

### BAB III

#### PENYAJIAN DATA

##### A. Bagaimana Peranan PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan Haji dan Umrah.

Pada bab ini penulis menjelaskan hasil penelitian yang telah diperoleh dari lapangan dan disajikan dalam bentuk tabel dan didukung dengan wawancara kepada pimpinan PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru. Dalam penyajian ini disesuaikan dengan rumusan masalah, yaitu peranan PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan Haji dan Umrah. Penyajian data dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 1

##### Jumlah Responden

No	Jenis responden	F	Persentase (%)
A	Laki – laki	7	35 %
B	Perempuan	13	65 %
Jumlah		20	100 %

*Sumber data:* data olahan hasil penelitian 2014

Dari tabel diatas menunjukkan dari 20 responden penelitian terdapat 7 orang responden atau 35 % adalah laki – laki, sedangkan pada alternatif jawaban perempuan berjumlah 13 orang atau 65 %, jadi jumlah responden yang paling tinggi jawabannya adalah perempuan dengan jumlah 65 %.

Tabel 2  
Umur Responden

No	Jenis responden	F	Persentase (%)
A	20 – 25 tahun	9	45 %
B	26 – 30 tahun	6	30 %
C	31 – 35 tahun	2	10 %
D	36 tahun keatas	3	15 %
Jumlah		20	100 %

*Sumber data* : data olahan hasil penelitian 2014

Dari tabel diatas dapat diketahui dari 20 responden penelitian, pada alternatif jawaban 20 – 25 tahun berjumlah 9 orang atau 45 %, 26 – 30 tahun berjumlah 6 orang atau 30 %, 31 – 35 tahun berjumlah 2 orang atau 10 %, dan 36 tahun keatas berjumlah 3 orang atau 15 %. Jadi dapat disimpulkan bahwa yang paling tinggi jawaban adalah 20 – 25 tahun berjumlah 9 orang atau 45 %.

Tabel 3  
Tingkat Pendidikan Responden

No	Jenis responden	F	Persentase (%)
A	SD / sederajat	-	-
B	SMP / sederajat	-	-
C	SMA / sederajat	8	40 %
D	Diploma	5	25 %

E	S1	7	35 %
Jumlah		20	100 %

*Sumber data* : data olahan hasil penelitian 2014

Dari tabel diatas diketahui dari 20 responden penelitian, pada alternatif jawaban SD sederajat, SMP sederajat tidak ada jawaban, SMA sederajat berjumlah 8 orang atau 40 %, Diploma berjumlah 5 orang atau 25 %, dan S1 berjumlah 7 orang atau 35 %. Jadi dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan responden yang paling tinggi jawaban adalah SMA / sederajat berjumlah 8 orang atau 40 %.

Tabel 4

Tingkat Lama Menjadi Karyawan Responden

No	Jenis responden	F	Persentase (%)
A	1 – 2 tahun	13	65 %
B	3 – 4 tahun	3	15 %
C	5 – 6 tahun	2	10 %
D	7 tahun keatas	2	10 %
Jumlah		20	100 %

*Sumber data*: data olahan hasil penelitian 2014

Dari tabel diatas dapat diketahui dari 20 responden penelitian, pada alternatif jawaban 1 – 2 tahun berjumlah 13 orang atau 65 %, 3 – 4 tahun berjumlah 3 orang atau 15 %, 5 – 6 tahun berjumlah 2 orang atau 10 %, dan 7 tahun keatas berjumlah 2 orang atau 10 %. Jadi dapat disimpulkan bahwa yang paling tinggi jawaban adalah 1 – 2 tahun berjumlah 13 orang atau 65 %.

Tabel 5  
Kemudahan Prosedur Pelayanan

No	Jenis responden	F	Persentase (%)
A	Sangat mudah	3	15 %
B	Mudah	16	80 %
C	Kurang mudah	1	5 %
D	Tidak mudah	-	-
Jumlah		20	100 %

*Sumber data:* data olahan hasil penelitian 2014

Dari tabel diatas dapat diketahui dari 20 responden penelitian, pada alternatif jawaban tidak mudah tidak mendapat jawaban, kurang mudah mendapat jawaban 1 orang atau 5 %, mudah mendapat jawaban 16 orang atau 80 %, dan sangat mudah mendapat jawaban 3 orang atau 15 %. Jadi dapat disimpulkan bahwa kemudahan prosedur pelayanan yang paling tinggi jawaban adalah mudah berjumlah 16 orang atau 80 %.

Tabel 6  
Kejelasan dan Kepastian Dalam Pelayanan

No	Jenis responden	F	Persentase (%)
A	Sangat jelas	6	30 %

B	Jelas	12	60 %
C	Kurang jelas	2	10 %
D	Tidak jelas	-	-
Jumlah		20	100 %

*Sumber data:* data olahan hasil penelitian 2014

Dari tabel diatas dapat diketahui dari 20 responden penelitian, pada alternatif jawaban tidak jelas tidak mendapatkan jawaban, kurang jelas mendapatkan jawaban berjumlah 2 orang atau 10 %, jelas mendapatkan jawaban berjumlah 12 orang atau 60 %, dan sangat jelas mendapatkan jawaban berjumlah 6 orang atau 30 %. Jadi kejelasan dan kepastian dalam pelayanan yang paling tinggi jawaban adalah jelas berjumlah 12 orang atau 60 %.

Tabel 7

Tanggungjawab Dalam Memberikan Pelayanan

No	Jenis responden	F	Persentase (%)
A	Sangat bertanggungjawab	3	15 %
B	bertanggungjawab	15	75 %
C	Kurang bertanggungjawab	2	10 %
D	Tidak bertanggungjawab	-	-
Jumlah		20	100 %

*Sumber data:* data olahan hasil penelitian 2014

Dari tabel diatas dapat diketahui dari 20 responden penelitian, pada alternatif jawaban tidak bertanggungjawab tidak mendapatkan jawaban, kurang bertanggungjawab mendapatkan jawaban berjumlah 2 orang atau 10 %,

bertanggungjawab mendapat jawaban berjumlah 15 orang atau 75 %, dan sangat bertanggungjawab mendapat jawaban berjumlah 3 orang atau 15 %. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggungjawab dalam memberikan pelayanan yang paling tinggi jawaban adalah bertanggungjawab berjumlah 15 orang atau 75 %.

Tabel 8  
Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

No	Jenis responden	F	Persentase (%)
A	Sangat mampu	4	20 %
B	Mampu	14	70 %
C	Kurang mampu	2	10 %
D	Tidak mampu	-	-
Jumlah		20	100 %

*Sumber data:* data olahan hasil penelitian 2014

Dari tabel diatas dapat diketahui dari 20 responden penelitian, pada alternatif jawaban tidak mampu tidak mendapatkan jawaban, kurang mampu mendapatkan jawaban berjumlah 2 orang atau 10 %, mampu mendapatkan jawaban berjumlah 14 orang atau 70 %, sangat mampu mendapatkan jawaban berjumlah 4 orang atau 20 %. Jadi dapat disimpulkan bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang paling tinggi jawaban adalah mampu berjumlah 14 orang atau 70%.

Tabel 9  
Kecepatan Pelayanan

No	Jenis responden	F	Persentase (%)
----	-----------------	---	----------------

A	Sangat cepat	2	10 %
B	cepat	13	65 %
C	Kurang cepat	5	25 %
D	Tidak cepat	-	-
Jumlah		20	100 %

*Sumber data:* data olahan hasil penelitian 2014

Dari tabel diatas dapat diketahui dari 20 responden penelitian, pada alternatif jawaban tidak cepat tidak mendapatkan jawaban, kurang cepat mendapatkan jawaban berjumlah 5 orang atau 25 %, cepat mendapatkan jawaban berjumlah 13 orang atau 65 %, dan sangat cepat mendapatkan jawaban berjumlah 2 orang atau 10 %. Jadi dapat disimpulkan bahwa kecepatan pelayanan yang paling tinggi jawaban adalah cepat berjumlah 13 orang atau 65 %.

Tabel 10  
Keadilan Untuk Mendapatkan Pelayanan

No	Jenis responden	F	Persentase (%)
A	Sangat adil	2	10 %
B	Adil	16	80 %
C	Kurang adil	2	10 %
D	Tidak adil	-	-
Jumlah		20	100 %

*Sumber data:* data olahan hasil penelitian 2014

Dari tabel diatas dapat diketahui dari 20 responden penelitian, pada alternatif jawaban tidak adil tidak mendapatkan jawaban, kurang adil mendapatkan jawaban

berjumlah 2 orang atau 10 %, adil mendapatkan jawaban berjumlah 16 orang atau 80 %, dan sangat adil mendapatkan jawaban berjumlah 2 orang atau 10 %. Jadi dapat disimpulkan bahwa keadilan untuk mendapatkan pelayanan yang paling tinggi jawaban adalah adil berjumlah 16 orang atau 80 %.

Tabel 11

Kewajaran Biaya Untuk Mendapatkan Pelayanan

No	Jenis responden	F	Persentase (%)
A	Sangat wajar	1	5 %
B	wajar	19	95 %
C	Kurang wajar	-	-
D	Tidak wajar	-	-
Jumlah		20	100 %

*Sumber data:* data olahan hasil penelitian 2014

Dari tabel diatas dapat diketahui dari 20 responden penelitian, pada alternatif jawaban tidak wajar tidak mendapatkan jawaban, kurang wajar tidak mendapatkan jawaban, wajar mendapatkan jawaban berjumlah 19 orang atau 95 %, dan sangat wajar mendapatkan jawaban berjumlah 1 orang atau 5 %. Jadi dapat disimpulkan bahwa kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan yang paling tinggi jawaban adalah wajar berjumlah 19 orang atau 95 %.

Tabel 12

## Kesesuaian Antara Yang Dibayar Dengan Biaya Yang Telah Ditetapkan

No	Jenis responden	F	Persentase (%)
A	Sangat sesuai	3	15 %
B	Sesuai	17	85 %
C	Kurang sesuai	-	-
D	Tidak sesuai	-	-
Jumlah		20	100 %

*Sumber data:* data olahan hasil penelitian 2014

Dari tabel diatas dapat diketahui dari 20 responden penelitian, pada alternatif jawaban tidak sesuai tidak mendapatkan jawaban, kurang sesuai tidak mendapatkan jawaban, sesuai mendapatkan jawaban berjumlah 17 orang atau 85%, dan sangat sesuai mendapatkan jawaban berjumlah 3 orang atau 15 %. Jadi dapat disimpulkan bahwa kesesuaian antara yang dibayar dengan biaya yang telah ditetapkan yang paling tinggi jawaban adalah sesuai berjumlah 17 orang atau 85%.

Tabel 13

## Pelaksanaan Terhadap Jadwal Waktu Pelayanan

No	Jenis responden	F	Persentase (%)
A	Selalu tepat	6	30 %
B	Kadang-kadang tepat	12	60 %
C	Kurang tepat	2	10 %
D	Selalu tidak tepat	-	-

Jumlah		20	100 %
--------	--	----	-------

*Sumber data:* data olahan hasil penelitian 2014

Dari tabel diatas dapat diketahui dari 20 responden penelitian, pada alternatif jawaban selalu tidak tepat tidak mendapatkan jawaban, kurang tepat mendapatkan jawaban berjumlah 2 orang atau 10 %, kadang – kadang tepat mendapatkan jawaban berjumlah 12 orang atau 60 %, dan selalu tepat mendapatkan jawaban 6 orang atau 30 %. Jadi dapat disimpulkan bahwa ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan yang paling tinggi jawaban adalah kadang-kadang tepat berjumlah 12 orang atau 60 %.

Tabel 14

#### Kenyamanan di Lingkungan Pelayanan

No	Jenis responden	F	Persentase (%)
A	Sangat nyaman	12	60 %
B	Nyaman	8	40 %
C	Kurang nyaman	-	-
D	Tidak nyaman	-	-
Jumlah		20	100 %

*Sumber data:* data olahan hasil penelitian 2014

Dari tabel diatas dapat diketahui dari 20 responden penelitian, pada alternatif jawaban tidaknyaman tidak mendapatkan jawaban, kurang nyaman tidak mendapatkan jawaban, nyaman mendapatkan jawaban berjumlah 8 orang atau 40%, dan sangat nyaman mendapatkan jawaban berjumlah 12 orang atau 60 %. Jadi dapat

disimpulkan bahwa kenyamanan di lingkungan pelayanan yang paling tinggi jawaban adalah sangat nyaman berjumlah 12 orang atau 60 %.

Tabel 15  
Keamanan Pelayanan

No	Jenis responden	F	Persentase (%)
A	Sangat aman	13	65 %
B	Aman	7	35 %
C	Kurang aman	-	-
D	Tidak aman	-	-
Jumlah		20	100 %

*Sumber data:* data olahan hasil penelitian 2014

Dari tabel diatas dapat diketahui dari 20 responden penelitian, pada alternatif jawaban tidak aman tidak mendapatkan jawaban, kurang aman tidak mendapatkan jawaban, aman mendapatkan jawaban berjumlah 7 orang atau 35 %, dan sangat aman mendapatkan jawaban berjumlah 13 orang atau 65 %. Jadi dapat disimpulkan bahwa keamanan pelayanan yang paling tinggi jawaban adalah sanagat aman berjumlah 13 orang atau 65 %.

**B. Tanggapan jamaah terhadap peranan PT. Silvel Silk Tour & Travel dalam meningkatkan pelayanan Haji dan Umrah di Pekanbaru.**

TABEL 16

Jumlah Responden

No	Jenis responden	F	Persentase (%)
A	Laki – laki	11	29,7 %
B	Perempuan	26	70,3 %
Jumlah		37	100 %

*Sumber data:* data olahan hasil penelitian 2014

Dari tabel diatas menunjukkan dari 37 responden penelitian terdapat 11 orang responden atau 29,7 % adalah laki – laki, sedangkan pada alternatif jawaban perempuan berjumlah 26 orang atau 70,3 %, jadi jumlah responden yang paling tinggi jawabannya adalah perempuan dengan jumlah 26 orang atau 70,3 %.

Tabel 17  
Umur Responden

No	Jenis responden	F	Persentase (%)
A	20 – 25 tahun	2	5,4 %
B	26 – 30 tahun	8	21,6 %
C	31 – 35 tahun	16	43,3 %
D	36 tahun keatas	11	29,7 %
Jumlah		37	100 %

*Sumber data :* data olahan hasil penelitian 2014

Dari tabel diatas dapat diketahui dari 37 responden penelitian, pada alternatif jawaban 20 – 25 tahun berjumlah 2 orang atau 5,4 %, 26 – 30 tahun berjumlah 8

orang atau 21,6 %, 31 – 35 tahun berjumlah 16 orang atau 43,3 %, dan 36 tahun keatas berjumlah 11 orang atau 29,7 %. Jadi dapat disimpulkan bahwa yang paling tinggi jawaban adalah 31-35 tahun berjumlah 16 orang atau 43,3 %.

Tabel 18  
Tingkat Pendidikan Responden

No	Jenis responden	F	Persentase (%)
A	SD / sederajat	2	5,4 %
B	SMP / sederajat	7	18,9 %
C	SMA / sederajat	10	27 %
E	S1	18	48,6 %
Jumlah		37	100 %

*Sumber data* : data olahan hasil penelitian 2014

Dari tabel diatas diketahui dari 37 responden penelitian, pada alternatif jawaban SD sederajat berjumlah 2 Orang atau 5,4 %, SMP sederajat berjumlah 7 orang atau 18,9%, SMA sederajat berjumlah 10 orang atau 27 %, dan S1 berjumlah 18 orang atau 48,6 %. Jadi dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan responden yang paling tinggi jawaban adalah S1 berjumlah 18 orang atau 48,7 %.

Tabel 19  
Kemudahan Prosedur Pelayanan

No	Jenis responden	F	Persentase (%)
A	Sangat mudah	2	5,4 %
B	Mudah	16	43,2 %

C	Kurang mudah	10	27 %
D	Tidak mudah	9	24,4 %
Jumlah		37	100 %

*Sumber data:* data olahan hasil penelitian 2014

Dari tabel diatas dapat diketahui dari 37 responden penelitian, pada alternatif jawaban tidak mudah mendapat jawaban 9 orang atau 24,4 %, kurang mudah mendapat jawaban 10 orang atau 27 %, mudah mendapat jawaban 16 orang atau 43,2 %, dan sangat mudah mendapat jawaban 2 orang atau 5,4 %. Jadi dapat disimpulkan bahwa kemudahan prosedur pelayanan yang paling tinggi jawaban adalah mudah berjumlah 16 orang atau 43,2 %.

Tabel 20  
Kejelasan dan Kepastian Dalam Pelayanan

No	Jenis responden	F	Persentase (%)
A	Sangat jelas	1	2,7 %
B	Jelas	20	54 %
C	Kurang jelas	12	32,4 %
D	Tidak jelas	4	10,8 %
Jumlah		37	100 %

*Sumber data:* data olahan hasil penelitian 2014

Dari tabel diatas dapat diketahui dari 37 responden penelitian, pada alternatif jawaban tidak jelas mendapat jawaban 4 orang atau 10,8 %, kurang jelas

mendapatkan jawaban berjumlah 12 orang atau 32,4 %, jelas mendapatkan jawaban berjumlah 20 orang atau 54 %, dan sangat jelas mendapatkan jawaban berjumlah 1 orang atau 2,7 %. Jadi kejelasan dan kepastian dalam pelayanan yang paling tinggi jawaban adalah jelas berjumlah 20 orang atau 54 %.

Tabel 21  
Tanggungjawab Dalam Memberikan Pelayanan

No	Jenis responden	F	Persentase (%)
A	Sangat bertanggungjawab	10	27 %
B	bertanggungjawab	17	45,9 %
C	Kurang bertanggungjawab	7	18,9 %
D	Tidak bertanggungjawab	3	8,1 %
Jumlah		37	100 %

*Sumber data:* data olahan hasil penelitian 2014

Dari tabel diatas dapat diketahui dari 37 responden penelitian, pada alternatif jawaban tidak bertanggungjawab mendapatkan jawaban berjumlah 3 orang atau 27 %, kurang bertanggungjawab mendapatkan jawaban berjumlah 7 orang atau 18,9 %, bertanggungjawab mendapat jawaban berjumlah 17 orang atau 45,9 %, dan sangat bertanggungjawab mendapat jawaban berjumlah 10 orang atau 27 %. Jadi dapat disimpulkan bahwa tanggungjawab dalam memberikan pelayanan yang paling tinggi jawaban adalah bertanggungjawab berjumlah 17 orang atau 45,9 %.

Tabel 22  
Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

No	Jenis responden	F	Persentase (%)
----	-----------------	---	----------------

A	Sangat mampu	5	13,5 %
B	Mampu	10	27%
C	Kurang mampu	18	48,6 %
D	Tidak mampu	4	10,8
Jumlah		37	100 %

*Sumber data:* data olahan hasil penelitian 2014

Dari tabel diatas dapat diketahui dari 37 responden penelitian, pada alternatif jawaban tidak mampu mendapat jawaban 4 orang atau 10,8 %, kurang mampu mendapatkan jawaban berjumlah 18 orang atau 48,6 %, mampu mendapatkan jawaban berjumlah 10 orang atau 27 %, sangat mampu mendapatkan jawaban berjumlah 5 orang atau 13,5 %. Jadi dapat disimpulkan bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang paling tinggi jawaban adalah kurang mampu berjumlah 18 orang atau 48,6%.

Tabel 23  
Kecepatan Pelayanan

No	Jenis responden	F	Persentase (%)
A	Sangat cepat	5	13,5 %
B	cepat	14	37,8 %
C	Kurang cepat	16	43,2 %
D	Tidak cepat	2	54
Jumlah		37	100 %

*Sumber data:* data olahan hasil penelitian 2014

Dari tabel diatas dapat diketahui dari 37 responden penelitian, pada alternatif jawaban tidak cepat mendapat jawaban 2 orang atau 5,4 %, kurang cepat mendapatkan jawaban berjumlah 16 orang atau 43,2 %, cepat mendapatkan jawaban berjumlah 14 orang atau 37,8 %, dan sangat cepat mendapatkan jawaban berjumlah 5 orang atau 13,5 %. Jadi dapat disimpulkan bahwa kecepatan pelayanan yang paling tinggi jawaban adalah kurang cepat berjumlah 16 orang atau 43,2 %.

Tabel 24

Keadilan Untuk Mendapatkan Pelaynan

No	Jenis responden	F	Persentase (%)
A	Sangat adil	3	8,1 %
B	Adil	22	59,4 %
C	Kurang adil	8	21,6%
D	Tidak adil	4	10,8 %
Jumlah		37	100 %

*Sumber data:* data olahan hasil penelitian 2014

Dari tabel diatas dapat diketahui dari 37 responden penelitian, pada alternatif jawaban tidak adil mendapat jawaban 4 orang atau 10,8 %, kurang adil mendapatkan jawaban berjumlah 8 orang atau 21 %, adil mendapatkan jawaban berjumlah 22 orang atau 59,4 %, dan sangat adil mendapatkan jawaban berjumlah 3 orang atau 8,1 %. Jadi dapat disimpulkan bahwa keadilan untuk mendapatkan pelayanan yang paling tinggi jawaban adalah adil berjumlah 22 orang atau 59,4 %.

Tabel 25

Kewajaran Biaya Untuk Mendapatkan Pelayanan

No	Jenis responden	F	Persentase (%)
A	Sangat wajar	5	13,5 %
B	wajar	19	51,3 %
C	Kurang wajar	8	21,6 %
D	Tidak wajar	5	13,5 %
Jumlah		37	100 %

*Sumber data:* data olahan hasil penelitian 2014

Dari tabel diatas dapat diketahui dari 37 responden penelitian, pada alternatif jawaban tidak wajar mendapat jawaban 5 orang atau 13,5 %, kurang wajar mendapat jawaban 8 orang atau 21,6 %, wajar mendapatkan jawaban berjumlah 19 orang atau 51,3 %, dan sangat wajar mendapatkan jawaban berjumlah 5 orang atau 13,5 %. Jadi dapat disimpulkan bahwa kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan yang paling tinggi jawaban adalah wajar berjumlah 19 orang atau 51,3 %.

Tabel 26

Kesesuaian Antara Yang Dibayar Dengan Biaya Yang Telah Ditetapkan

No	Jenis responden	F	Persentase (%)
A	Sangat sesuai	4	10,8 %
B	Sesuai	20	54 %
C	Kurang sesuai	10	27 %
D	Tidak sesuai	3	8,1 %
Jumlah		37	100 %

*Sumber data:* data olahan hasil penelitian 2014

Dari tabel diatas dapat diketahui dari 37 responden penelitian, pada alternatif jawaban tidak sesuai mendapat jawaban 3 orang atau 8,1 %, kurang sesuai mendapat jawaban 10 orang atau 27 %, sesuai mendapatkan jawaban berjumlah 20 orang atau 54 %, dan sangat sesuai mendapatkan jawaban berjumlah 4 orang atau 10,8 %. Jadi dapat disimpulkan bahwa kesesuaian antara yang dibayar dengan biaya yang telah ditetapkan yang paling tinggi jawaban adalah sesuai berjumlah 20 orang atau 54 %.

Tabel 27

Pelaksanaan Terhadap Jadwal Waktu Pelayanan

No	Jenis responden	F	Persentase (%)
A	Selalu tepat	-	-
B	Kadang-kadang tepat	18	48,6 %
C	Kurang tepat	15	40,5 %
D	Selalu tidak tepat	4	10,8 %
Jumlah		37	100 %

*Sumber data:* data olahan hasil penelitian 2014

Dari tabel diatas dapat diketahui dari 37 responden penelitian, pada alternatif jawaban selalu tidak tepat mendapat jawaban 4 orang atau 10,8 %, kurang tepat mendapatkan jawaban berjumlah 15 orang atau 40 %, kadang – kadang tepat mendapatkan jawaban berjumlah 18 orang atau 48,6 %, dan selalu tepat tidak mendapatkan jawaban. Jadi dapat disimpulkan bahwa ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan yang paling tinggi jawaban adalah kadang-kadang tepat berjumlah 18 orang atau 48,6 %.

Tabel 28

Kenyamanan di Lingkungan Pelayanan

No	Jenis responden	F	Persentase (%)
A	Sangat nyaman	17	45,9 %
B	Nyaman	10	27 %
C	Kurang nyaman	6	16,2 %
D	Tidak nyaman	4	10,8 %

Jumlah		37	100 %
--------	--	----	-------

*Sumber data:* data olahan hasil penelitian 2014

Dari tabel diatas dapat diketahui dari 37 responden penelitian, pada alternatif jawaban tidak nyaman mendapat jawaban 4 orang atau 10,8 %, kurang nyaman mendapat jawaban 6 orang atau 16,2 %, nyaman mendapatkan jawaban berjumlah 10 orang atau 27 %, dan sangat nyaman mendapatkan jawaban berjumlah 17 orang atau 45,9 %. Jadi dapat disimpulkan bahwa kenyamanan di lingkungan pelayanan yang paling tinggi jawaban adalah sangat nyaman berjumlah 17 orang atau 45,9 %.

Tabel 29  
Keamanan Pelayanan

No	Jenis responden	F	Persentase (%)
A	Sangat aman	15	40,5 %
B	Aman	13	35,1 %
C	Kurang aman	9	24,3 %
D	Tidak aman	-	-

Jumlah		37	100 %
--------	--	----	-------

*Sumber data:* data olahan hasil penelitian 2014

Dari tabel diatas dapat diketahui dari 37 responden penelitian, pada alternatif jawaban tidak aman tidak mendapatkan jawaban, kurang aman mendapat jawaban 9 orang atau 24,3 %, aman mendapatkan jawaban berjumlah 13 orang atau 35,1 %, dan sangat aman mendapatkan jawaban berjumlah 15 orang atau 40,5 %. Jadi dapat disimpulkan bahwa keamanan pelayanan yang paling tinggi jawaban adalah sangat aman berjumlah 15 orang atau 40,5 %.

hasil wawancara kepada pimpinan PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru, yang berhubungan peranan PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan jamaah Haji dan Umrah. Dijelaskan oleh Moch Chozin Sofyan, ada beberapa hal yang mendukung terhadap berperannya PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru yaitu sebagai berikut:

### **1. Merekrut orang-orang yang memiliki *skill* dan ramah**

Bapak Moch Chozin Sofyan, menjelaskan usaha untuk dapat memilih calon karyawan yang memiliki kemampuan baik yang dilakukan TP. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru adalah dengan mengutamakan yang memiliki pandangan kedepan betapa pentingnya seorang pelanggan demi berjalannya suatu bisnis, hal tersebut dapat dilihat dari bagaimana calon karyawan memberikan tanggapan atas pertanyaan tentang cara penyelesaian masalah pelayanan pelanggan, diwawancara.

Beberapa contoh situasi yang dapat digunakan untuk menantang para kandidat yaitu:

- a. Seorang pelanggan berjalan masuk dan berniat mengembalikan produk yang telah mereka beli beberapa bulan yang lalu (atau misal mengembalikan tiket), bagaimana menangani situasi seperti ini?
- b. Saat menerima telepon dari seorang pelanggan yang marah, bagaimana menenangkan mereka?
- c. Seorang pelanggan menelepon dan mengatakan kalau mereka belum menerima produk yang dipesan, apa yang dilakukan?

Jawaban yang diucapkan akan mempersentasikan beberapa hal mengenai diri calon karyawan. Pertama, akan memperoleh gambaran bagaimana orientasi pelanggan yang mereka miliki. Kedua, akan mampu melihat seberapa yakin mereka dalam membuat keputusan. Ketiga, akan membuat wawancara memperkirakan keputusan tersebut. Proses ini akan mempermudah memilih siapa sesungguhnya tepat untuk bekerja.

Dijelaskannya lagi, bahwa Keuntungan dari merekrut orang-orang yang memiliki kemampuan bagus dalam pelayanan dan ramah untuk suatu usaha jasa adalah akan meningkatkan citra perusahaan. Jika seorang petugas pelayanan kinerjanya bagus selalu menyapa dan melayani konsumen dengan sepenuh hati, sopan dan ramah, biasanya pelanggan akan lebih leluasa dalam mengungkapkan keinginannya karena mereka merasa aman, nyaman, bahagia dan tenang.

Hal ini bisa menciptakan hubungan yang harmonis antara petugas pelayanan dengan konsumen, dan akan memungkinkan seorang konsumen menjadi pelanggan

setia bagi perusahaan. Jika para pelanggan setia, maka mereka akan lebih sering membeli dan membayar lebih banyak untuk membeli produk dari perusahaan tersebut. Sehingga bisa diharapkan pelanggan tersebut akan bersikap loyal terhadap perusahaan.<sup>1</sup>

## **2. Mempekerjakan dan mengadakan pelatihan kerja (job training) yang baik.**

Bapak Moch Chozin Sofyan, menjelaskan perekrutan dan pelatihan kerja yang baik akan berkontribusi kepada keberhasilan organisasi, dan merupakan saran penting untuk mencapai keberhasilan suatu program pelayanan pelanggan.

Dengan komitmen untuk memberikan pelayanan yang sangat baik, maka perekrutan para calon karyawan perlu diperhatikan. Dalam artian orang yang direkrut bukan orang yang hanya memahami tugasnya saja, akan tetapi juga harus memiliki penilaian yang baik dan nyaman dengan keputusan yang diambarnya sendiri. Jika perusahaan melakukan perekrutan dan pelatihan karyawan secara baik, maka perusahaan akan memiliki para karyawan yang produktif.<sup>2</sup>

## **3. Berusaha untuk memberikan perhatian secara individual.**

Bapak Moch Chozin Sofyan, menjelaskan memberikan perhatian secara individu kepada konsumen baik akan, saat dan pasca menggunakan jasa perusahaan. Sebagai contoh adalah menyapa tamu yang datang atau telepon dengan ramah, menawarkan bantuan, melayani dengan sungguh-sungguh, mengingatkan tentang *chek in* ke bandara.<sup>3</sup>

## **4. Mengumpulkan informasi.**

---

<sup>1</sup> Wawancara, 02 April 2014

<sup>2</sup> Wawancara, 02 April 2014

<sup>3</sup> Wawancara, 02 April 2014

Diungkapkan oleh bapak Moch Chozivn Sofyan untuk mengumpulkan informasi dapat diperoleh dengan menerapkan 3 strategi yaitu:

- a. Melakukan penelitian pada organisasi perusahaan untuk menentukan bagaimana para karyawan dalam memandang para pelanggan.
- b. Memperhatikan para pesaing, bagaimana mereka menangani para pelanggannya dan memberikan penilaian perihal program-program pelayanan pelanggan.
- c. Berkomunikasi kepada pelanggan dan mencari tahu apa yang mereka harapkan dari perusahaan.<sup>4</sup>

## **5. Menentukan tujuan dan kebijakan**

Bapak Moch Chozin Sofyan, mengungkapkan pada poin ini, pimpinan bekerja dengan para karyawan untuk menetapkan tujuan dan kebijakan yang akan memadu dengan program perusahaan untuk bisa diterapkan secara peraktek. Hal yang cukup penting dalam penentuan tujuan dan kebijakan adalah pemberian informasi yaitu, dengan memberikan para karyawan data-data yang akan membantu mereka dalam bekerja lebih baik.<sup>5</sup>

## **6. Mendukung para karyawan dan memberikan insentif.**

Menurut bapak Moch Chozin Sofyan, bahwa para karyawan yang menghadapi tantangan dalam program pelayanan pelanggan harus mendapat banyak dukungan dari pihak manajemen. Perusahaan juga harus mengenalkan konsep

---

<sup>4</sup> Wawancara, 02 April 2014

<sup>5</sup> Wawancara, 02 April 2014

organisasi yang akan membawa perubahan yang berarti dalam lingkungan yang menunjang.

Sistem penunjang yang baik akan membantu para karyawan menyesuaikan diri dan mencapai kesuksesan. Sistem insentif yang baik akan menginspirasi karyawan untuk berjuang mencapai lebih banyak keberhasilan.<sup>6</sup>

Dikatakan lagi, bahwa ada beberapa point pelayanan yang baik yaitu:

a. Kesederhanaan

Kesederhanaan pelayanan merupakan hal penting dalam memberikan pelayanan dalam arti prosedur atau tata cara pelayanan dapat dipahami oleh jamaah yang menggunakan jasa travel siver silk tour & travel. Seperti yang diungkapkan oleh ibu Norvina, bahwa prosedur pelayanan yang diterapkan oleh PT. Silver silk Tour & Travel Pekanbaru khususnya pada jamaah haji dan umrah sudah diselenggarakan secara mudah dipahami, tidak berbelit-belit, mudah untuk dilaksanakan dan lancer. Dari pernyataan dari informasi diatas, dapat disimpulkan bahwa kesederhanaan dalam pelayanan di PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru cukup baik dan dapat dipahami oleh jamaah.<sup>7</sup>

b. Kejelasan dan kepastian pelayanan

Diungkapkan oleh Ibu Norvina , bahwa Kejelasan dan kepastian dalam pelayanan merupakan hal yang sangat penting bagi jamaah. Oleh karena itu, karyawan pelaksana pelayanan diharapkan dapat tanggap dan

---

<sup>6</sup> Wawancara, 02 April 2014

<sup>7</sup> Wawancara, 02 April 2014

bertanggung jawab dengan tugas serta tanggungjawabnya sebagai pemberi pelayanan. Pihak pelaksana pelayanan harus bisa menjelaskan secara rinci prosedur serta persyaratan yang harus dilengkapi kepada calon jamaah haji dan umrah. Ditegas oleh bapak Much Chozin Sofyan, bahwa kejelasan dan kepastian dalam memberikan pelayanan oleh pelaksana pelayanan didukung dengan brosur –brostur perjalanan yang akan mempermudah dan memperjelas dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah Haji dan Umrah.<sup>8</sup>

c. Keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan

Calon jamaah Haji dan Umrah pada dasarnya ingin memperoleh pelayanan yang aman dan nyaman . Diungkapkan oleh Ibuk Norvina , bahwa menjamin setiap kerahasiaan jamaah yang menggunakan jasa PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru. Di tegaskan oleh bapak Much Chozin Sofyan, bahwa menjaga rahasia calon jamaah Haji dan Umrah merupakan ukuran kepercayaan calon jamaah Haji dan Umrah kepada karyawan kami. Kemudian kenyamanan merupakan salah satu pendukung kelancaran dalam pelaksanaan pelayanan oleh karyawan yang melayani terhadap jamaah yang dilayani. Kenyamanan didukung dengan tersedianya sarana dan prasarana yang baik, suasana ruangan yang nyaman, udara dalam ruangan yang sejuk, tidak berisik dan tenang.<sup>9</sup>

d. Ketepatan waktu dalam pelayanan

---

<sup>8</sup> Wawancara, 02 April 2014

<sup>9</sup> Wawancara, 02 April 2014

Diungkapkan oleh bapak Much Chozin Sofyan, bahwa pemberian pelayanan di kantor PT. Silk Tour & Travel Pekanbaru dilaksanakan secara tepat dan cepat, dalam arti karyawan yang melayani sesuai dengan batas waktu normal, tidak membicarakan hal-hal diluar konteks pekerjaan seperti masalah pribadi secara berlebihan dan berbelit-belit sehingga membuat jamaah menjadi bosan dan tidak betah. Masalah tersebut akan berdampak buruk kepada karyawan yang melayani dan bahkan kepada perusahaan sehingga jamaah malas untuk berhubungan kembali.<sup>10</sup>

e. Keadilan merata dalam pelayanan.

Pelayanan yang diberikan kepada jamaah Haji dan Umrah harus mencakup seluruh lapisan jamaah dan mengutamakan kepuasan pelayanan. Diungkapkan oleh bapak Much Chozin Sofyan, bahwa keadilan dalam memberikan pelayanan tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah.<sup>11</sup>

f. Kepastian biaya pelayanan

Biaya dalam penyelenggara pelayanan harus ditetapkan secara wajar tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran. Diungkapkan oleh bapak Much Chozin Sofyan, bahwa pelayanan yang ditetapkan di kantor PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru sudah sesuai aturan, tidak menuntut

---

<sup>10</sup> Wawancara, 02 April 2014

<sup>11</sup> Wawancara, 02 April 2014

biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran, sehingga mampu memberikan kepercayaan kepada calon jamaah.<sup>12</sup>

g. Kedisiplinan pelayanan

Diungkapkan oleh bapak Much Chozin Sofyan, bahwa edisiplinan pelayanan merupakan kesungguhan karyawan dalm memberikan pelayanan tertama konsestensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Menurut ibu Norvina bahwa karyawan yang memberikan pelayanan mempunyai tanggungjawab yang besar terhadap jalannya urusan pelayanan, untuk itu dibutuhkan karyawan yang bertanggungjawab serta keahlian dan ketarampilan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah dari awal hingga selesai.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Wawancara, 02 April 2014

<sup>13</sup> Wawancara, 02 April 2014