

ABSTRAK

Hafhidz Baar Erlangga, Implementasi Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Di Cabang PT Al Jamarat.

Industri perjalanan Haji dan Umrah saat ini sangat kompetitif, dengan banyak penyedia layanan yang berupaya menarik minat jemaah. Kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya memengaruhi minat jemaah untuk kembali menggunakan layanan tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka tujuan penelitian ini untuk menginvestigasi implementasi manajemen pelayanan Haji dan Umrah berdasarkan dimensi SERVQUAL, kendala yang dihadapi oleh PT Al Jamarat dalam mengimplementasikan manajemen pelayanan Haji dan Umrah serta persepsi jemaah terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT Al Jamarat.

Teori yang digunakan pada penelitian ini yaitu teori menurut Parasuraman, Berry, dan Zeithaml (1988) yang berpendapat bahwa model SERVQUAL dapat mengukur kualitas layanan dengan mengevaluasi perbedaan antara ekspektasi pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diberikan. Adapun model SERVQUAL tersebut memiliki lima dimensi, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif studi kasus yang memungkinkan peneliti untuk menyelidiki secara mendalam fenomena spesifik dalam konteks nyata, yaitu manajemen pelayanan di cabang PT Al Jamarat. Instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Al Jamarat telah memenuhi standar kualitas layanan yang baik, terutama dalam hal fasilitas yang bersih dan modern, keandalan jadwal keberangkatan, responsivitas dalam menangani keluhan, jaminan kepastian layanan, serta empati terhadap kebutuhan jemaah. Namun, beberapa kendala masih dihadapi, seperti tingginya biaya tiket penerbangan, keterbatasan akomodasi di Madinah, kesalahan prosedural administrasi, dan disiplin waktu jemaah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing PT Al Jamarat di industri perjalanan ibadah.

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, Haji dan Umrah, SERVQUAL