

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan industri jasa keagamaan di Indonesia menunjukkan tren yang semakin meningkat, khususnya dalam penyelenggaraan ibadah umrah. Indonesia sebagai negara dengan jumlah penduduk Muslim terbesar di dunia menjadi pasar potensial bagi penyelenggara perjalanan ibadah umrah. Berdasarkan data Kementerian Agama, jumlah jemaah umrah Indonesia mengalami peningkatan signifikan setiap tahunnya, yang diiringi pula dengan bertambahnya jumlah biro perjalanan umrah yang menawarkan berbagai macam paket layanan. Dalam kondisi pasar yang kompetitif ini, kualitas pelayanan menjadi elemen krusial yang menentukan tingkat kepuasan jemaah dan kelangsungan usaha biro perjalanan.¹

Di tengah persaingan industri travel umrah yang semakin ketat dan dinamika pasar yang cepat berubah, para pemilik travel umrah dituntut untuk berpikir kreatif dalam merancang strategi inovatif guna menciptakan sinergi antar tim dan memberikan sebuah pelayanan yang prima kepada jemaah.² Dengan menerapkan kebijakan strategi yang berfokus pada

¹ Kemenag, "Lebih Setahun Dirawat di RS Saudi, Kemenag Kawal Kepulangan Jemaah Umrah ke Tanah Air," <https://kemenag.go.id>, diakses 13 Mei 2025, <https://kemenag.go.id/nasional/lebih-setahun-dirawat-di-rs-saudi-kemenag-kawal-kepulangan-jemaah-umrah-ke-tanah-air-I8BAy>.

² Kartini Harahap, *Strategi Bisnis Pendekatan Teoritis dalam Merancang Jalan Menuju Keberhasilan* (Sumatera: PT. Media Penerbit Indonesia, 2024), 4.

pelayanan, keunggulan pelayanan tersebut menjadi modal utama untuk mengantisipasi tantangan persaingan dan memastikan perkembangan usaha yang berkelanjutan.

Menyadari peran sentral terhadap pelayanan dalam kelangsungan sebuah organisasi atau perusahaan untuk mengoptimalkan potensi yang dimiliki, maka peningkatan pelayanan menjadi krusial agar dapat bersaing atau setidaknya menyamai dinamika persaingan di dunia bisnis. Dalam kondisi persaingan yang kompetitif ini, setiap biro travel harus mampu memberikan pelayanan yang optimal dan memuaskan. Tidak hanya sekedar menawarkan perjalanan, tetapi juga menciptakan pengalaman ibadah yang aman, nyaman, dan berkesan. Pelayanan yang berkualitas, fasilitas yang memadai, serta pendampingan yang profesional menjadi faktor penting untuk membangun sebuah kepercayaan dan loyalitas dari para pelanggan.³

Kepuasan konsumen menjadi aspek utama yang harus diperhatikan, baik oleh pihak penyelenggara maupun oleh pemerintah selaku pengawas layanan haji dan umrah. Konsumen yang puas akan cenderung merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain, sehingga secara tidak langsung turut membangun reputasi positif biro travel tersebut.⁴

Manajemen haji dan umrah merupakan salah satu konsentrasi penting dalam

³ Nashar, *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat* (Jawa Timur: Duta Media Publishing, 2020).

⁴Nisrina Kamila dan Aditya Wardhana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Setelah Layanan Haji Dan Umrah Di Buka Kembali Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus: Ebad Wisata Tour and Travel Surabaya)," *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan* 17, no. 1 (Januari 2023): 550, 1, <https://doi.org/10.35931/aq.v17i1.1708>.

studi keislaman, khususnya dalam konteks pelayanan terhadap jamaah. Pelayanan yang menjadi kunci utama dalam keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, mengingat kompleksitas kebutuhan dan ekspektasi jamaah selama menjalankan ibadah di Tanah Suci. Namun demikian, dalam konteks industri jasa secara umum, keberhasilan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fasilitas dan program yang ditawarkan, tetapi juga oleh persepsi dan pengalaman langsung dari pelanggan atau jamaah. Harapan jamaah terhadap pelayanan yang optimal dapat sangat beragam, tergantung pada preferensi pribadi, pengalaman sebelumnya, serta informasi yang diterima sebelum keberangkatan. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui secara lebih dalam bagaimana jamaah memandang pelayanan yang diberikan, serta sejauh mana hal tersebut mempengaruhi tingkat kepuasan mereka terhadap biro perjalanan yang digunakan.

PT. Safina Assalam Tour adalah salah satu biro perjalanan umrah yang berdiri pada tahun 2015 dan izin operasional sebagai penyelenggaraan ibadah umrah pada 6 september 2018, telah memiliki pengalaman dalam memberangkatkan jamaah ke Tanah Suci. Perusahaan ini dikenal memberikan berbagai paket umrah yang disesuaikan dengan kebutuhan jamaah, mulai dari layanan reguler hingga layanan premium. Dengan komitmen terhadap penyelenggaraan ibadah yang aman, nyaman, dan sesuai syariat, PT. Safina Assalam Tour terus berupaya menjaga dan meningkatkan mutu pelayanannya kepada jamaah.

Berdasarkan hasil wawancara awal peneliti bersama dengan salah satu staf dari PT. Safina Assalam Tour, diketahui bahwa perusahaan ini telah memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada jemaah umrah. Pelayanan pendaftaran merupakan tahap awal dalam penyelenggaraan ibadah umrah yang dimulai sejak calon jemaah memperoleh informasi mengenai paket perjalanan, melakukan konsultasi, melengkapi proses pembayaran. Tahap ini menjadi titik awal interaksi antara calon jemaah dengan biro perjalanan sehingga kualitas pelayanan yang diberikan akan membentuk persepsi awal terhadap profesionalisme perusahaan. Oleh karena itu, pelayanan pendaftaran memiliki peran penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan calon jemaah. Komitmen ini mencerminkan orientasi pelayanan yang paripurna dan profesional.

Adapun hasil dari wawancara awal kepada jemaah umrah yang berangkat pada tahun 2017 dan 2020 dengan 2 kali keberangkatan menggunakan jasa PT. Safina Assalam Tour menunjukkan kepuasan yang tinggi. Mereka merasa sangat terbantu karena mendapatkan bimbingan sejak awal sebelum keberangkatan hingga akhir proses ibadah serta kembali ke Tanah Air. Hal ini menjadi indikator penting bahwa pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan baik dan dapat menjadi contoh dalam pengelolaan manajemen perjalanan ibadah umrah.

Penyesuaian ini terlihat dalam bentuk pelayanan pada pendaftaran. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan tidak hanya fokus pada kualitas teknis pelayanan, tetapi juga pada aspek kultural dan emosional dalam

memberikan pelayanan. Untuk meningkatkan kepuasan jemaah umrah, perusahaan jasa travel perlu menerapkan manajemen strategi pelayanan dan kualitas pelayanan.

Manajemen strategi merupakan proses penting dalam perusahaan untuk mencapai tujuan jangka panjang melalui perumusan, pelaksanaan, dan evaluasi strategi secara sistematis. Dengan menganalisis faktor internal dan eksternal, perusahaan dapat menentukan arah dan tindakan yang tepat guna menciptakan keunggulan kompetitif. Sementara itu, kualitas pelayanan berfokus pada upaya organisasi atau perusahaan dalam memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Melalui pendekatan seperti model SERVQUAL dan GAP Analysis, perusahaan dapat mengukur dan meningkatkan layanan yang diberikan. Kedua konsep ini saling berkaitan dan krusial untuk keberhasilan dan keberlanjutan suatu Perusahaan di tengah persaingan yang dinamis. Dengan pendekatan ini, strategi pelayanan yang diterapkan PT. Safina Assalam Tour dapat dianalisis secara sistematis untuk memahami bagaimana layanan yang diberikan mampu meningkatkan kenyamanan dan kepuasan jemaah, khususnya dari pelayanan pendaftaran

Berdasarkan uraian tersebut, pelayanan pendaftaran merupakan salah satu tahapan penting dalam penyelenggaraan ibadah umrah karena menjadi awal terbentuknya hubungan antara calon jemaah dengan biro perjalanan. Kualitas pelayanan pada tahap ini akan mempengaruhi persepsi, kepercayaan, dan kepuasan calon jemaah terhadap perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan untuk menganalisis tentang **“Strategi**

Pelayanan PT. Safina Assalam Tour Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Jemaah Umrah”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana strategi pelayanan PT. Safina Assalam Tour dalam meningkatkan kepuasan Jemaah Umrah ?
2. Bagaimana kesenjangan antara manajemen dan Jemaah dalam pelayanan pendaftaran PT. Safina Assalam Tour ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk lebih mengetahui strategi pelayanan di PT. Safina Assalam Tour dalam meningkatkan Kepuasan Jemaah Umrah.
2. Untuk lebih mengetahui bagaimana respon jemaah terhadap pelayanan pendaftaran PT. Safina Assalam Tour.

D. Signifikansi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti dan pembaca baik secara teoritis maupun praktis :

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen dakwah, khususnya yang berkaitan dengan strategi pelayanan pendaftaran dalam penyelenggaraan ibadah umrah.

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian ini dijadikan sebagai acuan bagi biro perjalanan umrah untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada pendaftaran dalam ibadah umrah.

E. Definisi Operasional

Definisi istilah ini bertujuan agar penelitian lebih mudah memusatkan fokus penelitian, menentukan instrumen pengumpulan data, secara menghindari perbedaan pemahaman terhadap judul penelitian ini. Dengan demikian, penelitian perlu menjabarkan beberapa definisi istilah sebagai berikut :

1. Strategi

Strategi pada penelitian ini merujuk pada serangkaian langkah atau kebijakan yang diterapkan oleh PT. Safina Assalam Tour untuk meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran kepada calon jemaah umrah, mulai dari penyampaian informasi, konsultasi paket, pelayanan administrasi, pengumpulan dokumen, hingga penyelesaian proses pendaftaran. Strategi tersebut dianalisis berdasarkan teori SERVQUAL untuk mengetahui bagaimana upaya perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

2. Pelayanan

Pelayanan dalam penelitian ini difokuskan pada pelayanan pendaftaran di PT. Safina Assalam Tour yang diberikan kepada calon jemaah umrah, sejak penyampaian informasi, konsultasi paket, pengumpulan dokumen, hingga penyelesaian administrasi. Pelayanan tersebut dianalisis menggunakan teori Servqual yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang meliputi lima dimensi, yaitu: *tangible* (bukti fisik) berupa kelengkapan fasilitas dan sarana pelayanan, *reliability* (keandalan) dalam memberikan pelayanan secara tepat dan sesuai janji, *responsiveness* (daya tanggap) dalam memberikan bantuan dan merespons kebutuhan calon jemaah dengan cepat, *assurance* (jaminan) yang mencerminkan kompetensi, kesopanan, dan kemampuan petugas dalam menumbuhkan kepercayaan calon jemaah, serta *empathy* (empati) berupa perhatian dan pelayanan secara personal sesuai kebutuhan calon jemaah. Kelima dimensi tersebut menjadi indikator dalam menilai kualitas pelayanan pendaftaran PT. Safina Assalam Tour dalam upaya meningkatkan kepuasan jemaah.

3. Strategi Pelayanan

Strategi pelayanan merupakan kerangka kerja beserta serangkaian keputusan organisasi yang dirancang dengan berorientasi pada pelanggan. Strategi ini bertujuan menyelaraskan seluruh aktivitas internal, termasuk proses, sumber daya manusia, dan sistem, sehingga

dapat memperkecil atau menutup kesenjangan (*close the gap*) antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima.⁵

Dalam penelitian ini strategi pelayanan pada pendaftaran yang meliputi penyampaian informasi, konsultasi paket, proses administrasi, pengumpulan dan verifikasi dokumen, hingga penyelesaian pendaftaran. Selanjutnya, strategi pelayanan dianalisis menggunakan teori SERVQUAL melalui lima dimensi, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati), sebagai tolok ukur kualitas pelayanan yang diberikan PT. Safina Assalam Tour.

4. PT. Safina Assalam Tour

PT. Safina Assalam Tour adalah perusahaan biro perjalanan yang bergerak di bidang jasa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, yang berlokasi di Kalimantan Selatan. Perusahaan ini menjadi objek penelitian karena dikenal memiliki pengalaman dan reputasi baik dalam pelayanan pendaftaran jemaah umrah.

5. Meningkatkan

Meningkatkan dalam konteks penelitian ini mengacu pada usaha sistematis PT. Safina Assalam Tour dalam memperbaiki dan

⁵ Valarie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler, *Services marketing: integrating customer focus across the firm*, Seventh edition (Dubuque: McGraw-Hill Education, 2018), 46.

mengembangkan strategi pelayanan pada pendaftaran agar kepuasan jemaah semakin tinggi. Peningkatan tersebut dilihat dari kemampuan perusahaan dalam memperbaiki kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL sehingga pelayanan yang diberikan semakin sesuai dengan harapan jemaah.

6. Kepuasan

Kepuasan jemaah dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan calon jemaah terhadap pelayanan pendaftaran yang diberikan PT. Safina Assalam Tour. Kepuasan tersebut dianalisis berdasarkan persepsi jemaah terhadap kualitas pelayanan menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, sehingga dapat diketahui kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan jemaah. Selain itu, kepuasan juga dianalisis menggunakan teori Gap Analysis dengan melihat kesenjangan (gap) antara harapan calon jemaah terhadap pelayanan yang diinginkan dengan persepsi calon jemaah terhadap pelayanan yang diterima. Semakin kecil kesenjangan antara harapan dan pelayanan yang dirasakan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan calon jemaah terhadap pelayanan PT. Safina Assalam Tour.

7. Jemaah Umrah

Jemaah umrah adalah individu atau kelompok yang menunaikan ibadah umrah ke Tanah Suci Mekkah dan Madinah. Dalam penelitian ini, jemaah umrah merupakan subjek penerima pelayanan pada pendaftaran

yang menjadi tolok ukur keberhasilan strategi pelayanan yang diterapkan oleh perusahaan. Penilaian jemaah terhadap pelayanan menjadi sumber utama dalam mengukur kualitas pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merujuk pada beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Oleh karena itu, peneliti menyajikan sejumlah karya ilmiah yang relevan sebagai bahan pendukung dalam penelitian.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Qorina Nahdiyana⁶ mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan ibadah haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Laut memiliki relevansi dengan penelitian ini. Penelitian tersebut menyoroti bahwa penyelenggaraan ibadah haji sebagai bentuk pelayanan publik menuntut kualitas layanan yang optimal, khususnya dalam aspek ketepatan, kecepatan, dan kesesuaian pelayanan terhadap kebutuhan jamaah. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif lapangan, Qorina menemukan beberapa strategi yang diterapkan oleh instansi pemerintah, seperti pelatihan staf, pendekatan empatik dalam membimbing jamaah, koordinasi rutin melalui rapat, serta penyampaian

⁶ Qorina Nahdiyana, “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Laut,” *Dakwah dan Ilmu Komunikasi*, 6 Desember 2022, <https://idr.uin-antasari.ac.id/21755/>.

informasi melalui berbagai media. Selain itu, penelitian tersebut juga mengungkap bahwa keterbatasan sumber daya manusia menjadi salah satu kendala utama dalam meningkatkan efektivitas pelayanan.

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian Qorina, yaitu sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif lapangan dan berfokus pada strategi peningkatan kualitas pelayanan ibadah. Namun, penelitian ini lebih menitikberatkan pada sektor swasta, yakni PT. Safina Assalam Tour, dalam penyelenggaraan ibadah umrah. Fokus penelitian diarahkan pada penerapan strategi pelayanan berbasis model SERVQUAL dan GAP Analysis untuk meningkatkan kepuasan jamaah, dengan mempertimbangkan pula nilai-nilai kultural masyarakat Banjar sebagai keunggulan layanan. Persamaan kedua penelitian terletak pada pentingnya strategi pelayanan dan peran sumber daya manusia dalam mendukung keberhasilan pelayanan kepada jamaah. Adapun perbedaan utama kedua penelitian terletak pada orientasi strategi pelayanan yang diterapkan. Penelitian Qorina lebih menekankan pada koordinasi dan pelayanan administratif dalam institusi publik, sedangkan penelitian ini mengedepankan kualitas pelayanan, kompetensi sumber daya manusia, serta pendekatan personal terhadap jamaah dalam konteks biro perjalanan swasta. Dengan demikian, penelitian Qorina dapat dijadikan sebagai referensi penting dalam memahami strategi pelayanan dari perspektif institusi publik sekaligus menjadi pembanding dalam menganalisis strategi pelayanan yang diterapkan oleh PT. Safina Assalam Tour.

Maharani⁷ meneliti membahas strategi peningkatan kualitas pelayanan umrah dan haji khusus di PT. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta dengan pendekatan kualitatif dan teori SWOT serta *service quality*. Fokus utamanya adalah penerapan layanan *door to door*, sistem pembayaran lunas di akhir, dan program umrah tiga kali di Makkah. Penelitian ini menekankan efisiensi layanan berbasis regulasi. Penelitian ini memiliki kesamaan dalam hal pendekatan kualitatif dan fokus pada peningkatan mutu pelayanan jemaah. Namun, perbedaan terletak pada kerangka teori dan konteks penerapan. Penelitian Maharani lebih menekankan strategi operasional praktis, sedangkan penelitian ini menggunakan teori SERVQUAL dan GAP Analysis serta menyoroti strategi pelayanan berbasis budaya lokal dan kepuasan pelanggan secara sistematis.

Murdiansyah Herman, Normajatun, Desy Rahmita⁸ Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Penelitian dilakukan dengan metode kualitatif dan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan tiga informan, kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif untuk memperoleh kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan haji dan umrah pada

⁷ Maharani, "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jemaah Umroh Dan Haji Khusus Di Pt. Al-Ansor Madinah Barokah Yogyakarta" (skripsi, UIN SUNAN KALIJAGA, 2019), <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/35235/>.

⁸ Murdiansyah Herman, Normajatun Normajatun, dan Desy Rahmita, "Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah," *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 3, no. 1 (Mei 2019): 1–8, <https://doi.org/10.31602/as.v3i1.1722>.

aspek fasilitas fisik, keandalan petugas, responsivitas, jaminan pelayanan, dan empati dinilai telah sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Selain itu, ditemukan faktor pendukung berupa sikap pelayanan yang tulus serta tersedianya fasilitas komputer dan jaringan internet. Namun, terdapat pula faktor penghambat, yaitu koneksi internet dari server pusat yang kurang stabil serta masih adanya petugas yang kurang profesional dan terkadang terlambat dalam memberikan pelayanan.

Penelitian terdahulu mengenai kualitas pelayanan haji dan umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah bertujuan menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan kepada jemaah haji dan umrah. Penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif dan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh aspek keandalan petugas, daya tanggap, empati, serta ketersediaan fasilitas pendukung dalam memenuhi harapan jemaah. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada pembahasan mengenai kualitas pelayanan kepada jemaah serta penggunaan pendekatan kualitatif.

Namun, terdapat perbedaan pada objek dan fokus penelitian. Penelitian terdahulu berfokus pada kualitas pelayanan haji dan umrah di instansi pemerintah, yaitu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah, dengan menilai pelayanan berdasarkan dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Sementara itu, penelitian mengenai PT. Safina Assalam Tour lebih menitikberatkan pada

strategi perusahaan travel umrah dalam meningkatkan kepuasan jemaah, seperti strategi pelayanan, komunikasi, fasilitas perjalanan, dan pembinaan jemaah. Penelitian terdahulu juga lebih menyoroti faktor pendukung dan penghambat pelayanan pada lembaga pemerintah, sedangkan penelitian PT. Safina Assalam Tour berorientasi pada strategi pelayanan perusahaan swasta dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Nadia Tiara⁹ meneliti memfokuskan kajiannya pada pentingnya kualitas pelayanan sebagai faktor utama dalam mempertahankan izin operasional Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) dan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan analisis SWOT, Nadia meneliti strategi pelayanan yang diterapkan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Babussalam. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam proses pelayanan kepada jemaah, serta merumuskan strategi peningkatan mutu yang relevan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa fleksibilitas dalam penjadwalan manasik, koordinasi dengan pihak terkait, dan pendekatan pembimbingan yang menjadi keunggulan KBIHU. Namun, masih terdapat kelemahan seperti keterbatasan fasilitas fisik yang perlu segera dibenahi

⁹ Nadia Tiara, "Strategi peningkatan kualitas pelayanan jemaah haji: Studi deskriptif kelompok bimbingan ibadah haji dan umrah Babussalam Ciburial Cimenyan Bandung" (other, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2024), <https://digilib.uinsgd.ac.id/100559/>.

Penelitian ini memiliki kesamaan metodologis dengan penelitian yang penulis lakukan, yaitu sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif, teknik wawancara mendalam, observasi langsung, serta dokumentasi sebagai instrumen utama dalam memperoleh data lapangan. Kedua penelitian sama-sama berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan terhadap jemaah sebagai langkah strategis dalam menjaga kepercayaan dan loyalitas. Meski demikian, terdapat perbedaan yang cukup menonjol. Penelitian Nadia lebih menitikberatkan pada bimbingan keagamaan berbasis komunitas dalam organisasi keagamaan lokal (KBIHU), sedangkan penelitian ini mengkaji strategi pelayanan dari perspektif biro perjalanan umrah swasta. Selain itu, pendekatan teoritik yang digunakan juga berbeda. Nadia menggunakan analisis SWOT sebagai alat evaluasi internal dan eksternal, sementara penelitian ini menggunakan teori SERVQUAL dan GAP Analysis yang lebih terstruktur dalam mengukur dimensi kualitas pelayanan dan kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan. Dengan demikian, penelitian Nadia memberikan kontribusi penting sebagai bahan pembandingan dalam memahami praktik pelayanan berbasis kelembagaan keagamaan, sementara penelitian ini memperluas analisis melalui pendekatan manajerial yang terfokus pada kepuasan pelanggan secara menyeluruh.

Dela Maghfiroh Kamila¹⁰ meneliti tentang mewujudkan kepuasan Jemaah haji tidak mudah dilakukan oleh setiap KBIHU. Banyak penyedia

¹⁰ Moh Rifa'i Dan Dela Maghfiroh Kamila, "Strategi Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Haji (Studi Kasus Kbiu Nurul Haramain Probolinggo 2020)," Haramain : Jurnal Manajemen Bisnis 1, No. 01 (2021): 1–11.

jasa bimbingan haji berupaya merancang berbagai strategi pelayanan agar dapat memberikan layanan yang optimal dan berdampak pada tercapainya kepuasan Jemaah. Oleh karena itu, penting dilakukan identifikasi dan analisis secara mendalam mengenai cara-cara yang efektif dalam memenuhi kebutuhan dan harapan Jemaah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Data diperoleh dari KBIHU Nurul Haramain melalui teknik *purposive* sampling yang dikombinasikan dengan *snowball* sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi, observasi, dan wawancara. Analisis data dilakukan dengan tahapan pengumpulan data, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Validitas data dijaga melalui triangulasi yang meliputi peneliti, sumber data, metode, dan teori.

Kedua penelitian tersebut memiliki persamaan dalam hal fokus utama, yaitu upaya meningkatkan kepuasan Jemaah melalui strategi pelayanan yang optimal pada jasa perjalanan ibadah. Baik penelitian pada KBIHU Nurul Haramain maupun penelitian berjudul Strategi Pelayanan PT. Safina Assalam Tour dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Jemaah Umrah dengan Teori SERVQUAL dan Gap Analysis sama-sama menempatkan kualitas layanan sebagai faktor kunci dalam mencapai kepuasan Jemaah. Keduanya juga menyoroti pentingnya bimbingan ibadah, profesionalitas pembimbing atau tour leader, serta pemenuhan kebutuhan Jemaah sebagai bagian dari pelayanan yang efektif. Namun, terdapat perbedaan yang cukup jelas antara keduanya.

Penelitian KBIHU Nurul Haramain berfokus pada Jemaah haji dan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif tanpa kerangka teori khusus seperti SERVQUAL. Penelitian ini lebih menekankan pada identifikasi strategi pelayanan secara praktis, seperti layanan dokumen perjalanan, kesehatan, manasik haji, serta penyediaan fasilitas pendukung. Sementara itu, penelitian pada PT. Safina Assalam Tour berfokus pada Jemaah umrah dan menggunakan pendekatan yang lebih sistematis dengan menerapkan teori SERVQUAL dan gap analysis. Penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi strategi pelayanan, tetapi juga menganalisis kualitas layanan berdasarkan lima dimensi serta mengukur kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan Jemaah. Dengan demikian, penelitian PT. Safina Assalam Tour memberikan hasil yang lebih terukur dan evaluatif, sedangkan penelitian KBIHU lebih bersifat deskriptif dalam menggambarkan strategi pelayanan yang diterapkan.

Ira Nuraeni Setiowati¹¹ memfokuskan penelitian pada pelaksanaan ibadah umrah membutuhkan kesiapan baik secara fisik maupun spiritual, yang harus didukung oleh pelayanan yang dikelola secara profesional. Pengelolaan layanan yang meliputi tahap perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga pengawasan menjadi aspek penting dalam memenuhi kebutuhan sekaligus meningkatkan kepuasan Jemaah. PT. Rawdha Halal Wisata Purwokerto sebagai penyelenggara perjalanan umrah berupaya

¹¹ Ira Nuraeni Setiowati, "Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jema'ah Umrah (Studi Di PT.Rawdha Halal Wisata Purwokerto)," *Skripsi Manajemen Dakwah*, 2025.

meningkatkan mutu pelayanannya melalui sistem manajemen yang terstruktur serta pemanfaatan teknologi digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana penerapan manajemen pelayanan tersebut berkontribusi terhadap kepuasan Jemaah, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambatnya.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data primer diperoleh dari direktur, staf manajemen pelayanan umrah, serta Jemaah umrah tahun 2024, sedangkan data sekunder berasal dari buku, jurnal, dan dokumen resmi perusahaan. Analisis data dilakukan melalui tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian pada PT. Rawdha Halal Wisata Purwokerto dan penelitian yang berjudul Strategi Pelayanan PT. Safina Assalam Tour dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Jemaah Umrah dengan Teori SERVQUAL dan Gap Analysis memiliki persamaan dalam hal tujuan, yaitu sama-sama berupaya meningkatkan kepuasan Jemaah umrah melalui pelayanan yang berkualitas dan profesional. Keduanya juga menempatkan Jemaah sebagai pusat layanan serta menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, kedua penelitian sama-sama menekankan pentingnya pengelolaan layanan yang baik agar mampu memenuhi kebutuhan dan harapan Jemaah.

Namun demikian, terdapat perbedaan yang cukup signifikan dalam fokus dan pendekatan analisisnya. Penelitian PT. Rawdha Halal Wisata Purwokerto lebih menitikberatkan pada penerapan fungsi manajemen pelayanan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan kepuasan Jemaah, termasuk pemanfaatan teknologi digital. Sementara itu, penelitian PT. Safina Assalam Tour menggunakan pendekatan yang lebih teoritis dan terukur melalui penerapan teori SERVQUAL dan gap analysis untuk menganalisis kualitas layanan berdasarkan dimensi tertentu serta mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh Jemaah. Dengan demikian, penelitian PT. Rawdha cenderung bersifat manajerial-operasional, sedangkan penelitian PT. Safina Assalam Tour lebih bersifat analitis-evaluatif berbasis teori.

Hafida Firdaus, Abd Aziz, Abd Ghafur¹² Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Safara Layanan Utama dalam meningkatkan kepuasan Jemaah, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi untuk menggambarkan secara jelas kualitas pelayanan yang

¹² “Efektifitas Sistem Pelayanan Haji dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. . Safara Layanan Utama Probolinggo | ILTIZAM Journal of Shariah Economics Research,” diakses 16 April 2026, <https://ejournal.lp2m.uinjambi.ac.id/ojs/index.php/iltizam/article/view/1795>.

diberikan perusahaan. Wawancara dilakukan kepada enam informan yang terdiri dari Jemaah dan karyawan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di PT. Safara Layanan Utama tergolong baik. Hal ini ditunjukkan dengan adanya tenaga kerja yang profesional, penyediaan fasilitas dan sarana prasarana yang memadai, serta tanggung jawab penuh terhadap Jemaah sejak proses pendaftaran, pelaksanaan ibadah umrah, hingga kepulangan. Selain itu, perusahaan mampu memberikan pelayanan yang tepat, komunikasi yang jelas, serta menumbuhkan kepercayaan Jemaah. Faktor pendukung dalam pelayanan meliputi manajemen yang baik, lokasi yang strategis, komunikasi yang efektif, dan fasilitas yang memadai. Sementara itu, faktor penghambatnya antara lain jumlah karyawan yang terbatas dan kondisi kantor yang relatif sempit. Meskipun demikian, pelayanan tetap diberikan tanpa diskriminasi, dengan pendampingan yang sabar dan telaten sehingga Jemaah merasa puas.

Penelitian pada PT. Safara Layanan Utama memiliki persamaan dengan penelitian Strategi Pelayanan PT. Safina Assalam Tour dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Jemaah Umrah dengan Teori SERVQUAL dan Gap Analysis dalam hal fokus utama, yaitu meningkatkan kepuasan Jemaah melalui pelayanan yang berkualitas. Keduanya sama-sama menekankan pentingnya profesionalitas karyawan, kualitas fasilitas, komunikasi yang baik, serta tanggung jawab dalam memberikan pelayanan

kepada Jemaah sejak awal hingga akhir perjalanan ibadah. Selain itu, kedua penelitian juga menggunakan pendekatan kualitatif dalam menganalisis pelayanan yang diberikan.

Namun, terdapat perbedaan dalam pendekatan analisisnya. Penelitian PT. Safara Layanan Utama lebih bersifat deskriptif dengan fokus pada efektivitas pelayanan serta identifikasi faktor pendukung dan penghambat. Sementara itu, penelitian PT. Safina Assalam Tour menggunakan pendekatan teoritis yang lebih sistematis melalui SERVQUAL dan gap analysis untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan dimensi tertentu serta menganalisis kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan Jemaah. Dengan demikian, penelitian PT. Safara lebih menekankan pada gambaran kondisi nyata di lapangan, sedangkan penelitian PT. Safina Assalam Tour lebih mendalam dalam evaluasi kualitas pelayanan secara terstruktur dan berbasis teori.

Fikri Ilhan, Zulhelmi¹³ meneliti tentang meningkatnya jumlah Jemaah haji dan umrah yang mendorong pentingnya evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan serta kesesuaian dengan harapan Jemaah. Permasalahan yang ditemukan antara lain keterbatasan sumber daya manusia, seperti tidak adanya karyawan tetap, serta adanya ketidaksesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan Jemaah. Penelitian ini bertujuan untuk

¹³ Fikri Ilham dan Zulhelmi, "Manajemen Pelayanan Prima: Meningkatkan Kepuasan Jemaah Haji Dan Umrah (Studi Kasus Multazam Utama Tour)," *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 2, no. 6 (Mei 2024): 588–602.

mengeksplorasi bagaimana penerapan manajemen pelayanan prima dapat meningkatkan kepuasan Jemaah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang dilakukan di kantor cabang Multazam Utama Tour Kota Bukittinggi dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen pelayanan prima dilakukan melalui lima indikator utama, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Selain itu, faktor lain yang mendukung kualitas pelayanan meliputi manajemen yang efisien, sistem penanganan keluhan yang baik, reputasi yang terjaga, pendekatan personal kepada Jemaah, serta pemanfaatan fasilitas fisik dan teknologi yang memadai. Secara keseluruhan, Multazam Utama Tour Kota Bukittinggi dinilai efektif dalam membangun persepsi positif dan memenuhi harapan Jemaah, yang tercermin dari pemenuhan janji pelayanan, respons yang cepat, kompetensi karyawan, perhatian terhadap kebutuhan Jemaah, serta kondisi fasilitas yang baik.

Penelitian pada Multazam Utama Tour Kota Bukittinggi memiliki persamaan dengan penelitian Strategi Pelayanan PT. Safina Assalam Tour dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Jemaah Umrah dengan Teori SERVQUAL dan Gap Analysis dalam hal fokus utama, yaitu meningkatkan kepuasan Jemaah melalui kualitas pelayanan. Keduanya sama-sama menggunakan indikator pelayanan yang serupa, seperti *reliability*,

responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles sebagai dasar dalam menilai kualitas layanan. Selain itu, kedua penelitian juga menekankan pentingnya manajemen pelayanan yang baik, kompetensi karyawan, serta pemenuhan harapan Jemaah sebagai kunci utama dalam menciptakan kepuasan.

Namun, terdapat perbedaan dalam pendekatan analisis yang digunakan. Penelitian Multazam Utama Tour lebih bersifat eksploratif dan deskriptif dalam menggambarkan penerapan manajemen pelayanan prima secara langsung di lapangan serta mengidentifikasi faktor pendukung seperti efisiensi manajemen dan sistem penanganan keluhan. Sementara itu, penelitian PT. Safina Assalam Tour menggunakan pendekatan teoritis yang lebih terstruktur melalui SERVQUAL dan gap analysis untuk mengukur secara spesifik kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan. Dengan demikian, penelitian Multazam lebih menekankan pada implementasi dan praktik pelayanan, sedangkan penelitian PT. Safina Assalam Tour lebih fokus pada evaluasi kualitas layanan secara sistematis dan berbasis analisis kesenjangan.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini sangat penting dalam suatu penulisan karya ilmiah, yaitu untuk memudahkan bagi pembaca dalam memahami isi yang akan dibuat, maka sistematika yang peneliti susun adalah sebagai berikut :

BAB I: pendahuluan, pada bagian ini berisikan persoalan mengenai hal-hal yang ingin diteliti yang digunakan sebagai Gambaran umum penelitian, yaitu berupa latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

BAB II: kajian teori, pada bagian ini membahas tentang hal-hal menjadi landasan teori dalam penelitian, yang diambil dari literatur atau buku serta berbagai informasi referensi lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

BAB III: metode penelitian, pada bagian ini membahas tentang jenis pendekatan penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data dan analisis data yang disajikan.

BAB IV: laporan hasil penelitian, bagian ini berisi tentang hasil dan analisis yang dilakukan peneliti terhadap penelitian, yaitu penyajian data dan analisis data yang disajikan.

BAB V: penutup, pada bagian ini merupakan kesimpulan yang ditulis peneliti terhadap permasalahan yang telah dibahas dalam penjelasan sebelumnya, selain itu pada bagian ini juga dibutuhkan beberapa saran yang dirasa perlu disampaikan sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi pihak-pihak yang dimaksud maupun untuk peneliti selanjutnya.