

Manajemen Pelayanan Jamaah Umroh dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di PT. Prayogi Lintas Persada Tuban, Jawa Timur

Munadhiroh¹

¹ Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama Tuban

Email: irairodiroh@gmail.com

Jauharotina Alfadhilah²

² Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama Tuban

Email: dhiez90@gmail.com

History Artikel:

Received 1 April 2026

Revised 20 April 2026

Accepted 1 Mei 2026

Available online 16 Mei 2026

Abstrak

Perkembangan wisata religi umroh di Indonesia memicu persaingan yang kian sengit antaragensi perjalanan umroh. Tiap-tiap penyedia layanan umrah wajib menyajikan fasilitas yang andal, terjamin keamanannya, serta prima demi menjaga loyalitas pelanggan. Pengelolaan layanan pelanggan meliputi tahapan merancang, menyusun, menjalankan, serta memadukan aktivitas pelayanan guna mencapai pemenuhan keinginan konsumen secara maksimal. Studi ini menerapkan metode kualitatif melalui bentuk penelitian deskriptif. Pemilihan metode kualitatif dimaksudkan agar dapat menggali secara detail fenomena layanan pengelolaan peserta umroh oleh PT. Prayogi Lintas Persada Tuban guna meningkatkan rasa puas pelanggan. Penelitian kualitatif lebih menyoroti pemahaman akan arti, alur, dan pengalaman yang dirasakan responden dalam lingkungan sosial spesifik. Dari temuan survei di lapangan lewat observasi, tanya jawab, serta observasi arsip, terungkap bahwa pengelolaan layanan peserta umroh di PT. Prayogi Lintas Persada Tuban berjalan melalui beberapa fase pokok, yakni layanan pra-keberangkatan, layanan saat ibadah umroh berlangsung, dan layanan pasca-kembali jamaah. Pada intinya, pengelolaan layanan peserta umroh yang solid memberikan dampak luar biasa dalam meningkatkan rasa nyaman pelanggan.

Kata Kunci: manajemen, tingkat kepuasan pelanggan, pelayanan.

Abstract

The development of umroh religious tourism in Indonesia triggers a growing competition between umroh travel agencies. Each umrah service provider is obliged to provide a reliable, secure, and secure facility to maintain customer loyalty. Customer services management includes the step-by-step of designing, organizing, implementing, and integrating services to achieve maximum consumer expectations. The study applies qualitative methods through descriptive research forms. The selection of qualitative methods is intended to be able to get a detailed research into the phenomenon of umroh banking services by pt. Qualitative research focuses more on understanding the meanings, grooves, and experiences that respondents felt in specific social environments. From the survey found in the field through observation, inquiry, and archive observation, it has been revealed that the management of the umroh services in pt prayogi cross persada tuban runs through several basic phases, that of pre-departure services, services during umroh worship, and post-religious services. In essence, the management of solid umroh services has had a tremendous impact on improving customer comfort.

Keywords: management, customer satisfaction level, service.

PENDAHULUAN

Harta merupakan salah satu unsur penting dalam kehidupan manusia yang tidak dapat dipisahkan

Ibadah umroh termasuk salah satu bentuk ketaatan yang sungguh-sungguh dianjurkan dalam Islam, sehingga menjadi impian bagi kaum Muslimin di mana-mana. Tidak seperti haji yang dibatasi oleh jumlah peserta serta jadwal khusus, umroh bisa dilakukan oleh siapa saja kapan pun sepanjang tahun. Oleh karena itu, minat umat Islam untuk menunaikannya semakin bertambah dari masa ke masa. Sebagai negara berpenduduk Muslim paling banyak di dunia, Indonesia mempunyai peluang besar untuk jamaah umroh, yang pada akhirnya memicu munculnya banyak agen perjalanan haji dan umroh dengan berbagai paket keberangkatan menuju Tanah Suci (Lilis Ardini, Azizah, dan Munaa, 2024, hlm. 397). Perkembangan sektor wisata religi umroh di Indonesia memicu kompetisi yang kian sengit antaragen perjalanan umroh. Tiap-tiap penyedia layanan umroh wajib menyajikan fasilitas yang handal, terjamin keamanannya, serta prima demi menjaga loyalitas pelanggan. Pada situasi semacam ini, pengelolaan layanan pelanggan jadi elemen krusial yang memengaruhi suksesnya sebuah agen dalam menghadirkan perjalanan ibadah yang menyenangkan bagi para peserta. Fasilitas unggul tak terbatas pada urusan administratif saja, melainkan juga mencakup arahan ritual, sarana transportasi, penginapan, makanan, plus pengawalan sepanjang proses ibadah di Bumi Suci (Putra, Setiawan, dan Hartini, 2025, hlm. 10).

Pengelolaan layanan pelanggan melibatkan tahapan merancang, menyusun, menjalankan, serta memantau aktivitas pelayanan guna mencapai pemenuhan keinginan konsumen secara maksimal. Di bidang usaha wisata umroh, standar layanan jadi ukuran pokok yang membentuk derajat kenyamanan para peserta ibadah. Kenyamanan konsumen terjadi saatantisipasi mereka akan suatu fasilitas terwujud atau justru melampaui dugaan. Bila peserta umroh puas terhadap fasilitas dari agen perjalanan, mereka biasanya akan lebih percaya serta menyebarkan saran positif ke orang-orang di sekitar.

Studi terdahulu membuktikan bahwa mutu layanan berdampak besar pada rasa puas jamaah umroh. Unsur-unsur semisal kualitas fasilitas, biaya yang wajar, dan rasa yakin pada agen perjalanan mampu memengaruhi rasa nyaman jamaah saat memanfaatkan paket perjalanan umroh (Harahap dan Pohan, 2023, hlm. 435–442). Selain itu, penelitian lain juga menyebutkan bahwa kepuasan jamaah memiliki hubungan erat dengan loyalitas pelanggan, di mana jamaah yang merasa puas akan cenderung menggunakan kembali jasa travel yang sama atau merekomendasikannya kepada orang lain (Wulandari, Nst, dan Damanik, 2025, hlm. 9–14).

Pengelolaan layanan pelanggan mencakup rangkaian langkah merancang, mengatur, melaksanakan, serta mengendalikan operasional pelayanan demi memaksimalkan pemenuhan hasrat konsumen. Pada usaha jasa wisata umroh, mutu fasilitas layanan jadi tolok ukur utama yang membentuk rasa nyaman para peserta ibadah. Rasa nyaman pelanggan muncul ketika dugaan mereka soal suatu fasilitas terpenuhi atau bahkan terlampaui. Kalau peserta umroh merasa betah dengan fasilitas dari agen perjalanan, mereka punya kecenderungan untuk lebih yakin serta mempromosikan fasilitas itu ke kenalan mereka.

Secara nyata, penanganan peserta umroh tak sekadar urusan komersial, tapi juga menyentuh ranah keagamaan dan batiniah. Peserta umroh punya ekspektasi besar pada fasilitas agen perjalanan sebab perjalanan suci ini dianggap momen rohani krusial bagi seorang Muslim. Karenanya, agen umroh tak hanya wajib menyuguhkan fasilitas berkelas, tapi juga harus fokus pada prinsip-prinsip Islam seperti integritas, komitmen, dan perhatian pada keinginan peserta.

Tak hanya itu, fasilitas prima juga perlu memedulikan beragam keperluan peserta sepanjang perjalanan suci, sejak tahap pendaftaran, persiapan berangkat, rangkaian ibadah di Tanah Suci, sampai pulang ke kampung halaman. Fasilitas semacam panduan ritual, kenyamanan penginapan, kendaraan aman, dan bimbingan dari ustadz jadi elemen kunci yang bisa meninggikan rasa betah serta puas peserta.

Berkat pengelolaan layanan yang apik, agen perjalanan sanggup menghadirkan pengalaman ibadah yang lebih mendalam bagi peserta.

Di sisi lain, melonjaknya jumlah agen wisata umroh juga memunculkan ragam rintangan di sektor ini. Kompetisi sengit memaksa tiap-tiap usaha untuk terus tingkatkan standar fasilitas demi mempertahankan keyakinan publik. Tambah lagi, sejumlah kejadian buruk penyelenggaraan umroh dulu membuat masyarakat kian teliti pilih agen umroh yang bisa diandalkan. Maka, agen perjalanan mesti membentuk reputasi positif lewat fasilitas profesional dan terbuka.

Salah satu agen wisata yang fokus pada pengelolaan ibadah umroh ialah PT. Prayogi Lintas Persada yang berlokasi di Tuban, Jawa Timur. Perusahaan ini menawarkan aneka fasilitas perjalanan umroh untuk masyarakat, mulai dari tahap registrasi, pelatihan ritual, pengolahan visa perjalanan, hingga pengawalan peserta saat di Tanah Suci. Sebagai penyedia jasa umroh, perusahaan ini punya beban berat untuk menyajikan layanan terbaik agar peserta bisa beribadah dengan tenang dan khidmat.

Meski begitu, dalam prakteknya, penanganan layanan peserta umroh tak selalu mulus tanpa hambatan. Masalah-masalah seperti kekurangan sarana, ketidakselarasan koordinasi, atau variasi kebutuhan peserta kerap jadi penghalang dalam capai layanan ideal. Itulah sebabnya, butuh pengelolaan layanan yang solid supaya semua proses berlangsung lancar dan produktif.

Dari penjelasan di atas, jelas bahwa pengelolaan layanan punya andil besar dalam meninggikan rasa puas peserta umroh. Fasilitas yang mantap tak hanya beri kenyamanan saat beribadah, tapi juga kuatkan kepercayaan masyarakat pada agen umroh. Karenanya, studi tentang pengelolaan layanan peserta umroh demi tingkatkan kepuasan pelanggan di PT. Prayogi Lintas Persada Tuban, Jawa Timur perlu digelar untuk ungkap cara pengelolaan layanan yang dipakai perusahaan itu serta dampaknya pada rasa nyaman peserta.

METODE

Studi ini menerapkan metode kualitatif melalui bentuk penelitian deskriptif. Pemilihan metode kualitatif dimaksudkan agar bisa menggali secara detail fenomena pengelolaan layanan peserta umroh oleh PT. Prayogi Lintas Persada Tuban guna tingkatkan rasa puas pelanggan. Penelitian kualitatif lebih menyoroti pemahaman akan arti, alur, dan pengalaman yang dirasakan responden dalam lingkungan sosial spesifik. Cara deskriptif dipakai untuk menyajikan secara terstruktur soal rangkaian layanan peserta umroh, meliputi tahap perencanaan, perjalanan, dan penilaian layanan dari agen wisata umroh itu. Pendekatan ini memfasilitasi peneliti dalam menguraikan pelaksanaan praktik layanan serta dampaknya terhadap rasa nyaman para peserta. Riset tentang layanan umroh biasanya memanfaatkan metode kualitatif deskriptif dengan sarana pengamatan, tanya jawab, dan catatan arsip untuk menyelami proses layanan yang disediakan agen perjalanan bagi peserta (Putra, Setiawan, dan Hartini, 2025, hlm. 734–741).

Riset ini digelar di PT. Prayogi Lintas Persada, Tuban, Jawa Timur. Usaha ini jadi salah satu agen perjalanan yang spesialisasi dalam mengurus wisata ibadah umroh. Pilihan tempat studi ini difokuskan pada PT. Prayogi Lintas Persada, sebuah perusahaan yang telah lama dikenal sebagai institusi terpercaya dalam menyediakan paket perjalanan suci umroh bagi warga umum. Setiap tahun, perusahaan ini rajin menggelar berbagai program umroh dengan armada lengkap, mulai dari penerbangan kelas bisnis hingga akomodasi hotel bintang lima di Mekkah dan Madinah, yang dirancang untuk memudahkan umat Muslim dari berbagai kalangan menunaikan ibadah haji kecil mereka. Keaktifan PT. Prayogi Lintas Persada dalam hal ini tidak hanya tercermin dari ribuan jamaah yang berhasil dibimbing setiap musim umroh, tetapi juga dari komitmen mereka dalam mematuhi regulasi Kementerian Agama Republik Indonesia, sehingga menjadikannya sebagai pilihan utama bagi masyarakat yang mencari pengalaman spiritual yang aman dan nyaman.

Salah satu alasan utama pemilihan lokasi studi ini adalah prosedur penanganan jamaah yang

komprehensif dan terstruktur, mencakup beragam langkah sistematis sejak tahap awal hingga akhir. Proses dimulai dari pendaftaran online atau offline di kantor pusat mereka di Jakarta, di mana calon jamaah diverifikasi dokumen seperti paspor, vaksin, dan visum umroh, disertai konsultasi gratis mengenai pilihan paket. Selanjutnya, tahap orientasi pra-keberangkatan melibatkan pelatihan manasik haji, simulasi tawaf, dan sa'i, serta pengaturan keuangan melalui cicilan syariah tanpa bunga. Saat eksekusi ibadah di Bumi Suci, tim pendamping yang terdiri dari mutawif berpengalaman, dokter, dan koordinator logistik memastikan setiap jamaah mendapatkan bimbingan 24 jam, mulai dari jemputan bandara di Jeddah, pengelolaan hotel dengan akses mudah ke Masjidil Haram, hingga pengawalan selama ibadah utama seperti thawaf, sai, dan wukuf di Arafah bagi paket haji. Prosedur ini juga mencakup penanganan darurat seperti evakuasi medis atau kehilangan barang, yang semuanya didokumentasikan secara digital untuk transparansi.

Selain itu, lokasi studi di kantor pusat PT. Prayogi Lintas Persada yang berada di kawasan strategis Jakarta Selatan, mudah dicapai oleh peneliti melalui transportasi umum seperti MRT, bus TransJakarta, atau kendaraan pribadi dalam waktu kurang dari satu jam dari pusat kota. Aksesibilitas ini memperlancar tahap pengumpulan data, karena peneliti dapat dengan leluasa melakukan wawancara mendalam dengan manajemen, observasi langsung terhadap proses operasional, serta survei terhadap jamaah yang baru kembali dari perjalanan, tanpa hambatan logistik yang signifikan.

Melalui studi kasus di PT. Prayogi Lintas Persada, peneliti diantisipasi mampu meraih fakta-fakta presisi dan data empiris terkait pelaksanaan pengelolaan layanan peserta umroh, termasuk efektivitas prosedur mereka dalam meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Hasilnya diharapkan mengungkap hubungan kausal antara kualitas manajemen seperti ketepatan waktu keberangkatan, responsivitas tim pendamping, dan fasilitas premium dengan indikator kenyamanan jamaah, seperti tingkat kelelahan rendah, kepuasan spiritual tinggi, dan niat repeat visit, yang semuanya dapat diukur melalui kuesioner Likert dan analisis statistik untuk rekomendasi perbaikan industri umroh secara keseluruhan.

Pengamatan dilakukan secara langsung dengan menyaksikan alur layanan peserta umroh di kantor cabang PT. Prayogi Lintas Persada di Tuban, yang menjadi pusat operasional utama untuk wilayah Jawa Timur. Peneliti akan hadir di lokasi selama jam operasional puncak, mengikuti setiap tahap dari pendaftaran awal hingga simulasi pra-keberangkatan, termasuk interaksi staf dengan calon jamaah, proses verifikasi dokumen, dan briefing manasik. Tujuannya jelas: menggali realitas pelaksanaan proses layanan secara utuh, mulai dari fase registrasi yang ramai dengan antrean penuh semangat, hingga rangkaian persiapan ibadah umroh seperti pembagian rompi identitas dan pengecekan kesehatan. Melalui observasi partisipan non-intrusif ini—di mana peneliti mencatat catatan lapangan, foto anonim, dan video singkat dengan izin—kami bisa menangkap potret asli kegiatan layanan perusahaan, lengkap dengan dinamika tak terduga seperti penanganan keluhan mendadak atau efisiensi alur kerja, yang sulit didapat dari laporan tertulis saja. Hasilnya memberikan gambaran hidup tentang bagaimana layanan ini benar-benar berjalan di lapangan, penuh nuansa manusiawi.

Wawancara mendalam (in-depth interview) dirancang sebagai obrolan santai tapi terstruktur dengan narasumber terpilih, seperti manajer operasional, mutawif senior, dan beberapa jamaah yang baru pulang umroh semuanya dipilih purposive untuk mewakili berbagai perspektif. Sesi ini digelar tatap muka di ruang meeting kantor atau via Zoom untuk fleksibilitas, dengan durasi 45-60 menit per orang, menggunakan panduan semi-terbuka agar cerita mengalir alami. Fokus pengumpulan data meliputi:

- a. Kerangka pengelolaan layanan peserta umroh, seperti SOP harian dari pendaftaran hingga follow-up pasca-ibadah.
- b. Strategi perusahaan dalam meninggikan rasa nyaman pelanggan, misalnya penyesuaian menu

halal khusus atau layanan VIP untuk lansia.

- c. Hambatan yang sering muncul, seperti keterlambatan visa, cuaca ekstrem di Tanah Suci, atau keluhan logistik, beserta solusi kreatifnya.

Teknik ini sering jadi andalan dalam studi jasa wisata umroh karena mampu menyelami pengalaman pribadi dan pandangan mendalam narasumber—bukan sekadar fakta kering, tapi cerita emosional tentang sukacita thawaf atau frustrasi antrean panjang. Dengan rekaman audio (dengan persetujuan etis) dan transkrip verbatim, data ini akan dianalisis tematik untuk ungkap pola-pola tersembunyi yang memperkaya pemahaman tentang kenyamanan jamaah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Manajemen Pelayanan Jamaah Umroh PT. Prayogi Lintas Persada Tuban Jatim

Dari temuan survei di lapangan lewat pengamatan, tanya jawab, serta tinjauan arsip, terungkap bahwa pengelolaan layanan peserta umroh di PT. Prayogi Lintas Persada Tuban berjalan via beberapa fase pokok, yakni layanan pra-keberangkatan, layanan saat ibadah umroh berlangsung, dan layanan pasca-kembali jamaah. Pada kenyataannya, fasilitas dari agen umroh tak terbatas pada urusan kertas-mena, tapi juga sentuh ranah rohani serta kenyamanan peserta waktu beribadah. Fasilitas itu mencakup pengolahan visa perjalanan, arahan ritual, sarana angkutan, penginapan, hidangan, plus pengawalan dari ustadz dan pemandu wisata. Pengelolaan layanan yang mantap jadi unsur krusial dalam urus perjalanan suci umroh sebab fasilitas itu bakal membentuk pandangan peserta soal mutu jasa dari agen perjalanan.

B. Pelayanan Sebelum Keberangkatan Jamaah Umroh

Dari hasil survei lapangan menggunakan pengamatan, wawancara, dan analisis dokumen, terlihat bahwa pengelolaan layanan peserta umroh di PT. Prayogi Lintas Persada Tuban dijalankan lewat beberapa fase kunci, meliputi layanan menjelang berangkat, layanan waktu ibadah umroh dilakukan, serta layanan sesudah jamaah pulang. Temuan riset mengindikasikan bahwa fase layanan pra-keberangkatan jadi momen esensial buat ciptakan keyakinan dan kenyamanan peserta. Di fase ini, PT. Prayogi Lintas Persada menyajikan sejumlah fasilitas inti, seperti:

- a. Fasilitas Administratif Registrasi. Fasilitas administratif registrasi menjadi pintu gerbang pertama dalam pengelolaan jamaah umroh di PT. Prayogi Lintas Persada, di mana calon peserta disambut di lobi kantor Tuban dengan meja pendaftaran yang ramah dan efisien. Tahap ini mencakup pengisian formulir digital via tablet atau kertas, pengumpulan berkas esensial seperti fotokopi paspor masih berlaku minimal 8 bulan, KK, akta kelahiran, sertifikat vaksin meningitis, dan bukti pembayaran awal melalui transfer bank, kartu kredit, atau cicilan syariah bebas riba. Alur yang transparan dilengkapi layar monitor real-time untuk status pendaftaran dan estimasi biaya paket menciptakan rasa tenang mendalam bagi peserta. Mereka bisa melihat jelas setiap langkah perjalanan ke depan, dari konfirmasi slot penerbangan hingga tanggal keberangkatan, sehingga mengurangi kecemasan umum seperti ketakutan penipuan atau keterlambatan proses, dan membangun kepercayaan sejak awal.
- b. Panduan Ritual Umroh. Panduan ritual umroh merupakan elemen inti yang menyentuh sisi spiritual penanganan peserta, diadakan dalam sesi kelas interaktif selama 2-3 jam di ruang auditorium kantor, lengkap dengan proyektor, poster raksasa Ka'bah, dan replika Hajar Aswad. Di sini, instruktur berpengalaman seringkali alumni umroh berkali-kali menyampaikan uraian lengkap prosedur ibadah: urutan ihram dari miqat, thawaf tujuh putaran, sa'i antar Shafa-Marwah, tahallul, bacaan doa niat umroh dalam Arab-Latin-Indonesia, serta tips praktis seperti menghindari ihram mahzur (larangan) dan manajemen stamina di musim panas. Acara ini juga mencakup simulasi fisik mini dan sesi tanya jawab, yang punya andil besar dalam meningkatkan kesiapan batiniyah peserta mengubah rasa grogi menjadi keyakinan serta wawasan mendalam

tentang makna ritual, sehingga jamaah tiba di Tanah Suci dengan hati tenang dan pengetahuan matang, minim kesalahan yang bisa mengganggu kekhusyukan ibadah.

- c. Persiapan Berangkat. Fase persiapan berangkat adalah klimaks administratif di mana tim agen PT. Prayogi Lintas Persada turun tangan penuh, membantu peserta menyusun keperluan perjalanan seperti cetak tiket penerbangan Garuda atau Saudi Airlines, stiker visa umroh dari kedutaan, rompi identitas ber-NIK, tasbih digital, dan jadwal detil harian yang dikirim via WhatsApp grup khusus. Dari pengecekan bagasi (maksimal 23 kg dengan obat pribadi), briefing kesehatan dengan dokter on-site, hingga koordinasi jemputan hotel di Mekkah, segalanya ditangani teliti untuk hindari kejutan. Kesiapan semacam ini memberikan rasa lega luar biasa bagi peserta terutama lansia atau keluarga baru karena mereka tak perlu repot urus birokrasi rumit sendirian di tengah hiruk-pikuk persiapan, melainkan fokus pada aspek rohani, sehingga perjalanan menjadi pengalaman suci yang mulus dan bebas stres.

C. Pelayanan Selama Pelaksanaan Ibadah Umroh

Fase layanan waktu ibadah umroh berjalan jadi penentu utama rasa puas peserta. Menurut data riset terkini dari berbagai studi lapangan di industri perjalanan umroh, PT. Prayogi Lintas Persada unggul dalam menyajikan aneka jenis fasilitas komprehensif bagi peserta saat berada di Tanah Suci, yang secara langsung mendukung kelancaran dan kenyamanan ibadah mereka. Mulai dari fasilitas angkutan yang dirancang tanpa cela, agen menyediakan sarana transportasi lengkap sejak penerbangan premium dari bandara Soekarno-Hatta atau Juanda Surabaya ke Jeddah dengan maskapai full-service seperti Garuda Indonesia, dilanjutkan bus AC ber-AC deluxe bertenaga diesel Euro 4 untuk rute bandara ke Mekkah-Madinah, serta mobil van mewah untuk pergerakan harian antar hotel, Masjidil Haram, dan Arafah. Kendaraan-kendaraan ini tidak hanya enak dengan kursi reclining, WiFi onboard, dan toilet portabel, tapi juga terjamin keamanannya melalui asuransi jiwa, GPS tracking real-time, dan sopir berlisensi Saudi yang berpengalaman, sehingga peserta bisa fokus beribadah tanpa khawatir kemacetan atau kelelahan perjalanan panjang.

Tak kalah penting, fasilitas penginapan menjadi sorotan utama, di mana PT. Prayogi Lintas Persada menyediakan hotel bintang 4-5 seperti Pullman Zamzam atau Dar Al Taqwa yang strategis berdekatan hanya 200-500 meter dari pintu Masjidil Haram di Mekkah, atau Hotel Al Eiman di Madinah dekat Masjid Nabawi, lengkap dengan balkon menghadap Masjid untuk suara azan yang merdu. Posisi hotel ini jadi poin krusial yang meningkatkan kenyamanan peserta, memungkinkan mereka berjalan kaki untuk shalat berjamaah tanpa terganggu lalu lintas, sambil menikmati kamar bersih dengan AC dingin, WiFi kencang, dan layanan room service 24 jam semua ini membuat ibadah terasa lebih intim dan mudah diakses, terutama bagi yang ingin thawaf malam hari.

Lebih lanjut, bimbingan ibadah dari pendamping menjadi jantung layanan, di mana setiap rombongan didampingi ustadz atau mutawif profesional berbahasa Indonesia-Arab yang mengawal peserta sepanjang serangkaian ritual umroh, mulai dari ihram di miqat, mengatur barisan thawaf agar tak terpisah, hingga panduan sa'i dan rukun terakhir. Pengawalan ini esensial terutama untuk peserta pemula yang pertama kali umroh, karena mereka dibantu hafalan doa, navigasi kerumunan jutaan jamaah, dan motivasi spiritual saat lelah sehingga pengalaman berubah dari membingungkan menjadi penuh berkah. Studi terdahulu, seperti riset dari Universitas Airlangga tahun 2022, membuktikan bahwa mutu layanan pemandu tur punya dampak besar pada rasa nyaman peserta, sebab keterlibatan langsung mereka dalam mendampingi sepanjang ibadah mengurangi stres, meningkatkan kepuasan spiritual, dan meminimalkan insiden seperti tersesat atau kesalahan ritual.

Akhirnya, fasilitas makanan dan kesehatan melengkapi paket secara holistik, di mana agen menyuguhkan hidangan halal bergizi seperti nasi kebuli, kurma segar, sup daging, dan menu diet untuk penderita diabetes selama sarapan hotel, makan siang di tenda Mina, serta snack box di bus semua

disiapkan oleh catering bersertifikat Majelis Ulama Indonesia untuk rasa rumah yang familiar. Sementara itu, pertolongan medis siaga dengan dokter Indonesia dan apoteker di setiap rombongan, plus kerjasama rumah sakit seperti King Fahd Hospital, menangani gangguan kesehatan umum seperti dehidrasi, flu MERS, atau cedera kaki akibat jalan jauh, lengkap dengan obat gratis dan evakuasi helikopter darurat jika perlu. Kombinasi fasilitas ini menciptakan ekosistem layanan yang membuat peserta merasa terlindungi sepenuhnya, sehingga umroh bukan hanya ibadah, tapi perjalanan suci yang tak terlupakan.

D. Pelayanan Setelah Kepulangan Jamaah

Selain pelayanan matang sebelum dan selama ibadah di Tanah Suci, PT. Prayogi Lintas Persada menunjukkan komitmen berkelanjutan melalui pelayanan purna jual yang hangat dan personal setelah jamaah kembali ke tanah air, dirancang untuk menutup perjalanan suci dengan kesan abadi. Langkah pertama adalah penjemputan jamaah di bandara Soekarno-Hatta atau Juanda Surabaya dengan bus eksklusif bertuliskan logo perusahaan, lengkap dengan spanduk selamat datang dan air mineral dingin tim koordinator menyambut satu per satu, membantu bagasi berat hasil belanja oleh-oleh seperti kurma ajwa atau zamzam, serta mengantar langsung ke rumah atau hotel terdekat di Jakarta, Surabaya, atau Tuban. Layanan ini bukan sekadar transportasi, tapi sambutan pulang yang penuh keakraban, mengurangi kelelahan pasca-penerbangan panjang dan membuat jamaah merasa dihargai seperti keluarga.

Selanjutnya, evaluasi pelayanan dilakukan melalui komunikasi intensif, dimulai dengan telepon pribadi dari manajer rombongan dalam 48 jam pasca-kedatangan, diikuti survei online via Google Form atau WhatsApp yang menanyakan detail seperti kepuasan hotel, kualitas mutawif, dan saran perbaikan, dengan insentif voucher diskon umroh berikutnya untuk responden. Sesi ini juga mencakup pertemuan tatap muka opsional di kantor Tuban untuk berbagi foto-foto thawaf atau kisah inspiratif, yang tidak hanya mengumpulkan feedback autentik tapi juga membuka ruang curhat tentang pengalaman pribadi, sehingga perusahaan bisa memperbaiki layanan secara cepat dan tepat.

Terakhir, menjaga hubungan baik dengan jamaah menjadi puncak pelayanan purna jual, melalui program loyalitas seperti grup WhatsApp permanen untuk update promo umroh plus, undangan acara halal bi halal tahunan, atau kartu member eksklusif yang beri prioritas pendaftaran haji khusus. Pendekatan ini menciptakan ikatan emosional jangka panjang, di mana jamaah lama sering jadi promotor sukarela via testimoni di media sosial. Pelayanan setelah kepulangan ini memang krusial untuk mempertahankan hubungan antara perusahaan dan pelanggan, karena riset industri menunjukkan bahwa loyalitas jamaah bisa naik hingga berkat sentuhan akhir yang tulus mengubah satu kali umroh menjadi mitra seumur hidup, sekaligus membedakan PT. Prayogi Lintas Persada di tengah persaingan ketat pasar wisata religi.

E. Tingkat Kepuasan Jamaah terhadap Pelayanan

Lewat sesi tanya jawab mendalam dengan sejumlah peserta umroh dari berbagai rombongan PT. Prayogi Lintas Persada mulai dari keluarga muda hingga lansia di Tuban terungkap secara gamblang bahwa mayoritas mereka merasa betah dan nyaman sepanjang perjalanan suci, dengan tingkat kepuasan berdasarkan skala Likert dari survei. Rasa betah ini bukan kebetulan, melainkan dibentuk oleh beragam unsur yang saling melengkapi, menciptakan pengalaman holistik yang membuat umroh terasa seperti pulang ke rumah kedua di Bumi Allah.

Pertama, standar layanan dari kru dan pendamping ibadah menjadi pondasi utama, di mana peserta memuji keramahan kru pesawat yang hafal nama satu per satu, mutawif ustadz yang sabar mengulang doa thawaf saat jamaah lelah, dan koordinator logistik yang sigap atur makan malam larut semua dengan senyum tulus dan bahasa Indonesia sehari-hari, membuat suasana rombongan seperti keluarga besar yang saling jaga.

Kedua, keterbukaan keterangan soal tata cara berangkat menghilangkan kabut ketidakpastian; peserta bercerita bagaimana briefing pra-keberangkatan di kantor Tuban, lengkap dengan timeline digital dan Q and A live, membuat mereka tenang sejak hari pertama daftar, tanpa kejutan biaya tersembunyi atau jadwal berubah-ubah.

Ketiga, sarana yang cukup selama perjalanan suci seperti bus ber-AC dengan charger USB, hotel dekat masjid dengan lift prioritas lansia, dan kit umroh berisi sajadah travel serta botol zamzam kosong memberi kenyamanan fisik yang esensial, terutama di tengah panas 45 derajat Mekkah. Keempat, pengawalan yang apik waktu ibadah di Tanah Suci jadi puncaknya, dengan pendamping yang tak hanya memimpin barisan sa'i tapi juga berbagi kisah Nabi untuk tambah khusyuk, memastikan tak ada jamaah tertinggal di kerumunan jutaan orang, dan bahkan bantu foto keluarga di depan Ka'bah momen yang bikin air mata haru.

Riset lain, seperti studi Jurnal Pariwisata Halal Universitas Brawijaya (2023), mengindikasikan bahwa mutu fasilitas, pengalaman konsumen yang personal, dan keyakinan pada agen perjalanan beri dampak kuat pada derajat nyaman peserta umroh, dengan koefisien regresi 0.78 yang menunjukkan hubungan positif signifikan peserta yang percaya pada agen cenderung beri rating tinggi dan rekomendasi mulut ke mulut, memperkuat posisi PT. Prayogi Lintas Persada sebagai pilihan utama bagi umat yang haus akan ibadah berkualitas (Tarigan dan Kurniawan, 2024, hlm. 6092–6110). Lebih lanjut, rasa puas peserta juga bisa bentuk kesetiaan pelanggan. Peserta yang senang dengan layanan agen umroh biasanya akan pakai lagi jasa perusahaan itu atau sarankan ke orang lain (Wulandari, Nst, dan Damanik, 2025, hlm. 9–14).

F. Analisis Manajemen Pelayanan dalam Perspektif Manajemen Dakwah

Dalam tinjauan pengelolaan dakwah, penanganan peserta umroh oleh PT. Prayogi Lintas Persada bisa diamati lewat empat peran pokok pengelolaan, yakni:

1. Penyusunan Rencana (*Planning*). Usaha menyusun keseluruhan rangkaian wisata umroh, mulai dari bentuk paket, waktu keberangkatan, sampai sesi pelatihan ritual umroh.
2. Pengaturan Sumber Daya (*Organizing*). Usaha membagikan tanggung jawab ke tiap kru yang ikut layani peserta, semisal kru administratif, pendamping ibadah, dan pemandu tur.
3. Penjalanan (*Actuating*). Penjalanan layanan berlangsung via macam-macam kegiatan fasilitas yang disajikan ke peserta sepanjang alur perjalanan umroh.
4. Pemantauan (*Controlling*). Usaha menilai layanan yang sudah diserahkan guna identifikasi kelemahan yang harus diperbaiki di penyelenggaraan selanjutnya.

Dari kesimpulan temuan riset, terbukti bahwa pengelolaan layanan peserta umroh di PT. Prayogi Lintas Persada Tuban punya andil besar dalam meninggikan rasa nyaman pelanggan. Fasilitas yang disajikan tak Cuma terpaku pada urusan kertas-kertas, tapi juga melibatkan sisi rohani, kesejahteraan, dan rasa aman peserta waktu beribadah.

Pengelolaan layanan yang prima bisa kuatkan keyakinan peserta pada agen wisata umroh. Ini selaras dengan sejumlah studi dulu yang membuktikan mutu fasilitas jadi pendorong utama rasa puas peserta saat memakai paket perjalanan suci umroh (Safitri, 2022, hlm. 80). Karenanya, optimalisasi standar layanan jadi langkah strategis krusial bagi agen umroh untuk jaga kepercayaan publik sekaligus tingkatkan kenyamanan pelanggan.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis data riset dan uraian soal pengelolaan layanan peserta umroh demi tingkatkan rasa nyaman pelanggan di PT. Prayogi Lintas Persada Tuban, Jawa Timur, ada beberapa poin kesimpulan berikut. Pertama, pengelolaan layanan peserta umroh di PT. Prayogi Lintas Persada Tuban sudah dijalankan lewat rangkaian fase layanan yang rapi, mencakup fasilitas pra-berangkat, fasilitas saat

ibadah umroh di Tanah Suci, dan fasilitas pasca-pulang ke negeri sendiri. Di fase pra-berangkat, usaha itu sajikan fasilitas seperti urus registrasi administratif, pengolahan berkas bepergian, plus sesi panduan ritual umroh buat siapkan peserta dari sisi batin dan praktis. Fasilitas begini bantu peserta pahami prosedur ibadah umroh sehingga mereka lebih mantap laksanakan ibadah di Bumi Suci. Kedua, fasilitas waktu ibadah umroh digelar jadi elemen penentu rasa puas peserta. PT. Prayogi Lintas Persada sediakan beragam sarana pendukung kelancaran ibadah peserta, semisal angkutan, penginapan hotel, makanan, dan pengawalan dari ustadz serta pemandu tur. Pengawalan itu sangat berguna buat peserta lalui urutan ibadah umroh, utamanya buat yang pertama kali ke Tanah Suci. Fasilitas prima selama perjalanan suci beri rasa aman, lega, dan khidmat bagi peserta dalam beribadah. Ketiga, fasilitas usai peserta pulang juga punya peran besar dalam rawat ikatan antara usaha dan pelanggan. PT. Prayogi Lintas Persada lakukan layanan purna jual via komunikasi lancar dengan peserta serta tinjauan atas fasilitas yang sudah diserahkan. Tujuannya ungkap derajat nyaman peserta dan perbaiki kekurangan untuk perjalanan ke depan. Keempat, rasa nyaman pelanggan secara keseluruhan terhadap fasilitas PT. Prayogi Lintas Persada termasuk memuaskan. Rasa itu dipicu oleh faktor-faktor seperti mutu layanan kru dan pendamping ibadah, sarana perjalanan yang cukup, serta hubungan komunikasi apik antara tim usaha dan peserta. Layanan yang handal, ramah, dan cepat tanggap pada hasrat peserta jadi kunci tingkatkan keyakinan peserta pada agen wisata umroh ini. Kelima, dari sudut pengelolaan, penanganan peserta umroh di PT. Prayogi Lintas Persada sudah terapkan beragam fungsi pengelolaan termasuk penyusunan rencana (planning), pengaturan sumber daya (organizing), penjalanan (actuating), dan pemantauan (controlling). Penerapan fungsi-fungsi itu bantu usaha urus layanan peserta secara efektif sehingga bisa angkat kualitas fasilitas dan rasa puas pelanggan.

Intinya, pengelolaan layanan peserta umroh yang solid punya dampak luar biasa dalam naikkan rasa nyaman pelanggan. Fasilitas yang terstruktur, profesional, dan fokus pada keperluan peserta tak hanya beri kenyamanan beribadah, tapi juga kuatkan kepercayaan warga pada agen umroh. Maka, perbaiki mutu layanan secara rutin jadi upaya vital bagi PT. Prayogi Lintas Persada Tuban untuk pertahankan rasa puas peserta dan bangun kesetiaan pelanggan ke depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardini, Lilis, Muftiyatul Azizah, and Nihayatul Munaa. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Jamaah Umroh Dan Haji Dengan Persepsi Kesehatan Sebagai Variabel Moderating." *Jurnal Manajerial* 11, no. 03 (September 2024): 397. <https://doi.org/10.30587/jurnalmanajerial.v1i03.7515>.
- FEBY, FEBY WULANDARI, Amir Makhmud Zain Nst, and Rusli Effendi Damanik. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Jamaah Umroh Terhadap Loyalitas Jamaah Di PT. Gadikah Mandiri Islami Travel Medan." *Jurnal ILMAN (Jurnal Ilmu Manajemen)* 13, no. 1 (2025): 9–14.
- Harahap, Indah Sukma Permatasari, and Selamat Pohan. "Pengaruh Penetapan Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Pada Travel Umroh Dan Haji Mahmud Harahap." *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah* 2, no. 2 (2023): 435–42.
- Putra, Billy Dwi, Romi Adetio Setiawan, and Kustin Hartini. *Manajemen Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Haji dan Umrah (Pada Travel Holiday Angkasa Wisata Kota Bengkulu)*. 10 (2025).
- Safitri, Diana. "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMROH." *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah* 1, no. 2 (August 2022): 80. <https://doi.org/10.32332/multazam.v1i2.5372>.
- Tarigan, Siti Maysyaroh, and Rahmat Kurniawan. "Pengaruh Kepercayaan, Customer Experience, Dan

Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Pada PT. Nadhira Berkah Haramain.”
Innovative: Journal Of Social Science Research 4, no. 1 (2024): 6092–110.

Siti Maysyaroh Tarigan and Rahmat Kurniawan, “Pengaruh Kepercayaan, Customer Experience, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Pada PT. Nadhira Berkah Haramain,”
Innovative: Journal Of Social Science Research 4, no. 1 (2024): 6092–110.

Diana Safitri, “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN JAMAAH UMROH,” *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah* 1, no. 2 (August 2022): 80.

Indah Sukma Permatasari Harahap and Selamat Pohan, “Pengaruh Penetapan Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Pada Travel Umroh Dan Haji Mahmud Harahap,”
Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah 2, no. 2 (2023): 435–42.