

BAB III

LAPORAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Lokasi Penelitian

1. Sejarah Tours dan Travel PT Daanish Mika Salsa Kecamatan Sukarame Bandar Lampung

PT Daanish Mika Salsa adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang penyelenggaraan umroh dan haji. PT Daanish Mika Salsa mengawali programnya pada tahun 2014 didirikan oleh Bapak Subandi yang beralamat Jl Ryacudu (Jalur 2 Korpri) No. 24D Way Dadi Sukarame Bandar Lampung. Merangkak dari kecil namun pasti, PT DMS berkembang pesat yang mengawali programnya dengan pelayanan Haji Khusus dan Umrah Plus..¹

Sebagai komitmen legalitas perusahaan dalam melayani pelanggan dan jamaah secara aman dan profesional, saat ini perusahaan telah memiliki izin resmi dari pemerintah melalui kementerian pariwisata, izin haji khusus dan umrah dari kementerian agama.

Berbekal pengalaman mengelola perjalanan Umrah dan Haji serta kualitas para pembimbing dan karyawan, Alhamdulillah dari tahun ke tahun semakin banyak jamaah yang ikut bergabung dalam program Haji dan Umrah Plus Tours dan Travel PT Daanish Mika Salsa.

Saat ini karyawan tours dan travel PT Daanish Mika Salsa berjumlah 7 orang, yang terdiri dari laki-laki yang berjumlah 5 orang

¹ [www.tours dan Travel PT Daanish Mika Salsa.co.id/SejarahPT DMS](http://www.toursdantravelptdaanishmikasalsa.co.id/SejarahPTDMS) (diakses pada tanggal 25 April 2018).

danwanita berjumlah 2 orang. Dengan pendidikan lulusan dari berbagai universitas dan pengalaman-pengalaman yang dimiliki oleh karyawan ditambah dengan mengikuti pelatihan-pelatihan membuat Tours dan Travel PT Daanish Mika Salsa bisa memberikan pelayanan yang profesional pada para konsumennya.

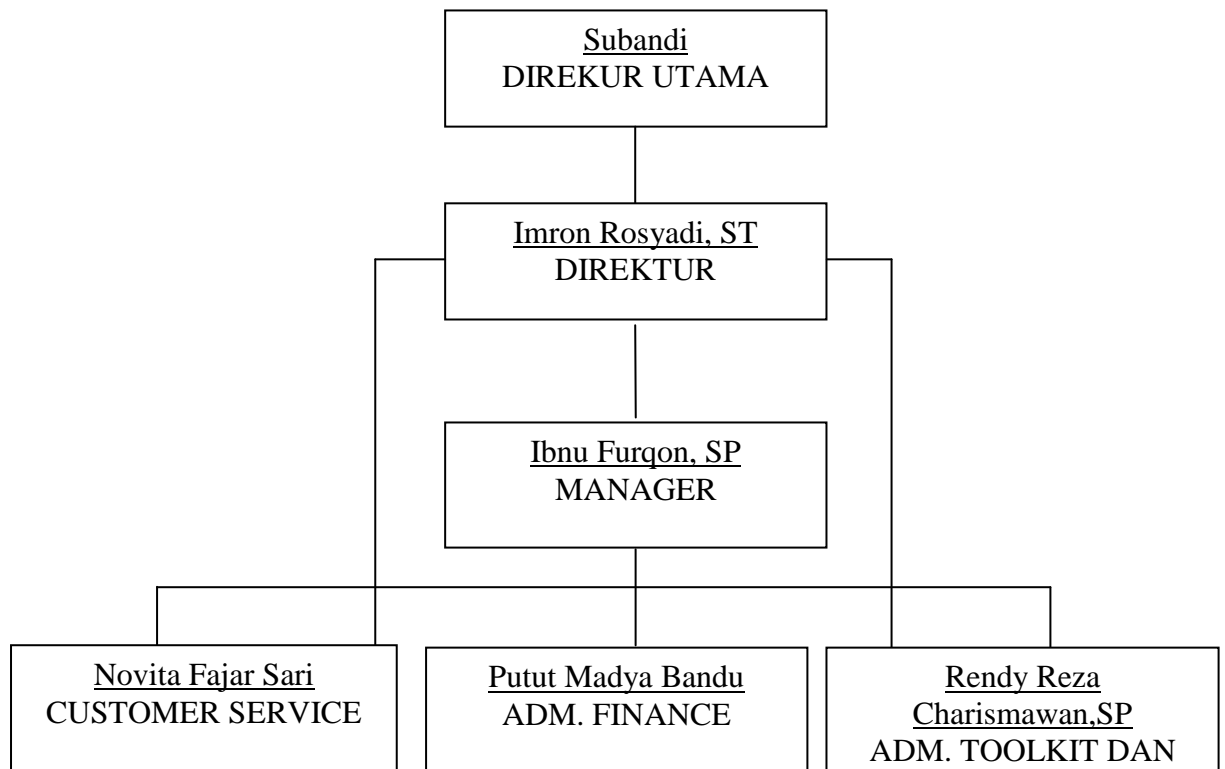
2. Visi Misi Tours dan Travel PT Daanish Mika Salsa Kecamatan Sukarame Bandar Lmapung

Visi Tours dan Travel PT Daanish Mika Salsa Kecamatan Sukarame Bandar Lampung adalah menjadi penyedia penyelenggara layanan biro wisata Haji dan Umroh yang profesional, handal dan terpercaya.

Misi Tours dan Travel PT Daanish Mika Salsa Kecamatan Sukarame Bandar Lampung.

1. Menyelenggarakan perjalanan wisata Haji dan Umroh dengan kualitas layanan terbaik, bersahabat menuju kemakbruran.
2. Mengembangkan wisata haji dan umroh sebagai alternative perjalanan yang memiliki nilai manfaat ibadah dan mendekatkan diri kepada Allah.
3. Menjadi biro perjalanan yang berkelanjutan dan menjadi salah satu perusahaan jasa yang bermanfaat dan memiliki nilai kualitas yang tinggi.
4. Mengembangkan layanan penjualan tiket guna mendukung bisnis utama Perusahaan.

**3. Struktur Organisasi Tours dan Travel PT Daanish Mika Salsa
Kecamatan Sukarame Bandar Lampung**



B. Gambaran Umum Isi Fatwa DSN MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016

1. Ketentuan Umum Fatwa DSN MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016

Ketentuan Umum dalam fatwa ini yang dimaksud dengan:

1. Wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara.
2. Wisata Syariah adalah wisata yang sesuai dengan prinsip syariah.²

² Fatwa DSN-MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016, *Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah*, h. 4

3. Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha pemerintah dan pemerintah daerah.
4. Pariwisata Syariah adalah pariwisata yang sesuai dengan prinsip syariah.
5. Destinasi Wisata Syariah adalah kawasan geografis yang berada dalam satu atau lebih wilayah administratif yang di dalamnya terdapat daya tarik wisata, fasilitas ibadah dan umum, fasilitas pariwisata, aksesibilitas, serta masyarakat yang saling terkait dan melengkapi terwujudnya kepariwisataan yang sesuai dengan prinsip syariah.
6. Wisatawan adalah orang yang melakukan wisata.
7. Biro Perjalanan Wisata Syariah (BPWS) adalah kegiatan usaha yang bersifat komersial yang mengatur, dan menyediakan pelayanan dengan tujuan utama berwisata yang sesuai dengan prinsip syariah.
8. Pemandu Wisata adalah orang yang memandu dalam pariwisata syariah.³
9. Pengusaha Pariwisata adalah orang atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha pariwisata.
10. Usaha Hotel Syariah adalah penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan atau fasilitas lainnya

³ *Ibid.*,5

secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan yang dijalankan sesuai prinsip syariah.

11. Kriteria Usaha Hotel Syariah adalah rumusan kualifikasi dan/atau klasifikasi yang mencakup aspek produk, pelayanan, dan pengelolaan.
12. Terapis adalah pihak yang melakukan spa, sauna, dan/atau *massage*.
13. Akad *ijarah* adalah akad pemindahan hak guna (manfaat) atas suatu barang atau jasa dalam waktu tertentu dengan pembayaran atau upah.
14. Akad *wakallah bil ujarah* adalah akad pemberian kuasa yang disertai dengan ujarah dari hotel syariah kepada BPWS untuk melakukan pemasaran.
15. Akad *ju'alah* adalah janji atau komitmen (*iltizam*) perusahaan untuk memberikan imbalan (*reward/iwadh/ju/l*) tertentu kepada pekerja (*'amil*) atas pencapaian hasil (*prestasi/natijah*) yang ditentukan dari suatu pekerjaan (objek akad *ju'alah*).

2. Ketentuan Terkait Biro Perjalanan Wisata Syariah Dalam Fatwa DSN MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016

Biro Perjalanan Wisata Syariah wajib memenuhi ketentuan-ketentuan berikut:

- a. Menyelenggarakan paket wisata yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

PT Daanish Mika Salsa sudah menyelenggarakan paket wisata yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Semua paket wisata yang disediakan PT Daanish Mika Salsa mengarah pada wisata religius

Umrah by Saudi Arabian Airlines

Paket	QUARD 4 Orang/ Kamar	TRIPLE 3 Orang/ Kamar	DOUBLE 2 Orang/ Kamar
SILVER	27,5 Jt	28,5 Jt	29,5 Jt
GOLD	29 Jt	30 Jt	31 Jt
PLATINUM	32 Jt	33 Jt	34 Jt

Spesial Paket

PAKET	HARGA	JADWAL	WAKTU	HOTEL
UMRAH PROMO	27,5 Jt/ All in	April s/d Desember 2018	11 Hari	Bintang 3 /4 (Gold)
UMRAH PLUS ISTANBUL TURKEY	28 Jt/ All in	Oktober s/d Desember 2018	10 Hari	Bintang 4 (Gold)
UMRAH PLUS ISTANBUL TURKEY	31 Jt/ All in	Oktober s/d Desember 2018	13 Hari	Bintang 4
UMRAH RAMADHAN	29 Jt/ All in	17 April 2018	9 Hari	Bintang 4

Awal Ramadhan

PAKET	QUARD 4 Orang / Kamar	TRIPLE 3 Orang / Kamar	DOUBLE 2 Orang / Kamar
SILVER	\$ 2.300	\$ 2.400	\$ 2.500
GOLD	\$ 2.500	\$ 2.600	\$ 2.700

PLATINUM	\$ 2.800	\$ 2.900	\$ 3.000
----------	----------	----------	----------

- b. Memiliki daftar akomodasi dan destinasi wisata yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

PT Daanish Mika Salsa sudah memiliki daftar akomodasi dan destinasi wisata yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Hotel yang disediakan semuanya termasuk hotel syariah. dimana di hotel tersebut tidak menyediakan akses pornografi dan tindakan asusila, tidak menyediakan fasilitas hiburan yang mengarah pada kemusyrikan, maksiat, pornografi, dan tindakan asusila, menyediakan fasilitas, peralatan dan sarana yang memadai untuk pelaksanaan ibadah termasuk fasilitas bersuci, pengelola karyawan atau karyawan hotel mengenakan pakaian yang sesuai dengan syariah.

Fasilitas Hotel Umrah Reguler

PAKET	MADINAH	MAKKAH
SILVER	Mubarak Silver / Setaraf (150m)	Fajar Badi 1 / Setaraf (450m)
GOLD	Al-Saha / Fayruz Alqebala (50m)	Al Mira Ajyad / Setaraf (200m)
PLATINUM	Al Haram / Setaraf (50m)	Pullman / Grand Zam Zam (50m)

Untuk destinasinya, PT Daanish Mika Salsa mempunyai daftar destinasi yang sesuai dengan prinsip syariah. Beberapa tempat yang dikunjungi saat di Turki yaitu Istanbul, Ankara, Masjid Hijau (Yesi

Cami), Green Tomb, Ulu Cami, Istana Topkapi, Masjid Ayyub Al-Ansori, Hagia Sophia, Masjid Raya Sulaiman, Masjid Biru Turki (6 Menara), Selat Bosphorus.

- c. Memiliki daftar penyedia makanan dan minuman halal yang memiliki Sertifikat Halal MUI.⁴

Untuk makanan dan minuman PT Daanis Mika Salsa bisa menjamin semuanya memiliki sertifikat Halal MUI, karena berada di tanah suci jadi bisa dipastikan bahwa semua makanan dan minuman disana halal.

- d. Menggunakan jasa Lembaga Keuangan Syariah dalam melakukan pelayanan jasa wisata, baik bank, asuransi, lembaga pembiayaan, lembaga penjaminan, maupun dana pensiun.

Dalam melakukan pelayanan jasa wisata, PT Daanish Mika Salsa belum menggunakan jasa Lembaga Keuangan yariah, namun PT Daanish Mika Salsa m masih enggunakan jasa Lemabaga Keuangan Konvensional dalam melakukan pelayanan jasa wisatanya.

- e. Mengelola dana dan investasinya wajib sesuai dengan prinsip syariah.
- f. Wajib memiliki panduan wisata yang dapat mencegah terjadinya tindakan syirik, khuarafat, maksiat, zina, pornografi, pornoaksi, minuman keras, narkoba dan judi.

⁴ *Ibid.*, h. 8

C. Pelayanan dan Pengelolaan Tours dan Travel PT Daanish Mika Salsa Kecamatan Sukarame Bandar Lampung

Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan definisi lain pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Secara sederhana kualitas pelayanan diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan dan persepsi yang terhadap layanan.

Penulis mendapati suatu data bahwa sebagian besar pelayanan pariwisata di tours dan travel PT Daanish Mika Salsa telah dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang telah mengarah pada kepada Islami. Secara konsep pelayanan, tours dan travel PT Daanish Mika Salsa telah membuat aturan baku setiap pelayanan dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP). Dalam SOP ini di tetapkan bahwa nilai-nilai dan amalan agama menjadi satu kesatuan dengan pelayanan.

Hal ini terwujud pada dimasukkannya kata mengucapkan salam kepada pelanggan yang datang dan mengakhirinya dengan salam juga kepada pelanggan yang keluar.⁵

Beberapa pertanyaan yang ditanyakan, mewakili penilaian terhadap pelayanan yang diberikan PT Daanish Miksa Salsa. Diantaranya pertanyaan-pertanyaan yang mewakili pelayanann karyawan adalah: sikap karyawan saat menjelaskan program dan paket yang ditawarkan PT Daanish Mika Salsa, mengecek kelengkapan pegisian formulir dan syarat berkas, menjelaskan sistem dan teknis pembayaran tentang DP, pelunasan, pembayaran cash atau via transfer, menjelaskan fasilitas pelayanan yang di dapatkan, melaksanakan tugas dengan baik, ramah, bermuka manis, salam dan tegur sapa, bertutur kata santun, tidak bersuara keras, sabar dan tidak mudah marah, cermat dan teliti, tidak sombong, taat dan patuh, disiplin dan berdedikasi tinggi, tidak berlebihan, dan tidak mengambil hak orang lain.

Dimana aspek perilaku melayani karyawan PT Daanish Mika Salsa telah menunjukkan pada keadaan yang sesuai dengan model pelayanan yang diinginkan pelanggan yaitu pelanggan merasa puas dan mengarah pada puas sekali.⁶

Semua komitmen pelayanan yang dimiliki oleh PT Daanish Mika Salsa akan teraplikasikan pada setiap pelayanan jasa yang meliputi perencanaan dan kebijakan yang telah ditetapkan sejak pendaftaran pembiayaan, penyiapan akomodasi, baik pemonudukan atau penginapan, catering, penyiapan

⁵ Wawancara dengan Ibu Hana selaku Karyawan di PT Daanish Mika Salsa, Pada Tanggal 23 April 2018 di Tours dan Travel PT Daanish Mika Salsa Sukarame.

⁶ Wawancara dengan Pelanggan PT Daanish Mika Salsa, Pada tanggal 24 April 2018.

transportasi, pelunasan biaya, pengelompokan, pelaksanaan bimbingan, penyelesaian dokumen dan paspor, pemvisaan, serta penyiapan sumber daya pendukung dan pelaksana oprasional.

1. Administrasi

Proses administrasi adalah langkah awal yang dilakukan untuk pendaftaran bagi pelanggan. Pendaftaran bisa dilakukan kapan saja baik melalui online ataupun datang langsung ke kantor Tours dan Travel PT Daanish Mika Salsa pada jam kerja yaitu 08.00–16.00 WIB. Dalam melakukan pendaftaran, pelanggan harus memenuhi prosedur-prosedur yang telah ditetapkan Tours dan Travel PT Daanish Mika Salsa.

Sedangkan bagi pelanggan yang tidak bisa datang langsung ke kantor PT Daanish Mika Salsa juga bisa mendaftarkan diri melalui telepon bahkan bisa lewat fax dengan mengirim fotocopy KTP dan fotocopy paspor serta menyerahkan bukti pembayaran dari bank. Bukti pembayaran dan surat-surat lain yang dibutuhkan bisa dikirim lewat travel atau pos. Hal ini dilakukan agar tidak memberatkan bagi Pelanggan yang berdomisili di tempat jauh dari Bandar Lampung

Proses program pelayanan administarsi pada tours dan travel PT Daanish Mika Salsa tidak hanya melakukannya dengan cepat tetapi juga bagaimana memperlakukan para pelanggan dengan baik dan dapat memberikan solusi bagi pelanggan dan penerangan dengan jelas tentang apa saja fasilitas dan pelayanan yang akan diberikan oleh perusahaan dari keberangkatan sampai tiba di tanah suci hingga kembali ke tanah air.

Tujuannya adalah untuk mencapai suatu sasaran atau hasil akhir yang memuaskan bagi pelanggan yang telah mempercayakan tours dan travel PT Daanish Mika Salsa.⁷

PT Daanish Mika Salsa merencanakan dan melaksanakan proses penyediaan pelayanan jasa pariwisata syariah agar selalu dalam keadaan terkendali. Ketentuan yang diatur tersebut meliputi:

- a. Ketersediaan informasi yang menjelaskan karakteristik pelayanan, seperti paket umroh dan paket kemitraan.
- b. Ketersediaan intruksi kerja yang di perlukan untuk merealisasikan jasa, sesuai dengan proses masing-masing.
- c. Penggunaan peralatan pendukung lain yang sesuai.

PT Daanish Mika Salsa akan menjaga dokumen seperti dokumen pendaftaran, dokumen pelanggan, data pelanggan, visa, dan tiket, dan fasilitas pendukung lainnya selama proses internal pengurusan keberangkatan pelanggan.

Proses paling utama menetapkan dan memenuhi persyaratan pelanggan dalam proses administrasi adalah dengan mengisi formulir secara lengkap dan rapih dan akan di teliti oleh staf perusahaan. Selanjutnya melakukan pembayaran di tempat yang sudah ditentukan sebagai tanda jadi (DP) atau bisa juga di lakukan dengan via transfer.

Ketika proses administrasi berlangsung pelanggan sudah menentukan jadwal keberangkatan, harus melakukan *booking seat* sesuai

⁷ Wawancara dengan Bapak Ibnu Furgon, selaku Manager PT Daanish Mika Salsa, Pada Tanggal 23 April 2018 di Tours dan Travel PT Daanish Mika Salsa Sukarame

dengan jadwal dan paket yang dipilih pelanggan. Pelanggan harus melengkapi dokumen yang diperlukan yaitu:

1. Paspor masih berlaku minimaln7 bulan.
2. Kartu kuning suntik meningitis yang masih berlaku.
3. Foto copy KTP 3 lembar.
4. Foto copy Kartu Keluarga.
5. Foto copy surat nikah.
6. Foto copy Akta Lahir.
7. Pas Photo 3x4 : 5 lembar, 4x 6 : 5 lembar, latar putih dan wajah 80%
8. Nama di paspor terdiri dari minimal 3 suku kata.⁸

Catatan:

- a. Bagi suami-istri usia di bawah 45 tahun, buku nikah asli.
- b. Bagi wanita yang sendiri usia di bawah 45 tahun, akte lahir asli.
- c. Bagi anak-anak usia di bawah 17 tahun, akte lahir asli.

Dengan program pelayanan, PT Daanish Mika Salsa memusatkan perhatian pada kebutuhan pelanggan sesuai dengan komitmen pelayanan yang ada, dengan memadukan semua kegiatan yang akan mempengaruhi pelanggan melalui kegiatan pelayanan fokus terhadap kepuasan pelanggan. PT Daanish Mika Salsa telah memberikan perhatian terhadap pemenuh persyaratan pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Perhatian yang telah diberikan kepada pelanggan dilakukan antara lain melalui:

⁸ *Ibid.*,

- a. Identifikasi kebutuhan dan permintaan pelanggan baik yang dinyatakan langsung dalam persyaratan ataupun tidak.
- b. Menanggapi dan menyelesaikan setiap keluhan pelanggan.
- c. Memberikan informasi yang diperlukan pelanggan menyangkut produk ataupun proses lain yang terkait.
- d. Mengukur dan menganalisa persepsi pelanggan tentang sejauh mana mereka terpuaskan dengan produk dan layanan yang diterimanya.

Dalam hasil wawancara yang dilakukan oleh pelanggan PT Daanish Mika Salsa bahwa pelayanan yang dilakukan dan diberikan oleh perusahaan telah dilakukan dengan cepat namun sopan, memberikan informasi dengan sangat jelas dan lengkap, sangat memudahkan pelanggan dalam proses administrasi yang berjalan, dan sangat menanggapi dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan menyangkut produk ataupun hal lain yang terkait.⁹

Peranan yang ramah dan bahagia melayani yang para karyawan PT Daanish Mika Salsa berikan kepada pelanggan juga sangat membantu memudahkan keseluruhan proses mulai dari pendaftaran hingga pengumpulan keseluruhan dokumen yang diperlukan dengan efektif dan efisien sehingga tidak harus membutuhkan waktu yang lama dalam proses administrasi yang dilakukan oleh pelanggan.

⁹ Wawancara dengan Ibu Warsiah Aripin selaku Pelanggan PT Daanish Mika Salsa, Pada Tanggal 24 April 2018.

2. Transportasi

Transportasi merupakan pelayanan yang paling wajib disediakan tours dan travel PT Daanish Mika Salsa untuk keberangkatan. Pertama transportasi yang di sediakan travel yaitu pesawat. Pelayanan dan fasilitas yang diberikan ketika berada di dalam pesawat sangat memuaskan karena memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi pelanggan selama berada di dalam pesawat yaitu dengan tv yang berada pada setiap tempat duduk, majalah yang di sediakan untuk setiap pelanggan, selimut yang dipinjamkan oleh prajawati dan prajawan yang melayani dari mulai penerbangan hingga mendarat.

PT Daanish Mika Sala mengidentifikasi selama proses realisasi kegiatan pelayanan perjalanan pariwisata melalui cara-cara sebagai berikut:

- a. Pemberian No. ID untuk setiap pelanggan pada saat pendaftaran ini sebagai tanda pelanggan telah terdaftar sebagai pelanggan di perusahaan, dan tanda ID ini akan senantiasa digunakan untuk proses administrasi dan dokumentasi.
- b. Semua tahapan serah terima dokumentasi pelanggan menggunakan form serah terima.

- c. Pelanggan pada saat keberangkatan diberikan gelang identifikasi untuk masing-masing pelanggan, barang bawaan pelanggan diidentifikasi dengan menggunakan nama dan label.¹⁰

PT Daanish Mika Salsa menjaga dan merawat barang milik pelanggan yang digunakan selama proses realisasi kegiatan pelayanan pariwisata syariah. Bagian terkait bertanggung jawab menangani barang milik pelanggan termasuk melaporkannya bila ditemukan hilang, rusak atau tidak layak pakai. Laporan tersebut selanjutnya menjadi rekaman yang harus di simpan.

Setelah tiba di tujuan, transportasi berikutnya yang disediakan pihak travel adalah bus, untuk mengangkut pelanggan ke hotel dari bandara sesuai program perjalanan. Selama kegiatan pariwisata kendaraan yang digunakan adalah bus.

3. Akomodasi

Salah satu program pelayanan penting yang harus diperhatikan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan secara maksimal agar pelanggan mendapatkan kenyamanan. PT Daanish Mika Salsa telah menyediakan akomodasi sesuai dengan program paket yang telah pelanggan tentukan ketika awal pendaftaran.

Hotel yang biasa disediakan pihak travel untuk pelanggan yaitu hotel bintang 4. Pelayanan dan fasilitas yang diberikan tentunya sangat memuaskan karena memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi

¹⁰ Wawancara dengan Pak Oby selaku Karyawan PT Daanish Mika Salsa, Pada Tanggal 23 April 2018 di Tours dan Travel PT Daanish Mika Salsa Sukarame.

pelanggan dengan memberikan pelayanan kamar yang cukup mewah dan sangat bersih, dengan tempat tidur tertata rapih, fasilitas tv, fasilitas lemari pendingin, handuk baru untuk setiap pelanggan, kamar mandi yang lengkap dengan pemanas air.¹¹

Hotel yang disediakan semuanya termasuk hotel syariah. dimana di hotel tersebut tidak menyediakan akses pornografi dan tindakan asusila, tidak menyediakan fasilitas hiburan yang mengarah pada kemusyrikan, maksiat, pornografi, dan tindakan asusila, menyediakan fasilitas, peralatan dan sarana yang memadai untuk pelaksanaan ibadah termasuk fasilitas bersuci, pengelola karyawan atau karyawan hotel mengenakan pakaian yang sesuai dengan syariah.

PT Daanish Mika Salsa berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan jasa penginapan drai kamar hotel yang telah disediakan hingga prasmanan yang disediakan langsung sebagai fasilitas pelayanan hotel terbaik untuk pelanggan selama berada menginap di hotel.

4. Konsumsi

Kebutuhan makanan dan minuman sudah disediakan oleh pihak hotel dimana pelanggan menginap sehingga pelanggan tidak perlu repot-repot lagi memikirkan konsumsi. Makanan disajikan dengan cara prasmanan yang telah dimasak oleh koki-koki hotel dengan jenis masakan Indonesia. Makanan yang disajikan dengan cara prasmanan cenderung lebih segar atau fresh dan pelanggan tinggal memilih menu-menu makanan

¹¹ *Ibid.*,

yang mereka sukai. Pelanggan mendapatkan jatah makan 3x dalam sehari yaitu pada waktu pagi, siang, dan malam hari waktu Arab Saudi. Menu makanan yang disediakan cukup baik untuk standar ukuran hotel bintang 4, sesuai dengan selera para pelanggan dari Indonesia.

Makanan disajikan dengan cara prasmanan agar menjamin kesegaran hidangan yang disuguhkan kepada pelanggan. Untuk menjaga kesehatan pelanggan, menu makanan yang disajikan berupa ayam, daging, telur dan macam-macam sayuran sehingga bisa menambah kebutuhan gizi dan juga bisa memberikan tambahan energi buat pelanggan. Katering yang sukses dan baik itu adalah yang tingkat distribusinya cepat dan tingkat kesehatan terjamin, termasuk juga soal kandungan gizinya

Nasi box dan konsumsi ringan seperti buah, roti, dan jus kotak dibagikan ketika hendak melakukan tour keluar yang memakan waktu perjalanan cukup lama yang tidak memungkinkan untuk makan di hotel. Semua makanan yang disediakan sudah dijamin ke halalannya dan telah mendapat sertifikat halal dari MUI.

Dalam prakteknya pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Yang mempengaruhi pelayanan yang baik pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) yang

melayani pelanggan secara tepat dan cepat. Disamping itu, karyawan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan tanggung jawab penuh terhadap pelanggan

Pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana dan prasarana yang dimiliki juga harus dioperasikan oleh manusia berkualitas pula. Jadi dapat dikatakan kedua faktor tersebut saling menunjang satu sama lain.

Dalam melaksanakan kegiatannya Tours dan Travel PT Daanish Mika Salsa mempunyai produk-produk perjalanan yang ditawarkan. Dalam setiap paket dibedakan atas waktu pemberangkatan dan harga, harga sewaktu-waktu dapat berubah sesuai dengan kebijakan pemerintah. Cara pembayaran yang dianggap sah apabila:

1. Pembayaran dilakukan langsung di kantor Tours dan Travel PT Daanish Mika Salsa, yang beralamat Jl. Ryacudu (Jalur 2 Korpri) N0. 24D Way Dadi Sukarame Bandar Lampung, Telp: 0721 5613649, HP: 0812 7257 2221 – 0813 6965 0175.
2. Pembayaran melalui transfer ke Rekening Bank yang ditunjuk:
Bank Mandiri: No. Rekening 114.00.0971585.8.
Bukti setoran atau transfer, mohon dikirim email ke dmstours68@gmail.com atau diserahkan langsung ke kantor PT Daanish Mika Salsa.

