

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Jalan Kupang Permai RT.15 Tanjung, Tabalong, Kalimantan Selatan merupakan lokasi berdirinya PT. Nurza Tanjung, biro perjalanan umrah dan haji yang unik dan berdiri sejak tahun 2005. Berdasarkan Surat Keputusan Nomor U.543 Tahun 2020, yang mengatur perizinan usaha PT. Nurza Tanjung sebagai perusahaan penyelenggara perjalanan umrah. Direktur Utama PT. Nurza Tanjung adalah Ibu Nova Nurlinda Masindra, dengan motto, “Membantu mewujudkan niat Anda ke Tanah Suci dengan baik, murah, dan benar.” Berdasarkan informasi Perubahan Penambahan Modal Ditempatkan/Disetor, PT NURZA TANJUNG yang berkedudukan di Kabupaten Tabalong telah diterima dan masuk dalam Sistem Administrasi Badan Hukum. Informasi ini berdasarkan Akta Notaris Nomor 03 tanggal 17 April 2023 yang dibuat oleh Notaris Amanda Tasya S.H., M.KN., Kota Depok. Untuk kepentingan pribadi para jemaah, PT. Nurza Tanjung menawarkan berbagai layanan untuk umrah dan haji khusus.

Visi dan Misi

a. Visi

- 1) Memberikan pelayanan tour wisata dan umrah yang berkualitas dengan mengutamakan kepuasan konsumen.
- 2) Mewujudkan impian tamu Allah ke baitullah yang hemat dan berkah.

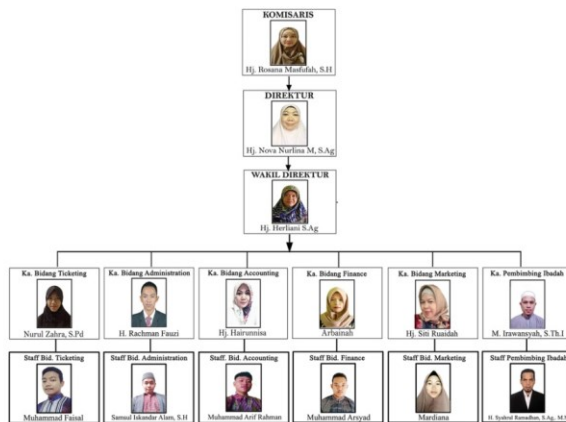
b. Misi

- 1) Memberikan bimbingan ibadah umrah yang sesuai dengan tuntunan Alquran dan sunnah.
- 2) Memberikan kemudahan dan kenyamanan konsumen/jamaah dalam mendapatkan informasi tour wisata dan umrah.

Menyajikan beragam paket tour wisata dan umrah yang hemat dengan mengutamakan fasilitas yang menarik dan kreatif bagi para konsumen.



**STRUKTUR ORGANISASI
PT. NURZA TANJUNG
TOUR & TRAVEL UMROH**



Tanjung, 3 Maret 2023
 PT. Nurza Tanjung

 Hj. Nova Nurlina Masindra, S.Ag.
 Direktur Utama

Sumber: Dokumen PT Nurza Tanjung

Tabel 4. 1 Kepengurusan PT. NURZATA

No.	NAMA	JABATAN
-----	------	---------

1	Hj . Rosana Masfufah, S.H	Komisaris
2	Hj. Nova Nurlina M, S.Ag	Direktur
3	Hj. Herliani, S.Ag.	Wakil Direktur
4	Nurul Zahra, S.Pd.	Ka. Bidang Ticketing
5	Muhammad Faisal	Staff Bid. Ticketing
6	H. Rachman Fauzi	Ka. Bidang Administrasi
7	Samsul Iskandar Alam, S.H.	Staff Bid. Administrasi
8	Hj. Hairunnisa	Ka. Bidang Accounting
9	Muhammad Arif Rahman	Staff Bid. Accounting
10	Arbainah	Ka. Bidang Finance
11	Muhammad Arsyad	Staff Bid. Finance
12	Hj. Siti Ruaidah	Ka. Bidang Marketing
13	Mardiana	Staff Bid. Marketing
14	M. Irawansyah, S.Th.I	Ka. Pembimbing Ibadah
No.	NAMA	JABATAN
15	H. Syahrul Ramadhan, S.Ag., M.M.	Staff Pembimbing Ibadah

Sumber: Dokumen PT Nurza Tanjung

2. Penerapan Strategi dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan terhadap Jamaah Umrah pada PT. Nurza Tanjung

Penerapan Strategi dalam Pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam bisnis apapun, terlebih dalam sektor yang berhubungan langsung dengan kebutuhan ibadah umat Muslim seperti layanan umrah. PT. Nurza Tanjung, sebagai penyedia layanan umrah, telah menerapkan berbagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaahnya. Berdasarkan wawancara dengan beberapa narasumber internal perusahaan, dapat digambarkan beberapa langkah strategis yang mereka lakukan untuk memastikan pelayanan yang diberikan kepada jamaah mencapai standar tinggi. Berikut ini adalah pembahasan mendalam mengenai

penerapan strategi dalam pelayanan Jamaah Umrah berdasarkan wawancara dengan Ibu Ima Muliastari, Ibu Herliani, dan beberapa anggota tim lainnya.

a. Pentingnya Komunikasi yang Efektif (Ibu Ima Muliastari, Agent Marketing)

Salah satu kunci utama yang ditekankan oleh Ibu Ima Muliastari, sebagai Agent Marketing PT. Nurza Tanjung, adalah pentingnya komunikasi yang jelas dan efektif antara agen dan jamaah. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, PT. Nurza Tanjung selalu berusaha untuk memahami dengan seksama kebutuhan setiap jamaah. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Ima:

"Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kami selalu berusaha memahami kebutuhan jamaah. Kami memberikan informasi yang lengkap mengenai paket umrah yang ditawarkan, mulai dari fasilitas hotel, rute perjalanan, hingga biaya yang harus dikeluarkan."³⁵

Keterbukaan informasi ini sangat penting untuk memastikan bahwa jamaah merasa percaya diri dan nyaman dalam memilih paket umrah yang sesuai dengan preferensi dan anggaran mereka. Salah satu strategi yang diterapkan oleh PT. Nurza Tanjung adalah menyediakan informasi yang lengkap dan jelas mengenai setiap paket, termasuk fasilitas, jadwal, biaya, dan berbagai hal teknis lainnya yang bisa menjadi pertimbangan bagi jamaah. Dengan demikian, jamaah tidak hanya merasa diberi pilihan,

³⁵ Wawancara Dengan Ibu Ima Muliastari, Pada 16 Mei 2024, Pukul 10.15-11.11, Kantor Pt Nurza Tanjung

tetapi mereka juga mendapatkan gambaran yang jelas mengenai apa yang akan mereka alami selama perjalanan umrah.

Ibu Ima juga menekankan pentingnya komunikasi melalui berbagai saluran yang dapat diakses oleh jamaah, baik itu telepon, email, maupun media sosial. Ini penting untuk memberikan pelayanan yang cepat dan responsif.

"Kami percaya bahwa layanan yang cepat dan responsif sangat penting. Oleh karena itu, kami berusaha untuk selalu tersedia bagi jamaah melalui berbagai saluran komunikasi, seperti telepon, email, dan media sosial," ujarnya.

Selain itu, PT. Nurza Tanjung juga menyediakan sesi konsultasi pribadi bagi jamaah yang membutuhkan penjelasan lebih mendalam tentang paket atau proses pendaftaran. Hal ini menunjukkan komitmen perusahaan untuk memastikan bahwa setiap pertanyaan atau kebingungan jamaah dapat terjawab dengan tuntas.

b. Pelatihan dan Pengembangan Karyawan (Ibu Herliani, Wakil Direktur)

Strategi lainnya yang diterapkan oleh PT. Nurza Tanjung dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan adalah melalui pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. Ibu Herliani, Wakil Direktur, menekankan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada proses atau sistem yang ada, tetapi juga pada kualitas dan keterampilan karyawan.

"Strategi kami dalam meningkatkan kualitas pelayanan sangat berfokus pada pelatihan dan pengembangan kemampuan karyawan. Kami mengadakan pelatihan rutin yang tidak hanya terkait dengan operasional tetapi juga tentang etika pelayanan yang baik," ujar Ibu Herliani.³⁶

Pelatihan rutin ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan karyawan dalam memberikan layanan yang ramah, profesional, dan tepat waktu. Hal ini juga memastikan bahwa setiap karyawan memiliki pemahaman yang baik tentang standar pelayanan yang diharapkan oleh perusahaan. Dalam setiap sesi pelatihan, karyawan tidak hanya diberikan pembekalan teknis terkait tugas mereka, tetapi juga tentang etika pelayanan yang baik dan cara berinteraksi dengan jamaah secara efektif.

Dengan adanya pelatihan ini, PT. Nurza Tanjung berharap bahwa setiap karyawan dapat memahami pentingnya pelayanan prima dan dapat berperan secara aktif dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi jamaah. Ibu Herliani menambahkan:

"Kami percaya bahwa setiap karyawan memiliki peran penting dalam memastikan pengalaman jamaah berjalan lancar."³⁷

c. Evaluasi Rutin dan Inovasi (Ibu Herliani, Wakil Direktur)

Selain pelatihan, PT. Nurza Tanjung juga melakukan evaluasi rutin terhadap kualitas layanan yang mereka berikan. Evaluasi ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan

³⁶ Wawancara Dengan Ibu Herliani, 14 Mei 2024, Pukul 11.30-12.00, Kantor PT Nurza Tanjung

³⁷ Wawancara Dengan Ibu Herliani, 14 Mei 2024, Pukul 11.30-12.00, Kantor PT Nurza Tanjung

standar yang ditetapkan serta untuk mendapatkan masukan dari jamaah.

Ibu Herliani menjelaskan:

"Kami juga melakukan evaluasi rutin terhadap kualitas layanan kami. Kami mendengarkan masukan dari jamaah dan berusaha untuk terus berinovasi."

Inovasi yang dimaksud di sini melibatkan perbaikan terus-menerus pada berbagai aspek operasional dan pelayanan. Salah satunya adalah memperbaiki fasilitas yang disediakan serta memperlancar proses administrasi, sehingga jamaah dapat merasa nyaman dan aman. Evaluasi ini memberikan ruang bagi perusahaan untuk memperbaiki area yang masih kurang, serta memberikan perhatian lebih kepada keluhan atau masalah yang dihadapi oleh jamaah.

- d. Prosedur Penyelesaian Masalah (Ibu Ima Muliastari, Agent Marketing dan Ibu Herliani, Wakil Direktur)

Salah satu aspek penting yang ditekankan oleh Ibu Ima Muliastari dan Ibu Herliani adalah kemampuan perusahaan dalam mengatasi masalah dan keluhan jamaah dengan cepat dan efisien. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Ima:

"Untuk mengatasi masalah atau keluhan, kami juga memiliki sistem pengaduan yang memungkinkan jamaah untuk mengajukan komplain. Kami berusaha secepat mungkin menyelesaikan setiap masalah yang muncul agar pengalaman jamaah tetap positif."³⁸

³⁸ Wawancara Dengan Ibu Ima Muliastari, Pada 16 Mei 2024, Pukul 10.15-11.11, Kantor Pt Nurza Tanjung

Sistem pengaduan yang cepat dan efisien ini menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Ketika ada masalah, PT. Nurza Tanjung berusaha untuk menyelesaikan masalah tersebut secepat mungkin agar tidak mempengaruhi pengalaman jamaah.

Ibu Herliani juga menambahkan:

"Kami juga berkomitmen untuk memastikan bahwa setiap masalah yang dihadapi jamaah dapat segera diselesaikan. Misalnya, jika ada kendala dengan tiket atau hotel, kami memiliki prosedur yang cepat untuk memperbaikinya."

Dengan memiliki prosedur yang jelas dan cepat dalam penyelesaian masalah, PT. Nurza Tanjung menunjukkan komitmennya dalam memberikan pelayanan yang tidak hanya responsif, tetapi juga memperhatikan kepuasan jamaah secara menyeluruh.

e. Fokus pada Kenyamanan Jamaah

Selain aspek operasional dan administratif, PT. Nurza Tanjung juga sangat memperhatikan kenyamanan jamaah. Melalui berbagai langkah strategis yang telah dijelaskan, perusahaan berupaya untuk menghilangkan hambatan yang bisa mengganggu kenyamanan jamaah selama proses pendaftaran hingga keberangkatan. Mereka memastikan bahwa setiap tahapan dalam perjalanan umrah berjalan lancar dan jamaah merasa dihargai serta diperhatikan.

Sebagai contoh, perusahaan melakukan perbaikan terhadap fasilitas yang mereka tawarkan, serta memastikan agar setiap jamaah mendapatkan

pengalaman yang menyenangkan selama di tanah suci. Dengan menyediakan berbagai fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan jamaah, PT. Nurza Tanjung berharap dapat memberikan pengalaman ibadah yang memuaskan dan penuh keberkahan.

f. Peningkatan Layanan di Bidang Ticketing

Ibu Nurul Zahra, sebagai Kepala Bidang Ticketing, menjelaskan bahwa dalam sektor ticketing, yang sangat berpengaruh pada kelancaran perjalanan jamaah, PT. Nurza Tanjung menerapkan prinsip-prinsip ketepatan waktu dan akurasi yang sangat tinggi.

"Dalam proses ticketing, kami selalu memastikan bahwa semua tiket, baik domestik maupun internasional, sesuai dengan jadwal dan kebutuhan jamaah," jelas Ibu Nurul.³⁹

Dengan memahami betul pentingnya ketepatan waktu dalam keberangkatan jamaah, PT. Nurza Tanjung berusaha mengantisipasi kemungkinan keterlambatan atau perubahan yang dapat mengganggu perjalanan jamaah.

Ibu Nurul menekankan bahwa kerja sama yang baik dengan maskapai menjadi salah satu faktor kunci dalam kelancaran proses ticketing. Hal ini bertujuan untuk meminimalkan kemungkinan masalah yang dapat timbul, seperti perubahan jadwal atau pembatalan tiket.

"Kami bekerja sama dengan maskapai untuk memastikan kelancaran tiket dan meminimalkan masalah yang mungkin timbul," ungkapnya.⁴⁰

³⁹ Wawancara Dengan Ibu Nurul Zahra, Pada 14 Mei 2024, Pukul 11.15-12.11, Kantor Pt Nurza Tanjung

⁴⁰ Wawancara Dengan Ibu Nurul Zahra, Pada 14 Mei 2024, Pukul 11.15-12.11, Kantor Pt Nurza Tanjung

Dalam situasi apapun, perusahaan berkomitmen untuk menjaga kepuasan jamaah dengan memastikan bahwa semua tiket diterbitkan sesuai dengan jadwal yang sudah disepakati, mengurangi kemungkinan terjadinya perubahan mendadak yang dapat menimbulkan kebingungan atau ketidaknyamanan bagi jamaah.

Selain itu, PT. Nurza Tanjung mengembangkan sistem yang memungkinkan mereka untuk memantau status tiket secara real-time.

"Kami mengembangkan sistem yang memungkinkan kami untuk memeriksa status tiket secara real-time dan memastikan bahwa setiap jamaah mendapatkan tiket yang sesuai dengan permintaan mereka," ujar Ibu Nurul.

Sistem ini tidak hanya memudahkan perusahaan dalam memantau keberangkatan jamaah, tetapi juga memberikan kemudahan bagi jamaah dalam mendapatkan informasi terkini tentang status tiket mereka.

Pentingnya transparansi informasi juga ditekankan oleh Ibu Nurul Zahra. Setiap perubahan atau pembaruan terkait jadwal atau tiket diberikan dengan jelas kepada jamaah untuk menghindari kebingungan.

"Kami juga memberikan informasi yang jelas mengenai perubahan jadwal atau tiket untuk menghindari kebingungannya," ujarnya.

Informasi yang jelas dan mudah dipahami sangat penting untuk menjaga komunikasi yang baik antara PT. Nurza Tanjung dan jamaah.

Feedback dari jamaah juga sangat diperhatikan oleh tim ticketing.

Sebagaimana disampaikan oleh Ibu Nurul:

"Bagi kami, kepuasan jamaah adalah hal yang utama. Kami sangat menghargai feedback dari jamaah mengenai pengalaman mereka dengan proses tiket dan selalu berusaha untuk melakukan perbaikan."⁴¹

Perusahaan berupaya untuk terus memperbaiki sistem dan prosedur mereka berdasarkan masukan yang diberikan oleh jamaah, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

g. Peningkatan Layanan Administrasi

Dari sisi administrasi, Bapak Arif Rahman, Staff Bidang Accounting, menyampaikan bahwa PT. Nurza Tanjung selalu berusaha untuk mempermudah proses administrasi bagi jamaah. Hal ini terutama penting bagi jamaah yang mungkin kurang paham atau familiar dengan prosedur administratif, seperti pembuatan paspor dan visa.

"Kami selalu berusaha membuat proses pendaftaran dan keberangkatan jamaah menjadi lebih mudah dan efisien. Kami menyadari bahwa banyak jamaah yang mungkin kurang paham tentang proses administrasi, terutama terkait pembuatan paspor dan visa," jelas Bapak Arif.⁴²

Untuk membantu jamaah, PT. Nurza Tanjung menyediakan pendamping yang siap membantu dalam proses administratif, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan pemahaman tentang prosedur tersebut. Bapak Arif menambahkan:

⁴¹ Wawancara Dengan Ibu Nurul Zahra, Pada 14 Mei 2024, Pukul 11.15-12.11, Kantor Pt Nurza Tanjung

⁴² Wawancara Dengan Bapak Arif Rahman, 14 Mei 2024, Pukul 11.30-12.00, Kantor PT Nurza Tanjung

"Kami memberikan bantuan penuh kepada jamaah, baik itu lansia maupun yang tidak terlalu paham dengan prosedur administratif."⁴³

Hal ini menunjukkan komitmen perusahaan untuk memberikan pelayanan yang inklusif, sehingga tidak ada jamaah yang merasa terhambat dalam mengikuti prosedur karena kurangnya pemahaman administrasi.

Selain itu, PT. Nurza Tanjung juga memberikan perhatian lebih kepada jamaah yang memiliki keterbatasan pendidikan, seperti yang tidak bisa membaca atau menulis. Perusahaan menyediakan pendamping untuk membantu mereka dalam proses administrasi, sehingga mereka tetap merasa nyaman dan tidak kesulitan.

"Kami menyediakan pendamping yang siap membantu jamaah tersebut, agar mereka tetap merasa nyaman dan tidak kesulitan dalam mengikuti proses administrasi," ujar Bapak Arif.

Pendampingan ini berfungsi untuk memastikan bahwa semua jamaah, tanpa terkecuali, dapat melaksanakan prosedur administrasi dengan lancar.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, PT. Nurza Tanjung juga melakukan pengecekan rutin untuk memastikan bahwa semua dokumen yang diperlukan jamaah sudah lengkap dan benar.

"Kami juga melakukan pengecekan rutin untuk memastikan semua dokumen yang diperlukan lengkap dan benar," jelas Bapak Arif.⁴⁴

⁴³ Wawancara Dengan Bapak Arif Rahman, 14 Mei 2024, Pukul 11.30-12.00, Kantor PT Nurza Tanjung

⁴⁴ Wawancara Dengan Bapak Arif Rahman, 14 Mei 2024, Pukul 11.30-12.00, Kantor PT Nurza Tanjung

Proses pengecekan ini bertujuan untuk meminimalisir kemungkinan kesalahan yang dapat menghambat proses keberangkatan jamaah. Dengan memastikan kelengkapan dokumen sejak awal, PT. Nurza Tanjung mengurangi risiko keterlambatan atau masalah administratif lainnya yang dapat merugikan jamaah.

Bapak Arif juga menekankan bahwa sistem administrasi yang baik sangat mendukung pelayanan yang berkualitas.

"Kami berusaha membuat setiap tahap administrasi berjalan lancar, dari pendaftaran hingga keberangkatan. Kami juga memastikan bahwa setiap pembayaran yang dilakukan oleh jamaah tercatat dengan rapi dan tidak ada kesalahan," ujarnya.⁴⁵

Akuntabilitas dalam administrasi menjadi faktor penting yang mendukung kepercayaan jamaah terhadap PT. Nurza Tanjung. Dengan sistem administrasi yang transparan dan efisien, perusahaan mampu memastikan bahwa setiap transaksi tercatat dengan baik dan tidak menimbulkan masalah di kemudian hari.

h. Sinergi antara Ticketing dan Administrasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan

Peningkatan kualitas pelayanan di PT. Nurza Tanjung tidak hanya melibatkan aspek teknis dalam pengelolaan tiket atau administrasi, tetapi juga sinergi antara kedua bidang tersebut. Koordinasi yang baik antara tim

⁴⁵ Wawancara Dengan Bapak Arif Rahman, 14 Mei 2024, Pukul 11.30-12.00, Kantor PT Nurza Tanjung

ticketing dan administrasi sangat penting dalam memastikan kelancaran proses dari pendaftaran hingga keberangkatan jamaah. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Nurul dan Bapak Arif, keduanya saling berkolaborasi untuk memastikan bahwa semua aspek pelayanan berjalan dengan lancar.

Dalam hal ini, PT. Nurza Tanjung berkomitmen untuk terus mengembangkan dan memperbaiki sistem mereka agar setiap tahap proses, mulai dari pemesanan tiket hingga administrasi keberangkatan, dapat berjalan dengan efisien. Dengan adanya sistem yang terintegrasi dan komunikasi yang baik antara tim ticketing dan administrasi, perusahaan dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan transparan kepada jamaah.

3. Faktor Penunjang dan Penghambat Penerapan Strategi dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Terhadap Jamaah Umrah pada PT. Nurza Tanjung

Upaya PT. Nurza Tanjung dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah umrah melibatkan berbagai faktor penunjang dan penghambat yang mempengaruhi keberhasilan strategi pelayanan tersebut. Berdasarkan wawancara dengan empat narasumber yang mewakili berbagai bidang di perusahaan, yaitu Ibu Ima Muliastari (Agent Marketing), Ibu Herliani (Wakil Direktur), Ibu Nurul Zahra (Kepala Bidang Ticketing), dan Bapak Arif Rahman (Staff Bidang Accounting), dapat diidentifikasi sejumlah faktor yang mempengaruhi penerapan strategi

pelayanan. Faktor-faktor ini dapat dibagi menjadi dua kategori utama: faktor penunjang dan penghambat.

a. Faktor Penunjang Penerapan Strategi Pelayanan

1) Komunikasi yang Efektif

Komunikasi yang baik antara tim marketing dan jamaah menjadi salah satu faktor penunjang utama dalam penerapan strategi pelayanan di PT. Nurza Tanjung. Ibu Ima Muliastari, selaku Agent Marketing, menyatakan bahwa komunikasi yang jelas dan tepat sangat penting untuk memastikan jamaah dapat memilih paket yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

"Kami memastikan bahwa informasi yang kami berikan tepat dan jelas, sehingga jamaah tidak bingung dan dapat memilih paket yang sesuai dengan kebutuhan mereka," ujar Ibu Ima.

Penyampaian informasi yang efektif menjadi landasan utama dalam membangun kepercayaan jamaah terhadap perusahaan.

Selain itu, Ibu Ima juga menyoroti pentingnya pemanfaatan teknologi digital dalam memperluas jangkauan informasi kepada jamaah.

"Kami memanfaatkan teknologi digital untuk menjangkau jamaah lebih luas, seperti menggunakan media sosial dan website yang memberikan informasi yang up-to-date tentang paket umrah," ungkapnya.

Penggunaan media sosial dan website sebagai saluran komunikasi memungkinkan perusahaan untuk tetap terhubung dengan jamaah, memberikan informasi terkini, dan membangun hubungan yang lebih baik dengan calon jamaah.

2) Komitmen Tim Manajemen

Ibu Herliani, Wakil Direktur PT. Nurza Tanjung, menekankan bahwa komitmen tim manajemen menjadi faktor penunjang yang sangat penting dalam penerapan strategi pelayanan yang efektif.

"Faktor penunjang utama dalam penerapan strategi pelayanan adalah komitmen tim kami untuk selalu memberikan yang terbaik," kata Ibu Herliani.

Tim manajemen berusaha memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, serta secara rutin melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang ada.

Upaya perbaikan berkelanjutan adalah hal yang sangat dihargai dalam perusahaan ini. Ibu Herliani menambahkan:

"Kami bekerja keras untuk memastikan kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan, dan selalu melakukan evaluasi untuk melihat apakah ada perbaikan yang bisa dilakukan."

Evaluasi berkala ini memungkinkan perusahaan untuk memonitor efektivitas pelayanan yang diberikan dan melakukan perbaikan jika diperlukan.

3) Sistem dan Prosedur yang Terus Diperbarui

Sistem dan prosedur yang terus diperbarui menjadi faktor penunjang berikutnya yang mendukung penerapan strategi pelayanan. Ibu Herliani menyatakan bahwa PT. Nurza Tanjung selalu berusaha untuk memperbarui sistem dan prosedur agar lebih efisien dan mempermudah proses bagi jamaah.

"Kami juga terus berupaya memperbarui sistem dan prosedur agar lebih efisien dan mempermudah proses bagi jamaah," ujarnya.

Pembaruan sistem dan prosedur yang terencana ini membantu perusahaan untuk tetap kompetitif, mengurangi ketidakefisienan dalam pelayanan, serta memastikan bahwa proses pelayanan dapat dilakukan dengan lancar dan cepat.

4) Kerja Sama dengan Pihak Eksternal

Faktor penunjang lainnya adalah kerjasama yang baik dengan pihak eksternal, seperti maskapai penerbangan dan hotel. Ibu Nurul Zahra, Kepala Bidang Ticketing, menjelaskan bahwa kerja sama yang solid dengan maskapai dan agen perjalanan lainnya membantu memastikan kelancaran pengelolaan tiket jamaah.

"Kami bekerja sama dengan maskapai untuk memastikan kelancaran tiket dan meminimalkan masalah yang mungkin timbul," katanya.

Di sisi lain, Bapak Arif Rahman, Staff Bidang Accounting, menyoroti pentingnya kerjasama dengan lembaga-lembaga eksternal untuk memastikan kelancaran administrasi, termasuk dalam proses pendaftaran dan pembayaran. "Kami juga memastikan bahwa setiap pembayaran yang dilakukan oleh jamaah tercatat dengan rapi dan tidak ada kesalahan," ujarnya.

5) Hubungan Baik dengan Maskapai dan Agen Perjalanan

Salah satu faktor penunjang utama dalam pelayanan di PT. Nurza Tanjung adalah hubungan yang baik dengan maskapai penerbangan dan agen perjalanan lainnya. Ibu Nurul Zahra, selaku Kepala Bidang Ticketing, menyatakan bahwa perusahaan berusaha menjalin kerja sama yang solid

dengan berbagai maskapai untuk memastikan tiket yang diterbitkan sesuai dengan jadwal dan kebutuhan jamaah.

"Kami selalu memastikan bahwa tiket yang diterbitkan sesuai dengan jadwal dan kebutuhan jamaah," ujar Ibu Zahra.

Kerja sama yang baik dengan maskapai penerbangan ini memungkinkan PT. Nurza Tanjung untuk memberikan pelayanan yang lebih lancar, termasuk memastikan tidak adanya perubahan jadwal penerbangan yang dapat mengganggu kenyamanan jamaah.

6) Sistem yang Terintegrasi

Sistem yang terintegrasi juga menjadi faktor penunjang penting dalam bidang ticketing. Ibu Zahra menjelaskan bahwa perusahaan telah menggunakan sistem yang memungkinkan pemrosesan permintaan tiket dengan cepat dan akurat.

"Dengan sistem yang sudah terintegrasi, kami bisa memproses permintaan tiket lebih cepat dan akurat," ungkapnya.

Sistem terintegrasi ini tidak hanya memudahkan proses pemesanan tiket, tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan, sehingga PT. Nurza Tanjung dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan responsif kepada jamaah. Selain itu, sistem ini juga memberikan kemudahan bagi jamaah dalam memesan tiket, baik secara langsung maupun melalui platform online yang mempermudah aksesibilitas.

7) Kemudahan Pembayaran

Dari sisi administrasi dan keuangan, kemudahan dalam proses pembayaran menjadi salah satu faktor penunjang yang krusial. Bapak Arif

Rahman, Staff Bidang Accounting, menjelaskan bahwa PT. Nurza Tanjung memiliki sistem administrasi yang memudahkan jamaah dalam melakukan pembayaran.

"Kami memiliki sistem yang memungkinkan jamaah untuk melakukan pembayaran secara mudah dan memastikan bahwa setiap transaksi tercatat dengan rapi," ujar Bapak Arif.

Sistem administrasi yang efisien ini tidak hanya mempermudah jamaah dalam melakukan transaksi, tetapi juga menjaga keakuratan data keuangan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kenyamanan jamaah dalam menjalani seluruh proses administrasi.

8) Ketersediaan Informasi yang Jelas dan Terupdate

Selain kemudahan dalam pembayaran, pemberian informasi yang jelas mengenai biaya dan prosedur pembayaran juga merupakan faktor penunjang penting. Bapak Arif menyatakan:

"Kami juga memberikan informasi yang jelas mengenai biaya yang harus dibayar dan cara pembayarannya."

Kejelasan informasi mengenai biaya memungkinkan jamaah untuk memahami dengan baik biaya yang perlu mereka keluarkan, serta cara dan jadwal pembayaran yang tepat. Ini juga membantu menghindari kebingungan dan keterlambatan yang bisa terjadi selama proses pendaftaran dan pembayaran.

Tabel 4. 2 Program Unggulan Umrah Nurzata

No.	Program Umrah	Jangka	Rute	Biaya	Fasilitas
1	Umrah Spesial Plus Turkey	16 hari	Mekkah-Madinah-Turkey	42 jt	<p>- Hotel Mekkah : Suite Tower Mekkah</p> <p>- Hotel Madinah : Safwat Al-Madinah/Setaraf</p> <p>- Hotel Turkey Bintang 5</p> <p>5 hari Turkey, 4 hari Madinah, 4 hari Mekkah</p>
2	Program 12 & 15 hari Umrah Paket Hemat	12 hari 15 hari	Mekkah-Madinah	31 jt 35 jt	<p>- Hotel Mekkah Emaar Al Dahaby/ Setaraf</p> <p>- Hotel Madinah Jawharat Al Rasheed/Setaraf</p>

					Maskapai : - Saudi Arabian Airlines - Oman Air - Etihad Airways
No.	Program Umrah	Jangka	Rute	Biaya	Fasilitas
3	Program 12 & 15 hari Umrah Tower Makkah	12 hari 15 hari	Mekkah-Madinah	33 jt 38 jt	- Hotel Makkah Tower Makkah (ex Hilton) - Hotel Madinah Jawharat Al Rasheed/Setaraf Maskapai : - Saudi Arabian Airlines - Oman Air Etihad Airways

4	Paket Umrah Hemat (Arbain)	16 hari	Mekkah-Madinah	37.5 jt	<ul style="list-style-type: none"> - Babussalam/ Setaraf - Diyafat Mubarak/ Setaraf Maskapai : -Saudi Arabian Airlines (Landing Madinah) - Kereta Cepat Haramain (Free)
5	Paket Umrah Tower Mekkah (Hotel 0 Meter dari Masjid) (Arbain)	16 hari	Mekkah-Madinah	40.5 jt	<ul style="list-style-type: none"> Babussalam/ Setaraf Tower Mekkah Maskapai : - Saudi Arabian Airlines (Landing Madinah) - Kereta Cepat Haramain (Free)

6	Umrah Spesial Ramdhan Paket : Tower Mekkah (Hotel 0 meter dari Masjid)	12 hari	Mekkah- Madinah	45 jt	AWAL RAMADHAN Babussalam/ Setaraf Tower Mekkah Maskapai : - Garuda Indonesia - Saudi Arabian Airlines
No.	Program Umrah	Jangka	Rute	Biaya	Fasilitas
7	Umrah Spesial Ramdhan Paket : Hemat	12 hari	Mekkah- Madinah	37 jt	AWAL RAMADHAN Babussalam/ Setaraf Diy'afat Mubarak/Setaraf Maskapai : - Garuda Indonesia

					- Saudi Arabian Airlines
8	Umrah Spesial Ramdhan Paket : Tower Mekkah (Hotel 0 meter dari Masjid)	12 hari	Mekkah- Madinah	75 jt	FULL RAMADHAN Babussalam/ Setaraf Tower Mekkah Maskapai : - Garuda Indonesia - Saudi Arabian Airlines
9	Umrah Spesial Ramdhan Paket : Hemat	12 hari	Mekkah- Madinah	45 jt	FULL RAMADHAN Babussalam/ Setaraf Diy'afat Mubarak/Setaraf

					Maskapai : - Garuda Indonesia - Saudi Arabian Airlines
10	Umrah Plus Cairo & Hadramaut Negeri 1000 Wali Paket : Hemat (Syawal)	21 Hari	Mekkah- Madinah- Cairo- Hadramaut	45 jt	-Mekkah : Jawharet Al Mashaer (1,4 Km dari Masjidil Haram) -Madinah : Safwat Al Madinah/Setaraf 8 hr Hadramaut, 3 hr Cairo, 5 hr Mekkah, 5 hr Madinah
No.	Program Umrah	Jangka	Rute	Biaya	Fasilitas
11	Umrah Plus Cairo & Hadramaut	21 Hari	Mekkah- Madinah- Cairo- Hadramaut	52 jt	-Mekkah : Tower Mekkah (X Hilton

	Negeri 1000 Wali Paket : Tower Mekkah (Syawal)			Lama) (0 Km dari Masjidil Haram) -Madinah : Safwat Al Madinah/Setaraf 8 hr Hadramaut, 3 hr Cairo, 5 hr Mekkah, 5 hr Madinah
--	--	--	--	---

b. Faktor Penghambat Penerapan Strategi Pelayanan

1) Keterbatasan Waktu

Salah satu penghambat yang dihadapi oleh tim marketing adalah keterbatasan waktu dalam memproses pendaftaran dan pemilihan paket umrah. Ibu Ima mengungkapkan:

"Proses pendaftaran dan pemilihan paket umrah sering kali terganggu dengan waktu yang terbatas, baik dari sisi agen maupun jamaah."

Pada saat permintaan yang tinggi atau adanya kebutuhan mendesak, keterbatasan waktu ini bisa menghambat kelancaran pelayanan. Tim marketing harus bekerja ekstra untuk memenuhi kebutuhan jamaah dalam waktu yang terbatas, yang dapat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan.

2) Variasi Tingkat Pengetahuan Jamaah

Tantangan lainnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah variasi tingkat pengetahuan jamaah mengenai paket dan prosedur umrah. Ibu Ima menyatakan bahwa tidak semua jamaah memiliki pemahaman yang cukup mengenai detail paket atau prosedur umrah.

"Tingkat pengetahuan jamaah yang bervariasi... terkadang menjadi penghambat karena kami harus lebih banyak memberikan penjelasan," ungkapnya.

Jamaah yang kurang memahami rincian paket atau prosedur tertentu seringkali memerlukan penjelasan lebih mendalam, yang tentunya mempengaruhi waktu yang diperlukan dalam proses pelayanan.

3) Perubahan Regulasi atau Kebijakan Eksternal

Ibu Herliani juga menyoroti bahwa faktor eksternal, seperti perubahan regulasi atau kebijakan yang memengaruhi operasional perusahaan, dapat menjadi penghambat dalam penerapan strategi pelayanan.

"Salah satunya adalah adanya perubahan regulasi atau kebijakan yang memengaruhi operasional kami, seperti perubahan aturan visa atau pembatasan perjalanan internasional," ujarnya.

Ketika regulasi atau kebijakan yang berkaitan dengan umrah berubah secara mendadak, perusahaan harus cepat beradaptasi dengan situasi baru tersebut untuk memastikan pelayanan tetap berjalan dengan lancar.

4) Masalah Fasilitas di Lapangan

Meskipun PT. Nurza Tanjung sudah menjalin kerja sama dengan hotel dan maskapai yang memiliki reputasi baik, Ibu Herliani menyebutkan bahwa terkadang ada masalah teknis yang terjadi di lapangan yang mempengaruhi kenyamanan jamaah.

"Meskipun kami sudah menjalin kerja sama dengan hotel dan maskapai yang memiliki reputasi baik, namun tidak jarang ada masalah teknis yang terjadi di lapangan yang mempengaruhi kenyamanan jamaah," ujarnya.

Masalah fasilitas ini, meskipun jarang terjadi, tetap dapat menjadi hambatan dalam memberikan pengalaman terbaik bagi jamaah.

5) Masalah Teknis dalam Pemesanan Tiket

Meskipun sistem yang digunakan sudah terintegrasi dengan baik, PT. Nurza Tanjung masih menghadapi masalah teknis terkait dengan pemesanan tiket. Ibu Zahra menjelaskan:

"Masalah teknis terkait sistem pemesanan tiket, seperti overload pada sistem atau perubahan jadwal penerbangan yang tidak terduga, bisa mengganggu kelancaran pelayanan kepada jamaah."

Ketika sistem pemesanan mengalami gangguan atau ketika ada perubahan yang tidak terduga pada jadwal penerbangan, ini bisa menyebabkan keterlambatan atau ketidaknyamanan bagi jamaah yang mengharapkan ketepatan waktu dalam penerbangan mereka. Meskipun tim ticketing berusaha untuk segera mencari solusi, masalah teknis ini tetap menjadi tantangan dalam memberikan pelayanan yang prima.

6) Permintaan yang Melonjak pada Musim Tertentu

Tantangan lainnya yang dihadapi oleh PT. Nurza Tanjung adalah tingginya permintaan pada musim-musim tertentu, seperti bulan Ramadhan atau musim haji. Permintaan yang melonjak pada periode tersebut seringkali menyebabkan proses pemesanan tiket menjadi lebih lama, bahkan ada kalanya jamaah harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan tiket. Ibu Zahra mengungkapkan:

"Permintaan yang melonjak pada saat itu sering kali menyebabkan proses pemesanan tiket menjadi lebih lama dan bisa menyebabkan ketidaknyamanan bagi jamaah."

Permintaan yang sangat tinggi pada periode tertentu dapat menghambat kelancaran proses pemesanan dan mengurangi kualitas pengalaman yang diterima oleh jamaah.

7) Perbedaan Pemahaman Jamaah terhadap Proses Administrasi

Selain masalah teknis dalam bidang ticketing, tantangan dalam administrasi keuangan juga menjadi penghambat dalam meningkatkan pelayanan. Bapak Arif Rahman mengungkapkan bahwa perbedaan pemahaman jamaah mengenai rincian biaya dan prosedur pembayaran sering kali menjadi masalah.

"Beberapa jamaah tidak terbiasa dengan rincian biaya atau prosedur pembayaran, yang kadang menyebabkan kebingungan dan keterlambatan dalam proses administrasi," ujarnya.

Perbedaan pemahaman ini dapat menyebabkan proses administrasi menjadi lebih lambat dan mengganggu kelancaran pendaftaran dan keberangkatan jamaah. Untuk mengatasi hal ini, perusahaan perlu meningkatkan upaya edukasi kepada jamaah mengenai proses pembayaran, biaya, dan prosedur yang berlaku.

8) Koordinasi Antar Departemen yang Tidak Selalu Sempurna

Bapak Arif Rahman juga menyoroti tantangan dalam hal koordinasi antar departemen.

"Ada juga tantangan dalam hal koordinasi antar departemen, terutama ketika ada perubahan atau pembaruan informasi terkait administrasi atau biaya," ujarnya.

Ketika informasi terbaru mengenai biaya atau prosedur pembayaran belum sampai ke semua departemen dengan tepat waktu, hal ini bisa menyebabkan kekeliruan dalam pemberian informasi kepada jamaah. Kekeliruan informasi ini dapat menciptakan ketidaknyamanan bagi jamaah dan mengganggu kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Nurza Tanjung. Oleh karena itu, perlu ada upaya yang lebih besar untuk memastikan koordinasi yang baik antar departemen guna menjamin konsistensi informasi yang diberikan kepada jamaah.

B. Pembahasan

1. Analisis Penerapan strategi dalam pelayanan Jamaah Umrah

PT. Nurza Tanjung menerapkan berbagai strategi pelayanan yang dirancang untuk meningkatkan kualitas pengalaman jamaah umrah. Salah satu strategi utama adalah pendampingan jamaah dari keberangkatan hingga kepulangan. Pendampingan ini bertujuan memberikan rasa aman dan nyaman kepada jamaah sepanjang perjalanan, sekaligus memastikan ibadah berjalan dengan lancar. Menurut teori Pelayanan Prima yang dikemukakan oleh Zeithaml, Berry, dan Parasuraman, pelayanan yang prima membutuhkan aspek assurance (jaminan) yang diberikan oleh penyedia layanan untuk membangun kepercayaan pelanggan. Di PT. Nurza Tanjung, jaminan ini diwujudkan melalui peran tour leader dan ustaz. Tour leader bertugas memimpin perjalanan, memastikan proses imigrasi berjalan lancar, dan mengoordinasikan logistik perjalanan, sementara ustaz memberikan panduan spiritual terkait ibadah. Tour leader yang kompeten memiliki kemampuan untuk memahami kebutuhan individu jamaah, terutama bagi mereka yang baru pertama

kali melakukan umrah. Hal ini sejalan dengan konsep empathy dalam pelayanan prima, yang menekankan pentingnya pemahaman mendalam terhadap kebutuhan pelanggan.

Selain pendampingan, PT. Nurza Tanjung juga menyusun itinerary yang relevan dan fleksibel sebagai strategi utama untuk meningkatkan pengalaman jamaah. Penyusunan itinerary melibatkan perencanaan matang terhadap akomodasi, transportasi, serta kunjungan ke tempat-tempat ibadah, dan mempertimbangkan faktor-faktor seperti kapasitas jamaah dan potensi kendala perjalanan, misalnya perubahan jadwal penerbangan. Dalam teori Manajemen Strategis, penyusunan rencana perjalanan dapat dikaitkan dengan proses strategic planning, yaitu identifikasi dan alokasi sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi. Evaluasi itinerary dilakukan secara berkala untuk memastikan rencana yang disusun tetap relevan dan responsif terhadap perubahan situasi. Pendekatan ini sesuai dengan teori Kaizen, yang menekankan pentingnya evaluasi berkelanjutan untuk mengidentifikasi kelemahan dan peluang perbaikan dalam suatu proses. Dengan memastikan itinerary sesuai kebutuhan jamaah, PT. Nurza Tanjung berhasil meminimalkan keluhan terhadap ketidaksesuaian fasilitas atau jadwal.

Strategi lain yang diimplementasikan oleh PT. Nurza Tanjung adalah fokus pada pelayanan berbasis kepuasan jamaah. Pelayanan ini diwujudkan dengan memenuhi kebutuhan spesifik jamaah, seperti menyediakan hotel dengan fasilitas tertentu, makanan halal sesuai preferensi, dan transportasi yang nyaman. Menurut teori Kepuasan Pelanggan yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller, tingkat kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kesesuaian antara ekspektasi

pelanggan dan pengalaman nyata yang mereka rasakan. Dalam konteks PT. Nurza Tanjung, ekspektasi pelanggan terbentuk melalui informasi yang tercantum dalam brosur perjalanan, yang memberikan detail mengenai fasilitas dan layanan yang dijanjikan. Ketika perusahaan berhasil memenuhi atau melebihi janji yang telah diberikan, hal ini berkontribusi pada peningkatan tingkat kepuasan jamaah. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara janji dan realitas dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berimplikasi pada reputasi perusahaan.

Lebih jauh lagi, PT. Nurza Tanjung memanfaatkan teknologi sebagai bagian dari strategi pelayanan. Penggunaan aplikasi daring mempermudah jamaah untuk memantau jadwal perjalanan, mengakses informasi panduan ibadah, serta mengajukan pertanyaan secara langsung. Dalam teori Transformasi Digital dalam Pelayanan, teknologi memainkan peran penting dalam menciptakan efisiensi operasional dan meningkatkan aksesibilitas informasi bagi pelanggan. Aplikasi ini memungkinkan perusahaan untuk memberikan layanan yang lebih personal dan responsif, yang mendukung elemen responsiveness dalam teori pelayanan prima. Dengan kemudahan akses informasi, jamaah dapat merasa lebih terhubung dengan perusahaan, sehingga menciptakan rasa kepercayaan dan kenyamanan selama perjalanan.

Selain itu, PT. Nurza Tanjung mengadopsi pendekatan evaluasi dan perbaikan layanan secara berkelanjutan. Dalam teori Continuous Improvement (Perbaikan Berkelanjutan), evaluasi terhadap proses pelayanan sangat penting untuk mengidentifikasi area yang memerlukan peningkatan. PT. Nurza Tanjung melakukan survei kepuasan pelanggan secara rutin dan mengumpulkan umpan

balik dari jamaah sebagai dasar untuk memperbaiki layanan di masa mendatang. Survei ini mencakup berbagai aspek, seperti kualitas akomodasi, ketepatan waktu perjalanan, dan kompetensi pembimbing ibadah. Informasi yang diperoleh dari survei digunakan untuk mengatasi keluhan jamaah, seperti penyesuaian pada rencana perjalanan yang kurang efisien atau peningkatan kualitas fasilitas yang disediakan. Evaluasi ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga memperkuat hubungan jangka panjang dengan pelanggan, yang menjadi inti dari teori Customer Relationship Management (CRM).

Strategi berikutnya adalah pendekatan personal dalam pelayanan. PT. Nurza Tanjung memahami bahwa setiap jamaah memiliki kebutuhan yang unik, seperti preferensi makanan, kebutuhan medis, atau dukungan khusus selama perjalanan. Menurut teori Segmentasi Pasar yang dikembangkan oleh Kotler, perusahaan harus memahami segmentasi pelanggan untuk memberikan pelayanan yang relevan dan tepat sasaran. PT. Nurza Tanjung menerapkan pendekatan ini dengan memberikan perhatian lebih kepada jamaah yang memerlukan dukungan tambahan, seperti jamaah lanjut usia atau mereka yang memiliki keterbatasan fisik. Dengan menyediakan fasilitas dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan individu, perusahaan menciptakan pengalaman yang lebih personal dan berkesan. Pendekatan ini juga mencerminkan prinsip empathy dalam teori pelayanan prima, yang menempatkan pelanggan sebagai prioritas utama.

Dari sisi internal, PT. Nurza Tanjung juga fokus pada pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM). Dalam teori Human Resource Development (HRD), pelatihan yang berkualitas merupakan investasi jangka

panjang untuk meningkatkan kompetensi dan produktivitas karyawan. Karyawan yang dilatih secara baik tidak hanya memiliki pengetahuan teknis, tetapi juga keterampilan interpersonal, seperti kemampuan berkomunikasi dan empati. Di PT. Nurza Tanjung, pelatihan rutin diberikan kepada tour leader dan pembimbing ibadah agar mereka dapat memberikan layanan yang ramah dan profesional. Selain itu, pelatihan ini juga mencakup penguatan pemahaman syariat Islam untuk memastikan bahwa pembimbing ibadah dapat memberikan panduan spiritual yang sesuai dengan kebutuhan jamaah. Pelatihan ini mendukung teori Kepuasan Pelanggan, yang menekankan pentingnya interaksi positif antara karyawan dan pelanggan untuk menciptakan pengalaman yang memuaskan.

Dalam pelaksanaannya, strategi pelayanan di PT. Nurza Tanjung juga menghadapi berbagai tantangan, seperti persaingan industri dan perubahan regulasi perjalanan umrah. Dalam teori Analisis SWOT, tantangan ini dapat dikategorikan sebagai ancaman eksternal yang perlu diatasi melalui strategi adaptif. Misalnya, perusahaan menghadapi persaingan ketat dari agen perjalanan umrah lain yang menawarkan harga lebih murah atau fasilitas tambahan. Untuk mengatasi tantangan ini, PT. Nurza Tanjung meningkatkan nilai tambah layanan mereka dengan menonjolkan kualitas pembimbing ibadah, kenyamanan akomodasi, dan teknologi berbasis aplikasi. Pendekatan ini sejalan dengan strategi diferensiasi dalam teori Manajemen Strategis, yang bertujuan menciptakan keunggulan kompetitif melalui kualitas layanan yang unik.

2. Proses Implementasi Strategi Pelayanan

Proses implementasi strategi pelayanan dimulai dengan persiapan keberangkatan, yang melibatkan beberapa langkah penting seperti pelatihan tour leader, pengelolaan dokumen jamaah, dan pengaturan logistik. Dalam konteks ini, pelatihan tour leader merupakan langkah pertama yang sangat vital. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi tour leader dalam menghadapi berbagai tantangan di lapangan, seperti pengelolaan kelompok besar dan penyelesaian kendala teknis yang mungkin terjadi. Teori Kompetensi dalam manajemen sumber daya manusia menyatakan bahwa karyawan yang terlatih dengan baik akan lebih siap untuk menangani situasi yang tidak terduga dan lebih efektif dalam menjalankan tugas mereka. Dalam hal ini, tour leader yang terlatih dengan baik diharapkan dapat mengelola kebutuhan jamaah dengan lebih profesional, baik dari sisi teknis maupun komunikasi. Selain pelatihan, pengelolaan dokumen jamaah, seperti paspor, visa, dan tiket, juga menjadi kunci untuk memastikan kelancaran perjalanan. Dalam Teori Manajemen Logistik, pengelolaan yang efisien terhadap alur dokumen dan fasilitas perjalanan akan memperlancar implementasi operasional dan memberikan rasa aman kepada jamaah, karena mereka tidak perlu khawatir mengenai aspek administratif perjalanan.

Selain itu, pengaturan logistik mencakup pemilihan akomodasi, transportasi, dan fasilitas lain yang mendukung kenyamanan jamaah selama perjalanan. Teori Operasional dalam manajemen juga menekankan pentingnya perencanaan dan pengelolaan sumber daya yang efektif untuk memastikan kelancaran operasional. Pengaturan akomodasi yang sesuai dengan preferensi jamaah, misalnya lokasi yang dekat dengan tempat ibadah atau fasilitas yang mendukung kenyamanan selama

perjalanan, adalah salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan jamaah secara keseluruhan. Pengelolaan logistik yang tepat akan menghindarkan jamaah dari berbagai masalah yang mungkin timbul selama perjalanan, seperti keterlambatan transportasi atau ketidaksesuaian fasilitas yang telah dijanjikan.

Tahap berikutnya adalah pendampingan selama perjalanan, yang merupakan salah satu aspek penting dalam implementasi strategi pelayanan. Dalam tahap ini, tour leader dan ustaz bekerja sama untuk memastikan kenyamanan dan kelancaran perjalanan bagi jamaah. Tour leader fokus pada pengelolaan aspek teknis perjalanan, seperti memastikan jadwal keberangkatan tepat waktu dan memastikan semua kebutuhan logistik tercapai, sedangkan ustaz memberikan bimbingan spiritual terkait pelaksanaan ibadah. Menurut Teori Kepuasan Pelanggan yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller, kualitas pelayanan yang baik sangat bergantung pada interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan. Dalam konteks umrah, interaksi yang baik antara tour leader, ustaz, dan jamaah dapat menciptakan pengalaman yang lebih berkesan, terutama bagi jamaah yang baru pertama kali melaksanakan ibadah umrah. Hal ini sesuai dengan model SERVQUAL yang mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi: tangible (fasilitas fisik), reliability (keandalan), responsiveness (tanggap terhadap kebutuhan), assurance (jaminan), dan empathy (perhatian terhadap pelanggan). Pendampingan yang empatik dari tour leader dan ustaz dapat meningkatkan kepuasan dan memberikan rasa aman bagi jamaah.

Selain itu, evaluasi dan penyelesaian masalah selama perjalanan juga merupakan bagian krusial dalam implementasi strategi. Proses evaluasi dilakukan

secara langsung di lapangan untuk memastikan bahwa setiap masalah yang muncul dapat diselesaikan dengan cepat dan efektif. Dalam teori Manajemen Krisis, kemampuan untuk merespons dengan cepat dan efektif terhadap masalah atau perubahan mendadak merupakan indikator utama dari keberhasilan suatu strategi. Misalnya, apabila ada perubahan akomodasi akibat kebijakan hotel atau keterlambatan transportasi, tim lapangan harus dapat memberikan solusi yang memuaskan kepada jamaah. Proses evaluasi ini tidak hanya penting untuk menangani masalah teknis, tetapi juga untuk mengukur keberhasilan implementasi strategi pelayanan itu sendiri. Evaluasi yang dilakukan secara berkelanjutan memungkinkan tim untuk mengidentifikasi potensi masalah lebih awal dan memperbaiki aspek yang kurang efektif dalam pelayanan. Dalam Teori Perbaikan Berkelanjutan (Kaizen), evaluasi dan perbaikan berkelanjutan adalah bagian dari siklus yang memastikan bahwa kualitas layanan terus meningkat dan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan demikian, keberhasilan implementasi strategi pelayanan tidak hanya bergantung pada perencanaan yang matang tetapi juga pada kemampuan tim lapangan untuk merespons dan menyelesaikan masalah dengan cepat.

Dalam keseluruhan proses implementasi strategi pelayanan ini, koordinasi yang baik antara semua pihak tour leader, ustaz, dan tim lapangan menjadi sangat penting. Teori Koordinasi dalam Manajemen menggarisbawahi bahwa koordinasi yang efektif antar departemen atau individu dalam organisasi akan memperlancar operasional dan menghindari terjadinya kesalahan yang dapat merugikan pelanggan. Implementasi yang sukses membutuhkan komunikasi yang jelas dan responsif

antara seluruh anggota tim yang terlibat, baik dalam tahap persiapan keberangkatan, pendampingan selama perjalanan, maupun evaluasi masalah yang terjadi. Setiap anggota tim harus memahami perannya dengan jelas dan mampu bekerja sama untuk memastikan bahwa strategi pelayanan dapat diterapkan dengan efektif dan memberikan hasil yang optimal bagi jamaah.

Implementasi dari kenyamanan jamaah terdapat pada Prosedur Perjalanan Ibadah Umrah. Berikut adalah prosedur perjalanan ibadah umrah mulai dari persiapan hingga pemberangkatan jamaah di bandara:

a. Persiapan

- 1) Memulai dengan niat yang tulus karena Allah SWT, serta mempersiapkan mental dan fisik melalui pola hidup sehat.
- 2) Memastikan travel umrah yang dipilih telah memiliki izin resmi dari Kementerian Agama.
- 3) Menyelesaikan administrasi jauh hari sebelum keberangkatan.
- 4) Mempersiapkan dokumen seperti paspor, visa, tiket, dan jadwal penerbangan, serta memastikan akomodasi di Tanah Suci.
- 5) Mengikuti manasik umrah untuk memahami tata cara ibadah dan hukum fikihnya.
- 6) Menyelesaikan urusan di tanah air agar dapat menjalankan ibadah dengan tenang.

b. Pemberangkatan

- 1) Persiapan Dokumen dan Perlengkapan

Sebelum keberangkatan, pastikan dokumen dan perlengkapan berikut:

a) Dokumen Penting

- (1) Paspor: Berlaku minimal enam bulan dari tanggal keberangkatan.
- (2) Visa Umrah: Periksa keabsahan dan keakuratan informasi.
- (3) Tiket Pesawat: Simpan dalam format cetak dan digital.
- (4) Bukti Pembayaran: Siapkan salinan pembayaran paket umrah.

b) Perlengkapan Ibadah

- (1) Pakaian Ihram: Bawa pakaian ihram yang sesuai.
- (2) Panduan Ibadah: Siapkan buku panduan atau materi bimbingan manasik.

c) Perlengkapan Pribadi

- (1) Obat-obatan dan perlengkapan medis.
- (2) Alat kebersihan pribadi seperti sabun dan hand sanitizer.
- (3) Peralatan elektronik seperti charger, adaptor, dan power bank.

d) Keuangan

- (1) Bawa uang tunai dalam mata uang Arab Saudi dan kartu kredit/debit internasional.

e) Pemberitahuan kepada Keluarga

- (1) Informasikan jadwal keberangkatan dan perjalanan kepada keluarga.
 - f) Koordinasi dengan Penyelenggara
 - (1) Lakukan koordinasi terakhir untuk memastikan semua persiapan lengkap.
- 2) Transportasi ke Bandara
- a) Pilih moda transportasi yang tepat, seperti kendaraan pribadi, taksi, atau transportasi umum.
 - b) Rencanakan keberangkatan lebih awal untuk menghindari keterlambatan.
 - c) Periksa kondisi lalu lintas dan gunakan aplikasi navigasi untuk mencari rute terbaik.
- 3) Proses di Bandara
- a) Check-in: Lakukan di loket maskapai atau mesin check-in mandiri.
 - b) Pemeriksaan Keamanan: Siapkan dokumen perjalanan dan barang bawaan.
 - c) Menunggu di Area Tunggu: Pastikan mengikuti jadwal penerbangan.
 - d) Proses Boarding: Perhatikan pengumuman boarding sesuai kelompok atau nomor kursi.
 - e) Pemeriksaan Dokumen: Petugas akan memeriksa paspor dan visa saat boarding.

c. Proses Kepulangan Jamaah di Bandara

1) Persiapan untuk Kepulangan

- a) Informasi jadwal penerbangan, waktu berkumpul, dan lokasi pertemuan disampaikan melalui tour leader.
- b) Dokumen perjalanan seperti paspor dan boarding pass diperiksa kembali.

2) Transportasi ke Bandara

PT. Nurza Tanjung menyediakan transportasi menuju bandara dengan panduan tour leader untuk memastikan jamaah tiba tepat waktu.

3) Proses di Bandara

- a) Check-in dan penyerahan bagasi dilakukan sesuai prosedur maskapai.
- b) Pemeriksaan keamanan dan imigrasi memastikan jamaah siap meninggalkan negara tujuan.

4) Proses Boarding dan Penerbangan

- a) Jamaah mengikuti boarding sesuai pengumuman.
- b) Setelah boarding, pramugari memberikan pengarahan keselamatan di pesawat.

5) Tiba di Bandara Asal

- a) Jamaah melewati imigrasi dan mengambil bagasi.
- b) Tour leader memandu jamaah menuju transportasi untuk kembali ke rumah atau lokasi akhir.

d. Evaluasi dan Ucapan Terima Kasih

- 1) PT. Nurza Tanjung menyampaikan ucapan terima kasih kepada jamaah atas kepercayaan yang diberikan.
- 2) Evaluasi dilakukan untuk mendapatkan umpan balik dari jamaah guna meningkatkan layanan umrah di masa mendatang.

3. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Strategi

Dalam implementasi strategi pelayanan untuk jamaah umrah, terdapat sejumlah faktor pendukung yang memainkan peran penting dalam menentukan keberhasilan strategi tersebut. Salah satu faktor utama adalah ketersediaan tour leader yang kompeten. Tour leader yang terlatih tidak hanya memahami aspek teknis perjalanan tetapi juga mampu menghadapi tantangan dan kendala yang muncul selama perjalanan, seperti masalah logistik atau ketidakpastian jadwal. Menurut Teori Kompetensi dalam Manajemen, karyawan yang memiliki keterampilan, pengetahuan, dan sikap yang memadai dapat memberikan solusi yang cepat dan efektif untuk mengatasi masalah di lapangan. Dengan demikian, kompetensi tour leader menjadi faktor kunci yang mendukung keberhasilan penerapan strategi pelayanan. Tour leader yang baik juga berperan sebagai jembatan komunikasi antara perusahaan dan jamaah, menciptakan pengalaman perjalanan yang lebih personal dan memuaskan.

Faktor pendukung berikutnya adalah pemanfaatan teknologi dalam proses reservasi, koordinasi, dan komunikasi. Teknologi memungkinkan tim operasional untuk memantau jadwal perjalanan secara real-time, memastikan komunikasi yang efisien antara semua pihak yang terlibat, serta memberikan informasi yang

transparan kepada jamaah. Dalam Teori Sistem Informasi, teknologi dianggap sebagai salah satu elemen penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses bisnis. Contohnya, penggunaan aplikasi perjalanan berbasis digital dapat membantu jamaah mengetahui jadwal ibadah, lokasi hotel, atau informasi penerbangan dengan mudah. Selain itu, teknologi juga memudahkan perusahaan untuk mengelola data jamaah, melakukan reservasi hotel dan tiket penerbangan, serta memonitor logistik dengan lebih sistematis. Dengan adanya teknologi, penyelesaian masalah yang terjadi selama perjalanan juga dapat dilakukan dengan lebih cepat dan terkoordinasi.

Selain itu, kerja sama dengan agent marketing dan ustaz menjadi faktor pendukung yang signifikan. Agent marketing membantu dalam menarik lebih banyak jamaah dengan strategi promosi yang efektif, sementara ustaz berperan dalam memberikan bimbingan spiritual yang sesuai dengan kebutuhan jamaah. Dalam Teori Kolaborasi dalam Manajemen, kolaborasi antara berbagai pihak yang memiliki keahlian berbeda dapat menciptakan layanan yang holistik. Misalnya, agent marketing memberikan informasi detail mengenai program perjalanan, sedangkan ustaz membantu jamaah mempersiapkan diri secara spiritual. Sinergi antara kedua pihak ini memastikan bahwa kebutuhan teknis dan spiritual jamaah dapat terpenuhi dengan baik, sehingga meningkatkan kepuasan jamaah secara keseluruhan.

Namun, meskipun terdapat banyak faktor pendukung, implementasi strategi pelayanan juga menghadapi sejumlah hambatan. Salah satu hambatan utama adalah kekurangan jumlah tour leader saat keberangkatan bersamaan dalam jumlah besar.

Ketidakseimbangan antara jumlah tour leader dan jamaah dapat menurunkan kualitas pendampingan, karena tour leader tidak dapat memberikan perhatian yang cukup kepada setiap jamaah. Menurut Teori Beban Kerja, beban kerja yang terlalu tinggi pada satu individu dapat menyebabkan penurunan kinerja dan kualitas layanan. Kekurangan tour leader juga dapat menciptakan ketidakpuasan di kalangan jamaah, terutama jika mereka merasa tidak mendapatkan perhatian yang cukup selama perjalanan. Oleh karena itu, perusahaan perlu mempertimbangkan strategi rekrutmen atau pelatihan tambahan untuk memastikan ketersediaan tour leader yang memadai selama musim keberangkatan puncak.

Hambatan lain yang sering dihadapi adalah ketidaksesuaian fasilitas akibat perubahan mendadak oleh pihak hotel atau maskapai penerbangan. Misalnya, perubahan kebijakan hotel mengenai kapasitas kamar atau keterlambatan penerbangan yang tidak terduga dapat mengganggu kenyamanan jamaah. Menurut Teori Manajemen Risiko, perubahan yang tidak terduga seperti ini merupakan risiko eksternal yang perlu diantisipasi melalui perencanaan yang matang dan fleksibilitas operasional. Perusahaan perlu memiliki rencana cadangan, seperti menjalin kerja sama dengan lebih banyak mitra hotel dan maskapai untuk mengurangi dampak perubahan fasilitas. Selain itu, komunikasi yang transparan dengan jamaah mengenai perubahan yang terjadi juga penting untuk mengelola ekspektasi mereka dan meminimalkan keluhan.

Faktor penghambat lain adalah perbedaan ekspektasi jamaah terhadap pelayanan yang diberikan, yang sering kali dipengaruhi oleh informasi awal yang tidak akurat. Brosur atau informasi pemasaran yang kurang transparan dapat

menciptakan ekspektasi yang tidak realistis di kalangan jamaah. Teori Kepuasan Pelanggan menyatakan bahwa kesenjangan antara ekspektasi dan pengalaman nyata pelanggan merupakan salah satu penyebab utama ketidakpuasan. Oleh karena itu, perusahaan harus memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada jamaah, baik melalui brosur maupun media promosi lainnya, sesuai dengan kenyataan di lapangan. Dengan begitu, perusahaan dapat mengurangi potensi ketidakpuasan yang muncul akibat perbedaan ekspektasi.

Selain faktor teknis, aspek budaya dan kebiasaan jamaah juga dapat menjadi hambatan dalam penerapan strategi pelayanan. Beberapa jamaah mungkin memiliki latar belakang budaya yang berbeda, sehingga memengaruhi cara mereka menerima dan memahami layanan yang diberikan. Dalam Teori Keragaman Budaya, keberhasilan interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan sangat bergantung pada kemampuan penyedia layanan untuk memahami dan menyesuaikan diri dengan kebutuhan budaya pelanggan. Misalnya, jamaah dari daerah tertentu mungkin memiliki preferensi makanan tertentu atau cara berkomunikasi yang berbeda. Oleh karena itu, perusahaan perlu melatih tour leader dan staf lain untuk memahami dan menghormati perbedaan budaya ini agar pelayanan yang diberikan dapat lebih inklusif dan sesuai dengan kebutuhan jamaah.

Salah satu hambatan lainnya adalah kendala logistik yang tidak terduga, seperti keterlambatan pengiriman barang atau hilangnya bagasi jamaah. Masalah logistik ini sering kali di luar kendali perusahaan, tetapi tetap memiliki dampak besar terhadap pengalaman jamaah. Menurut Teori Manajemen Logistik, perencanaan yang matang dan sistem manajemen logistik yang baik dapat

membantu mengurangi risiko terjadinya masalah ini. Perusahaan dapat bekerja sama dengan penyedia jasa logistik yang terpercaya serta menggunakan teknologi untuk memantau pergerakan barang secara real-time. Selain itu, komunikasi yang efektif dengan jamaah mengenai status logistik mereka juga dapat membantu mengurangi kecemasan dan meningkatkan kepercayaan jamaah terhadap layanan yang diberikan.

Kesimpulannya, analisis faktor pendukung dan penghambat strategi pelayanan menunjukkan bahwa keberhasilan strategi tidak hanya bergantung pada perencanaan yang matang, tetapi juga pada kemampuan perusahaan untuk mengelola tantangan yang muncul selama implementasi. Faktor pendukung seperti kompetensi tour leader, pemanfaatan teknologi, dan kerja sama dengan agent marketing dan ustaz memberikan kontribusi besar terhadap keberhasilan strategi. Namun, hambatan seperti kekurangan tour leader, ketidaksesuaian fasilitas, dan kendala logistik menunjukkan bahwa perusahaan perlu terus berinovasi dan meningkatkan fleksibilitas operasional mereka. Dengan mengintegrasikan teori-teori manajemen yang relevan, perusahaan dapat mengatasi hambatan-hambatan tersebut dan menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi jamaah umrah.

4. Penilaian Kepuasan Jamaah

Penilaian kepuasan jamaah dilakukan melalui observasi dan wawancara. Dari hasil penelitian, ditemukan beberapa aspek pelayanan yang memuaskan. Jamaah merasa puas terhadap akomodasi yang sesuai dengan harapan, terutama dari segi kenyamanan hotel. Selain itu, pendampingan selama perjalanan dirasakan

sangat membantu, terutama bagi jamaah yang baru pertama kali melakukan umrah. Pelayanan yang baik dari tour leader dan ustaz juga menjadi nilai tambah yang diapresiasi oleh jamaah.

Namun, terdapat juga aspek pelayanan yang masih kurang. Beberapa jamaah mengeluhkan ketidaksesuaian fasilitas dengan brosur yang diberikan, seperti perbedaan kualitas hotel atau transportasi. Selain itu, kendala teknis seperti keterlambatan transportasi juga menjadi sumber ketidakpuasan. Meskipun demikian, secara umum, tingkat kepuasan jamaah berada pada level yang cukup baik. Penelitian ini mencatat bahwa strategi yang diterapkan berhasil mencapai target kepuasan sebesar 50%, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan.

5. Upaya Meningkatkan Kepuasan di Masa Depan

Untuk meningkatkan kepuasan jamaah di masa depan, beberapa rekomendasi strategis diajukan. Pertama adalah peningkatan kompetensi tour leader melalui pelatihan rutin. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam menghadapi berbagai tantangan di lapangan. Kedua, pengelolaan fasilitas dan logistik yang lebih baik perlu dilakukan untuk memastikan kesesuaian dengan brosur yang dijanjikan. Langkah ini mencakup evaluasi vendor yang menyediakan akomodasi dan transportasi.

Ketiga, pengembangan teknologi dan sistem informasi juga menjadi prioritas. Pemanfaatan aplikasi berbasis teknologi dapat mempermudah komunikasi dan koordinasi antara jamaah dan tim. Aplikasi ini juga dapat digunakan untuk memberikan informasi real-time kepada jamaah, seperti jadwal keberangkatan atau perubahan itinerary. Terakhir, strategi pemasaran yang berbasis

reputasi perlu dikembangkan. Testimoni dari jamaah yang puas dapat digunakan sebagai alat promosi untuk menarik calon pelanggan baru.

Dengan penerapan strategi dan rekomendasi ini, PT. Nurza Tanjung diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dan mencapai tingkat kepuasan jamaah yang lebih tinggi di masa depan. Hasil penelitian ini memberikan gambaran komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan jamaah dan langkah-langkah strategis yang dapat diambil untuk mengatasi kendala yang ada.