

## **Efektifitas Sistem Pelayanan Haji dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Safara Layanan Utama Probolinggo**

**Hafida Firdaus<sup>1</sup>, Abd Aziz<sup>2</sup>, Abd Ghafur<sup>3</sup>**

<sup>1</sup> Universitas Islam Zainul Hasan Genggong, firdaushafida02@gmail.com

<sup>2</sup> Universitas Islam Zainul Hasan Genggong, aziz120457@gmail.com

<sup>3</sup> Universitas Islam Zainul Hasan Genggong, abdghafur1987@gmail.com

### **ABSTRACT**

*This research aims to analyze the effectivity of PT. Safara Layanan Utama in providing services to increase congregation satisfaction, and to describe the supporting and inhibiting factors in the service at PT. Safara Layanan Utama. The research method used is descriptive qualitative method with data collection techniques namely interviews, observations which aim to describe, display, and explain data regarding service quality at PT. Safara Layanan Utama. Researchers conducted interviews with 6 informants, namely the congregation and employees. The results showed that services at PT. Main Service Safara has been good in many ways. Such as having professional employees, providing good facilities and infrastructure, being responsible for each congregation from registration, practicing umroh, and arrival, being able to serve appropriately, being able to communicate clearly, and being able to give trust to the congregation. Supporting Factors that described from the interviews a. Good Management. b. Quite strategic place. c. Good communication . d. Adequate Facilities. Inhibiting Factors: a. The number of employees is small. b. The office is a bit cramped, and never discriminate congregation. The guides were carried out patiently and painstakingly from the homeland until arriving at the holy land was carried out patiently and painstakingly so that the congregation felt satisfied.*

**Keywords:** Effectiveness, Service System, Satisfaction

### **PENDAHULUAN**

Haji adalah salah satu ibadah wajib yang diperintahkan oleh Allah SWT untuk dilakukan umat muslim yang mampu. Haji yaitu ibadah menuju ke Baitullah atau ke tanah suci tempat-tempat tertentu pada waktu tertentu pula untuk melaksanakan amalan-amalan ibadah yang sudah ditentukan. Yang dimaksud dengan tempat-tempat tertentu yaitu ka'bah, Mas'a, Arafah, Muzdalifah, dan Mina. Sedangkan yang dimaksud dengan waktu tertentu adalah bulan-bulan haji yang dimulai dari bulan Syawal sampai sepuluh hari pertama bulan Dzulhijjah. (Sarwat, 2019)

Umrah merupakan ibadah untuk mengunjungi Baitullah sewaktu-waktu untuk memenuhi panggilan-Nya dan melaksanakan amalan-amalan ibadah tertentu pula. Perbedaan umrah dengan haji yaitu umrah bisa dilakukan kapan saja atau tidak ada bulan-bulan tertentu seperti haji. Namun, menurut pendapat sebagian ulama makruh melakukan umrah pada hari Arafah, hari raya qurban atau idul Adha dan hari-hari Tasyriq (Sarwat, 2019). Banyak umat muslim di Indonesia yang ingin menunaikan ibadah haji dan umroh, karena Indonesia merupakan salah satu Negara muslim terbesar didunia (Susilawati, 2016). Banyaknya travel perjalanan haji dan umroh yang ikut serta dalam pelaksanaan ibadah haji dan umroh, sehingga dapat menimbulkan persaingan antara travel yang satu dengan yang lainnya. sehingga dapat membuat calon jamaah bingung mencari travel mana yang baik dalam memberikan pelayanan di segala bidang (Megawati, 2019) Maka dari itu persaingan seperti sekarang ini, perusahaan atau travel umrah dan haji dituntut untuk menawarkan produk yang berkualitas dan mempunyai nilai lebih, sehingga tampak terlihat berbeda dengan produk pesaing yang mana kualitas pelayanan tersebut berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan (Susilawati, 2016).

PT. Safara Layanan Utama berdiri sejak tahun 2013 silam, dengan pengalaman waktu yang sudah cukup panjang ini, travel ini selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik terutama dalam manajemen pelayanan kepada jamaah, agar selalu bisa menjaga amanah, dengan jumlah karyawan yaitu 5 karyawan tetap. PT. Safara Layanan Utama adalah salah satu biro perjalanan haji dan umrah yang sudah memiliki izin resmi dari Kementerian Agama untuk memberangkatkan jamaah haji dan umrah dengan nomor izin resmi U.187 . Dengan mengantongi izin resmi dari Kementerian Agama tersebut maka travel ini harus benar-benar menjaga amanah yang diberikan kepada jamaah dengan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin. (Wawancara, 05 November 2022)

Peneliti menilai bahwa PT. Safara Layanan Utama sebagai travel yang terpercaya dan memiliki proses pelayanan yang baik. Hal ini juga didukung dengan banyaknya jamaah yang bergabung dengan PT. Safara Layanan Utama. Berikut ini adalah tabel yang berisi peningkatan jamaah haji setiap tahunnya di PT. Safara Layanan Utama sejak 5 tahun terakhir. Namun pada tahun 2020 dan 2021 tidak ada Haji karena ada virus Covid-19

Tabel 1. Tren peningkatan Jamaah Haji & Umroh selama 5 tahun terakhir

Tahun	Jamaah Haji	Jamaah Umroh
2023	210 jamaah	180 jamaah (januari-mei)
2022	180 jamaah	465 jamaah
2019	165 jamaah	420 jamaah
2018	152 jamaah	410 jamaah
2017	101 jamaah	350 Jamaah

Kelebihan yang diberikan oleh travel ini yaitu dibagian pelayanan administrasi Seperti, ketika jamaah datang ke kantor untuk pembuatan paspor, maka jamaah akan diantar dan didampingi oleh salah satu karyawan yang bertugas mengantar jamaah ke kantor Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo menggunakan transportasi kantor. Sesampai di kantor Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo jamaah akan diantar menuju kantor tempat pembuatan paspor. Melengkapi berkas yang dibawa oleh jamaah, foto untuk paspor, dan melakukan beberapa pengecekan berkas. Setelah selesai, jamaah diberikan konsumsi oleh karyawan pendamping yaitu makan siang dikantin kantor Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. Setelah selesai makan siang, jamaah akan di antar pulang kerumah oleh karyawan. (Wawancara, 21 Oktober 2022).

Jadwal bimbingan Manasik Haji atau Manasik Umroh selalu mendapatkan pelayanan yang terbaik, seperti menyambut jamaah dengan ramah, senyum dan salam. Ketika jamaah meminta bantuan tentang suatu hal, para karyawan akan sigap memberikan bantuan. Memberikan fasilitas yang memadai seperti Aula untuk tempat berlangsungnya manasik, Musholla lengkap dengan alat sholatnya sehingga jamaah tidak perlu membawa perlengkapan sholat dari rumah. Dan manasik haji atau manasik umroh selalu dibimbing oleh pimpinan PT. Safara Layanan Utama dan beberapa tokoh ulama atau tokoh masyarakat sehingga bisa menambah wawasan kepada jamaah tentang apa saja yang wajib dan perlu dilakukan selama berada di tanah suci. Dan ketika pemberangkatan sudah dekat, maka pimpinan PT. Safara Layanan Utama akan memberikan bimbingan yaitu praktek Tawaf dan Sa'I di tempat yang sudah disediakan beserta dengan property seperti miniatur ka'bah dan Hijir Ismail dan tak lupa jamaah juga dibimbing untuk memakai kain ihrom. (Wawancara, 24 September 2022).

PT. Safara Layanan Utama juga mempunyai program baru yaitu Safara Dana atau tabungan haji dan umroh yang mana tabungan tersebut dibuat untuk para calon jamaah yang ingin menabung haji dan umroh. Tidak semua orang bisa langsung mendapat biaya untuk pergi haji dan umroh, maka dari itu Pimpinan PT. Safara Layanan Utama bersama timnya menciptakan program ini untuk masyarakat muslim di sekitar yang ingin ke Baitullah tapi tidak punya biaya, karena bisa menabung terlebih dahulu. Dan untuk jumlah uang, pihak Safara tidak menetapkan berapa setiap hari nya yang harus ditabung, melainkan untuk nominalnya bebas atau terserah sesuai keinginan jamaah itu sendiri. (Wawancara, 12 November 2022).

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Haji dan Umroh**

Secara bahasa Haji adalah menyengaja menuju ke tanah suci pada bulan tertentu yaitu bulan haji atau bulan dzulhijjah. Ibadah menuju Baitullah inilah yang disebut Haji. Sebab

Baitullah adalah tempat yang diagungkan dan tempat yang suci bagi umat Islam karena merupakan tanah haram. Adapun menurut pendapat ahli fiqh mengartikan bahwa Haji adalah niatan datang ke Baitullah untuk menunaikan ritual ibadah tertentu seperti tawaf atau mengelilingi ka'bah, wukuf di arafah dan bermalam di Mina, lari dari bukit safa dan marwa, melempar Jumrah dan lain-lain. Ibnu Al-Humam mengartikan bahwa Haji adalah pergi menuju Baitul Haram untuk menunaikan ibadah tertentu pada waktu tertentu. Para ahli fiqh lainnya juga berpendapat bahwa Haji adalah mengunjungi tempat-tempat tertentu dengan aktivitas tertentu pada waktu tertentu pula (Aziz dan Hawwas, 2001: 148).

Menurut bahasa, umrah berarti "ziarah". Sedangkan menurut syara' Umrah adalah mengunjungi Ka'bah, melakukan Tawaf disekitarnya, Ber Sa'i antara Shafa dan Marwah dan mencukur dengan cara tertentu atau memotong rambut, yang bisa dilakukan kapan saja (Aziz dan Hawwas, 2001: 297).

### **Pelayanan**

Menurut Arman Syah (2021), Pelayanan kepada pelanggan atau konsumen merupakan salah satu unsur terpenting dalam komunikasi. Pelayanan kepada pelanggan bertujuan memelihara dan meningkatkan hubungan psikologis antara produsen dan konsumen. Pelayanan konsumen (*Custumor Service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. melalui pelayanan maka keinginan dan kebutuhan pelanggan akan terpenuhi. Sedangkan menurut Kotler (2018) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

### **Kepuasan**

Kepuasan pelanggan adalah ukuran seberapa puas seorang pelanggan terhadap pelayanan atau jasa yang diberikan. Pengertian kepuasan menurut para ahli. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007), kepuasan konsumen adalah perasaan kecewa atau senang seorang konsumen yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang di berikan. Menurut Tjiptono (2012), kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi dengan baik. Oleh karena itu, PT. Safara Layanan Utama hingga saat ini selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk kepuasaan jamaah agar jamaah tidak kecewa dengan jasa dan pelayanan yang telah diberikan oleh travel.

### **Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Deny Irawan Saputra (2018) yang membahas tentang Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Di PT. Nur Dhuha Wisata Surabaya.

Pada penelitian ini mendeskripsikan tentang Bagaimana konsep Pelayanan Prima (Service Excellence) di PT. Nur Dhuha Wisata (Penyelenggara Tour dan Travel Umroh dan Haji Mabrus Mandiri Surabaya) yang menjelaskan tentang pelayan prima yang diberikan oleh travel dan faktor hambatan. Sedangkan pada penelitian ini penulis membahas tentang Efektifitasnya Sistem Pelayanan Haji dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Safara Layanan Utama Probolinggo yang mana menjelaskan tentang bentuk bentuk pelayanan yang diberikan oleh travel kepada jamaah ketika berada di tanah air sampai berada di tanah suci agar memberi kepuasan tersendiri kepada jamaah.

Rizky Pramuditha (2021) meneliti tentang aspek terpenting kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada layanan E-KTP Kecamatan Bogor Barat. Dalam penelitian ini membahas tentang kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di layanan E-KTP Bogor yang mana pelayanan dan kepuasan juga termasuk kedalam penelitian penulis yang meneliti tentang Efektifitas Pelayanan Haji dan umroh dalam memingkatkan kepuasan jamaah di PT. Safara Layanan Utama, dan yang membedakan adalah pelayanan di E-KTP Bogor dengan pelayanan di Travel Haji dan Umroh.

Selanjutnya Abdal (2021) membahas tentang implementasi kebijakan tentang penyelenggaraan ibadah haji dalam upaya meningkatkan pelayanan jemaah haji di Kabupaten Garut. Penelitian ini menjelaskan tentang kebijakan tentang penyelenggaraan ibadah haji dalam upaya meningkatkan pelayanan jemaah haji di Kabupaten Garut. Perbedaan pada penelitian penulis adalah di penelitian sebelumnya membahas tentang penyelenggaraan haji di kabupaten Garut sedangkan penulis membahas tentang pelayanan haji dan umrah dalam meningkatkan kepuasan jamaah di PT. Safara Layanan Utama Kabupaten Probolinggo.

Candra dan Oktafia (2021) meneliti tentang penerapan manajemen pelayanan prima untuk peningkatan kepuasan calon jamaah haji dan umrah Di PT Mabruro Sidoarjo. Dalam penelitian ini membahas tentang penerapan manajemen dan pelayanan prima yang diberikan travel yaitu PT. Mabruro Sidoarjo sedangkan perbedaan dengan penelitian penulis adalah pembahasan yang berada didalam bentuk pelayanan yang di berikan dan juga tempat atau travel yang berbeda. Kemudian Saprun & Mappanyompa (2022) membahas tentang efektivitas bimbingan manasik haji dan umroh di Masjid Riadhus Sholihin Dusun Bertais. Pada penelitian ini membahas tentang pemahaman masyarakat dusun bertais tentang ibadah haji yang dilakukan di masjid Riadus Sholihin sedangkan pada penelitian penulis membahasan tentang Efektifitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasaan pada jamaah PT. Safara Layanan Utama Kabupaten Probolinggo.

Berdasarkan latar belakang dan penelitian terdahulu penulis dapat menyimpulkan bahwa setiap perusahaan terutama travel haji dan umroh harus selalu memberikan pelayanan

yang prima dan maksimal kepada para jamaah agar dapat meningkatkan kepuasan para jamaah dan menjaga nama baik travel untuk para calon jamaah berikutnya.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu hasil informasi didapat berupa penjelasan secara deskriptif dengan melakukan pengamatan secara langsung di lapangan. Metode yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Selain itu, penelitian kualitatif bertujuan untuk membuat orang lebih paham akan sebuah teori dan mengembangkannya. Penelitian ini dilakukan di PT. Safara Layanan Utama yang terletak di JL. Raya Krejengan RT 04/RW 01 Desa Krejengan Kecamatan Krejengan Kabupaten Probolinggo Provinsi Jawa Timur. Subjek dalam penelitian ini adalah 6 narasumber, yaitu 2 karyawan PT. Safara Layanan Utama dan 4 jamaah umrah yang bertujuan untuk mendapatkan informasi lebih detail (Farida Nugrahani, 2014).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

PT. Safara Layanan Utama merupakan perusahaan yang bergerak dibidang travel haji dan umrah. Pemilik PT. Safara Layanan Utama yaitu Bapak H. Syaiful Bahri S.H. yang mana PT. Safara Layanan Utama ini didirikan pada Mei tahun 2013 silam dan hingga sekarang sudah mencapai Sepuluh tahun (Wawancara, 05 November 2022). Melihat perkembangan PT. Safara Layanan Utama kini semakin maju dan berkembang pesat, mulai dari jamaah haji dan umrah yang semakin banyak, fasilitas semakin bertambah dan memadai dan pelayanan yang baik dan memuaskan. Salah satu upaya PT. Safara Layanan Utama untuk memberikan kepuasan kepada jamaah yaitu dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik dan semaksimal mungkin. Menurut Zeitham, ( Abdal, 2021 ) kualitas pelayanan harus didasari lima dimensi, yaitu *tangible* (wujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggungan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati).

### Bentuk Pelayanan Yang diberikan Oleh PT. Safara Layanan Utama

a. Memiliki karyawan yang profesional

Memiliki karyawan yang professional adalah salah satu hal atau kewajiban perusahaan dalam memberikan pelayan yang baik. Seperti yang diutarakan oleh saudara Ibu Hatija Roksojono, salah satu jamaah umrah PT. Safara Layanan Utama yang berasal dari desa Wangkal.

*“Saya sangat senang dengan pelayanan di Safara ini, Prosesnya mudah dan cepat. Pimpinannya sabar, Karyawannya baik, dan juga ramah.”*

Berdasarkan dari wawancara tersebut, kenyamanan jamaah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan PT. Safara Layanan Utama harus ramah, sopan dan

menarik. Di samping itu, karyawan harus tetap tanggap, menyenangkan, serta pintar, karyawan harus memikat dan mengambil hati jamaah sehingga jamaah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat dan cekatan.

b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

Pada dasarnya jamaah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani jamaah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan di samping kualitas dan kuantitas di PT. Safara Layanan Utama adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu ber AC dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat jamaah nyaman atau betah dalam ruangan tersebut. Juga fasilitas dan akomodasi ketika di tanah suci, hotel berbintang 4, transporasi, dan bimbingan langsung oleh pimpinan PT. Safara Layanan Utama.

c. Bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai

Setiap pimpinan dan karyawan perusahaan harus bertanggung jawab kepada customernya, baik ketika berada ditanah air ataupun ketika berada di tanah suci. Seperti yang diutarakan oleh H. Shaleh juga salah satu jamaah PT. Safara Layanan Utama yang berasal dari Gading.

*“Saya sudah haji dan 7 kali umroh dengan safara. Pelayanannya sangat memuaskan, dari manasik sampai perlengkapan lainnya. Juga setelah sampai di tanah suci, H. Syaiful selaku pembimbing umroh sangat mengayomi para jamaahnya.”*

Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan di PT. Safara Layanan Utama harus bisa melayani dari awal sampai selesai. Jamaah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya

d. Mampu melayani secara tepat

Artinya dalam melayani jamaah karyawan PT. Safara Layanan Utama harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jamaah.

e. Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah

Kepercayaan calon jamaah kepada perusahaan PT. Safara Layanan Utama mutlak diperlukan sehingga calon jamaah mau menjadi jamaah perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga jamaah yang lama perlu dijaga kepercayaannya.

## **Faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan di PT. Safara Layanan Utama**

### **1) Faktor Pendukung**

#### **a) Manajemen yang Baik**

Dengan adanya manajemen yang baik yang menerapkan kepercayaan dan kejujuran dalam melakukan proses pemasaran di PT. Safara Layanan Utama membuat perusahaan tersebut bisa berkembang dan maju dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan jamaah. Kemajuan ini bisa tercapai dengan menajemen yang baik dari pemilik perusahaan, mulai dari memenuhi kebutuhan dan keinginan jamaah serta menerima jika ada kritikan dari jamaah untuk memperbaiki agar lebih baik lagi. Menurut H. Syaiful Bahri selaku pimpinan di PT. Safara Layanan Utama.

*“Safara selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk jamaah, karena jamaah itu adalah tamu Allah, maka harus diberikan pelayanan yang terbaik”*

#### **b). Tempat yang cukup Strategis**

Tempat yang cukup strategis merupakan salah satu keuntungan dari suatu usaha, jika tempatnya tersembunyi dan sulit untuk di cari maka akan sangat berpengaruh terhadap kesuksesan ataupun kemajuan perusahaan. Seperti yang utarakan oleh Ibu Hj. Sarima salah satu jamaah haji dan umroh yang berasal dari Desa Gading.

*“Safara itu tempatnya strategis, mudah di jangkau sehingga tidak sulit untuk mencarinya karena sudah ada petunjuk jalan di depan gang nya”*

PT. Safara Layanan Utama mempunyai 2 kantor. kantor yang utama berada di dalam gang dan kantor yang kedua berada di pinggir jalan, terlihat tempatnya strategis, mudah dijangkau dan mudah diingat.

#### **c) Komunikasi yang Baik**

Komunikasi adalah salah satu hal yang tidak bisa dihindari oleh manusia, karena komunikasi adalah saling bertukarnya pembicaraan atau informasi. Begitu juga dengan pelayanan, pelayanan harus didasari oleh komunikasi yang baik seperti yang diutarakan oleh ibu Jamila, salah satu tetangga PT. Safara Layanan Utama .

*“semua karyawan di safara itu selalu berkomunikasi dengan baik, lancar, sopan dan ramah. Maka dari itu jamaah tidak usah sungkan jika ingin ada yang ditanyakan kepada para karyawan”.*

Komunikasi yang baik menjadi acuan untuk memberikan manfaat yang lebih bagi para jamaah sehingga mereka merasa nyaman, karena dengan komunikasi yang baik bisa

membantu kita untuk menyesuaikan keinginan para karyawan atau jamaah mengenai masukan yang ada.

#### d). Fasilitas Memadai

Fasilitas Memadai adalah keharusan yang wajib dimiliki oleh perusahaan jasa untuk sistem pelayanannya. Seperti yang diutarakan oleh Ibu Maryama salah satu jamaah PT. Safara Layanan Utama yang berasal dari Krejengan.

*“Saya mengetahui safara ini dari saudara saya yang dulu juga memakai jasa umrohnya safara, katanya travel ini nyaman fasilitasnya lengkap.”*

Berdasarkan hasil wawancara, Fasilitas adalah hal sangat penting dalam sistem pelayan agar jamaah mendapat kepuasan. Setiap travel haji dan umroh pasti memberikan beberapa fasilitas. Fasilitas Di PT. Safara Layanan Utama cukup memadai. Seperti kantor pelayanan yang selalu bersih, musholla yang lengkap dengan perlengkapan sholatnya, kamar mandi yang bersih dengan air yang selalu mengalir, toko perlengkapan haji dan umroh, dan tempat parkir.

### 2). Faktor penghambat

#### a) Minimnya Jumlah Karyawan

PT. Safara Layanan Utama jumlah karyawannya hanya 5 orang, yang mana menurut pendapat peneliti karyawan harus ditambah agar pelayanan terhadap para jamaah bisa lebih maksimal dan efisien. Karena jika dibandingkan dengan tren peningkatan jumlah Jamaah setiap

#### b) Kantor sedikit sempit

Menurut peneliti kantor PT. Safara Layanan Utama masih terbilang sempit sehingga ketika banyak jamaah yang datang maka kemungkinan akan terjadi desak-desakan karena ukuran ruangan hanya 5x3, karyawan 5 orang, pimpinan 1 orang, dan kosumen atau jamaah yang datang perharinya bisa 6 orang atau lebih juga beserta keluarga jamaah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Upaya PT. Safara Layanan Utama dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan jamaah sudah efektif karena Pimpinan PT. Safara Layanan Utama dan Karyawan selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan jamaah yaitu dengan memiliki karyawan yang profesional, Tersedianya sarana dan prasarana yang baik, Bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, Mampu melayani secara tepat, dan mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah. Selain itu, sudah banyak informasi dari jamaah dalam berbagai macam bentuk contohnya berupa berita dari para tetangga, jamaah yang

pernah memakai jasa PT. Safara Layanan Utama, dukungan terhadap travel agar semakin maju dan berkembang menunjukkan bahwa PT. Safara Layanan Utama adalah travel haji dan umrah yang baik disegala bidang dan sangat bertanggung jawab kepada jamaah ketika berada di tanah air dan ditanah suci.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, ada beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan kepada jamaah di PT. Safara Layanan Utama yaitu Faktor pendukung: Manajemen yang Baik, Tempat yang cukup Strategis, Komunikasi yang Baik, Fasilitas Memadai. Faktor penghambat : Jumlah Karyawan sedikit, dan Kantor sedikit sempit atau kurang luas. Hasil penelitian diatas dapat dibandingkan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Deny Irawan Saputra (2018) menyatakan bahwa faktor pendukung dan faktor penghambat perusahaan merupakan hal yang harus diperhatikan untuk mencapai suatu tujuan karena hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan bagi suatu perusahaan dalam segi pelayanan.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang Efektivitas Sistem Pelayanan Haji Dan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Safara Layanan Utama Krejengan . Berikut ini penulis kemukakan beberapa kesimpulan atas permasalahan yang dibahas adalah Bentuk Pelayanan Yang diberikan Oleh PT. Safara Layanan Utama yaitu, Memiliki karyawan yang professional, Tersedianya sarana dan prasarana yang baik, Bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, Mampu melayani secara tepat, Dan mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah sehingga jamaah merasa puasa dengan pelayanan yang diberikan menurut informasi dari para jamaah haji dan umroh. Sedangkan Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Pelayanan Di PT. Safara Layanan Utama yaitu Faktor Pendukung : Manajemen yang Baik, Tempat yang cukup Strategi, Komunikasi yang Baik, Fasilitas Memadai. Faktor Penghambat : Jumlah Karyawan sedikit, dan Kantor sedikit sempit atau kurang luas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdal. 2021. Implementasi Kebijakan Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Jemaah Haji Di Kabupaten Garut . *Jurnal Inovasi Penelitian* . 2(1). 129-135
- Arman, Syah. S.T., M.M . 2021. *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan*. Widina Bhakti Persada Bandung
- Ashari, Agus. Jumardi, Salam, Wahidayanti, Permata Srianti. 2021. Efektifitas Pengelolaan Meningkatkan Pembangunan yang islami di desa Patilereng. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*. 6(1) .

- Astutik, Rini Puji . 2019. Strategi Pelayanan Administrasi Jamaah Haji Dan Umroh Di PT. Al-Multazam Utama Nusantara Sidoarjo. *Skripsi*. Surabaya: Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
- Bayhaq , Syakirul Mahatir. 2018. Evaluasi Mekanisme Pelayanan Ibadah Umrah Di PT. Wisata Kemang Nusantara Bintaro. *Skripsi*. Jakarta: UIN SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA
- Candra, Almun Wakhida , Renny Oktafia . 2021 . Penerapan Manajemen Pelayanan Prima Untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jamaah Haji Dan Umrah Di PT. Mabrur Sidoarjo . *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*. 7(01)
- Dzul, Kifli. 2010. Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT. Patuna Tour Dan Travel. *Skripsi*. Jakarta: Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta
- Farida, Nugrahani. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Surakarta
- Harto, Budi . 2020. Perancangan Dan Implementasi Sistem Informasi Pelayanan Jama'ah Haji & Umrah Pada PT. Dream Tour & Travel Bukittinggi. *Jurnal Sistem Informasi dan Manajemen Informatika*. 7(1).
- Megawati, Rahayu, dan Moch. Khoirul Anwar. 2019. "Peluang Dan Tantangan Strategi Pemasaran Syari'ah Biro Jasa Umroh (Studi Kasus Di AET Travel PT. Penjuru Wisata Negeri Sidoarjo)." *Ekonomi Islam* 2(1):58–66.
- Rezky, Mubaraq Muhammad, et al. 2022. Kebijaksanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Studi Pada Perusahaan Thelicious Cake. *Thesis*. Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin
- Nasuka, Moh. 2017. "Peningkatan Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Dengan Layanan Inti (Suatu Pendekatan Konsep Islamic Marketing)." *Syari'ah dan Hukum Diktum* 15(2):191–205.
- Rahmawati, Eliza . (2018). Efektivitas Sistem Pelayanan Haji dan Umrah dalam meningkatkan jamaah di PT. Patuna Mekar Jaya Tahun 2018. *Skripsi*. Jakarta: Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta
- Ridwan Aang, et al. 2022 Komunikasi dan Penyiaran Islam dalam Perjalanan Haji dan Umrah . *Academic Journal of Hajj and Umra* . 1(1)

Sarwat, Ahmad , Lc.,MA . 2019. *Ibadah Haji Rukun Islam Kelima* . Rumah Fiqih Publishing : Jakarta Selatan .

Saprun, Mappanyompa. 2022. "Efektivitas Bimbigan Manasik Haji Dan Umroh Di Masjid Riadhlus Sholihin Dusun Bertais". PGMI Study Program Journal. 7(2). DOI: 10.31764

Saputra , Deny Indrawan .2018. Pelayanan Prima (Service Excellence) Di Pt. Nur Dhuha Wisata(Penyelenggara Tour Dan Travel Umroh Dan Haji Mabruur Mandiri) Surabaya. *EKSYDA Jurnal Studi Ekonomi Syariah*. 2(1)

Susilawati, Iseu. Ahmad Sarbini, Setiawan, Asep, Iwan. 2016. Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbangan Manasik Haji di Kelompok Bimbangan Ibadah Haji. *Jurnal Manajemen Dakwah*. 1(2) . 191-205.

Sayyed, Hawwas. *Fiqh Ibadah*. (Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2009)