

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA**

#### **A. 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.

Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, yaitu perusahaan akan tetapi sudut pandang penilaian persepsi pelanggan. Dalam hal ini, konsumen adalah pihak yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan, sehingga

merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan nilai menyeluruh atas keunggulan atau jasa.

Tanggapan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan karyawan atau pemandu wisata juga mengindikasikan telah mengarahnya pelayanan pariwisata syariah di tours dan travel PT Daanish Mika Salsa menuju pada pelayanan yang Islami.

Dari hasil penelitian tentang aspek pelayanan pariwisata syariah terhadap pembiayaan dalam administrasi di tours dan travel PT Daanish Mika Salsa , penulis mendapat data bahwa: tours dan travel PT Daanish Mika Salsa selalu memberi promo *cash back* setiap bulannya , pada awal pendaftaran karyawan memberikan penjelasan tentang besaran tarif perjalanan kepada pelanggan, menawarkan paket-paket menarik yang ada di tours dan travel PT Daanish Mika Salsa kepada pelanggan, menjelaskan berbagai fasilitas yang terdapat di setiap paket perjalanannya.

Tours dan Travel PT Daanish Mika Salsa juga memberikan kelonggaran kepada pelanggan dengan dapat membayar uang muka sebagai tanda jadi bahwa pelanggan tersebut siap melakukan perjalanan pariwisata syariah dengan menggunakan jasa tours dan travel PT Daanish Mika Salsa dan juga dapat membayar secara kredit dengan jatuh tempo sebelum jadwal keberangkatan. Tarif pembayaran yang ditetapkan di tours dan travel PT Daanish Mika Salsa masih dalam kategori wajar, tidak melampaui dari tarif agen tours dan travel lainnya.

Dengan data-data yang ada, penulis mengklasifikasikan bahwa tours dan travel PT Daanish Mika Salsa mengaplikasikan pelayanan pariwisata syariah pada aspek pembiayaan, telah berusaha melaksanakan prinsip-prinsip Islam secara sungguh-sungguh, ditengah keterbatasan yang ada. Hanya saja dalam aspek pembiayaan yang di lakukan via transfer, PT Daanish Mika Salsa masih menggunakan bank konvensional belum menggunakan bank syariah.

Pelayanan yang diberikan PT Daanish Mika Salsa dalam hal penyelenggaraan pariwisata syariah dirasa sudah sangat baik. Hal ini terbukti dengan sebagian besar pelanggan merasa aman dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan pegawai seksi penyelenggaraan. Artinya meskipun ada beberapa kendala dan ketidakpuasan dari pelanggan, namun mayoritas dari pelanggan sudah merasa dilayani dengan baik sesuai dengan visi dan misi yang tercantum.

Untuk prosedur pendaftaran juga sudah sangat baik dan pelanggan sudah mampu memahami aturan yang ada. Lalu untuk pemberangkatan dan kepulangan, sudah sangat baik. Sehingga para pelanggan merasa sangat nyaman mulai keberangkatan awal hingga kembali ke daerah masing, selama di Tanah Air maupun di Tanah Suci.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat menganalisis tentang manajemen pelayanan Tours dan Travel PT Daanish Mika Salsa. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan sistem pelayanan lebih profesional dan baik, terbukti dengan respon dan kenyamanan yang dialami oleh para pelanggan dan adanya peningkatan jumlah pelanggan

dari tahun ke tahun. Dengan pelayanan yang diterapkan oleh Tours dan Travel PT Daanish Mika Salsa, memperlihatkan gairah kerja dan etos yang tinggi dan menunjukkan sikap selalu siap untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap pelanggannya, serta memiliki ketrampilan, kehandalan, berpenampilan baik dan rapi (*good performance*), bersikap ramah serta mampu berkomunikasi dan menciptakan hubungan yang baik (*good relationship*) dengan jama" ah.

Dengan pelayanan yang maksimal dapat mendatangkan ketenangan, kenyamanan, keselamatan, kekhusyukan, dan keabsahan dalam menjalankan ibadah haji dan umrah dapat mencapai kesempurnaan ibadahnya, dan juga dapat menciptakan citra perusahaan yang baik dan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan sehingga dapat menunjang kemajuan perusahaan di masa yang akan datang.

**B. Implementasi Fatwa DSN-MUI No.108/DSN-MUI/X/2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah pada Tours dan Travel PT Daanish Mika Salsa Kecamatan Sukarame Bandar Lampung**

Berdasarkan Fatwa DSN MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah menimbang bahwa ketentuan hukum mengenai pedoman penyelenggaraan pariwisata berdasarkan prinsip syariah belum diatur dalam fatwa DSN-MUI. Maka untuk mengatasi permasalahan tersebut dan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat untuk penerapan prinsip syariah, kemudian biro perjalanan pariwisata mendirikan biro perjalanan pariwisata berbasis syariah.

Dalam Fatwa DSN MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah yang di

jelaskan dalam bab III, terdapat beberapa ketentuan umum, ketentuan hukum, prinsip umum penyelenggaraan pariwisata syariah, terkait para pihak dan akad, ketentuan terkait hotel syariah, ketentuan terkait wisatawan, ketentuan destinasi wisata, ketentuan spa, sauna, dan massage, ketentuan terkait biro perjalanan wisata syariah, ketentuan terkait pemandu wisata syariah.

Ketentuan Fatwa DSN MUI mengenai akad yang digunakan dalam Pariwisata Syariah adalah akad *Ijarah*, akad *Ju'alah*, dan akad *Wakalah bil ujarah*. Akad *Ijarah* adalah upah atas pemanfaatan sesuatu benda atau imbalan sesuatu kegiatan, atau upah karena melakukan sesuatu. Yang di maksud dengan akad *ijarah* tersebut, Biro Perjalanan Wisata Syariah sebagai pemberi jasa (*Ajir*), dan pelanggan sebagai penyewa (*musta'jir*).

Akad *ju'alah* adalah hadiah atau pemberian seseorang dalam jumlah tertentu kepada orang yang mengerjakan perbuatan khusus, diketahui atau tidak diketahui. Yang di maksud dengan akad *jualah* tersebut, Biro Perjalanan Wisata Syariah sebagai pemberi hadiah dalam jumlah tertentu, dan Pemandu wisata sebagai orang yang mengerjakan perbuatan khusus dan mendapatkan hadiah.

Akad *wakalah bil ujarah* adalah akad pemberian kuasa dengan imbalan (*ujrah*). Yang dimaksud dengan akad tersebut, hotel sebagai wakil dan penyedia tempat sebagai pemberi kuasa untuk menawarkan penyediaannya kepada biro perjalanan wisata syariah.

Menurut kompilasi Hukum Ekonomi Syariah, asas-asas akad yang digunakan dalam Pariwisata Syariah yang terdapat dalam bab II sebagai

berikut; setiap akad dilakukan atas kehendak para pihak sesuai dengan kesepakatan yang ditetapkan, setiap akad dilakukan dengan tujuan yang jelas dan perhitungan yang cermat, setiap akad dilakukan untuk memenuhi kepentingan para pihak, para pihak dalam setiap akad memiliki kedudukan yang setara dan mempunyai hak dan kewajiban yang sama, setiap akad dilakukan secara terbuka, setiap akad dilakukan dengan kemampuan para pihak, setiap akad dilakukan dengan cara saling memberi kemudahan kepada masing-masing pihak, akad yang dibuat oleh para pihak bertujuan untuk mewujudkan kemaslahatan bagi kedua pihak dan tidak menimbulkan kerugian serta memberatkan, akad dilakukan dalam rangka menegakkan kemaslahatan tidak mengandung unsure jebakan, akad dilakukan sesuai syariat Islam dan tidak bertentangan dengan hukum Islam.

Mengenai ketentuan terkait biro perjalanan wisata syariah yang terdapat dalam Fatwa DSN MUI bahwa biro perjalanan wisata syariah wajib menyelenggarakan paket wisata yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Biro perjalanan wisata syariah harus memiliki daftar akomodasi dan destinasi wisata yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Dan juga harus memiliki daftar penyedia makanan dan minuman halal yang memiliki Sertifikat Halal MUI.

Biro perjalanan wisata syariah harus menggunakan jasa Lembaga Keuangan Syariah dalam melakukan pelayanan jasa wisata, baik bank, asuransi, lembaga pembiayaan, lembaga penjaminan, maupun dana pensiun. Harus mengelola dana dan investasinya wajib sesuai dengan prinsip syariah.

Biro perjalanan wisata syariah wajib memiliki panduan wisata yang dapat mencegah terjadinya tindakan syirik, khurafat, maksiat, zina, pornografi, pornoaksi, minuman keras, narkoba dan judi.

Dalam implementasi pelayanan pariwisata syariah pelayanan yang diberikan tours dan travel PT Daanish Mika Salsa yang diberikan kepada pelanggan yaitu tours dan travel sudah menjalankan dengan nilai-nilai Islam, tours dan travel juga telah memberikan pelayanan yang baik tanpa memandang ras dan suku serta memberikan panduan spiritual terhadap pelanggan.

Berdasarkan penjelasan yang penulis paparkan diatas pada dasarnya, penerapan Pariwisata Syariah di tours dan travel PT Daanish Mika Salsa sudah sesuai dengan Fatwa DSN MUI No. 108/DSN-MUI/X/2016 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pariwisata Berdasarkan Prinsip Syariah yang memutuskan bahwa akad Wakalah bilujrah dalam hal ini hotel syariah memberikan kuasa yang disertai dengan ujah dari kepada Biro Perjalanan Wisata Syariah untuk melakukan pernasaran. Jualah dalam hal ini Biro Perjalanan Wisata Syariah meberi janji atau komitmen (*iltizam*) untuk memberikan imbalan (*reward/iwadh/ju'l*) tertentu kepada pemandu wisata (*'anil*) atas pencapaian hasil (*prestasi/natijah*) yang ditentukan dari suatu pekerjaan (obyek akad ju'alah). Sedangkan Ijarah dalam hal ini Biro Perjalanan Wisata Syariah adalah penyedia jasa pelayanan terhadap pelanggan. Pada pelaksanaan pembiayaan pihak biro perjalanan wisata syariah memberikan kemudahan saat melakukan pembiayaan, yang bertujuan agar

pelanggan dapat melakukan pembiayaan dengan mudah dan cepat, yaitu bisa melakukan pembiayaan lewat fia transfer, dengan begitu pelanggan tidak harus susah payah datang ke tours dan travel PT Daanish Mika Salsa untuk melakukan pembiayaannya.