































**b. Haji Plus**

## 1) Program Haji Plus

## (a) Arbain (Sholat 40 waktu di masjid Nabawi)

(1) Waktu 29 Hari

(2) Harga \$10000

## (b) Non Arbain

(1) Waktu 14 Hari

(2) Harga \$14000

## 2) Skema Pembayaran Haji Plus

(a) Daftar dengan isi formulir pendaftaran, dengan membayar porsi sebesar \$4500 untuk mendapat porsi, paling lama 1 minggu untuk keadaan normal

(b) Harga belum mengikat

(c) Harga belum termasuk

(1) Airport tax, handling dan perlengkapan ibadah

(2) Tiket Sub-CGK PP

(3) Dam \$200

(4) Qurban \$200

(5) Pelunasan 6 bulan sebelum keberangkatan dengan nominal harga sesuai ketentuan pemerintah pada saat pelunasan.



























15.30	di exsecutive lounge, proses boarding & cek imigrasi, ruang tunggu keberangkatan	Handling + TL	khusus exsecutive lounge
16.55	Take off Surabaya menuju Madinah dengan Saudi Arabian Airlines SV 2059	Team Handling + TL	Pelayanan sesuai dengan penerbangan yang digunakan
22.55	Tiba di Bandara Prince Mohammed Madinah dilanjutkan dengan proses imigrasi dan pengambilan bagasi, jamaah dijemput oleh staff perwakilan dilanjutkan perjalanan menuju hotel dengan Bus.	TL + Mutawif	Membantu para jamaah dalam melakukan proses imigrasi dan pengambilan bagasi
22.30	Tiba di hotel, pembagian kunci kamar dan istirahat	TL + Mutawif	Memberikan fasilitas hotel sesuai dengan hotel yang ditempatinya
<b>HARI KE-2</b>	<b>MADINAH (JUMAT, 27 MEI 2016)</b>		
03.00	Shalat tahajud dan subuh bersama di Masjid Nabawi	TL + Mutawif	Memberikan wejangan oleh Mutawwif
06.00-07.00	Makan pagi di Hotel	TL + Mutawif	Makanan yang diberikan makanan indonesia, menu bisa request.
07.30- Selesai	Pengenalan lingkungan sekitar Masjid Nabawi dengan mengunjungi Makam Rasulullah, Roudhoh, dan Mihrab di Masjid Nabawi (bagi jamaah putra). Dan bagi jamaah yang putri akan diantar oleh muthawifah	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawwif
12.15-14.00	Sholat Jumat berjamaah di Masjid Nabawi, kemudian makan siang	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawwif
15.15-17.00	Shalat ashar berjamaah di Masjid Nabawi, dilanjutkan ziarah museum asmaul khusnah,	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawwif

	masjid abubakar, masjid gumamah, masjid ali, dll		
17.30-21.00	Shalat magrib dan isya berjamaah di Masjid Nabawi, makan malam	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawwif
22.00	Istirahat	TL + Mutawif	
<b>HARI KE-3</b>	<b>ZIARAH – MADINAH (SABTU, 28 MEI 2016)</b>		
03.00	Shalat tahajud dan subuh bersama di Masjid Nabawi	TL + Mutawif	Memberikan wejangan oleh Mutawwif
06.00-07.00	Makan pagi di Hotel	TL + Mutawif	Makanan yang diberikan makanan indonesia, menu bisa request.
07.30-11.00	Ziaroh kota Madinah mengunjungi tempat-tempat bersejarah antara lain Masjid Quba, Kebun Kurma, Jabal Uhud, Masjid Qiblatain, dan Masjid Khandaq	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawwif
12.15-14.00	Sholat dhuhur berjamaah di Masjid Nabawi, kemudian makan siang	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawwif
15.15-17.00	Shalat ashar berjamaah di Masjid Nabawi dan memperbanyak ibadah	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawwif
17.30-21.00	Shalat magrib dan isya berjamaah di Masjid Nabawi, makan malam	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawwif
22.00	Istirahat	TL + Mutawif	
<b>HARI KE-4</b>	<b>MADINAH (MINGGU, 29 MEI 2016)</b>		
03.00	Shalat tahajud dan subuh bersama di Masjid Nabawi	TL + Mutawif	Memberikan wejangan oleh Mutawwif
06.00-09.00	Makan pagi di Hotel	TL + Mutawif	Makanan yang diberikan makanan indonesia, menu bisa request.
12.15-14.00	Sholat duhur berjamaah di Masjid Nabawi kemudian makan siang	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawwif
15.15-16.30	Shalat ashar berjamaah di Masjid Nabawi dan	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan

	memperbanyak ibadah		Mutawwif
17.30-21.00	Shalat magrib dan isya berjamaah di Masjid Nabawi, makan malam	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawwif
22.00	Istirahat	TL + Mutawif	
<b>HARI KE-5</b>	<b>MADINAH – BIR ALI – MAKKAH (SENIN, 30 MEI 2016)</b>		
03.00	Shalat tahajud dan subuh bersama di Masjid Nabawi	TL + Mutawif	Memberikan wejangan oleh Mutawwif
06.00-08.00	Makan pagi di Hotel	TL + Mutawif	Makanan yang diberikan makanan indonesia, menu bisa request.
08.30-10.00	Dilanjutkan pengumpulan koper bagasi di depan kamar masing-masing	TL + Mutawif	Membantu para jamaah yang merasa kesulitan
11.00-13.30	Sholat duhur dan ashar di jama' taqdim di Masjid Nabawi dan kembali ke hotel untuk makan siang. Setelah itu berpakaian ihram dan siap-siap chek out dari hotel	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawwif
14.00-21.00	Berangkat menuju kota Makkah Al Mukarromah melalui Bir Ali untuk mengambil Miqot (shalat sunnah tahiyatul masjid dan shalat sunnah ihram, kemudian niat ihram umroh di bimbing di dalam bis)	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawwif
22.00	Tiba di Makkah langsung chek in Hotel untuk meletakkan barang bawaan dan makan malam, dilanjutkan dengan melaksanakan ibadah Umroh 1 (Thawaf, Sa'i, Tahallul)	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawwif
<b>HARI KE-6</b>	<b>MAKKAH (31 MEI 2016)</b>		
03.00	Shalat tahajud dan subuh	TL +	Memberikan wejangan

	di Masjidil Haram	Mutawif	oleh Mutawwif
06.00-09.00	Makan pagi di hotel	TL + Mutawif	Makanan yang diberikan makanan indonesia, menu bisa request.
12.20-14.00	Sholat dhuhur berjamaah di masjidil haram, makan siang	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawwif
15.15-17.00	Shalat ashar berjamaah di masjidil haram & memperbanyak ibadah	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawwif
17.30-21.00	Shalat magrib, shalat isya berjamaah di masjidil haram, makan malam	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawwif
22.00	Istirahat	TL + Mutawif	
<b>HARI KE-7</b>	<b>MAKKAH ZIARAH (RABU, 01 JUNI 2016)</b>		
03.00	Shalat tahajud dan subuh di Masjidil Haram	TL + Mutawif	Memberikan wejangan oleh Mutawwif
06.00-07.00	Makan pagi di hotel	TL + Mutawif	Makanan yang diberikan makanan indonesia, menu bisa request.
07.30-11.00	Ziarah kota Makkah dengan mengunjungi: Jabal Tsur, Jabal Rahmah, Padang Arafah, Muzdalifah, Mina, Jabal Nur, Dan Ji'ronah (tempat miqot bagi yang hendak umroh ke 2). Kembali ke hotel dilanjutkan dengan umroh ke 2	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawwif
12.20-14.00	Sholat dhuhur berjamaah di masjidil haram, makan siang	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawwif
15.15-17.00	Shalat ashar berjamaah di masjidil haram & memperbanyak ibadah	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawwif
17.30-21.00	Shalat magrib, shalat isya berjamaah di masjidil haram, makan malam	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawwif
22.00	Istirahat	TL + Mutawif	
<b>HARI KE-8</b>	<b>MAKKAH (KAMIS, 02 JUNI 2016)</b>		



03.00	Shalat tahajud dan subuh di Masjidil Haram	TL + Mutawif	Memberikan wejangan oleh Mutawwif
06.00-09.00	Makan pagi di hotel	TL + Mutawif	Makanan yang diberikan makanan indonesia, menu bisa request.
12.20-14.00	Sholat dhuhur berjamaah di masjidil haram, makan siang	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawwif
15.15-17.00	Shalat ashar berjamaah di masjidil haram & memperbanyak ibadah	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawwif
17.30-21.00	Shalat magrib, shalat isya berjamaah di masjidil haram, makan malam	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawwif
22.00	Istirahat	TL + Mutawif	
<b>HARI KE-9</b>	<b>MAKKAH (JUMAT, 03 JUNI 2016)</b>		
03.00	Shalat tahajud dan subuh di Masjidil Haram	TL + Mutawif	Memberikan wejangan oleh Mutawwif
06.00-09.00	Makan pagi di hotel	TL + Mutawif	Makanan yang diberikan makanan indonesia, menu bisa request.
12.20-14.00	Sholat dhuhur berjamaah di masjidil haram, makan siang	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawwif
15.15-17.00	Shalat ashar berjamaah di masjidil haram & memperbanyak ibadah	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawwif
17.30-21.00	Shalat magrib, shalat isya berjamaah di masjidil haram, makan malam	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawwif
22.00	Istirahat	TL + Mutawif	
<b>HARI KE-10</b>	<b>MAKKAH (SABTU, 04 JUNI 2016)</b>		
03.00	Shalat tahajud dan subuh di Masjidil Haram	TL + Mutawif	Memberikan wejangan oleh Mutawwif
06.00-09.00	Makan pagi di hotel	TL + Mutawif	Makanan yang diberikan makanan indonesia, menu bisa request.
09.00	Optional Program: ziarah museum haromain, peternakan unta, masjid miqot hudaibiah (umroh)	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawwif

	ke 3)		
12.20-14.00	Sholat dhuhur berjamaah di masjidil haram, makan siang	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawwif
15.15-17.00	Shalat ashar berjamaah di masjidil haram & memperbanyak ibadah	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawwif
17.30-21.00	Shalat magrib, shalat isya berjamaah di masjidil haram, makan malam	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawwif
22.00	Istirahat	TL + Mutawif	
<b>HARI KE-11</b>	<b>MAKKAH (MINGGIU, 05 JUNI 2016)</b>		
03.00	Shalat tahajud dan subuh di Masjidil Haram	TL + Mutawif	Memberikan wejangan oleh Mutawwif
06.00-09.00	Makan pagi di hotel	TL + Mutawif	Makanan yang diberikan makanan indonesia, menu bisa request.
12.20-14.00	Sholat dhuhur berjamaah di masjidil haram, makan siang	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawwif
15.15-17.00	Shalat ashar berjamaah di masjidil haram & memperbanyak ibadah	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawwif
17.30-21.00	Shalat magrib, shalat isya berjamaah di masjidil haram, makan malam	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawwif
22.00	Istirahat	TL + Mutawif	
<b>HARI KE-12</b>	<b>MAKKAH – JEDDAH (SENIN, 06 JUNI 2016)</b>		
03.00-05.30	Shalat tahajud dan subuh di Masjidil Haram selesai, dilanjutkan tawaf wada'	TL + Mutawif	Memberikan wejangan oleh Mutawwif
06.00-09.30	Makan pagi selesai, dilanjutkan pengumpulan koper bagasi di depan kamar masing-masing	TL + Mutawif	Makanan yang diberikan makanan indonesia, menu bisa request.
12.20-13.00	Sholat duhur dengan menjama' taqdim ashar	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawwif
13.15-14.00	Makan siang, kemudian persiapan chek out hotel menuju jeddah	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawwif





		Raudhah. Dimulainya sholat Arbain.		
21-Agt-16	Med	Siraman rohani + Acara bebas.	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawif
22-Agt-16	Med	Siraman rohani + Acara bebas.	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawif
23-Agt-16	Med	Siraman rohani + Acara bebas.	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawif
24-Agt-16	Med	Ziarah kota Madinah mengunjungi Masjid Quba, Kebun Kurma, Jabal Uhud, dan melewati Masjid Qiblatain, Khandaq (Masjid Tujuh).	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawif
25-Agt-16	Med	Siraman rohani + Acara bebas.	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawif
26-Agt-16	Med	Siraman rohani dan Sholat Jum'at di Masjid Nabawi	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawif
27-Agt-16	Med	Briefing keberangkatan ke Mekkah.	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawif
28-Agt-16	Med - Mek	Madinah - Mekkah, mengucap niat Umroh di Bir Ali. Tiba di Mekkah, dilanjutkan dengan Umroh, Thawaf, Sa'i dan Tahallul.	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawif
29-Agt-16	Mek	Acara bebas.	TL + Mutawif	
30-Agt-16	Mek	Siraman rohani + Acara bebas.	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawif
31-Agt-16	Mek	Walking Tour (ziarah dengan berjalan kaki, mengunjungi tempat	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawif

		kelahiran Rosulullah Saw, Masjid Jin dan Pemakaman Ma'la).		
01-Sep-16	Mek	Ziarah kota Mekkah mengunjungi Jabal Tsur, Arafah, Jabal Rahmah, Muzdalifah, Mina/Jamarat, Jabal Nur, Masjid Ji'ronah (tempat miqot).	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawif
02-Sep-16	Mek	Siraman rohani dan Sholat Jum'at di Masjidil Haram	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawif
03-Sep-16	Mek	Siraman rohani + Acara bebas.	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawif
04-Sep-16	Mek	Briefing untuk kepindahan ke Azziziah.	TL + Mutawif	Mengecek agar tidak ada yang tertinggal
05-Sep-16	Mek - Azz	Berangkat menuju Azziziah.	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawif
06-Sep-16	Azz	Pemantapan Manasik + Acara bebas.	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawif
07-Sep-16	Azz	Pemantapan Manasik + Acara bebas.	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawif
08-Sep-16	Azz	Briefing untuk ke Mina dan Arafah.	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawif
09-Sep-16	Azz - Min	Berangkat menuju Mina. Mabit di Mina.	TL + Mutawif	Mengecek agar tidak ada yang tertinggal
10-Sep-16	Min-Arf-Muz	Dini hari berangkat menuju Arafah. Wukuf di Arafah. Setelah sholat Isya berangkat menuju Muzdalifah.	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawif
11-Sep-16	Muz-Mek-	Mabit di Muzdalifah, Thawaf & Sa'i Ifadhah	TL + Mutawif	Pendampingan secara intens oleh

	Mina	dan lempar jumroh Aqobah. Mabrit di Mina.		TL dan Mutawwif
12-Sep-16	Mina	Siraman rohani + Acara bebas. Setelah makan malam dilanjutkan melempar jumroh Ula, Wusho & Aqobah	TL + Mutawwif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawwif
13-Sep-16	Mina - Azziziah	Bersiap meninggalkan Mina, dan melontar 3 Jamarat (Ula, Wustho dan Aqobah), Nafar Awwal.	TL + Mutawwif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawwif
14-Sep-16	Azziziah	Acara bebas	TL + Mutawwif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawwif
15-Sep-16	Azziziah	Acara bebas	TL + Mutawwif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawwif
16-Sep-16	Azziziah	Acara bebas + Sholat Jum'at	TL + Mutawwif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawwif
17-Sep-16	Azziziah	Briefing Kepulangan ke tanah air	TL + Mutawwif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawwif
18-Sep-16	Azziziah	Penimbangan koper yang akan dibagikan.	TL + Mutawwif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawwif
19-Sep-16	Azz - Mek - Jed	Thawaf Wada', berangkat menuju Jeddah untuk City Tour kota Jeddah. Langsung di antar ke airport Haji Madinatul Hujjaj Jeddah.	TL + Mutawwif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawwif
20-Sep-16	Jed- Jkt	Berangkat menuju Jakarta dgn SV 814 jam 00.30. Insya Allah tiba di Bandara Soekarno Hatta jam 14.35, di Terminal 2E pintu 2, Perjalanan Selesai.	TL + Mutawwif	Pendampingan secara intens oleh TL dan Mutawwif dan membantu jamaahnya agar tidak ada barang yang tertinggal













operasional prosedur tersendiri sehingga *customer service* lebih mudah dalam melayani calon jamaahnya. Untuk melayani calon jamaah PT. Arofahmina mempunyai dua prosedur yaitu, melalui via telfon dan langsung datang ke kantor. Jadi *customer service* di PT. Arofahmina tidak hanya menservice ketika berada di kantor saja melainkan bisa dilakukan dengan cara menghubungi tiap-tiap jamaahnya. *Customer service* di Arofahmina berbeda dengan *Customer service* di perbankan, tugas *customer service* di bank hanya melayani nasabah ketika ada di kantor, tetapi *customer service* di Arofahmina selain menservice juga mentele. Mentele disini juga termasuk melakukan penjualan, akan tetapi berbeda dengan bagian marketing, marketing lebih fokus kepada penjualan produk dan bekerjanya lebih banyak di lapangan. Sedangkan *customer service* ruang lingkupnya hanya pada jamaah-jamaah yang pernah melakukan umroh atau haji di PT. Arofahmina tersebut.

#### **7. Pelayanan Prima (*Service Excellent*)**

Pelayanan prima (*service excellent*) adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Sehingga dalam pelayanan prima terdapat dua elemen penting yang saling berkaitan yaitu pelayanan dan kualitas. PT. Arofahmina juga sudah mulai menerapkan pelayanan prima dimana pelayanan yang dilakukan memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan keinginan para jamaahnya.

##### **a) Kemampuan (*Ability*)**

























































- e) Berpenampilan rapi
- f) Senang bergaul
- g) Mudah memaafkan
- h) Senang belajar dari orang lain
- i) Senang pada hal-hal yang etis dan wajar
- j) Pandai menyenangkan orang lain

Berdasarkan karakteristik pelayanan prima diatas PT. Arofahmina Tour and Travel sudah menerapkan pelayanan prima tersebut, karena setiap melayani para jamaahnya berusaha mengutamakan kebutuhan jamaahnya, memberikan sesuatu yang lebih agar bisa memuaskan jamaahnya sehingga menjadikan adanya loyalitas jamaah terhadap perusahaan. Dengan adanya service excellent yang diterapkan kepada para jamaahnya PT. Arofahmmina Tour and Travel Surabaya mengalami kenaikan jumlah jamaah yang sangat pesat dikarenakan pelayanan yang diberikan terbukti sangat memuaskan.

Berdasarkan teori yang dijelaskan pada bab II bahwasanya PT. Arofahmina Tour and Travel Surabaya menerapkan service excellent berdasarkan pada:

- 1) Kemampuan (*Ability*)

Yang dimaksud kemampuan dalam pelayanan prima yaitu bagaimana cara karyawan melayani para jamaahnya dengan baik, sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang









semua proses pelayanan menjadi lebih mudah dan penyelesaiannya relatif lebih cepat sehingga sangat memudahkan jamaahnya.

Untuk mengetahui kekurangan apa saja dalam hal pelayanan yang diberikan oleh PT. Arofahmina Tour and Travel Surabaya terhadap jamaahnya dan keluhan apa yang dirasakan oleh para jamaahnya. Sebelum kepulangan dari Jeddah ke Madinah terus beristirahat kemudian keesokan harinya beribadah sebelum keberangkatan ke Mekkah dilakukan briefing terlebih dahulu yang berisi masukan-masukan, keluhan-keluhan dari para jamaah itu seperti apa saja jadi ketika ada keluhan disampaikan dari pihak PT. Arofahmina Tour and Travel bisa langsung menangani keluhan tersebut.

Jadi untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan untuk para jamaahnya, PT. Arofahmina Tour and Travel Surabaya berusaha seaktif mungkin untuk menanyakan di sela-sela waktu kepada para jamaah tentang ketidaknyamanan apa yang dirasakan oleh jamaahnya.