkatan jemaah berjalan dengan aman serta sesuai jadwal, sekaligus menyajikan makanan yang bergizi dan sesuai

dengan selera para jemaah merupakan bagian dari pelayanan yang diberikan. Dalam kaitannya dengan hal tersebut, peneliti juga melakukan wawancara dengan mba Tary

“Pendekatan yang dilakukan oleh biro ini lebih dari sekadar mengantarkan jemaah dalam perjalanan ibadah. Kami menekankan pentingnya pendampingan dan pembimbingan secara menyeluruh. Nilai lebih yang membedakan PT. Al Insani dari biro lain adalah adanya program khusus berupa *Pesantren Haromain*, yang dirancang sebagai bentuk pembinaan spiritual intensif selama ibadah, mirip dengan konsep pesantren kilat. Kenyamanan jemaah menjadi prioritas, termasuk dalam hal pendampingan ke berbagai lokasi ibadah. Tidak seperti biro lain yang terkadang hanya mengandalkan *tour leader* tanpa keterlibatan aktif, kami berusaha untuk selalu mendampingi jemaah, termasuk mengajak mereka melaksanakan thawaf sunnah pada hari kedua yang biasanya tidak terisi kegiatan. Daripada waktu kosong di hotel, kami mengarahkan jemaah untuk memaksimalkan ibadahnya. Kami juga memahami bahwa sebagian jemaah tidak hanya ingin menjalankan umrah, tetapi juga ingin berdoa di tempat mustajab seperti di depan Multazam, yang tentu memerlukan perhatian dan layanan khusus dari kami untuk membantu mewujudkannya.”¹⁴

Selain menerapkan konsep 3P, PT. Wahyu Titian Insani juga mengedepankan tiga prinsip utama lainnya, yaitu *safety* (menjamin keamanan), *trust* (membangun kepercayaan), serta *leading* (menunjukkan kepemimpinan yang kuat) dalam memberikan layanan kepada jemaah.

(1) Keamanan (Safety)

¹⁴ Hasil Wawancara dengan Rita Lestari, SH selaku Manajer Operasional di PT. Wahyu Titian Insani Banjarmasin (27 Oktober 2023)

Prinsip keselamatan (*safety*) yang diterapkan oleh PT.Wahyu Titian Insani merupakan bentuk komitmen serta langkah terstruktur untuk menjamin keamanan dan perlindungan jemaah selama menjalankan ibadah umrah di Tanah Suci. Prinsip ini mencakup penyediaan akomodasi dan sarana transportasi yang layak dan sesuai standar kenyamanan serta keselamatan jemaah. Selain itu, biro juga menyiapkan pemandu perjalanan (*guide*) dan tenaga medis yang profesional dan berpengalaman guna memastikan kelancaran ibadah. Manajemen risiko juga diterapkan melalui identifikasi serta analisis terhadap potensi bahaya yang mungkin terjadi. Seluruh jemaah turut diberikan perlindungan melalui penyediaan asuransi perjalanan yang lengkap sebagai antisipasi terhadap berbagai kejadian tak terduga. Biro juga menjalin kerja sama dan koordinasi dengan berbagai pihak terkait. Selama di Tanah Suci, pelayanan ibadah diberikan dengan tetap memprioritaskan aspek keselamatan dalam setiap kegiatan ibadah jemaah.

Penerapan prinsip *safety* yang dijalankan secara terus-menerus dan konsisten memiliki tujuan utama untuk menciptakan rasa aman, ketenangan, dan kenyamanan bagi para jemaah, agar mereka dapat menjalani rangkaian ibadah umrah dengan tenang dan penuh kekhusyukan.

(2) Kepercayaan (*Trust*)

Prinsip kepercayaan (*trust*) yang dipegang teguh oleh PT. Wahyu Titian Insani mencerminkan bentuk tanggung jawab dan komitmen biro dalam membangun serta mempertahankan kepercayaan dari para jemaah. Wujud nyata dari prinsip ini tampak dalam transparansi informasi, pelayanan maksimal, dan pelaksanaan tanggung jawab terhadap seluruh aspek layanan. Dalam praktiknya, biro senantiasa berupaya menghadirkan pelayanan yang aman, nyaman, dan dapat dipercaya (amanah), sehingga mampu menciptakan keyakinan serta rasa percaya dari jemaah terhadap profesionalisme biro, termasuk dalam hal ini layanan Hajar Aswad. Dengan penerapan prinsip *trust* yang maksimal, kepercayaan jemaah terhadap biro semakin menguat, dan loyalitas mereka pun cenderung meningkat dari waktu ke waktu.

(3) Kepemimpinan (Leading)

Prinsip kepemimpinan (*leading*) dalam biro perjalanan umrah berkaitan dengan peran keteladanan dan kepemimpinan yang ditunjukkan oleh penyelenggara kepada jemaah. Prinsip ini mencakup kemampuan untuk menjadi panutan, menjunjung

tinggi integritas, bersikap cepat dan tegas dalam pengambilan keputusan, serta memiliki keterampilan komunikasi yang baik.

Nilai-nilai tersebut menjadi landasan bagi PT.Wahyu Titian Insani dalam memberikan pelayanan secara konsisten dan maksimal, sekaligus mendorong biro ini untuk menjadi pelopor di antara penyelenggara perjalanan lainnya. Prinsip *leading* juga merupakan komponen kunci dalam membentuk organisasi yang solid dan berdaya saing.

2. Empati (Empaty)

Menunjukkan empati berarti seseorang harus secara tulus berusaha memahami kebutuhan orang lain dan meresponsnya secara personal. Dalam memberikan pelayanan yang berlandaskan empati, sangat penting untuk mendengarkan dengan penuh perhatian, menunjukkan rasa simpati, memahami situasi individu, serta melibatkan semua pihak agar layanan yang diberikan bisa disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan masing-masing. Agar terdapat kesamaan pemahaman selama proses interaksi, penyedia layanan juga perlu memahami tantangan yang dihadapi oleh pihak lain dan menyadari batasan-batasan, baik yang dapat dilakukan maupun yang tidak memungkinkan. Hal ini selaras dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti bersama Bapak Saridi.

“Pelaksanaan pelayanan sudah berlangsung secara optimal, yang tercermin dari interaksi langsung antara karyawan dan jemaah. Para

karyawan memberikan perhatian khusus kepada setiap jemaah yang mendaftar, menunjukkan kepedulian yang nyata. Apabila jemaah mengalami kendala, pihak karyawan segera menyampaikan informasi secara rinci dan jelas untuk membantu menyelesaikan permasalahan tersebut.”¹⁵

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, penulis menyimpulkan bahwa empati memegang peranan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kehadiran empati memungkinkan terciptanya komunikasi yang lebih mudah antara petugas dan jemaah, serta mendorong pemberian perhatian secara personal terhadap kebutuhan masing-masing jemaah.

3. Keandalan (Realibility)

Reliability merujuk pada konsistensi dan ketepatan suatu perusahaan dalam memenuhi layanan yang telah dijanjikan kepada pelanggan. Di antara lima dimensi utama dalam kualitas layanan, aspek ini dianggap sebagai yang paling penting, khususnya dalam sektor jasa, karena menunjukkan sejauh mana perusahaan dapat dipercaya dalam memenuhi kebutuhan konsumennya. Dalam konteks pelayanan ibadah, *reliability* mencakup kemampuan biro dalam menyediakan layanan keagamaan secara tepat waktu, sesuai janji, akurat, dan dapat diandalkan. Keandalan ini mencerminkan kesanggupan perusahaan untuk menyelenggarakan pelayanan bagi jemaah umrah secara menyeluruh mulai dari tahap awal hingga akhir perjalanan tanpa hambatan yang berarti. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan

¹⁵ Hasil Wawancara dengan Saridi, MM selaku Direktur di PT.Wahyu Titian Insani Banjarmasin (27 Oktober 2023)

peneliti bersama Mbak Tary, ditemukan bahwa kualitas layanan di PT. Wahyu Titian Insani ditunjukkan melalui beberapa indikator administratif sebagai berikut:

a. Pelayanan dalam menyelesaikan administrasi

PT.Wahyu Titian Insani memberikan perhatian besar terhadap pelayanan dalam hal penyelesaian administrasi, dengan berupaya semaksimal mungkin untuk membantu jemaah dalam memenuhi seluruh persyaratan yang dibutuhkan. Sebagai contoh, dalam proses pengurusan paspor, sering kali jemaah kurang memahami prosedur pencatatan biometrik atau tidak mengetahui tempat pelaksanaan vaksinasi meningitis. Dalam situasi seperti ini, pihak biro perjalanan akan memberikan pendampingan langsung dengan mengantar jemaah ke lokasi terkait guna memastikan seluruh tahapan administrasi dapat diselesaikan dengan baik dan tanpa hambatan.

b. Layanan informasi

Dalam upaya menyampaikan informasi kepada jemaah secara efektif, PT. Wahyu Titian Insani membentuk grup WhatsApp yang melibatkan para mentor serta tim internal, sehingga jemaah senantiasa mendapatkan update terkait kegiatan umrah dan tidak tertinggal informasi penting. Selain memanfaatkan WhatsApp, biro perjalanan ini juga memanfaatkan berbagai platform media sosial lainnya seperti Facebook dan Instagram untuk menyebarkan berbagai informasi. Konten yang dibagikan mencakup tahap

pendaftaran, panduan pelaksanaan ibadah, perjalanan umrah yang dilengkapi dengan bimbingan selama berada di tanah suci, hingga informasi kepulangan jemaah ke tanah air.

c. Pelayanan dan bimbingan yang sopan

Dalam menjalankan proses pendampingan, PT. Wahyu Titian Insani memberikan layanan yang ditandai dengan keramahan, kepedulian, dan responsivitas guna menjamin kelancaran pelaksanaan ibadah umrah. Pendekatan ini terlihat dari penyelenggaraan kegiatan bimbingan manasik yang dipandu oleh ustadz berpengalaman dalam bidang ibadah umrah. Melalui bimbingan ini, calon jemaah dibekali pemahaman yang memadai sehingga tidak perlu merasa gelisah terhadap kualitas layanan yang diberikan, karena biro menunjukkan komitmen tinggi dalam mendampingi jemaah demi menciptakan kekhusyukan ibadah serta kenyamanan seluruh peserta. Namun, dalam pelaksanaannya, masih terdapat hambatan, terutama yang berkaitan dengan keterbatasan pemahaman dari sebagian jemaah. Oleh sebab itu, penting bagi biro untuk menyediakan simulasi secara lengkap, mulai dari tata cara mengenakan ihram hingga tahap akhir berupa pelaksanaan tahallul.

d. Penyelenggaraan umrah sesuai dengan program yang di rencanakan

Dalam hal ini, pihak biro menjelaskan secara rinci pelaksanaan ibadah umrah serta menyusun rencana kegiatan selama pelaksanaan ibadah umrah, termasuk penjabaran mengenai hal-hal yang diperbolehkan maupun yang dilarang selama perjalanan. Ketika jemaah sedang melaksanakan rangkaian ibadah umrah, penjelasan tersebut akan membantu mereka dalam memahami tata cara pelaksanaan ibadah secara menyeluruh dan mendukung terjalannya kerja sama yang baik dengan para pengawas ibadah. Penjelasan ini juga diperkuat melalui hasil wawancara dengan jemaah bapak Eko Bram.

"Proses pelayanannya berlangsung dengan cepat dan para stafnya pun sangat bersahabat. Terlebih lagi, kini sudah tersedia layanan online sehingga tidak perlu lagi datang langsung ke kantor, cukup menunggu informasi selanjutnya dari pihak terkait. Selain itu, biro ini mengikuti panduan resmi dari Kementerian Agama, mulai dari jaminan legalitas izin, kepastian penginapan, jadwal keberangkatan, hingga rincian waktu yang terencana dengan baik. Keberadaan kantor pusat yang berada di lokasi strategis juga menjadi nilai tambah. Ditambah lagi, banyak ulasan positif dari jemaah yang telah menggunakan layanan mereka sebelumnya."¹⁶

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan di biro tersebut tergolong baik. Namun demikian, para karyawan perlu mempertimbangkan alternatif solusi terkait kendala dalam pelayanan berbasis online, mengingat masih ada sejumlah pengunjung yang berusia lanjut dan

¹⁶ Hasil Wawancara Online Via Whatshap dengan Bapak Eko Bram Selaku Jemaah PT.Wahyu Titian Insani (8 November 2023)

mungkin mengalami kesulitan dalam mengakses layanan digital tersebut.

4. Ketanggapan (Responsiveness)

Responsiveness mencakup layanan yang cepat dan tepat, jadwal pelayanan yang teratur serta konsisten, dan kepedulian terhadap masalah pelanggan. Berdasarkan temuan yang ada, PT. Wahyu Titian Insani telah memenuhi standar dalam hal kecepatan dan ketepatan pelayanan. Namun, terdapat beberapa aspek yang masih bisa ditingkatkan, seperti kemampuan dalam merespons keluhan dan penyediaan layanan digital yang ramah bagi pelanggan yang kurang menguasai teknologi. Masukan dari jemaah dianggap sebagai kontribusi positif dalam proses perbaikan layanan, walaupun secara umum seluruh kegiatan telah berjalan sesuai dengan rencana. Di samping itu, kesiapan petugas dalam membantu jemaah, misalnya saat proses pendaftaran, penukaran uang real, atau pembelian paket data di Arab Saudi, memperlihatkan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi mereka.

Tim dari Alinsani menunjukkan respons yang baik dalam mendampingi para jemaah, dan pihak travel juga berhasil meninggalkan kesan positif di mata mereka. Berdasarkan penuturan Bapak Saridi, MM selaku Direktur, kesiapan dalam menangani kebutuhan jemaah haji telah memberikan pengalaman yang menyenangkan. Hal ini tercermin dari kesigapan pihak travel dalam membantu proses pembuatan paspor,

perpanjangan paspor, serta pengurusan buku kuning, termasuk memberikan arahan ketika jemaah menghadapi kesulitan. Tanggapan cepat dan kesiapan tersebut tidak hanya terjadi pada masa menjelang keberangkatan atau selama pelaksanaan umrah, tetapi juga saat berada di Tanah Suci. Meski terkadang muncul keluhan dari jemaah, *tour leader* dengan sigap menangani permasalahan tersebut dan berupaya menciptakan rasa nyaman selama perjalanan. Jemaah pun merasa diperhatikan dengan baik dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

5. Kepastian/Jaminan (*Assurance*)

Assurance merupakan dimensi yang berkaitan dengan kemampuan perusahaan serta perilaku staf garis depan dalam membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Kualitas layanan yang ditunjukkan melalui jaminan dari para karyawan kepada jemaah mencerminkan tingkat performa yang memuaskan. Petugas yang bersikap ramah dan sopan selama proses pelayanan, ditambah dengan ketepatan dalam memenuhi permintaan jemaah, menjadi indikator bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Gaspersz menyatakan bahwa sikap sopan adalah unsur penting yang harus dimiliki petugas, terutama saat memberikan layanan. Sementara itu, Morgan dan Murgatroyd menekankan bahwa kesopanan merupakan cara masyarakat menilai kualitas pelayanan. Ini membuktikan bahwa agar pelanggan merasa dihormati, maka etika pelayanan perlu dijaga dan dijadikan prinsip utama.

E. Analisis Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Jemaah Umrah PT.Wahyu Titian Insani

Diperlukan suatu pendekatan yang tepat guna menghadirkan pelayanan yang optimal bagi jemaah PT. Wahyu Titian Insani, sehingga dapat meningkatkan ketertarikan mereka. Dalam analisis ini, peneliti mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Kasmir, serta teori pelayanan dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry.

Pertama, berdasarkan pandangan Kasmir, strategi pelayanan yang efektif harus mencakup beberapa karakteristik utama, seperti ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung, perekrutan tenaga kerja yang kompeten, tanggung jawab penuh dari awal hingga akhir proses pelayanan, komunikasi yang jelas dan efisien, kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan, perlindungan terhadap kerahasiaan transaksi, penguasaan pengetahuan dan keterampilan oleh staf, kemampuan memahami kebutuhan pelanggan, serta membangun hubungan yang dilandasi kepercayaan. Meskipun sebagian besar kriteria tersebut telah terpenuhi, masih terdapat kendala dalam aspek sarana, khususnya keterbatasan lahan parkir yang menyulitkan jemaah saat mencari tempat parkir ketika datang ke lokasi.

Kedua, selain teori yang dikemukakan oleh Kasmir, peneliti juga mengacu pada prinsip pelayanan prima (*Service Excellence*) menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang mencakup lima dimensi utama: Berwujud (*Tangibles*), Empati (*Empathy*), Keandalan (*Reliability*),

Ketanggapan (*Responsiveness*), serta Jaminan (*Assurance*). Strategi pelayanan ini telah diterapkan oleh PT. Whyu Titian Insani dalam rangka menarik minat jemaah umrah. Jika ditinjau dari aspek berwujud (*tangible*), implementasinya sudah cukup optimal. Hal ini dapat dilihat dari ketersediaan ruang tamu dan ruang tunggu bagi jemaah, serta penyediaan paket-paket layanan yang mendukung kenyamanan mereka.

Dari sisi empati (*empathy*), penerapannya telah dilakukan secara optimal. Dalam memberikan pelayanan kepada jemaah umrah, petugas yang bertugas pada bagian pendaftaran selalu menunjukkan kepedulian terhadap jemaah, khususnya bagi mereka yang belum sepenuhnya memahami prosedur maupun persyaratan yang harus dipenuhi. Penerapan sikap empati ini sangat berperan dalam menciptakan rasa nyaman dan kepuasan bagi jemaah, karena mereka merasa didampingi dan dihargai selama proses pendaftaran berlangsung.

Dari aspek keandalan (*reliability*), pelaksanaannya sudah sangat baik. Hal ini terlihat dari ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada jemaah. Selain itu, perusahaan juga menunjukkan kompetensi yang solid dalam menangani berbagai kebutuhan jemaah, mulai dari penyelesaian administrasi, penyampaian informasi yang jelas, pelayanan serta bimbingan yang disampaikan dengan sikap santun, hingga penyelenggaraan ibadah umrah yang terlaksana sesuai dengan program yang telah dirancang sebelumnya.

Dilihat dari aspek ketanggapan (*responsiveness*), penerapannya telah berjalan secara optimal dan sejalan dengan prinsip-prinsip dalam pelayanan publik. Hal ini dibuktikan melalui kemampuan Tim Alinsani memberikan respons yang cepat dan tepat saat membantu kebutuhan jemaah. Selain itu, pihak travel juga berhasil menciptakan kesan positif di mata jemaah melalui pelayanan yang sigap dan penuh perhatian.

Dari aspek kepastian atau jaminan (*assurance*), pelaksanaannya telah berjalan dengan baik. Bentuk jaminan yang diberikan berupa asuransi, yang berperan dalam memenuhi kebutuhan terkait pengendalian risiko, perlindungan, rasa aman, jaminan kepercayaan, serta memberikan harapan dan rasa tenang bagi masa depan jemaah.

PT.Wahyu Titian Insani juga menerapkan tiga konsep utama dalam pelayanannya, yaitu pendampingan, pembimbingan, dan pelayanan langsung kepada jemaah. Selain itu, perusahaan ini mengedepankan tiga prinsip penting dalam operasionalnya, yakni keselamatan atau keamanan (*safety*), kepercayaan (*trust*), dan kepemimpinan (*leading*). Di samping itu, pendekatan humanis yang menekankan nilai-nilai kekeluargaan turut diterapkan guna menciptakan suasana yang hangat dan mendukung kenyamanan jemaah selama proses pelayanan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip pelayanan menurut Kasmir dan konsep pelayanan prima memiliki peran yang sangat penting. Keduanya telah mencerminkan karakteristik strategi pelayanan yang sesuai dengan pandangan Leemans, yang mencakup

efektivitas, kesederhanaan, kejelasan serta kepastian atau transparansi, keterbukaan, efisiensi, ketepatan waktu, kemampuan merespons, dan sifat adaptif terhadap kebutuhan pelanggan.

F. Analisis SWOT PT.Wahyu Titian Insani Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Jemaah Umrah

Analisis SWOT digunakan sebagai alat untuk memahami faktor-faktor yang dapat mendukung maupun menghambat jalannya perusahaan. Metode ini menilai empat unsur utama, yaitu kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman. Salah satu pendekatan yang dapat memberikan gambaran menyeluruh terhadap suatu situasi adalah analisis SWOT, yang termasuk dalam kategori analisis deskriptif. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis ini berdasarkan kondisi riil yang dihadapi perusahaan. Dengan demikian, analisis SWOT menjadi metode yang tepat untuk mengidentifikasi unsur-unsur internal dan eksternal yang memengaruhi keberlangsungan perusahaan.

1. Kekuatan (*Strength*)

Berdasarkan hasil wawancara dengan sejumlah informan dalam penelitian ini, peneliti menguraikan beberapa temuan terkait kekuatan layanan yang dimiliki oleh PT. Wahyu Titian Insani. Adapun atau kekuatan utama dari biro ini antara lain sebagai berikut :

- a. Lokasi yang strategis. PT.Wahyu Titian Insani berlokasi di pusat kota Banjarmasin, menjadikannya mudah dijangkau oleh jemaah dari berbagai wilayah. Posisi yang strategis ini memberikan

- kemudahan akses serta meningkatkan kepercayaan masyarakat sekitar.
- b. Fasilitas dan infrastruktur lengkap. Kantor operasional dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai, mendukung proses pelayanan agar berjalan efektif dan nyaman bagi Jemaah.
 - c. Penerapan standar operasional prosedur (SOP), adanya SOP dalam proses pelayanan menunjukkan komitmen Perusahaan terhadap kualitas dan konsistensi dalam melayani Jemaah.
 - d. Tim kerja, termasuk staf dan manajer, memiliki kompetensi tinggi, mampu memberikan informasi produk secara jelas, menawarkan layanan pelanggan yang unggul, serta merespon dengan cepat dan tepat.
 - e. Pihak biro selalu menjaga komunikasi yang jelas dan tepat sasaran dengan para Jemaah, sehingga meminimalkan kesalahpahaman dalam proses pelayanan.
 - f. Tersedia berbagai program unggulan yang menggabungkan aspek spiritual dan perjalanan wisata halal, sehingga menambah nilai lebih bagi para Jemaah.
 - g. Biro senantiasa berupaya memberikan pelayanan maksimal kepada Jemaah umrah, serta terus membangun kepercayaan yang kuat dari pelanggan.

- h. Untuk menarik minat Masyarakat, biro ini rutin menghadirkan ustadz-ustadz ternama seperti guru Yanor, guru Jaro sebagai pembimbing dalam perjalanan ibadah.
- i. PT.Wahyu Titian Insani memiliki kerja sama yang erat dengan berbagai penyedia layanan di Arab Saudi dan negara lainnya, yang mendukung kelancaran program ibadah.
- j. Perusahaan memiliki citra yang baik di mata Masyarakat berkat pelayanan berkualitas di wilayah Banjar.

2. Kelemahan (*Weakness*)

Meskipun memiliki berbagai keunggulan, PT.Wayu Titian Insani Banjarmasin juga tidak lepas dari sejumlah kelemahan dalam pelaksanaannya. Adapun beberapa kelemahan yang berhasil diidentifikasi adalah sebagai berikut :

- a. Persaingan dengan biro biro umrah lainnya. Keberadaan banyak biro perjalanan umrah lain di wilayah Banjarmasin dan sekitarnya menjadi tantangan tersendiri, terutama dalam hal menarik minat jemaah baru dan mempertahankan loyalitas pelanggan.
- b. Jadwal pelayanan yang sangat padat, terutama menjelang musim umrah, dapat mempengaruhi kualitas pelayanan jika tidak diimbangi dengan manajemen waktu dan sumber daya yang memadai.

3. Peluang (*Opportunity*)

Selain kekuatan dan kelemahan, PT.Wahyu Titian Insani juga memiliki sejumlah peluang yang dapat dimanfaatkan untuk

meningkatkan daya saing dan kualitas pelayanannya. Adapun peluang-peluang tersebut antara lain sebagai berikut :

- a. Kehadiran kantor cabang di berbagai wilayah. Ekspansi ke berbagai daerah melalui kantor cabang memungkinkan perusahaan menjangkau lebih banyak calon jemaah dan memperluas jangkauan layanan.
- b. Jumlah pendaftaran yang terus meningkat setiap minggu dan bulannya, serta keberangkatan yang rutin dilakukan, menunjukkan adanya permintaan yang tinggi terhadap layanan umrah.
- c. Dengan menyediakan berbagai pilihan paket perjalanan, perusahaan mampu menjangkau berbagai segmen masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan mereka.
- d. Relasi yang luas. Jaringan kerja sama yang luas baik di dalam negeri maupun luar negeri, khususnya di Arab Saudi, memberikan kemudahan dalam pengelolaan program perjalanan ibadah.
- e. Banyaknya jemaah yang merasa puas dan terbantu selama menjalankan ibadah di Tanah Suci menjadi modal kepercayaan yang kuat.
- f. Tingginya minat terhadap ibadah umrah. Antusiasme masyarakat yang terus tumbuh, terlebih dengan adanya berbagai promo dan diskon, menjadi peluang besar untuk meningkatkan jumlah pendaftar.

g. Banyaknya ulasan dan testimoni dari jemaah yang telah menggunakan jasa PT.Wahyu Titian Insani menjadi alat promosi yang efektif dan meningkatkan citra positif perusahaan.

4. Ancaman (*Threat*)

PT.Wahyu Titian Insani juga menghadapi sejumlah ancaman eksternal yang dapat mempengaruhi kelangsungan dan efektivitas operasionalnya. adapun ancamannya yaitu bertambahnya jumlah biro perjalanan haji dan umrah di berbagai wilayah menyebabkan tingkat persaingan antarperusahaan semakin tinggi, yang pada akhirnya menuntut setiap biro untuk terus meningkatkan kualitas layanan guna mempertahankan dan menarik minat jemaah baru.