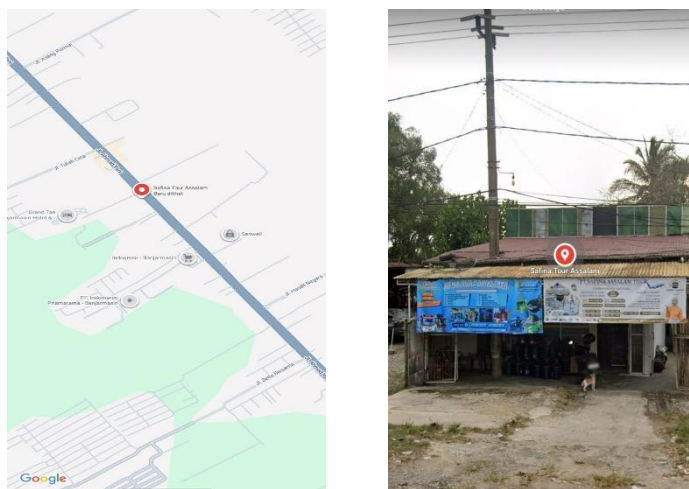


BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Data Umum Lokasi Penelitian

Gambar 4. 1 Lokasi Penelitian PT. Safina



Sumber: <https://maps.app.goo.gl/9ecvnpM7OPDUntVp7>

Kantor PT. Safina Assalam Tour yang bertempat di Jl. A. Yani KM. 11,800, RT. 01, Kelurahan Gambut Barat, Kecamatan Gambut, Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan. Lokasi ini terletak di jalur utama Jl. Ahmad Yani, yang merupakan urat nadi transportasi penghubung antara Kota Banjarmasin dengan Kota Banjarbaru dan Bandara Internasional Syamsudin Noor. Secara administratif, kantor ini masuk dalam wilayah Kabupaten Banjar, namun letaknya berada di area perbatasan yang sangat dekat dengan batas wilayah Kota Banjarmasin (sekitar 12-13 km dari pusat kota Banjarmasin).

1. Profil Singkat Berdirinya PT. Safina Assalam Tour

PT. Safina Assalam Tour mulai menjalankan kegiatan operasionalnya pada tahun 2001. Pada tahap awal berdiri, perusahaan

menjalankan kegiatan usaha melalui sistem konsorsium sebagai bentuk kerja sama dengan pihak lain dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah. Melalui sistem tersebut, PT. Safina Assalam Tour mulai membangun pengalaman dan jaringan dalam bidang pelayanan perjalanan ibadah, khususnya umrah, sehingga mampu mengembangkan kualitas layanan yang diberikan kepada jemaah.¹ PT. Safina Assalam tour adalah perusahaan travel umrah dan haji yang berbasis di Kalimantan Selatan, terdaftar sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dengan nomor izin PPIU 561 TAHUN 2018.²

Sejak awal operasional hingga memperoleh legalitas resmi, PT. Safina Assalam Tour tetap konsisten berfokus pada penyediaan jasa perjalanan ibadah umrah. Perusahaan mengedepankan prinsip pelayanan dan pengayoman terhadap jemaah sebagai prioritas utama. Selain itu, perusahaan juga berkomitmen menjaga kepercayaan jemaah dengan memastikan keberangkatan sesuai jadwal yang telah ditetapkan, meskipun dalam beberapa kondisi harus menghadapi berbagai tantangan operasional dan risiko finansial. Komitmen tersebut menjadi salah satu nilai utama yang terus dipertahankan dalam menjalankan kegiatan usaha dan pelayanan kepada jemaah umrah.³

¹ Wawancara Bersama Direktur PT. Safina Assalam Tour Bapak H Syahlany di Kantor PT. Safina Assalam Tour Pada Tanggal 10 Desember 2025

² Pengantar Update Daftar PPIU-PIHK-Kanwil Kemenag Kalsel.pdf,” t.t., diakses 1 Juni 2026, <https://kalsel.kemenag.go.id/filesppid/file/kumpulan%20pdf/dc51695821301.pdf>.

³ Wawancara Bersama Direktur PT. Safina Assalam Tour Bapak H Syahlany di Kantor PT. Safina Assalam Tour Pada Tanggal 10 Desember 2025

2. Visi dan Misi PT. Safina Assalam Tour

Visi dan misi PT. Safina Assalam Tour berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan umrah dan haji, bertujuan menjadi penyelenggara perjalanan ibadah terpercaya di Kalimantan Selatan dengan mengedepankan kepuasan jamaah melalui pelayanan prima dan profesional, meskipun visi misi spesifiknya mungkin mengalami pembaruan seiring waktu. Adapun visi dan misi PT. Safina Assalam Tour yang disampaikan oleh Direktur PT Safina Assalam Tour sebagai berikut :⁴

a. Visi

Menjadi penyelenggara perjalanan umrah yang terpercaya, profesional, dan berorientasi pada pelayanan terbaik dalam mengayomi serta membimbing jemaah menuju ibadah umrah yang nyaman, aman, dan bernilai spiritual.

b. Misi

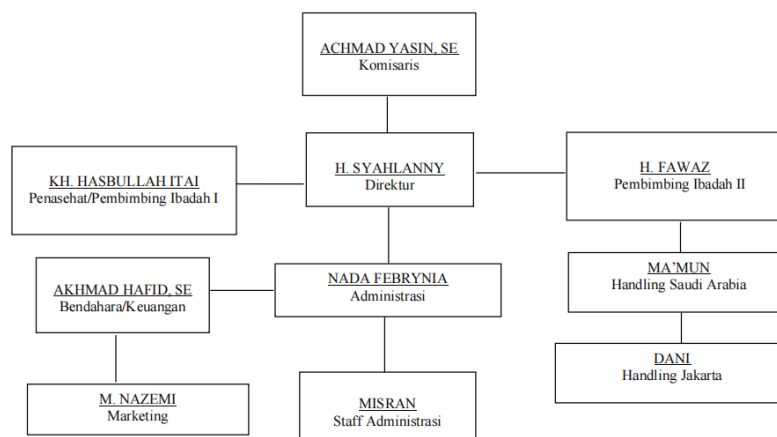
- 1) Memberikan pelayanan umrah yang maksimal dan berkualitas guna mewujudkan kepuasan serta mempertahankan kepercayaan jemaah.
- 2) Menjamin kepastian keberangkatan jemaah sesuai komitmen yang telah ditetapkan dengan mengutamakan tanggung jawab dan integritas perusahaan.

⁴ Wawancara Bersama Direktur PT. Safina Assalam Tour Bapak H Syahlany di Kantor PT. Safina Assalam Tour Pada Tanggal 10 Desember 2025

- 3) Mengelola operasional perjalanan secara profesional dan terencana melalui persiapan tiket, akomodasi, dan kebutuhan perjalanan lainnya secara matang untuk meminimalkan risiko dan kendala.
- 4) Membimbing jemaah dalam penguatan nilai- nilai tauhid dan spiritualitas, sehingga mampu menjalankan ibadah dengan mandiri, sabar, dan penuh keikhlasan.
- 5) Menerapkan administrasi yang tertib dan sistem kerja yang profesional guna mendukung kualitas pelayanan dan citra perusahaan.
- 6) Mengutamakan pendampingan dan pengayoman jemaah selama proses persiapan, perjalanan, hingga pelaksanaan ibadah umrah.⁵

3. Struktur Organisasi PT. Safina Assalam Tour Periode 2023 - 2028

Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Periode 2023-2028



Sumber: Dokumen PT. Safina Assalam Tour

Struktur organisasi merupakan susunan jabatan yang menunjukkan pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab dalam suatu organisasi

⁵ Wawancara Bersama Direktur PT. Safina Assalam Tour Bapak H Syahlanny di Kantor PT. Safina Assalam Tour Pada Tanggal 10 Desember 2025

guna mendukung tercapainya tujuan perusahaan secara efektif dan efisien. PT. Safina Assalam Tour memiliki struktur organisasi yang disusun secara sistematis untuk menunjang kelancaran operasional perusahaan, khususnya dalam memberikan pelayanan perjalanan ibadah umrah. Berdasarkan data perusahaan, struktur organisasi PT. Safina Assalam Tour adalah sebagai berikut:

1. Achmad Yasin, SE selaku Komisaris bertugas melakukan pengawasan terhadap jalannya perusahaan dan memberikan arahan kepada direktur. Jabatan ini tidak terlibat langsung dalam operasional sehari-hari, tetapi memastikan perusahaan berjalan sesuai dengan tujuan dan ketentuan yang berlaku.
2. H. Syahlanny selaku Direktur merupakan pimpinan tertinggi dalam operasional perusahaan. Tugasnya meliputi: Menentukan kebijakan perusahaan, Mengawasi seluruh kegiatan operasional, Mengambil keputusan strategis, Bertanggung jawab atas kinerja perusahaan secara keseluruhan.
3. Nada Febrynia selaku bagian administrasi bertanggung jawab dalam: Mengelola dokumen perusahaan, Mengarsipkan data jamaah, Menyusun surat-menyurat, Mendukung kelancaran administrasi operasional perusahaan.
4. Akhmad Hafid, SE selaku bagian keuangan memiliki tugas: Mengelola pemasukan dan pengeluaran perusahaan, Menyusun laporan keuangan, Mengelola pembayaran jamaah, Mengawasi kondisi keuangan perusahaan.

5. KH. Hasbullah Itai selaku pembimbing I bertugas memberikan bimbingan kepada jamaah mengenai: Tata cara ibadah umrah atau haji, Manasik, Pendampingan spiritual selama perjalanan ibadah.
6. H. Fawaz Selaku Pembimbing Ibadah II Membantu Pembimbing Ibadah I dalam mendampingi jamaah, memberikan arahan, serta memastikan pelaksanaan ibadah berjalan sesuai syariat.
7. Dani Selaku Handling Jakarta Bertanggung jawab mengkoordinasikan keberangkatan dan kedatangan jamaah di Jakarta, termasuk pengelolaan administrasi perjalanan serta koordinasi dengan maskapai atau pihak terkait.
8. Ma'mun Selaku Handling Saudi Arabia bertugas mengatur kebutuhan jamaah selama berada di Arab Saudi, seperti: Koordinasi hotel, Transportasi, Pendampingan jamaah, Koordinasi dengan mitra lokal.
9. Misran selaku Staff Administrasi bertugas dalam: Penginputan data, Pengarsipan dokumen, Pelayanan administrasi kepada jamaah, Mendukung pekerjaan administrasi harian.
10. M. Nazemi selaku Marketing yang bertugas: Mempromosikan layanan perjalanan umrah dan haji, Mencari calon jamaah, Menjalin hubungan dengan pelanggan, Meningkatkan penjualan paket perjalanan.

Hubungan Struktur Organisasi Secara umum, struktur organisasi PT. Safina Assalam Tour dapat dijelaskan sebagai berikut: Komisaris mengawasi kinerja perusahaan, Direktur memimpin seluruh operasional perusahaan, Di bawah Direktur terdapat bagian Administrasi, Keuangan, Marketing, Handling Jakarta, Handling Saudi Arabia, Staff Administrasi,

serta Pembimbing Ibadah I dan II yang saling bekerja sama untuk memberikan pelayanan kepada jamaah umrah dan haji. Struktur ini menunjukkan pembagian tugas yang jelas sehingga setiap bagian memiliki tanggung jawab sesuai fungsinya dan mendukung kelancaran operasional perusahaan jasa perjalanan umrah dan haji.

B. Hasil Penelitian

1. Strategi Pelayanan Pendaftaran PT. Safina Assalam Tour

a. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) Pelayanan Pendaftaran

Berdasarkan hasil wawancara, PT. Safina Assalam Tour menyediakan ruang pelayanan khusus yang berada di bagian depan kantor untuk melayani proses pendaftaran dan konsultasi calon jemaah. Meskipun kondisi kantor tidak terlalu mewah dan tergolong sederhana, fasilitas yang tersedia dinilai cukup nyaman serta sesuai dengan kebutuhan pelayanan travel umrah. Selain itu, calon jemaah juga memiliki kesempatan untuk bertemu secara langsung dengan pimpinan atau direktur perusahaan sehingga menciptakan kesan pelayanan yang lebih dekat dan kekeluargaan. Hal tersebut sebagaimana yang telah disampaikan oleh bapak Mahyuni salah satu jemaah:

Kalau tempat memang sederhana cuman seperti *eee* kita ketemu langsung sama pimpinannya itu kan lebih lebih *nyamanlah* ini dari pada ketemu staffnya jadi informasinya langsung dari pimpinan.⁶

⁶ Wawancara bersama Bapak Mahyuni dikediaman beliau Komplek Graha Alam Manarap pada tanggal 10 juni 2026

Selain fasilitas kantor, bukti fisik pelayanan juga terlihat dari perlengkapan yang diberikan kepada jemaah sebagai bagian dari paket umrah. PT. Safina Assalam Tour menyediakan berbagai perlengkapan seperti koper besar, tas kabin, tas paspor atau tas jantung, kain seragam batik, serta perlengkapan ibadah berupa mukena bagi jemaah perempuan dan kain ihram bagi jemaah laki-laki. Pemberian perlengkapan tersebut menunjukkan kesiapan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan jemaah sebelum keberangkatan. Selain perlengkapan ibadah, PT. Safina Assalam juga memberikan ID card yang dilengkapi barcode berisi informasi identitas jemaah, data hotel tempat menginap, serta nomor kontak pimpinan travel. Fasilitas tersebut menjadi salah satu bentuk perhatian perusahaan terhadap keamanan dan kenyamanan jemaah selama menjalankan ibadah umrah.

Selain wawancara peneliti telah melakukan observasi secara langsung di kantor PT. Safina Assalam Tour. Berdasarkan hasil observasi, ruang pelayanan pendaftaran terlihat bersih, tertata rapi, dan dilengkapi dengan meja pelayanan, kursi tunggu, komputer, printer, pendingin ruangan, serta perlengkapan administrasi yang digunakan dalam proses pendaftaran. Peneliti juga mengamati adanya brosur paket umrah, jadwal keberangkatan, serta berbagai perlengkapan jemaah yang ditata dengan baik. Selain itu, staf memberikan pelayanan dengan penampilan yang rapi dan sopan ketika melayani calon jemaah yang datang ke kantor.

Dalam aspek media komunikasi dan administrasi, PT. Safina Assalam juga menyediakan berbagai sarana informasi berupa brosur cetak

maupun digital melalui media sosial. Informasi yang diberikan mencakup paket perjalanan, jadwal kegiatan (*itinerary*), serta berbagai informasi keberangkatan. Penggunaan media sosial membantu perusahaan dalam menyampaikan informasi secara cepat sekaligus meningkatkan kesan profesional di mata calon jemaah sebagaimana yang bapak Misran selaku staff menyampaikan:

Informasi mengenai paket dan jadwal perjalanan tidak hanya diberikan melalui brosur, tetapi lewat melalui media sosial *kaya Instagram jadi jemaah nyaman* mendapatkan informasi terbaru.⁷

Meskipun fasilitas kantor tergolong sederhana, pengelolaan administrasi pendaftaran dilakukan secara rapi dan teliti. Hal tersebut terlihat dari pengurusan dokumen jemaah yang tersusun dengan baik serta adanya dokumentasi perjalanan dan pemberian sertifikat umrah setelah jemaah menyelesaikan ibadah. Bapak Mahyuni menyampaikan: “Alhamdulillah *eee* administrasinya teliti aja lah cuman terkait tempat pendaftaran nya aja yang sederhana.”⁸

Selain fasilitas dan administrasi, penampilan petugas juga menjadi bagian penting dari dimensi *tangible*. Berdasarkan hasil wawancara, petugas PT. Safina Assalam Tour memiliki penampilan yang rapi, sopan, dan ramah sehingga memberikan kesan profesional namun tetap

⁷ Wawancara bersama Bapak Misran Staff PT. Safina Assalam Tour di PT. pada tanggal 3 Juni 2026

⁸ Wawancara bersama Bapak Mahyuni di kediaman beliau Komplek Graha Alam Manarap pada tanggal 10 juni 2026

mengutamakan suasana kekeluargaan dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut diungkapkan oleh Ibu Syifa salah satu jemaah:

Jadi, penampilannya itu *eee* sangat sopan dan sikap kekeluargaan itu *eee* memandang itu siapa, itu siapa. Yang penting kayak apa caranya jemaah itu bisa mendaftar dan bisa di rangkul atau diayomi dengan sebaik-baiknya.⁹

Tidak hanya pelayanan yang diberikan di kantor, PT. Safina Assalam juga memberikan kemudahan tambahan berupa layanan antar-jemput perlengkapan seperti koper ke rumah jemaah. Pelayanan tersebut memberikan kemudahan terutama bagi jemaah yang memiliki keterbatasan waktu atau kesulitan datang langsung ke kantor. Selain memperoleh data melalui wawancara,

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat bahwa dimensi *tangible* (bukti fisik) dalam pelayanan pendaftaran umrah di PT. Safina Assalam Tour telah terlaksana dengan baik. Hal ini ditunjukkan melalui tersedianya fasilitas pelayanan yang nyaman, perlengkapan umrah yang lengkap, penggunaan media informasi yang memadai, administrasi yang tertata rapi, penampilan petugas yang profesional, serta adanya layanan tambahan berupa antar-jemput perlengkapan jemaah. Meskipun kondisi kantor masih tergolong sederhana, hal tersebut tidak mengurangi kualitas pelayanan yang dirasakan oleh jemaah karena perusahaan lebih menekankan pada kenyamanan, kelengkapan fasilitas, dan kedekatan pelayanan kepada jemaah.

⁹ Wawancara bersama Ibu Syifa di kediaman beliau Komplek graha alam mandiri pada tanggal 8 Juni 2026

Gambar 4. 3 Paspor Jemaah Umroh



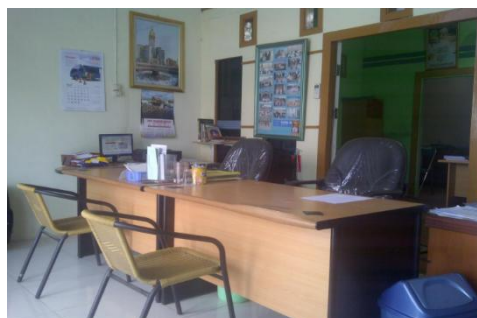
Sumber: Dokumen Instagram PT. Safina Assalam Tour

Gambar 4. 4 Brosur Jadwal Umroh



Sumber: Dokumen Instagram PT. Safina Assalam Tour

Gambar 4. 5 Ruangan Pendaftaran



Sumber: Dokumen PT. Safina Assalam Tour

Gambar 4. 6 Koper Jemaah



Sumber: Dokumen Instagram PT. Safina Assalam Tour

b. Dimensi *Reliability* (Keandalan) Pelayanan Pendaftaran

Dimensi *reliability* (keandalan) merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan secara tepat, akurat, dan dapat dipercaya. Dalam pelayanan pendaftaran umrah, keandalan menjadi aspek penting karena berkaitan dengan kepastian jadwal keberangkatan, ketepatan informasi, ketelitian administrasi, pemenuhan fasilitas yang dijanjikan, serta keamanan dokumen jemaah. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak PT. Safina Assalam dan jemaah, diketahui bahwa perusahaan telah berupaya memberikan pelayanan yang dapat dipercaya melalui berbagai bentuk pelayanan yang konsisten.

Salah satu bentuk keandalan pelayanan yang diterapkan oleh PT. Safina Assalam Tour adalah menjaga konsistensi jadwal keberangkatan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan diinformasikan kepada calon jemaah. Untuk memastikan keberangkatan sesuai dengan jadwal yang telah ditawarkan, pihak travel melakukan pemesanan atau *blocking* tiket

pesawat jauh hari sebelum keberangkatan, khususnya pada maskapai Garuda Indonesia. Brosur perjalanan baru akan dipublikasikan setelah pihak travel memperoleh nomor PNR (*Passenger Name Record*) dari maskapai, sehingga tanggal keberangkatan yang tercantum dalam brosur telah memiliki kepastian. Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh bapak Syahlany selaku direktur travel dalam wawancara berikut:

jadi kami biasanya membeli tiket keberangkatan 3 sampai 5 bulan sebelumnya supaya ada kepastian dengan melakukan *blocking* tiket dan menunggu penerbitan PNR dari pihak maskapai, perusahaan dapat memberikan informasi jadwal keberangkatan yang jelas, akurat, dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya kepada calon jemaah.¹⁰

Keandalan tersebut juga terlihat dari konsistensi perusahaan dalam menjalankan jadwal keberangkatan sesuai dengan yang telah dijanjikan. PT. Safina Assalam Tour tetap berkomitmen memberangkatkan jemaah sesuai jadwal meskipun jumlah peserta dalam satu kelompok tidak memenuhi kuota maksimal. Perusahaan tidak menunda keberangkatan atau menggabungkan jemaah dengan kelompok lain secara sembarangan, sehingga menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman bagi jemaah. Hal ini tersebut diungkapkan oleh bapak Mansur satu jemaah:

jadikan di PT. itu kalau sudah terjadwal di brosur berangkat bulan *sekian*, nah itu pasti berangkat meski seberapapun orang yang berangkat tetap berangkat di bulan itu.¹¹

Selain kepastian jadwal, keandalan pelayanan juga terlihat dari kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan akurat

¹⁰ Wawancara bersama bapak Syahlany, direktur PT, bertempat di PT. Safina Assalam tour pada tanggal 10 Desember 2025

¹¹ Wawancara bersama bapak Mansur dikediaman beliau Komplek Graha Alam Manarap pada tanggal 22 Januari 2026

selama proses pendaftaran. Petugas menjelaskan seluruh prosedur pendaftaran, persyaratan dokumen, biaya, serta informasi keberangkatan secara terbuka. Setiap perubahan atau pembaruan informasi juga disampaikan melalui grup WhatsApp maupun komunikasi langsung dari pihak direktur kepada jemaah sebagaimana yang disampaikan oleh ibu Irma:

Semua informasi kami sampaikan secara terbuka kepada jemaah. Jika ada informasi terbaru mengenai jadwal, dokumen, atau hal lainnya, kami menyampaikan melalui grup WhatsApp atau langsung menghubungi jemaah agar tidak ada informasi yang terlewat.¹²

Dalam proses administrasi, PT. Safina Assalam juga menunjukkan tingkat ketelitian yang tinggi. Petugas melakukan pengecekan kesesuaian data jemaah seperti nama, tanggal lahir, dan data identitas lainnya berdasarkan dokumen resmi seperti KTP, Kartu Keluarga, dan akta kelahiran. Ketelitian tersebut dilakukan untuk menghindari kesalahan dalam proses pembuatan paspor dan pengurusan visa. Sebagaimana dijelaskan oleh pihak travel yaitu bapak misran:

Data jemaah kami cek secara teliti, apakah sesuai *haja* nama dan keterangan yang sesuai *lawan eee* apa itu KTP *lawan* Akta nya, *supaya* pas pembuatan paspor itu *kadada* lagi data itu *tesalah*.¹³

Selain memberikan informasi dan administrasi yang akurat, PT. Safina Assalam Tour juga berupaya memenuhi seluruh layanan yang telah dijanjikan dalam paket umrah. Fasilitas seperti hotel, transportasi, jadwal perjalanan, serta bimbingan manasik diberikan sesuai dengan kesepakatan

¹² Wawancara bersama Ibu Irma dikediaman beliau Komplek Graha Alam Manarap pada tanggal 3 April 2026

¹³ Wawancara bersama Bapak Misran Staff PT. Safina Assalam Tour di PT. pada tanggal 3 Juni 2026

awal. Jemaah juga memperoleh pendampingan sejak proses pendaftaran hingga pelaksanaan ibadah umrah. Ibu Irma salah satu jemaah menyampaikan:

alhamdulillah PT. Safina Assalam Tour belum pernah. Pernah mungkin sekali dua tapi selama ini dari semenjak tahun 2005 *eee* travel itu berdiri setahu kami *jarang* ada pemindahan untuk keberangkatan *rancak* sesuai dengan jadwal.¹⁴

Untuk menjaga kualitas pelayanan, pihak travel juga melakukan langkah antisipatif terhadap kemungkinan terjadinya kendala, seperti permasalahan tiket penerbangan maupun proses penerbitan visa. Upaya tersebut dilakukan agar kendala yang muncul dapat segera ditangani sebelum berdampak kepada jemaah.

Keandalan pelayanan juga tercermin dari keamanan pengelolaan dokumen jemaah. Berdasarkan hasil wawancara, jemaah merasa nyaman dan percaya dalam menyerahkan dokumen penting seperti paspor kepada pihak travel karena dokumen tersebut dikelola secara profesional dan dikembalikan atau dibagikan pada waktu yang tepat saat proses keberangkatan. Hal tersebut diungkapkan oleh Bapak Mansur salah satu jemaah sebagai berikut:

Biasanya paspor jemaah itu sudah diurus melalui imigrasi, jadi setelah *tuntung* pihak travel menyimpannya. Jadi jemaah ini hanya melakukan pembuatan paspor, kena kalau sudah di bandara sebelum *hendak* berangkat pihak travel membagi kejemaahnya.¹⁵

¹⁴ Wawancara bersama Ibu Irma dikediaman beliau Komplek Graha Alam Manarap pada tanggal 3 April 2026

¹⁵ Wawancara bersama bapak mansur dikediaman beliau Komplek graha alam mandiri pada tanggal 22 Januari 2026

Berdasarkan hasil wawancara tersebut bahwa dimensi *reliability* (keandalan) dalam pelayanan pendaftaran umrah di PT. Safina Assalam Tour telah terlaksana dengan baik. Hal ini ditunjukkan melalui kepastian jadwal keberangkatan dengan sistem *blocking* tiket sejak jauh hari, konsistensi dalam memenuhi jadwal yang telah ditetapkan, penyampaian informasi yang transparan, ketelitian dalam pengelolaan administrasi, kesesuaian layanan dengan paket yang dijanjikan, kemampuan mengantisipasi kendala, serta pengelolaan dokumen jemaah secara aman dan profesional. Seluruh aspek tersebut membentuk kepercayaan jemaah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Safina Assalam Tour.

Gambar 4. 7 Brosur Jadwal Umroh



Sumber: Dokumen Instagram PT. Safina Assalam Tour 3

Gambar 4. 8 Paspor Jemaah



Sumber: Dokumen Instagram PT. Safina Assalam Tour 4

c. Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) Pelayanan Pendaftaran

Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) merupakan kemampuan dan kesediaan petugas dalam membantu jemaah serta memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan responsif terhadap berbagai kebutuhan maupun permasalahan yang dihadapi jemaah. Dalam pelayanan pendaftaran umrah, daya tanggap menjadi faktor penting karena calon jemaah membutuhkan informasi yang jelas, bantuan administrasi, serta pendampingan selama proses persiapan keberangkatan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak PT. Safina Assalam Tour dan jemaah, diketahui bahwa perusahaan telah menunjukkan tingkat daya tanggap yang baik melalui komunikasi yang cepat, pelayanan yang fleksibel, serta kesiapan petugas dalam memberikan solusi atas kebutuhan jemaah.

Salah satu bentuk daya tanggap yang diterapkan oleh PT. Safina Assalam Tour adalah melalui penggunaan media komunikasi digital berupa grup WhatsApp khusus jemaah. Melalui grup tersebut, petugas dapat menyampaikan informasi terbaru mengenai proses pendaftaran, jadwal keberangkatan, kelengkapan dokumen, dan berbagai informasi penting lainnya. Keberadaan grup tersebut juga memudahkan jemaah untuk menyampaikan pertanyaan dan memperoleh jawaban dengan cepat tanpa harus datang langsung ke kantor. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Ibu Irma salah satu jemaah dalam wawancara berikut:

Kalau ada yang ingin ditanyakan, kami cukup bertanya melalui grup WhatsApp dan biasanya langsung dijawab oleh petugas. Informasi terbaru juga selalu disampaikan sehingga kami tidak merasa bingung.¹⁶

Pihak travel juga menegaskan bahwa keterbukaan informasi menjadi salah satu bentuk pelayanan yang terus dijaga. Setiap perubahan informasi atau perkembangan terkait proses keberangkatan akan segera disampaikan kepada jemaah, baik melalui staf pelayanan maupun langsung oleh direktur perusahaan. Selain komunikasi yang cepat, daya tanggap petugas terlihat dalam membantu jemaah selama proses administrasi pendaftaran. Petugas tidak hanya memberikan penjelasan mengenai persyaratan yang harus dipenuhi, tetapi juga membantu jemaah yang mengalami kesulitan dalam mengisi formulir maupun melengkapi data identitas. Pendampingan diberikan sejak awal proses pendaftaran hingga seluruh dokumen dinyatakan lengkap. Ibu Syifa salah satu jemaah

¹⁶ Wawancara bersama Ibu Irma di kediaman beliau Komplek Graha Alam Manarap pada tanggal 8 juni 2026

menyampaikan: “Petugas sangat membantu saat pengisian data dan menjelaskan langkah-langkah pendaftaran dengan sabar sampai kami benar-benar mengerti.”¹⁷

Bentuk pelayanan responsif lainnya terlihat dari pendampingan petugas dalam proses pembuatan paspor. Pihak travel mendampingi jemaah secara langsung ketika melakukan proses foto dan wawancara di kantor imigrasi sehingga jemaah merasa lebih tenang dan terbantu, terutama bagi jemaah yang belum pernah mengurus dokumen perjalanan sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Mahyuni:

*Ulu*n salah satu jemaah yang berstatus PNS dan membutuhkan surat untuk pengajuan cuti, kami dibantu *gasan* meolah surat keterangan agar proses administrasinya lebih mudah.¹⁸

Daya tanggap pelayanan juga terlihat melalui sistem layanan jemput bola yang diberikan kepada jemaah. Pihak travel bersedia mengambil pembayaran pendaftaran, mengambil atau mengantarkan dokumen, serta mengirimkan perlengkapan seperti koper, tas, dan souvenir langsung ke rumah jemaah. Pelayanan ini diberikan untuk membantu jemaah yang memiliki keterbatasan waktu atau kesulitan datang langsung ke kantor. Bapak Mahyuni salah satu jemaah mengungkapkan:

Kami sangat terbantu karena petugas bisa datang ke rumah untuk mengambil pembayaran atau mengantarkan perlengkapan, jadi *kada* perlu harus selalu datang ke kantor.¹⁹

¹⁷ Wawancara bersama Ibu Syifa dikediaman beliau Handil Kuin pada tanggal 9 juni 2026

¹⁸ Wawancara bersama Bapak Mahyuni dikediaman beliau pada tanggal 10 juni 2026

¹⁹ Wawancara bersama Bapak Mahyuni dikediaman beliau pada tanggal 10 juni 2026

Selain itu, pendampingan juga diberikan ketika jemaah melakukan pemeriksaan kesehatan dan suntik meningitis di dinas kesehatan. Petugas travel hadir untuk menyambut, mengarahkan, serta memastikan proses tersebut berjalan dengan baik. Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Mahyuni:

Saat jadwal suntik meningitis, petugas travel sudah berada di lokasi untuk membantu dan mengarahkan jemaah sehingga kami tidak merasa kesulitan.²⁰

Dalam menangani keluhan dan pertanyaan jemaah, PT. Safina Assalam juga berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan detail. Setiap pertanyaan dijelaskan dengan bahasa yang mudah dipahami, sementara setiap kendala yang disampaikan jemaah akan dicari solusi terbaik agar proses pendaftaran tidak mengalami hambatan. Perhatian khusus juga diberikan kepada jemaah lanjut usia atau jemaah yang memiliki keterbatasan fisik dengan memberikan bantuan dan pendampingan yang lebih intensif. Ibu Irma salah satu jemaah menyampaikan:

Setiap *eee* informasi yang disampaikan oleh petugas mudah paham karena ini tadi *eee* mungkin dibangun dari kekeluargaan itulah dari petugas jadi *nyaman* kita *bertakun-takun nyaman* bertanya-tanya tuh nah *nyaman* jadi sangat sangat paham.²¹

Tidak hanya selama proses pendaftaran, daya tanggap PT. Safina Assalam juga terlihat ketika menghadapi situasi darurat selama pelaksanaan ibadah umrah. Apabila terdapat jemaah yang mengalami gangguan kesehatan, pihak travel segera melakukan pendampingan dan membawa

²⁰ Wawancara bersama Bapak Mahyuni di kediaman beliau pada tanggal 10 juni 2026

²¹ Wawancara bersama Ibu Irma di kediaman beliau pada tanggal 8 juni 2026

jemaah ke fasilitas kesehatan yang diperlukan. Bahkan dalam kondisi jemaah meninggal dunia, pihak travel membantu seluruh proses administrasi, koordinasi dengan pihak terkait, hingga proses pemakaman yang ditanggung melalui asuransi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan uraian hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dalam pelayanan pendaftaran umrah di PT. Safina Assalam telah terlaksana dengan baik. Hal ini terlihat dari cepatnya respon petugas dalam memberikan informasi melalui grup WhatsApp, kesiapan membantu proses administrasi dan pembuatan paspor, kemudahan layanan jemput bola, pendampingan selama pemeriksaan kesehatan, kemampuan menangani pertanyaan serta keluhan jemaah secara tepat, hingga kesiapan dalam menghadapi kondisi darurat. Seluruh bentuk pelayanan tersebut menunjukkan bahwa PT. Safina Assalam memiliki komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan yang cepat, peduli, dan berorientasi pada kebutuhan jemaah.

Gambar 4. 9 Pendampingan Pemberian Paspor



Sumber: Dokumen Instagram PT. Safina Assalam Tour 5

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan) Pelayanan Pendaftaran

Dimensi *assurance* (jaminan) merupakan kemampuan petugas dalam memberikan rasa percaya dan aman kepada jemaah melalui pengetahuan yang dimiliki, sikap profesional, kesopanan dalam melayani, serta jaminan terhadap keamanan dan kenyamanan selama proses pendaftaran hingga pelaksanaan ibadah umrah. Dalam pelayanan pendaftaran umrah, aspek jaminan sangat penting karena jemaah menyerahkan dokumen pribadi, dana perjalanan, serta kepercayaan kepada pihak travel untuk mengatur seluruh proses keberangkatan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak PT. Safina Assalam dan jemaah, diketahui bahwa perusahaan telah memberikan jaminan pelayanan yang baik melalui kompetensi petugas, transparansi informasi, keamanan administrasi, kepastian keberangkatan, serta perlindungan terhadap keselamatan jemaah.

Salah satu bentuk jaminan pelayanan terlihat dari kompetensi dan pengalaman petugas dalam memberikan informasi kepada calon jemaah. Petugas mampu menjelaskan prosedur pendaftaran, persyaratan dokumen, biaya, dan tahapan keberangkatan secara rinci menggunakan bahasa yang mudah dipahami. Penyampaian informasi yang jelas dan terbuka membuat jemaah merasa yakin serta memahami seluruh proses yang akan dijalani. Hal tersebut sebagaimana disampaikan Ibu Syifa salah satu jemaah:

Petugas menjelaskan proses pendaftaran dengan sangat jelas dan detail. Bahasa yang digunakan juga mudah dimengerti sehingga kami merasa lebih yakin dan tidak bingung mengenai tahapan yang harus dilakukan.²²

Selain kemampuan petugas, pengalaman perusahaan yang telah berdiri sejak tahun 2001 dan memiliki izin resmi juga menjadi faktor yang meningkatkan rasa percaya jemaah terhadap PT. Safina Assalam. Pengalaman panjang dalam melayani perjalanan ibadah umrah membuat jemaah merasa lebih aman karena perusahaan dinilai memiliki kredibilitas dan rekam jejak yang baik. Sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Irma salah satu jemaah:

Saya memilih PT. Safina Assalam karena sudah lama berdiri dan memiliki izin resmi. Hal tersebut membuat kami lebih percaya dan merasa aman untuk mendaftar umrah di sini.²³

Jaminan pelayanan juga tercermin dari keamanan pengelolaan dokumen pribadi jemaah. Berdasarkan hasil wawancara, jemaah merasa nyaman ketika menyerahkan dokumen penting seperti KTP, Kartu

²² Wawancara bersama Ibu syifa di kediaman beliau handil kuin pada tanggal 8 Juni 2026

²³ Wawancara bersama Ibu Irma di kediaman beliau pada tanggal 4 April 2026

Keluarga, akta kelahiran, dan paspor karena petugas mengelola dokumen tersebut secara profesional dan amanah. Selain itu, petugas juga melakukan pemeriksaan data secara teliti untuk menghindari kesalahan dalam proses pembuatan paspor maupun visa. Sebagaimana disampaikan oleh salah satu jemaah bapak Mahyuni:

Alhamdulillah selama ini *kada* pernah pang kami mengalami kendala karena data yang digunakan disesuaikan terlebih dahulu dengan dokumen seperti KTP, KK, Akta *eee* agar pas pembuatan paspor *kadada* tesalah lagi.²⁴

Aspek jaminan lainnya terlihat dari adanya kepastian keberangkatan yang diberikan kepada jemaah. PT. Safina Assalam Tour menerapkan sistem *blocking* tiket pesawat sekitar tiga hingga lima bulan sebelum jadwal keberangkatan. Brosur perjalanan baru diterbitkan setelah pihak travel memperoleh nomor PNR (*Passenger Name Record*) dari maskapai, sehingga jadwal yang disampaikan kepada jemaah memiliki kepastian. Perusahaan juga tetap berkomitmen untuk memberangkatkan jemaah sesuai jadwal meskipun jumlah peserta dalam satu rombongan tidak memenuhi kuota maksimal. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Syahlany selaku kepala travel menyampaikan:

Kami jadi kami biasanya memblok tiket keberangkatan 3 sampai 5 bulan sebelumnya *supaya* ada kepastian. Setelah tiket dan tanggal keberangkatan sudah pasti, pihak penerbangan akan mengeluarkan PNR, dari situlah paket umrah kami jual ke kebutuhan masyarakat.²⁵

²⁴ Wawancara bersama Bapak Mahyuni di kediaman beliau Komplek Graha Alam Manarap pada tanggal 10 juni 2026

²⁵ Wawamcara bersama bapak syahlany selaku direktur PT. Safina Assalam Tour di PT. pada tanggal 10 Desember 2025

Berdasarkan uraian hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa dimensi *assurance* (jaminan) dalam pelayanan pendaftaran umrah di PT. Safina Assalam Tour telah terlaksana dengan baik. Hal ini ditunjukkan melalui kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami, pengalaman perusahaan yang panjang dan memiliki legalitas resmi, keamanan pengelolaan dokumen jemaah, kepastian jadwal keberangkatan melalui sistem *blocking* tiket, pemberian fasilitas keamanan berupa ID card dengan barcode dan asuransi, serta sikap petugas yang ramah dan memberikan pendampingan secara menyeluruh. Seluruh aspek tersebut mampu menumbuhkan rasa percaya, aman, dan nyaman bagi jemaah dalam menggunakan layanan PT. Safina Assalam Tour.

Gambar 4.10 Pendampingan pembuatan Paspor



Sumber: Dokumen Instagram PT. Safina Assalam Tour 5

e. Dimensi Empathy (Empati) Pelayanan Pendaftaran

Dimensi *empathy* (empati) merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian secara pribadi kepada jemaah, memahami kebutuhan dan kondisi masing-masing jemaah, serta menciptakan hubungan yang dekat dan penuh kepedulian. Dalam pelayanan pendaftaran umrah, sikap empati menjadi aspek yang penting karena setiap jemaah memiliki latar belakang, kemampuan, dan kebutuhan yang berbeda dalam memahami prosedur pendaftaran maupun persiapan keberangkatan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak PT. Safina Assalam Tour dan jemaah, diketahui bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya berfokus pada penyelesaian administrasi, tetapi juga menekankan pendekatan kekeluargaan, pendampingan, dan perhatian terhadap kebutuhan individu jemaah.

Salah satu bentuk empati yang paling menonjol dalam pelayanan pendaftaran di PT. Safina Assalam adalah terciptanya hubungan kekeluargaan antara petugas dan jemaah. Petugas berusaha merangkul, mengayomi, serta memberikan perhatian yang sama kepada seluruh jemaah tanpa membedakan latar belakang ataupun status sosial. Sikap ramah, rendah hati, lemah lembut, dan sabar yang ditunjukkan oleh petugas membuat jemaah merasa dihargai dan nyaman selama proses pendaftaran. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Ibu Irma salah satu jemaah menyampaikan:

Pelayanan yang diberikan oleh staf sudah sesuai dengan apa yang diinginkan jemaah. Semua jemaah mendapatkan pelayanan yang sama tanpa ada perbedaan atau perlakuan khusus, bahkan jemaah yang sakit dan

lansia mendapatkan perhatian lebih. Saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan PT. Safina Assalam.²⁶

Selain sikap petugas yang ramah, bentuk perhatian personal juga terlihat dari kemudahan jemaah untuk berkomunikasi secara langsung dengan pimpinan atau direktur PT. Safina Assalam Tour. Jemaah dapat berkonsultasi mengenai berbagai hal yang berkaitan dengan proses pendaftaran maupun keberangkatan tanpa harus melalui prosedur yang rumit. Hal tersebut menciptakan hubungan yang lebih dekat serta meningkatkan rasa percaya jemaah terhadap pelayanan yang diberikan. Sebagaimana disampaikan oleh Bapak Mahyuni salah satu jemaah:

Kami merasa lebih *nyaman* apabila *eee* dapat bertemu dan berkomunikasi langsung dengan pimpinan, karena informasi yang disampaikan bisa diterima secara langsung tanpa harus melalui staf atau tahapan yang berjenjang.²⁷

Empati pelayanan juga ditunjukkan melalui perhatian khusus kepada jemaah lanjut usia maupun jemaah yang memiliki keterbatasan dalam memahami prosedur administrasi. Petugas dengan sabar memberikan arahan, membantu pengisian dokumen, serta menggunakan bahasa yang sederhana agar informasi dapat dipahami dengan baik, terutama bagi jemaah yang kurang terbiasa menggunakan teknologi atau belum memahami proses pendaftaran. Hal tersebut disampaikan Bapak Misran selaku pihak travel:

²⁶ Wawancara bersama Ibu Irma dikediaman beliau Komplek Graha Alam Manarap pada tanggal 3 April 2026

²⁷ Wawancara bersama Bapak Mahyuni dikediaman beliau Komplek Graha Alam Manarap pada tanggal 10 juni 2026

Setiap pelayanan khusus tentu ada, terutama bagi jemaah yang sudah lanjut usia. Mereka biasanya mendapatkan perhatian dan bantuan lebih dari petugas pendamping, mulai dari membantu mengarahkan, mendampingi aktivitas, hingga menyesuaikan pelayanan dengan kondisi fisik dan faktor usia jemaah.²⁸

Bentuk kepedulian lainnya terlihat melalui pelayanan “jemput bola” yang diberikan kepada jemaah. Pihak travel bersedia mendatangi rumah jemaah untuk mengambil pembayaran pendaftaran maupun mengantarkan perlengkapan seperti koper, kain seragam batik, dan souvenir lainnya. Pelayanan tersebut diberikan agar jemaah, khususnya yang memiliki keterbatasan waktu atau kondisi fisik tertentu, tidak mengalami kesulitan dalam proses persiapan keberangkatan. Sebagaimana yang disampaikan Bapak Mahyuni salah satu jemaah:

Setelah mendaftar dan melakukan pembayaran, jemaah akan menerima bahan seragam untuk dijahit sendiri. Sementara itu, perlengkapan seperti tas, kain ihram, dan *souvenir* lainnya akan diberikan jika stok tersedia, atau diantarkan oleh staf ke rumah jemaah beberapa hari sebelum keberangkatan.²⁹

Selain memberikan kemudahan layanan, PT. Safina Assalam Tour juga berusaha memahami karakter dan kebutuhan setiap jemaah. Pihak travel tidak hanya berperan sebagai penyedia jasa perjalanan, tetapi juga sebagai pembimbing yang mengarahkan jemaah agar memahami seluruh tahapan umrah dengan nyaman. Petugas secara aktif menanyakan kebutuhan dan keinginan jemaah, seperti kebutuhan selama perjalanan, keinginan melakukan kegiatan tambahan, ataupun kendala yang dihadapi

²⁸ Wawancara bersama Bapak Misran Staff PT. di PT. safina assalam tour pada tanggal 3 Juni 2026

²⁹ Wawancara bersama Bapak Mahyuni dikediaman beliau Komplek Graha Alam Manarap pada tanggal 10 Juni 2026

agar dapat diberikan solusi yang sesuai. Rasa empati tersebut juga terlihat melalui pendampingan yang dilakukan sejak tahap awal pendaftaran, pengurusan dokumen, hingga proses pembuatan paspor. Jemaah merasa tidak dibiarkan menjalani proses administrasi sendiri karena selalu mendapatkan arahan dan bantuan dari pihak travel. Sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Mahyuni salah satu jemaah:

Mulai dari awal pendaftaran sampai pengurusan paspor kami selalu didampingi. Kami merasa tenang karena *kada* dibiarkan mengurus semuanya sendiri.³⁰

Berdasarkan uraian hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa dimensi *empathy* (empati) dalam pelayanan pendaftaran umrah di PT. Safina Assalam telah terlaksana dengan sangat baik. Hal ini ditunjukkan melalui adanya pendekatan kekeluargaan dalam pelayanan, sikap petugas yang ramah dan rendah hati, kemudahan akses kepada pimpinan, perhatian khusus terhadap jemaah lansia dan jemaah yang memiliki keterbatasan, pemberian layanan jemput bola, pemahaman terhadap kebutuhan masing-masing jemaah, pendampingan secara menyeluruh selama proses administrasi, serta terjaganya hubungan silaturahmi setelah pelaksanaan umrah. Seluruh bentuk perhatian tersebut membuat jemaah merasa dihargai, nyaman, dan mendapatkan pelayanan yang bersifat personal dari PT. Safina Assalam Tour

³⁰ Wawancara bersama Bapak Mahyuni di kediaman beliau Komplek Graha Alam Manarap pada tanggal 10 juni 2026

2. Kesenjangan antara Persepsi Manajemen dan Ekspektasi Jemaah

Setelah dilakukan analisis terhadap strategi pelayanan menggunakan lima dimensi SERVQUAL, langkah berikutnya adalah menganalisis kesenjangan (gap) antara harapan jemaah dengan persepsi manajemen terhadap pelayanan pendaftaran yang diberikan PT. Safina Assalam Tour. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diterapkan telah sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi jemaah.

Table 1 Kesenjangan antara Persepsi Manajemen dengan Ekspektasi Jemaah

No	Aspek Pelayanan	Ekspektasi Jemaah	Persepsi/Strategi Manajemen PT. Safina Assalam Tour	Hasil Analisis Kesenjangan (Gap)
1	Informasi dan prosedur pendaftaran	Jemaah mengharapkan informasi mengenai biaya, persyaratan berkas, dan jadwal keberangkatan disampaikan secara jelas dan mudah dipahami.	Pihak travel memberikan informasi secara terbuka melalui penjelasan langsung, brosur, serta grup WhatsApp kepada jemaah.	Tidak terdapat kesenjangan yang signifikan karena informasi yang diberikan telah sesuai dengan harapan jemaah.
2	Kecepatan tanggapan pelayanan	Jemaah menginginkan petugas yang cepat merespons pertanyaan dan membantu ketika terdapat kendala administrasi.	Pihak travel menyediakan komunikasi yang mudah melalui WhatsApp dan memberikan tanggapan serta pendampingan kepada jemaah.	Kesenjangan sangat kecil karena respons pelayanan dinilai cepat dan membantu kebutuhan jemaah.
3	Ketepatan administrasi	jemaah mengharapkan pengurusan dokumen seperti data identitas dan paspor dilakukan secara teliti agar tidak terjadi kesalahan.	Petugas melakukan pemeriksaan ulang terhadap data jemaah berdasarkan dokumen resmi seperti KTP, KK, dan akta kelahiran sebelum proses lebih lanjut.	Tidak ditemukan kesenjangan karena manajemen memiliki standar ketelitian yang sesuai dengan harapan jemaah.
4	Kepastian keberangkatan	Jemaah menginginkan jadwal	Pihak travel menerapkan sistem pemesanan tiket	Tidak terdapat kesenjangan karena perusahaan mampu

		keberangkatan yang jelas dan sesuai dengan yang telah dijanjikan.	jauh hari (blocking seat) sebelum menawarkan paket umrah kepada jemaah.	memberikan kepastian jadwal keberangkatan.
5	Sikap dan perhatian petugas	Jemaah mengharapkan pelayanan yang ramah, sabar, dan memahami kondisi masing-masing, terutama jemaah lansia atau yang mengalami kesulitan.	Pihak travel menerapkan pendekatan kekeluargaan, memberikan pendampingan, serta layanan khusus bagi jemaah yang membutuhkan bantuan.	Kesenjangan sangat kecil karena pelayanan personal yang diberikan telah memenuhi harapan jemaah.
6	Fasilitas dan kemudahan pelayanan	Jemaah mengharapkan fasilitas pendaftaran yang nyaman serta kemudahan dalam proses administrasi.	Perusahaan menyediakan fasilitas kantor, media informasi, serta layanan jemput dokumen dan perlengkapan ke rumah jemaah.	Tidak terdapat kesenjangan yang berarti karena pelayanan yang diberikan memberikan kemudahan bagi jemaah.
7	Kepercayaan dan keamanan	Jemaah mengharapkan dana dan dokumen mereka dikelola secara aman oleh travel yang legal dan terpercaya.	PT. Safina Assalam Tour menunjukkan legalitas perusahaan, mengelola dokumen secara profesional, dan memberikan kepastian pelayanan.	Tidak terdapat kesenjangan karena jemaah merasa aman dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa secara umum pelayanan pendaftaran PT. Safina Assalam Tour telah memenuhi harapan calon jemaah pada sebagian besar dimensi SERVQUAL. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai kesenjangan (gap) yang relatif kecil pada setiap dimensi. Temuan ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan yang diterapkan selama proses pendaftaran telah mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan calon jemaah.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan perhatian untuk terus ditingkatkan agar kualitas pelayanan tetap terjaga. Oleh karena itu, analisis pada setiap dimensi SERVQUAL akan dijelaskan secara lebih rinci pada pembahasan berikutnya untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya kesenjangan pelayanan.

a. Gap 1 (kesenjangan antara ekspektasi konsumen dan persepsi manajemen)

Berdasarkan hasil analisis, Gap 1 pada proses pendaftaran PT. Safina Assalam Tour tergolong sangat kecil atau hampir tidak ada, karena manajemen mampu memahami harapan utama jemaah dalam tahapan awal pelayanan. Manajemen menyadari bahwa sebagian besar jemaah, terutama dari kalangan menengah ke bawah, masih memiliki keterbatasan pemahaman terhadap prosedur dan birokrasi perjalanan umrah. Sebagaimana yang disampaikan oleh Direktur PT. Safina Assalam Tour yaitu bapak Syahlany:

Sebagian besar jemaah kami, khususnya dari kalangan menengah ke bawah masih merasa kurang memahami prosedur dan birokrasi dalam pendaftaran umrah. Oleh karena itu, kami tidak hanya memberikan informasi, tetapi juga mendampingi mereka dari awal, seperti membantu proses pengurusan paspor, memberikan arahan secara bertahap, dan menciptakan suasana yang nyaman seperti keluarga agar mereka merasa tenang.³¹

Oleh karena itu, perusahaan menerapkan pendekatan pelayanan yang bersifat *mengayumi*, yaitu memberikan perlindungan, arahan, serta pendampingan secara intensif kepada jemaah. Dari sisi jemaah, ekspektasi

³¹ Wawancara bersama bapak Syahlany, direktur PT, bertempat di PT. Safina Assalam tour pada tanggal 10 Desember 2025

yang muncul adalah proses pendaftaran yang mudah, tidak berbelit-belit, memperoleh bantuan dalam pengurusan dokumen seperti paspor, serta mendapatkan pelayanan yang ramah dengan suasana kekeluargaan. Harapan tersebut sesuai dengan persepsi manajemen yang menempatkan pendampingan dan kedekatan emosional sebagai bagian utama dari kualitas layanan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat kesenjangan yang signifikan antara ekspektasi jemaah dan persepsi manajemen pada tahap pendaftaran. Keselarasan tersebut menunjukkan kemampuan manajemen dalam memahami kebutuhan jemaah dan menerjemahkannya ke dalam pendekatan pelayanan yang personal, inklusif, dan berorientasi pada kenyamanan pelanggan.

b. Gap 2 (kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas layanan)

Berdasarkan hasil analisis, Gap 2 pada proses pendaftaran PT. Safina Assalam Tour tergolong kecil, karena manajemen pada dasarnya telah memahami harapan jemaah, namun terdapat beberapa penyesuaian dalam penerapan standar pelayanan, terutama pada aspek bukti fisik (*tangibles*). Manajemen secara sadar menetapkan standar fasilitas kantor yang sederhana karena beranggapan bahwa jemaah lebih mengutamakan kenyamanan dan kualitas pelayanan selama menjalankan ibadah di Tanah suci dibandingkan dengan kemegahan kantor pendaftaran sebagaimana yang disampaikan oleh Bapak Syahlany:

Kami *dasar* tidak terlalu *menonjolkan* kemewahan kantor karena menurut kami yang paling penting bagi jemaah adalah kenyamanan dan

pelayanan selama menjalankan ibadah di tanah suci. Kantor kami sederhana, tetapi kami berusaha memberikan kemudahan melalui pelayanan yang lebih dekat, seperti mengambil berkas pendaftaran atau pembayaran langsung ke rumah jemaah apabila diperlukan.³²

Selain itu, dalam aspek standar informasi dan dokumen pelayanan, manajemen menganggap bahwa informasi yang tercantum dalam brosur bersifat sebagai gambaran atau estimasi karena kondisi layanan di Arab Saudi, seperti hotel dan transportasi, dapat berubah sewaktu-waktu. Hal ini menunjukkan adanya keterbatasan dalam menetapkan standar layanan yang sepenuhnya tetap akibat faktor eksternal.

Meskipun terdapat kesenjangan kecil pada aspek fasilitas fisik, hal tersebut tidak menjadi permasalahan utama bagi sebagian besar jemaah karena perusahaan mampu mengimbangnya dengan kualitas pelayanan yang bersifat personal. Salah satu bentuk pelayanan tersebut adalah kebijakan jemput bola, yaitu petugas mendatangi rumah jemaah untuk mengambil dokumen atau pembayaran sehingga proses pendaftaran menjadi lebih mudah dan nyaman.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Gap 2 pada tahap pendaftaran relatif rendah, karena keterbatasan standar fisik dan administratif berhasil dikompensasi melalui fleksibilitas pelayanan serta pendekatan kekeluargaan yang sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik jemaah PT. Safina Assalam Tour.

³² Wawancara bersama bapak Syahlany, direktur PT, bertempat di PT. Safina Assalam tour pada tanggal 10 Desember 2025

c. Gap 3 (kesenjangan antara spesifikasi kualitas layanan dan pengiriman layanan)

Berdasarkan hasil analisis, Gap 3 pada proses pendaftaran PT. Safina Assalam Tour dapat dikatakan sangat kecil atau hampir tidak terdapat kesenjangan, karena pelaksanaan pelayanan oleh staf telah sesuai bahkan melebihi standar pelayanan yang ditetapkan. Hal ini menunjukkan adanya konsistensi antara standar kualitas layanan dengan kinerja aktual yang diberikan kepada jemaah.

Dari aspek keandalan (*reliability*), staf pendaftaran seperti Bapak Misran dan keluarga pimpinan menunjukkan ketelitian yang tinggi dalam memeriksa kelengkapan serta kesesuaian dokumen jemaah, seperti KTP, Kartu Keluarga, dan akta kelahiran. Proses pemeriksaan yang detail dilakukan untuk meminimalkan risiko kesalahan dalam pengurusan paspor maupun visa, sehingga keamanan dan ketepatan administrasi dapat terjamin sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Mahyuni:

Petugas sangat teliti saat mengecek berkas kami. Semua dokumen diperiksa satu per satu dan kami juga didampingi ketika mengurus paspor serta pemeriksaan kesehatan. Kalau ada hal yang *handak* ditanyakan, biasanya langsung dijawab melalui grup WhatsApp.³³

Dari aspek daya tanggap (*responsiveness*), staf menunjukkan kemampuan dalam memberikan informasi dan menjawab kebutuhan jemaah secara cepat melalui media komunikasi seperti grup WhatsApp. Selain itu, pelayanan yang diberikan tidak hanya terbatas pada proses administrasi di kantor, tetapi juga mencakup pendampingan langsung saat proses pembuatan

³³ Wawancara bersama Bapak Mahyuni kediaman beliau Komplek Graha Alam Manarap pada tanggal 10 juni 2026

paspor di kantor imigrasi serta pemeriksaan kesehatan sebelum keberangkatan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kinerja aktual staf telah berhasil memenuhi bahkan melampaui spesifikasi kualitas pelayanan yang ditetapkan perusahaan. Pendekatan pelayanan yang proaktif, teliti, dan responsif menjadi faktor utama dalam meminimalkan Gap 3 serta meningkatkan rasa aman dan kenyamanan jemaah selama proses pendaftaran umrah.

d. Gap 4 (kesenjangan antara pengiriman layanan dan komunikasi eksternal)

Berdasarkan hasil analisis, Gap 4 pada proses pendaftaran PT. Safina Assalam Tour tergolong sangat kecil atau hampir tidak terdapat kesenjangan, karena informasi yang disampaikan perusahaan kepada jemaah melalui brosur dan komunikasi pendaftaran dapat direalisasikan dalam pelaksanaan layanan. Dalam aspek komunikasi eksternal, manajemen memberikan janji mengenai kepastian jadwal keberangkatan dengan menerapkan strategi *blocking seat* tiket pesawat jauh sebelum brosur diterbitkan. Kebijakan ini dilakukan sebagai bentuk komitmen perusahaan untuk menjaga kesesuaian antara informasi yang disampaikan kepada calon jemaah dengan pelayanan yang akan diterima sebagaimana yang disampaikan oleh direktur PT. Safina yaitu Bapak Syahlany:

Sebelum kami menyebarkan brosur dan membuka pendaftaran, kami terlebih dahulu memastikan ketersediaan tiket melalui sistem *blocking* dengan maskapai Garuda Indonesia. Hal ini kami lakukan agar jadwal keberangkatan yang kami sampaikan kepada jemaah benar-benar pasti dan tidak hanya sekadar perkiraan. Kami berupaya menjaga kepercayaan jemaah dengan memberikan informasi yang sesuai dengan

kondisi sebenarnya. Oleh karena itu, segala informasi yang tercantum dalam brosur, terutama terkait jadwal keberangkatan, sudah kami pastikan terlebih dahulu agar tidak mengecewakan jemaah.³⁴

Dari sisi realitas pelayanan, jemaah menyatakan bahwa jadwal keberangkatan yang telah dijanjikan jarang mengalami perubahan atau penundaan. Hal tersebut menunjukkan bahwa informasi yang diberikan selama proses pendaftaran memiliki tingkat akurasi yang tinggi dan dapat dipercaya oleh jemaah sebagaimana yang disampaikan oleh Ibu Irma:

Pada saat mendaftar, kami sudah diberitahu mengenai jadwal keberangkatan dan ternyata jadwal tersebut sesuai *haja* dengan yang dijanjikan. Selama pengalaman saya, perubahan jadwal sangat jarang terjadi sehingga kami merasa lebih tenang dalam mempersiapkan keberangkatan.³⁵

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Gap 4 pada tahap pendaftaran berhasil diminimalkan melalui konsistensi antara komunikasi eksternal dan pelaksanaan layanan nyata. Komitmen manajemen dalam melakukan pemesanan tiket lebih awal serta pengelolaan jadwal keberangkatan yang baik menjadi faktor utama dalam memastikan janji pelayanan kepada jemaah dapat terpenuhi, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan jemaah terhadap PT. Safina Assalam Tour.

e. Gap 5 (kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang dipersepsikan)

Berdasarkan hasil analisis, Gap 5 pada proses pendaftaran PT.

Safina Assalam Tour menunjukkan kesenjangan yang sangat kecil, bahkan dalam beberapa aspek layanan yang diterima jemaah telah melampaui

³⁴ Wawancara bersama bapak Syahlany, direktur PT. , bertempat di PT. Safina Assalam tour pada tanggal 10 Desember 2025

³⁵ Wawancara bersama Ibu Irma di kediaman beliau Komplek Graha Alam Manarap pada tanggal 3 April 2026

harapan awal mereka. Hal ini merupakan hasil dari keberhasilan perusahaan dalam meminimalkan Gap 1 hingga Gap 4 melalui pemahaman terhadap kebutuhan jemaah, penerapan standar pelayanan yang sesuai, pelaksanaan pelayanan yang responsif, serta komunikasi yang konsisten antara janji dan realisasi layanan sebagaimana yang disampaikan oleh ibu Irma:

Menurut saya, pelayanan yang diberikan bahkan melebihi apa yang saya bayangkan sebelumnya. Awalnya saya berpikir hanya akan dibantu saat pendaftaran saja, tetapi ternyata pihak travel terus mendampingi sampai seluruh persiapan keberangkatan selesai. Karena pengalaman yang baik ini, saya juga merekomendasikan travel ini kepada keluarga dan teman-teman.³⁶

Dari sudut pandang jemaah, proses pendaftaran dinilai memberikan tingkat kepuasan yang tinggi karena mereka tidak dibiarkan mengurus seluruh administrasi secara mandiri. Jemaah memperoleh pendampingan sejak tahap awal pendaftaran, termasuk bantuan dalam pengurusan dokumen, penyampaian informasi secara aktif, serta kemudahan komunikasi dengan staf maupun pihak manajemen. Pendekatan pelayanan yang bersifat kekeluargaan membuat jemaah merasa diperhatikan, dihargai, dan mendapatkan rasa aman selama menjalani proses administrasi.

Dengan demikian, layanan yang dipersepsikan oleh jemaah tidak hanya mampu memenuhi ekspektasi, tetapi juga melebihi harapan mereka. Kepuasan tersebut menciptakan kepercayaan dan loyalitas yang tinggi, yang tercermin dari kesediaan jemaah untuk merekomendasikan PT. Safina Assalam Tour kepada keluarga, kerabat, maupun calon jemaah lainnya.

³⁶ Wawancara Wawancara bersama Ibu Irma dikediaman beliau Komplek Graha Alam Manarap pada tanggal 3 April 2026

Secara keseluruhan, keberhasilan PT. Safina Assalam Tour dalam meminimalkan Gap 5 didukung oleh strategi pelayanan yang menekankan komunikasi terbuka, keterlibatan langsung pimpinan dalam proses pendaftaran, serta pendampingan administratif secara menyeluruh. Meskipun fasilitas fisik kantor masih tergolong sederhana, kualitas interaksi dan perhatian yang diberikan kepada jemaah mampu menjadi nilai utama yang meningkatkan persepsi positif terhadap layanan perusahaan.

C. Pembahasan

1. Interpretasi Hasil Penelitian

Interpretasi hasil penelitian mengenai strategi dan kualitas pelayanan pada PT. Safina Assalam Tour menunjukkan bahwa perusahaan telah mampu menerapkan sistem pelayanan yang efektif dalam memenuhi kebutuhan dan harapan jemaah umrah. Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, ditemukan bahwa strategi pelayanan yang diterapkan tidak hanya berorientasi pada aspek administratif dan teknis, tetapi juga memperhatikan aspek emosional serta spiritual jemaah selama proses pelaksanaan ibadah umrah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Safina Assalam Tour telah memiliki strategi pelayanan yang terstruktur mulai dari proses pendaftaran, persiapan keberangkatan, pelaksanaan ibadah di tanah suci, hingga kepulangan jemaah ke tanah air. Penerapan strategi tersebut menjadi salah satu faktor yang mendukung terciptanya kenyamanan dan kepercayaan jemaah terhadap layanan yang diberikan.

Dalam perspektif kualitas pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL, PT. Safina Assalam Tour menunjukkan performa yang baik pada lima dimensi utama. Pada dimensi tangible, perusahaan menyediakan fasilitas yang memadai, termasuk penyesuaian layanan seperti penyediaan menu makanan yang sesuai dengan budaya dan kebiasaan masyarakat Banjar. Pada dimensi reliability, perusahaan mampu memberikan pelayanan secara konsisten sesuai dengan komitmen yang telah dijanjikan, seperti kepastian jadwal keberangkatan tanpa bergantung pada jumlah jamaah yang tergabung dalam satu kelompok perjalanan.

Selanjutnya, pada dimensi responsiveness, staf perusahaan menunjukkan sikap tanggap dalam membantu kebutuhan jamaah serta menyelesaikan berbagai kendala yang muncul selama proses pelayanan. Pada dimensi assurance, rasa aman dan kepercayaan jamaah terbentuk melalui profesionalitas serta pengalaman staf dalam memberikan informasi dan pendampingan secara jelas dan mudah dipahami. Sementara itu, pada dimensi empathy, perusahaan menunjukkan perhatian yang tinggi melalui pendekatan yang ramah, komunikatif, dan personal kepada setiap jamaah.

Berdasarkan hasil analisis kesenjangan pelayanan (Gap Analysis), ditemukan bahwa Gap 1, yaitu kesenjangan antara harapan jamaah dengan persepsi manajemen, berada pada tingkat yang sangat rendah atau hampir tidak ditemukan. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen PT. Safina Assalam Tour memiliki pemahaman yang baik terhadap kebutuhan dan harapan jamaah, khususnya dalam memberikan pendampingan,

perlindungan, serta arahan secara intensif bagi jamaah yang memiliki keterbatasan dalam memahami prosedur administrasi dan birokrasi perjalanan umrah.

Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan adanya kemampuan perusahaan dalam melakukan adaptasi kultural terhadap karakteristik jamaah. Pola komunikasi yang akrab, penggunaan pendekatan sesuai dengan nilai sosial dan keagamaan masyarakat setempat, serta pemenuhan kebutuhan jamaah berdasarkan kebiasaan mereka menjadi salah satu keunggulan kompetitif yang dimiliki oleh PT. Safina Assalam Tour.

Hasil penelitian ini secara langsung menjawab tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Pertama, penelitian berhasil mengidentifikasi bahwa strategi pelayanan yang diterapkan perusahaan mencakup proses perumusan, implementasi, dan evaluasi strategi secara berkelanjutan untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas dan memiliki daya saing. Kedua, hasil penelitian menunjukkan bahwa jamaah memberikan respons positif terhadap pelayanan yang diterima, yang tercermin dari tingkat kenyamanan, rasa aman, serta tingginya kepercayaan kepada perusahaan selama menjalankan ibadah umrah.

Ketiga, berdasarkan analisis kesenjangan pelayanan ditemukan bahwa masih terdapat beberapa kendala kecil, terutama yang berkaitan dengan koordinasi administrasi. Namun demikian, kendala tersebut tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan jamaah karena

pihak perusahaan mampu merespons permasalahan dengan cepat dan memberikan solusi yang sesuai.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan peningkatan kepuasan jamaah tidak hanya ditentukan oleh fasilitas dan prosedur pelayanan yang baik, tetapi juga oleh kemampuan perusahaan dalam memahami karakteristik jamaah, membangun komunikasi yang efektif, serta memberikan pelayanan yang berorientasi pada kenyamanan, keamanan, dan kebutuhan spiritual jamaah. Dengan demikian, strategi pelayanan yang diterapkan PT. Safina Assalam Tour dapat dinilai efektif dalam membangun kepuasan serta loyalitas jamaah dalam industri perjalanan ibadah umrah.

2. Keterkaitan Dengan Teori

Hasil penelitian mengenai strategi pelayanan yang diterapkan oleh PT. Safina Assalam Tour menunjukkan adanya kesesuaian yang kuat dengan teori kualitas pelayanan (SERVQUAL) serta teori Gap Analysis sebagai landasan dalam menganalisis tingkat kepuasan jamaah. Temuan penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan strategi pelayanan perusahaan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai standar, tetapi juga oleh kemampuan memahami kebutuhan, harapan, dan karakteristik jamaah secara mendalam.

Berdasarkan perspektif teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry,³⁷ kualitas pelayanan dapat diukur

³⁷ Valarie A. Zeithaml, Leonard L. Berry, dan A. Parasuraman, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of retailing* 64, no. 1 (1988): 12–40.

melalui lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelima dimensi tersebut telah diterapkan secara efektif oleh PT. Safina Assalam Tour dalam proses pelayanan kepada jamaah.

Pada dimensi bukti fisik (*tangibles*), perusahaan mampu menyediakan fasilitas yang memadai serta melakukan penyesuaian terhadap kebutuhan jamaah, salah satunya melalui penyediaan menu makanan yang sesuai dengan budaya dan kebiasaan masyarakat Banjar. Pada dimensi keandalan (*reliability*), perusahaan menunjukkan konsistensi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan komitmen yang telah dijanjikan, termasuk dalam menjaga kepastian dan ketepatan jadwal keberangkatan jamaah.

Selanjutnya, pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*), staf perusahaan menunjukkan kemampuan dalam merespons kebutuhan, pertanyaan, maupun keluhan jamaah secara cepat dan tepat. Pada dimensi jaminan (*assurance*), kompetensi, pengalaman, serta profesionalisme staf mampu menciptakan rasa aman dan meningkatkan kepercayaan jamaah selama proses perjalanan ibadah umrah. Sementara itu, pada dimensi empati (*empathy*), perusahaan memberikan pelayanan melalui pendekatan yang personal, ramah, dan komunikatif sehingga tercipta hubungan yang lebih dekat antara penyedia jasa dengan jamaah.

Selain mendukung teori SERVQUAL, hasil penelitian ini juga sejalan dengan teori Gap Analysis yang menjelaskan bahwa tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh sejauh mana perusahaan mampu memperkecil kesenjangan antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang diterima. Berdasarkan hasil penelitian, Gap 1 atau kesenjangan antara harapan jamaah dengan persepsi manajemen berada pada tingkat yang sangat rendah. Hal tersebut menunjukkan bahwa pihak manajemen PT. Safina Assalam Tour memiliki pemahaman yang baik terhadap kebutuhan jamaah, terutama jamaah yang membutuhkan pendampingan lebih intensif dalam memahami prosedur administrasi maupun pelaksanaan ibadah.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa Gap 3 dan Gap 4 dapat diminimalkan dengan baik, yang ditandai dengan adanya kesesuaian antara standar pelayanan yang telah ditetapkan dengan pelaksanaan pelayanan oleh staf, serta keselarasan antara informasi dan janji pelayanan yang disampaikan melalui media promosi dengan pengalaman nyata yang diperoleh jamaah. Kondisi tersebut berdampak pada minimnya Gap 5, yaitu kesenjangan antara harapan dan persepsi jamaah terhadap kualitas layanan. Bahkan, dalam beberapa aspek pelayanan yang diberikan mampu memenuhi hingga melampaui ekspektasi jamaah.

Lebih lanjut, penelitian ini memberikan pengembangan terhadap penerapan teori SERVQUAL dan strategi manajemen pelayanan, khususnya dalam konteks industri perjalanan ibadah umrah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh aspek

teknis dan manajerial, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam memahami latar belakang sosial, budaya, dan karakteristik keagamaan jamaah. Pendekatan komunikasi yang bersifat kekeluargaan, pemahaman terhadap kebiasaan masyarakat Banjar, serta pelayanan yang menekankan aspek emosional dan spiritual menjadi nilai tambah yang memperkuat efektivitas strategi pelayanan PT. Safina Assalam Tour.

Dengan demikian, hasil penelitian ini mengonfirmasi relevansi teori SERVQUAL dan Gap Analysis dalam menganalisis kualitas pelayanan pada industri jasa perjalanan ibadah. Selain itu, penelitian ini juga memberikan kontribusi bahwa pendekatan pelayanan yang disesuaikan dengan karakteristik budaya dan kebutuhan psikologis jamaah dapat menjadi strategi penting dalam menciptakan kepuasan, kepercayaan, serta keunggulan kompetitif bagi perusahaan jasa travel umrah.

3. Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian mengenai strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan jamaah umrah pada PT. Safina Assalam Tour memiliki sejumlah kesamaan dan perbedaan dengan berbagai penelitian terdahulu. Perbandingan ini dilakukan untuk mengetahui posisi penelitian, memperlihatkan kebaruan (*novelty*), serta menjelaskan faktor-faktor yang menyebabkan adanya perbedaan temuan.

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Qorina Nahdiyana,³⁸ yaitu sama-sama menggunakan pendekatan

³⁸ Nahdiyana, "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tanah Laut."

kualitatif lapangan dalam menganalisis strategi peningkatan kualitas pelayanan kepada jamaah. Kedua penelitian tersebut menempatkan kepuasan dan pemenuhan kebutuhan jamaah sebagai tujuan utama pelayanan. Namun, terdapat perbedaan pada objek dan ruang lingkup penelitian. Penelitian Qorina³⁹ berfokus pada pelayanan ibadah haji di lingkungan Kementerian Agama Kabupaten Tanah Laut yang berada dalam sektor publik dengan karakter pelayanan yang lebih administratif dan birokratis. Sementara itu, penelitian ini berfokus pada PT. Safina Assalam Tour sebagai perusahaan penyelenggara perjalanan ibadah umrah di sektor swasta yang lebih menekankan pada pendekatan personal, fleksibilitas pelayanan, serta kemampuan bersaing dalam industri jasa perjalanan ibadah.

Selanjutnya, penelitian ini juga memiliki keterkaitan dengan penelitian Maharani⁴⁰ yang sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengkaji strategi peningkatan mutu pelayanan jamaah. Perbedaannya terletak pada kerangka analisis yang digunakan. Maharani⁴¹ menggunakan analisis SWOT dan menekankan strategi pelayanan operasional seperti layanan *door to door* serta sistem pembayaran pelunasan di akhir keberangkatan. Sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan SERVQUAL dan Gap Analysis untuk mengevaluasi kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi pelayanan serta mengidentifikasi kesenjangan antara harapan jamaah dengan pelayanan yang diberikan. Perbedaan

³⁹ Ibid.

⁴⁰ Maharani, "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jemaah Umroh Dan Haji Khusus Di Pt. Al-Ansor Madinah Barokah Yogyakarta."

⁴¹ Ibid.

tersebut dipengaruhi oleh perbedaan lokasi penelitian dan karakteristik jamaah, di mana penelitian Maharani dilakukan di Yogyakarta, sedangkan penelitian ini berada di Kalimantan Selatan yang memiliki karakteristik budaya masyarakat Banjar sebagai salah satu pertimbangan dalam strategi pelayanan.

Penelitian ini juga memiliki persamaan dengan penelitian Murdiansyah Herman⁴² yang menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan menempatkan kualitas pelayanan sebagai faktor penting dalam mencapai kepuasan jamaah. Meskipun demikian, penelitian Murdiansyah⁴³ dilakukan pada lembaga pemerintah, yaitu Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah, dengan perhatian utama pada aspek pendukung pelayanan seperti fasilitas komputer dan jaringan internet. Berbeda dengan penelitian ini yang lebih berfokus pada strategi pelayanan perusahaan travel swasta melalui pendekatan komunikasi yang intensif, pembinaan jamaah, serta upaya membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Perbedaan tersebut dipengaruhi oleh perbedaan karakter organisasi, yaitu antara lembaga publik yang berorientasi pada pelayanan administratif dan perusahaan swasta yang berorientasi pada kepuasan pelanggan serta daya saing usaha.

Kemudian, hasil penelitian ini dapat dibandingkan dengan penelitian Nadia Tiara⁴⁴ yang sama-sama menggunakan teknik pengumpulan data

⁴² Herman, Normajatun, dan Rahmita, "Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah."

⁴³ Ibid.

⁴⁴ Tiara, "Strategi peningkatan kualitas pelayanan jemaah haji."

berupa wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi dalam mengkaji peningkatan kualitas pelayanan. Perbedaannya terletak pada objek dan metode analisis yang digunakan. Penelitian Nadia berfokus pada KBIHU Babussalam yang bergerak dalam pembinaan ibadah berbasis komunitas dengan menggunakan analisis SWOT, sedangkan penelitian ini berfokus pada manajemen pelayanan biro perjalanan umrah dengan menggunakan SERVQUAL dan Gap Analysis sebagai alat evaluasi kualitas layanan secara lebih sistematis. Perbedaan tersebut muncul karena karakteristik organisasi dan pendekatan analisis yang berbeda antara KBIHU dan perusahaan penyelenggara perjalanan ibadah umrah.

Selanjutnya, penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian Dela Magfhiroh Kamila⁴⁵ yang menempatkan kualitas pelayanan sebagai unsur utama dalam menciptakan kepuasan jamaah serta menekankan pentingnya peran pembimbing atau *tour leader* dalam mendampingi jamaah. Perbedaannya, penelitian Dela⁴⁶ berfokus pada pelayanan jamaah haji dalam lingkungan KBIHU dengan penekanan pada layanan praktis seperti pengurusan dokumen dan pelayanan kesehatan. Sementara itu, penelitian ini mengkaji pelayanan jamaah umrah melalui pendekatan teoritis dan evaluatif dengan mengukur kualitas pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL dan analisis kesenjangan pelayanan. Perbedaan tersebut

⁴⁵ Rifa'i dan Kamila, "Strategi Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji (Studi Kasus KBIHU Nurul Haramain Probolinggo 2020)."

⁴⁶ Ibid.

dipengaruhi oleh karakteristik jamaah, jenis layanan ibadah, serta kedalaman pendekatan analisis yang digunakan.

Penelitian ini juga memiliki keterkaitan dengan penelitian Ira Nuraeni Setiowati⁴⁷ yang sama-sama berorientasi pada peningkatan kepuasan jamaah melalui pelayanan yang profesional dan berpusat pada kebutuhan pelanggan. Namun, penelitian Ira⁴⁸ lebih menitikberatkan pada penerapan fungsi manajemen POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*) serta pemanfaatan teknologi digital melalui *Software ERA Hajj* dalam pengelolaan pelayanan umrah. Sementara penelitian ini lebih menekankan pada evaluasi kualitas layanan berdasarkan dimensi SERVQUAL serta identifikasi kesenjangan antara ekspektasi jamaah dan pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, perbedaan keduanya terletak pada fokus kajian, yaitu aspek manajerial-operasional pada penelitian Ira dan aspek evaluatif kualitas pelayanan pada penelitian ini.

Hasil penelitian ini juga dapat dibandingkan dengan penelitian Hafida Firdaus yang sama-sama menegaskan pentingnya profesionalitas sumber daya manusia, kualitas fasilitas, serta tanggung jawab perusahaan travel dalam mendampingi jamaah sejak tahap persiapan hingga pelaksanaan ibadah. Perbedaannya, penelitian Hafida⁴⁹ lebih bersifat deskriptif dalam menggambarkan efektivitas pelayanan yang diterapkan

⁴⁷ Setiowati, "Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jema'ah Umrah (Studi Di PT.Rawdha Halal Wisata Purwokerto)."

⁴⁸ Ibid.

⁴⁹ Hafida, Aziz, dan Ghafur, "Efektifitas Sistem Pelayanan Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Di PT. Safara Layanan Utama Probolinggo | ILTIZAM Journal of Shariah Economics Research."

oleh perusahaan travel, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan yang lebih terstruktur melalui teori SERVQUAL dan Gap Analysis untuk menilai kualitas pelayanan secara mendalam. Dengan demikian, penelitian ini memberikan gambaran yang lebih sistematis mengenai hubungan antara strategi pelayanan dengan tingkat kepuasan jamaah.

Terakhir, penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian Fikri Ilham⁵⁰ yang sama-sama menggunakan indikator SERVQUAL, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* sebagai dasar dalam menilai kualitas pelayanan. Namun, penelitian Fikri⁵¹ lebih berfokus pada penerapan konsep pelayanan prima secara umum, sedangkan penelitian ini mengembangkan analisis lebih lanjut dengan mengidentifikasi kesenjangan pelayanan (*service gap*) antara persepsi manajemen dan harapan jamaah. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa penelitian ini tidak hanya menggambarkan penerapan pelayanan, tetapi juga mengevaluasi tingkat kesesuaian antara standar pelayanan yang dirancang dengan pengalaman pelayanan yang dirasakan oleh jamaah.

Berdasarkan perbandingan dengan berbagai penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa penelitian mengenai strategi pelayanan PT. Safina Assalam Tour memiliki kontribusi tersendiri, terutama dalam mengintegrasikan teori SERVQUAL dan Gap Analysis untuk mengevaluasi kualitas pelayanan ibadah umrah. Selain itu, penelitian ini menunjukkan

⁵⁰ Ilham dan Zulhelmi, "Manajemen Pelayanan Prima."

⁵¹ Ibid.

bahwa keberhasilan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh standar operasional dan profesionalitas staf, tetapi juga oleh kemampuan perusahaan dalam memahami karakteristik sosial, budaya, dan kebutuhan emosional jamaah, khususnya masyarakat Banjar. Aspek tersebut menjadi nilai kebaruan yang membedakan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya.

4. Implikasi Penelitian

Hasil penelitian mengenai strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan jamaah pada PT. Safina Assalam Tour memiliki implikasi yang penting, baik secara teoritis dalam pengembangan ilmu pengetahuan maupun secara praktis bagi pelaksanaan pelayanan pada industri perjalanan ibadah umrah. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan suatu pelayanan tidak hanya ditentukan oleh terpenuhinya aspek teknis dan operasional, tetapi juga oleh kemampuan penyedia jasa dalam memahami kebutuhan, karakteristik, serta harapan jamaah secara menyeluruh.

Dari sisi pengembangan ilmu pengetahuan, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian Manajemen Dakwah, khususnya dalam bidang manajemen pelayanan jasa keagamaan. Hasil penelitian memperkuat relevansi teori kualitas pelayanan SERVQUAL sebagai pendekatan yang efektif dalam mengukur tingkat kepuasan jamaah melalui lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Penerapan kelima dimensi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ibadah umrah tidak hanya berkaitan

dengan penyediaan fasilitas, tetapi juga mencakup profesionalitas, ketepatan pelayanan, kemampuan komunikasi, serta perhatian terhadap kebutuhan jamaah.

Selain itu, penggunaan pendekatan Gap Analysis dalam penelitian ini memberikan kontribusi konseptual dalam memahami hubungan antara ekspektasi jamaah dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Analisis kesenjangan memungkinkan perusahaan untuk mengidentifikasi bagian pelayanan yang masih perlu diperbaiki serta mempertahankan aspek pelayanan yang telah memenuhi bahkan melampaui harapan jamaah. Dengan demikian, pendekatan ini dapat menjadi salah satu model evaluasi yang relevan dalam pengelolaan kualitas pelayanan pada industri jasa keagamaan.

Penelitian ini juga memberikan perluasan terhadap kajian strategi pelayanan melalui penekanan pada aspek kultural dan emosional sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan jamaah. Penyesuaian pelayanan berdasarkan karakteristik sosial budaya masyarakat Banjar, seperti pola komunikasi yang lebih akrab dan penyediaan kebutuhan yang sesuai dengan kebiasaan jamaah, menjadi bentuk strategi yang mampu menciptakan nilai tambah dan keunggulan kompetitif bagi PT. Safina Assalam Tour. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan tidak hanya bergantung pada penerapan standar operasional, tetapi juga pada kemampuan perusahaan dalam membangun kedekatan dan hubungan emosional dengan jamaah.

Lebih lanjut, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji strategi peningkatan kualitas pelayanan pada sektor perjalanan ibadah. Pendekatan yang mengintegrasikan teori SERVQUAL dan Gap Analysis dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan analisis yang lebih mendalam mengenai hubungan antara strategi pelayanan, kepuasan, dan loyalitas pelanggan dalam berbagai konteks lembaga penyedia jasa keagamaan.

Dari sisi praktis, hasil penelitian ini memberikan manfaat bagi biro perjalanan haji dan umrah sebagai pedoman dalam merancang strategi pelayanan yang berorientasi pada kepuasan jamaah. Perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui penguatan koordinasi antar staf, pelatihan sumber daya manusia, serta pemanfaatan teknologi dalam proses administrasi dan pendaftaran agar pelayanan menjadi lebih efektif, efisien, dan responsif. Selain itu, upaya dalam meminimalkan kesenjangan antara harapan dan pelayanan yang diterima jamaah dapat meningkatkan tingkat kepercayaan serta loyalitas pelanggan melalui pengalaman positif yang disampaikan secara dari mulut ke mulut (*word of mouth*).

Bagi masyarakat, khususnya calon dan jamaah umrah, hasil penelitian ini memberikan gambaran mengenai standar pelayanan yang seharusnya diperoleh dari sebuah biro perjalanan ibadah. Dengan adanya pemahaman tersebut, masyarakat dapat lebih cermat dan selektif dalam memilih penyelenggara perjalanan umrah yang memiliki kualitas pelayanan, kredibilitas, serta tanggung jawab terhadap jamaah.

Dari perspektif kebijakan, temuan penelitian ini turut mendukung upaya pemerintah dalam meningkatkan perlindungan, pembinaan, dan pelayanan kepada jamaah sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak terkait dalam penyusunan maupun pengembangan standar operasional pelayanan, baik pada lembaga pemerintah maupun perusahaan swasta yang bergerak di bidang perjalanan ibadah.