

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERJALANAN JAMAAH UMRAH PADA
PT. ANUGRAH QUBA MANDIRI KOTA BENGKULU**

Satriawan^{1*}, Supardi Mursalin², H. Makmur³

^{1,2,3}Prodi Manajemen Haji dan Umrah, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno
Bengkulu

Email: satriawan@mail.uinfabengkulu.ac.id¹, Supardi@mail.uinfabengkulu.ac.id²,
makmur@mail.uinfabengkulu.ac.id³

Abstract: *This research aims to find out the quality of service provided by PT. Quba Mandiri's gift from Bengkulu City to Umrah pilgrims. The type of research used is field research (Field Research) with a qualitative approach. This research shows the results that Reliability, Responsiveness, Physical Evidence, Empathy and Credibility at PT. Anugrah Quba Mandiri has been said to be good because it has guided the Umrah pilgrimage series reliably, is responsive in serving administration, the facilities are as promised, cares for Umrah pilgrims by providing a sense of security free from danger and risk by providing accident and health insurance. and the credibility of PT. AQM needs to be improved again by looking at the financial transactions carried out by the congregation so that no party feels disadvantaged.*

Keywords: *Service Quality, Umrah*

1. PENDAHULUAN

Haji merupakan suatu ibadah yang wajib dilakukan oleh setiap Umat Islam untuk mereka yang memiliki kemampuan baik eksternal, internal, dan finansial yang cukup, menunaikan haji cukup dilakukan satu kali dalam seumur hidup. Dalam perkembangan haji Indonesia, di tahun 2024 Indonesia diberikan jatah kuota haji sebanyak 241.000 dengan tambahan kuota 20.000 jamaah, jumlah tersebut terdiri dari 221.720 kuota jamaah haji regular dan 19.820 kuota jamaah haji khusus (Salma, 2024). Selain ibadah haji, dalam agama islam juga terdapat ibadah umrah, ibadah umrah merupakan suatu kegiatan ziarah yang di dalamnya terdapat pengorbanan, ungkapan rasa syukur, berbuat kebajikan dengan kerelaan hati, melaksanakan perintah Allah, serta mewujudkan pertemuan besar dengan umat Islam lainnya di seluruh dunia (Noor, 2024). Ibadah umrah dapat dilakukan kapan saja disepanjang tahun, Ibadah Umrah termasuk salah satu dari lima rukun Islam. Masing-masing dari umat Islam bertekad mencapai kesempurnaan dalam beribadah dengan taat terhadap perintah Allah serta menjauhi larangannya (Rozzaku dkk., 2023).

Dengan adanya pemberangkatan umrah yang bisa dilakukan kapan saja di sepanjang tahun, hal ini membuat para umat muslim di Indonesia banyak yang melakukan ibadah umrah terlebih dahulu dengan menggunakan jasa yang disediakan travel umrah di Indonesia. Dengan banyaknya jamaah indonesia yang melakukan ibadah umrah, hal ini membuat jasa travel di Indonesia bersaing ketat untuk mendapatkan calon jamaah umrah untuk menggunakan jasa yang mereka sediakan. Dalam menyikapi persaingan yang begitu ketat, tentunya perusahaan travel perlu berusaha dengan menjaga, meningkatkan, mempertahankan kualitas pelayanannya guna menghadirkan kesempurnaan pelayanan dan terlaksananya keinginan serta harapan konsumen ketika ibadah (Srikandi, 2023).

Perlu diperhatikan ketika memberikan jasa pelayanan kepada konsumen, Menurut Fandy Tjiptono bahwa pelayanan bukan hanya melakukan sesuatu bagi konsumen akan tetapi mengacu dalam tiga kata yakni jasa, layanan, dan service. Jasa service umumnya menawarkan

produk tidak berwujud fisik. Dan layanan service dilakukan lebih fokus pada pihak tertentu serta pihak lain baik individu maupun kelompok (Tjiptono 2017).

Menurut Moenir, Pelayanan adalah proses memenuhi kebutuhan aktivitas konsumen yaitu berupa layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai konsumen dan layanan administratif yang diberikan orang lain selaku jasa travel pada konsumen (Moenir, 2006). Kualitas pelayanan berhubungan langsung dengan reputasi perusahaan, pelayanan yang diberikan dapat didefinisikan oleh konsumen tentang seberapa baik pelayanan disuatu perusahaan travel dengan memperhatikan kesejahteraan pelanggan. Kesan pelanggan terhadap suatu perusahaan jasa dapat terjadi secara langsung melalui produk dan layanan yang konsumen dapatkan (Salim, dkk.,2019). Dalam menilai kualitas jasa yang diberikan, Terdapat 5 Indikator kualitas pelayanan yang menjadi tolak ukur pelayanan, yaitu: 1. Keandalan (*Reliability*) 2. Daya tanggap (*responsive*) 3. Bukti Fisik (*tangibles*) 4. Empati (*emphaty*) 5. Kredibilitas (*credibility*) (Tjiptono, 2017).

Dilihat dari segala kualitas pelayanan yang telah diberikan, perusahaan yang sukses yaitu perusahaan yang kualitasnya dilihat dari sudut pandang konsumen, konsumen berperan penting terhadap akreditas pada sebuah perusahaan. Berikut ini dapat dilihat Perkembangan jumlah konsumen jamaah umrah yang telah menggunakan jasa pelayanan pada PT. Anugrah Quba Mandiri dari tahun 2019-2023 sebagai berikut:

Tabel 1

Perkembangan jamaah umrah PT. Anugrah Quba Mandiri Kota Bengkulu 5 tahun terakhir

No	Tahun	Jumlah
1	2019	1.754
2	2020	2.044
3	2021	602
4	2022	203
5	2023	1.107
	Total Jamaah	5.112

Sumber: PT. Anugrah Quba Mandiri Kota Bengkulu

Perkembangan Jumlah Jamaah umrah yang telah menggunakan jasa pelayanan PT. Anugrah Quba Mandiri pada tahun 2019-2023, pada tahun 2019 jumlah jamaah umrah sebesar 1.754 jamaah, pada tahun 2020 jumlah jamaah umrah mengalami kenaikan sebesar 2.044 jamaah, namun pada tahun 2021 mengalami penurunan drastis yaitu dengan jumlah menjadi 602 jamaah, pada tahun 2022 yang lalu kembali alami penurunan menjadi 203 jamaah dan pada tahun 2023 mengalami kenaikan kembali menjadi 1.107 jamaah, sehingga total jamaah Aqm selama 5 tahun terakhir berjumlah 5.112 jamaah.

Pengamatan yang telah dilakukan pada 28 Februari 2024 di PT. Anugrah Quba Mandiri, PT. AQM merupakan salah satu perusahaan perjalanan wisata religi yang berpusat di Kota Bengkulu dengan menyediakan jasa layanan pengurusan perjalanan umrah dan haji, dilihat dari pantauan lapangan, dari kualitas pelayanan yang terpantau, terlihat kurangnya luas ruangan manasik yang tersedia pada PT. Anugrah Quba Mandiri Kota Bengkulu. Tujuan dari dilakukannya penelitian ini yaitu guna mengetahui, Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Anugrah Quba Mandiri Kota Bengkulu terhadap jamaah ibadah umrah.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini melibatkan 6 informan yang terdiri dari 4 jamaah umrah, 1 pihak manager dan 1 tourleader PT AQM. Tempat penelitian terletak di kantor pusat PT. Anugrah Quba Mandiri Kota Bengkulu. Teknik yang diterapkan dalam penelitian ini yaitu Observasi dan Wawancara. Observasi atau pengamatan teknik yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan secara teliti. Wawancara yaitu percakapan antara dua pihak, pewawancara mengajukan pertanyaan kepada terwawancara yang akan menjawab pertanyaan. Jenis

penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*Field Reseach*) yaitu dengan cara mencari data secara langsung dengan masyarakat. Sedangkan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat atau bisa diartikan juga sebagai pandangan, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata yang tertulis ataupun lisan dari orang-orang atau perilaku yang dialami. (Moleong, 2008)

Teknik analisis data dengan, Reduksi data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan. Data Reduction (Reduksi Data) Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, maka perlu dicatat secara teliti dengan rinci. Mereduksi data dengan memilih hal-hal yang pokok, dengan demikian data-data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Data Display (Penyajian Data) mendisplay data, data kualitatif dilakukan dalam bentuk uraian singkat, dengan teks yang bersifat naratif atau disebut juga dengan rangkaian kalimat penjelasan. Conclusion Drawing (Penarikan Kesimpulan) Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, peneliti menyimpulkan data yang didapat dengan singkat dan jelas, yakni dari pengumpulan data dan penyajian data yang telah dilakukan maka peneliti memaparkannya dalam bentuk kesimpulan. (Milles, 1992)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Data Informan

Penelitian ini melibatkan enam responden guna mendapatkan data yang bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan perjalanan ibadah umrah dengan menggunakan PT. Anugrah Quba Mandiri Kota Bengkulu.

Identitas Responden:

Tabel 2
Data Informan PT. Anugrah Quba Mandiri Kota Bengkulu

No	Nama	Umur	Jabatan
1	Samsilawarni	59	Jamaah Umrah AQM
2	Trisyantina	43	Jamaah Umrah AQM
3	Dwi Adinda Puspitasari	25	Jamaah Umrah AQM
4	Mahyuddin	72	Jamaah Umrah AQM
5	Silvana	50	Tourleader AQM
6	Yuningsih	49	Manager AQM

Sumber: Wawancara

- 1) Yuningsih, Merupakan Manager PT.AQM sejak tahun 2014.
- 2) Silvana, merupakan tourleader PT.AQM sejak tahun 2014.
- 3) Samsilawarni, merupakan jamaah yang telah melaksanakan ibadah umrah dengan menggunakan jasa PT.AQM pada tahun 2023.
- 4) Trisyantina, merupakan jamaah yang telah melaksanakan ibadah umrah dengan menggunakan jasa PT.AQM pada tahun 2022.
- 5) Dwi Adinda Puspitasari, merupakan jamaah yang telah melaksanakan ibadah umrah dengan menggunakan jasa PT.AQM pada tahun 2023.
- 6) Mahyuddin, merupakan jamaah yang telah melaksanakan ibadah umrah dengan menggunakan jasa PT.AQM pada tahun 2023.

b. Kualitas Pelayanan PT. Anugrah Quba Mandiri

Kualitas Pelayanan merupakan landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan pada suatu perusahaan dapat diketahui melalui produk dan layanan yang konsumen dapatkan. Terdapat 5 Indikator kualitas pelayanan yang menjadi

tolak ukur dalam menganalisis kualitas pelayanan, yaitu:

1) Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan yang dapat diandalkan, konsistensi dalam memberikan jasa sesuai dengan harapan konsumen. memenuhi janjinya secara akurat dan handal misalnya dengan memberikan layanan sesuai dengan jadwal yang disepakati. Untuk mengetahui keandalan PT. AQM dalam menuntun jalannya ibadah umrah, maka dilakukanlah wawancara. Yuningsih menyatakan: *“Dalam perjalanan ibadah umrah, tentunya kami dari pihak PT. AQM akan memberikan tourleader dan muthowif yang profesional untuk jamaah, yang pastinya siap menuntun jamaah dengan baik dan nyaman, hal ini merupakan komponen penting yang kami sediakan dengan sebaik mungkin, agar jamaah tidak ada perasaan was was selama perjalanan ibadah umrah”* (Yuningsih, Wawancara, 2024). Bahwasanya PT. AQM menyediakan tourleader dan muthowif yang profesional, siap membantu dan menuntun jamaah selama perjalanan ibadah umrah berlangsung.

Silvana Menyatakan: *“Selama ini kurang lebih 9 tahun bersama PT. AQM telah dijadikan tourleader untuk mendamping dan menuntun jamaah, PT. AQM setiap 40 hari sebelum pemberangkatan kita udah ready semuanya, kalo diarab saudi kita punya kerjasama transportasi diarab saudi, jadi ketika disana gak perlu untuk cari cari dulu, jadi kita punya perjanjian transportasi diarab saudi, kami menuntun jamaah umrah dengan mengarahkannya pada hal yang diperlukan, perlu diperhatikan dalam perjalanan umrah ini, kami sudah sampaikan kepada jamaah, jika ada jamaah yang memiliki riwayat disabilitas itu harus ada salah satu keluarga yang ikut menuntunnya karena kami dari PT. AQM juga harus menuntun jamaah yang lain”* (Silvana,wawancara, 2024). Bahwasanya demi sebuah keandalan pelayanan, PT. AQM mempersiapkan semuanya sebelum perjalanan ibadah berlangsung, terutama fasilitas hotel dan transportasi telah diberikan dengan sebaik mungkin, karena dari PT. AQM telah bekerjasama dengan transportasi dan hotel di makkah, hal ini mengurangi rasa was was kepada jamaah.

Samsilawarni menyatakan: *“Sesampainya di makkah, jamaah diserahkan kepada muthowif yang telah menunggu, menuntun nya itu terbilang andal, kalo kito mintak tolong langsung dengan Muthowif, kami sekeluarga berangkat bertiga, bapak punya riwayat disabilitas didampingi sama anak, kalo kegiatan yang wajib dilimpahkan samo muthowif, kalo hari hari biasa samo anak, bapak tu pokonyo dibawak jalannya cuma bagian atas saat sa'i, gak ada muthowif dan tourleader ajak bapak tu ke depan Ka'bah, saat melakukan thawaf bapak tetap di hotel”* (Samsilawarni, wawancara, 2024). Bahwasanya sesampainya dikota suci makkah, kelompok jamaah langsung diserahkan kepada muthawif yang tugasnya membimbing jalannya ibadah umrah, jika jamaah mau meminta bantuan dilayani langsung oleh muthowif, salah satu keluarga dari responden yaitu suaminya yang memiliki disabilitas dituntun dengan anak lelakinya, namun tidak terlibat dalam kegiatan Thawaf karena tourleader dan muthowif lepas tangan kepada jamaah yang memiliki riwayat disabilitas.

Trisyantina menyatakan: *“Sudah handal, pembina nya ada yang dari bengkulu, yang diarab ada juga, orang Indonesia yang netap di Makkah”*. Bahwasanya keandalan PT. AQM dalam menuntun jalannya ibadah umrah sudah dikatakan baik, dengan penyediaan tourleader dalam menuntun ibadah umrah, dari bengkulu jamaah didampingi oleh tourleader dari Kota Bengkulu (Trisyantina, wawancara, 2024). Dwi Adinda Puspitasari menyatakan: *“Cukup handal karena terorganisir dengan baik dari awal keberangkatan hingga akhir sudah sesuai, saat itu ada tas salah satu jamaah ketinggalan yang letaknya lumayan jauh, langsung dijemput dan diberikan kembali pada jamaah oleh muthowifnya yang jaraknya terbilang jauh”* (Dwi Adinda Puspitasari, wawancara, 2024). Bahwasanya telah andal dalam menuntun jamaah, karena tertata dengan baik dan tourleader

bertanggung jawab atas suatu permasalahan yang terjadi contohnya seperti perlengkapan jamaah yang tertinggal.

Mahyuddin menyatakan: *“Mulai dari madinah sampai tibanya di Makkah dituntun dengan baik, pelayanan yang diberikan selama ibadah rasanya seperti melayani orang tua sendiri”* (Mahyuddin, wawancara, 2024). Bahwasanya pelayanan yang diberikan kepada jamaah selama perjalanan ibadah umrah telah dilakukan dengan baik. Setelah meneliti keandalan dalam menuntun jalannya ibadah umrah, selanjutnya dilakukan wawancara untuk mengetahui keandalan layanan perjalanan dengan jadwal yang telah disepakati.

Yuningsih menyatakan: *“Untuk jadwal itu tentunya dari pihak travel sudah kita siapkan jadwal yang telah ditentukan, dalam satu bulan itu dilakukan 2-3x pemberangkatan, jadi jamaah yang telah menyiapkan segala syaratnya sesuai dengan target pemberangkatan, maka jamaah tersebut bisa melakukan pemberangkatan”* (Yuningsih, wawancara, 2024). Bahwasanya, jadwal telah disediakan oleh travel, jadwal pemberangkatan telah disiapkan sebelum jamaah melakukan pendaftaran dan jamaah bisa memilih waktu pemberangkatan tanggal berapa yang jamaah inginkan.

Silvana menyatakan: *“Jadwal itu pastinya selalu kami konfirmasi kepada jamaah baik ketika di indonesia maupun di makkah, diindonesia itu dimulai dari jadwal pemberangkatan jamaah dimulai dari jadwal manasik hingga jadwal penerbangan, ketika di makkah dan madinah, jadwal akan selalu diberitahukan 1 hari sebelum peaksanaan kegiatan, dengan seperti itu agar jamaah bisa menyiapkan diri untuk esok hari”* (Silvana, Wawancara, 2024). Bahwasanya tourleader selalu memastikan waktu kegiatan kepada jamaah sebagai bentuk antisipasi agar jamaah memiliki persiapan untuk serangkaian perjalanan ibadah umrah.

Samsilawarni menyatakan: *“Iya sudah sesuai jadwal, perjalanan sesuai dengan jadwal yang telah disepakati, pengambilan paket yang 12 hari cuman keseluruhannya 13 hari dikarenakan nginap satu malam dijakarta karena transit dan tourleader selalu memberitahu jadwal kegiatan untuk keesokan harinya”* (Samsilawarni, wawancara, 2024). Bahwasanya perjalanan telah sesuai dengan jadwal yang telah disepakati, adanya transit yang mengharuskan bermalam dijakarta ketika pemberangkatan sehingga adanya kelebihan 1 hari dalam perjalanan, dan ketika dikota makkah tourleader PT.AQM selalu memberitahu segala kegiatan untuk keesokan harinya, sehingga jamaah dapat mempersiapkan diri.

Trisyantina menyatakan: *“iya udah sesuai dengan jadwal, transit dari bengkulu ke jakarta, jakarta langsung ke madinah, paket 9 hari makkah + 1 hari dihotel madinah, jadi 10 hari”* (Trisyantina, wawancara, 2024) Bahwasanya pemberangkatan yang dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah disepakati, tanpa adanya perubahan jadwal.

Dwi Adinda Puspitasari menyatakan: *“Sesuai dengan jadwal, waktu itu disepakati hari senin, ada satu hari dimalaysia, kemudian besoknya baru diberangkatkan ke jeddah, yang berangkat malaysia satu hari lebih dulu, jadi yang kami berangkat 22 agustus, nginap satu hari dikuala lumpur”* (Dwi Adinda Puspitasari, wawancara, 2024). Bahwasanya perjalanan jamaah PT.AQM telah sesuai dengan jadwal yang telah disepakati, mulai dari pemberangkatan hingga kepulangan tanpa adanya perubahan jadwal. Mahyuddin menyatakan *“sesuai dengan jadwal tanggal 22 agustus, tidak ada pergantian jadwal”* Bahwasanya PT. AQM memberangkatkan jamaah umrah sesuai waktu yang ditentukan, sehingga tidak adanya perubahan jadwal (Mahyuddin, wawancara, 2024).

Pernyataan yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan dalam menuntun jamaah ibadah umrah dinilai baik, karena tersedianya tourleader dan muthowif yang memiliki pengalaman dan siap membantu jamaah selama perjalanan ibadah umrah berlangsung. Namun salah satu jamaah menyatakan bahwasanya salah satu

keluarganya ada yang tidak terlibat dalam kegiatan Thawaf karena tourleader dan muthowif melepas tangan kepada jamaah yang memiliki riwayat disabilitas, dalam artian ada rasa tidak puas dari jamaah hal ini dikarenakan keandalan dalam menuntun jamaah disabilitas yang terbilang kurang maksimal. Selain itu keandalan PT. AQM dalam pelaksanaan jadwal pemberangkatan telah sesuai dengan yang telah disepakati, karena mulai dari pemberangkatan hingga kepulangan tanpa adanya perubahan, jadwal disediakan oleh PT. AQM sebelum jamaah melakukan pendaftaran jamaah bisa memilih waktu pemberangkatan tanggal yang jamaah inginkan sesuai jadwal tanggal dan bulan yang disediakan oleh PT. AQM.

2) Daya tanggap (*responsive*)

Daya tanggap (*responsive*), merupakan kesiapan perusahaan dalam melayani para konsumen dengan cepat. Untuk mengetahui pelayanan yang cepat tanggap dalam membantu segala administrasi perjalanan jamaah umrah seperti visa, paspor, tiket perjalanan, kepada jamaah maka dilakukan wawancara. Yuningsih menyatakan: *“Untuk administrasi kita selalu membantu jamaah untuk pembuatan paspor, miningitis, termasuk visa dibantu Aqm karena memang sudah kerjaan travel yang mengurusnya, Jadi jamaah hanya perlu mengumpulkan syarat pendaftaran, ketika jamaah memiliki data data yang kurang, travel Aqm akan membantu melengkapi contohnya seperti jamaah yang tidak memiliki akte kelahiran ataupun lainnya”* (Yuningsih, wawancara, 2024). Bahwasanya untuk perlengkapan administrasi, PT. AQM hanya mengarahkan para jamaah untuk memberikan persyaratan yang dibutuhkan, setelah itu jamaah hanya perlu melengkapi syarat perjalanan dan menunggu jadwal pemberangkatan.

Silvana menyatakan: *“Administrasi dari tourleader tentunya sudah kami siapkan mulai dari penyediaan tiket pesawat, tiket hotel hingga checkin hotel telah kami siapkan, jadi setelah jamaah sampai di Makkah, administrasi akan diproses oleh tourleader ketika dimakkah dan madinah, jamaah hanya perlu menunggu beberapa saat hingga semuanya selesai, termasuk administrasi kepulangan”* (Silvana, wawancara, 2024). Bahwasanya PT. AQM mengurus segala administrasi jamaah hingga semuanya selesai, hal ini bentuk pelayanan agar jamaah melakukan perjalanan umrah dengan nyaman.

Samsilawarni menyatakan: *“Untuk administrasi kami dilayani dengan cepat dan dibantu oleh PT. AQM, mulai dari visa, paspor, tiket pesawat”*. Bahwasanya PT. AQM membantu dalam perlengkapan administrasi sehingga calon jamaah tidak terlibat lebih banyak dalam melengkapi berkas mulai dari visa, paspor, dan tiket pesawat (Samsilawarni, wawancara, 2024).

Trisyantina menyatakan *“pelayanannya cepat tanggap, PT. AQM semua yang mengurus berkasnya, kita tinggal terima beres, tapi kalo visa kita sendiri yang urus di imigrasi”* (Trisyantina, wawancara, 2024). Bahwasanya PT. AQM membantu jamaah dalam mengurus segala administrasi yang diperlukan selain visa, dengan bantuan yang diberikan, jamaah hanya perlu mengumpulkan syarat syarat yang diperlukan oleh PT. AQM. Dwi Adinda Puspitasari menyatakan: *“iya cepat tanggap, ketika pembuatan paspor ditemani, dibimbing dibantu dan diantar ke imigrasi, selebihnya hanya mengumpulkan syarat syarat yang diperlukan aja”*. Bahwasanya PT. AQM memudahkan jamaah melengkapi administrasi seperti visa, paspor, tiket pesawat, dengan begitu jamaah tidak merasa terpotong (Dwi Adinda Puspitasari, wawancara, 2024).

Mahyuddin menyatakan: *“Ketika bikin paspor itu kalo kita terlalu memberatkan, mereka mungkin banyak pekerjaan lain jadi kita bantu, sebenarnya mereka yang membuat tapi kita yang menyiapkan sendiri, jadi untuk administrasi PT. Aqm itu sudah memberikan pelayanan yang bagus”* (Mahyuddin, wawancara, 2024). Bahwasanya PT. AQM membantu pembuatan paspor, disisi lain adanya inisiatif dari jamaah yang mandiri untuk membuat paspornya sendiri tanpa membebankan pihak PT. AQM,

walaupun begitu jamaah menyatakan bahwasanya pelayanan administrasi yang diberikan telah dikatakan cepat dan sangat baik.

Pernyataan yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwasanya PT. Anugrah Quba Mandiri Kota Bengkulu dalam daya tanggap pelayanan administrasi kepada jamaah telah dikatakan cepat, karena PT. AQM mengarahkan sekaligus membantu para jamaah untuk melengkapi persyaratan yang dibutuhkan dengan cepat seperti persiaian visa, paspor, tiket pesawat, dan tiket hotel dengan begitu jamaah tidak merasa terpotong.

3) Bukti Fisik (*tangibles*)

Sederhananya yaitu yang meliputi penampilan fasilitas fisik yang diberikan oleh perusahaan. Untuk mengetahui bukti fisik dari program pelatihan manasik yang diberikan, maka dilakukanlah wawancara. Yuningsih menyatakan: *“Dari manasik itu selain memberikan penjelasan kepada jamaah, fasilitas saat manasik juga kami perhatikan, ruangan yang nyaman untuk manasik merupakan bentuk pelayanan yang baik dari pihak Aqm dengan dua pemilihan tempat yaitu hotel Mercure dan PT. Aqm, dengan begitu agar jamaah merasa apa yang telah mereka bayar difungsikan baik oleh Aqm. Manasik itu pastinya kita selenggarakan agar dengan tempat yang nyaman jamaah agar bisa lebih fokus mendengarkan pemahaman”* (Yuningsih, wawancara, 2024). Bahwasanya PT.AQM memberikan fasilitas manasik dengan tempat yang bertujuan demi kenyamanan jamaah, dengan diselenggarakannya manasik dihotel mercure yang dilakukan sekaligus memberikan materi praktek yang dilakukan sebanyak dua kali dihotel yaitu hotel mercure dan kantor pusat AQM.

Silvana menyatakan: *“Kami selenggarakan manasik sebanyak dua kali pertemuan, PT. AQM menyediakan dua tempat lokasi yaitu mercure dan kantor pusat PT. Anugrah Quba Mandiri, dari awal manasik kita sudah memperhatikan fasilitas yang kami berikan contohnya seperti miniatur ka’bah dengan tujuan agar jamaah nyaman ketika mendengar penjelasan dan praktek ketika melaksanakan manasik”* (Silvana, wawancara, 2024). Bahwasanya manasik diselenggarakan sebanyak dua kali pertemuan dengan fasilitas ruangan yang berbeda, memperhatikan fasilitas pelayanan agar apa yang diberikan jamaah dapat dilakukan dengan maksimal.

Samsilawarni menyatakan: *“Fasilitas manasik nya bagus, jamaah diberikan ruangan yang luas saat manasik dihotel, perlengkapan saat manasik juga terbilang lengkap, dengan adanya miniatur ka’bah dan perlengkapan kain ihram, jadi dengan adanya fasilitas yang cukup baik itu proses manasik kami menjadi lancar”*. Bahwasanya ketika jamaah melakukan manasik, fasilitas yang tersedia membuat jamaah lebih nyaman, dengan adanya miniatur ka’bah dan fasilitas praktek yang terbilang cukup untuk pelaksanaan manasik (Samsiawarni, wawancara, 2024).

Trisyantina menyatakan: *“iya sebelum berangkat kita manasik yang pertama diselenggarakan dihotel terus yang kedua di kantor AQM, kalo dihotel fasilitas nya ada miniatur ka’bah dan perlengkapan kain ihram saja, dan di kantor juga begitu, miniatur ka’bah dan kain ihram”* (Trisyantina,wawancara, 2024). Bahwasanya fasilitas yang diberikan sewaktu manasik tersedia dengan adanya ruangan hotel dan tersedia juga ruangan yang ada di kantor, selain itu perlengkapan ketika manasik tersedia dengan adanya miniatur ka’bah dan kain ihram.

Dwi Adinda Puspitasari menyatakan: *“Fasilitas nya nyaman karena pemilihan tempatnya dihotel mercure, itu ruangan nya bersih, kalo yang di kantor AQM bagus, ruangnya cukup, perlengkapan manasik juga cukup, tidak terlalu banyak namun cukup jelas”* (Dwi Adinda Puspitasari, wawancara, 2024). Bahwasanya fasilitas manasik telah diberikan dengan fasilitas yang nyaman, dan juga bersih, fasilitas ketika manasik juga terbilang cukup dengan yang dibutuhkan.

Mahyuddin menyatakan: *“Waktu manasik selain penjelasan, ada juga prakteknya*

yang dilakukan oleh ustad, diajarkan cara menggunakan kain ihram, diberikan kain ihram kepada jamaah untuk praktek pasangannya, terus ada juga latihan tawaf pakai miniatur ka'bah. Fasilitas ruangan ketika manasik juga bagus, ruangnya nyaman apalagi saat manasik di hotel Mercure, kalo manasik yang kedua di kantor Aqm ruangnya tidak terlalu luas, tidak terlalu sempit juga, jadi cukuplah untuk manasik” (Mahyuddin, wawancara, 2024). Bahwasanya selain penjelasan saat manasik, juga terdapat praktek, jamaah diberikan fasilitas kain ihram untuk latihan penggunaannya, juga terdapat miniatur ka'bah untuk latihan tawaf, dan fasilitas ruangan ketika manasik jamaah menyatakan nyaman dan cukup baik. Selanjutnya untuk mengetahui bukti fisik dari fasilitas penginapan dan moda transportasi yang diberikan, maka dilakukanlah wawancara. Yuningsih menyatakan: *“Justru hal ini yang kami prioritaskan, kita memberikan pelayanan yang khususnya memang yang terbaik untuk jamaah, kemudian transportasi itu sudah satu paket yang telah tertera di penawaran, pesawat dan bus yang tersedia mulai dari Garuda Indonesia, Lion, Qatar Airways untuk perjalanan bus sudah satu paket dengan city tour dengan penggunaan bus yang sangat layak. Yang selanjutnya juga akomodasi mulai dari Hotel Setaraf, Royal Andalus, Grand Plaza Madinah, Anjum, Swiss Al Maqam, dan lainnya. Walaupun jamaah mengambil harga yang terendah, jamaah akan tetap kami berikan fasilitas yang terbaik sesuai dengan apa yang yang dijanjikan dari awal”* (Yuningsih, wawancara, 2024). Bahwasanya fasilitas transportasi dan akomodasi merupakan hal utama yang diperhatikan, jadi untuk fasilitas dari dua hal ini di berikan kepada jamaah sesuai dengan penawaran yang telah diberikan. Kendaraan dan fasilitas yang terbaik, sehingga hal ini yang akan membuat jamaah merasa nyaman selama perjalanan.

Silvana menyatakan: *“Untuk pemilihan pesawat dari Indonesia hingga sampai dimadinah tentunya sudah kami sesuaikan dengan pilihan, tentunya yang kami berikan telah sesuai dengan apa yang seharusnya, dengan penyediaan pesawat terdiri dari Lion Air, Garuda, dll, untuk transportasi bus juga telah kami sediakan sehingga sesampainya di Madinah, jamaah tidak perlu menunggu lama. Ketika di Madinah semua jamaah akan diinapkan dulu di Madinah, dan fasilitas penginapan tentunya akan kami berikan sesuai dengan pilihan jamaah, setiap pemberian penginapan baik itu di Madinah maupun di Makkah, akan kami sesuaikan dengan pilihan jamaah”* (Silvana, Wawancara, 2024). Bahwasanya selama perjalanan ibadah umrah, tourleader PT.AQM memberikan penginapan dan transportasi sesuai dengan apa yang telah disepakati.

Samsilawarni menyatakan: *“Telah sesuai, pesawat dan penginapan yang diberikan sangat layak, dan hotel itu dua kali penginapan, sesampainya dimadinah menginap dimadinah, besoknya dilanjutkan perjalanan menuju Makkah dengan menggunakan bus yang bagus”*. Bahwasanya PT. AQM telah memberikan fasilitas penginapan dan moda transportasi yang telah sesuai dengan yang dijanjikan (Samsilawarni, wawancara, 2024).

Trisyantina menyatakan: *“Layak dan sesuai dengan yang dijanjikan, fasilitas hotel yang diberikan berupa hotel bintang 3 di Madinah dan hotel bintang 4 di Makkah, fasilitas hotelnya terbilang mewah, dan nyaman juga, untuk transportasi kalo pesawat dari Bengkulu menggunakan Garuda, dari Jakarta ke Madinah Air Asia, fasilitas kendaraan bus ketika di Makkah Madinah diberikan sangat bagus”* (Trisyantna, wawancara, 2024). Bahwasanya telah sesuai dengan apa yang dijanjikan, pemberangkatan Bengkulu-Jakarta dengan pesawat Garuda, sedangkan Jakarta-Madinah menggunakan pesawat Air Asia, dengan fasilitas hotel yang diberikan berupa hotel bintang 3 Madinah dan hotel bintang 4 di Makkah. Fasilitas bus ketika di Makkah Madinah merupakan bus yang sangat bagus.

Dwi Adinda Puspitasari menyatakan: *“Kalo untuk penginapan itu juga sudah terbilang sangat bagus yang kami tempati, agak kecil dikuala Lumpur karena bonus, jadi*

tidak masalah di paket 35jt, alo untuk di Makkah dan Madinah mewah dan megah, fasilitas ketika di hotel juga canggih canggih, ada air panas, dingin dan hangatnya. Untuk moda transportasi, pesawat sesuai dengan paket, pesawat dari bengkulu lion, dari kuala lumpur ke jeddah air asia, untuk transportasi bis ketika disana itu sudah menggunakan bis yang bagus” (Dwi Adinda Puspitasari, wawancara, 2024). Bahwasanya fasilitas penginapan agak kecil ketika tour di kuala lumpur karena bonus dari pemberangkatan umrah, untuk Makkah dan Madinah penginapannya megah dan mewah, selanjutnya untuk transportasi pesawat dan transportasi bus yang diberikan merupakan transportasi yang berkualitas, telah sesuai dengan yang dijanjikan.

Mahyuddin menyatakan: *“Mulai dari bengkulu hingga jeddah pesawat yang digunakan yaitu Air Asia, pesawat telah sesuai dengan yang dijanjikan. Penginapan ketika di Madinah hotel bintang tiga, hotel di makkah bintang lima dekat dengan ka’bah. Transportasi bus ketika di Makkah Madinah sudah bagus”* (Mahyuddin, wawancara, 2024). Bahwasanya PT. AQM telah memberikan fasilitas transportasi dan akomodasi sesuai dengan apa yang seharusnya didapatkan jamaah, dengan fasilitas transportasi pesawat, transportasi bus, serta akomodasi berkualitas hotel bintang lima ketika dimakkah, dan bintang tiga di madinah.

Pernyataan yang dilakukan mengenai Bukti Fisik pada PT. Anugrah Quba Mandiri Kota Bengkulu dapat ditarik kesimpulan bahwasanya ketika jamaah melakukan manasik, fasilitas yang tersedia membuat jamaah lebih nyaman dengan dilakukannya manasik di room hotel mercure dan tersedia juga ruangan yang ada di kantor PT.AQM selain itu ketika praktek pun jamaah diberikan fasilitas kain ihram untuk latihan penggunaannya, juga terdapat miniatur ka’bah untuk latihan tawaf. Bukti fisik pelayanan PT. AQM telah dikatakan baik karena memberikan fasilitas penginapan dan moda transportasi sesuai dengan yang dijanjikan kepada jamaah, mulai dari penerbangan dengan pesawat Garuda, Lion Air, dan Air Asia, dan fasilitas hotel yang diberikan berupa hotel bintang tiga madinah, hotel bintang empat dan bintang lima di Makkah. Transportasi bus ketika berada di makkah dan madinah menggunakan kendaraan yang berkualitas.

4) Empati (*Emphaty*)

Yaitu memberikan rasa bebas dari bahaya, resiko atau keraguan kepada konsumen. Untuk mengetahui keamanan Pelayanan yang menjamin keamanan bebas dari bahaya, dan resiko kepada jamaah selama perjalanan ibadah umrah maka dilakukan wawancara. Yuningsih menyatakan: *“Tentunya kita akan bertanggungjawab dan sangat mengutamakan keamanan jamaah mulai dia dari terdaftar sampai dan pulang lagi ke tanah air, terkait dengan pemberangkatan jamaah itu sangat kita perhatikan, artinya jamaah juga sudah kita cover dengan asuransi seperti kecelakaan serta kesehatan, jadi aman untuk jamaah itu, PT.AQM jelas terjamin kemananannya karena pusatnya di kota bengkulu dan telah terdaftar di PPIU (panitia penyelenggara ibadah umrah) dan juga terdaftar di PPIH (panitia penyelenggara ibadah haji) resmi terdaftar pada tahun 2014”* (Yuningsih, wawancara, 2024). Bahwasanya PT.AQM telah memiliki izin resmi untuk memberangkatkan para jamaah umrah dengan telah terdaftarnya PPIU dan PPIH yang mana hal ini akan menjamin mutu, kualitas serta keamanan perjalanan, selain itu juga PT. AQM menyediakan asuransi.

Silvana menyatakan: *“Kita dibengkulu tentunya punya tim khusus dan sudah berbagi wilayah, dimana tugas mereka itu adalah untuk menjaga jamaah jamaah, jadi untuk keamanan itu hal yang paling utama, ketika perjalanan ibadah umrah itu sudah dikawal dari bengkulu, untuk satu grub itu paling banyak 48 jamaah yang sudah dikawal dengan 2 orang yaitu muthowif dan tourleader serta disaudi telah ditunggu lagi oleh tim Aqm, per grub itu ada satu muthowif dan satu tourleader”* (Silvana, wawancara, 2024). Bahwasanya travel Aqm menyediakan pihak khusus yang menjaga, merespon kebutuhan

dan masalah jamaah ketika perjalanan, mulai dari Bengkulu yang dimana setiap satu kelompok berisi maksimal 48 orang dan sedikitnya 40 orang dikawal oleh satu muthowif dan satu tourleader.

Samsilawarni menyatakan: *“Selama perjalanan aman, PT. AQM menyiapkan team untuk menjaga perjalanan dari Indonesia hingga sampai Makkah, tourleader dalam beberapa waktu juga menanyakan dan memastikan jamaahnya”* (Samsilawarni, wawancara, 2024). Bahwasanya jamaah merasa aman ketika jalannya ibadah umrah berlangsung hal ini dikarenakan PT. AQM menyiapkan team untuk memberikan keamanan perjalanan dari Indonesia ke Makkah dengan tersedianya team tourleader yang beberapa saat menanyakan keadaan jamaah.

Trisyantina menyatakan: *“Ada asuransi dari PT.AQM, untuk keamanan sudah aman, gak ada permasalahan selama perjalanan dan selama perjalanan umrah juga balik dari diri masing masing untuk hati hati karena itu bukan wilayah kita, selain itu juga tourleader memantau kita dalam berpergian, karena dilarang untuk berpergian sendiri, juga selain itu untuk berkunjung disuatu tempat ditemani oleh tourleader agar kita selalu dalam keadaan aman”* (Trisyantina, wawancara, 2024). Bahwasanya PT. AQM memberikan asuransi apabila terjadi suatu hal yang dirugikan, jamaah menyatakan selama perjalanan ibadah umrah berlangsung tidak ada terjadi permasalahan, jamaah juga dipantau oleh tourleader jika berpergian dan dihibmabau untuk tidak berpergian sendirian demi keamanan jamaah.

Dwi Adinda Puspitasari menyatakan: *“Aman sih, tourluder selalu memastikan jamaahnya, seperti kalo izin ke kamar mandi pasti ditunggu hingga selesai, itu semua wajib lapor yang harus selalu ngabarin ke tourleader jamaah mau kemana, bahkan waktu sakit pak ustad selalu ikut bantu, gak ada obat dari PT. Aqm, hanya obat pribadi seperti contohnya minyak angin, dan jika ada obat khusus tourleader bantu carikan”* (Dwi Adinda Puspitasari, wawancara, 2024). Bahwasanya PT. AQM memberikan keamanan kepada jamaah terlihat dari pernyataan jamaah bahwasanya *tourleader* memastikan jamaah jika ingin berpergian, *tourleader* juga mencari obat jamaah yang sakit agar jamaah bisa menyelesaikan rangkaian ibadah umrah dengan aman dan tubuh sehat.

Mahyuddin menyatakan: *“Memang perjalanan kami tidak dipantau dokter, tapi kito dalam satu kelompok itu saling bahu membahu, kalo PT.AQM lebih memonitor ketika kita pelaksanaan ibadah, dan selama perjalanan sehat selalu, dalam perjalanan juga aman tidak merasa terancam, dari PT.AQM tidak menjelaskan asuransi, tapi jelas didalam buku panduan resiko sakit, atau kematian diberikan jaminan oleh PT. AQM”* (Mahyuddin, wawancara, 2024). Bahwasanya PT. AQM memberikan kualitas keamanan yang menjamin keselamatan jamaah dan selama perjalanan ibadah umrah, dalam satu kelompok selama perjalanan ibadah umrah saling membantu. Sedangkan *tourleader* PT. AQM lebih memonitor, dalam perjalanan juga aman dan tidak merasa terancam.

Pernyataan yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwasanya PT. Anugrah Quba Mandiri Kota Bengkulu telah memiliki kebijakan yang menjamin keamanan jamaah untuk bebas dari bahaya, dan resiko dengan telah terdaftarnya PPIU dan PPIH. PT. AQM menyediakan pihak khusus yang menjaga, merespon kebutuhan dan masalah jamaah selama perjalanan, juga memberikan asuransi apabila terjadi suatu hal yang dirugikan seperti kecelakaan dan kesehatan kepada jamaah, dan *tourleader* selalu memastikan jamaah jika ingin berpergian.

5) Kredibilitas (*Kredibility*)

Merupakan bentuk sifat jujur serta dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup atas nama perusahaan hingga reputasi perusahaan. Untuk mengetahui kredibilitas PT. AQM dalam keterbukaan kepada jamaah mengenai pengeluaran biaya selama perjalanan umrah. Maka dilakukanlah wawancara. Yuningsih menyatakan: *“Mengenai biaya tentunya kami*

jelaskan sebelum jamaah melakukan pendaftaran, dengan dana yang dipilih maka konsumen akan mendapatkan fasilitas yang telah sesuai dengan harga, selain itu juga jamaah dijelaskan berapa pengeluaran biaya yang akan dibutuhkan selama berada dimakkah, dan pihak PT. AQM akan menjelaskan jika pembayaran telah dilunaskan maka jamaah bisa melaksanakan pemberangkatan” (Yuningsih, wawancara, 2024). Bahwasanya jamaah dijelaskan secara detail mengenai pengeluaran biaya yang akan dikeluarkan, dengan hal ini jamaah bisa lebih leluasa untuk mengambil paket umrah yang telah disediakan.

Silvana menyatakan: “Ketika jamaah telah melakukan perjalanan umrah, maka jamaah tidak perlu adanya lagi biaya tambahan kecuali memang terjadi suatu hal yang mendesak, yang mewajibkan jamaah untuk mengeluarkan dana tambahan, namun dari Aqm tentunya telah mengatur semua dana jamaah sehingga jamaah mengerti kemana dana itu disalurkan” (Silvana,wawancara, 2024). Bahwasanya sebelum berlangsungnya ibadah umrah, mengenai pengeluaran biaya dijelaskan secara rinci dan memberikan penjelasan kepada konsumen, sehingga ketika jamaah telah sampai di Madinah, Makkah jamaah tidak melakukan biaya tambahan.

Samsilawarni menyatakan: “Paket 39jt, telah sesuai dan yang diambil dikantor cuma koper, selain itu ada biaya yang lain yaitu ikat pinggang kain ihram yang biayanya tidak masuk dihitung 39jt itu, tapi tidak wajib untuk dibeli, jadi bayar lagi diluar dari paket pemberangkatan umrah” (Samsilawarni, wawancara, 2024). Bahwasanya semua paket telah diberikan pada paket 39jt tersebut, namun perlengkapan umrah ini ada pengeluaran biaya tambahan yang tidak wajib beli, yaitu sabuk pengencang kain ihram untuk kaum laki laki, sabuk pengencang kain ihram yang dikhususkan oleh laki laki sehingga akan ada biaya tambahan untuk jamaah yang membutuhkannya.

Trisyantina menyatakan: “Sebelum pemberangkatan, pihak PT. AQM menjelaskan fasilitas paket yang akan kita pilih, dengan biaya yang cukup besar akan dijelaskan apa aja yang kita dapat. Penjelasan hotel, pesawat, makan, tambahan jalan jalan ada biaya tambahan, tidak dicover harga paket umrah, membayar ongkos transportasi bis masing masing, dan jalan jalan tambahan tidak diwajibkan, dengan tambahan 100 ribu per-orang” (Trisyantina, wawancara, 2024). Bahwasanya PT. AQM menjelaskan mengenai paket yang akan diambil, Penjelasan hotel, pesawat, serta makan ketika di tanah suci, juga terdapat biata tambahan untuk jalan jalan tidak dicover dengan harga paket dengan adanya biaya tambahan 100 ribu perorang untuk biaya transportasi bus, jalan jalan tidak diwajibkan untuk ikut, artinya ada juga jamaah yang tetap stay di hotel.

Dwi Adinda Puspitasari menyatakan: “PT. AQM menjelaskan tentang paket yang kita ambil, tapi pas udah di saudi ada biaya tambahan, adanya kegiatan yang diluar jadwal, dengan melakukan jalan jalan tambahan tapi enggak diwajibkan dengan bayar uang sebesar 100 ribu perorang untuk membayar sewa Bus, kemudian ada juga biaya tambahan ketika kelebihan muatan, walaupun kita gak berlebih kita tetap ikutan semua sumbangan sebesar 50 ribu perorang.Ada yang kecewa nya lagi sama aqm itu, dulu sempat di minta uang meningitis, udah transfer buat 3 orang 1,1jt, trus tiba tiba peraturan berubah ga ada meningitis lagi, tapi uangnya ga bisa di klaim dengan alasan dananya gak ada sampai ke kantor, terus pihak PT.AQM kayak acuh, cuek ga ada menindak lanjuti” (Dwi Adinda Puspitasari, wawancara, 2024). Bahwasanya dalam perjalanan umrah berlangsung terdapat biaya tambahan yang sebelumnya tidak diberitahukan seperti jalan jalan tambahan dengan membayar 100 ribu perorang namun tidak wajib, dan bagasi pesawat yang berlebihan membuat jamaah harus membayar lagi walau jamaah tersebut tidak membawa barang yang berlebihan. Selain itu jamaah juga menyatakan adanya miskomunikasi antara jamaah dengan pihak PT. AQM yang dimana adanya dana yang seharusnya dikembalikan lagi karena adanya peraturan terbaru yang

menyatakan jamaah umrah indonesia tidak perlu lagi vaksin meningitis, sedangkan disisi lain jamaah ini telah memberikan dana vaksin meningitis, saat dana tersebut dimintai kembali PT. AQM menyatakan bahwasanya jamaah tersebut tidak ada melakukan pembayaran dikantor AQM.

Mahyuddin menyatakan: *“PT. AQM menjelaskan kepada kami ketika memilih paket yang ingin diambil. Alhamdulillah mulai dari awal hingga pulang tidak ada biaya tambahan, semua perjalanan ibadah umrah sudah termasuk dana yang telah dibayar sebelum nya, dari pulang dan pergi tidak ada dana tambahan, hanya saja ada tawaran dari PT. AQM untuk membeli ikat pinggang kain ihram seharga 50 ribu, tidak wajib untuk dibeli, menawarkan jika dibutuhkan saja”* (Mahyuddin, wawancara, 2024). Bahwasanya PT. AQM telah terbuka atas dana yang telah disalurkan dari jamaah dan bertanggung jawab atas hak hak jamaah sesuai dengan perjanjian yang telah diberikan.

Pernyataan yang telah dilakukan mengenai pengeluaran biaya ketika perjalanan umrah dapat ditarik kesimpulan bahwasanya PT. AQM sebelum perjalanan dilakukan, pihak PT. AQM menjelaskan secara detail mengenai pengeluaran biaya yang akan dikeluarkan selama perjalanan umrah, namun pengeluaran biaya yang dijelaskan ada juga beberapa dana yang tidak termasuk dalam penjelasan yang pada akhirnya jamaah harus membayar biaya tambahan yang diperlukan, contohnya yaitu dalam penjelasan jamaah adanya tambahan biaya yang harus dikeluarkan dengan membayar 100rb per orang namun tidak wajib, karena adanya tour tambahan ketika di makkah namun jamaah tidak diwajibkan untuk ikut kegiatan ini, apabila ada jamaah yang ingin mengikuti tour tambahan maka harus membayar uang sewa bus. Selain itu jamaah juga menyatakan adanya miskomunikasi antara jamaah dengan pihak PT. AQM yang dimana adanya dana yang seharusnya dikembalikan lagi karena adanya peraturan terbaru yang menyatakan jamaah umrah indonesia tidak perlu lagi vaksin meningitis, sedangkan disisi lain jamaah telah memberikan dana vaksin meningitis, yang pada akhirnya dana jamaah tersebut tidak dapat diambil kembali dengan penjelasan dari PT. AQM bahwasanya jamaah tidak memiliki riwayat transaksi.

4. KESIMPULAN

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Anugrah Quba Mandiri Kota Bengkulu terhadap jamaah ibadah umrah yang berkenaan dengan Keandalan, Daya Tanggap, Bukti Fisik, Empati, dan Kredibilitas. Keandalan dalam memberangkatkan dan menuntun jamaah ibadah umrah telah dikatakan baik karena PT. Anugrah Quba Mandiri Kota Bengkulu menuntun jamaah sesuai dengan tanggung jawab yang mereka janjikan, yaitu menuntun jamaah untuk memenuhi panggilan Allah SWT. hingga pulang ke Indonesia. Dan juga keandalan dalam memberangkatkan jamaah dilakukan telah sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan. Daya Tanggap PT. Anugrah Quba Mandiri Kota Bengkulu dalam melayani jamaah dengan cepat tanggap telah dikatakan baik karena PT. AQM membantu serta mengarahkan para jamaah umrah untuk melengkapi persyaratan yang diperlukan dengan cepat. Bukti Fisik yang diberikan oleh PT. Anugrah Quba Mandiri Kota Bengkulu telah dikatakan baik karena telah memberikan fasilitas yang sesuai dengan harga yang jamaah bayar, dari fasilitas ketika manasik hingga fasilitas ketika perjalanan ibadah umrah telah diberikan sesuai dengan yang dijanjikan. Empati PT. Anugrah Quba Mandiri Kota Bengkulu terhadap jamaah umrah telah dikatakan baik karena peduli dengan keamanan mulai dari bebas bahaya dan resiko kepada jamaah dengan memberikan asuransi perjalanan untuk jamaah seperti kecelakaan dan kesehatan. Kredibilitas PT. Anugrah Quba Mandiri Kota Bengkulu kepada konsumen atas keterbukaannya mengenai pengeluaran biaya terbilang cukup baik karena biaya yang dikeluarkan oleh jamaah telah sesuai dengan perjanjian paket biaya yang dipilih, sehingga jamaah tidak lagi adanya biaya tambahan. terdapat kesalahan yang terjadi yaitu dana vaksin

meningitis yang telah diberikan oleh salah satu jamaah tidak dapat diambil kembali sedangkan vaksin meningitis tidak lagi diwajibkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amnia Salma. (2024). Kemenag Umumkan Daftar Jamaah Yang Masuk Alokasi Kuota Haji Regular 1445H/2024 M",8 Januari 2024<<https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/kemenag-umumkan-daftar-jamaah-yang-masuk-alokasi-kuota-haji-reguler-1445-h-2024-m>>. [Diakses,9 Agustus 2024]
- Azwar, S. (2010). Metode Penelitian Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2009. *Reabilitas dan Validitas. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.*
- Chaniago, H. (2020). Analisis kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga pada loyalitas Konsumen nano store. *International Journal Administration, Business and Organization, 1(2)*, 2020.
- Departemen Agama, R. I. (2010). Al-Qur'an dan Terjemahannya Al-Hikmah. Bandung: CV Penerbit DiponegoDaryanto.
- Dwi, A. P. (2024). 'Jamaah Umrah Aqm', *Wawancara*, 20.07.2024, 11:21.
- Hanim, N. I. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Di Al-Marwah Trans Tour Travel Umroh Ponorogo* (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).
- H. Maftul, I. (2003). *Bimbingan Manasik Haji, Umrah Dan Ziarah Bagi Petugas Haji*. Jakarta: Departemen Agama RI.
- Normasari, S., Kumadji, S., & Kusumawati, A. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 6(2).
- Mahyuddin, 'Jamaah Umrah Aqm', *Wawancara*, 23.07.2024, 20:13.
- Milles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). Analisis Data Kualitatif. Jakarta, Universitas Indonesia
- Moenir, A. S. (2008). Manajemen pelayanan umum di Indonesia.
- Moleong, L. J. (2007). Metodologi penelitian kualitatif edisi revisi.
- Noor, M. (2018). Haji dan Umrah. *Jurnal Humaniora Teknologi*, 4(1).
- Rozzaku, K., & Ritonga, H. J. (2023). Manajemen Pelayanan dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji & Umroh Pada PT. Ameera Mekkah Kota Medan. *Al-Mada*, 574-585.
- Rusby, Z. (2022). Analisis Pelayanan Ibadah Umroh Pada Perusahaan Jasa Penyelenggara Umroh Di Kota Pekanbaru. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 5(1).
- Salim, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan

Pelanggan dan Dampaknya Pada Reputasi Perusahaan (Studi Empiris pada Perusahaan Travel Umroh dan Haji di Jakarta Timur). *EKOBISMAN: Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen*, 4(2), 110-125.

Samsilawarni. (2024). 'Jamaah Umrah Aqm', *Wawancara*, 13.07.2024, 17:05

Silvana. (2024). 'Tourleader Aqm', *Wawancara*, 26.07. 2024, 16:36

Siagian, D. (2000). *Metode statistika untuk bisnis dan ekonomi*. Gramedia Pustaka Utama.

Tanzeh, A. (2011). *Metodologi penelitian praktis*.

Tjiptono, F. (2017). *Service Management*, 3rd Edn. Yogyakarta: Andi.

Trisyantina. (2024). 'Jamaah Travel Aqm', *Wawancara*, 15.07.2024, 19:07.

Widiayunita, M. (2023). Pertanggungjawaban Hukum Biro Penyelenggara Perjalanan Haji Khusus Terhadap Pelaksanaan Perjanjian Pemberangkatan Calon Jamaah Haji Khusus. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(5), 8567-8580.

Yuningsih. (2024). 'Manager Aqm', *Wawancara*, 30.07.2024, 14:30

Zuriah, N. (2006). *Metodologi penelitian sosial dan pendidikan teori aplikasi*.