

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru

a. Sejarah PT. Kamilah Berkat Guru

PT. Kamilah Berkat Guru merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang penyelenggaraan perjalanan haji dan umrah dan telah mengantongi izin resmi dari Kementerian Agama Republik Indonesia. Direktur utama sekaligus owner travel ini yakni Bapak Muhammad Zulfan Effendy. PT. Kamilah Berkat Guru lahir dari sebuah gagasan untuk memberikan sebuah layanan biro perjalanan haji dan umrah yang sesuai dengan ajaran-ajaran ulama serta sesuai ASWAJA (Ahlussunnah Wal Jama'ah). Sebelum berdiri sendiri PT. Kamilah Berkat Guru berada dibawah naungan PT. Kamilah Grup atau PT. Kamilah Wisata Muslim. Jadi didalam PT. Kamilah Grup ini terdapat beberapa cabang seperti kamilah muslim, kamilah wisata dan termasuk juga kamilah berkat guru. Kemudian pada tahun 2023 PT. Kamilah Berkat Guru memutuskan untuk berpisah dan berdiri sendiri. Adapun untuk PT. Kamilah Wisata Muslim masih tetap berjalan sampai sekarang.

PT. Kamilah Berkat Guru selalu berusaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan harga yang minimal demi kemudahan, kenyamanan dan kekhusyuan para jemaah dalam

melaksanakan ibadah haji ataupun umrah. Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat PT. Kamilah Berkat Guru menyediakan berbagai macam paket perjalanan ibadah umrah yang bervariasi seperti paket umrah reguler, paket umrah plus, umrah arbain dan paket lainnya.

PT. Kamilah Berkat Guru telah membuka kantor cabang yang tersebar dibeberapa kabupaten atau kota yang ada di Kalimantan Selatan. Salah satunya Kantor Perwakilan yang berada di Banjarmasin yang berlokasi di Jl. Masjid Jami, RT. 003, seberang Masjid Jami Sei Jingah, Kelurahan Antasan Kecil, Kecamatan Banjarmasin Utara. Diantara keunggulan PT. Kamilah Berkat Guru yakni memiliki jaminan 4T dalam setiap program yaitu tanpa ada tambahan biaya, tanpa gagal berangkat, *tour leader* berpengalaman, *tour guide* sesuai ajaran ulama banua. PT. Kamilah Berkat Guru memberangkatkan jemaahnya setiap bulan dan sudah ada ribuan jemaah telah mempercayakan perjalanan ibadah umrahnya bersama PT. Kamilah Berkat Guru.¹

Berikut adalah data perusahaan PT. Kamilah Berkat Guru :

- a) Nama Perusahaan : PT. Kamilah Berkat Guru
- b) Direktur Utama : Muhammad Zulfan Effendi
- c) SK Umrah PPIU : No. 91201160002980001

¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Fakhrie Hanief Selaku *General Manager* Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru, 23 Oktober 2025

- d) SK Haji PIHK : No. 91201160002980003
- e) Kantor Pusat : Jalan Sekumpul, belakang Masjid Syiarus Shalihin Martapura Kab. Banjar Provinsi Kalimantan Selatan
- PT. Kamilah Berkat Guru berusaha maksimal dalam melayani kebutuhan ibadah dengan profesional dan berpengalaman, sehingga jemaah benar-benar maksimal dalam beribadah.

b. Visi dan Misi PT. Kamilah Berkat Guru

1) Visi

Menjadi penyelenggara haji dan umrah dengan pelayanan berkualitas, harga terjangkau, memberikan kenyamanan, kekhusyu'an jama'ah, sesuai ahlussunnah wal jama'ah.

2) Misi

- a) Senantiasa terus berupaya memegang teguh prinsip ajaran Islam "Al ahl Assunnah Wal Jama'ah (ASWAJA)" An-nahdhiyyah Al-Banjariyyah.
- b) Membangun hingga menjadikan perusahaan agar memiliki integrity baik di kancah domestik maupun internasional.
- c) Menyiapkan *Tour Leader & Guide* yang memiliki pengetahuan luas, berpengalaman & handal.
- d) Memiliki sumber daya manusia beriman, bertaqwa, amanah, loyalitas & berintegritas.

- e) Menjalankan roda organisasi perusahaan berdasarkan asas profesionalisme, kreatif, inovatif & mengutamakan pemberian pelayanan terbaik & maksimal pada lingkungan perusahaan.
- f) Memberikan rasa kenyamanan, kepercayaan & kekhususan dalam melaksanakan ibadah haji & umrah bagi para jamaah.²

c. Struktur Organisasi Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin

Ketika sekelompok orang mendirikan sebuah organisasi untuk tujuan kolektif, struktur organisasi sangat diperlukan dan dibentuk untuk meningkatkan efektifitas kontrol/kendali organisasi terhadap beberapa kegiatan yang perlu dilakukan dalam rangka mencapai tujuan bersama. Struktur organisasi yaitu sistem formal tentang hubungan tugas dan wewenang yang mengendalikan bagaimana tiap individu bekerjasama dan mengelola segala sumber daya yang ada untuk mewujudkan tujuan organisasi.³

Adapun struktur organisasi di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru yang berlokasi di Jl. Masjid Jami, RT. 003, seberang Masjid Jami Sei Jingah, Kelurahan Antasan Kecil, Kecamatan Banjarmasin Utara adalah sebagai berikut :

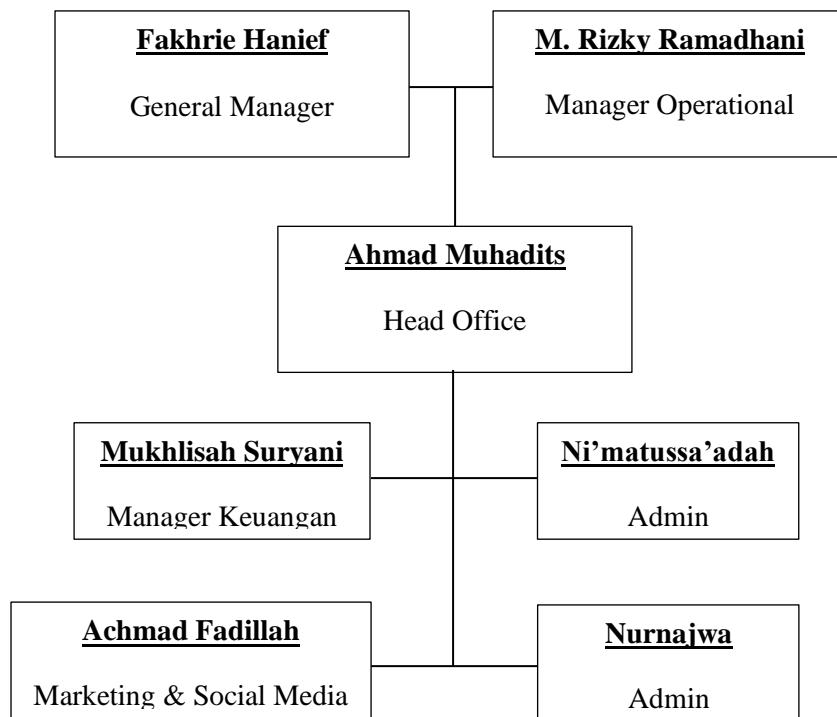
² Dokumen Profil Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin

³ Dicky Wisnu, *Teori Organisasi Struktur dan Desain* (Malang: Penerbit Universitas Muhammadiyah Malang, 2019). Hlm. 8

Struktur Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru Jl.

Masjid Jami Banjarmasin

Bagan 4.1



Sumber : Dokumen Profil Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin

d. Jumlah Jemaah Umrah di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru Tahun 2023- 2024

Adapun jumlah jemaah umrah dari tahun 2023-2024 mengalami peningkatan yang pesat dan menjadi kantor perwakilan dengan jemaah terbanyak selama 1 musim ditahun 2024

sebagaimana yang telah dipaparkan oleh Bapak Ahmad Muhadits selaku *head office* yang termuat dalam tabel sebagai berikut :⁴

Tabel 4.1 Jumlah Jemaah Umrah di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin Tahun 2023-2024

Tahun Keberangkatan	Jumlah Jemaah
2023	134 Orang
2024	480 Orang

e. Sarana dan Prasarana di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru Tahun Banjarmasin

Sarana dan prasarana sebagai penunjang pelayanan tentu berperan penting dalam mendukung pelaksanaan pelayanan dan penggerjaan tugas agar dapat berjalan dengan baik dan lancar. Adapun sarana dan prasarana yang dimiliki Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin yakni sebagai berikut:

Tabel 4.2 Sarana di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin

No	Sarana
1	Komputer
2	AC
3	Printer
4	Kursi Tunggu
5	Handphone
6	Wifi
7	Brosur
8	Buku Manasik
9	Meja Layanan
10	Kamera Dokumentasi

⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Muhadits Selaku *Head office* di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru, 04 Desember 2024

Lanjutan Tabel

No	Sarana
11	Musholla Kecil
12	Sajadah dan Mukena
13	Al-Qur'an

Sumber : Dokumen Profil Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin

Tabel 4.3 Prasarana di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin

No	Prasarana
1	Kantor Operasional
2	Alamat Jelas dan Legalitas Sesuai Kemenag
3	Ruang Kerja Karyawan
4	Ruang Pimpinan
5	Ruang Arsip
6	Ruang Administrasi
7	Area parkir untuk Jemaah dan tamu
8	Gudang
9	Perlengkapan manasik
10	CCTV
11	Brankas Dokumen
12	Toilet Jemaah dan karyawan

Sumber : Dokumen Profil Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti temukan di lapangan terkait dengan sarana dan prasarana selain yang tertera dari data di atas yaitu adanya figura peta yang berisi gambar letak hotel-hotel yang ada di Mekkah dan Madinah, televisi, patung peraga yang dipakaikan atribut perlengkapan ibadah umrah seperti

mukenna, syal, kain ihram, id card serta fasilitas lainnya koper kabin dan bagasi yang didapat oleh jemaah.⁵

f. Perlengkapan Jemaah Umrah dari Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin

Gambar 4.1 Foto Patung Peraga dan Screenshots Perlengkapan Umrah di Media Sosial Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin



Sumber : Dokumen Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin

- 1) Mukenna untuk jemaah perempuan berlogo PT. Kamilah Berkat Guru
- 2) Kain ihram untuk jemaah laki-laki
- 3) Kain seragam
- 4) Buku manasik
- 5) Buku manasik gantung
- 6) Tas serut (kantong sendal)

⁵ Hasil Observasi di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru, 18 November 2025

- 7) Koper kabin dan koper bagasi
- 8) Tas selempang
- 9) Id card
- 10) Air zam-zam 5 liter
- 11) Sertifikat
- 12) Syal⁶

g. Produk Jasa Pelayanan Paket Ibadah Umrah di Kantor



Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru

Gambar 4.2 Foto Screenshots Paket Ibadah Umrah di Media Sosial Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin

Sumber : Dokumen Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin

PT. Kamilah Berkat Guru Kantor Perwakilan Kamilah Jami

Banjarmasin melayani berbagai macam paket antara lain:

- 1) Umrah 13 Hari Reguler
- 2) Urah 16 Hari Arbain

⁶ Hasil Wawancara dengan Ibu Nisa Selaku Staff Administrasi di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru, 04 Desember 2024

- 3) Umrah 19 Hari Arbain
- 4) Umrah 20 Hari Hadramaut + Mesir
- 5) Umrah 20 Arbain + Turki
- 6) Umrah + Singapura + Malaysia
- 7) Umrah 15 Hari + Turki
- 8) Umrah 15 Hari + Mesir
- 9) Umrah 20 Arbain
- 10) Umrah Full Ramadhan
- 11) VIP 13 Hari
- 12) Umrah + Uzbekistan

2. Pelayanan Ibadah Umrah

a. Administrasi

Pelayanan awal yang diberikan PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin yaitu pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi yang dimaksud adalah proses pendaftaran jemaah dan pemberkasan untuk pendaftaran. PT. Kamilah Berkah Guru memberikan kemudahan kepada calon jemaahnya dengan bisa mendaftarkan diri kapan saja baik melalui telepon, WhatsApp, atau mendatangi langsung ke kantor perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin pada hari kerja senin-sabtu mulai jam 08.00-17.00 WITA. Pelayanan administrasi harus dijalankan dengan sebaik mungkin sebab akan berhadapan dengan jemaah langsung

dan memberikan citra yang baik sehingga jemaah itu tertarik menggunakan jasa perjalanan ibadah melalui travel ini. Pada pelayanan ini seorang admin akan memberikan penjelasan terkait informasi paket keberangkatan yang ditawarkan, prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi jemaah dan lain sebagainya. Sebagaimana yang telah dipaparkan oleh Ibu Nurnajwa selaku admin sebagai berikut :⁷

“Biasanya *kalo* jemaah datang ini yang utamanya pasti kita menjelaskan terkait brosur kita, misalnya *sidin handak* paket berapa hari. *Kalo* di Kamilah ini ada 3 maskapai internasional, garuda dan lion itu *jua* djelaskan *jua*. Misal pakai internasional paketnya yang mana aja dan dijelaskan perbedaan terkait harga ketiga maskapai tadi dan tentunya fasilitas dari pesawatnya juga berbeda, kecuali internasional itu pesawatnya nyaman, *cuman* transit 5-6 jam, *kalo* lion agak tesempit pesawatnya tapi dari Jakarta kita langsung ke Jeddah tanpa transit. Kalo garuda sama tanpa transit dari Jakarta langsung menuju Jeddah. *Habis* itu menjelaskan perlengkapan yang didapat oleh jemaah, kalo jemaah pasti mendaftar itu biasanya persyaratannya apa-apa aja djelaskan dan data-data yang diminta, *dipadahi* kapan batas terakhir pengumpulan berkasnya *kaya* paspor, vaksin, pas foto, pelunasan terakhir sebulan sebelum berangkat. hotel-hotel di Mekkah dan Madinah dijelaskan *jua*. Itu biasanya yang kami *padahi*, *paling kalo* ada tambahan penjelasan misalnya ada jemaah yang *handak* request hotel atau kamar.”

Pelayanan awal yang diberikan di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru ketika ada jemaah yang datang adalah karyawan administrasi akan menjelaskan tentang produk paket

⁷ Hasil Wawancara dengan Ibu Nurnajwa Selaku Admin di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru, 18 November 2025

yang tertera dibrosur PT. Kamilah Berkah Guru, maskapai apa saja yang digunakan oleh travel beserta perbedaan harga dan fasilitasnya. Kemudian memberitahukan jemaah terkait apa saja persyaratan dan berkas-berkas yang harus dipenuhi untuk pendaftaran ibadah umrah, batas waktu pelunasan, hotel-hotel yang digunakan saat di Mekkah dan Madinah serta informasi tambahan jika ada pertanyaan dari jemaah atau tambahan informasi jika ada permintaan *request* hotel dari jemaah.

Adapun prosedur pendaftaran jemaah untuk ibadah umrah yang dijelaskan oleh Ibu Nurnajwa sebagai berikut :⁸

“Untuk prosedur pendaftaran itu bisa datang langsung ke kantor atau melalui telpon dan chat. Kami minta dari buhan *sidin* data KTP, kartu keluarga, misalnya *sidin* sudah *bisi* paspor biasanya langsung dikumpulkan paspornya, *kalo* ada jemaah yang minta *olah* akan kantor paspornya biasanya ada data tambahan seperti akta kelahiran, buku nikah atau ijazah terakhir. *Habis* itu untuk *booking seat* atau DP 5 juta perorang minimal. *Kalo* sudah DP itu jemaah dapat kain dan buku manasik, untuk sisa perlengkapan seperti koper dan semacamnya itu diberikan setelah pelunasan. Untuk batas pelunasanya maksimal satu bulan sebelum keberangkatan Jadi *kalo* pendaftaran disini jemaah *kadada* meis formulir *sorang* karna kami langsung biasanya yang meisikan manifes data *buhan sidin*.”

Jemaah yang akan melakukan pendaftaran ibadah umrah di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru bisa langsung mendatangi kantor dan bisa melalui telpon atau chat. Jemaah akan diminta data awal yaitu ktp dan kartu keluarga, jika jemaah sudah

⁸ Hasil Wawancara dengan Ibu Nurnajwa Selaku Admin di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru, 18 November 2025

memiliki paspor bisa langsung diserahkan. PT. Kamilah Berkat Guru juga memberikan kemudahan jika ada jemaah yang minta bantu untuk pembuatan paspor dengan menyerahkan data tambahan seperti buku nikah, apabila tidak ada bisa dengan ijazah terakhir atau akta kelahiran. Kemudian jemaah melakukan DP minimal 5 juta peorang untuk *booking seat*. Jemaah yang sudah melakukan DP akan mendapatkan buku manasik dan kain. Pihak travel akan menyerahkan perlengkapan lainnya setelah jemaah melakukan pembayaran untuk pelunasan. Pelunasan harus dilakukan jemaah maksimal sebulan sebelum keberangkatan. Jadi PT. Kamilah Berkat Guru memberikan jemaah kemudahan dalam melakukan pendaftaran ibadah umrah sehingga jemaah tidak perlu mengisi formulir. Admin akan membantu langsung dalam menginput ke dalam manifes data-data Jemaah.

Berikut daftar dokumen yang harus dipenuhi oleh calon jemaah yang akan melakukan pendaftaran ibadah umrah di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru :

Gambar 4.3 Foto Screenshots Persyaratan Pendaftaran Umrah di Media Sosial Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin



- 1) Paspor
- 2) Vaksin meningitis
- 3) Vaksin polio
- 4) KTP (Fotocopy)
- 5) Kartu Keluarga (Fotocopy)
- 6) Foto warna latar putih 4x6 (5 lembar)
- 7) Setoran awal minimal Rp 5.000.000 untuk paket reguler
- 8) Setoran awal minimal Rp 10.000.000 untuk paket promo

Setelah jemaah melalui proses pendaftaran dan melengkapi berkas atau dokumen-dokumen persyaratan dalam pelayanan administrasi maka pihak travel PT. Kamilah Berkah Guru akan memberitahukan kepada jemaah terkait jadwal pelaksanaan manasik umrah yang harus diikuti oleh jemaah umrah sebelum keberangkatan ke Tanah Suci.

b. Bimbingan Manasik

Pihak PT. Kamilah Berkat Guru memberikan pelayanan bimbingan manasik kepada jemaahnya sebelum keberangkatan agar pelaksanaan ibadah umrah yang akan dilaksanakan dapat berjalan dengan tertib dan lancar. Bimbingan manasik diadakan dengan tujuan agar jemaah mengerti bagaimana praktik rangkaian ibadah yang akan dijalankan ketika melaksanakan umrah di Tanah Suci. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Ahmad Muhadits selaku *head office* sebagai berikut :⁹

“Kami mengadakan manasik umrah 1 kali disini tapi *kalo* memang program ke Madinah *dulu hanyar* menuju Mekkah misalnya, jadi *pas* datang awal di Madinah itu manasik lagi sebelum ke Mekkah, yang membimbingnya muthowif disana. Tapi *kalo* programnya ke Mekkah langsung, itu *kadada* manasik lagi. *Kalo* untuk kegiatan manasiknya biasanya penjelasan materi *dulu*, teknik pemasangan ihram, penjelasan teknik keberangkatan, perkenalan tour leader, *habis* itu disambung praktik di lapangan *kaya* apa pelaksanaan umrah di Mekkah. Sambutan direktur utama PT. Kamilah Berkat Guru, terakhir siraman qalbu persiapan diri untuk umrah dan ziarah.”

PT. Kamilah Berkat Guru melaksanakan bimbingan manasik untuk jemaahnya satu kali sebelum keberangkatan. Tetapi jika program atau paket terlebih dahulu ke Madinah kemudian Mekkah maka diadakan manasik lagi satu kali bersama muthowif untuk pemantapan. Adapun kegiatan manasik dimulai dengan penjelasan materi oleh pembimbing manasik, teknik pemasangan

⁹ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Muhadits Selaku *Head office* di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru, 04 Desember 2024

ihram, teknik keberangkatan dan perkenalan *tour leader*, manasik umrah, sambutan direktur utama PT. Kamilah Berkat Guru dan siraman qalbu sebagai persiapan diri jemaah untuk umrah dan ziarah.

PT. Kamilah Berkat Guru berusaha memberikan pelayanan yang maksimal dalam pelayanan bimbingan manasik oleh PT. Kamilah Berkat Guru kepada jemaahnya yaitu dalam hal pemilihan pembimbing, tempat pelaksanaan, materi bimbingan dan sarana yang mendukung sebagaimana hasil wawancara bersama Bapak Ahmad Muhadits sebagai berikut :¹⁰

“Yang memilih pembimbingnya itu dari kepala kantor pusat PT. Kamilah Berkat Guru. Biasanya dipilih Guru Sa’duddin dan Guru Naufal. *Kalo* materinya sesuai buku manasik dan masing-masing jemaah sudah dapat buku manasiknya, jadi materinya *kada* lepas dari itu dan untuk sarana yang dipakai *pas* kami ada proyektor, alat peraga *kaya ka’bah* dari asrama haji, dan laptop. Tempat pelaksanaan manasiknya biasa kami di Asrama Haji atau bisa *jua* di aula Mesjid Raya Sabilal. Kami memilih tempat ini karna nyaman *lawan* cukup luas *gasan* menampung jemaah yang banyak”

Pemilihan pembimbing manasik ditunjuk langsung oleh kepala kantor pusat PT. Kamilah Berkat Guru. Diantaranya Guru Sa’duddin dan Guru Naufal. Materi bimbingan yang diberikan mengacu dari isi buku manasik yang juga dimiliki masing-masing jemaah. Kegiatan bimbingan manasik didukung dengan sarana dan prasarana seperti proyektor, laptop, dan alat peraga. Adapun

¹⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Muhadits Selaku *Head office* di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru, 04 Desember 2024

tempat yang sering digunakan untuk bimbingan manasik oleh PT. Kamilah Berkah Guru yaitu Asrama Haji Banjarmasin dan aula Mesjid Raya Sabilal Muhtadin. Tempat tersebut dipilih untuk kenyamanan jemaah karena memiliki kapasitas yang cukup luas sehingga dapat menampung banyak jemaah.

c. Transportasi

Kegiatan sebuah perjalanan tentu memerlukan adanya sebuah penunjang yakni alat transportasi. Jarak yang jauh memerlukan transportasi yang tepat dan nyaman agar perjalanan lancar. PT. Kamilah Berkah Guru menggunakan transportasi udara yaitu pesawat yang akan membawa jemaah dari Indonesia menuju Arab Saudi.

Alat transportasi yang digunakan oleh PT. Kamilah Berkah Guru untuk keberangkatan para jemaahnya menggunakan beberapa maskapai penerbangan sesuai paket umrah yang dipilih. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Muhadits selaku *head office* sebagai berikut :¹¹

“Ini maskapai-maskapai yang tertera dibrosur itu semuanya ada kemungkinan-kemungkinan kami gunakan. Kan kami ini ada paket reguler biasa, reguler garuda, ada yang lion. *Kalo* paket lion pakai pesawat lion, garuda pakai garuda *jua*, nah *kalo* yang dibrosur kami tulisannya pakai maskapai internasional maka kemungkinan maskapai yang dipakai yang tadi dibrosur. Tapi biasanya yang kami rancak pakai pesawatnya empat teratas : Emirate transit Dubai, Etihad

¹¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Muhadits Selaku *Head office* di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru, 04 Desember 2024

transit Abu Dhabi, Qatar Airways transit Doha, Saudia transit Jeddah. Tapi tetap kami terangkan semuanya yang maskapai lainnya, jadi seandainya *kada* memakai yang empat tadi *jemaah kada kawa* protes karna sudah *dipadahi* kemungkinan memakai pesawat yang lain. Kami memilih maskapai-maskapai itu karena fasilitasnya dan rata-rata pesawat internasional itu *galang-galang*.”

Gambar 4.4 Daftar Maskapai Internasional Yang Digunakan Oleh PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin untuk Keberangkatan Jemaah Umrah.



Sumber : Dokumen Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin

Menurut hasil wawancara diatas menyatakan bahwa dalam pelayanan transportasi pihak Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin bekerja sama dengan beberapa maskapai termasuk maskapai internasional yang akan digunakan jemaah berangkat menuju ke Tanah Suci. PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin menyediakan paket reguler dengan pilihan maskapai Garuda dan Lion. Jadi jemaah berangkat menggunakan maskapai sesuai paket ibadah umrah yang mereka pilih. Sedangkan paket

ibadah dengan maskapai internasional maka kemungkinan maskapai yang dipakai adalah yang tertera dibrosur. Diantara maskapai yang sering digunakan yaitu Emirate, Etihad, Qatar dan Saudia. Semua maskapai yang tertera dipertimbangkan karena fasilitasnya baik dan kapasitasnya besar.

3. Faktor Pelayanan Prima

Pelayanan prima yaitu kepedulian penuh terhadap pelanggan dengan pemberian pelayanan terbaik guna memfasilitasi kemudahan dalam pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan, sehingga mereka selalu loyal kepada perusahaan. Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam faktor pendekatannya, yang mana Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin berupaya menerapkan pelayanan prima dalam pelayanan ibadah umrah agar terpenuhinya keinginan dan kebutuhan jemaah dengan baik. Faktor prima berdasarkan A6 Menurut Atep Adya Barata yakni sebagai berikut:

a. Pelayanan Administrasi

1) Sikap (*Attitude*)

Seorang karyawan dalam sebuah perusahaan harus memiliki sikap atau perilaku yang sopan, baik, ramah terhadap para pelanggannya. Demikian juga bagi karyawan yang melakukan pelayanan awal terkait proses administrasi yang

berkenaan dengan pendaftaran ibadah umrah yang dilakukan para jemaahnya dengan datang ke kantor. Seperti yang telah dipaparkan oleh Bapak Rizky selaku *Manager Operational* di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru sebagai berikut:¹²

“Sikapnya itu pasti yang utama kan senyum, sopan, sama seperti pelayanan pada umumnya tapi yang memang mengharuskan itu wajib apabila jemaah datang ke kantor sini harus membuat jemaah itu merasa nyaman ketika duduk atau berada disini. Kemudian sopan, santun, bertegur sapa, senyum, salam, itu wajib bagi karyawan sesuai SOP perusahaan kami, *kada bulih merangut*, kesal, bila ada problem dirumah atau diluar dari kantor maka dikondisikan, itu *pang* yang utamanya.”

Sikap dalam melayani jemaah di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin menurut Bapak Rizki yang utama adalah salam, senyum, sopan, santun, bertegur sapa, tidak boleh menampakkan wajah cemberut atapun kesal dan wajib membuat jemaah merasa nyaman apabila datang ke kantor. Jika karyawan memiliki permasalahan pribadi maka harus bisa mengkondisikannya ketika sedang bekerja.

Sikap menghargai jemaah dalam pelayanan yang harus diterapkan karyawan menurut Bapak Rizky yaitu:¹³

”Terutama misalnya mohon maaf bagi orang kampung, yang tinggalnya jauh itu kan untuk *beurus* seperti

¹² Hasil Wawancara dengan Bapak Muhammad Rizky Ramadhani Selaku *Manager Operational* di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru, 11 Agustus 2025

¹³ Hasil Wawancara dengan Bapak Muhammad Rizky Ramadhani Selaku *Manager Operational* di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru, 11 Agustus 2025

beulah paspor, dan lainnya itu *kada* paham, maka kitanya yang harus lebih dulu menanyakan apa-apa saja berkas yang harus dilengkapi oleh *buhan sidin*, ditanyai ada *bisi* atau *kadada*. Jadi bukan *tebalik sidin* yang menanyakan apa berkasnya, kitanya yang *bedahulu menjelaskan*. Contoh jemaahnya *kadada* akta, kita tanyakan ada buku nikah/ijazahlah, jadi kita carikan solusi-solusi langsung ketika jemaah itu mendaftar”

Sikap menghargai yang diterapkan karyawan PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin adalah jika jemaahnya yang mungkin dari kampung dan tidak mengerti bagaimana pembuatan paspor maka akan dibantu karyawan dan biasanya karyawan yang lebih dulu menjelaskan apa saja berkas-berkas yang harus dipenuhi jemaah.

Bapak Muhadits menambahkan bagaimana melayani ketika ada calon jemaah yang datang ke Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru sebagai berikut :¹⁴

“Jika ada jemaah yang datang ke kantor itu kami bukakan pintu, diberi salam, senyum, sapa, sopan, santun, dipersilahkan duduk.”

Menurut penjelasan Bapak Muhadits jemaah yang datang dilayani dengan dibukakan pintu ketika memasuki kantor, diberi salam, senyum, sapa, dengan sikap yang sopan dan santun serta dipersilahkan duduk.

¹⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Muhadits Selaku *Head office* di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru, 04 Desember 2024

Ibu Nurnajwa selaku admin menjelaskan mengenai sikap yang diterapkan saat menyambut jemaah yang datang sebagai berikut :¹⁵

“Kalo sikap pastinya harus ramah. Pas jemaah datang ke kantor misalnya sudah kelihatan ada diparkiran kita sudah siap-siap membukakan lawang, kemudian dipersilahkan duduk dan dilayani dengan murah senyum.”

Menurut responden diatas bahwa sikap yang harus diterapkan ketika melayani jemaah yang paling utama adalah harus ramah. Jika jemaah datang dan sudah berada di area parkiran maka karyawan harus bersiap-siap membukakan pintu dan jemaah dipersilahkan duduk serta dilayani dengan murah senyum.

2) Perhatian (*Attention*)

Perhatian atau kepedulian penuh ketika jemaah datang ke kantor telah diterapkan oleh karyawan PT. Kamilah Berkah Guru sebagai bentuk dari pelayanan prima kepada jemaahnya. Seperti yang telah dipaparkan oleh Bapak Rizky selaku *Manager Operational* sebagai berikut :¹⁶

“Ada jemaah yang datang ke kantor kita harus rapi dimeja kerja, pekerjaan yang lain ditinggalkan dulu dan fokus melayani jemaah terutama staff bagian

¹⁵ Hasil Wawancara dengan Ibu Nurnajwa Selaku Admin di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru, 18 November 2025

¹⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Muhammad Rizky Ramadhani Selaku *Manager Operational* di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru, 11 Agustus 2025

administrasi. Misalnya ada jemaahnya *bepadah kada bisa meulah* paspor atau *meanu* kuota internet *sorang* maka kita bantu, *kada* bisa tukar duit disana, kita sediakan disini. Kita di sini menyediakan paket-paket ibadah mau yang lawas kah atau yang plus, semuanya kami beri perhatian lebih karna itu juga bagian dari marketing kita.”

Berdasarkan hasil wawancara diatas jika ada jemaah yang datang maka meja kerja harus sudah rapi dan jika ada pekerjaan yang lain ditinggalkan dulu agar bisa fokus melayani jemaah terutama karyawan administrasi. Karyawan juga sigap membantu jemaah yang tidak paham terkait pembuatan paspor atau bagaimana cara menyambungkan internet dan tidak paham cara menukar uang. PT. Kamilah Berkah Guru memberikan perhatian kepada semua jemaah tanpa membeda-bedakan paket ibadah yang mereka pilih.

Perhatian karyawan dalam menanggapi kritik dan saran dari jemaah dipaparkan oleh Bapak Muhadits sebagai berikut:¹⁷

”Biasanya *kalo* memang *kawa*, biasanya kami berikan solusi langsung, *bila kada kawa ya ditampung dulu kena* bisa dibahas dalam rapat. Keluhan itu *sebijurnya* lebih ke pelayanan *tour leader* biasanya karena TL itu mendampingi dari awal berangkat sampai kembali ke tanah air, misalnya ada TL yang *teguring* dihotel sedangkan jemaahnya tawaf. Jadi kritik itu biasanya lebih ke saat pelaksanaan, *kalo* pelayanan di kantor *jarang*.“

¹⁷ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Muhadits Selaku *Head office* di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru, 04 Desember 2024

Bapak Muhadits mengatakan biasanya jika ada kritik dari jemaah akan diberikan solusi langsung atau jika belum ada solusi maka kritik atau saran akan ditampung dan dibahas didalam rapat pihak PT. Kamilah Berkah Guru. Namun seringnya keluhan yang didapat jemaah sebenarnya diluar dari pelayanan kantor tapi terkait kelalaian pelayanan dari *tour leader* sehingga kurang maksimal dalam mendampingi.

PT. Kamilah Berkah Guru berupaya memudahkan jika ada dari jemaah yang ingin memberikan kritik dan saran. Sebagaimana pemaparan dari Ibu Nurnajwa sebagai berikut :¹⁸

“Kami ada membuat *google form gasan* kritik dan saran dari jemaah. Biasanya *kalo habis* jemaahnya datang atau sudah selesai ibadah dan pulang ke Tanah air *ulun* kirimi link *google formnya* ke *whatsApp pribadi* jemaahnya langsung, *kada* melalui grup.”

Menurut wawancara dengan admin bahwa PT. Kamilah Berkah Guru membuat *google form*. Admin tidak mengirimkan link melalui grup tapi dikirim satu persatu ke *whatsApp* jemaah setelah jemaah pulang ke Tanah air. Link ini disediakan untuk menampung jika ada kritik dan saran dari jemaah.

3) Tindakan (*Action*)

Tindakan yakni perbuatan atau kegiatan nyata yang dilakukan oleh PT. Kamilah Berkah Guru dalam memberikan

¹⁸ Hasil Wawancara dengan Ibu Nurnajwa Selaku Admin di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru, 18 November 2025

pelayanan kepada jemaahnya untuk mewujudkan kebutuhan pelanggan. Berdasarkan wawancara bersama Bapak Rizky sebagai berikut :¹⁹

“Tindakan misalnya ada kesalahan dalam pencatatan data jemaah biasanya kami bantu lagi mencocokkan data ktp nya dengan kartu keluarganya, lalu dicari mana yang salah benarnya. *Kalo* diakhir pelayanan kami selalu berterima kasih, *minta rela lawan* jemaahnya, dan sesuai 5S tadi *jua*. Disini harga kami sudah *all in* tanpa ada tambahan biaya apapun kecuali pembuatan paspor dan data-data yang dalam kutip pribadi, *kalo* terkait ibadah umrohnya semua sudah *include* harga yang kita berikan dan untuk *update* informasi kami ada grup khusus bagi jemaah yang sudah mendaftar dan kita buatkan itinerary jadi *schedule* hari ini misalnya harus kemana, jam berapa berangkat dan *bulik*, nomer kamar dan bis.”

Menurut penjelasan Bapak Rizky tindakan-tindakan nyata dalam pelayanan yang diberikan kepada jemaah yaitu jika ada kesalahan dalam pencatatan data jemaah maka dicari dimana letak kesalahannya dan disesuaikan lagi dengan data milik jemaah seperti ktp atau kartu keluarga. Kemudian setelah selesai pelayanan karyawan juga mengucapkan terima kasih dan permohonan maaf kepada jemaah. PT. Kamilah Berkah Guru dalam mewujudkan kebutuhan jemaah dengan memberikan kepastian biaya sesuai yang tertera pada brosur sehingga tidak ada tambahan biaya kecuali yang berkaitan dengan hal-hal pribadi jemaah serta dibuatkan *initinerary*

¹⁹ Hasil Wawancara dengan Bapak Muhammad Rizky Ramadhani Selaku *Manager Operational* di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru, 11 Agustus 2025

jadwal kegiatan selama di Tanah suci sehingga kegiatan jemaah tertib dan teratur.

Tindakan yang dilakukan dalam melayani pendaftaran jemaah adalah pencatatan data jemaah yang dipaparkan oleh Ibu Nurnajwa selaku admin sebagai berikut :²⁰

“Jadi sistem pencatatannya jika jemaah itu resmi mendaftar akan dibuatkan kwitansi. Kwitansinya itu kami print jadi isi kwitansi itu ketika akad dibacakan dihadapan jemaahnya misalnya telah kami terima dari bapak Nur DPnya berapa disebutkan, apa paket keberangkatan yang *sidin* pilih, jumlahnya berapa orang, transfer ke bank mana, atau misalnya ada *request* hotel diisi juga dikwitansinya, nah diakhir itu disebutkan *jua* berapa sisa pembayarannya sampai *sidin* tanda tangan. Jadi semua jelas secara detail kita sebutkan *pas* jemaah DP dan *beakad*.”

Sistem pencatatan bagi jemaah yang resmi mendaftarkan diri untuk ibadah umrah adalah dibuatnya kwitansi oleh admin. Isi kwitansi berisi rincian pembelian paket ibadah yang dipilih jemaah, seperti berapa dp yang dibayarkan, paket ibadah umrah yang dipilih jemaah, transfer DP ke bank mana, jumlah orang yang berangkat dan jemaah bisa mengajukan *request* hotel serta disebutkan berapa biaya sisa pembayaran yang harus dilunasi sampai jemaah melakukan tanda tangan. Semua isi data yang tertera dalam kwitansi itu akan dibacakan admin di hadapan jemaah langsung secara

²⁰ Hasil Wawancara dengan Ibu Nurnajwa Selaku Admin di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru, 18 November 2025

detail untuk menghindari terjadinya kesalahan dalam pencatatan .

4) Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan yang dimaksud dalam pelayanan prima adalah bagaimana cara karyawan melayani para jemaahnya dengan baik sesuai bidang yang ditekuni, komunikasi yang efektif dan menjaga hubungan baik dengan jemaah. Sebagaimana yang dipaparkan oleh Bapak Rizky sebagai berikut:²¹

“Perekrutan karyawan disini yang pasti sesuai bidang keahliannya, misalnya yang desain memang ahli *editing*, admin dipilih karena rapi dalam keadministrasianya. *Kalo* komunikasi karna travel kita domisili di Banjar diutamakan pakai bahasa Banjar karna rata-rata yang mendaftar kebanyakan orang Banjar. Kecuali ada jemaah luar daerah misalnya komunikasinya lewat telepon contoh jemaah dari Balikpapan atau Jakarta maka kita pakai bahasa Indonesia. Komunikasi kami dengan jemaah tetap jalan terus, misalnya ada hal-hal yang perlu dibicarakan dengan jemaah bisa hubungi kami lewat telepon *dulu* atau *kalo* bisa datang langsung ke kantor.”

Menurut pemaparan Bapak Rizky bahwa karyawan direkrut sesuai bidang keahliannya yang desain memang ahli *editing* dan admin yang rapi dalam keadministrasianya. Sedangkan terkait kemampuan komunikasi yang efektif digunakan karyawan dalam melayani jemaah adalah

²¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Muhammad Rizky Ramadhani Selaku *Manager Operational* di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru, 11 Agustus 2025

menggunakan bahasa Banjar karena domisili travel di Banjar dan kebanyakan jemaah yang mendaftar adalah orang Banjar, terkecuali jemaah yang mendaftar berasal dari luar daerah seperti Balikpapan dan Jakarta maka diutamakan penggunaan bahasa Indonesia. Komunikasi antar karyawan dan jemaah terus terhubung sehingga jika ada hal-hal yang jemaah ingin ditanyakan bisa menghubungi karyawan lewat telepon atau datang langsung ke kantor.

Komunikasi efektif yang digunakan oleh karyawan saat melayani jemaah menurut penjelasan Ibu Nurnajwa selaku admin sebagai berikut :²²

“Biasanya tergantung jemaahnya, ada jemaahnya yang memang datangnya latar belakang *sidin* pakai bahasa Indonesia berarti kita melayaninya pakai bahasa Indonesia *jua, kalo* yang bahasa Banjar berati *nyaman* bahasa Banjar *jua*. Jadi menyesuaikan jemaahnya.”

Menurut penjelasan admin terkait komunikasi dengan jemaah adalah dengan menyesuaikan latar belakang jemaah yang sedang dilayani agar lebih mudah dalam menyampaikan informasi.

Menjaga hubungan baik dengan jemaah sebagai bentuk pelayanan dijelaskan oleh Bapak Muhadits selaku sebagai berikut :²³

²² Hasil Wawancara dengan Ibu Nurnajwa Selaku Admin di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru, 18 November 2025

“Kami ada grup diwhatsapp dibagikan waktu manasik umrah *gasan* informasi, tapi setelah selesai rangkaian ibadah umroh grupnya *kada* kami bubarkan. Jadi jemaah masih tetap dalam grup *buhan sidin*, kadang dalam grup *tu buhan sidin betakunan* kapan lagi umrah *jar*. Jadi hubungan silaturrahmi kami tetap terjalin.”

Hubungan yang baik terjalin antara jemaah dan pihak travel melalui grup keberangkatan yang dibagikan saat manasik. Ketika sudah selesai rangkaian ibadah umrah, grup jemaah tidak dibubarkan agar para jemaah dan pihak travel dapat saling berkomunikasi satu sama lain sehingga hubungan silaturrahmi tetap terjaga.

5) Penampilan (*Appearance*)

Aturan berpenampilan seorang karyawan dalam sebuah perusahaan menjadi hal yang penting sebab akan menciptakan kesan yang baik kepada pelanggan yang ditemui. Bapak Rizky menuturkan dalam wawancara sebagai berikut :²⁴

“Disini karena dibidang travel ibadah pasti diutamakan busana muslim dan sudah ada disediakan seragam *jua*. Karyawan boleh aja memakai aksesoris asalkan tidak terlalu berlebihan. Boleh aja misalnya pakai emas, gelang, cincin yang biasa dipakai pada umumnya, yang penting *kada* mengganggu dalam bekerja”

Hasil wawancara dengan Bapak Rizky mengenai penampilan karyawan secara fisik saat bekerja yaitu

²³ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Muhadits Selaku *Head office* di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru, 04 Desember 2024

²⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Muhammad Rizky Ramadhani Selaku *Manager Operational* di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru, 11 Agustus 2025

diutamakan busana muslim karena pekerjaan dibidang travel ibadah dan menggunakan seragam yang telah disediakan kantor. Karyawan juga diperbolehkan memakai aksesoris yang tidak berlebihan seperti perhiasan yang umum dipakai seperti emas, cincin, gelang dan sebagainya selama tidak mengganggu dalam melakukan bekerja.

Adapun tambahan informasi terkait ketentuan penampilan yang digunakan karyawan selama bekerja yang dirincikan oleh Ibu Nurnajwa sebagai berikut :²⁵

“Untuk seragam kita hari senin seragam abu-abu tua, selasa warna navy, rabu mocca, kamis cokelat, jum’at baju muslim atau muslimah bebas dan hari sabtu bebas pantas.”

Ketentuan seragam karyawan di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru selama hari kerja yaitu Senin seragam abu-abu tua, Selasa warna navy, Rabu warna mocca, Kamis warna cokelat, Jum’at baju muslim atau muslimah bebas dan hari Sabtu bebas pantas.

6) Tanggung Jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab yang dijalankan oleh sebuah perusahaan sebagai bentuk kepedulian agar meminimalisir

²⁵ Hasil Wawancara dengan Ibu Nurnajwa Selaku Admin di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru, 18 November 2025

ketidakpuasan yang dialami jemaah. Sesuai hasil wawancara dengan Bapak Rizky sebagai berikut :²⁶

*“Bila ada jemaah yang minta dilayani diluar jam kerja pas jam kantor sudah tutup dan karyawan sudah pulang maka kita kembali lagi ke kantor, dilihat *jua* kalo jemaah ini datang dari jauh atau sebelumnya ada konfirmasi *handak* datang, maka kita tunggu dulu dikantor sebentar karna kasian orang datang jauh-jauh ke tempat kita, atau *kalo* memungkinkan bisa *jua* dilayani via whatsapp. Sebagai tanggung jawab *jua kalo* ada pengaduan itu langsung aja ke kita dan kita pun *kada* menunggu kritik dan saran dari jemaah, tapi kitanya yang *betakun* dengan jemaahnya, *kaya* apa pelayanan disini dan kita harus evaluasi dari kita pribadi dulu, bukan orang yang meevaluasi kita atau kita mencari evaluasi dari orang.”*

Menurut wawancara bersama Bapak Rizky sebagai tanggung jawab travel ini jika ada jemaah yang minta dilayani diluar jam kerja atau ketika kantor sudah tutup dan karyawan sudah pulang maka karyawan travel akan kembali lagi ke kantor untuk melayani apalagi misalnya jemaah itu jauh-jauh datang dari kampungnya atau jemaah sudah konfirmasi sebelumnya maka karyawan akan menunggu di kantor meskipun jam kantor sudah selesai. Tetapi jika memungkinkan bisa juga komunikasi melalui WhatsApp. Sebagai tanggung jawab piha travel juga apabila ada pengaduan bisa langsung disampaikan kepada karyawan dan biasanya karyawan yang

²⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Muhammad Rizky Ramadhani Selaku *Manager Operational* di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru, 11 Agustus 2025

lebih dulu menanyakan apakah ada kritik atau saran atau perihal bagaimana pelayanan yang dirasakan.

Karyawan berusaha bertanggung jawab penuh atas jemaahnya sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Nurnajwa selaku admin sebagai berikut :²⁷

“Sebagai tanggung jawab *ulun* sering melayani diluar jam kerja atau kantor. Biasanya jemaah *tu* rancak menelpon malam karna *jar sidin* waktu pagi, siang sampai sore begawi, jadi malam itu ada waktu *gasan* menchat atau menelpon. *Kalo pas* lagi pegang hp dan ada Jemaah yang menghubungi itu langsung aja dijawab dan dibalas.”

Menurut penjelasan dari Ibu Nurnajwa sebagai tanggung jawab dalam pelayanan kepada jemaah beliau sering melayani diluar jam kerja. Biasanya jemaah sering menghubungi lewat telepon atau chat pada malam hari dikarenakan jemaah itu sibuk bekerja dari pagi sampai sore. Jika beliau lagi memegang hp dan ada hemaah yang menghubungi maka akan langsung dijawab atau dibalas pesannya.

b. Bimbingan Manasik

1) Sikap (*Attitude*)

Sikap seorang pembimbing tentu sangat berpengaruh terhadap jemaah yang dibimbing. Pihak PT. Kamilah berusaha

²⁷ Hasil Wawancara dengan Ibu Nurnajwa Selaku Admin di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru, 18 November 2025

memilih pembimbing yang memang sesuai dengan *tagline* travel mereka. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Bapak Rizky sebagai berikut :²⁸

“Sikapnya yang pertama harus menjaga muru’ah dan kita mencari pembimbing yang memang kredibilitasnya sudah diakui oleh masyarakat terutama masyarakat Banjar, karna travel ini kan berafiliasi asli aswaja, asli banua. Jadi sesuai taglinenya kita mencari guru-gurunya yang sesuai dengan itu.”

Menurut Bapak Rizky sikap yang harus ada pada pembimbing yaitu menjaga muru’ah dan pihak travel memilih pembimbing yang kredibilitasnya sudah diakui masyarakat Banjar serta sesuai dengan *tagline* PT. Kamilah Berkat Guru asli banua, asli aswaja.

Adapun sikap seorang pembimbing manasik menurut penjelasan Bapak Muhadits sebagai berikut :²⁹

“Karena kami memilih tuan guru maka sudah dipastikan adab mereka bagus kepada jemaah yang dibimbing saat pelaksanaan bimbingan manasik.”

PT. Kamilah Berkat Guru memilih pembimbing manasik dari kalangan tuan guru sehingga mereka pasti memiliki adab yang bagus saat melakukan bimbingan manasik kepada Jemaah.

²⁸ Hasil Wawancara dengan Bapak Muhammad Rizky Ramadhani Selaku *Manager Operational* di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru, 11 Agustus 2025

²⁹ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Muhadits Selaku *Head office* di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru, 04 Desember 2024

2) Perhatian (*Attention*)

Perhatian yang diberikan dalam bimbingan manasik baik dari pembimbing ataupun karyawan kantor perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru sebagai bentuk kepedulian kepada jemaah dan keramahan atas saran serta kritik yang disampaikan sebagaimana yang dijelaskan oleh Bapak Muhadits sebagai berikut :³⁰

“Pada saat bimbingan *kalo* sudah selesai materi biasanya dipersilahkan aja bagi yang belum paham *kalo handak* bertanya, jadi ada sesi tanya jawab. *Kalo* untuk kritik dan saran kami pernah menerima kritik terkait *sound* sistem aja, karna saat itu bimbingan *gasan* keberangkatan yang dibulan november *begabung lawan* keberangkatan desember. Sedangkan keberangkatan desember itu biasanya 500an jemaahnya jadi banyak orangnya. Nah ada sebagian jemaah yang kurang jelas mendengar penjelasan gurunya. Perhatian lain *pas* manasik bila ada jemaah yang lansia atau sakit biasanya dari pihak keluarganya kami boleh akan hadir dan *kada* hanya *pas* bimbingan aja didampingi, kami sarankan jua umrahnya *kalo* bisa ada pendamping dari keluarga karna TL mengurus banyak jemaah dan *kada* memungkinkan untuk fokus di satu jemaah aja.

Menurut penjelasan responden diatas bahwa pada saat bimbingan sebagai bentuk kepedulian seorang pembimbing terhadap jemaahnya maka ketika materi selesai dijelaskan, jemaah diperbolehkan untuk bertanya terkait materi yang belum dipahami. Pihak travel juga terbuka dan menerima kritik dan saran dari jemaah, seperti volume *sound* sistem yang kurang

³⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Muhadits Selaku *Head office* di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru, 04 Desember 2024

jelas saat pelaksanaan bimbingan berlangsung. Pihak travel juga memberikan izin kepada keluarga jemaah yang lanjut usia untuk mendampingi ketika bimbingan dilaksanakan dan menyarankan untuk jemaah kategori ini berangkat dengan didampingi keluarganya.

3) Tindakan (*Action*)

Tindakan nyata yang diberikan oleh pihak PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin dalam mewujudkan kebutuhan jemaah sebagai pelanggan dalam pelayanan pelaksanaan bimbingan manasik umrah. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Bapak Muhadits sebagai berikut :³¹

“Untuk informasi undangan manasik kepada jemaah kami biasanya paling *lambat* seminggu sebelum pelaksanaan manasiknya tapi ada kemungkinan bisa dua minggu sebelumnya. *Bila* info jadwal manasik dari pusat sudah masuk ke kantor-kantor perwakilan, kami langsung meinfokannya ke jemaah per cp atau chat satu-satu langsung ke WA pribadi jemaah. Jadi *kada* melalui grup karena kadang-kadang grup itu orang *kada* *teperhatiakan* atau *kada* tebaca, bisa tenggelam *jua*.”

Setiap pihak kantor perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru memberikan informasi terkait undangan jadwal bimbingan manasik kepada para jemaahnya paling lambat satu minggu atau dua minggu sebelum pelaksanaan.

³¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Muhadits Selaku *Head office* di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru, 04 Desember 2024

Undangan diberitahukan melalui chat pribadi ke jemaah langsung.

Adapun tindakan nyata lainnya yang diberikan pembimbing dalam bimbingan manasik umrah sebagaimana yang dipaparkan oleh Bapak Ahmad Muhadits sebagai berikut:³²

“Kalo Guru Sa’duddin itu biasanya sidin jelas banar pang kalo menjelaskan materi ke Jemaah, jadi jarang ada kritik dari jemaah terkait bimbingan ini dan biasanya sidin melempar langsung ke jemaah kalo ada yang handak ditanyakan jar. Jadi disini ada sesi tanya jawab juga lawan jemaah.”

Menurut penjelasan Bapak Muhadits bahwa tindakan yang diberikan pembimbing dalam memastikan jemaah mendapatkan bimbingan dengan baik yaitu guru Sa’duddin sebagai pembimbing telah memberikan penjelasan materi dengan sangat jelas sehingga hampir tidak ada kritik dari Jemaah. Metode bimbingannya ada sesi diskusi sehingga ada komunikasi antara pembimbing dengan jemaah yang mengajukan pertanyaan.

4) Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan yang dimaksud adalah bagaimana pembimbing yang pihak travel pilih untuk menunjang

³² Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Muhadits Selaku *Head office* di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru, 04 Desember 2024

pelayanan prima dalam bimbingan manasik sebagaimana yang diterangkan oleh Bapak Rizky sebagai berikut :³³

“Ya seperti yang tadi djelaskan kami memilih yang sesuai tagline pembimbingnya asli banua dan asli aswaja. Kita mencari pembimbing yang sudah diakui kredibilitasnya oleh masyarakat Banjar khususnya. Jadi guru-gurunya yang sama dengan visi misinya travel ini.”

Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Muhadits sebagai berikut :³⁴

“Biasanya untuk ketentuan pembimbing ini dipilih guru-guru yang arahnya ke Sekumpul dan pasti yang sesuai tagline Kamilah ahlussunnah waljamaah. Guru Sa’duddin itu kan penasehat kami di PT. Kamilah Berkah Guru, nah *sidin* sekaligus yang membimbing manasik. Seandainya *sidin kada kawa* atau berhalangan, *sidin jua* yang mearahkan siapa guru yang menggantikan jadi pembimbing manasik dan utamanya kami memilih pembimbing yang berpengalaman dan ilmu *sidin* dibidang umrah memang menguasai.”

Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh keduanya bahwa kemampuan pembimbing manasik umrah dipilih berdasarkan *tagline* Kamilah yaitu asli banua asli aswaja serta yang menguasai ilmu dan berpengalaman dalam bidang umrah.

5) Penampilan (*Appearance*)

Penampilan fisik dan non fisik dalam sebuah pelayanan juga menjadi hal yang penting karena penampilan yang baik

³³ Hasil Wawancara dengan Bapak Muhammad Rizky Ramadhani Selaku *Manager Operational* di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru, 11 Agustus 2025

³⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Muhadits Selaku *Head office* di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru, 04 Desember 2024

dapat memberikan kesan yang baik juga untuk sebuah perusahaan termasuk pelayanan bimbingan manasik oleh PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin. Sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Muhadits sebagai berikut :³⁵

“Secara fisik untuk pakaian pembimbing karena ini bimbingan manasik ibadah maka sudah dipastikan memakai pakaian yang sesuai busana muslim, jemaahnya *jua* sama biasanya warna putih, *kalo* kami dari pihak pewakilan travel yang hadir itu biasanya memakai seragam sesuai kantor perwakilan. *Kalo* secara non fisiknya penyampaian pembimbingnya semangat *lawan* antusias *sidin*, biasanya *kada* menjelaskan materi aja tapi sambil *bekisah-kisah* pengalaman *sidin pas umrah jua*.

Secara penampilan fisik seorang pembimbing saat melakukan bimbingan sudah dipastikan memakai pakaian yang sesuai kegiatan yaitu berbusana muslim dan karyawan dari kantor perwakilan berpakaian rapi menggunakan seragam. Sedangkan secara penampilan non fisik pembimbing melakukan bimbingan kepada jemaahnya dengan semangat dan antusias.

6) Tanggung Jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab dalam sebuah pelayanan dari awal hingga akhir kepada jemaah merupakan bentuk keharusan agar

³⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Muhadits Selaku *Head office* di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru, 04 Desember 2024

jemaah benar-benar mendapatkan bimbingan secara baik. Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Muhadits sebagai berikut :³⁶

“Sebagai tanggung jawab kami dalam pelayanan manasik ini pasti memilih pembimbing yang *bujur-bujur paham* tentang ilmu ibadah umrah, berpengalaman. *Pas* pelaksanaan manasik itu seluruh perwakilan kantor itu datang untuk membantu sekaligus menyambut jemaah perwakilan masing-masing karena yang tahu jemaahnya itu kan karyawan kantor perwakilannya. Kadang kami *kalo tuntung* manasik, jemaah ada masalah atau ada pertanyaan, nah jemaahnya ditanyai dari kantor perwakilan mana misalnya Kamilah Jami *buhan* kami yang dipanggil *gasan* melayaninya. Jadi setiap kantor perwakilan itu harus ada salah satu yang mewakili ditempat manasik karena mansiknya ini gabungan seluruh perwakilan.”

Menurut Bapak Ahmad Muhadits setiap kantor perwakilan diharuskan berhadir dalam kegiatan manasik sebagai tanggung jawab jika ada pertanyaan atau permasalahan dari jemaah masing-masing perwakilan dan dalam pelayanan bimbingan manasik ini PT. Kamilah Berkah Guru benar-benar memilih pembimbing yang menguasai ilmu ibadah umrah serta sudah berpengalaman.

c. Transportasi

1) Sikap (*Attitude*)

Menurut Atep Adya Barata bahwa dimensi sikap membahas tentang perilaku yang harus ditonjolkan pada saat

³⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Muhadits Selaku *Head office* di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru, 04 Desember 2024

berhadapan langsung dengan pelanggan. Salah satu pelayanan yang diberikan oleh Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru yaitu pelayanan transportasi. Berikut penjelasan bagaimana sikap karyawan yang berkaitan dengan pelayanan transportasi saat keberangkatan jemaah oleh Bapak Muhammad Rizky Ramadhani sebagai berikut :³⁷

“Biasanya terkait transportasi ini misalnya ada keterlambatan pesawat, kami jelaskan apa adanya ke jemaah, misal ada dari *buhan sidin* emosi ya kami kada boleh *umpat* emosi *jua*. Jadi kami disini dilatih *jua* untuk sabar, tenang dalam menghadapi karakter jemaah yang beda-beda.”

Responden diatas menyatakan bahwa sikap yang harus ada pada karyawan ketika menanggapi permasalahan dari jemaah yaitu menekankan sikap sabar dan tenang dalam menghadapi berbagai karakter jemaah yang bermacam-macam.

Ketika tanggal keberangkatan tiba dan jemaah akan berkumpul di bandara, ada pihak kantor yang bertugas menyambut jemaah sebagaimana yang dijelaskan oleh Bapak Muhadits sebagai berikut :³⁸

“Bila sudah *tuntung* yang berkaitan *lawan* kantor dan tiba keberangkatan misalnya di bandara ada dari kami betugas sebagai *team handling* yang akan menyambut jemaah dengan ramah dan menguruskan koper jemaah. Di sana ada pembagian tiket dan bertemu TL yang akan menemani di

³⁷ Hasil Wawancara dengan Bapak Muhammad Rizky Ramadhani Selaku *Manager Operational* di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru, 11 Agustus 2025

³⁸ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Muhadits Selaku *Head office* di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru, 04 Desember 2024

Tanah Suci sampai kepulangan ke Banjar lagi, kemudian sampai di Jeddah akan bertemu *muthowwif* lagi untuk mendampingi ibadah jemaah.”

Menurut penjelasan diatas bahwa karyawan PT. Kamilah Berkat Guru ketika di bandara menyambut jemaah yang akan berangkat dengan sikap ramah dan bertugas sebagai *team handing* yang bekerjasama dengan pihak bandara.

2) Perhatian (*Attention*)

Perhatian yang diberikan pihak travel PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin kepada jemaah saat berada dipesawat. Sebagaimana yang dipaparkan oleh Bapak Ahmad Muhadits sebagai berikut :³⁹

“*Kalo* untuk perhatian ini misalnya ada jemaah yang sakit ringan saat dipesawat biasanya *tour leader* ada membawa obat-obat yang umum dipakai *gasan* persediaan *bila* ada jemaah yang *kada ingat* membawa obat, tapi kami *pas* dimanasik itu sudah *memadahi* ke jemaah supaya membawa obat masing-masing baik yang dari resep dokter atau sesuai ketergantungan, karena yang tahu penyakitnya itu pribadi *buhan sidin*.”

Menurut penjelasan Bapak Ahmad Muhadits mengenai perhatian yang diberikan *tour leader* dari pihak PT. Kamilah Berkat Guru sebagai pendamping ibadah jemaah dari keberangkatan hingga kepulangan yaitu membawa persediaan obat-obatan sebagai antisipasi jika ada jemaah yang sakit saat dipesawat dan lupa membawa obat. Informasi terkait obat-

³⁹ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Muhadits Selaku *Head office* di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru, 04 Desember 2024

obatan juga sudah disampaikan kepada jemaah ketika bimbingan manasik.

Perhatian dalam pemilihan maskapai juga dijelaskan oleh Bapak Muhadits:⁴⁰

“Seperti yang sudah *ulun* jelaskan bahwa kami memilih beberapa maskapai-maskapai dengan fasilitas yang baik dan nyaman *gasan* jemaah. Misal kaya maskapai garuda itu muatannya banyak, luas *kada perlu* transit. Kami ada juga kerjasama lawan maskapai-maskapai internasional yang kualitasnya baik.”

PT. Kamilah Berkah Guru juga memberikan perhatian dengan menyediakan maskapai-maskapai yang berkualitas agar untuk kenyamanan kepada jemaahnya.

3) Tindakan (*Action*)

Tindakan yang dilakukan oleh PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin ketika terjadi hal-hal yang diluar dugaan dari pihak maskapai. Seperti yang dijelaskan Bapak Muhammad Rizky Ramadhani sebagai berikut :⁴¹

“*Kalo* ada keterlambatan atau dimajukan jadwal keberangkatan itu kita jelaskan apa adanya karna itu diluar daripada kekuasaan travel. karna masalah *delay* atau dimajukan itu kebijakan dari maskapai jadi kita sampaikan apa adanya aja, contoh ada jadwal keberangkatan dalam satu bulan itu padat maka ada beberapa grup keberangkatan yang biasanya bisa jamnya dimajukan atau dimundurkan menyesuaikan maskapainya.”

⁴⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Muhadits Selaku *Head office* di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru, 04 Desember 2024

⁴¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Muhammad Rizky Ramadhani Selaku *Manager Operational* di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru, 11 Agustus 2025

Menurut wawancara dengan informan diatas menjelaskan bahwa tindakan yang dilakukan pihak PT. Kamilah Berkat Guru jika ada keterlambatan atau jadwal keberangkatan yang dimajukan maka akan dijelaskan apa adanya kepada jemaah karena untuk masalah delay itu diluar kekuasaan pihak travel tapi dari pihak maskapai. Hal ini bisa terjadi apabila dalam satu bulan itu terdapat padatnya keberangkatan.

4) Kemampuan (*Ability*)

Pihak PT. Kamilah Berkat Guru dalam pelayanannya saat keberangkatan menugaskan karyawan sebagai *team handling* yang bekerjasama dengan pihak bandara untuk membantu jemaah. Sebagaimana penjelasan Bapak Muhammad Rizky Ramadhani sebagai berikut :⁴²

“Kalo untuk team handling kami menugaskan karyawan lapangan biasanya yang laki-laki karena gawian mengangkat-angkat koper yang berat, boleh ada karyawan perempuan tapi hanya untuk membagikan tiket atau id card atau yang mudah-mudah aja dan team handling ini bekerjasama dengan pihak bandara karna buhan sidin aja yang kawa masuk ke ruangan-ruangan tertentu.”

Berdasarkan wawancara diatas kantor perwakilan yang memberangkatkan jemaah menugaskan karyawan lapangan untuk bertugas *handling* jemaah ketika di bandara pada saat

⁴² Hasil Wawancara dengan Bapak Muhammad Rizky Ramadhani Selaku *Manager Operational* di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru, 11 Agustus 2025

keberangkatan. Karyawan laki-laki membantu untuk *handle* koper-koper jemaah dan karyawan perempuan membantu membagi tiket pesawat dan id card. Pihak PT. Kamilah Berkat Guru dalam hal ini juga bekerjasama dengan pihak bandara agar memudahkan pelayanan.

5) Penampilan (*Appearance*)

Penampilan karyawan dalam sebuah pelayanan sesuai dengan identitas perusahaan. Sebagaimana yang dipaparkan oleh Bapak Muhammad Rizky Ramadhani sebagai berikut:⁴³

“Untuk *team handling* menggunakan seragam atau kaos berlogo Kantor Perwakilan Kamilah Jami atau bisa baju bebas asal sopan aja”

Berdasarkan penuturan dari informan diatas bahwa karyawan yang bertugas menjadi team handling berpenampilan dengan baik dan sesuai identias travel PT. Kamilah Berkat Guru yaitu menggunakan seragam atau kaos berlogo travel atau bebas pantas.

6) Tanggung Jawab (*Accountability*)

Pihak PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin berusaha memberikan tanggung jawab kepada jemaahnya jika ada

⁴³ Hasil Wawancara dengan Bapak Muhammad Rizky Ramadhani Selaku *Manager Operational* di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru, 11 Agustus 2025

kendala disaat keberangkatan. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Bapak Muhammad Rizky Ramadhani sebagai berikut:⁴⁴

“*Kalo* ada yang mengeluh pasti, cuman karna hal ini sangkut pautnya dengan pihak ketiga kita dan misalnya jemaah mengeluh kenapa memakai maskapai itu *jar*, maka kami jelaskan karna itu sudah sesuai budget paket yang dipilih oleh jemaah itu sendiri. Jadi kita bukan membela diri karna kita pun *handak* sesuai on time tapi namanya dilapangan pasti bisa aja ada perubahan”

Menurut penjelasan Bapak Rizky terkait permasalahan maskapai yang *delay* saat keberangkatan, pihak PT. Kamilah Berkat Guru berusaha menjelaskan dengan apa adanya kepada jemaah bahwa hal ini diluar kendali mereka karena menyangkut pihak ketiga.

Bapak Muhadits juga menerangkan terkait pemasalahan ini sebagai berikut.⁴⁵

“Biasanya *kalo* ada *delay* pesawatnya yang lumayan *lawas* jemaah itu dimasuk akan ke *lounge* atau ruang tunggu yang nyaman supaya jemaah *kawa besantai* dan biasanya *berataan* biayanya kami langsung yang menanggungnya.”

Tanggung jawab yang diberikan jika ada keterlambatan penerbangan yang lumayan lama biasanya jemaah diarahkan ke ruang tunggu khusus (*Lounge*) bandara disana ada

⁴⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Muhammad Rizky Ramadhani Selaku *Manager Operational* di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru, 11 Agustus 2025

⁴⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Muhadits Selaku *Head office* di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru, 04 Desember 2024

makanan, minuman, dan lainnya agar jemaah bisa menunggu dengan nyaman dan biayanya ditanggung oleh pihak travel.

4. Ciri Pelayanan Yang Baik

Setiap perusahaan pasti ingin memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan untuk pelanggannya. Pelayanan yang baik ini harus dapat dipenuhi perusahaan sehingga keinginan pelanggan diberikan secara maksimal. PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin dalam memberikan pelayanan yang terbaik tentunya didukung oleh berbagai hal. Berdasarkan hasil observasi peneliti ketika berada di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin bahwa untuk mendukung pelayanan yang diberikan kepada jemaah terdapat sarana dan prasarana yang tersedia di dalam kantor seperti kursi, meja, komputer, televisi, sofa, printer, peta posisi hotel-hotel di Makkah dan Madinah yang digunakan jemaah, manekin dengan atribut perlengkapan umrah, dan AC.⁴⁶

Kenyamanan pelanggan tergantung bagaimana karyawan dalam melakukan pelayanan terutama pada pelayanan awal yaitu karyawan administrasi yang melayani langsung jemaah. Keberhasilan karyawan dalam mengambil hati dan membuat jemaah tertarik menggunakan jasa travel tegantung bagaimana sikap dalam melayani jemaah tersebut. Karyawan di kantor perwakilan PT. Kamilah Berkat

⁴⁶ Hasil Observasi Peneliti di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru, 04 Desember 2024

Guru Banjarmasin berusaha melakukan pelayanan dengan sikap yang ramah, sopan, berpenampilan rapi dan mampu membawa suasana yang menyenangkan ketika berbicara dengan jemaah serta karyawan bekerja pada posisi yang sesuai kemampuan.

Pihak travel bertanggung jawab kepada jemaah dari awal proses administrasi hingga akhir kepulangan jemaah dari Tanah Suci. Pihak travel mempermudah proses pendaftaran bagi jemaah, memberikan bimbingan manasik dengan didukung pemateri yang profesional, membantu ketika keberangkatan dan menyambut lagi ketika jemaah pulang. Pihak travel juga melayani dengan cepat dan tanggap, jika jemaah ada permasalahan akan langsung ditangani dan memberikan solusi agar meminimalisir ketidakpuasaan yang dirasakan jemaah. Karyawan melayani jemaah sesuai jadwal jam pelayanan kantor dan untuk menghindari kesalahan dalam pencatatan biasanya sebelum jemaah tanda tangan di kwitansi pembelian produk jasa admin akan membacakan semua isinya dengan detail. Tanggung jawab dalam kasus lain seperti jika terjadi keterlambatan pesawat yang cukup lama ketika jemaah sudah berada di bandara maka pihak travel mengambil tindakan dengan mengarahkan jemaah ke tempat makan yang ada dibandara dan menanggung biayanya serta memberikan tempat yang nyaman untuk beistirahat.

Karyawan PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin dalam melayani jemaah menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan

menyampaikan informasi secara jelas. Karyawan juga melihat latar belakang atau siapa jemaah yang sedang dilayani sehingga bisa menyesuaikan bahasa yang harus digunakan. Petugas pelayanan juga berusaha memahami kebutuhan jemaah dengan menyediakan berbagai variasi paket umrah sehingga jemaah bebas memilih sesua keinginan.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan informan tambahan yakni jemaah yang sudah merasakan pelayanan ibadah umrah yang diberikan oleh pihak PT. Kamilah Berkah Guru. Hasil wawancara ini digunakan untuk menjadi penguatan atas data yang sudah didapatkan peneliti dari pihak PT. Kamilah Berkah Guru.

Ada dua orang jemaah yang menjadi informan sebagai berikut :

1. Jemaah 1

a. Identitas Jemaah

Nama : Esa

Umur : 29 Tahun

Alamat : Banjarbaru

Keberangkatan : Agustus 2024

b. Hasil Wawancara

Faktor Pelayanan Prima terkait pelayanan administrasi, bimbingan manasik, dan transportasi jemaah di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin sebagai berikut:

1) Sikap (*Attitude*)

Sikap yang ditunjukkan oleh karyawan di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin dalam melayani jemaah menurut Ibu Esa sebagai berikut:⁴⁷

“Pelayanannya ramah, cepat, mudah dimengerti, senyum, salam, sapa, sigap dalam membantu”

Menurut Ibu Esa sikap karyawan dalam melayani yaitu ramah, cepat, menjelaskan informasi dengan mudah dipahami, senyum, salam, sapa, serta sigap dalam membantu.

2) Perhatian (*Attention*)

Kepedulian terhadap pelanggan yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun keramahan atas saran dan kritik sebagai berikut:⁴⁸

“Langsung *home service semalam* dari proses pembayaran, pengantaran kain dan koper, untuk fasilitas bimbingan manasiknya oke dan nyaman mudah dimengerti, pihak travelnya juga sangat menghargai sekali”

Perhatian yang diberikan yaitu dengan pelayanan *home service* dari proses pembayaran,

⁴⁷ Hasil Wawancara dengan Ibu Esa Selaku Jemaah Umrah Tahun 2024, 06 Oktober 2025

⁴⁸ Hasil Wawancara dengan Ibu Esa Selaku Jemaah Umrah Tahun 2024, 06 Oktober 2025

pengantaran kain dan koper. Kemudian fasilitas bimbingannya nyaman dan karyawan sangat bersikap menghargai.

3) Tindakan (*Action*)

Suatu perbuatan nyata yang harus dilakukan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sebagai berikut:⁴⁹

“PT. Kamilah ini menyediakan banyak paket pilihan, setelah mendaftar dikonfirmasi terlebih dulu dan diakhiri oleh petugasnya ucapan terima kasih dan permohonan maaf”

Tindakan yang diberikan PT. Kamilah Berkat Guru yaitu dengan menyediakan banyak paket pilihan. Ketika mendaftar sebelumnya akan dikonfirmasi terlebih dahulu oleh karyawan serta mereka akhiri dengan permohonan maaf dan ucapan terima kasih.

4) Kemampuan (*Ability*)

Pengetahuan dan keterampilan tertentu diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja, komunikasi yang efektif serta menggunakan *public relation* menurut Ibu Esa sebagai berikut:⁵⁰

⁴⁹ Hasil Wawancara dengan Ibu Esa Selaku Jemaah Umrah Tahun 2024, 06 Oktober 2025

⁵⁰ Hasil Wawancara dengan Ibu Esa Selaku Jemaah Umrah Tahun 2024, 06 Oktober 2025

“Kemampuannya menjelaskan dengan bahasa yang mudah dimengerti, cepat, ramah dan sabar”

Kemampuan karyawan dalam menggunakan komunikasi efektif yaitu dengan Bahasa yang mudah dimengerti serta melayani dengan cepat, ramah, dan sabar.

5) Penampilan (*Appearance*)

Penampilan karyawan baik yang bersifat fisik ataupun non fisik dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan sebagai berikut:⁵¹

“Karyawannya berpakaian rapi, wangi, dan bersih”

Penampilan karyawan saat melayani yaitu berpakaian rapi, wangi dan bersih.

6) Tanggung Jawab (*Accountability*)

Sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian meminimalisir ketidakpuasan pelanggan sebagai berikut:⁵²

“Karyawan sangat bertanggung jawab sekali mulai dari diberi tahu jadwal-jadwal kegiatan itu sebelum pelaksanaannya”

⁵¹ Hasil Wawancara dengan Ibu Esa Selaku Jemaah Umrah Tahun 2024, 06 Oktober 2025

⁵² Hasil Wawancara dengan Ibu Esa Selaku Jemaah Umrah Tahun 2024, 06 Oktober 2025

Karyawan bertanggung jawab dimulai sebelum pelaksanaan ibadah dengan memberi tahu jadwal-jadwal kegiatan yang akan dilakukan Jemaah.

2. Jemaah 2

a. Identitas Jemaah

Nama : Hj. Faridah

Umur : 50 Tahun

Alamat : Anjir

Keberangkatan : April 2024

b. Hasil Wawancara

Faktor Pelayanan Prima terkait pelayanan administrasi, bimbingan manasik, dan transportasi jemaah di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin sebagai berikut:

1) Sikap (*Attitude*)

Sikap yang ditunjukkan oleh karyawan di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin dalam melayani jemaah menurut Ibu Esa sebagai berikut:⁵³

“Alhamdulillah pas mendaftar nyaman haja lancar, meanu paspor buhan petugasnya tu pang meanu akan, tinggal befoto haja lagi, jadi lancar haja urusannya, masyAllah sopan haja han urangnya,

⁵³ Hasil Wawancara dengan Ibu Hj. Faridah Selaku Jemaah Umrah Tahun 2024, 21 Oktober 2025

melayani baik *urangnya*, gurunya bagus *jua*. InsyaAllah *amun* ada rezeki *handak* lagi pakai kamilah”

Menurut Ibu Hj. Faridah pelayanan Ketika pendaftaran prosesnya mudah dan dibantu dalam pembuatan paspor serta melayani dengan baik dan sopan.

2) Perhatian (*Attention*)

Kepedulian terhadap pelanggan yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun keramahan atas saran dan kritik sebagai berikut:⁵⁴

“Alhamdulillah koper *pas* pelunasan diunjuk dikantor *lawan* kain batik, *kadada* keluhan *jua pas* pelaksanaan ibadah *paling kepanatan batis haja pas* tawaf lawan sa’i.”

Perhatian pihak travel adalah dengan memberikan perlengkapan ibadah sesuai ketentuan ketika pelunasan jemaah diberikan koper dan kain batik. Terkait keluhan dalam pelayanan menurut narasumber tidak ada.

3) Tindakan (*Action*)

Suatu perbuatan nyata yang harus dilakukan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sebagai berikut:

⁵⁴ Hasil Wawancara dengan Ibu Hj. Faridah Selaku Jemaah Umrah Tahun 2024, 21 Oktober 2025

“Pelayanannya baik aja kaya makan-makan nyaman haja dilayani urang, mulai di Jakarta sudah ada yang menyambut, kena sampai di Jeddah ada pulang yang menunggu sampai dihotel. Kalo bimbingan manasik kami di Mesjid Jami alhamdulilah nyaman haja.”⁵⁵

Menurut beliau pelayanan yang diberikan baik dari mulai Jakarta sampai ke Jeddah sudah ada petugas yang menyambut. Bimbingan manasik umrahnya juga nyaman dilaksanakan di Mesjid Jami.

4) Kemampuan (*Ability*)

Pengetahuan dan keterampilan tertentu diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja, komunikasi yang efektif serta menggunakan *public relation* menurut Ibu Esa sebagai berikut:⁵⁶

“Alhamdulillah urang-urangnya baik lawan berpengalaman anu pang travelnya sudah banyak menulakukan guru-guru juga.”

Kemampuan karyawan menurut beliau melayani dengan baik dan berpengalaman karena travel ini sudah banyak memberangkatkan guru-guru.

⁵⁵ Hasil Wawancara dengan Ibu Hj. Faridah Selaku Jemaah Umrah Tahun 2024, 21 Oktober 2025

⁵⁶ Hasil Wawancara dengan Ibu Hj. Faridah Selaku Jemaah Umrah Tahun 2024, 21 Oktober 2025

5) Penampilan (*Appearance*)

Penampilan karyawan baik yang bersifat fisik ataupun non fisik dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan sebagai berikut:⁵⁷

“Alhamdulillah karyawannya pas melayani yang lalakinya ramah dan bebinianya juga rapi haja bepakaian”

Penampilan karyawan Ketika melayani baik secara fisik ataupun non fisik yaitu ramah dan berpakaian rapi.

6) Tanggung Jawab (*Accountability*)

Sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kedekatan meminimalisir ketidakpuasan pelanggan sebagai berikut:⁵⁸

”Bertanggung jawab haja mulai disini sampai disana, bebacaan kami ada aja guru yang mehirit akan, di kawal akan kami mencium hajar aswad gratis, anu juga foto kami bersama diantar akan kerumah, bagus befigura fotonya”

Menurut beliau pihak travel bertanggung jawab mulai dari keberangkatan, ketika beribadah disana ada muthawif yang membimbing jalannya ibadah dan sampai kepulangan. Beliau juga diberi

⁵⁷ Hasil Wawancara dengan Ibu Hj. Faridah Selaku Jemaah Umrah Tahun 2024, 21 Oktober 2025

⁵⁸ Hasil Wawancara dengan Ibu Hj. Faridah Selaku Jemaah Umrah Tahun 2024, 21 Oktober 2025

kenang-kenangan foto bersama dalam bentuk figura dan diantar langsung ke rumah beliau.

5. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Prima di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin

Setiap perusahaan baik barang tau jasa dalam prosesnya pasti memiliki tantangan atau penghambat yang harus dihadapi. Tantangan mengharuskan perusahaan untuk memiliki keunggulan lain sebagai faktor pendukung agar tantangan dapat diminimalisirkan. Kedua faktor ini akan selalu berdampingan dalam sebuah perusahaan dibidang apapun. Demikian juga halnya dengan Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin yang juga mempunyai beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam melakukan pelayanan kepada jemaahnya baik yang berasal dari dalam atau luar perusahaan.

Adapun faktor pendukung dan penghambat pelayanan prima Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin sebagaimana yang dijelaskan oleh Bapak Fakhrie Hanief selaku *general manager* adalah sebagai berikut :

- a. Lokasi kantor strategis karena berada disamping jalan umum.
- b. Kantor pusat mengadakan pelatihan pelayanan untuk kayawan yang bekerjasama dengan pihak bank.
- c. Tanggal keberangkatan sudah terjadwal *full* satu musim dari bulan *muharram* sampai dengan *syawal*.

- d. *Itenerary* atau rencana perjalanan sudah tersusun rapi sehingga jemaah jelas program perjalannya.
- e. Keterbukaan informasi terkait asuransi jemaah.
- f. Pembimbing yang disiapkan memiliki pengalaman dan menguasai ilmu dibidang umrah.
- g. Tersedia banyak bonus dalam paket-paket ibadah.
- h. Tidak ada pungutan liar atau biaya tambahan jadi sesuai yang tertera di brosur.

Sedangkan faktor penghambat yang menjadi kendala dalam pelayanan PT. Kamilah Berkah Guru kepada jemaahnya yaitu sebagai berikut :

- a. Persaingan harga dengan travel lain yang lebih murah dan tidak wajar.
- b. Perubahan jam keberangkatan mendadak dari pihak maskapai.
- c. Dokumen jemaah tidak sesuai persyaratan pemerintah Saudi.
- d. Perubahan mendadak dari jemaah terkait *request* hotel atau *upgrade* kamar menjelang keberangkatan atau pada saat keberangkatan.
- e. Jemaah sakit atau meninggal saat ibadah umrah meskipun dijamin asuransi.
- f. *Team handling* terbatas sehingga ketika jadwal keberangkatan padat menjadi keteteran.

g. Keterlambatan datang koper jemaah dari pabrik menjelang keberangkatan.⁵⁹

B. Pembahasan

1. Pelayanan Ibadah Umrah

Pelaksanaan pelayanan dalam rangkaian ibadah umrah meliputi pelayanan administrasi, bimbingan manasik, dan transportasi sebagai berikut:

a. Administrasi

Proses administrasi merupakan pelayanan awal yang harus dilewati oleh calon jemaah untuk pendaftaran ibadah umrah dalam sebuah biro perjalanan umrah. Pada bagian administrasi harus dilakukan sebaik mungkin agar tidak ada kesalahan dalam pendataan mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian, dan sebagainya yang berhubungan dengan pendataan calon jemaah.⁶⁰

PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin dalam pelayanan administrasi yang pertama yaitu proses pendaftaran yang bisa dilakukan jemaah melalui dua cara yaitu calon jemaah mendatangi langsung ke kantor perwakilan pada hari kerja yaitu hari senin-

⁵⁹ Hasil Wawancara dengan Bapak Fakhrie Hanief Selaku *General Manager* Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru, 23 Oktober 2025

⁶⁰ Abdul Jamil et al., *Umrah Antara Bisnis dan Ibadah* (Jakarta: Puslitbang Bimas Agama dan Layanan Keagamaan, 2017). h.20

sabtu pada jam 08.00-17.00 WITA dan untuk memudahkan calon jemaah yang berada diluar daerah atau tidak bisa datang ke kantor, pendaftaran dapat dilakukan melalui telepon dan *whatsApp*.

Pada pelayanan ini staff admin memberikan penjelasan kepada calon jemaah terkait informasi paket-paket keberangkatan yang tertera dibrosur sehingga memudahkan calon jemaah tersebut menentukan pilihan. Admin juga memberitahukan terkait maskapai-maskapai yang digunakan jemaah ketika keberangkatan yaitu ada 3 maskapai Garuda, Lion dan Internasional beserta fasilitas dan perbedaan harganya dari ketiga maskapai tersebut. Maskapai Internasional fasilitasnya nyaman dan kapasitas pesawatnya besar, tapi maskapai ini mengharuskan jemaah transit 5 sampai 6 jam. Sedangkan maskapai Garuda dan Lion tidak perlu transit dari Jakarta langsung ke Jeddah. Selanjutnya jika jemaah memutuskan ingin mendaftar ibadah umrah maka calon jemaah diminta oleh admin untuk melakukan pembayaran dp sejumlah 5 juta perorang untuk mengamankan *seat*. Kemudian admin juga menjelaskan perlengkapan ibadah umrah yang akan didapat jemaah dan dokumen-dokumen persyaratan seperti vaksin, paspor, pas foto dan lainnya yang harus dipenuhi jemaah sebagai syarat pendaftaran beserta batas waktu pengumpulannya.

Admin juga memberikan informasi tentang hotel-hotel yang akan menjadi tempat penginapan jemaah selama berada di

Mekkah dan Madinah dan penjelasan informasi tambahan jika ada jemaah yang meminta *request* hotel. Jadi dalam proses pelayanan administrasi ini PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin berusaha memberikan pelayanan yang baik dengan memudahkan jemaah ketika pendaftaran dengan tidak mengisi formulir sejenisnya karena staff admin yang langsung membantu memasukkan data jemaah ke dalam manifes jemaah.

Berikut prosedur yang harus dilakukan jemaah untuk pendaftaran ibadah umrah di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin berdasarkan hasil wawancara bersama Ibu Nurnajwa adalah sebagai berikut :

1. Calon jemaah datang mendaftar ke kantor PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin atau via telepon dan *whatsApp*.
2. Calon jemaah diminta menyerahkan langsung dokumen persyaratan seperti ktp dan kartu keluarga serta paspor jika ada. Apabila jemaah minta dibantu oleh pihak travel dalam pembuatan paspor maka jemaah akan diminta data tamabahan seperti buku nikah, jika tidak ada maka bisa dengan ijazah terakhir atau akta kelahiran
3. Calon jemaah membayar DP sebesar 5 juta/orang untuk mengamankan *seat*.

4. Calon jemaah menerima fasilitas perlengkapan yang akan digunakan untuk menunjang ibadah umrah. Untuk pendaftaran diawal jemaah akan mendapatkan buku manasik, .
5. Calon jemaah yang telah mendaftar wajib melakukan pelunasan maksimal 1 bulan sebelum keberangkatan serta menyerahkan dokumen pendukung lainnya.
6. Calon jemaah mengikuti pelaksanaan manasik umrah
7. Calon jemaah berangkat ke Tanah Suci sesuai dengan tanggal keberangkatan yang telah dipilih.

Terdapat beberapa dokumen persyaratan yang harus dipenuhi oleh jemaah umrah ketika mendaftarkan diri di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin meliputi :

1. Paspor
2. Vaksin meningitis
3. Vaksin polio
4. KTP (Fotocopy)
5. Kartu Keluarga (Fotocopy)
6. Foto warna latar putih 4x6 (5 lembar)
7. Setoran awal minimal Rp 5.000.000 untuk paket reguler
8. Setoran awal minimal Rp 10.000.000 untuk paket promo

b. Bimbingan Manasik

Bimbingan manasik yaitu sebuah kegiatan pembekalan, arahan dan pedoman tata cara ibadah umrah yang diberikan kepada

calon jemaah umrah agar dapat melaksanakan ibadah umrah dengan benar.

Bimbingan manasik diberikan PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin kepada jemaah umrah dengan tujuan agar pelaksanaan ibadah dapat berjalan lancar karena jemaah telah diberi penjelasan terkait materi ibadah beserta praktik langsung yang dicontohkan oleh pembimbing manasik. PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin melaksanakan bimbingan manasik ibadah umrah sebanyak 1 kali yaitu 1 bulan sebelum keberangkatan. Namun jika jemaah dengan program paket ibadah yang langsung ke Jeddah maka sebelum ke Mekkah ada diberikan bimbingan manasik lagi oleh *muthawwif* sebagai pemantapan.

Pada pelaksanaannya kegiatan manasik dimulai dengan pembukaan, kemudian dilanjutkan praktik terkait pemasangan ihram, penjelasan tentang teknis keberangkatan dan pengenalan *tour leader*. Kegiatan selanjutnya manasik umrah, sambutan direktur utama Kamilah Berkah Guru dan diakhiri dengan manajemen qalbu persiapan diri untuk umrah dan ziarah.

PT. Kamilah Berkah Guru dalam pemilihan pembimbing manasik ditentukan langsung oleh kepala kantor pusat. Diantara pembimbing tersebut yaitu guru Sa'duddin dan guru KH. Muhammad Naufal Rosyad. Materi yang disampaikan oleh pembimbing mengacu pada isi buku manasik yang telah didapat

oleh jemaah dan untuk mendukung pelayanan bimbingan manasik tersedia sarana dan prasarana seperti proyektor, laptop, dan alat peraga sehingga kegiatan manasik terlaksana dengan maksimal.

Adapun tempat yang sering digunakan PT. Kamilah Berkah Guru untuk pelaksanaan bimbingan manasik ibadah umrah sebagai berikut :

- 1 Aula Jeddah, Asrama Haji Banjarmasin Landasan Ulin, Banjabaru
- 2 Aula mesjid Sabilal Muhtadin, Banjarmasin

c. **Transportasi**

Transportasi adalah alat yang digunakan sebagai kendaraan dalam melakukan sebuah perjalanan. Transportasi mempunyai peran penting dalam menentukan pelaksanaan ibadah umrah. Pergerakan jemaah dari daerah asal menuju Tanah Suci hingga kembali ke daerah asal memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh dan daya angkut serta memadai.

PT. Kamilah Berkah Guru memberikan pelayanan transportasi sebagai fasilitas keberangkatan jemaah umrah menuju ke Tanah Suci. Jarak yang jauh memerlukan alat transportasi yang tepat dan nyaman sehingga perjalanan jemaah lancar. Sarana transportasi yang digunakan PT. Kamilah Berkah Guru untuk keberangkatan jemaah melalui alat transportasi udara yaitu

pesawat. Pihak travel bekerja sama dengan beberapa maskapai baik itu maskapai dari Indonesia maupun internasional.

Berdasarkan hasil wawancara PT. Kamilah Berkah Guru bekerja sama kurang lebih dengan 13 maskapai internasional dan maskapai Indonesia seperti maskapai Garuda dan Lion untuk paket reguler biasa. Maskapai internasional yang sering dipakai karena fasilitasnya bagus yaitu Emirates transit Dubai, Etihad transit Abu Dhabi, Qatar Airways transit Doha, dan Saudia transit Jeddah sedangkan maskapai-maskapai internasional lainnya juga memungkinkan untuk digunakan sehingga pihak travel tetap menjelaskan informasi mengenai maskapai tersebut ketika jemaah mendaftar dengan paket ibadah yang menggunakan maskapai internasional.

2. Faktor Pelayanan Prima

Menurut Atep Adya Barata dalam bukunya *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* berdasarkan pada A6, yaitu mengembangkan dan menyelaraskan faktor-faktor seperti sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*accountability*) penampilan (*Appearance*), dan tanggung jawab (*Accountability*).⁶¹

⁶¹ Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2003) h.31

a. Administrasi

1) Sikap (*Attitude*)

Sikap (*attitude*) yaitu perilaku yang harus ditunjukkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, sikap menerima atau sikap positif, sehat dan logis serta bersikap menghargai. Sikap atau perilaku dalam sebuah pelayanan merupakan sebuah keharusan yang penting ditunjukkan oleh seorang karyawan ketika berhadapan dengan jemaah. Sikap karyawan terutama dalam pelayanan administrasi menjadi perhatian utama agar mempermudah calon jemaah yang datang ke kantor untuk melakukan pendaftaran.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat penulis bahwa sikap yang harus diterapkan oleh karyawan PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin dibagian administrasi adalah melayani dengan salam, murah senyum, ramah, sopan, santun, bertegur sapa, tidak menunjukkan wajah cemberut atau kesal dan wajib membuat jemaah merasa nyaman selama berada didalam kantor. Karyawan yang sedang bekerja diperbolehkan memakai akseoris dengan ketentuan tida berlebihan dan memakai seragam yang sudah ditentukan sesuai hari kerja.

Dengan demikian faktor pelayanan prima melalui sikap sudah berusaha karyawan tunjukkan dengan penampilan yang serasi, kepribadian dan ekspresi wajah yang baik serta menarik ketika melayani jemaah. Karyawan dalam melayani juga diharuskan profesional dalam bekerja. Apabila memiliki permasalahan pribadi diluar maka harus berusaha mengkondisikan sehingga tidak mengganggu terhadap pelayanan yang sedang dilakukan. Kemudian jika ada jemaah yang datang ke kantor dan sudah berada di parkiran maka karyawan sudah bersiap-siap menyambut dengan membuka pintu dan mempersilahkan jemaah untuk duduk di tempat yang sudah disediakan.

Karyawan administrasi juga harus memiliki sikap menghargai terhadap jemaah yang sedang dilayani. Karyawan sigap dalam membantu keinginan jemaah. Menurut hasil wawancara dalam hal ini karyawan harus bisa melihat siapa yang dilayani, jika jemaah yang datang misalnya berasal dari kampung yang mana mereka kurang paham dalam pengurusan berkas-berkas pendaftaran maka karyawan harus memberi tahu apa saja berkas yang perlu disiapkan oleh jemaah tersebut. Kemudian jemaahnya tidak tahu bagaimana pembuatan paspor maka karyawan siap membantu dengan memberitahu berkas apa saja yang

diperlukan untuk persyaratannya. Dalam hal ini karyawan sudah menerapkan sikap melayani jemaah dengan berfikir positif dengan tidak memanfaatkan kelemahan yang dimiliki jemaah dan karyawan melayani jemaah.

2) Perhatian (*Attention*)

Menurut Barata perhatian yaitu karyawan harus memiliki kepedulian penuh terhadap semua pelanggan tanpa membeda-bedakan yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

Perhatian karyawan dalam melayani jemaah sebagai bentuk kepedulian penuh akan kebutuhan dan keinginan jemaah atau terkait pemahaman atas kritik dan saran yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh bahwa dalam faktor pelayanan prima melalui perhatian yang diberikan oleh karyawan PT. Kamilah Berkah Guru kepada jemaahnya bahwa ketika jemaah datang ke kantor meja tempat pelayanan harus rapi dan karyawan diharuskan untuk fokus terhadap jemaah yang sedang dilayani terutama karyawan dibidang administrasi. Jika ada pekerjaan lain yang sedang dikerjakan maka ditinggalkan sementara agar fokus tidak terbagi. Bentuk perhatian lainnya yang diberikan seperti jemaah yang tidak bisa membuat paspor,

mengaktifkan kuota intenet, tukar uang maka karyawan bersedia membantu. Kemudian dalam memperhatikan kebutuhan dan keinginan jemaah, PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin menyediakan berbagai macam paket-paket ibadah umrah yang bervariasi sehingga jemaah bebas menentukan pilihan.

Perhatian dalam memahami dan menerima kritik maupun saran dari jemaah juga berusaha dilakukan oleh karyawan PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin. Sesuai hasil penelitian yang telah dijelaskan pihak travel jika ada keluhan yang disampaikan jemaah biasanya jika ada solusi maka akan langsung dijawab tapi jika pihak travel belum memiliki jawaban maka akan ditampung dan dibahas ketika rapat bersama karyawan lainnya. Keluhan yang biasa disampaikan oleh jemaah itu diluar dari pelayanan kantor perwakilan seperti pendampingan yang kurang maksimal ataupun kelalaian dari *tour leader* dalam mendampingi jemaah contohnya pernah ada *tour leader* yang ketiduran di hotel sedangkan jemaah melakukan tawaf. Terkait hal tersebut piha travel akan memberikan tindakan dengan langsung menghubungi TL yang bersangkutan dan jika kesalahannya fatal maka diberi surat peringatan.

Pihak Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin juga memberikan kemudahan atas kritik dan saran untuk jemaah terhadap pelayanan yang diberikan dengan membuat *google form* yang bisa diisi setelah selesai rangkaian ibadah dan pulang ke Tanah air. *Link google form* akan dikirimkan satu persatu ke WhatsApp pribadi jemaah oleh karyawan administrasi jadi bukan melalui grup.

Dengan demikian karyawan PT. Kamilah Berkah Guru berusaha menerapkan faktor pelayanan prima melalui perhatian yang diberikan kepada jemaahnya seperti mencurahkan perhatian penuh kepada jemaah dengan fokus melayani jemaah, menerima kritik dan saran dari jemaah serta memberikan kemudahan dengan memfasilitasi tempat pengaduan seperti pembuatan *google form* yang boleh diisi jemaah dengan kritik dan saran.

3) Tindakan (*Actioni*)

Tindakan (*action*) yaitu perbuatan atau sesuatu yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk menghasilkan sesuatu. Tindakan yang dimaksud dalam pelayanan disini adalah upaya-upaya atau perbuatan nyata yang ditujukan untuk memberikan pelayanan yang wajar atau pelayanan yang baik

Pelaksanaan pelayanan prima melalui tindakan merupakan perbuatan nyata yang dilakukan oleh PT. Kamilah Berkah Guru dalam memberikan pelayanan untuk mewujudkan kebutuhan jemaahnya. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh bahwa tindakan seperti penegasan kembali terhadap paket yang dipilih jemaah dan proses pencatatan kebutuhan jemaah yang dilakukan karyawan dalam pelayanan administrasi yaitu karyawan administrasi memasukkan data-data jemaah yang telah memutuskan untuk mendaftar ibadah umrah menggunakan komputer. Selanjutnya admin akan membuatkan jemaah kwitansi yang berisi rincian paket ibadah umrah yang telah dipilih oleh jemaah. Kwitansi itu akan diprint dan akan dibacakan dihadapan jemaah langsung ketika akad. Semua isi kwitansi akan dibacakan admin secara detail agar tidak terjadi kesalahan seperti disebutkan berapa DP yang diterima, paket keberangkatan yang telah dipilih, berapa jumlah orangnya, transfer ke bank mana, atau ada *request* hotel dari jemaah, dan sisa pembayaran. Setelah semua dibacakan maka diakhiri dengan tanda tangan dari jemaah yang bersangkutan.

Tindakan lainnya yang dijelaskan oleh *Manager Operational* bahwa jika ada kesalahan pencatatan data

jemaah maka karyawan langsung membantu mencari letak kesalahannya dengan mengecek ulang data sesuai ktp dan kartu keluarga jemaah. Beliau juga mengatakan bahwa disetiap akhir pelayanan dan sebelum berpisah dengan jemaah karyawan selalu mengucapkan permohonan maaf dan terima kasih. Tindakan dalam mewujudkan kebutuhan jemaahnya yang diberikan PT. Kamilah Berkah Guru yaitu harga sesuai yang tertera dibrosur jadi tidak ada tambahan biaya kecuali pembuatan paspor atau yang terkait hal-hal pribadi seperti kelebihan bagasi, vaksin, laundry, internet dan sebagainya. Pihak travel juga membuatkan *itinerary* atau jadwal kegiatan yang akan dijalankan oleh jemaah selama berada di Mekkah dan Madinah sehingga jemaah tidak bingung urutan kegiatan apa saja yang dikerjakan dan jika ada *update* informasi maka pihak travel akan menyampaikan melalui grup jemaah.

4) Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan merupakan pengetahuan dan keterampilan tertentu yang dimiliki karyawan yang akan diterapkan untuk menunjang pelayanan prima terhadap jemaah. Kemampuan bisa dari posisi kerja sesuai bidang yang ditekuni, komunikasi yang tepat saat melayani jemaah dan cara menjaga hubungan yang baik dengan jemaah.

Berdasarkan hasil penelitian karyawan di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin direkrut sesuai keahliannya masing-masing. Karyawan dibidang desain maka dipilih orang yang memang memiliki *skill editing*. Kemudian untuk administrasi maka yang direkrut adalah orang yang berasal dari jurusan administrasi dan rapi dalam mengerjakan hal-hal yang berkaitan dengan keadministrasian.

Sedangkan komunikasi efektif yang digunakan menurut penjelasan Bapak Muhammad Rizky Ramadhani selaku *Manager Operational* bahwa komunikasi yang diutamakan dalam berbicara kepada jemaah yaitu menggunakan bahasa Banjar karena travel PT. Kamilah Berkat Guru berdomisili di Banjar serta kebanyakan jemaah yang mendaftar juga berasal dari Banjar. Tetapi jika ada jemaah yang mendafta berasa dari luar daerah seperti Balikpapan atau Jakarta maka karyawan menggunakan bahasa Indonesia. Admin juga mengatakan bahwa komunikasi yang dipakai menyesuaikan latar belakang dari jemaah yang dilayani. Komunikasi dengan jemaah tetap terhubung jika ada hal-hal yang ingin jemaah tanyakan bisa melalui telepon atau datang langsung ke kantor.

Pihak PT. Kamilah Berkat Guru juga menjaga hubungan baik dengan jemaah dengan tidak membubarkan grup bersama jemaah sehingga jemaah dapat berhubungan satu sama lain dan silaturrahmi tetap tejalin meskipun rangkaian ibadah umrah telah selesai.

5) Penampilan (*Appearance*)

Penampilan (*Appearance*) yaitu penampilan seseorang baik secara fisik atau nonfisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain. Penampilan karyawan dalam sebuah perusahaan sangat penting untuk djaga terutama ketika berhadapan langsung dengan pelanggan. Setiap perusahaan harus memiliki ketentuan penampilan yang harus dijalankan oleh setiap karyawannya untuk menunjang pelayanan prima. Penampilan tidak hanya yang terlihat atau fisik namun juga penampilan non fisik seperti kepribadian yang terpancar dari ekspresi wajah ketika sedang melakukan pelayanan.

Menurut hasil penelitian bahwa di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin memiliki ketentuan seragam yang harus digunakan kayawan ketika bekerja. Karyawan diutamakan memakai pakaian muslim atau muslimah karena bekerja dibidang travel ibadah umrah dan seragam yang sudah disediakan kantor.

Karyawan diperbolehkan memakai aksesoris yang umum dipakai agar tidak mengganggu dalam bekerja seperti gelang, cincin, dan lainnya. Adapun ketentuan seragam yang dipakai karyawan pada hari kerja yaitu Senin warna abu-abu tua, Selasa warna navy, Rabu warna mocca, Kamis warna cokelat, Jum'at baju muslim atau muslimah dan hari Sabtu baju kaos bebas pantas.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis ketika melihat karyawan melayani jemaah adalah karyawan melayani dengan posisi tubuh dan ekspresi wajah yang baik. Karyawan mapu menyesuaikan dengan jemaah yang dilayani. Jika jemaah itu berinteraksi dengan pembawaan santai maka karyawan juga membawa suasana pembicaraan yang santai dengan diselipkan candaan sehingga jemaah merasa nyaman dan tidak tegang tapi ketika jemaah yang dilayani dengan pembawaan yang serius maka karyawan akan menyampaikan informasi juga dengan serius.

Dengan demikian karyawan di Kantor Perwalian PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin mengupayakan pelayanan prima melalui penampilan baik secara fisik ataupun non fisik.

6) Tanggung Jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab merupakan sikap keberpihakan kepada pelanggan dan bentuk kepedulian agar meminimalisir ketidakpuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Menurut hasil penelitian dengan bahwa jika ada ada jemaah yang harus dilayani diluar jam kerja seperti ketika kantor sudah tutup maka karyawan yang sudah pulang akan kembali datang ke kantor atau jika sebelumnya jemaah tersebut konfirmasi maka akan ditunggu oleh karyawan terutama jika jemaah datang jauh-jauh dari kampungnya atau jika memungkinkan bisa komunikasi melalui WhatsApp. Bentuk tanggung jawab lainnya jika ada pengaduan dari jemaah maka bisa disampaikan langsung kepada pihak travel dan biasanya pihak travel lebih dulu menanyakan bagaimana pelayanan yang dirasakan.

Adapun menurut keterangan yang diberikan oleh admin bahwa sebagai bentuk tanggung jawab terhadap jemaah maka admin sering melayani jemaah diluar jam kerja seperti melayani jemaah melalui telepon atau chat WhatsApp dimalam hari. Admin akan langsung merespon jemaah jika memang sedang memegang handphone atau tidak ada kesibukan.

b. Bimbingan Manasik1) Sikap (*Attitude*)

Sikap yang dimiliki pembimbing manasik akan berpengaruh dalam proses bimbingan. Berdasarkan hasil penelitian bersama Manager Operational Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin bahwa sikap yang utama harus ada pada pembimbing adalah yang mampu menjaga muru'ah dalam artian menjaga kehormatan diri, harga diri dan akhlak terpuji seperti sikap sopan dan santun serta mencari pembimbing yang kredibilitasnya telah diakui masyarakat terutama masyarakat Banjar. Pihak travel memilih pembimbing dari kalangan tuan guru sehingga mereka memastikan adab yang dimiliki pembimbing itu bagus pada saat melakukan bimbingan kepada jemaah.

2) Perhatian (*Attention*)

Perhatian sebagai faktor pelayanan prima baik dalam memperhatikan kebutuhan dan keinginan jemaah maupun kesediaan dalam menerima kritik dan saran berusaha dilakukan oleh pembimbing dan pihak Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin. Pada saat pelaksanaan bimbingan manasik terdapat sesi tanya jawab yang menunjukkan kepedulian pembimbing kepada jemaah yang dibimbing agar mengetahui apakah jemaah memahai materi yang disampaikan

dan membuka kesempatan untuk jemaah bertanya terkait materi yang belum dipahami.

Pihak travel juga selalu terbuka dalam menerima kritik dan saran dari jemaah bimbingan seperti *sound system* yang kurang berfungsi selama kegiatan bimbingan berlangsung dan jika ada dari jemaah lansia atau sakit yang mengikuti bimbingan maka sebagai kepedulian pihak travel memperbolehkan keluarga jemaah tersebut untuk mendampingi ketika bimbingan manasik.

3) Tindakan (*Action*)

Tindakan merupakan perbuatan nyata yang harus direalisasikan sebuah perusahaan agar tercapainya tujuan sebuah kegiatan termasuk dalam memberikan pelayanan bimbingan manasik yang dilaksanakan oleh PT. Kamilah Berkat Guru. Menurut hasil wawancara tindakan yang diberikan oleh pihak travel mengenai pelayanan bimbingan manasik umrah adalah memberikan informasi undangan pelaksanaan kegiatan bimbingan manasik kepada jemaah. Jika pihak kantor pusat sudah memberikan informasi ke kantor-kantor perwakilan maka jemaah akan diberi tahu maksimal satu atau dua minggu sebelum kegiatan berlangsung. Karyawan akan mengirimkan undangan melalui chat pribadi ke whatApps masing-masing jemaah, bukan melalui grup karena kadang ada

jemaah yang tidak selalu memperhatikan informasi yang dikirimkan.

Adapun tindakan nyata dari pembimbing manasik adalah menyampaikan materi dengan jelas dan detail serta memberi ruang untuk jemaah bertanya agar memastikan materi sudah tersampaikan dengan baik dan dapat dipahami oleh jemaah.

4) Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan yaitu pengetahuan dan keterampilan tertentu yang dimiliki seseorang untuk menunjang pelayanan prima. Berdasarkan hasil penelitian PT. Kamilah Berkah Guru dalam pelayanan bimbingan manasik umrah adalah memilih pemateri bimbingan yang sesuai *tagline* travel sesuai aswaja dan asli banua serta guru yang berpengalaman dan memang menguasai ilmu tentang ibadah umrah. Biasanya pihak travel menunjuk pembimbing dari guru-guru yang arahnya kepada guru Sekumpul seperti guru Sa'duddin, yang mana beliau juga merupakan penasehat PT. Kamilah Berkah Guru. Jika beliau berhalangan hadir untuk bimbingan maka biasanya beliau langsung yang mengarahkan siapa guru penggantinya. Pembimbing juga mampu berkomunikasi dengan baik menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh jemaah yang dibimbing.

5) Penampilan (*Appearance*)

Penampilan seseorang dalam sebuah pelayanan tentu menjadi hal penting yang juga harus diperhatikan terutama ketika berhadapan langsung dengan jemaah baik secara fisik dan non fisik. Menurut pernyataan informan bahwa secara penampilan fisik seorang pembimbing manasik maupun jemaah yang dibimbing sudah dipastikan menggunakan busana muslim yang sesuai dengan kegiatan. Jemaah yang mengikuti bimbingan biasanya menggunakan busana muslim berwarna putih sedangkan untuk karyawan kantor yang bertugas memakai seragam kantor perwakilan masing-masing. Adapun penampilan non fisik yang ditunjukkan pembimbing kepada jemaahnya adalah menyampaikan materi bimbingan dengan semangat dan antusias seperti menyelipkan kisah-kisah pengalaman yang pernah dialami ketika melaksanakan ibadah umrah sehingga jemaah tidak hanya disuguhi penjelasan materi saja.

6) Tanggung Jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab dalam sebuah pelayanan menjadi hal yang harus dilakukan agar menumbuhkan kepercayaan jemaah dan dapat meminimalisir kekurangan atau ketidakpuasan yang dirasakan jemaah. Berdasarkan pemaparan dari responden bahwa pihak kantor PT. Kamilah Berkah Guru berusaha

memfasilitasi pelayanan bimbingan manasik umrah dengan baik dimulai dari pemilihan pembimbing yang berpengalaman dan menguasai ilmu terkait ibadah umrah. Karyawan dari masing-masing kantor perwakilan juga membantu dalam menyambut jemaah yang mengikuti bimbingan dan ketika berakhir kegiatan karyawan akan melayani jemaah apabila ada hal-hal yang ingin ditanyakan atau ada masalah yang perlu ditangani oleh pihak kantor.

c. Transportasi

1) Sikap (*Attitude*)

Sikap seorang karyawan saat berhadapan dengan orang lain menjadi hal penting. Menurut Atep Adya Barata salah satu indikator sikap yang harus ada pada karyawan yaitu selalu tenang dan sabar dalam memberikan sebuah informasi kepada pelanggan. Pihak Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru dalam memberikan pelayanan transportasi kepada jemaah berusaha melayani dengan sikap yang sabar dan tidak emosi serta jujur dalam memberikan informasi atau kondisi yang terjadi seperti jika terjadi keterlambatan pesawat keberangkatan.

Kantor perwakilan juga menugaskan beberapa karyawan untuk bertugas sebagai *team handing* yang bekerjasama dengan pihak bandara. Karyawan akan

menyambut dengan ramah kedatangan jemaah di bandara dan membantu pengurusan koper, tiket, dan *id card* jemaah.

2) Perhatian (*Attention*)

Menurut Atep Adya Barata perhatian karyawan harus memiliki kepedulian penuh terhadap semua pelanggan tanpa membeda-bedakan yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya. Perhatian yang diberikan oleh pihak PT. Kamilah Berkah Guru kepada jemaah ketika berada dalam pesawat menurut hasil penelitian yang dijelaskan oleh responden bahwa *tour leader* yang mendampingi jemaah membawa persediaan obat-obatan sebagai antisipasi jika ada jemaah yang sait ketika masih diperjalanan. Namun sebelumnya jemaah juga sudah diimbau untuk membawa obat masing-masing ketika pelaksanaan bimbingan manasik.

3) Tindakan (*Action*)

Tindakan merupakan serangkaian perbuatan nyata yang dilakukan sebagai upaya dalam memberikan pelayanan yang baik seperti memberikan solusi jika terjadi permasalahan termasuk dalam hal yang berkaitan dengan pelayanan transportasi yang diberikan oleh PT. Kamilah Berkah Guru kepada jemaahnya. Bedasarkan hasil yang didapat dari wawancara bahwa tindakan yang dilakukan oleh pihak PT.

Kamilah Berkat Guru ketika terjadi ketelambatan pesawat ataupun jadwal keberangkatan jemaah yang dimajukan maka akan dijelaskan dengan jujur apa adanya kepada jemaah karena untuk permasalahan *delay* pesawat itu diluar kekuasaan pihak travel tapi ketentuan dari pihak maskapainya, terutama ketika di dalam bulan itu terdapat jadwal keberangkatan yang padat.

4) Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan ialah pengetahuan dan keahlian yang dimiliki oleh petugas layanan untuk menunjang pelayanan prima dalam sebuah perusahaan. Menurut Atep Adya Barata kemampuan mencakup posisi kerja yang sesuai bidang keahlian, menggunakan komunikasi yang efektif dan kehumasan untuk menjalin kerjasama dengan pihak luar atau dalam perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian pihak PT. Kamilah Berkat Guru menugaskan beberapa karyawan sebagai *team handling* yang bekerja sama dengan pihak bandara karena ada beberapa ruangan yang hanya bisa dimasuki oleh petugas bandara. *Team handling* membantu untuk menghandle barang-barang perlengkapan umrah jemaah ketika keberangkatan di bandara. Pembagian tugas dalam *handling* ini adalah karyawan lapangan biasanya karyawan laki-laki mengurus barang-barang yang berat seperti koper-koper jemaah dan untuk karyawan

perempuan membantu pembagian *id card* atau tiket jemaah.

Jadi dalam hal ini pihak travel menugaskan karyawannya sesuai porsinya dan menjalin kerjasama dengan pihak luar agar dapat melayani jemaah secara maksimal. Pihak travel juga mampu berkomunikasi yang baik dengan jemaah yang dilayani.

5) Penampilan (*Appearance*)

Penampilan seseorang dalam sebuah pelayanan baik secara fisik atau nonfisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas sangatlah penting terutama ketika berhadapan langsung dengan jemaah. Berdasarkan hasil penelitian bersama narasumber bahwa karyawan PT. Kamilah Berkat Guru yang bertugas menjadi *team handling* menggunakan seragam, kaos belogo kantor perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin atau baju bebas pantas yang sopan ketika menyambut jemaah yang akan berangkat ke Tanah Suci serta boleh memakai aksesoris yang tidak berlebihan.

6) Tanggung Jawab (*Accountability*)

Sikap keberpihakan kepada jemaah dalam sebuah pelayanan merupakan tanggung jawab yang harus dilakukan agar dapat meminimalisir ketidakpuasaan yang dirasakan jemaah. Tanggung jawab yang diberikan oleh pihak kantor

perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru ketika terjadi kendala terkait pelayanan transportasi yang digunakan jemaah untuk keberangkatan seperti terjadinya keterlambatan pesawat atau *delay*. Pihak travel dalam menanggapi keluhan jemaah dengan menjelaskan bahwa masalah ini terkait dengan pihak ketiga yaitu pihak maskapai dan travel pun menginginkan keberangkatan jemaah tepat waktu namun kendala dilapangan sering tidak bisa ditebak. Pihak travel dalam hal ini, jika *delay* terjadi lama maka solusi untuk mengurangi rasa ketidakpuasaan jemaah dengan mengarahkan jemaah untuk masuk ke *lounge* atau ruang tunggu yang nyaman untuk beristirahat dan semua biaya ditanggung oleh pihak PT. Kamilah Berkat Guru.

C. Ciri Pelayanan Yang Baik

Sebuah perusahaan pasti ingin dianggap yang terbaik oleh pelangganya, oleh karena itu perusahaan berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan. Pelayanan yang baik harus dipenuhi perusahaan sehingga keinginan pelanggan dapat diberikan secara maksimal. Dalam memberikan pelayanan terbaik tentu perusahaan didukung dengan berbagai hal. Berdasarkan hasil wanwacara dan observasi maka pihak kantor perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru berusaha memberikan pelayanan yang maksimal dengan didukung oleh :

1. Tersedianya sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan pelayanan di kantor sehingga membuat jemaah nayaman ketika selama dilayani.
2. Tersedianya karyawan yang baik. Karyawan melayani dengan sikap yang ramah, sopan dan mampu membuat suasana pelayanan menjadi menyenangkan.
3. Karyawan bertanggung jawab dari awal pelayanan hingga selesai rangkaian ibadah jemaah sehingga jemaah merasa puas.
4. Karyawan melayani dengan cepat dan tanggap. Karyawan melayani sesuai jadwal dan pekerjaan dan berusaha meminimalisir kesalahan terhadap pelanggan.
5. Karyawan menggunakan komunikasi yang efektif dengan bahasa yang mudah dipahami sehingga jemaah mudah menerima informasi yang disampaikan.
6. PT. Kamilah Berkah Guru berusaha memahami kebutuhan jemaah dengan menyediakanbagai paket umrah yang bervariasi sehingga jemaah bebas memilih paket yang diinginkan.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan informan tambahan yakni jemaah yang sudah merasakan pelayanan ibadah umrah yang diberikan oleh pihak PT. Kamilah Berkah Guru. Hasil wawancara ini digunakan untuk menjadi penguatan atas data yang sudah didapatkan peneliti dari pihak PT. Kamilah Berkah Guru.

Ada dua orang jemaah yang menjadi informan sebagai berikut :

1. Jemaah 1

a. Identitas Jemaah

Nama : Esa

Umur : 29 Tahun

Alamat : Banjarbaru

Keberangkatan : Agustus 2024

b. Hasil Wawancara

Informan mengutarakan alasan tertarik menjadikan PT.

Kamilah Berkat Guru sebagai *wasilah* dalam membantu perjalanan ibadah umrah beliau dikarenakan harga paket-paket ibadahnya ekonomis dan pelayanannya *fast respon*. Beliau mengetahui tentang informasi travel PT. Kamilah Berkat Guru dari teman sekantor. Pelayanan yang dirasakan dari awal pendaftaran hingga kepulangan menurut beliau nyaman sekali.

Adapun terkait pelayanan prima seperti sikap, kemampuan, perhatian, penampilan, tindakan, dan tanggung jawab yang diberikan oleh pihak PT. Kamilah Berkat Guru menurut beliau pelayanannya cepat, ramah, mudah dimengerti dan sabar. Mereka melayani dengan senyum, salam, sapa, sigap dalam membantu. Perhatian sebagai bentuk kepedulian juga mereka berikan yakni langsung *home service* dari proses pembayaran, pengantaran kain, koper dan bimbingan manasiknya mudah mengerti. Pelayanan yang mereka berikan

sesuai paket yang dipilih dan sebelum proses pendaftaran selesai, paket yang telah dipilih dikonfirmasi kembali agar tidak terjadi kesalahan serta setelah berakhirnya pelayanan pihak PT. Kamilah Berkat Guru memberikan ucapan terima kasih dan permohonan maaf kepada beliau.

Kemampuan karyawan PT. Kamilah Berkat Guru dalam menyampaikan informasi yakni menggunakan bahasa yang mudah dimengerti. Penampilan karyawan ketika melayani juga dengan pakaian rapi, wangi, dan bersih. Menurut beliau pihak PT. Kamilah Berkat Guru sangat bertanggung jawab sekali dari awal pendaftaran sampai kepulangan.

2. Jemaah 2

c. Identitas Jemaah

Nama : Hj. Faridah

Umur : 50 Tahun

Alamat : Anjir

Keberangkatan : April 2024

d. Hasil Wawancara

Menurut hasil wawancara yang diberikan informan mengenai pelayanan yang dirasakan ketika ibadah umrah menggunakan PT. Kamilah Berkat Guru yaitu pelayanannya bagus, fasilitas seperti hotel dan makan juga nyaman. Beliau dapat informasi travel PT. Kamilah Berkat Guru dari keluarga,

kemudian mencoba mendatangi kantor yang diseberang Masjid Jami dan alhamdulillah nyaman sehingga beliau memutuskan untuk ibadah umrah menggunakan PT. Kamilah Berkat Guru. Beliau berangkat bersama keluarga sejumlah 12 orang. Ibadah umrahnya juga didampingi dan bisa mencium hajar aswad.

Pada saat pengurusan berkas seperti pembuatan paspor kata beliau sangat nyaman dan lancar karena dibantu pihak PT. Kamilah Berkat Guru. Sikap karyawan ketika melayani sopan dan ramah serta berpenampilan rapi. Pesawatnya nyaman dan diberi makanan. Makanan pada saat di Tanah Suci juga nyaman karena masakan Indonesia jadi sesuai selera. Secara keseluruhan kata beliau alhamdulillah pelayanannya baik dan nyaman. Ibadah disana juga ada guru yang berpengalaman membimbing. Beliau juga mengatakan jika ada rezeki insyaAllah akan berangkat umrah lagi pakai PT. Kamilah Berkat Guru lagi.

D. Faktor Pendukung Pelayanan Prima di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin

Setiap pelaksanaan pelayanan tentu tidak telepas dari dua hal yakni faktor pendukung dan penghambat baik berasal dari dalam (internal) maupun luar (eksternal) perusahaan. Faktor pendukung adalah setiap hal yang berkaitan dengan kelebihan atau keunggulan yang dimiliki oleh

Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin sehingga dapat mendukung pelayanan kepada jemaah. Sedangkan faktor penghambat adalah segala sesuatu yang menjadi kendala PT. Kamilah Berkat Guru dalam memberikan pelayanan kepada jemaahnya.

Pada pembahasan ini, peneliti menganalisis terhadap faktor pendukung dari dalam (internal) perusahaan yang didapat dari beberapa narasumber yang telah diwawancara.

1. Lokasi kantor strategis karena berada disamping jalan umum sehingga mudah diakses oleh siapapun. Kantor perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin berada di lokasi yang mudah dijangkau masyarakat dan juga berdekatan dengan sebuah mesjid sehingga diharapkan banyak yang melihat keberadaan kantor.
2. Staff yang profesional. Pihak kantor pusat mengadakan pelatihan pelayanan untuk karyawan yang bekerjasama dengan pihak bank. Karyawan mengikuti pelatihan bagaimana cara melakukan pelayanan yang baik sebagai upaya agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada jemaahnya.
3. Fasilitas dan gedung kantor operasional yang lengkap. Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin memiliki fasilitas yang memadai baik yang secara langsung digunakan untuk pelayanan atau sarana maupun yang bersifat tidak langsung/menetap atau prasarana.

4. Tanggal keberangkatan sudah terjadwal full satu musim dari bulan muharram sampai dengan syawal. PT. Kamilah Berkat Guru sudah menyebarkan informasi paket yang tersedia dari jauh-jauh hari agar jemaah bebas memilih paket keberangkatan.
5. *Itenerary* atau rencana perjalanan sudah tersusun rapi sehingga jemaah jelas program perjalanannya. Jadwal kegiatan jemaah sudah disusun sehingga jemaah mengetahui kegiatan-kegiatan apa saja yang akan dijalani selama melaksanakan ibadah di Tanah Suci.
6. Keterbukaan informasi terkait asuransi jemaah.
7. Pembimbing yang disiapkan memiliki pengalaman dan menguasai ilmu dibidang umrah. PT. Kamilah Berkat Guru memilih guru-guru yang berpengalaman dan sesuai *tagline* travel.
8. Tersedia banyak bonus dalam paket-paket ibadah. PT. Kamilah Berkat Guru banyak menyediakan paket-paket promo yang mana paket ini tidak hanya sekedar harga yang turun tapi banya bonus extra. Misalnya ziarah ke makam-makam yang jarang di kunjungi oleh travel lain seperti ke makam syuhada badar, jabal malaikat, dll.
9. Tidak ada pungutan liar atau biaya tambahan jadi sesuai yang tertera di brosur. PT. Kamilah Berkat Guru menyediakan paket sesuai harga yang tertera dibrosur tanpa ada biaya tambahan.

E. Faktor Penghambat Pelayanan Prima di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin

Sumber keluhan bisa berasal dari pelanggan internal yaitu pegawai maupun pemimpin instansi/perusahaan yang bersangkutan dan pelanggan eksternal yakni masyarakat. Ada beberapa kategori keluhan antara lain :

1. *Mechanical Complaint* (Keluhan Mekanikal) merupakan suatu keluhan yang disampaikan oleh pelanggan yang berhubungan dengan tidak berfungsinya peralatan yang dibeli atau disampaikan kepada pelanggan tersebut. Berdasarkan hasil penelitian yang disampaikan informan bahwa jemaah pernah mengeluhkan atau menyampaikan kritik terkait volume sound sistem ketika pelaksanaan bimbingan manasik. Pihak travel dalam hal ini sangat terbuka jika ada kritik dari jemaah terkait teknis dilapangan dan berusaha untuk memperbaiki ke depannya.
2. *Attitudinal Complaint* (Keluhan Akibat Sikap Petugas Pelayanan) yaitu keluhan yang timbul akibat sikap negatif petugas pelayanan ketika melayani pelanggan. Hal ini bisa terjadi melalui sikap tidak peduli dari petugas saat pelayanan. Terkait hal ini jemaah pernah mengeluhkan bahwa ada *tour leader* yang ketiduran disaat jemaah sedang melakukan tawaf. Pihak travel dalam menanggapi permasalahan ini biasanya langsung menghubungi *tour leader* yang bersangkutan atau jika fatal pihak kantor pusat akan memberi surat peringatan.
3. *Service Related Complaint* (Keluhan yang Berhubungan dengan Pelayanan) adalah suatu keluhan pelanggan karena hal-hal yang

berhubungan dengan pelayanan itu sendiri. Terkait keluhan ini biasanya terjadi ketika ada penundaan atau perubahan jadwal dari pihak maskapai. Untuk mengatasi permasalahan ini jika ada jemaah yang emosi maka pihak travel tidak boleh ikut emosi dan tetap menjelaskan dengan jujur apa adanya.

Berikut beberapa faktor penghambat dari luar (eksternal) perusahaan yang didapat dari narasumber :

- 1 Persaingan harga dengan travel lain yang lebih murah dan tidak wajar.
- 2 Perubahan jam keberangkatan mendadak dari pihak maskapai. Terkait hal ini biasanya pihak travel akan menjelaskan dengan jujur bahwa memang perubahan ini tegantung pihak maskapai dan sering terjadi jika dalam bulan itu banyak terdapat keberangkatan.
- 3 Dokumen jemaah tidak sesuai persyaratan pemerintah Saudi.
- 4 Perubahan mendadak dari jemaah terkait *request* hotel atau *upgrade* kamar menjelang keberangkatan atau pada saat keberangkatan. Hal ini menjadi kendala karena jemaah tidak sedari awal menginformasikan request padahal bisa dilakukan ketika pendaftaran karena admin sudah menyapampaikan bahwa jemaah bisa untuk *request* hotel.
- 5 Jemaah sakit atau meninggal saat ibadah umrah meskipun dijamin asuransi.
- 6 Keterlambatan datang koper jemaah dari pabrik menjelang keberangkatan. Biasanya jemaah akan komplain terkait keterlambatan koper ini namun akan dijelaskan pihak travel secara baik-baik agar

jemaah mengerti karena keterlambatan ini diluar kendali pihak travel seperti cuaca yang sedang tidak bagus sehingga kapal yang membawa koper mengalami kendala. Pihak travel akan mengirim bukti informasi yang dikirim pihak kapal kepada jemaah agar informasi valid.

Sedangkan faktor penghambat dari dalam (internal) perusahaan yaitu *team Handling* terbatas sehingga ketika jadwal keberangkatan padat. Karyawan yang bertugas menjadi keteteran bahkan tidak pulang dari bandara. karena akan menghandle keberangkatan jemaah berikutnya.

Adapun faktor pendukung pelayanan prima melalui faktor A6 yakni sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Sikap (*Attitude*)

- a. Karyawan berpenampilan ramah, santun, sabar dalam melayani, senyum, sapa, salam, sopan.
- b. Karyawan tidak membeda-bedakan dalam melayani jemaah.
- c. Tidak memanfaatkan kelemahan yang dimiliki jemaah.
- d. Pembimbing dari kalangan tuan guru yang memiliki kredibilitas dan adab yang baik.

2. Perhatian (*Attention*)

- a. Karyawan fokus terhadap jemaah dan melakukan konfirmasi sebelum pelayanan berakhir agar menghindari kesalahan.

- b. Karyawan mengakhiri pelayanan dengan permohonan maaf dan ucapan terima kasih. Hal ini dilakukan agar jemaah nanti berkeinginan untuk kembali menggunakan jasa travel ini.
 - c. Pembimbing manasik memberi perhatian kepada jemaah saat bimbingan dengan membuka sesi tanya jawab.
3. Tindakan (*Action*)
- a. Karyawan dengan cepat menjawab pertanyaan dan memberikan solusi atas permasalahan jemaah.
 - b. Karyawan sigap dalam membantu dari proses pendaftaran, pelunasan dan pengurusan berkas-berkas dokumen yang harus dipenuhi jemaah.
 - c. Pihak travel memilih pembimbing yang berpengalaman dan memberikan fasilitas transportasi yang nyaman.
4. Kemampuan (*Ability*)
- a. Karyawan bekerja sesuai bidang keahliannya.
 - b. Karyawan mampu menggunakan komunikasi yang efektif kepada jemaah.
 - c. Pembimbing manasik menjelaskan materi dan praktik dengan sangat jelas sehingga mudah dipahami jemaah.
 - d. Karyawan bekerja sama dengan pihak bandara sebagai *team handling* dan menjalin kerjasama dengan beberapa maskapai Indonesia dan internasional.

5. Penampilan (*Appearance*)

- a. Penampilan karyawan secara fisik dan non fisik rapi menggunakan seragam dan ekspresi wajah yang baik dalam melayani.
- b. Pembimbing manasik berpenampilan yang sesuai kegiatan menggunakan busana muslim ketika pelaksanaan bimbingan.

6. Tanggung Jawab (*Accountability*)

- a. Pihak travel bertanggung jawab dengan memberikan solusi cepat jika terjadi kendala.
- b. Karyawan siap dihubungi jika jemaah ada hal yang perlu ditanyakan.
- c. Pihak travel bertanggung jawab memilih pembimbing sesuai dengan visi dan misi perusahaan.

Ada beberapa faktor penghambat yang berkaitan dengan faktor A6 yang dialami oleh PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin sebagai berikut:

1. Tanggung jawab :

- a. Adanya perubahan mendadak request hotel dari jemaah dan pihak travel wajib memenuhinya sebagai bentuk kepastian layanan.
- b. *Team handling* terbatas namun pihak travel harus tetap memberikan pendampingan yang optimal.

- c. Keterlambatan datangnya koper jemaah dari pabrik menjadi kendala karena pihak travel harus bertanggung jawab atas ketepatan waktu sampainya perlengkapan ibadah jemaah.
2. Penampilan: Karyawan yang bertugas melakukan pelayanan belum memakai tanda pengenal atau id card untuk menunjang pelayanan.