BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Sejarah Berdirinya PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Banjarmasin

PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Banjarmasin pada awalnya berdiri dikarenakan Ustadz H. Muhammad Irhami, Lc selaku direktur utama mempunyai sebuah pengalaman. Pada saat itu beliau mempunyai kegiatan sebagi tenaga pengajar di sebagian instansi pesantren dan juga menjadi pembimbing di beberapa travel lebih kurang 2 tahun lamanya. Seiring berkembangnya waktu sehingga berdirinya PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Banjarmasin yakni dengan pertolongan dari beberapa pihak juga arahan sehingga mendirikan perusahaan travel sendiri dengan pengalaman yang di dapat megenai dengan urusan umrah sehingga beliau bisa mendirikan PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Banjarmasin dengan harapan dapat memberikan pelayanan yang bisa menjamin kepuasan jamaah mulai dari melakukan pendaftaran keberangkatan hingga menyediakan fasilitas untuk memastikan kenyamanan bagi jamaah.

Berdirinya sebuah perusahaan travel swasta semenjak 25 September 2013 yang telah diberi nama Ma'ali berarti "tinggi" dan telah tumbuh berkembang menjadi biro perjalanan haji serta umrah yang

memiliki cabang di Samarinda, Amuntai, serta wilayah luar Kalimantan Selatan. Biro perjalanan resmi konsersium dengan PT. Air Marindo yang mempunyai SK penyelenggaraan ibadah umrah: D/550/2013 sehingga mampu menyampaikan rasa aman pada jamaah didalam proses pengurusan bepergian serta waktu melakukan ibadah umrah maupun haji. Pada akta notaris tercatat pada dirikan PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin pada tahun 2013 belum mampu beroperasional dengan aporisma sebab pada waktu itu masih dalam proses penyusunan taktik dan perekturan karyawan serta jua buat tempat kerja itu sendiri permanen bertempat pada rumah eksklusif.

Pada tahun 2014 perusahaan PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin mulai beroperasi dengan dua orang karyawan perempuan yg di tempatkan pada kantor sentra yg beralamat di Jl. A. Yani Km. 11 Komp. Pesona modern(Wather Boom) Ruko No. 007 RT 002 Kelurahan Kertak Hanyar 1 Kecamatan Kertak Hanyar Kabupaten Banjar Provinsi Kalimantan Selatan. Pekerjaan di kantor ditugaskan pada dua orang karyawan perempuan sedangkan pekerjaan lapangan pada tangani langsung oleh direktur utama.

Di masa itu di dalam proses umrah terdapat jasa layanan yang baik kepada jamaah yakni dengan cara mengantar perlengkapan jamaah umrah secara langsung ke rumah jamaah itu sendiri begitu pun menggunakan manasik pada masa itu, dikarenakan status perusahaan yang masih baru dan kuantitas jamaah yang masih sedikit, maka buat

manasik tidak dilaksanakan di hotel, tapi jamaah bisa memilih kawasan serta saat untuk manasik. Hingga di akhirnya jumlah karyawan yang makin bertambah tiap tahunnya dan yang mengikuti pula menggunakan menaikkan jumlah jamaah. Perusahaan senantiasa mengusahakan menepati janji pada setiap keberangkatan berapapun jumlah jamaah yang mendaftar perusahaan akan permanen melakukan keberangkatan supaya dapat menambahkan *image* yang mengagumkan di mata warga dan pelanggan. Sehingga tak heran jika saat ini PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin mampu sampai 5 kali pada satu bulannya. Hal berikut pula yang membawa dampak perusahaan dalam mendirikan cabang di berbagai macam wilayah apalagi terdapat yang di luar Kalimantan Selatan gunanya untuk menjangkau seluruh masyarakat yang ada di luar.

PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Banjarmasin terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan bimbingan yang berupa ibadah maupun non ibadah bagi kenyamanan jamaah ditanah suci. Berdasarkan motivasi tersebut, PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin meningkatkan pelayanan dan pembinaan dengn keikhlasan dan amanah. Visi PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin adalah menjadi pemandu wisata haji dan umrah yang proessional, amanah dan terpercaya, berpedoman pada Al-Qur'an dan Hadis. Dan misi PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin adalah syi'ar haji dan umrah memberikan penyuluhan kepada para tamu Allah, beribadah sesuai

tuntunan syariah, menjalankan usaha syar'i dengan menjaga kesejahteraan karyawan unutk selalu melayani jamaah dalam professional dan amanah, mengembangkan ukhuwah islamiyah, silaturahim, ta'awanu 'alal birri wataqwa mencapai kehidupan yang rahmatan lil'alamiin.

Tujuan didirikannya PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Banjarmasin adalah:

a. Mengelola usaha menyelenggarakan perjalanan ibadah yang dua kebaikan dunia dan akhirat.
b. Menjadi salah satu sumber pendapatan yang halal thayyibah.
c. Menjadi pintu masuk untuk mengembangkan usaha lain yang berkaitan.

PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Banjarmasin mempunyai cabang resmi di berbagai daerah di antaranya Martapura, Samarinda, Pontianak sebagai perusahaan yang bisa di katakan masih tergolong baru PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin memperoleh penghargaan yakni *Indonesian Best Tour and Travel Award Winner* pada tanggal 12 Agustus 2016.[13]

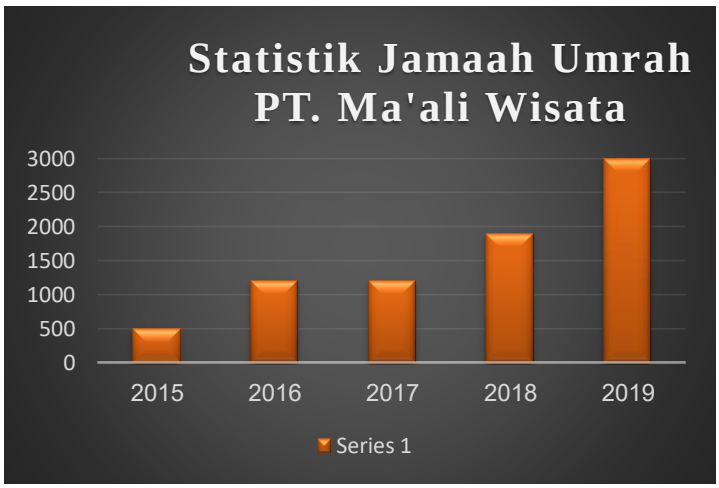
[13] Ustadz H. Muhammad Irhami, Lc, Direktur Utama PT. Ma'ali Wisata Tour & Travel, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 21 Oktober 2021.

GAMBAR 4.1 Penghargaan PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin



Pengahargaan Indonesia Best Tour & Travel Award Winner 2016 yang diberikan kepada PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* pada tahun 2016.

GAMBAR 4.2 Statistik Jama'ah Umrah PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin



Statistik tersebut menunjukan grafik jamaah umrah PT. Ma'ali Wisata Tour & Travel dari tahun-ketahun. Jika dilihat pada tabel tersebut dari 2015 sampai 2019

mengalami peningkatan jamaah kecuali pada 2017 mengalami sedikit penurunan jika dibandingkan dengan tahun 2016. Peningkatan yang signifikan terjadi pada tahun 2019 yang meningkat lebih dari seribu jamaah jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya 2018.

GAMBAR 4.3 Setifikat PT Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin



Certificate

Menyatakan bahwa,
Certify that,

KAN
Komite Akreditasi Nasional
LSUP-045-IDN

PT. MA'ALI WISATA
Ma'ali Wisata tour & Travel
Jl. A. Yani Km 11
Komp. Pesona Modern (Waterboom) Ruko No. 7 RT. 02/ RW. 01
Kel. Mekar Raya, Kec. Kertak Hanyar

REG. NO. : TiMS/BPW049

Telah menerapkan Standar Jasa Perjalanan Wisata yang sesuai dengan,
has Implemented of business standard travel that comply with,

Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI No. 4 Tahun 2014
Tentang Standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata, dan Perubahan
Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI No. 8 Tahun 2014
Tentang Standar Usaha Jasa Perjalanan Wisata

Sertifikat ini berlaku untuk lingkup berikut operasi : Jasa Perjalanan Wisata
This certificate valid for the following scope of operation : Travel Services
Dengan Kategori :
With Category :

BIRO PERJALANAN WISATA

Sertifikat ini berlaku sejak tanggal 30 Juli 2018 sampai dengan 29 Juli 2021
This certificate is valid from 30th July 2018 until 29th July 2021
Disahkan Oleh,
Authorized by

Atas Nama Tirta Murni Sertifikasi

Main Assessment by Tirta Murni Sertifikasi : March 26th 2018
1st Surveillance : July 30th 2019
2nd Surveillance : July 30th 2020
3rd Renewal Main Assessment : July 29th 2021

TiMS System & Services Certification
Graha TiMS
Jl. Boulevard Raya, Ruko Anggrek, Blok DI No. 14,
Grand Depok City, Sukmajaya, Depok - Jawa Barat 16412
Phone: (021) 7783 5773, Fax. (021) 7783 5773
Website: www.timsertifikasi.co.id
E-mail: infotimsertifikasi@gmail.com

Serifikat PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* yang telah menerapkan standar jasa perjalanan wisata dengan nomor REG: TiMS/BPW049 dan disahkan oleh Tirta Murni Sertifikasi

2. Profil PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Banjarmasin

Nama Perusahaan	: PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel*
Bidang Usaha	: Biro Perjalanan Wisata, Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah, Layanan Perjalanan Haji Plus
Direktur Utama	: H. Muhammad Irhami Lc
Komisaris	: Ustadz H. Muhammad Irfani, S.Pd. I, S.H
Alamat	: Jl. A. Yani Km. 11 Komp. Pesona Modern (Wather Boom) Ruko No. 007 RT 002 Kelurahan Kertak Hanyar 1 Kecamatan Kertak Hanyar Kabupaten Banjar Provinsi Kalimantan Selatan
Nomor Telepon	: 0511-4221124
E-Mail	: wisata.maali.gatot@gmail.com
Facebook	: Ma'ali_wisata
Instagram	: Ma'ali_wisata
Youtube	: Ma'ali Channel

Akreditasi : B

Tanggal Akreditasi : 9 Oktober 2020

Lembaga Akreditasi : PT. Inti

Sertifikasi : IMS-SPPIU-018

3. Visi dan Misi PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin

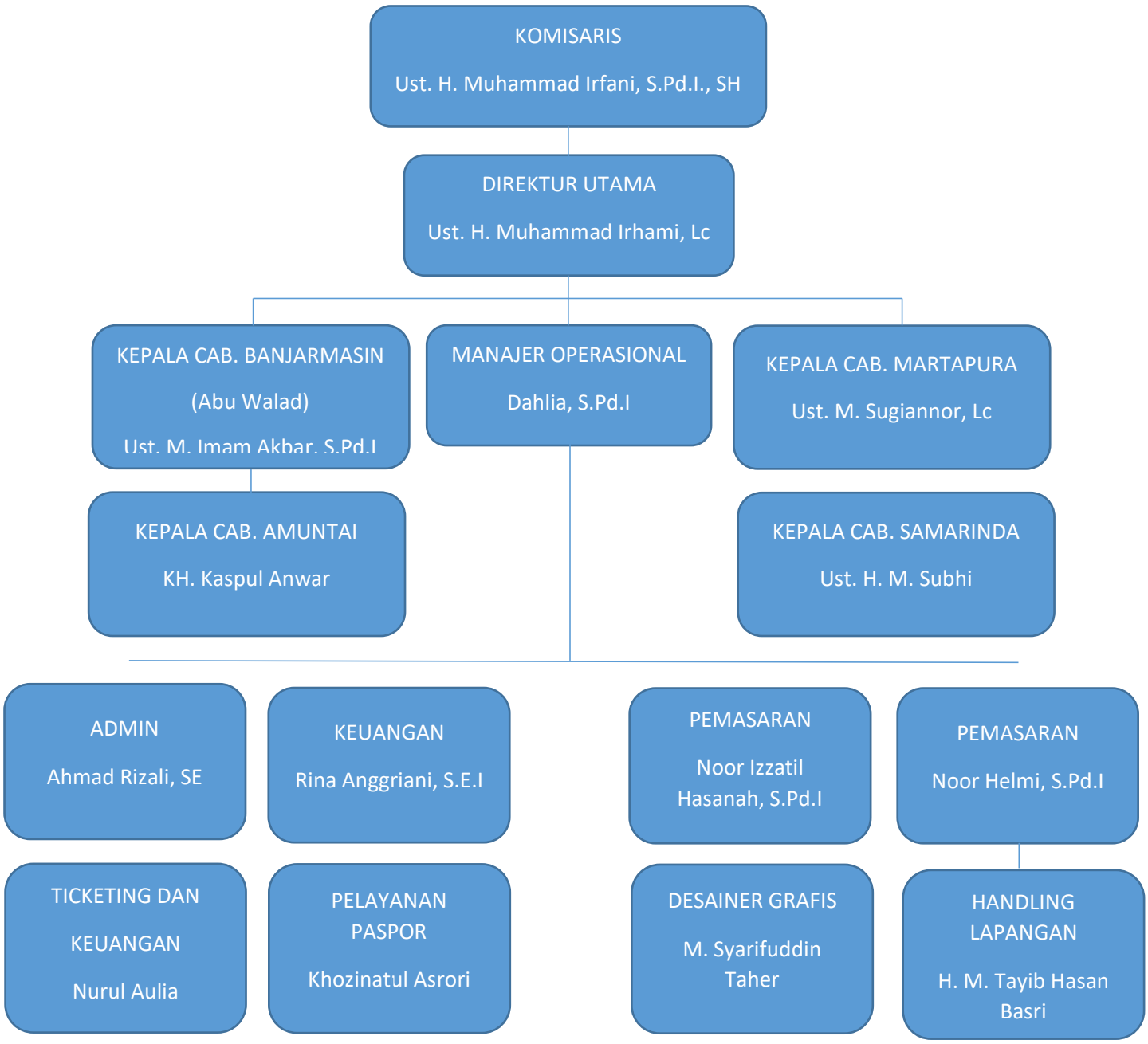
a. Visi PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin adalah "Menjadi travel umrah dan haji yang profesional, amanah dengan tuntunan sesuai Al-qur'an dan As-Sunnah".

b. Misi

1) Syair tentang ibadah haji dan umrah.
2) Memberikan bimbingan intensif kepada tamu Allah dalam melaksanakan ibadah sesuai dengan tuntunan syariat (Al-Qur'an dan As-Sunnah).
3) Menjalankan bisnis syar'i dengan tetap menjaga kesejahteraan karyawan.
4) Menyiapkan karyawan untuk selalu melayani jamaah secara profesional dan amanah.
5) Mengembangkan ukhuwah islamiyah, silaturahmi, *taawanu alal birri wa taqwaa* mencapai kehidupan yang *rahmatan lil alamin*

4. Struktur Organisasi PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin

BAGAN 4.1 Struktur Organisasi PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin



5. Tugas-Tugas Karyawan PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin

a. Direktur Utama

1) Tugas dari Direktur Utama yaitu melakukan pengawasan kepada karyawan berkenanan dengan kinerjanya.
2) Tugas berikutnya yaitu melakukan pengawasan berkenaan dengan hasil dari pekerjaan karyawan tersebut, apakah sudah bagus atau perlu koreksi.

b. Manajer Operasional

1) Manajer operasional disini bertugas untuk membuat jadwal Saudi yang dilakuakn dengan dengan melihat data-data seperti data manifest, tiket dan data kamar.
2) Manajer operasional juga bertugas untuk membuat jadwal Muthawif. Muthawif sendiri yaitu pemandu atau yang disebut juga pembimbing ibadah haji/umrah.
3) Melakukan penghitungan jumlah hotel Mekkah dan Madinah yang menjadi bokingan.
4) Melakukan penghitungn mengenai jumlah kateringan untuk konsumsi selama di Mekkah.
5) Melakukan pengaturan mengenai persiapan manasik serta mengatur jadwal manasik, dengan melakukan pencetakan gambaran perjalanan manasik, membuatkan undangan untuk

manasik, menyiapkan buku tamu/daftar hadir, serta mencari pemateri untuk pembekalan manasik.

6) Melakuakn kordinasi untuk melakukan kegiatan manasik dengan pihak hotel.
7) Membuat atau mengembangkan isi-isi powor point yang akan digunakan untuk memberikan materi manasik.
8) Menyiapkan spanduk yang akan dibawa saat kegiatan manasik.
9) Melakukan pengecekan berkenaan dengan jadwal keberangkatan maupun kepulangan ke Banjarmasin.
10) Melakukan pengecekan visa umrah dan memastikan apakah sudah stemp 2 hari semua sebelum keberangkatan umrah.
11) Melakukan pengecek tiket keberangkatan jamaah dari Banjarmasin hingga sampai ke Saudi.
12) Melakukan pelaporan kepada tim handle Jakarta/Saudi jika terdapat perubahan jumlah jamaah ataupun mengenai jam keberangkatan/penerbangan.
13) Koordinasi dengan pihak handle Banjarmasin, Jakarta dan Saudi untuk konfirmasi persiapan keberangkatan dan kepulangan jamaah.
14) Melakukan pengecekan dan melakukan penyesuaian dengan fakta dilapangan berkenaan dengan jumlah bokingan hotel Mekah dan Madinah

15) Membuatkan grub whatsapp yang difungsikan untuk melakukan komunikasi dan koordinasi antara pengurus, handle dan pembimbing.
16) Memberikan informasi berkenaan dengan gambaran perjalanan, tiket, manifest, data kamar dan jadwal bus di Saudi melalui grub whtasapp
17) Melakukan pengecekan berkenaan dengan data kamar atau berapa jumlah quint, quad, triple, dan double serta upgrade untuk hotel bintang 5.
18) Melakukan pengecekan dan melaporkan mengenai jumlah bagasi keberangkatan.
19) Menyiapkan group whatsapp untuk komunikasi/koordinasi berkenaan dengan keberangkatan umrah untuk tim Ma'ali.
20) Melakukan pelaporan kepada group manifest apabila ada blok kursi atau request oleh jemaah.
21) Melakukan pengecekan untuk setiap manifest untuk segera di lengkapi oleh jamaah atau perekrut.
22) Menghubungi para pembimbing atau perekrut untuk memastikan tanggal keberangkatan dan jumlah jamaahnya.
23) Mengingatkan kepada customer service untuk melakukan pelaporan keuangan masuk dan keluar serta melakukan penyetoran ke bank.

24) Mengingatkan customer service untuk menghubungi jamaah tentang pengumuman manasik atau perubahan jadwal keberangkatan.
25) Melakukan pemesanan kain seragam Ma'ali ke Barkat Textile.
26) Melakukan pemesanan dan pembuatan mukena dan syal untuk jamaah.
27) Memberikan pelayanan dan memberikan bantuan kepada para perekrut yang ingin melaporkan berkas jamaah dan yang ingin melakukan setoran pembayaran jamaah.
28) Membantu kantor cabang PT. Ma'ali yang baru dalam pembuatan surat atau dokumen yang diperlukan, serta mengingatkan para perekrut yang belum melunasi pembayaran umrah untuk segera dilunasi pembayarannya.

c. Keuangan
   1) Keuangan bertugas untuk melakukan pembayaran tagihan-tagihan yang berkaitan dengan keberangkatan jamaah umrah, seperti tiket, visa ataupun perlengkapan-perlengkapan lain.
   2) Keuangan bertugasuntuk melakukan pelaporan mengenai pembayaran tiket.
   3) Bertugas untuk melakukan pelaporan mengenai pembayaran visa.
   4) Bertugas untuk melakukan pelaporan untuk perlengkapan seperti kain seragam, koper, buku manasik dan kain ihram.

5) Bertugas membayar segala tagihan-tagihan kantor anatar lain tagihan listrik, PDAM, Indihome dan lain sebagainya.
6) Bertugas untuk mealkukan pelaporan mengenai uang atau dana yang keluar di berangkas kantor.
7) Bertugas untuk melakukan pelaporan keuangan yang berkaitan dengan handling di Saudi.
8) Bertugas untuk melakukan pelaporan keuangan yang berkaitan dengan handling di Jakarta.
9) Bertugas untuk melakukan pelaporan keuangan berkaitan dengan handling keberangkatan dan kedatangan di Banjarmasin.
10) Bertugas untuk melakukan koordinasi dengan tim keuangan setoran umrah dan haji.
11) Bertugas untuk memeriksa setoran dan pembayaran dari jamaah.
12) Bertugas untuk menagih jamaah dan perekrut yang belum melakukan pelunasan pembayaran.
13) Bertugas untuk membayar tagihan atau iuran BPJS.
14) Bertugas untuk membagikan gaji bulanan karyawan.
15) Bertugas untuk membayar tagihan jasa desain grafis.
16) Bertugas memberikan surat izin dan kwitansi untuk jamaah.
17) Membuatkan rekomendasi travel untuk jamaah.
18) Memberikan surat untuk kantor cabang di luar daerah.
19) Mengambil setoran cash ke rumah pembimbing.
20) Membayar biaya hotel untuk acara manasik.

21) Merapikan berkas-berkas haji.

22) Mendaftarkan haji 6 tahun dan menyetorkan setoran haji 6 tahun.

d. Pemasaran

1) Pemasaran bertugas untuk menerima tamu yang datang ke kantor, dan jika tamu tersebut adalah eksekutif maka diarahkan ke manajer operasional atau owner PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin.

2) Pemasaran juga bertugas untuk memberikan informasi kepada calon jamaah serta menjelaskan produk kepada calon jamaah berupa paket-paket haji atau umrah.

3) Pemasaran juga melayani jamaah untuk pendaftaran haji dan umrah.

4) Petugas pemasaran juga bertugas untuk menerima berkas administrasi jamaah dan kemudian melaporkannya ke group whatsapp khusus manifest.

e. Admin

1) Admin bertugas untuk mengumpulkan dan juga mencari data jamaah mulai dari nama di rekom/billing atau paspor jamaah untuk dimasukkan datanya ke manifest.

2) Bertugas untuk mengumpulkan seluruh buku vaksin jamaah dan foto jamaah.

3) Melakukan pendataan berkenaan dengan kelengkapan-kelengkapan yang dibutuhkan seperti paspor, buku vaksin, foto dan scanan.
4) Bertugas untuk enscan, crop foto, edit nama semua paspor jamaah pertanggal keberangkatan.
5) Bertugas untuk menyiapkan dan juga merapikan semua paspor jamaah termasuk memprint dan menyatukan buku vaksin di paspor jamaah.
6) Admin juga bertugas untuk menyiapkan berkas-berkas untuk pembimbing seperti printout manifest, data kamar, data bus, data over bagasi, tiket kepulangan dan stiker.

f. Ticketing

1) Ticketing yaitu proses booking, insert name dan issued tiket serta membuat laporan issued tiket untuk keuangan. Itinerary atau gambaran perjalanan yaitu menyusun dan mengatur pelaksanaan kegiatan setiap keberangkatan.
2) Jadwal keberangkatan dan kedatangan yaitu membuat tabel jadwal setiap keberangkatan dari Banjarmasin dan Kedatangan ke Banjarmasin.
3) Visa umrah plus yaitu proses pengumpulan data-data jamaah dan entry data visa.
4) Jadwal bus/paket info yaitu menyusun dan mengatur jadwal bus di Arab Saudi.

5) Keuangan kas kecil di kantor.

g. Handling

1) Segala sesuatu yang bersifat lapangan yang menjemput tamu, mengambil perlengkapan umrah, setoran ke bank dan lain-lain.

2) Menyambut dan membantu kedatangan jamaah di bandara.

6. Produk-Produk PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin

Produk-produk dari PT. Ma'ali yaitu berupa paket yang sudah ditawarkan secara garis besar yakni ; Haji (haji furoda dan haji plus porsi kemenag dengan masa tunggu 6 hingga 7 tahun), Umrah (umrah reguler, umrah plus, umrah request dan umrah eksekutif), dan paket wisata.

a. Umrah Reguler

Umrah reguler yaitu umrah yang khusus untuk ke Mekkah dan Madinah mulai dari paket 9 hingga 15 hari. Umrah Arbain adalah umrah yang waktu tinggalnya lebih lama di Madinah untuk mengerjakan 40 kali shalat 5 waktu yakni dari paket 16 hingga 18 hari. Selain paket di atas tersedia kembali paket yang ditawarkan yakni umrah Ramadhan (paket biasa dan full Ramadhan).

GAMBAR 4.4 Hotel Mekkah (kiri) dan Hotel Madinah (kanan)





b. Umrah Plus

Pada dasarnya umrah plus dan umrah reguler mempunyai makna yang serupa yakni melakukan ibadah umrah di tanah suci. Tetapi pada umrah plus ditambahkan dengan berwisata ke negara-negara yang sudah di tetapkan oleh pihak travel setelah semua aktivitas umrah dilakukan. PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin sendiri menyediakan 6 paket umrah plus, diantaranya:

1) Umrah Plus Mesir.
2) Umrah Plus Aqsha.
3) Umrah Plus Yaman.
4) Umrah Plus Turki.
5) Umrah Plus Dubai.
6) Umrah Plus Uzbekistan.

GAMBAR 4.5 Daftar Paket PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin



Gambar tersebut merupakan daftar paket haji dan umrah pada PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* yang menyediakan paket haji khussus, umrah reguler,umrah eksekutif, umrah arbai, dan ada juga paket umrah plus antara lain ke Mesir, turki, Aqsha, Dubai, dan Yaman

c. Umrah Request

PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin juga menerima umrah request seumpama tersedia grup atau rombongan yang tidak dapat berangkat sesuai dengan jadwal yang sudah di siapkan yang tercantum di brosur maka rombongan tersebut dapat untuk melakukan request sesuai dengan jadwal yang di inginkan dan secepatnya akan di proses perusahaan.

d. Umrah Eksekutif

PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin termasuk melayani mereka yang ingin menjalankan ibadah umrah dengan

memperoleh layanan yang spesifik seperti penerbangan, hotel Mekah dan Madinah bintang lima, bus khusus untuk satu keluarga dan pembimbingnya pun khusus hanya untuk satu keluarga tersebut. Penjelasan di atas merupakan maksud dari umrah eksekusif itu sendiri.

GAMBAR 4.6 Perjalanan Umrah dan Haji Khusus PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin



7. Penyajian Data

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap 10 (sepuluh) orang narasumber yang memberikan informasi, maka diperoleh gambaran tentang. Penulis akan menguraikan hasil wawancara penulis dengan narasumber dengan hasil sebagai berikut:

a. Narasumber Ke-1 (Satu)

Nama : Sri Yasir

Pekerjaan : PNS

Asal : Martapura

Bapak Sri Yasir merupakan salah satu jamaah yang sudah pernah melakukan ibadah umrah sebanyak 4 (empat) kali melalui PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin. Menurut bapak Sri Yasir, PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin memberikan kualitas produk yang memadai seperti fasilitas yang sangat lengkap. Selain itu, bapak Sri Yasir juga mengungkapkan bahwa PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin juga memberikan pelayanan yang sangat bagus, baik dari segi fisik dan lain sebagainya. Kemudian, karyawan yang bekerja di PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin memiliki penampilan yang baik dan menarik. Sehingga membuat orang yang hendak berinteraksi merasa nyaman dan senang.

Bapak Sri Yasir juga menyakini bahwa PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan memuaskan. PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin memberikan pelayanan yang sangat baik. Seperti dalam ketepatan waktu, janji dan bentuk pemesanan produk layanan jasanya. Sehingga, bapak Sri Yasir mengatakan bahwa merasa puas dan terlayani secara baik dan benar.

PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin juga memberikan pelayanan yang cepat serta tanggap dalam mengatasi dan menyelesaikan beberapa keinginan dari para jamaah.

Menurut bapak Sri Yasir, PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin dapat dipercaya dan bertanggungjawab dalam membimbing selama melakukan ibadah.

Selama menggunakan jasa PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin, bapak Sri Yasir mengungkapkan bahwa PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin selalu memahami apapun yang terjadi atau keinginan para jamaah dan berusaha membantu menyelesaikannya dengan semaksimal mungkin.[14]

b. Narasumber Ke-2 (Dua)

Nama : H. Muhammad Supiadi

Pekerjaan : Swasta

Asal : Martapura

Menurut bapak H. Muhammad Supiadi, PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin sudah memberikan pelayanan yang sangat bagus. Baik dari segi karyawannya, peralatan dan teknologi,

[14] Sri Yasir. PNS. *Wawancara Pribadi*. Martapura, 17 Februari 2022 Pada Pukul 11.08 WITA.

kenyamanan ruang pelayanannya serta letak posisi kantor yang mudah untuk dijangkau.

Bapak H. Muhammad Supiadi mengungkapkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin sudah bertindak secara cepat, tepat dan akurat serta memuaskan. Menurut bapak H. Muhammad Supiadi, para jamaah juga mempunyai hak untuk menuntut hal dalam menepati janji mereka terhadap para jamaah. Seperti PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin menjanjikan kepada para jamaah agar para jamaah merasa puas dan senang dalam melakukan ibadah.

Ketika datang ke PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin, bapak H. Muhammad Supiadi langsung disambut oleh karyawan PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin dengan sopan. Selain itu, PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin juga memberikan respon dan kesigapan cepat tanggap dalam melayani para jamaah.

Bagi bapak H. Muhammad Supiadi, PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin sudah memberikan pelayanan yang baik dalam hal kemampuan, pengetahuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin. Sehingga tidak membuat keraguan antara para jamaah dan PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin.

Bapak H. Muhammad Supiadi mengungkapkan komunikasi yang diberikan oleh PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin sudah sangat baik dan jelas. Sehingga tidak terjadi adanya kesalahpahaman antara para jamaah dan PT. Ma'ali Wisata Tour & Travel Banjarmasin.[15]

c. Narasumber Ke-3 (Tiga)

Nama : Hj. Faidah

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Asal : Martapura

Menurut ibu Hj. Faidah, pelayanan yang diberikan oleh PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin sudah sangat bagus. Perlengkapan yang ada pada PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin juga begitu lengkap. Seperti komputer beserta jaringan internetnya, sehingga dapat digunakan untuk mengakses segala sesuatu dengan cepat. Selain itu, ibu Hj. Faidah juga mengungkapkan bahwa karyawan yang bekerja di PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin berpenampilan begitu menarik dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada para jamaah.

Ibu Hj. Faidah juga mengatakan bahwa ibu Hj. Faidah merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin. Karena PT. Ma'ali

[15] H. Muhammad Supiadi. Swasta. *Wawancara Pribadi*. Martapura, 18 Februari 2022 Pada Pukul 17.11 WITA.

Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin sudah memberikan kemampuan memberikan pelayanan dengan baik dan cepat.

Bagi ibu Hj. Faidah, PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin sudah berusaha memberikan pelayanan sebaik dan seramah mungkin. PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin juga memberikan respon atau kesigapan yang cepat dalam membantu para jamaah.

PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin menurut ibu Hj. Faidah sudah berusaha semaksimal mungkin agar pelayanan jasa yang diberikan oleh PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin harus baik, tepat dan benar. Kemudian, PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin juga sudah memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh para jamaah.

Ibu Hj. Faidah juga mengungkapkan bahwa PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin sudah berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik dalam memahami keinginan para jamaah satu sama lain.[16]

d. Narasumber Ke-4 (Empat)

Nama : Fathur Rohim

Pekerjaan : Swasta

[16] Hj. Faidah. Ibu Rumah Tangga. *Wawancara Pribadi*. Martapura, 18 Februari 2022 Pada Pukul 18.00 WITA.

Asal : Banjarmasin

Menurut bapak Fathur Rohim, PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin sudah memberikan karyawan yang baik dalam memberikan pelayanan. Kemudian, PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin juga memberikan kualitas produk yang sesuai serta PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin sudah memberikan kenyamanan selama berada di PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin.

Selain itu, bapak Fathur Rohim juga mengungkapkan bahwa PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin sudah memberikan pelayanan cara kerja yang baik. Bentuk pelayanannya pun juga dilakukan dengan cepat dan tepat.

Bapak Fathur Rohim menyukai cara kerja yang diberikan oleh PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin, karena pelayanan yang diberikan oleh PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin dilakukan dengan sesegera mungkin tanpa harus menunda.

Menurut bapak Fathur Rohim, PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin sudah memberikan jaminan kepastian produk yang jelas, jaminan bentuk pelayanan yang jelas dan bertanggung jawab apabila ada kendala atau masalah dalam pelayanan.

PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin sudah menciptakan komunikasi yang baik dalam segi kesopanan, ramah tamah dan empati terhadap para jamaah.[17]

e. Narasumber Ke-5 (Lima)

Nama : Hj. Umi Kasum

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Asal : Banjarmasin

Menurut ibu Hj. Umi Kasum, PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin memberikan produk yang sesuai. Selain itu, PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin memiliki dukungan peralatan dan teknologi yang bagus, sehingga mempermudah cara kerja yang diberikan oleh PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin. Selain itu, terdapat kenyamanan fasilitas dalam ruang pelayanan di PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin.

Ibu Hj. Umi Kasum mengungkapkan bahwa PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin memiliki bentuk pelayanan yang bertindak cepat serta memuaskan para jamaah. PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin memiliki prinsip bahwa apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh para jamaah sebisa mungkin dipenuhi dan dilaksanakan oleh PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin. PT. Ma'ali Wisata Tour & Travel Banjarmasin juga

[17] Fathur Rohim. Swasta. *Wawancara Pribadi*. Banjarmasin, 16 Februari 2022 Pada Pukul 16.00 WITA.

dapat menepati janji kepada para jamaah, sehingga para jamaah merasa puas dan senang selama menggunakan jasa PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin.

Kemudian, ibu Hj. Umi Kasum mengungkapkan bahwa PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin memberikan tanggapan dengan cepat terhadap keinginan para jamaah untuk membantu serta melayani dengan sesegera mungkin.

Ibu Hj. Umi Kasum mengatakan PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin memberikan bentuk kepastian dan jaminan terhadap produk ataupun dalam pelayanannya. PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin memberikan pelayanan yang terbaik dan seandainya ada jamaah yang merasa kurang puas, maka PT. Ma'ali Wisata Tour Banjarmasin akan menebus semua hal yang kurang tersebut.

Selama menggunakan jasa PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin, ibu Hj. Umi Kasum merasa bahwa PT. Ma'ali Wisata Tour & Travel Banjarmasin menjalin hubungan dan komunikasi yang baik dengan para jamaah.[18]

f. Narasumber Ke-6 (Enam)

Nama : Izzia Thoriq

[18] Hj. Umi Kasum.Ibu Rumah Tangga. *Wawancara Pribadi*. Banjarmasin, 15 Februari 2022 Pada Pukul 16.00 WITA.

Pekerjaan : Swasta

Asal : Banjarmasin

Selama memakai jasa PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin, bapak Izzia Thoriq merasakan kenyamanan dan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin.

Menurut bapak Izzia Thoriq, PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin sudah menjalankan kewajibannya dengan profesional. Semua yang mereka lakukan sudah sesuai dengan aturan yang ada pada PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin.

PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin sangat cepat dan tanggap dalam menghadapi sesuatu hal yang terjadi kepada para jamaah. Sehingga, membuat para jamaah merasa mudah apabila ada kesulitan selama proses yang dilakukan pada PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin.

Pelayanan yang diberikan oleh PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin sangat ramah. Sehingga bapak Izzia Thoriq merasa nyaman dan senang dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin.

Selain itu, bapak Izzia Thoriq juga mengungkapkan bahwa PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin memahami proses

penginputan data para jamaah. Sehingga, memudahkan komunikasi antara para jamaah dan PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin.[19]

g. Narasumber Ke-7 (Tujuh)

Nama : Arisandy

Pekerjaan : Swasta

Asal : Banjarmasin

Bapak Arisandy merasa PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin menyediakan fasilitas begitu lengkap yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi para jamaahnya. Selain itu, bapak Arisandy juga merasa dengan pelayanan PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin diberikan dengan sangat baik.

Pelayanan yang diberikan oleh PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin begitu sangat memuaskan. PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin sudah menjalankan prosedur sesuai dengan apa yang telah mereka jelaskan. Semua yang dijanjikan oleh PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin juga sangat sesuai dan memuaskan dalam pengimplementasiannya di lapangan. Baik

[19] Izzia Thoriq. Swasta. *Wawancara Pribadi*. Banjarmasin, 16 Juni 2022 Pada Pukul 09.00 WITA.

itu fasilitas yang diberikan maupun panduan atau tuntunan mulai dari keberangkatan hingga kembali ke Indonesia.

Pelayanan yang diberikan oleh PT. Ma'ali Wisata Tour & Travel Banjarmasin menurut bapak Arisandy sangat baik. PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin merespon dengan cepat dan memberikan penjelasan mengenai hal-hal yang kurang dipahami oleh para jamaah.

PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin memberikan penjelasan secara baik dan jelas, sehingga dapat menghilangkan kebingungan para jamaah.

Bagi bapak Arisandy, PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin juga memegang perkataan dan perjanjian mereka kepada para jamaah, baik itu dalam pelayanannya maupun dalam bimbingannya selama melaksanakan ibadah.

Bapak Arisandy mengungkapkan bahwa kemampuan PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin sudah memenuhi kriteria dan mahir dalam pengoperasian data. Proses pelayanan yang diberikan juga sangat cepat. Selama proses pendaftaran dan persiapan keberangkatan dibimbing agar tidak ada kesalahan di kemudian hari.[20]

[20] Arisandy. Swasta. *Wawancara Pribadi*. Banjarmasin, 20 Juni 2022 Pada Pukul 09.00 WITA.

h. Narasumber Ke-8 (Delapan)

Nama : Salman

Pekerjaan : Swasta

Asal : Banjarmasin

Menurut bapak Salman, PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin memiliki kelengkapan fasilitas yang diberikan dengan begitu sangat memuaskan. Baik itu fasilitas kantor untuk memberikan kenyamanan kepada jamaah maupun fasilitas yang diberikan untuk keberangkatan para jamaah ke tanah suci.

PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin memiliki jiwa kehandalan yang sangat bagus. Semuanya dilakukan sesuai dengan perjanjian yang telah diberikan. Baik itu fasilitas, bimbingan dan jaminan lainnya.

PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin juga memberikan tanggapan yang sangat baik dan cepat dalam merespon keluhan dan pertanyaan dari para jamaah. PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin juga memberikan jawaban dan penjelasan yang baik agar para jamaah merasa nyaman dan puas terhadap penjelasan yang diberikan.

Keahlian dan kemahiran PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin menurut bapak Salman juga sangat baik. Pembimbing

dalam melaksanakan ibadah selama di tanah suci juga terlihat sangat bagus dalam membimbing para jamaahnya.

Bagi bapak Salman semua perkataan dan janji yang diberikan oleh PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin sudah sesuai dan sangat memuaskan.[21]

i. Narasumber Ke-9 (Sembilan)

Nama : Madinah

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Asal : Banjarmasin

Menurut ibu Madinah, fasilitas yang diberikan oleh PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin bisa dikatakan lengkap. Setiap fasilitas yang diperlukan untuk memberikan kenyamanan kepada jamaah selalu terpenuhi. Selain itu, PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin juga memberikan bukti fisik yang bagus, seperti memakai pakaian seragam yang sopan dan bersih. Sehingga membuat para jamaah merasa nyaman dalam memandang mereka selama memberikan pelayanan.

Semua yang dijanjikan dan diberikan oleh PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin kepada para jamaah menurut ibu Madinah sudah sangat baik dan dapat dipercaya.

[21] Salman. Swasta. *Wawancara Pribadi*. Banjarmasin, 20 Juni 2022 Pada Pukul 16.00 WITA.

PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin juga sangat cepat respon dalam menanggapi pertanyaan dari para jamaah. Mereka juga memberikan penjelasan yang baik sehingga memudahkan para jamaah untuk memahaminya.

Menurut ibu Madinah, kemampuan PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin dalam menginput data para jamaah juga sangat baik. Dengan cepat mereka memproses data, sehingga tidak terlalu lama menunggu proses pendaftarannya.

Selain itu, semua jaminan yang diberikan oleh PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin sudah sesuai dengan apa yang mereka janjikan kepada para jamaah. Dan menurut ibu Madinah, itu menjadi salah satu yang bisa membuat nama PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin menjadi besar dan menjadi dikenal oleh orang banyak.[22]

j. Narasumber Ke-10 (Sepuluh)

Nama : Sahdan

Pekerjaan : Swasta

Asal : Banjarmasin

Menurut bapak Sahdan, fasilitas yang diberikan oleh PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin sudah lengkap. PT.

[22] Madinah. Ibu Rumah Tangga. *Wawancara Pribadi*. Banjarmasin, 22 Juni 2022 Pada Pukul 09.00 WITA.

Ma'ali Wisata Tour & Travel Banjarmasin juga memberikan pelayanan yang sangat baik.

PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin juga sudah memberikan pelayanan sesuai dengan perjanjian yang mereka janjikan kepada para jamaah.

Bagi bapak Sahdan, PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin sangat cepat dalam menanggapi semua hal yang terjadi kepada para jamaah. Mereka sudah berusaha menyelesaikan semuanya dengan baik.

PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin juga amanah. Semua yang diberikan oleh PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin sudah sesuai dengan apa yang sudah dijanjikan.

Bapak Sahdan melihat PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin juga sangat kompeten dalam memberikan pelayanan. Contohnya seperti dalam proses penginputan data. Mereka melakukannya dengan cepat. Sehingga para jamaah tidak menunggu terlalu lama dalam proses pendaftaran dan lain sebagainya.[23]

[23] Sahdan. Swasta. *Wawancara Pribadi*. Banjarmasin, 22 Juni 2022 Pada Pukul 16.00 WITA.

B. Pembahasan

1. Kinerja Pelayanan yang Diterapkan PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah peneliti lakukan dengan 10 (sepuluh) narasumber, peneliti menyimpulkan untuk mengetahui kinerja pelayanan jamaah haji dan umrah pada PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin, menggunakan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

a. *Tangible* (Nyata)

Tangible (nyata) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh para jamaah sebagai pengguna layanan sudah baik, maka para jamaah akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan pelayanan haji dan umrah. Namun sebaliknya, jika dimensi ini dirasakan oleh para jamaah tidak baik, maka para jamaah akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan pelayanan haji dan umrah. Dimensi ini merupakan kemampuan suatu penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya pada para jamaah. Penampillan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh

penyedia layanan jasa yang meliputi fasilitas fisik tempat pelayanan tersebut, teknologi (peralatan dan perlengkapan yang digunakan) serta penampilan karyawan dalam melayani pengguna layanan.

Dari hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan dengan bapak Sri Yasir dan bapak H. Muhammad supiadi , penulis menyimpulkan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan oleh PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin sudah baik. PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin memberikan produk yang bervariasi dan unggul, dimana PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin memberikan bentuk produk yang sesuai dengan kemampuan para jamaah. Kemudian, karyawan yang bekerja di PT Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin juga memberikan pelayanan yang bagus, terutama dalam segi berpakaian. Karyawan PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin berpenampilan begitu menarik, dimana menurut penulis dengan penampilan yang menarik dapat menjadi salah satu pendukung kunci sukses dalam bekerja, terutama pekerjaan yang berhubungan dengan orang lain. Sehingga, para jamaah yang menerima pelayanannya akan merasa nyaman dan senang. Selain itu, PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin juga memiliki dukungan peralatan dan teknologi yang memadai, sehingga mempermudah cara kerja PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin. PT. Ma'ali Wisata Tour & Travel Banjarmasin juga memiliki fasilitas ruang pelayanan yang nyaman.

Penilaian *tangible* (nyata) terhadap bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan. Pengguna layanan memperhatikan teknologi, aplikasi, produk yang diberikan, penampilan dan kerapian. Dengan demikian, bukti fisik memiliki pengaruh dengan kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan.[24]

b. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability (kehandalan) merupakan kemampuan pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan dapat memberikan kepuasan. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani , kemampuan dan keahlian karyawan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera.

Dari hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan dengan ibu Hj. Faidah dan bapak Fathur Rohim, peneliti menyimpulkan bahwa PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin memiliki bentuk pelayanan yang bertindak cepat, tepat dan akurat serta dapat memuaskan para jamaah. PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin memiliki prinsip bahwa apa yang

[24] Ainatun Nabihah *et* al., *Muslim Travellers' Perception on Quality of Service by Umrah and Hajj Travel Agnecies in Malaysia*. Universiti Malaysia Terenggan Journal of Undergraduate Research, Vol. 1, No. 1, Januari 2019.

diinginkan dan dibutuhkan oleh para jamaah, maka hal tersebut harus sebisa mungkin dipenuhi dan diberikan oleh PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin dalam melayani para jamaah. PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin juga menepati janji sesuai dengan apa yang mereka tawarkan, sehingga membuat para jamaah merasa puas dan senang dalam perjalanan ibadahnya dengan menggunakan jasa PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin.

Reliability (kehandalan) yang diberikan mempengaruhi kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan. Hasil ini memberikan bukti bahwa kehandalan dan penyedia jasa transportasi yang ditunjukkan dalam bentuk ketepatan waktu dalam melayani, kehandalan penyedia layanan dalam menjelaskan produk, kehandalan aplikasi untuk menghubungkan antara penyedia layanan dan pengguna layanan serta kehandalan lainnya dalam meningkatkan pelayanan akan sangat berpengaruh dengan kepuasan pengguna layanan.[25]

c. *Responsiviness* (Cepat Tanggap)

Responsiviness (cepat tanggap) merupakan sikap tanggap dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang

[25] Bestoon Othman *et* al., *The Relationship Between Umrah Service Quality Dimensions and Umrah Customer Loyalty: A Study On The Umrah Travelling Industry in Malaysia*. Journal of Critical Reviews, Vol. 7, No. 13, July 2020.

telah dijanjikan dan kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berpikir yang ditunjukkan kepada pengguna layanan. Membiarkan orang lain menunggu tanpa alasan yang jelas dapat menimbulkan persepsi yang negatif terhadap pelayanan yang diberikan. Ketanggapan berkaitan dengan ketanggapan petugas yang akan meningkatkan kenyamanan pengguna layanan. Ini merupakan salah satu pendorong keberhasilan pelayanan. Sebab, pelaksanaan pelayanan yang didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan menimbulkan pelayanan yang semakin baik.

Dari hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan dengan ibu Hj. Umi Kasum dan bapak Izzia Thoriq, peneliti menyimpulkan bahwa PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin juga memiliki daya tanggap yang cepat, dimana PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin dapat memberi tanggapan terhadap keinginan para jamaah dengan kemauan untuk membantu serta melayani dengan secepat mungkin.

Daya tanggap begitu berpengaruh terhadap pengguna layanan. Daya tanggap merupakan bentuk layanan kepada pengguna layanan seperti menanggapi dan memberikan solusi ketika terjadi

permasalahan serta kepedulian penyedia layanan kepada pengguna layanan.

d. *Assurance* (Jaminan)

Assurance (jaminan) merupakan upaya perlindungan yang disajikan bagi pengguna layanan. Dimensi ini merupakan jaminan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para petugas pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna layanan kepada penyedia layanan.

Dari hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan dengan bapak Arisandy dan bapak Salman , peneliti menyimpulkan bahwa PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin memberikan bentuk kepastian dan jaminan terhadap bentuk produk ataupun dalam pelayanannya. PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Seandainya ada jamaah yang merasa kurang puas, maka PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin akan menebus semua hal yang kurang tersebut. Para jamaah juga diberikan kesempatan untuk memberikan ulasannya kepada PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin, sehingga bisa dapat diperbaiki agar menjadi lebih baik lagi untuk ke depannya.

Jaminan menjadi variabel dalam mengukur kepuasan pengguna layanan. Dengan memberikan kenyamanan dalam

melayani pengguna layanan, dengan begitu akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, karena pelayanan tersebut begitu berpengaruh dengan kepuasan pengguna layanan.[26]

e. *Empathy* (Empati)

*Empath*y (empati) adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau iindividu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan. Dimensi ini memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pengguna layanan secara individual.

Dari hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan dengan ibu Madinah dan bapak Sahdan, peneliti menyimpulkan bahwa PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin dapat menjalin hubungan dan komunikasi yang baik kepada para jamaah. Dengan komunikasi yang baik, PT. Ma'ali Wisata Tour & Travel

[26] Subaebasni, Henny Rinawati and Anoesyirwan Moeins. *The Influence of Customer Relationship Management, Customer Satisfaction Quality of Service and Customer Loyalty*. Dinasti International Journal of Management Science. Vol. 1, No. 1, November 2019.

Banjarmasin akan mengetahui apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh para jamaah.

Empati yang diberikan oleh penyedia layanan sangat berpengaruh terhadap pengguna layanan. Empati atau kepedulian harus diberikan oleh penyedia layanan dengan baik. Penyedia layanan harus mengembangkan kemampuan berkomunikasi antara penyedia layanan dengan pengguna layanan agar pengguna layanan merasa nyaman.[27]

Berdasarkan uraian di atas, maka diketahui bagaimana tanggapan para informan terhadap harapan dan kinerja PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin. Peneliti menyimpulkan bahwa bentuk kinerja seperti *tangible* (nyata), responsiviness (cepat tanggap) dan assurance (jaminan) yang diberikan oleh PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin sudah baik. Sedangkan bentuk kinerja seperti *realibility* (kehandalan) dan *empathy* (empati) yang diberikan oleh PT. Ma'ali Wisata Tour & Travel Banjarmasin cukup baik.

Pada *tangible* (nyata), diperoleh hasil penelitian bahwa PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin sudah memberikan pelayanan yang baik dan dapat dikatakan sudah memuaskan bagi

[27] M. Nur Hasan. *Implementation of Government Policy on Influencing the Implementation of The Conducting of Hajj and Quality of Service to Conducting Special Hajj in Indonesia*. Journal of Public Policy and Administration Research, Vol. 2 No. 3, 2016.

para jamaah. PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin diharapkan tetap mempertahankan kualitas pelayanan tersebut. Jika kualitas pelayanan dalam bukti fisik yang diberikan oleh PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin semakin baik, maka para jamaah juga akan merasa semakin puas. Semakin bagus kualitas fisik yang disediakan bagi pelanggan, maka semakin besar pula kepuasan para jamaah pada PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin.

Untuk *reliability* (kehandalan) menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin cukup baik atau dapat dikatakan cukup memuaskan bagi para jamaah PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin. Pelayanan yang diberikan oleh PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin seperti jam operasional, tarif layanan, kualitas peralatan dan keaslian peralatan diketahui cukup baik. Para jamaah berharap PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin tetap memaksimalkan kualitas pelayanan pada bentuk kinerja *reliability* (kehandalan). Karena, PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin harus memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan cepat tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada para jamaah.

Selanjutnya, dalam *responsiviness* (cepat tanggap) menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin sudah memenuhi harapan dari para jamaah dan sudah dapat dikatakan memuaskan bagi para jamaah PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin. Pelayanan yang diberikan oleh PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin seperti merespon persoalan dan keluhan para jamaah serta membantu kesulitan informasi yang dihadapi oleh para jamaah sudah baik. Dengan demikian, PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin tetap perlu memaksimalkan kualitas pelayanan tersebut. Karena, pelayanan yang responsif juga sangat dipengaruhi oleh sikap karyawan PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin.

Dalam *assurance* (jaminan) menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin memberikan pelayanan yang baik dan dapat dikatakan sudah memuaskan bagi para jamaah. Pelayanan yang diberikan oleh PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin seperti kesopanan dan keramahan karyawan, pengetahuan dan kemampuan karyawan serta kepercayaan para jamaah terhadap karyawan sudah baik. Diharapkan PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin tetap memaksimalkan kualitas pelayanan. Karena pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para karyawan PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin dapat menumbuhkan rasa percaya para

jamaah kepada PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin. Adanya jaminan keamanan akan membuat para jamaah merasa aman dan tanpa ada rasa ragu-ragu untuk melakukan aktivitas jasa. Di samping itu, jaminan akan berpengaruh pada kepuasan para jamaah, karena apa yang diinginkan para jamaah dapat dipenuhi oleh PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin yaitu dengan pengetahuan dan keterampilan dari karyawan PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin.

Dalam bentuk kinerja yang terakhir yaitu *empathy* (empati) menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin memberikan pelayanan cukup baik atau dapat dikatakan cukup memuaskan bagi para jamaah PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin. Pelayanan yang diberikan oleh PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin seperti karyawan memberikan perhatian individual kepada para jamaah, karyawan mengutamakan kepentingan para jamaah serta pemahaman karyawan dalam memenuhi kebutuhan dan keluhan para para jamaah diketahui cukup baik. Maka dari itu, diharapkan PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin memaksimalkan kualitas pelayanan pada bentuk kinerja *empathy* (empati). Karena, suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang para jamaah, memahami kebutuhan para jamaah secara

spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi para jamaah.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin

Faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan haji dan umrah PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin:

a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah pada PT. Ma'ali Wisata *Tour dan Travel* Banjarmasin ialah sebagai berikut:

1) Adanya beberapa fasilitas yakni komputer dan perangkatnya serta sambungan internet berupa wifi. Selain itu juga memiliki sarana prasarana yang memadai, baik dari segi lokasi perusahaan, fasilitas dan ruangan dari pusat kantor untuk pendaftaran jamaah haji dan umrah sehingga memudahkan para pegawai PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin di dalam proses pelayanannya.
2) Semangat tinggi yang dimiliki oleh pegawai PT. Ma'ali Wisata *Tour dan Travel* Banjarmasin yakni berusaha semaksimal untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan pengguna layanan yang membutuhkan pelayanannya serta melayani dengan nayaman, aman, dan sepenuh hati.

3) Melakukan rapat koordinasi dan evaluasi setiap bulannya mengenai pelayanan yang sudah dilakukan kepada pelanggan PT. Ma;ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin.

b. Faktor Penghambat

Faktor penghambat pelayanan pelayanan ibadah haji dan umrah pada PT. Ma'ali Wisata *Tour dan Travel* Banjarrmasin adalah sebagai berikut:

1) Aplikasi yang masih menggunakan cara manual saat administrasi (penginput data) yang belum terealisasikan saat melayani calon jamaah, hal tersebut menyebabkan kurang efektif dan belum terpenuhi dalam memahami spesifikasi saat pendaftaran haji dan umrah di PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin.
2) Terkena dampak Covid-19 sehingga menunda pemberangkatan haji dan umrah di kantor PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin.
3) Masih terdapat kurangnya karyawan pada bagian *costumer service*, hal tersebut dikarenakan terkadang pada situasi jumlah jamaah dan calon jamaah yang begitu banyak sehingga membuat manajer untuk ikut serta dalam melayani pelanggan PT. Ma'ali Wisata *Tour & Travel* Banjarmasin.