

Implementasi Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah dan Haji di PT Amar Madani Masyhur: Laporan Hasil Magang

Ismi Muharrami F¹, Alex Conery Lubis², Muhammad Aliyazir Butar Butar³,
Muhammad Zu Tsaqif Hasibuan⁴, Minta Ito Dongoran⁵, Fachri Naldi Abdillah⁶

^{1,2,3,4,5,6} Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

Email : ismimuharrami110120@gmail.com¹, alexconery4@gmail.com²,
alibutarbutar299@gmail.com³, saqifhasibuan@gmail.com⁴, itominta29@gmail.com⁵,
fachrinaldi07@gmail.com⁶

Abstrak

Penyelenggaraan ibadah umrah dan haji merupakan bentuk pelayanan keagamaan yang menuntut pengelolaan manajemen secara profesional, terencana, dan berorientasi pada kepuasan jamaah. Pelayanan yang kurang optimal tidak hanya berdampak pada ketidaknyamanan jamaah, tetapi juga dapat memengaruhi citra dan keberlanjutan penyelenggara perjalanan ibadah. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi manajemen pelayanan jamaah umrah dan haji di PT Amar Madani Masyhur berdasarkan pengalaman langsung selama kegiatan magang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan magang. Analisis data dilakukan dengan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Amar Madani Masyhur telah menerapkan manajemen pelayanan jamaah secara terstruktur melalui tahapan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan. Pelayanan jamaah dilaksanakan mulai dari tahap pra-keberangkatan, selama perjalanan dan pelaksanaan ibadah, hingga pasca kepulangan jamaah. Meskipun secara umum pelayanan telah berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif terhadap kepuasan jamaah, masih ditemukan beberapa kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia dan belum optimalnya sistem dokumentasi evaluasi pelayanan.

Kata kunci: Jamaah Umrah dan Haji, Manajemen Pelayanan, Pelayanan Prima.

Implementation of Umrah and Hajj Congregation Service Management at PT Amar Madani Masyhur: Internship Report

Abstract

The organization of Umrah and Hajj pilgrimages is a form of religious service that requires professional, well-planned, and customer-oriented management. Inadequate services may lead not only to pilgrims' discomfort but also to negative impacts on the reputation and sustainability of pilgrimage travel organizers. This study aims to describe and analyze the implementation of Umrah and Hajj pilgrims' service management at PT Amar Madani Masyhur based on direct field experience during an internship program. This research employs a qualitative approach with a descriptive research design. Data were collected through observation, interviews, and documentation during the internship period. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman model, which includes data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that PT Amar Madani Masyhur has implemented a structured service management system through planning, organizing, implementing, and evaluating services. Pilgrims' services are provided from the pre-departure stage,

during travel and worship activities, to post-return services. Although the service management has generally been implemented effectively and has positively influenced pilgrims' satisfaction, several challenges remain, such as limited human resources and the lack of systematic documentation of service evaluations.

Keywords: *Umrah and Hajj Congregation, Service Management, Excellent Service.*

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan ibadah umrah dan haji merupakan salah satu bentuk pelayanan keagamaan yang memiliki dimensi spiritual, sosial, dan manajerial yang sangat kompleks. Ibadah haji dan umrah tidak hanya berkaitan dengan pemenuhan rukun dan syarat ibadah, tetapi juga menyangkut aspek pelayanan yang profesional, aman, nyaman, dan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Seiring meningkatnya jumlah masyarakat Indonesia yang melaksanakan ibadah umrah dan haji, tuntutan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) juga semakin tinggi. Kondisi ini menuntut adanya manajemen pelayanan yang terencana, sistematis, dan berorientasi pada kepuasan jamaah (Kementerian Agama RI, 2021).

Manajemen pelayanan jamaah umrah dan haji mencakup berbagai aspek, mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga pengawasan layanan. Pelayanan tersebut meliputi administrasi pendaftaran, bimbingan manasik, pengurusan dokumen perjalanan, akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, hingga pendampingan jamaah selama berada di tanah suci. Kualitas manajemen pelayanan menjadi faktor penentu keberhasilan penyelenggaraan ibadah umrah dan haji, karena berpengaruh langsung terhadap kenyamanan, keamanan, serta kekhusyukan jamaah dalam menjalankan ibadah (Nurhadi, 2020).

Dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan jamaah umrah dan haji masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti ketidaksesuaian layanan dengan paket yang ditawarkan, kurang optimalnya komunikasi antara pihak penyelenggara dan jamaah, keterbatasan sumber daya manusia, serta lemahnya sistem pengawasan pelayanan. Permasalahan tersebut tidak jarang menimbulkan ketidakpuasan jamaah dan berdampak pada citra biro perjalanan ibadah, penerapan manajemen pelayanan yang profesional dan berorientasi pada prinsip pelayanan prima (*service excellence*) menjadi sebuah keharusan bagi setiap perusahaan penyelenggara perjalanan ibadah (Siregar & Lubis, 2022).

PT Amar Madani Masyhur merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dan haji. Dalam menjalankan operasionalnya, perusahaan ini dituntut untuk mampu mengelola pelayanan jamaah secara efektif dan efisien, sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia. Implementasi manajemen pelayanan di PT Amar Madani Masyhur menjadi menarik untuk dikaji, terutama dalam konteks bagaimana perusahaan ini merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi pelayanan jamaah umrah dan haji dalam praktik nyata.

Kegiatan magang menjadi salah satu sarana strategis untuk memahami implementasi manajemen pelayanan secara langsung di lapangan. Melalui kegiatan magang, mahasiswa tidak hanya memperoleh pengalaman praktis, tetapi juga dapat mengkaji kesesuaian antara teori manajemen pelayanan yang dipelajari di bangku perkuliahan dengan praktik yang diterapkan oleh perusahaan, laporan hasil magang ini disusun sebagai bentuk refleksi

akademik atas implementasi manajemen pelayanan jamaah umrah dan haji di PT Amar Madani Masyhur.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya peningkatan kualitas pelayanan ibadah umrah dan haji yang berorientasi pada kepuasan jamaah dan keberlanjutan perusahaan. Dalam perspektif manajemen Islam, pelayanan kepada jamaah merupakan bagian dari amanah yang harus dijalankan dengan penuh tanggung jawab, kejujuran, dan profesionalisme. Pelayanan yang baik tidak hanya berdampak pada kepuasan jamaah, tetapi juga menjadi bentuk dakwah bil hal yang mencerminkan nilai-nilai Islam dalam praktik bisnis (Fauzi, 2021).

Secara rasional, penelitian ini penting dilakukan karena masih terbatasnya kajian empiris yang membahas implementasi manajemen pelayanan jamaah umrah dan haji berbasis pengalaman magang mahasiswa pada perusahaan travel ibadah. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak menyoroiti aspek regulasi, kepuasan jamaah, atau kualitas layanan secara umum, tanpa menggambarkan secara rinci proses manajerial pelayanan yang berlangsung di internal perusahaan.

Tujuan dari penyusunan laporan hasil magang ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi manajemen pelayanan jamaah umrah dan haji di PT Amar Madani Masyhur. Secara khusus, laporan ini bertujuan untuk: (1) mengetahui sistem perencanaan pelayanan jamaah umrah dan haji yang diterapkan oleh PT Amar Madani Masyhur; (2) menganalisis pelaksanaan pelayanan jamaah pada setiap tahapan ibadah; (3) mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan jamaah; serta (4) merumuskan upaya perbaikan dan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan jamaah.

Rencana pemecahan masalah dalam laporan ini dilakukan melalui pendekatan deskriptif-analitis, dengan mengkaji praktik pelayanan jamaah yang dilaksanakan selama kegiatan magang. Data diperoleh melalui observasi langsung, wawancara dengan pihak manajemen dan staf pelayanan, serta analisis dokumen perusahaan. Data tersebut kemudian dianalisis dengan menggunakan konsep dan teori manajemen pelayanan untuk menilai efektivitas implementasi pelayanan yang diterapkan.

Tinjauan pustaka dalam penelitian ini didasarkan pada konsep manajemen pelayanan, pelayanan prima, serta manajemen penyelenggaraan ibadah umrah dan haji. Manajemen pelayanan dipahami sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian aktivitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara optimal (Tjiptono, 2020, hlm. 54–56). Dalam konteks umrah dan haji, pelayanan tidak hanya bersifat komersial, tetapi juga memiliki dimensi ibadah yang menuntut pendekatan etis dan humanis.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas manajemen pelayanan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan jamaah umrah dan haji. Penelitian yang dilakukan oleh (Siregar & Lubis, 2022) menemukan bahwa aspek keandalan, daya tanggap, dan empati petugas pelayanan menjadi faktor dominan dalam membentuk kepuasan jamaah umrah. Sementara itu, penelitian (Fauzi, 2021) menegaskan bahwa penerapan prinsip manajemen Islami dalam pelayanan umrah mampu meningkatkan kepercayaan jamaah terhadap biro perjalanan ibadah.

Berdasarkan kajian teori dan penelitian terdahulu tersebut, dapat dikembangkan asumsi bahwa implementasi manajemen pelayanan yang terencana dan profesional di PT

Amar Madani Masyhur berkontribusi positif terhadap kualitas pelayanan jamaah umrah dan haji. Asumsi ini menjadi dasar analisis dalam laporan hasil magang ini, meskipun tidak dirumuskan dalam bentuk hipotesis statistik, mengingat sifat penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif.

METODE

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam implementasi manajemen pelayanan jamaah umrah dan haji yang diterapkan di PT Amar Madani Masyhur berdasarkan pengalaman langsung selama kegiatan magang. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman komprehensif mengenai proses perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasi pelayanan jamaah dalam konteks nyata perusahaan (Moleong, 2021).

Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan fenomena manajemen pelayanan sebagaimana adanya tanpa melakukan manipulasi variabel, sehingga hasil penelitian mencerminkan kondisi objektif di lapangan.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT Amar Madani Masyhur, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dan haji. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa perusahaan tersebut menjadi tempat pelaksanaan kegiatan magang dan secara aktif menyelenggarakan pelayanan jamaah umrah dan haji. Waktu penelitian disesuaikan dengan durasi kegiatan magang yang telah ditetapkan oleh institusi pendidikan.

Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini meliputi pimpinan perusahaan, staf manajemen pelayanan, pembimbing magang, serta karyawan yang terlibat langsung dalam proses pelayanan jamaah umrah dan haji. Objek penelitian adalah implementasi manajemen pelayanan jamaah umrah dan haji di PT Amar Madani Masyhur, yang mencakup aspek perencanaan pelayanan, pelaksanaan pelayanan, serta pengawasan dan evaluasi pelayanan jamaah.

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari: (1) Data Primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung melalui observasi dan wawancara dengan pihak internal perusahaan selama kegiatan magang. (2) Data Sekunder, yaitu data pendukung yang diperoleh dari dokumen perusahaan, seperti standar operasional prosedur (SOP), arsip pelayanan jamaah, brosur layanan, serta literatur berupa buku dan jurnal yang relevan dengan manajemen pelayanan umrah dan haji (Sugiyono, 2021).

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi: *Pertama*, observasi. Observasi dilakukan secara langsung selama kegiatan magang untuk mengamati proses pelayanan jamaah umrah dan haji, mulai dari pendaftaran, bimbingan manasik,

pengurusan administrasi, hingga pendampingan jamaah. Observasi ini bersifat partisipatif pasif, di mana peneliti terlibat dalam kegiatan magang namun tidak mengambil peran dalam pengambilan keputusan manajerial (Sugiyono, 2021).

Kedua, wawancara. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada pimpinan dan staf PT Amar Madani Masyhur yang berkaitan dengan pelayanan jamaah. Teknik ini digunakan untuk memperoleh informasi mendalam mengenai sistem manajemen pelayanan, kendala yang dihadapi, serta upaya perbaikan yang dilakukan perusahaan. *Ketiga*, dokumentasi. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data tertulis dan visual yang berkaitan dengan pelayanan jamaah, seperti SOP pelayanan, jadwal manasik, laporan kegiatan, serta foto kegiatan pelayanan jamaah.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan menggunakan model Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahapan utama, yaitu:

1. Reduksi Data, yaitu proses pemilahan dan penyederhanaan data yang relevan dengan fokus penelitian (Assingkily, 2021).
2. Penyajian Data, yaitu penyusunan data dalam bentuk narasi deskriptif agar mudah dipahami.
3. Penarikan Kesimpulan, yaitu proses merumuskan makna dan temuan penelitian berdasarkan data yang telah dianalisis secara sistematis (Miles, Huberman, & Saldaña, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Pelaksanaan Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah dan Haji

Berdasarkan hasil observasi dan keterlibatan langsung selama kegiatan magang, PT Amar Madani Masyhur menerapkan manajemen pelayanan jamaah umrah dan haji secara bertahap dan terstruktur. Pelayanan jamaah ditempatkan sebagai inti dari seluruh aktivitas operasional perusahaan, sehingga setiap bagian kerja diarahkan untuk mendukung tercapainya kenyamanan, keamanan, dan kepuasan jamaah selama proses ibadah. Pola ini menunjukkan bahwa perusahaan memahami pelayanan sebagai proses manajerial yang harus dirancang dan dikendalikan secara sistematis (Tjiptono, 2020).

Pelaksanaan manajemen pelayanan tersebut terlihat dari adanya tahapan yang jelas mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga pengawasan pelayanan jamaah. Setiap tahapan dijalankan secara berkesinambungan agar pelayanan tidak bersifat parsial. Pendekatan ini sesuai dengan konsep manajemen pelayanan yang menekankan pentingnya kesinambungan antarproses agar tujuan organisasi dapat tercapai secara optimal (Sanjaya, 2021).

Selain berorientasi pada aspek administratif, manajemen pelayanan di PT Amar Madani Masyhur juga memperhatikan aspek emosional dan spiritual jamaah. Hal ini tercermin dari cara petugas berinteraksi dengan jamaah secara persuasif dan komunikatif. Pelayanan tidak hanya difokuskan pada pemenuhan kebutuhan teknis, tetapi juga pada pembinaan sikap dan kesiapan mental jamaah dalam menjalankan ibadah (Fauzi, 2021).

Pendekatan pelayanan yang humanis tersebut sejalan dengan prinsip pelayanan berbasis nilai-nilai Islam yang menekankan amanah, tanggung jawab, dan empati. Dengan mengintegrasikan nilai-nilai tersebut, PT Amar Madani Masyhur berupaya membangun

kepercayaan jamaah sekaligus menjaga reputasi lembaga sebagai penyelenggara ibadah yang profesional dan beretika (Arifin & Fauzi, 2022).

Implementasi Perencanaan Pelayanan Jamaah

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa perencanaan pelayanan jamaah di PT Amar Madani Masyhur telah dimulai sejak tahap awal pendaftaran. Perusahaan menyusun jadwal keberangkatan, kuota jamaah, serta alur pelayanan secara terstruktur agar proses pelayanan dapat berjalan efektif. Perencanaan tersebut menjadi pedoman bagi seluruh staf dalam melaksanakan tugasnya (Nurhadi, 2020).

Perencanaan pelayanan juga mencakup penyusunan program bimbingan manasik, pengurusan dokumen perjalanan seperti paspor dan visa, serta penentuan mitra layanan di Arab Saudi. Seluruh perencanaan disesuaikan dengan regulasi yang ditetapkan oleh Kementerian Agama agar pelaksanaan ibadah berjalan sesuai ketentuan yang berlaku (Kementerian Agama RI, 2021).

Dalam konteks manajemen pelayanan, perencanaan yang matang berfungsi untuk meminimalkan risiko dan potensi hambatan selama proses pelayanan. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa perencanaan merupakan fondasi utama dalam manajemen pelayanan ibadah karena menentukan arah dan kualitas layanan yang akan diberikan kepada jamaah (Sanjaya, 2021).

Berdasarkan pengalaman magang, perencanaan pelayanan di PT Amar Madani Masyhur juga memperhatikan karakteristik jamaah yang beragam, baik dari segi usia, kondisi kesehatan, maupun latar belakang pendidikan. Pendekatan ini menunjukkan adanya upaya perusahaan dalam menerapkan pelayanan yang adaptif dan berorientasi pada kebutuhan jamaah (Arifin & Fauzi, 2022).

Pengorganisasian Pelayanan Jamaah

Pengorganisasian pelayanan jamaah di PT Amar Madani Masyhur dilakukan dengan membagi peran dan tanggung jawab secara jelas kepada setiap bagian. Terdapat staf yang khusus menangani administrasi jamaah, bimbingan manasik, transportasi dan akomodasi, serta pendampingan jamaah. Pembagian tugas ini bertujuan untuk menciptakan efektivitas dan efisiensi kerja (Rusman, 2021).

Struktur pengorganisasian tersebut mencerminkan penerapan prinsip manajemen modern yang menekankan spesialisasi kerja dan koordinasi antarunit. Dengan adanya pembagian tugas yang jelas, setiap staf dapat fokus pada bidang tugasnya masing-masing sehingga pelayanan kepada jamaah dapat berjalan lebih optimal (Siregar & Lubis, 2022).

Hasil magang menunjukkan bahwa koordinasi antarstaf di PT Amar Madani Masyhur relatif berjalan dengan baik, terutama dalam menghadapi persiapan keberangkatan jamaah. Namun, pada periode tertentu ketika jumlah jamaah meningkat, koordinasi antarbagian masih memerlukan penguatan agar pelayanan tetap konsisten (Rusman, 2021).

Pengorganisasian yang baik dalam pelayanan umrah dan haji sangat berpengaruh terhadap kualitas layanan. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa pengorganisasian merupakan sarana untuk menyatukan sumber daya manusia agar mampu bekerja secara sinergis dalam mencapai tujuan pelayanan (Sanjaya, 2021).

Pelaksanaan Pelayanan Jamaah pada Tahap Pra-Keberangkatan

Pada tahap pra-keberangkatan, PT Amar Madani Masyhur memberikan pelayanan berupa pendaftaran jamaah, pengurusan paspor dan visa, pemeriksaan kesehatan, serta pelaksanaan manasik umrah dan haji. Seluruh pelayanan tersebut dilaksanakan sesuai jadwal yang telah ditentukan sebelumnya (Kementerian Agama RI, 2021).

Berdasarkan hasil observasi, bimbingan manasik dilaksanakan secara terjadwal dan disampaikan oleh pembimbing yang kompeten. Materi manasik mencakup tata cara ibadah, etika selama di tanah suci, serta pembekalan mental dan spiritual jamaah (Arifin & Fauzi, 2022).

Pelayanan pra-keberangkatan yang komprehensif bertujuan untuk mempersiapkan jamaah secara menyeluruh agar mampu melaksanakan ibadah dengan baik dan mandiri. Hal ini sejalan dengan konsep pelayanan ibadah yang menempatkan jamaah sebagai subjek yang perlu dibimbing, bukan sekadar dilayani secara administratif (Fauzi, 2021).

Namun demikian, temuan lapangan menunjukkan bahwa masih terdapat jamaah lanjut usia yang membutuhkan pendampingan tambahan. Kondisi ini menuntut kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan yang lebih intensif dan personal (Rahmawati, 2023).

Pelaksanaan Pelayanan Jamaah Selama Perjalanan dan Ibadah

Selama perjalanan dan pelaksanaan ibadah di tanah suci, PT Amar Madani Masyhur menyediakan pendamping atau pembimbing yang bertugas mengarahkan jamaah. Pendampingan ini meliputi pengaturan jadwal ibadah, koordinasi transportasi, serta bantuan komunikasi dengan pihak hotel dan penyedia layanan setempat (Putra, 2022).

Pelayanan langsung selama ibadah menjadi indikator utama kualitas manajemen pelayanan umrah dan haji. Responsivitas petugas dalam membantu jamaah yang mengalami kesulitan sangat menentukan kelancaran ibadah (Tjiptono, 2020).

Berdasarkan pengalaman lapangan, petugas PT Amar Madani Masyhur cukup sigap dalam menangani permasalahan jamaah, meskipun terkadang terkendala faktor eksternal seperti cuaca dan kepadatan jamaah. Kondisi tersebut menuntut kemampuan adaptasi dan komunikasi yang baik dari petugas (Siregar & Lubis, 2022).

Pendampingan yang konsisten selama ibadah juga memberikan rasa aman dan nyaman bagi jamaah. Hal ini sejalan dengan prinsip pelayanan prima yang menekankan empati dan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan (Tjiptono, 2020).

Pelayanan Pasca Kepulangan Jamaah

Pelayanan pasca kepulangan jamaah di PT Amar Madani Masyhur dilakukan melalui komunikasi lanjutan dengan jamaah. Jamaah diberikan kesempatan untuk menyampaikan kesan dan pesan terkait pelayanan yang diterima selama proses ibadah (Fauzi, 2021).

Evaluasi pasca pelayanan menjadi bagian penting dalam manajemen pelayanan berkelanjutan. Melalui evaluasi tersebut, perusahaan dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan pelayanan yang telah diberikan (Rahmawati, 2023).

Namun, berdasarkan temuan lapangan, evaluasi yang dilakukan masih bersifat informal dan belum terdokumentasi secara sistematis. Hal ini berpotensi menghambat proses perbaikan pelayanan secara jangka panjang (Sanjaya, 2021).

Meskipun demikian, adanya komunikasi pasca kepulangan menunjukkan komitmen PT Amar Madani Masyhur dalam menjaga hubungan baik dengan jamaah dan meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang (Arifin & Fauzi, 2022).

Kendala dalam Implementasi Manajemen Pelayanan

Kendala utama dalam implementasi manajemen pelayanan jamaah di PT Amar Madani Masyhur adalah keterbatasan sumber daya manusia. Jumlah staf yang terbatas menyebabkan beban kerja meningkat pada periode tertentu (Rahmawati, 2023).

Selain itu, perbedaan karakter dan kebutuhan jamaah juga menjadi tantangan tersendiri. Jamaah dengan latar belakang usia dan pendidikan yang berbeda memerlukan pendekatan pelayanan yang beragam (Fauzi, 2021).

Kendala lainnya adalah manajemen waktu, terutama saat mendekati jadwal keberangkatan. Kondisi ini menuntut koordinasi yang lebih intens antarstaf (Rusman, 2021). Apabila tidak dikelola dengan baik, kendala tersebut dapat memengaruhi kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Upaya Perbaikan dan Penguatan Manajemen Pelayanan

Sebagai upaya perbaikan, PT Amar Madani Masyhur mulai melakukan peningkatan koordinasi internal. Koordinasi ini dilakukan melalui rapat evaluasi dan pembagian tugas yang lebih proporsional (Sanjaya, 2021).

Perusahaan juga berupaya meningkatkan kompetensi staf melalui pelatihan dan pembinaan. Pelatihan tersebut bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme dan kesiapan petugas dalam melayani jamaah (Munir, 2021).

Penguatan manajemen pelayanan juga dilakukan dengan memperbaiki sistem kerja agar lebih efisien. Langkah ini sejalan dengan prinsip pelayanan prima yang menekankan efisiensi dan efektivitas layanan (Tjiptono, 2020, hlm. 63–65). Dengan pengelolaan yang berkelanjutan, diharapkan kualitas pelayanan jamaah di PT Amar Madani Masyhur dapat terus meningkat dan memberikan kepuasan yang lebih optimal (Arifin & Fauzi, 2022).

Implikasi Implementasi Manajemen Pelayanan terhadap Kepuasan Jamaah

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa implementasi manajemen pelayanan yang terstruktur memberikan dampak positif terhadap kepuasan jamaah. Jamaah merasa terbantu dengan pendampingan yang diberikan sejak pendaftaran hingga pasca ibadah (Siregar & Lubis, 2022).

Kepuasan jamaah menjadi indikator keberhasilan pelayanan. Jamaah yang merasa puas cenderung memberikan kepercayaan lebih kepada lembaga penyelenggara (Tjiptono, 2020, hlm. 66–68). Implementasi pelayanan yang baik juga berpengaruh terhadap citra lembaga. PT Amar Madani Masyhur dipersepsikan sebagai penyelenggara yang bertanggung jawab dan profesional (Fauzi, 2021).

Analisis Kritis Implementasi Manajemen Pelayanan

Secara keseluruhan, implementasi manajemen pelayanan jamaah umrah dan haji di PT Amar Madani Masyhur telah berjalan cukup baik dan sesuai dengan prinsip dasar manajemen pelayanan (Sanjaya, 2021). Namun, masih diperlukan penguatan pada aspek

dokumentasi evaluasi dan pemanfaatan sistem manajemen yang lebih terstruktur agar pelayanan dapat terus ditingkatkan.

Pengalaman magang menunjukkan bahwa pelayanan yang baik tidak hanya bergantung pada sistem, tetapi juga pada komitmen dan integritas sumber daya manusia (Fauzi, 2021). Manajemen pelayanan ibadah yang dilandasi nilai-nilai keislaman dan profesionalisme akan memberikan dampak positif bagi jamaah dan lembaga penyelenggara (Arifin & Fauzi, 2022).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai implementasi manajemen pelayanan jamaah umrah dan haji di PT Amar Madani Masyhur, dapat disimpulkan bahwa perusahaan telah menerapkan manajemen pelayanan secara cukup baik dan terstruktur. Pelayanan jamaah diposisikan sebagai inti dari seluruh aktivitas operasional, sehingga setiap tahapan manajemen, mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga evaluasi, diarahkan untuk mendukung kenyamanan, keamanan, dan kepuasan jamaah.

Perencanaan pelayanan jamaah dilakukan secara sistematis dengan memperhatikan regulasi yang ditetapkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia serta kebutuhan jamaah yang beragam. Pengorganisasian pelayanan dilakukan melalui pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas kepada setiap bagian, sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih efektif. Pelaksanaan pelayanan jamaah, baik pada tahap pra-keberangkatan, selama perjalanan dan ibadah, maupun pasca kepulangan, menunjukkan adanya upaya perusahaan dalam memberikan pelayanan yang komprehensif dan berorientasi pada nilai-nilai profesionalisme dan keislaman.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala dalam implementasi manajemen pelayanan, terutama terkait keterbatasan sumber daya manusia, tingginya beban kerja pada periode tertentu, serta belum optimalnya sistem dokumentasi dan evaluasi pelayanan. Kendala tersebut berpotensi memengaruhi konsistensi kualitas pelayanan apabila tidak ditangani secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, implementasi manajemen pelayanan jamaah umrah dan haji di PT Amar Madani Masyhur telah memberikan dampak positif terhadap kepuasan jamaah. Namun, untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, diperlukan upaya penguatan manajemen melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia, pengembangan sistem evaluasi yang lebih terstruktur, serta penguatan koordinasi internal.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Z., & Fauzi, A. (2022). *Inovasi Manajemen Pelayanan Ibadah*. Jakarta: Kencana.
- Assingkily, M. S. (2021). *Metode Penelitian Pendidikan: Panduan Menulis Artikel Ilmiah dan Tugas Akhir*. Yogyakarta: K-Media.
- Fauzi, A. (2021). *Manajemen Pelayanan Berbasis Nilai Islam*. Jakarta: Kencana.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. (2021). *Standar Pelayanan Penyelenggaraan Umrah dan Haji*. Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Analisis Data Kualitatif* (Terjemahan Indonesia). Jakarta: UI Press.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Munir. (2021). *Pembelajaran dan Manajemen Digital*. Bandung: Alfabeta.

- Nurhadi. (2020). *Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah*. Bandung: Alfabeta.
- Putra, R. A. (2022). Pelayanan jamaah umrah berbasis profesionalisme. *Jurnal Teknologi Pendidikan Islam*, 5(2).
- Rahmawati, S. (2023). Manajemen pelayanan dan kepuasan jamaah. *Jurnal Edukasi Islam*, 12(1).
- Rusman. (2021). *Belajar dan Pembelajaran Berbasis Teknologi*. Bandung: Alfabeta.
- Sanjaya, W. (2021). *Strategi Pembelajaran Berorientasi Standar Proses Pendidikan*. Jakarta: Kencana.
- Siregar, R., & Lubis, M. (2022). Kualitas pelayanan dan kepuasan jamaah umrah. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 6(1), 41–43.
<https://journal.uinsu.ac.id/index.php/jmd/article/view/siregar-lubis-2022>.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2020). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.