ANALISIS PENERAPAN MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATAN KEPUASAN JAMAAH UMRAH PADA PT. GRAND DARUSSALAM CABANG BUKITTNGGI

Luffia Azzahra[1], Himmatul Khairi [2]

[1,2]*Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi*
E-mail : azzahraluffia@gmail.com[1], himmatulkhairi@uinbukittinggi.ac.id[2]

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penerapan manajemen pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji dan umrah di PT. Grand Darussalam Cabang Bukittinggi. Persaingan biro perjalanan ibadah yang semakin ketat menuntut peningkatan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan jamaah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang melibatkan pimpinan cabang, staf operasional, serta jamaah. Analisis data dilakukan berdasarkan indikator pelayanan prima yang meliputi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan telah menerapkan pelayanan prima pada berbagai aspek pelayanan, namun pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal. Kelemahan utama masih ditemukan pada aspek keandalan, daya tanggap, dan empati, terutama dalam konsistensi informasi serta penyesuaian pelayanan terhadap karakteristik jamaah. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan manajemen pelayanan secara berkelanjutan untuk meningkatkan kepuasan jamaah haji dan umrah.

Kata Kunci : *Manajemen Pelayanan Prima, Kepuasan Jamaah, Haji Dan Umrah, Kualitas Pelayanan, Travel Haji Dan Umrah*

PENDAHULUAN

Menurut Tjiptono (2002:3), untuk mencapai pelayanan yang prima, perusahaan perlu menerapkan strategi pelayanan prima. Strategi ini dapat dipahami sebagai pendekatan atau upaya sistematis yang dilakukan perusahaan melalui penyediaan jasa, yang mencakup aspek-aspek seperti sikap, kecepatan, hubungan interpersonal, dan elemen lainnya, dengan tujuan utama meningkatkan kepuasan pelanggan. Penerapan strategi pelayanan prima merupakan salah satu faktor kunci yang menentukan kelangsungan dan keberhasilan operasional perusahaan.

Dalam era kontemporer, kualitas pelayanan merupakan aspek yang sangat menentukan dalam keberhasilan perusahaan jasa, termasuk dalam layanan haji dan umrah. Pelayanan yang mampu memenuhi atau melampaui harapan jamaah akan menghasilkan rasa puas, sedangkan pelayanan yang berada di bawah ekspektasi cenderung menimbulkan ketidakpuasan. Hasil berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan jamaah umrah, di mana pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan jamaah dalam aktivitas ibadah dan perjalanan, sehingga menjadi faktor penting dalam keberlanjutan penggunaan layanan oleh pelanggan (Emil Jamilatunniswa 2024)

Industri travel, khususnya yang bergerak sebagai penyelenggara ibadah haji dan umrah, merupakan sektor jasa yang kompetitif sehingga menuntut peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan agar dapat mempertahankan pangsa pasar sekaligus memenuhi harapan jamaah. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan jamaah tetapi juga menjadi faktor penting dalam membentuk loyalitas pelanggan dan memperkuat reputasi perusahaan travel dalam jangka panjang. Dalam konteks persaingan yang semakin ketat, penerapan manajemen pelayanan prima menjadi keharusan bagi setiap travel untuk memberikan pengalaman yang memuaskan bagi jamaah sehingga dapat mempertahankan loyalitas pelanggan di tengah dinamika pasar. Studi empiris menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan pada agen perjalanan haji dan umrah di Indonesia, di mana peningkatan kualitas pelayanan terbukti dapat memperkuat kepercayaan dan retensi jamaah dalam menggunakan kembali layanan travel yang sama (Bakhri, 2025)

PT. Grand Darussalam Cabang Bukittinggi sebagai salah satu perusahaan penyelenggara haji dan umrah memiliki tanggung jawab besar untuk memberikan pelayanan terbaik kepada jamaahnya. Persaingan industri travel haji dan umrah yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan agar tetap dipercaya dan menjadi pilihan utama masyarakat. Penerapan manajemen pelayanan prima yang mencakup aspek keramahan, kecepatan, ketepatan, serta kepedulian terhadap kebutuhan jamaah diharapkan mampu meningkatkan kepuasan jamaah, baik sebelum, selama, maupun setelah perjalanan ibadah. Berikut ini Adalah data jumlah jamaah umrah PT. Grand Darussalam Cabang Bukittinggi :

Tabel 1. Jumlah Jamaah 4 Tahun Terakhir

No	Tahun	Jumlah Jamaah
1	2022	49
2	2023	44
3	2024	68
4	2025	36

Sumber : Data Jamaah PT. Grand Darussalam Cab. Bukittinggi 4 Thn Terakhir

Setelah sempat menghentikan pemberangkatan jamaah pada tahun 2021 akibat pandemi COVID-19, PT. Grand Darussalam Cabang Bukittinggi mulai beroperasi kembali pada tahun 2022 dengan memberangkatkan 49 jamaah. Tahun ini menandai fase awal pemulihan pasca pandemi, di mana minat masyarakat untuk menunaikan ibadah haji dan umrah mulai meningkat meskipun masih ada kehati-hatian. Faktor kekhawatiran terkait kesehatan serta regulasi perjalanan internasional yang masih disesuaikan memengaruhi jumlah jamaah yang dapat diberangkatkan pada tahun tersebut.

Memasuki tahun 2023, jumlah jamaah mengalami penurunan menjadi 44 orang, yang mencerminkan bahwa pemulihan operasional belum sepenuhnya stabil. Penundaan keberangkatan sebagian calon jamaah disebabkan oleh kondisi ekonomi, kesehatan, dan peningkatan biaya perjalanan. Pada tahun 2024, jumlah jamaah meningkat signifikan menjadi 68 orang, menandakan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan ibadah mulai pulih. Kondisi kesehatan global yang lebih terkendali, stabilitas regulasi perjalanan, serta peningkatan sosialisasi dan kualitas pelayanan menjadi faktor pendukung utama lonjakan ini. Namun, hingga September 2025, jumlah jamaah yang berangkat baru mencapai 36 orang. Penurunan ini diduga dipengaruhi oleh kondisi ekonomi masyarakat serta persaingan yang semakin ketat di industri travel haji dan umrah. Menurut Khairul Amri, pimpinan PT. Grand Darussalam Cabang Bukittinggi, fluktuasi jumlah jamaah yang tidak menentu menjadi tantangan tersendiri bagi biro travel, terutama dalam perencanaan dan pengelolaan operasional.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa jamaah yang pernah berangkat umrah melalui PT. Grand Darussalam Cabang Bukittinggi, ditemukan berbagai keluhan terkait kualitas pelayanan. Jamaah pertama mengungkapkan ketidakpuasan terhadap pembekalan ibadah, terutama karena manasik hanya dilakukan satu kali sebelum keberangkatan. Hal ini membuatnya merasa kurang siap dan kurang percaya diri menjalankan rangkaian ibadah di Tanah Suci, mengingat waktu yang terbatas untuk beradaptasi dengan lingkungan yang berbeda. Jamaah kedua mengalami kendala administratif yang menyebabkan dirinya, bersama ibu dan dua anaknya, gagal berangkat tepat waktu karena data keberangkatan tidak lengkap. Meskipun pihak travel telah menindaklanjuti dengan pemberangkatan pengganti dua bulan kemudian, biaya tetap harus dibayarkan sesuai ketentuan awal, sehingga jamaah menilai koordinasi dan tanggung jawab pihak travel masih perlu diperbaiki. Jamaah ketiga juga menyampaikan ketidaknyamanan akibat penempatan kamar bersama jamaah lain yang memiliki karakter kurang sesuai, sehingga mengganggu kenyamanan ibadah dan istirahatnya.

Kondisi-kondisi tersebut menunjukkan perlunya evaluasi dan peningkatan dalam penerapan Manajemen Pelayanan Prima di PT. Grand Darussalam Cabang Bukittinggi. Perhatian terhadap aspek manasik, koordinasi data keberangkatan, dan kenyamanan jamaah selama pelaksanaan ibadah menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Berdasarkan hal tersebut, penulis memandang perlu dilakukan penelitian yang mendalam mengenai strategi pelayanan prima yang diterapkan oleh institusi ini, untuk mengetahui sejauh mana upaya optimalisasi kualitas pelayanan telah dilakukan dan bagaimana institusi dapat terus memberikan layanan terbaik bagi calon jamaah. Oleh karena itu, penelitian ini mengambil judul *Analisis Penerapan Manajemen Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji dan Umrah pada PT. Grand Darussalam Cabang Bukittinggi*.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan berupa penelitian kualitatif melalui pendekatan deskriftif kualitatif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari subjek penelitian ini berlokasi di Jl. Prof Hamka No 11 Simpang Tarok, Bukittinggi, Sumatera Barat-26117. Waktu Penelitian dimulai dari bulan september 2025 sampai bulan dengan bulan februari 2026.

Sumber data dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pihak internal perusahaan, yaitu pimpinan cabang dan bagian operasional, serta beberapa jamaah PT Grand Darussalam Cabang Bukittinggi. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan, laporan jumlah jamaah, dan berbagai literatur yang relevan dengan topik penelitian.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan cara pengamatan langsung terhadap aktivitas yang berlangsung di PT Grand Darussalam guna memperoleh gambaran nyata mengenai kondisi dan proses yang diteliti. Wawancara dilakukan dengan pegawai PT Grand Darussalam sebagai upaya memperoleh informasi yang mendalam dan relevan sesuai dengan tujuan penelitian. Selain itu, dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data pendukung berupa arsip, dokumen, laporan, serta catatan tertulis yang berkaitan dengan penelitian.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu dengan mengolah dan mengorganisasikan data yang diperoleh untuk menemukan pola, kategori, serta makna yang relevan dengan tujuan penelitian. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian disusun secara sistematis agar mudah dikelola. Selanjutnya, dilakukan reduksi data dengan cara memilah dan menyederhanakan informasi yang dianggap penting, sehingga data yang tidak relevan dapat dikeluarkan. Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk narasi yang terstruktur untuk memudahkan pemahaman. Tahap akhir dari analisis data adalah penarikan kesimpulan, yang dilakukan secara cermat dan diverifikasi agar hasil penelitian sesuai dengan fokus penelitian mengenai penerapan manajemen pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan jemaah haji dan umrah di PT Grand Darussalam.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Penerapan Manajemen Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji Dan Umroh Pada PT Grand Darussalam Cabang Bukittinggi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pandangan Richard L. Oliver yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen terbentuk dari perbandingan antara harapan awal dengan kinerja pelayanan yang diterima. Dalam konteks pelayanan haji dan umrah, jamaah akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan mereka. Temuan penelitian menunjukkan bahwa PT Grand Darussalam telah berupaya memenuhi harapan jamaah melalui penyediaan fasilitas fisik, pendampingan ibadah, serta pelayanan transportasi dan akomodasi. Namun, masih terdapat ketidaksesuaian antara informasi yang dijanjikan dengan pelaksanaan di lapangan, yang berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan sebagian jamaah. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan sebagaimana dikemukakan oleh Oliver dalam teori kepuasan konsumen.

Selain itu, hasil penelitian ini juga berkaitan dengan Pedoman Penyelenggaraan Ibadah Umrah dan Haji Khusus yang diterbitkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia. Dalam pedoman tersebut ditegaskan bahwa penyelenggara perjalanan ibadah wajib memberikan pelayanan yang transparan, tepat waktu, dan sesuai dengan standar operasional, khususnya dalam aspek administrasi, informasi, pembimbingan ibadah, serta perlindungan jamaah. Berdasarkan temuan penelitian, PT Grand Darussalam telah melaksanakan pelayanan administrasi dan pembimbingan ibadah dengan cukup baik. Namun, perubahan jadwal kegiatan yang terjadi secara mendadak serta keterlambatan penyampaian informasi menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan di lapangan belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Kementerian Agama.

Temuan penelitian mengenai pelayanan bimbingan manasik dan pembimbing ibadah juga sejalan dengan pendapat Asrul Rahman yang menyatakan bahwa keberhasilan pelayanan ibadah haji dan umrah tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fasilitas, tetapi juga oleh kemampuan pembimbing dalam menyampaikan materi secara komunikatif dan sesuai dengan karakteristik jamaah. Dalam penelitian ini, pembimbing ibadah dinilai memiliki pengetahuan yang baik dan bersikap ramah, sehingga mampu memberikan rasa aman dan keyakinan kepada jamaah. Namun, kecepatan penyampaian materi yang dirasakan terlalu cepat oleh sebagian jamaah lanjut usia menunjukkan bahwa metode pembimbingan masih perlu disesuaikan agar lebih efektif dan inklusif.

Dari sisi manajemen perjalanan ibadah, hasil penelitian ini relevan dengan pendapat Amirudin yang menekankan pentingnya pengelolaan transportasi dan akomodasi yang berorientasi pada kenyamanan dan keselamatan jamaah. Fasilitas transportasi dan akomodasi yang disediakan oleh PT Grand Darussalam dinilai cukup nyaman dan layak, sehingga mendukung kelancaran pelaksanaan ibadah. Namun, jarak hotel yang relatif jauh dari lokasi ibadah menjadi kendala bagi jamaah lanjut usia, yang menunjukkan bahwa perencanaan akomodasi masih perlu ditingkatkan dengan mempertimbangkan kondisi fisik dan kebutuhan khusus jamaah.

Selanjutnya, pelayanan informasi dan penanganan pengaduan jamaah dalam penelitian ini berkaitan dengan Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Ibadah Umrah yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia. Dalam petunjuk teknis tersebut dijelaskan bahwa penyelenggara umrah wajib memberikan informasi yang akurat, konsisten, dan mudah dipahami, serta menyediakan mekanisme pengaduan yang responsif dan transparan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Grand Darussalam telah menyediakan layanan informasi dan sarana pengaduan, namun pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal. Masih terdapat jamaah yang merasa bingung akibat perubahan informasi serta enggan menyampaikan keluhan karena kurangnya kenyamanan dalam berkomunikasi, sehingga menunjukkan perlunya peningkatan kualitas pelayanan informasi dan penanganan pengaduan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh travel haji dan umrah telah menunjukkan upaya penerapan pelayanan prima. Hal ini tercermin dari ketersediaan fasilitas fisik, keberadaan pembimbing ibadah yang kompeten, serta penyediaan transportasi dan akomodasi yang cukup mendukung kenyamanan jamaah. Selain itu,

pihak travel juga telah menyediakan layanan informasi serta mekanisme penanganan keluhan sebagai bagian dari pelayanan kepada jamaah.

Meskipun demikian, pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi seluruh indikator pelayanan prima secara optimal. Beberapa kendala masih ditemukan, khususnya pada aspek keandalan dan empati. Ketidaksesuaian antara informasi awal dengan pelaksanaan di lapangan, perubahan jadwal yang terjadi secara mendadak, serta kurangnya penyesuaian pelayanan terhadap kondisi jamaah lanjut usia menjadi faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan jamaah. Selain itu, penanganan keluhan jamaah belum sepenuhnya memberikan solusi yang jelas dan konsisten.

Dengan demikian, pelayanan travel haji dan umrah dapat dikatakan telah mengarah pada penerapan pelayanan prima, namun masih memerlukan peningkatan pada beberapa aspek tertentu. Perbaikan terutama diperlukan dalam hal konsistensi informasi, kejelasan penanganan keluhan, serta peningkatan empati terhadap kebutuhan jamaah agar pelayanan yang diberikan dapat lebih optimal dan sesuai dengan harapan jamaah.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Ifan Bakhri, *Kualitas Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Konsumen pada Travel Haji dan Umroh Badur Tour Sampang, Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syari'ah*, 2025

Amirudin, M. (2019). Manajemen Perjalanan Ibadah Haji dan Umrah. Bandung: Alfabeta

Asrul Rahman (2020), Implementasi Ibaah Haji Dan Umrah Disekolah Dasar . Jurnal Tarbiyah, Vol 27 no 2

A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml & Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality", Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1, 1988

Britter (2023). Panduan Analisis Data Kualitatif Langkah Demi Langkah. Jakarta

Christian Grönroos, Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition (3rd ed.; Chichester: John Wiley & Sons, 2011)

Departemen Agama, Al Quran dan Terjemah

Djam'an Satori, Metodologi Penelitian Kualitatif (Bandung, Alfa Beta 2014)

Emil Jamilatunniswa, Asep Iwan Setiawan, Muhammad Idham Kurniawan & Khoirizi H. Dasir, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah," Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra, 2024.

Fandy Tjiptono, Service Management: Mewujudkan Layanan Prima, Yogyakarta: Andi, 2012

Fandi Tjiptono, Strategi Pemasaran, (Yogyakarta: Andi, 2002) edisi ke. 2

Hendra Saputra. Skripsi , Penegelolaan Wisata Dakwah Di Pekanbaru. (Pekanbaru, Uin Suska Riau 2019)

Kementerian Agama RI. (2021). Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Ibadah Umrah, Jakarta: Dirjen PHU

Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2016. Marketing Management, 15th Edition. Pearson Education

Lijan Poltak Sinambela, Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi, Jakarta: Bumi Aksara, 2019

M. A morissan, Metode Penelitian Survei (jakarta,kencana,2017)

Nina Rahmayanty, Manajemen Pelayanan Prima (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010)

Richard L. Oliver, Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer, New York: McGraw-Hill, 1997

Solichin Abdul Wahab, Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik (Jakarta: Bumi Aksara, 2012)

Solusi Jurnal. (2023). Analisis Data Kualitatif: Langkah-Langkah Efektif. Jakarta: Solusi Jurnal.

Sulistyawati. (2024). Buku Ajar Metode Penelitian Kualitatif. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.

Sugiyono, Metode Penulisan Kuantitatif-Kualitatif R&D, (Bandung: Alfa Beta,2008)

Sumadi suryabrata, Metodologi Penelitian, (Jakarta Pt Raja Gofindo Persada 1995)

Zeithaml, Valarie A., & Bitner, Mary Jo, Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm, 6th Edition (New York: McGraw-Hill, 2013)

Zulfila, "Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji Plus dan Umrah pada PT. Tanim Wisata Religi Duri Riau Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019", Jurnal Manajemen Bisnis dan Organisasi, Vol. 1 No. 2, 2023