

ABSTRAK

Yanti Sapitri. 2024. *Implementasi Standar Pelayanan Ibadah Umrah Menurut PMA No 5 Tahun 2021 Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah (Penelitian Pada PT Jejak Imani Berkah Bersama Cabang Bandung).*

Umrah merupakan hal yang sangat penting bagi umat Islam, dan setiap tahun ada ribuan jemaah yang melaksanakan ibadah ini. Mengingat pentingnya ibadah umrah dalam kehidupan spiritual umat Islam, kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara umrah menjadi faktor kunci dalam memastikan pengalaman beribadah yang memuaskan bagi jemaah. Pelayanan yang diberikan selama perjalanan umrah mencakup berbagai aspek, mulai dari pengurusan administrasi, transportasi, akomodasi, hingga bimbingan ibadah dan perlindungan. Menyadari kompleksitas rantai pelayanan ini, penerapan standar pelayanan yang jelas dan konsisten sangat penting. Standar dalam PMA No. 5 Tahun 2021 dirancang agar setiap jemaah mendapatkan layanan sesuai atau bahkan lebih dari yang diharapkan. Namun, dalam praktiknya, masih banyak tantangan dalam penerapan standar ini. Oleh karena itu, penting untuk memahami sejauh mana standar tersebut diterapkan dalam perjalanan umrah dan dampaknya pada kepuasan jemaah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan ibadah umrah, tahapan pelayanan ibadah umrah, serta mengevaluasi pelayanan ibadah umrah di PT Jejak Imani Berkah Bersama Bandung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan paradigma konstruktivisme yang melibatkan wawancara mendalam dengan jemaah umrah dan penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). Data juga diperoleh melalui observasi lapangan dan analisis dokumen terkait.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini ialah teori yang dikemukakan oleh Zeithml, Parasuraman dan Beryl terkait kualitas pelayanan yang terdiri dari Keandalan (Reliability), Jaminan (Assurance), Bukti Langsung (Tangibles), Kemampuan memahami pelanggan (Empathy), Daya tanggap (Responsiveness). Teori ini memberikan kerangka yang jelas untuk memahami kualitas pelayanan serta dampak terhadap kepuasan jemaah melalui lima dimensi tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tahapan pelayanan di PT Jejak Imani Bandung sesuai baik dari segi bimbingan, pelayanan administrasi, akomodasi, transportasi, kesehatan jemaah, perlindungan jemaah dengan PMA No. 5 Tahun 2021. Kualitas pelayanan yang diberikan PT. Jejak Imani telah memenuhi standar kepuasan jemaah. Evaluasi pelayanan yang dilakukan ialah dengan menggunakan survei kepuasan jemaah dan sistem keluhan dan saran. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan yang konsisten dari standar pelayanan dalam PMA No. 5 Tahun 2021, Tahapan pelayanan yang sesuai dengan PMA, didukung oleh kualitas layanan yang baik dan evaluasi berkelanjutan dari penyelenggara umrah, mampu meningkatkan kepuasan jemaah.

Kata Kunci: Implementasi Standar Pelayanan, Ibadah Umrah, PMA No. 5 Tahun 2021, Kepuasan Jemaah