

Manajemen Strategi Pelayanan SERVQUAL Ibadah Umrah Pada Jemaah Disabilitas Fisik PT. Harum Bina Wisata, Indramayu

**Auliatul Faizah*, Kurnia Muhajarah, Yuyun Affandi,
Anasom, Abdul Rozaq, Abdul Sattar**

Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, Indonesia

*2101056055@student.walisongo.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the management of SERVQUAL service strategies in Umrah worship for physically disabled pilgrims at PT. Harum Bina Wisata, Indramayu. To ensure that physically disabled pilgrims can perform Umrah worship smoothly and solemnly, PT. Harum Bina Wisata has developed a special strategy that focuses on meeting the needs of pilgrims with physical disabilities. The methodology used in this study is descriptive qualitative, which is based on field analysis. Data were collected through direct observation, interviews with (managers, staff of PT. Harum Bina Wisata, and physically disabled pilgrims), and documentation which was then analyzed thematically to evaluate the effectiveness of the implementation of the five dimensions of SERVQUAL: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results of the study indicate that the main strength of the bureau lies in its experience and deep understanding of the needs of physically disabled pilgrims. The tangible dimension is reflected in disability-friendly facilities, such as wheelchairs, hotel accessibility, and safe and comfortable transportation. The reliability and assurance dimensions are seen in the consistency of service and the ability of staff to ensure the safety and comfort of pilgrims during the trip. Responsiveness is demonstrated through the bureau's ability to respond to sudden needs, while empathy is seen in a personal approach that fosters a sense of appreciation among pilgrims. Although the results show quite high satisfaction, a significant challenge faced is the limited number of workers with special skills in serving pilgrims with physical disabilities. Therefore, it is recommended to develop special training for staff, improve the quality and quantity of facilities, and collaborate with disability organizations to improve the quality of service. This study is expected to provide a significant contribution in creating a more inclusive and quality Umrah service for pilgrims with physical disabilities at PT. Harum Bina Wisata.

Keywords: Management, Service Strategy; SERVQUAL; Umrah Worship; Pilgrims with Physical Disabilities; PT. Harum Bina Wisata

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen strategi pelayanan SERVQUAL dalam ibadah Umrah bagi jemaah disabilitas fisik pada PT. Harum Bina Wisata, Indramayu. Untuk memastikan jemaah disabilitas fisik dapat menjalankan ibadah Umrah dengan lancar dan khusyu, PT. Harum Bina Wisata telah menyusun strategi khusus yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan jemaah penyandang disabilitas fisik. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yang didasarkan pada analisis lapangan. Data dikumpulkan melalui observasi secara langsung, wawancara dengan (manajer, staf PT. Harum Bina Wisata, serta jemaah disabilitas fisik), dan dokumentasi yang kemudian dianalisis secara tematik untuk mengevaluasi efektivitas penerapan lima dimensi SERVQUAL: *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kekuatan utama biro terletak pada

pengalaman dan pemahaman yang mendalam mengenai kebutuhan jemaah disabilitas fisik. Dimensi *tangible* tercermin dari fasilitas yang ramah disabilitas, seperti kursi roda, aksesibilitas hotel, dan transportasi yang aman dan nyaman. Dimensi *reliability* dan *assurance* terlihat dalam konsistensi layanan dan kemampuan staf dalam memastikan keamanan serta kenyamanan jemaah selama perjalanan. *Responsiveness* ditunjukkan melalui kemampuan biro merespon kebutuhan mendadak, sementara *empathy* terlihat dalam pendekatan personal yang menumbuhkan rasa dihargai di kalangan jemaah. Meskipun hasil menunjukkan kepuasan yang cukup tinggi, tantangan signifikan yang dihadapi adalah terbatasnya jumlah tenaga kerja dengan keterampilan khusus dalam melayani jemaah disabilitas fisik. Oleh karena itu, disarankan untuk mengembangkan pelatihan khusus bagi staf, meningkatkan kualitas dan kuantitas fasilitas, serta berkolaborasi dengan organisasi disabilitas untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi signifikan dalam menciptakan layanan umrah yang lebih inklusif dan berkualitas bagi jemaah disabilitas fisik di PT. Harum Bina Wisata.

Kata Kunci: Manajemen, Strategi Pelayanan; SERVQUAL; Ibadah Umrah; Jemaah Disabilitas Fisik; PT. Harum Bina Wisata

Pendahuluan

Indonesia merupakan populasi Islam terbesar di dunia, karena mayoritas masyarakatnya beragama Islam. Setiap Muslim di Indonesia bercita-cita untuk menunaikan ibadah Haji dan Umrah. Meskipun demikian, status Indonesia sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia mengakibatkan pembatasan kuota Haji, sehingga masyarakat lebih memilih untuk berangkat umrah sebagai jalan alternatif. Hal ini dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia dan para pembisnis travel haji dan umrah.

Haji adalah ibadah yang dilakukan dengan cara mengunjungi Baitullah sebagai tempat untuk menunaikan amalan tertentu pada waktu yang telah ditentukan sebagai bentuk ketaatan terhadap panggilan Allah SWT (Affandi, 2021). Oleh karena itu haji merupakan suatu kewajiban bagi siapapun yang mampu melakukannya, berdosa jika tidak melakukannya dan bagi siapapun yang melakukannya akan mendapat pahala.

Umrah adalah ibadah yang dilakukan dengan cara mengunjungi Baitullah harus dilakukan diluar bulan haji dengan rangkaian amalan seperti thawaf, sa'i, dan tahalul (Ubaidillah, 2023). Permasalahan terkait ibadah umrah turut mengalami perubahan yang cukup signifikan seiring dengan meningkatnya jumlah jemaah umrah yang merupakan dampak dari lamanya antrian keberangkatan haji. Sementara itu, peningkatan jumlah jemaah umrah menjadi kabar baik khususnya bagi pihak swasta yang menyelenggarakan layanan ibadah umrah (Jamil Abdul, Mohammad Sulthon, Murtadho Ali, 2020)

. Biro travel Haji dan Umrah merupakan perusahaan yang menangani semua kebutuhan perjalanan seperti pengaturan akomodasi, transportasi, pendaftaran, dan pelayanan agar jemaah khusyu dalam beribadah dengan syariat fiqh islam. Perkembangan biro travel haji dan umrah semakin pesat karena adanya persaingan antar penyelenggara, harus mampu menawarkan layanan dan kualitas yang berbeda dengan yang ditawarkan oleh pesaing lain. Salah satu cara yaitu dengan menyediakan layanan, memberikan bimbingan dalam perjalanan, dan memberikan bantuan khusus kepada jemaah umrah yang mengalami disabilitas fisik (Rohimat & Sudrajat, 2023). Sehingga di daerah Indramayu terdapat biro travel haji dan umrah yang dapat menangani semua kebutuhan perjalanan tersebut yang sudah diakui secara izin resmi.

Istilah difabel berasal dari bahasa Inggris yaitu *Difable (Different Ability)* menggambarkan individu dengan kemampuan yang berbeda. Istilah ini bersifat inklusif karena mencakup seluruh ragam perbedaan kemampuan, serta menekankan pada potensi yang dimiliki seseorang bukan pada kekurangannya. Penggunaan difabel bertujuan untuk menghilangkan stigma negatif dan perlakuan diskriminatif yang kerap dialami oleh penyandang disabilitas (Miftahul, Umam & Arifin, 2019). Sementara itu, disabilitas fisik merujuk pada individu yang memiliki hambatan dalam fungsi tubuh seperti; keterbatasan dalam gerak, penglihatan, pendengaran, maupun kemampuan berbicara. Istilah ini biasanya digunakan dalam konteks klasifikasi dan merupakan salah satu bentuk khusus dari kategori difabel yang berfokus pada gangguan fisik atau motorik secara spesifik (Agustina & Debora Valentina, 2023). Seseorang yang memiliki keterbatasan terhadap gangguan fisik atau mental dapat berdampak pada kemampuan mereka dalam menjalankan aktivitas yang biasa dilakukan sehari-hari, serta mengalami hambatan dalam berpartisipasi secara penuh (Nanda & Herawati, 2021).

Ada beberapa jenis disabilitas, diantaranya yaitu; disabilitas fisik merupakan cacat yang menyebabkan fungsi fisik (penglihatan seseorang, cara berbicara seseorang, dan kurangnya pendengaran), disabilitas mental merupakan cacat yang menyebabkan perbedaan mental dan perilaku seseorang sehingga kesulitan pada saat melakukan aktivitas sehari-hari, (cacat bawaan lahir, dan masalah pada kesehatan seseorang), disabilitas sensorik merupakan cacat yang menyebabkan salah satu dari lima fungsi sensorik, seperti halnya; tuna rungu (hambatan pendengaran), tuna wicara (hambatan bicara), tuna netra (hambatan penglihatan). Tidak semua calon jemaah, peserta haji dan umrah dalam kondisi fisik yang sehat, terdapat beberapa jemaah yang mempunyai keterbatasan fisik dalam melaksanakan berbagai aktivitas ibadah haji dan umrah dinamakan sebagai jemaah disabilitas (Soleha & Sirin, 2024).

PT. Harum Bina Wisata merupakan biro travel haji dan umrah yang sudah diakui secara resmi dan menyediakan pelayanan bagi jemaah disabilitas fisik. Dalam penelitian ini selama masa rentang dari Tahun 2022-2024 terdapat 32 jemaah disabilitas fisik yang menghadapi tantangan karena faktor usia, sakit, kondisi bawaan dari lahir. Jemaah yang mengalami disabilitas fisik akan kesulitan dalam melakukan beberapa kegiatan pada saat melaksanakan ibadah haji maupun umrah. Maka dari itu sangat penting bagi biro travel haji dan umrah untuk membuat strategi agar bisa memberikan pelayanan yang eksklusif dan terbaik bagi jemaah haji maupun umrah yang mengalami disabilitas fisik. Melalui layanan yang eksklusif dan terbaik yang diberikan oleh PT. Harum Bina Wisata kepada jemaah dapat memberikan kepuasan kepada jemaah umrah yang mengalami disabilitas fisik. PT. Harum Bina Wisata dapat meningkatkan kepuasan secara signifikan dan memberikan pengalaman umrah yang baik kepada jemaah. Seseorang dengan gangguan fisik, intelektual, mental, dan sensorik yang berkepanjangan dapat menghambat partisipasi secara penuh (Ashar, Ashila, Inatsan, & Pramesa, Nadia, 2019).

Dalam Undang-Undang No. 8 tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas Fisik, mengkategorikan bahwa penyandang disabilitas merupakan seseorang yang mengalami keterbatasan pada fisik, mental, intelektual, dan sensorik. Adapun korelasi dengan strategi pelayanan ibadah umrah bagi jemaah disabilitas fisik yaitu sebagai berikut; Pasal 2, 4, 5 (Ketentuan Umum, Ragam Penyandang Disabilitas, Hak Penyandang Disabilitas) Jemaah disabilitas fisik harus mendapatkan pelayanan yang sama seperti jemaah lainnya tanpa hambatan administratif atau finansial yang berlebihan. Pasal 14 (Hak Keagamaan untuk Penyandang Disabilitas) Jemaah disabilitas fisik berhak mendapatkan kemudahan dalam menjalankan ibadah, termasuk aksesibilitas dalam transportasi, akomodasi, serta sarana dan prasarana di Tanah Suci. Pasal 19, 20, 21 (Hak Pelayanan Publik, Hak perlindungan dari Bencana, Hak Habilas dan Rehabilitas) biro perjalanan haji dan umrah perlu

menyediakan fasilitas ramah disabilitas seperti kendaraan dengan akses kursi roda, pemandu khusus, serta penginapan dengan fasilitas yang mendukung kebutuhan disabilitas. Dalam memastikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan, penyandang disabilitas dapat dikategorikan sebagai berikut: Disabilitas Fisik (Menggunakan kursi roda atau alat bantu jalan, memerlukan bantuan dalam mobilitas selama perjalanan dan pelaksanaan ibadah umrah), Disabilitas Sensorik (Tidak ada jemaah dengan keterbatasan mental yang terdata dalam pelayanan pada biro), Disabilitas Intelektual (Tidak ada jemaah dengan keterbatasan intelektual yang terdata dalam pelayanan pada biro), Disabilitas Mental (Tidak ada jemaah dengan keterbatasan sensorik, seperti tunanetra, tunarungu, tunawicara yang terdata dalam pelayanan pada biro).

Untuk mengatasi tantangan ini, penggunaan alat bantu (kursi roda) sangat penting untuk memfasilitasi aktivitas penyandang disabilitas (Putri, Asyifa, Ar'rifqu & Halim, 2022). Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan ialah suatu kegiatan yang berfokus pada penyediaan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan para pelanggan untuk mencapai kepuasan mereka, strategi ini menempatkan pelanggan sebagai prioritas dengan memberikan pengalaman yang konsisten dan berorientasi pada kepuasan. Setiap individu memiliki kemampuan yang berbeda sebagai bagian dari keberagaman manusia. Dengan demikian, penting untuk mendukung penyandang disabilitas dengan menyediakan aksesibilitas dan sumber daya yang memadai bagi jemaah. Selain itu, kesetaraan harus diperhatikan dengan memahami bahwa hambatan tidak hanya berasal dari kondisi individu, akan tetapi juga dari faktor lingkungan dan sosial yang kurang mendukung.

Penelitian mengenai Manajemen Strategi Pelayanan *SERVQUAL* Ibadah Umrah Pada Jemaah Disabilitas Fisik masih terbatas. Penelitian *SERVQUAL* yang digunakan dalam penelitian ini sebagai kerangka analisis untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi layanan. Meskipun *SERVQUAL* sering digunakan dalam penelitian kuantitatif, dalam penelitian ini menggunakan kualitatif, pendekatan tersebut diterapkan secara eskplanatori untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan bukan dalam bentuk pengukuran statistik. Berdasarkan dari beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa beberapa biro tour & travel telah menerapkan strategi pelayanan khusus, namun belum secara spesifik membahas tantangan dan kebutuhan jemaah. Maka perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengidentifikasi strategi pelayanan yang optimal guna untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan jemaah umrah. Penelitian-penelitian ini mengutamakan pentingnya pemahaman yang mendalam terhadap kebutuhan spesifik jemaah disabilitas, pemberian pendampingan khusus, serta penyesuaian fasilitas dan layanan demi memastikan kenyamanan serta kelancaran pada saat melaksanakan ibadah umrah. Hal tersebut didasarkan pada temuan dari penelitian sebelumnya, terutama penelitian yang dilakukan oleh Herwidi & Amin, yang menunjukkan bahwa PT. Hajar Aswad Mubaraq menawarkan layanan khusus bagi jemaah umrah penyandang disabilitas melalui beragam strategi pelayanan. Hal ini terlihat dari penyambutan yang dilakukan sejak pertama dan prioritas jemaah disabilitas, baik selama profesi manasik di tanah air maupun saat menjalankan ibadah di Tanah Suci. Biro ini menjamin bahwa jemaah disabilitas mendapatkan perlakuan yang setara dengan jemaah lainnya tanpa membedakan (Ortega, Herwidi & Amin, 2023).

Penelitian yang dilakukan oleh Nahar, menyatakan bahwa PT. Alia Wisata menerapkan strategi pelayanan umrah bagi jemaah penyandang disabilitas menjamin pengalaman ibadah yang lancar, tertib, aman, dan menyenangkan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perusahaan ini terus mengembangkan kinerja karyawan melalui berbagai pelatihan, menerima kritik dan masukan langsung dari jemaah, serta melakukan

perbaikan dan penambahan sarana dan prasarana yang tersedia. Sementara itu, PT. Dhiyaa El Haramain El Mubarak telah menjalankan strategi pelayanan yang sesuai untuk meningkatkan kepuasan para jemaah berkebutuhan khusus (Romadoni, Ayu, & Kamila, 2024). Penelitian yang dilakukan oleh Maratus, menyatakan bahwa PT. Dhiyaa El Haramain El Mubarak telah menerapkan strategi pelayanan yang efektif. Hal ini terlihat dari pelayanan yang diberikan sejak tahap pertama, mulai dari menjawab pertanyaan jemaah, proses pendaftaran, hingga pelaksanaan ibadah umrah dengan pelayanan yang maksimal. Mereka juga memprioritaskan jemaah disabilitas baik di Tanah Suci, serta memastikan tidak ada perbedaan perlakuan antara jemaah disabilitas dan jemaah lainnya. Strategi pelayanan yang diterapkan mencakup pemahaman terhadap karakter dan kebiasaan jemaah disabilitas, pendampingan khusus, serta pemenuhan kebutuhan khusus mereka (Soleha & Sirin, 2024). Penggunaan *SERVQUAL* pada ibadah umrah sangat penting karena mencakup aspek-aspek utama yang berpengaruh terhadap kepuasan jemaah. Penelitian mengenai penerapan *SERVQUAL* dalam pelayanan ibadah umrah bagi jemaah disabilitas fisik masih sedikit dilakukan. Layanan yang tidak memadai berpotensi menghambat kekhusyukan pada saat beribadah. Maka penulis memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian lanjutan dengan judul Manajemen Strategi Pelayanan *SERVQUAL* Ibadah Umrah Pada Jemaah Disabilitas Fisik PT. Harum Bina Wisata, Indramayu. Teori diatas sangat relevan dengan penelitian ini, karena dapat mengoptimalkan kualitas layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan khusus jemaah, seperti penyediaan alat bantu, pendampingan khusus, membangun kepercayaan, serta loyalitas jemaah dengan menciptakan pengalaman ibadah yang aman, nyaman, dan inklusif.

Menurut Zeithaml berpendapat bahwa strategi pelayanan ialah untuk mencapai kualitas pelayanan yang prima pimpinan biro perlu bimbingan kepada staf biro atau bawahan, pembangunan fasilitas dapat diakses dengan mudah, serta untuk meningkatkan ketersediaan layanan yang ada (Ikhsan, Wandu, 2022). Teori Zeithaml yang diuraikan dalam penulisan ini berfokus pada strategi pelayanan, khususnya melalui dimensi *SERVQUAL*. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini masih perlu dilakukan untuk mengetahui permasalahan; Bagaimana strategi pelayanan PT. Harum Bina Wisata dalam memenuhi lima dimensi *SERVQUAL* (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) bagi jemaah disabilitas fisik, dan bagaimana upaya perbaikan pelayanan terhadap banyaknya jemaah disabilitas fisik pada PT. Harum Bina Wisata yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan jemaah disabilitas fisik dalam melaksanakan ibadah umrah. Strategi pelayanan PT. Harum Bina Wisata berfokus pada pemenuhan lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, dalam melayani jemaah disabilitas fisik. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan masukan yang bermanfaat bagi PT. Harum Bina Wisata untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan jemaah disabilitas fisik.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk memahami strategi pelayanan ibadah umrah bagi jemaah disabilitas fisik pada PT. Harum Bina Wisata, Indramayu. Pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan, menjelaskan, dan menganalisis strategi yang diterapkan oleh biro perjalanan dalam memberikan layanan inklusif bagi jemaah umrah dengan keterbatasan fisik. Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus, yaitu penelitian yang mendalami suatu fenomena dalam konteks nyata secara mendetail. Studi kasus ini berfokus pada strategi pelayanan yang diterapkan oleh PT. Harum Bina Wisata dalam melayani jemaah disabilitas fisik. Sumber data yang digunakan yaitu Primer (Observasi langsung, wawancara dengan manajer, staf, dan

jemaah disabilitas fisik) dan Sekunder (Dokumentasi internal Perusahaan, literatur akademik, dan sumber dari internet). Teknik penentuan informan menggunakan purposive sampling yaitu; dengan manajer dan staf yang terlibat dalam pelayanan jemaah umrah, jemaah umrah dengan disabilitas fisik yang pernah menggunakan layanan PT. Harum Bina Wisata. Instrumen penelitian menggunakan; pedoman wawancara terstruktur, lembar observasi, dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data menggunakan; observasi, wawancara, serta dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model Miles Huberman menyebutkan ada tiga tahapan yaitu; reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan (Mumpuni & Nurbaeti, Rizki, 2019). Reduksi data (Menyortir dan memilih data yang relevan), Penyajian data (Menyusun dalam bentuk narasi, tabel), Menarik Kesimpulan (Mengidentifikasi pola dan temuan utama penelitian).

Hasil dan Pembahasan

1. Manajemen Strategi Pelayanan SERVQUAL

Manajemen adalah sebuah aktivitas yang telah berlangsung dalam menyusun perencanaan, pengaturan, pengawasan, dan pengarahan dengan mengoptimalkan seluruh potensi sumber daya baik dalam tampilan maupun media berbasis suara dan visual (Fabriar, Silvia & Muhajarah, 2021). Strategi merupakan suatu rencana kegiatan yang dirancang dengan baik guna untuk memperoleh tujuan tertentu. Istilah strategi berasal dari bahasa Yunani yang merujuk pada pengetahuan para jendral dalam memenangkan peperangan menggunakan sedikit sumber daya yang tersedia (Sedjati, Retina, 2019). Manajemen strategi merupakan rangkaian tindakan dan langkah yang dilakukan oleh pimpinan guna mencapai hasil yang diinginkan serta kesuksesan organisasi untuk menganalisis kondisi terkini, serta menetapkan kinerja di masa depan, dan mengimplementasikan dan mengevaluasi (Nababan, Gaol, Nasib, Tua, & Agustina, 2023). Proses untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan perlu adanya strategi, sebagai panduan atau pedoman, yang memastikan bahwa metode yang digunakan dapat diperlihatkan dengan jelas (Fabriar, Silvia & Muhajarah, 2021). Menurut Gronroos, pelayanan merupakan kegiatan interaksi antara pelanggan dengan staff biro dalam upaya untuk memecahkan masalah (Ratminto & Septi Winarsih, 2012).

Pelaksanaan ibadah haji dan umrah dapat dikatakan berhasil apabila didukung oleh pelayanan yang maksimal dan berkualitas. Pelayanan adalah suatu mekanisme yang dilaksanakan oleh individu atau kelompok melalui berbagai upaya koordinasi guna mencapai tujuan yang telah ditentukan berdasarkan regulasi (Agustin, Tia & Muhajarah, 2024). Pendekatan yang dapat diterapkan untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh biro terhadap jemaah Penyandang Disabilitas Fisik adalah dengan menggunakan model *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini memungkinkan perbandingan antara dua aspek utama, yaitu ekspektasi jemaah terhadap layanan yang ideal dan penilaian jemaah terhadap layanan yang diterima. Teori Zeithaml yang diuraikan dalam penulisan ini berfokus pada strategi pelayanan, khususnya melalui dimensi *SERVQUAL*. *SERVQUAL* merupakan metode yang dapat diterapkan oleh perusahaan yang menyediakan layanan untuk meningkatkan mutu pelayanan pada perusahaan tersebut. Tujuan utama metode ini adalah untuk mengembangkan pemahaman yang lebih mendalam terhadap kebutuhan layanan sesuai dengan harapan serta pengalaman para konsumen. Menurut pendapat yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry bahwa teori ini wajib berlandaskan pada lima dimensi penting, ialah *Tangible* (keberwujudan), *Realibility* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empaty* (Empati) (Penilasari & Nugraha, 2021).

PT. Harum Bina Wisata berlokasi di Jl. Karang Anyar, Patrol Baru, Kecamatan Patrol, Kabupaten Indramayu, Jawa Barat. PT. Harum Bina Wisata didirikan pada tanggal 15 April 2022, dan telah mendapat izin resmi dari Pemerintah/Kementerian Agama sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dengan surat keputusan (Nomor SK 02930009315790003), Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK 02930009315790004) pada tanggal 15 Agustus 2023. PT. Harum Bina Wisata telah mendapatkan Akreditasi A. PT. Harum Bina Wisata tidak hanya menyediakan paket Haji plus dan Umrah, akan tetapi juga menyediakan paket wisata domestik, dan wisata religi.

H. Rizki Amali Rosyadi S.Psi., M.I.Kom merupakan Direktur Utama pada PT. Harum Bina Wisata. H. Rizki menyatakan bahwa jemaah umrah yang mendaftar di PT. Harum Bina Wisata tidak hanya dari masyarakat Indramayu, akan tetapi banyak jemaah umrah yang mendaftar dari luar wilayah Indramayu.

PT. Harum Bina Wisata memiliki visi menjadi perusahaan unggul kelas dunia dengan pelayanan perjalanan wisata yang nyaman, edukatif, dan profesional. Untuk mencapai visi tersebut, PT. Harum Bina Wisata menjalankan beberapa misi; memberikan pelayanan terhadap seluruh permintaan tour & travel baik dalam negeri maupun luar negeri, menyuguhkan edukasi maupun informasi secara detail dalam pelayanan tour, mengutamakan profesionalitas SDM (Sumber Daya Manusia) perusahaan. Melalui kombinasi visi dan misi, PT. Harum Bina Wisata berusaha menjadi pemimpin pada perusahaan perjalanan wisata dengan standar layanan kelas dunia.

Dalam masa rentang penelitian ini dilakukan dari September 2022 sampai Desember 2024 terdapat 32 jumlah jemaah umrah Penyandang Disabilitas Fisik; 25 diantaranya karena faktor usia >40 Tahun, 7 diantaranya karena faktor sakit dan usia, dan 1 diantaranya karena faktor bawaan dari lahir. Para jemaah umumnya mengalami keterbatasan fisik yang disebabkan oleh proses degeneratif alami, seperti melemahnya otot, menurunnya fleksibilitas sendi, berkurangnya koordinasi tubuh, serta kondisi medis lain yang berkaitan dengan usia lanjut seperti osteoporosis, rematik, atau tekanan darah tinggi. Yang mengakibatkan sebagian besar dari mereka memerlukan alat bantu mobilitas seperti tongkat, kursi roda, atau pendampingan fisik secara langsung dalam menjalankan rangkaian ibadah umrah. Usia menjadi faktor yang mempengaruhi kondisi kesehatan seseorang. Semakin lanjut usia seseorang, semakin beragam pula masalah kesehatan yang mungkin dialaminya. Jemaah umrah yang telah lanjut usia akan mengalami berbagai perubahan pada fisik, kekebalan tubuh, struktur, serta fungsi organ dalam tubuh. Pada seseorang lanjut usia tubuh menjadi lebih rentan terhadap penyakit dibandingkan pada saat usia masih muda (Wahjudi & Putriana, Maya, 2014). Perlu adanya perhatian khusus pada staf dan para pembimbing, serta muthawif yang bekerja sama dengan tim kesehatan untuk melakukan pengawasan khusus terhadap jemaah umrah lanjut usia (Sari, Tri & Muhajarah, 2024).

Jemaah umrah disabilitas fisik karna faktor sakit yang berdampak signifikan terhadap sistem gerak tubuh. Penyakit-penyakit yang menjadi penyebab sakit yaitu; pengapuran, asam urat, stroke (yang menyebabkan kelumpuhan sebagian tubuh), diabetes, yang dapat mengganggu kenyamanan mereka selama ibadah umrah maka perlu penanganan dan pendampingan medis lebih intensif serta memerlukan alat bantu kursi roda untuk mendukung mobilitas selama beribadah. Jemaah umrah disabilitas fisik karna faktor bawaan dari lahir seperti cacat pada bagian kaki atau kelainan bentuk struktur tulang kaki yang berdampak pada mobilitas jemaah sejak dini yang memerlukan penanganan secara khusus dan membutuhkan alat bantu kursi roda. Bahwa usia dan kondisi fisik tidak menjadi penghalang bagi seseorang dalam menunaikan ibadah umrah. Kecintaan mereka kepada Rasulullah SAW menjadi pendorong utama dalam beribadah, menunjukkan keteguhan spiritual yang luar biasa. Hal ini memperlihatkan bahwa aspek

psikologis dan motivasi keagamaan turut berperan dalam mendorong jemaah untuk tetap menunaikan ibadah umrah, meskipun dihadapkan pada keterbatasan fisik. Berikut adalah data jumlah jemaah umrah disabilitas fisik pada PT. Harum Bina Wisata dari Tahun 2022 sampai 2024 yang akan dideskripsikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Jemaah Umrah Disabilitas Fisik PT. Harum Bina Wisata
Tahun 2022-2024

Tahun	Jumlah	Nama Jemaah	Tanggal Keberangkatan	Asal Jemaah	Usia	Faktor Disabilitas Fisik		
						Bawaan Lahir	Sakit	Usia
2022	3	Y1	08-09-2022	Indramayu	71			
		Y2	14-12-2022	Indramayu	68			
		Y3	14-12-2022	Indramayu	60			
2023	21	Y4	15-01-2023	Subang	81			
		Y5	25-01-2023	Indramayu	72			
		Y6	23-02-2023	Subang	57			
		Y7	23-02-2023	Indramayu	75			
		Y8	25-02-2023	Indramayu	71			
		Y9	18-03-2023	Indramayu	60			
		Y10	03-05-2023	Indramayu	69			
		Y11	25-07-2023	Indramayu	60			
		Y12	01-08-2023	Indramayu	46			
		Y13	01-08-2023	Indramayu	64			
		Y14	08-08-2023	Indramayu	79			
		Y15	15-08-2023	Indramayu	72			
		Y16	15-08-2023	Indramayu	70			
		Y17	15-08-2023	Indramayu	73			
		Y18	05-09-2023	Indramayu	71			
		Y19	09-09-2023	Indramayu	56			
		Y20	16-09-2023	Indramayu	72			
		Y21	16-09-2023	Subang	74			
		Y22	09-10-2023	Indramayu	45			
		Y23	09-10-2023	Indramayu	71			
		Y24	12-12-2023	Lebak	79			
2024	8	Y25	17-01-2024	Lampung Selatan	75			
		Y26	17-02-2024	Indramayu	77			
		Y27	24-02-2024	Serang	87			
		Y28	24-02-2024	Serang	71			
		Y29	04-03-2024	Majalengka	63			
		Y30	04-04-2024	Indramayu	56			
		Y31	04-04-2024	Indramayu	72			
		Y32	07-07-2024	Indramayu	70			

Sumber: Data dari PT. Harum Bina Wisata

2. Analisis Manajemen Strategi Pelayanan SERVQUAL Pada Ibadah Umrah Jemaah Disabilitas Fisik PT. Harum Bina Wisata

PT. Harum Bina Wisata adalah biro perjalanan yang melayani pemberangkatan umrah dan haji, dan juga melayani paket perjalanan domestik maupun internasional. Sebagai penyelenggara, biro tersebut menawarkan layanan mulai dari pendaftaran, pengurusan visa sampai pendampingan jemaah pada saat ibadah di Tanah Suci. Pada masa ini banyak biro haji dan umrah muncul dengan harga murah, banyak sekali orang yang tertipu karena tergiur harga murah tanpa berpikir dua kali. PT. Harum Bina Wisata kini hadir di Kabupaten Indramayu, dari permasalahan diatas untuk menjawab kegelisahan banyak orang agar tidak salah pilih biro haji dan umrah. PT. Harum Bina Wisata merupakan pengembangan dari Qonita Wisata.

Tujuan utama PT. Harum Bina Wisata adalah untuk memastikan bahwa jemaah dapat menjalankan ibadahnya dengan tenang, nyaman, dan aman dengan memberikan fasilitas yang terbaik, memberikan pelatihan kepada calon jemaah, dan memberikan pelayanan khusus selama perjalanan. PT. Harum Bina Wisata juga berusaha untuk memastikan bahwa semua jemaah terkhusus jemaah yang mengalami disabilitas khusus, agar memiliki pengalaman yang baik dan nyaman. Berkomitmen untuk memberikan pelayanan profesional tingkat tinggi kepada jemaah disabilitas fisik. Hal ini telah menjadi SOP pada Harum Tour & Travel untuk mengutamakan kepuasan konsumen bagi jemaah yang mengalami disabilitas fisik sebagai prioritas utama. Lima dimensi dalam teori ini yaitu sebagai berikut:

a. *Tangible* (Keberwujudan)

Tangible merupakan kemampuan penyedia layanan dalam membuktikan keberadaannya kepada masyarakat. Bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh provider ditunjukkan pada kualitas sarana dan prasarana perusahaan, termasuk kondisi lingkungan (Saputra, Afifudin, & Pindahanto, 2019). Pelayanan yang berkualitas dapat diidentifikasi melalui tingkat kepuasan jemaah. Hal ini didukung oleh keberadaan tenaga kerja yang profesional, fasilitas yang memadai, serta ketersediaan produk yang sesuai dengan yang diinginkan. Pelayanan yang baik juga mencerminkan tanggung jawab penuh terhadap jemaah mulai dari pendaftaran hingga selesainya pelaksanaan, komunikasi yang efektif, sanggup melayani, pengetahuan yang luas, dan mampu menumbuhkan kepercayaan (Sari, 2021).

Aspek pendukung dalam melakukan pelayanan bagi penyandang disabilitas fisik selalu melibatkan tenaga terlatih dan profesional yang kompeten dan berpengalaman berupaya memberikan pelayanan yang unggul dan baik. Adapun salah satu aspek selain itu ketersediaan sarana dan prasarana yang mampu mendukung staf melakukan pekerjaan mereka ialah menyediakan teknologi seperti komputer, print, dan sarana lainnya untuk keperluan jemaah disabilitas fisik pada saat pendaftaran dan lain sebagainya. Termasuk transportasi, fasilitas ramah disabilitas, kursi roda untuk memudahkan jemaah saat beribadah di Tanah Suci.

Seperti yang dinyatakan oleh Y25 pada wawancara. Y25 merupakan jemaah umrah keberangkatan Tahun 2023 karena faktor sakit dan usia mengalami kesulitan pada saat berjalan harus menggunakan kursi roda dan membutuhkan pendampingan khusus. Salah satu keluarganya ikut dalam menunaikan ibadah umrah sehingga yang mendampingi beliau dari pihak keluarga, beliau selalu bersemangat dalam menunaikan ibadah umrah tanpa henti. Beliau memilih PT. Harum Bina Wisata sebagai biro perjalanan umrah karena fasilitas dan layanannya bisa dipercaya, memastikan bahwa jemaah umrah yang mengalami disabilitas fisik merasa puas dan nyaman.

Y25 menyatakan bahwa pada saat menunaikan ibadah umrah membutuhkan alat bantu seperti kursi roda, PT. Harum Bina Wisata menjamin bahwa setiap jemaah, tanpa

pengecualian dapat menunaikan ibadah umrah dengan aman dan nyaman. Fasilitas yang disediakan oleh biro kepada jemaah sudah sangat baik dan memadai dari berbagai aspek yang diterapkan tidak hanya meningkatkan mutu pelayanan, tetapi juga memberikan pengalaman ibadah jemaah menjadi optimal terkhusus bagi jemaah penyandang disabilitas fisik. Meskipun fasilitas alat bantu seperti kursi roda, dan jemaah harus membayar biaya tambahan untuk mendapatkan jasa pendampingan. PT. Harum Bina Wisata sebaiknya dapat membuat paket khusus dengan layanan lebih lengkap untuk jemaah disabilitas fisik, termasuk kursi roda dan pendorong kursi roda dengan gratis tanpa ada biaya tambahan.

b. Reliability (Kehandalan)

Reliability merupakan kualitas dalam menyajikan layanan secara tepat dan sesuai dengan komitmen, serta memastikan bahwa jasa yang diberikan dilaksanakan sesuai dengan janji dalam waktu yang sudah ditetapkan (Sibarani, 2022). Dengan demikian bahwa pelayanan harus optimal dalam hal kualitas, ketepatan waktu, dan hasil yang sesuai dengan harapan jemaah. Tingkat kepuasan jemaah mengacu pada respons emosional yang timbul sebagai akibat dari pengalaman layanan yang diterima oleh jemaah, dibandingkan dengan ekspektasi mereka (Fatiha, Siti, Nuriya, Affandi, Darissurayya, Rozaq, & Malik, 2025).

Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan jemaah yaitu wawancara kepada Y1. Y1 merupakan jemaah umrah keberangkatan Tahun 2023 karena faktor usia mengalami kesulitan pada saat berjalan harus menggunakan kursi roda dan membutuhkan pendampingan khusus. Fasilitas ibadah pada saat di Tanah Suci cukup mendukung jemaah disabilitas fisik, terutama di Masjidil Haram dan Masjid Nabawi sudah tersedia jalur kursi roda. Namun, di beberapa tempat masih ada keterbatasan akses yang menyulitkan bagi jemaah dengan alat bantu kursi roda.

Staf PT. Harum Bina Wisata belum memiliki sertifikasi khusus untuk penanganan jemaah disabilitas fisik. PT. Harum Bina Wisata juga belum pernah melakukan pelatihan penanganan SDM (Sumber Daya Manusia) yang dilakukan secara khusus bagi jemaah disabilitas fisik, akan tetapi biro tersebut sudah merencanakan pengembangan SDM (Sumber Daya Manusia) pelatihan khusus untuk penanganan ini, agar layanan yang ditawarkan semakin maksimal dan selaras dengan kebutuhan jemaah terkhusus bagi jemaah disabilitas fisik. Berdasarkan analisis diatas bahwa PT. Harum Bina Wisata telah menunjukkan konsistensi dalam menyediakan layanan yang dapat diandalkan. Diharapkan agar dapat meningkatkan kualitas dan kepuasan jemaah disabilitas fisik dan menyediakan layanan yang lebih bermutu dan selaras dengan komitmen mereka dalam memberikan pelayanan ibadah umrah yang maksimal.

c. Responsiveness (Ketanggapan)

Responsiveness merupakan kesiapan dalam melayani pelanggan dan memberikan bantuan secara cepat dan tanggap (Setiyaningrum & Hidayat, 2016). Dalam hal ini mengacu pada cara staf menangani permintaan kebutuhan, menjawab pertanyaan, mengatasi keluhan yang dirasakan oleh para jemaah, serta menerima masukan dari jemaah (Fatiha, Siti, Nuriya et al., 2025). Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan jemaah yaitu wawancara kepada Y3. Y3 merupakan jemaah umrah keberangkatan Tahun 2024 karena faktor usia harus menggunakan alat bantu kursi roda dan membutuhkan pendampingan khusus pada saat menunaikan ibadah umrah. Menurut beliau tidak ada hambatan pada saat menunaikan ibadah umrah, semua fasilitas yang telah diberikan oleh PT. Harum Bina Wisata sangat bagus. Pembimbing dan Muthawif sangat profesional dalam melayani jemaah, jemaah selalu dibimbing dan diawasi dari hotel sampai dengan selesai melaksanakan ibadah umrah khususnya bagi jemaah penyandang disabilitas fisik.

Berdasarkan wawancara dengan Y3 bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. Harum Bina Wisata kepada jemaah umrah penyandang disabilitas fisik sangat baik dan memenuhi standar *SERVQUAL*. Ketanggapan staf dalam memberikan bantuan kepada jemaah sangat penting. Para staf, tim Pembimbing dan Muthawif selalu siap membantu jemaah dengan cepat dan tanggap ketika jemaah memerlukan bantuan, baik selama perjalanan maupun saat pelaksanaan umrah. Pelayanan yang cepat dan tanggap ini menunjukkan kepedulian perusahaan terhadap kenyamanan jemaah, hal ini merupakan wujud nyata perhatian biro dalam menjamin kenyamanan dan kepuasan para jemaah.

d. Assurance (Jaminan)

Assurance merupakan kapasitas dalam membangun kepercayaan dan keyakinan konsumen yang mencakup pengetahuan, kesopanan, serta keterampilan karyawan dalam menanamkan rasa percaya konsumen kepada perusahaan (Hamid, Radji, Djoko, & Ismail, 2020). Dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah dapat dijelaskan sebagai sebuah aktivitas perjalanan yang diorganisir baik oleh pihak penyelenggara yang bekerja sama dengan negara maupun dengan lembaga swasta. Pengaturan tersebut bertujuan untuk menciptakan rasa nyaman dan aman bagi jemaah dalam pelaksanaan ibadah umrah, meskipun mengandung unsur wisata akan tetapi tidak bisa disamakan dengan perjalanan wisata biasa. Perjalanan ibadah umrah yang berfokus pada penghayatan spiritual di Tanah Suci yang memerlukan tingkat keamanan dan kenyamanan yang lebih tinggi. Rasa nyaman dan aman ini sangat penting untuk mendukung kelancaran ibadah para jemaah, mulai dari keberangkatan Indonesia ke Arab Saudi hingga tiba kembali di Tanah Air. Maka dari itu, diperlukan peran aktif dari pihak swasta dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah (Jamil, Abdul, 2020).

Menurut Aris selaku Manajer pada PT. Harum Bina Wisata menyatakan bahwa pada saat di Arab Saudi sudah ada LA (*Land Arrangement*) yang telah bekerjasama dengan PT. Harum Bina Wisata untuk membantu menangani jemaah disabilitas fisik. Mereka selalu berkoordinasi dengan LA (*Land Arrangement*) pada saat di Saudi, seperti contohnya meeting teknis (online) sebelum jemaah berangkat menunaikan ibadah umrah dan juga untuk memastikan persiapan kedatangan jemaah. Dalam menangani permasalahan pada kesehatan PT. Harum Bina Wisata memiliki 3 tahap yaitu pra-keberangkatan (pengecekan awal dengan pengisian form riwayat kesehatan seperti jenis penyakit yang diderita oleh jemaah, pada saat keberangkatan (pihak biro berkoordinasi melalui tim handling), pasca keberangkatan (jika ada permasalahan pada kesehatan jemaah setelah kepulangan menunaikan ibadah umrah, dan mengurus claim asuransi. Kendala yang dihadapi oleh PT. Harum Bina Wisata dalam penyediaan fasilitas ini ialah minimnya kendaraan yang ramah disabilitas bagi penyandang disabilitas fisik pada saat di Tanah Suci. Adapun hambatan penanganan jemaah disabilitas fisik dari segi Internal yaitu pelatihan belum terschedule, adapun dari segi eksternal minimnya informasi pelatihan penanganan untuk jemaah disabilitas fisik (Wawancara, 3 September 2024).

Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan jemaah yaitu wawancara kepada Y4. Y4 merupakan jemaah umrah keberangkatan Tahun 2022 karena faktor usia mengalami kesulitan pada saat berjalan harus menggunakan kursi roda dan membutuhkan pendampingan khusus. Pelayanan dan Fasilitas yang diberikan oleh PT. Harum Bina Wisata sudah cukup baik, terutama adanya bantuan dari tim pada saat membutuhkan akses khusus. Dalam analisis pelayanan ibadah umrah yang ditawarkan oleh PT. Harum Bina Wisata yaitu pelayanan administrasi, pelayanan kesehatan, dan pelayanan akomodasi yang telah dilaksanakan pada biro tersebut sudah berjalan dengan baik dan benar. PT. Harum Bina Wisata berkomitmen untuk memberikan pelayanan profesional tingkat tinggi kepada jemaah disabilitas fisik. Hal ini telah menjadi SOP pada PT. Harum Bina Wisata yang mengutamakan kepuasan

konsumen bagi jemaah yang mengalami disabilitas fisik sebagai prioritas utama. PT. Harum Bina Wisata berusaha dan berkomitmen untuk mengembangkan berbagai strategi dalam memberikan layanan yang terbaik bagi jemaah, khususnya bagi jemaah yang memiliki keterbatasan fisik, dan juga membantu perusahaan agar berhasil dalam menjalankan bisnisnya dengan sukses. Selalu menunjukkan dan membuktikan bahwa staf pada PT. Harum Bina Wisata selalu siap untuk berkomitmen dengan jemaah dan membangun relasi dengan para jemaah. Kenyamanan, keamanan, dan ketentraman dapat dihasilkan dari para jemaah melalui strategi yang baik dan pelayanan yang optimal. Hal ini dapat mengoptimalkan citra pada bisnis yang positif serta mendapatkan peningkatan kepercayaan terhadap jemaah pada biro tersebut.

e. *Empathy* (Empati)

Empathy merupakan perhatian khusus kepada setiap pelanggan secara personal (Setiyaningrum & Hidayat, 2016). Pada saat melaksanakan ibadah umrah jemaah yang mengalami disabilitas fisik akan selalu mendapatkan pendampingan khusus dan jemaah akan menerima banyak perhatian dari segi berbagai aspek seperti pengingat mengenai waktu sholat, thawaf, sa'i, dan lain sebagainya. Sebelum melayani jemaah disabilitas fisik muthawif harus memberikan layanan yang terbaik dan paling sesuai dengan keinginan jemaah tersebut. Hal ini dilakukan agar para jemaah yang mengalami disabilitas fisik dapat dilayani dengan mudah dan para jemaah umrah merasa puas dalam melaksanakan ibadah umrah. Umat Islam mengetahui tata cara pada saat menunaikan ibadah umrah, khususnya untuk jemaah yang mengalami kecacatan fisik. Dengan layanan khusus yang diperlukan, sangat penting untuk menyediakan pendampingan guna untuk membantu jemaah dalam menjalankan ibadah dan berbagi ilmu dengan yang lain.

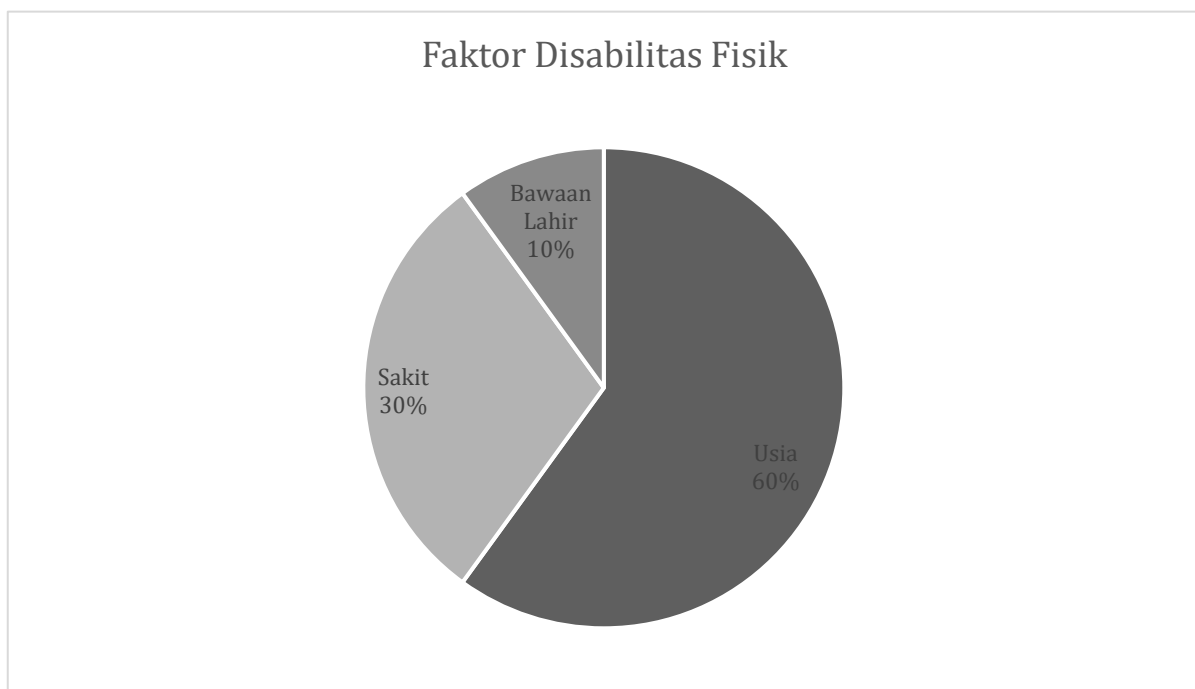
Berdasarkan hasil wawancara dengan PT. Harum Bina Wisata, bahwa pihak biro menyarankan jemaah yang berangkat umrah mandiri harus menyiapkan dana lebih untuk membayar petugas yang membantu mendorong kursi roda (jasa dorong) pada saat melakukan rangkaian ibadah seperti saat shalat, thawaf, sa'i, dari hotel sampai ke hotel lagi. PT. Harum Bina Wisata selalu mengupayakan mencari petugas pendorong kursi roda yang resmi bisa berbahasa Indonesia, apabila pada saat waktu tertentu (tidak sedang melakukan rangkaian ibadah) maka muthawif bekerjasama dengan tour leader yang akan membantu mendorong kursi roda. Dan jika dari pihak keluarga tersebut ada yang berencana ingin menunaikan ibadah umrah, mereka diizinkan untuk mendampingi jemaah tersebut agar mempermudah petugas, petugas hanya mengawasi jika ada jemaah yang membutuhkan bantuan. Pihak biro menyarankan agar keluarga menyediakan pendampingan khusus untuk jemaah yang mempunyai penyakit yang berbahaya. Pendamping khusus ini akan menjaga jemaah untuk membantu mendorong kursi roda jemaah dan memberikan bantuan secara fisik ketika menjalankan dari manasik umrah, shalat, thawaf, sa'i, dan lain sebagainya. PT. Harum Bina Wisata perlu melakukan komunikasi yang mendalam untuk mengetahui jika ada jemaah disabilitas fisik yang menunaikan ibadah umrah mandiri tidak ada yang mendampingi maka pihak biro baik dari *Tour Leader* maupun Muthawif harus ekstra dalam menangani jemaah pada saat proses ke Imigrasi, pemberangkatan dari Indonesia ke Tanah Suci, dan pada saat proses menunaikan ibadah umrah, sampai pulang ke Indonesia.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan jemaah yaitu wawancara kepada Y5. Y5 merupakan jemaah umrah keberangkatan Tahun 2023 karena faktor usia mengalami kesulitan pada saat berjalan harus menggunakan kursi roda dan membutuhkan pendampingan khusus. PT. Harum Bina Wisata sudah memberikan fasilitas yang cukup baik bagi jemaah disabilitas fisik, terutama dalam hal pendampingan selama perjalanan dan beribadah. Para petugas cukup sigap membantu. Strategi yang diberikan oleh Harum Tour & Travel untuk jemaah umrah disabilitas fisik yaitu dengan

memenuhi kebutuhan jemaah disabilitas, apa yang mereka butuhkan untuk keperluan ibadah umrah maka pihak travel berupaya untuk memenuhi permintaan jemaah. PT. Harum Bina Wisata telah menunjukkan kepedulian terhadap jemaah disabilitas dengan memberikan layanan yang ramah dan memperhatikan kebutuhan para jemaah secara spesifik.

PT. Harum Bina Wisata menerapkan pendekatan pelayanan yang tidak hanya menjamin kelancaran operasional, tetapi juga menciptakan pengalaman spiritual yang bermakna bagi setiap jemaah. Penelitian ini juga didukung oleh konsep manajemen strategi yang menyebutkan bahwa pelayanan unggul harus berpusat pada pemenuhan kebutuhan individu pelanggan. Sama halnya, seperti yang dilakukan oleh PT. Hajar Aswad yang terus berupaya memberikan pelayanan terbaik dan memastikan kenyamanan bagi seluruh jemaah tanpa membedakan antara jemaah reguler jemaah disabilitas. Jemaah disabilitas khusus menerima perhatian tambahan sesuai dengan kebutuhan spesifik yang mereka miliki (Ortega, Herwidi & Amin, 2023).

Hasil analisis data menggunakan model *SERVQUAL* menunjukkan bahwa PT. Harum Bina Wisata telah berusaha menyediakan fasilitas yang memadai bagi Jemaah disabilitas fisik, meskipun masih terdapat kendala dalam ketersediaan kendaraan yang belum sepenuhnya ramah bagi jemaah penyandang disabilitas fisik pada saat Tanah Suci. Namun ada beberapa aspek yang masih perlu diperbaiki yaitu; diperlukan pelatihan khusus bagi staf dalam menangani jemaah disabilitas fisik agar layanan semakin optimal, biro dapat menjalin kerjasama dengan pihak terkait untuk meningkatkan ketersediaan kendaraan yang mendukung mobilitas jemaah disabilitas fisik, serta perlu adanya strategi komunikasi yang lebih baik untuk memastikan jemaah memahami layanan ketersediaan dan mendapatkan bantuan sesuai dengan kebutuhan. Dengan mengimplementasikan strategi yang tepat, PT. Harum Bina Wisata dapat semakin meningkatkan kualitas layanan umrah bagi jemaah serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap profesionalitas dan komitmen perusahaan dalam memberikan layanan yang unggul.



Gambar 1. Faktor Disabilitas Fisik Pada PT. Harum Bina Wisata
Sumber: Data dari PT. Harum Bina Wisata

Dari diagram pie diatas memberikan gambaran bahwa disabilitas fisik paling banyak disebabkan oleh faktor usia, yang perlu menjadi perhatian khusus dalam ibadah umrah. Pencegahan dan penanganan penyakit juga sangat penting dalam menekan angka disabilitas yang timbul diusia produktif.

3. Hambatan Dan Solusi

Fasilitas seperti kursi roda dan sarana pendukung lainnya memang sudah tersedia, namun penggunaannya masih belum optimal. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan dalam jumlah dan kualitas fasilitas pendukung agar jemaah disabilitas fisik dapat lebih nyaman dan mandiri selama menunaikan ibadah. Selain itu, akses menuju tempat ibadah di beberapa area masih sangat terbatas. Meskipun secara umum pelayanan dari PT. Harum Bina Wisata dinilai cukup baik, namun kurangnya pendampingan khusus membuat jemaah disabilitas terpaksa bergantung pada pendamping pribadi. Untuk mengatasi hambatan ini disarankan agar PT. Harum Bina Wisata menyelenggarakan pelatihan khusus bagi staf dalam menangani jemaah disabilitas fisik, menyediakan tenaga pendamping profesional, serta memastikan bahwa hotel dan transportasi yang digunakan memiliki fasilitas yang ramah bagi penyandang disabilitas.

Adapun beberapa permasalahan lainnya yang sering dihadapi oleh jemaah yaitu pada saat proses transportasi di Tanah Suci, tidak semua kendaraan memiliki akses yang memadai bagi disabilitas fisik terutama pada saat naik atau turun dari bus. Solusi yang harus dilakukan untuk PT. Harum Bina Wisata perlu meningkatkan kerjasama dengan penyedia transportasi agar kendaraan yang digunakan benar-benar memenuhi standar aksesibilitas. Selain itu, keterbatasan jumlah petugas dan kepadatan jalur menuju tempat ibadah juga menjadi kendala serius bagi jemaah disabilitas fisik. PT. Harum Bina Wisata perlu untuk menambah jumlah petugas atau tenaga pendamping yang telah mendapatkan pelatihan khusus, sehingga mereka dapat membantu secara efektif dan memahami kebutuhan jemaah disabilitas fisik selama menunaikan ibadah umrah.

Kesimpulan

PT. Harum Bina Wisata berkomitmen tinggi dalam memberikan pelayanan yang optimal bagi jemaah disabilitas fisik dengan menerapkan model *SERVQUAL* yang mencakup *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Penelitian diatas menunjukkan bahwa sebagian besar jemaah disabilitas fisik mengalami keterbatasan karena faktor usia lanjut atau kondisi kesehatan tertentu, sehingga biro ini menyediakan fasilitas seperti kursi roda, layanan pendampingan khusus, serta koordinasi dengan pihak terkait di Tanah Suci. PT. Harum Bina Wisata terus berupaya meningkatkan kualitas layanan melalui pengembangan SDM dan optimalisasi fasilitas khususnya bagi staf dan terbatasnya transportasi ramah disabilitas. Dengan strategi yang berkelanjutan, PT. Harum Bina Wisata berupaya memberikan pelayanan terbaik bagi jemaah disabilitas fisik, membangun kepercayaan dan meningkatkan kepuasan jemaah, serta mengevaluasi dan memperbaiki kualitas layanan secara berkelanjutan. Tujuan tersebut sejalan dengan konsep *SERVQUAL* yang menekankan lima dimensi utama dalam kualitas layanan. Dengan menerapkan prinsip-prinsip *SERVQUAL* PT. Harum Bina Wisata berusaha memenuhi kebutuhan khusus jemaah disabilitas secara optimal, memastikan kenyamanan dan pengalaman spiritual yang mendalam. Peningkatan kualitas layanan ini mendukung tercapainya visi PT. Harum Bina Wisata sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang unggul dan berorientasi pada kepuasan jemaah, khususnya bagi jemaah disabilitas fisik.

Daftar Pustaka

- Affandi, Y. (2021). *Haji Bagi Generasi Milenial Paradigma Tafsir Tematik*. Semarang: Fatwa Publising.
- Agustin, T. M. A., & Muhajarah, K. (2024). Evaluasi Pelayanan Petugas Haji Ramah Lansia Tahun 2023 Kantor Kementerian Agama Wilayah Jawa Tengah. *Islamic Management: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 7(01), 429-442.
- Ashar, D., Ashila, B. I., & Pramesa, N. (2019). *Panduan Penanganan Perkara Penyandang Disabilitas Berhadapan Dengan Hukum Dalam Lingkup Pengadilan*. Jakarta: MaPPI FH UI.
- Fabriar, S. R., & Muhajarah, K. (2021). Strategi Dan Manajemen Dakwah Majelis Tafsir Al Qur'an Melalui MTA TV Surakarta. *Journal of Islamic Management*, 1(2), 124-135.
- Fatiha, S. N. U., Affandi, Y., Darissurayya, V., Rozaq, A., & Malik, H. A. (2025). Peran Satgas Haji dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Jemaah Lansia di Asrama Haji Donohudan. *Kamaya: Jurnal Ilmu Agama*, 8(1), 142-156.
- Hamid, R., Radji, D. L., & Ismail, Y. L. (2020). Pengaruh Empathy Dan Responsiveness Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pelanggan. *Oikos Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, 13(1), 27-38.
- Ikhsan, W. N. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Serambi Kopi Pekanbaru. *Jurnal Bisnis Kompetitif*, 1(2), 190-195.
- Jamil, A., Sulthon, M., Murtadho, A., & Sattar, A. (2020). *Pengembangan Kurikulum Program Studi Haji dan Umrah*. Semarang: Fatwa Publishing.
- Mumpuni, A., & Nurbaeti, R. U. (2019). Analisa Faktor Yang Mempengaruhi Minat Baca Mahasiswa PGSD. *DWIJA CENDEKIA: Jurnal Riset Pedagogik*, 3(2), 123-132.
- Nababan, M. L., Gaol, N. T. L., & Agustina, W. (2023). Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Pengelolaan Lembaga Pendidikan Anak Usia Dini Pada Era 4.0. *Jurnal Ilmiah Cahaya Paud*, 5(2), 84-95.
- Nanda, A. R., & Herawati, R. (2021). Kendala Dan Solusi Bagi Penyandang Disabilitas Kota Semarang Dalam Mengakses Pekerjaan. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 3(3), 325-336.
- Ortega, H. Y., & Amin, J. (2023). Strategi Pelayanan Ibadah Umrah Terhadap Jemaah Disabilitas. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 1(1), 33-46.
- Penilasari, Y., & Nugraha, J. (2021). Penggunaan Servqual Dalam Kualitas Pelayanan Bidang Administrasi Di Kecamatan Gayungan Surabaya. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 15(2), 207-220.
- Putri, A. A. H., & Halim, A. (2022). Kebijakan Hukum Terhadap Hak-Hak Disabilitas Dalam Layanan Jasa Keuangan Di Indonesia. *Al-Mashlahah Jurnal Hukum Islam Dan Pranata Sosial*, 249-272.
- Rohimat, A., & Sudrajat, B. (2023). Strategi Pelayanan Tour Leader Biro Haji dan Umroh Untuk Meningkatkan Repeat Order Calon Jamaah Pada PT. Impresa Media Wisata. *An-Nawa: Jurnal Studi Islam*, 5(2), 149-160.
- Romadoni, N., Ayu, N. F., & Kamila, Z. (2024). Penerapan Layanan Umrah Jamaah Disabilitas. *Jurnal Sosial Dan Humaniora*.
- Saputra, S. D., Afifuddin, A., & Widodo, R. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di kecamatan Kepanjen Kidul. *Jurnal Respon Publik*, 13(2), 38-44.
- Sari, T. M., & Muhajarah, K. (2024). Karakteristik Jemaah Haji dan Peran Dinas Kesehatan Kota Semarang dalam Penguatan Istitaah Kesehatan. *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial (JMPIS)*, 5(3).
- Sedjati, R. S. (2019). *Manajemen Strategis*. Yogyakarta: Deepublish.

- Setiyaningrum, A., & Hidayat, H. (2016). Service Quality Dan Kepuasan Konsumen: Studi Empiris Dan Implikasinya Pada Toko Online. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(2), 247-260.
- Sibarani, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Mahasiswa Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Fakultas Teknik LIMIT'S*, 17(2), 36-42.
- Soleha, M., & Sirin, K. (2024). Strategi Pelayanan Dalam Peningkatan Kepuasan Jamaah Umrah Disabilitas Pada PT. Dhiyaa El Haramain El Mubarakah Bekasi Jawa Barat. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 12(1).
- Ubaidillah, M. I. (2023). Strategi Pelayanan Biro Haji dan Umrah dalam Meningkatkan Jumlah Konsumen di Shafira Tour & Travel Cabang Jember. *Maddah: Journal of Advanced Da'wah Management Research*, 2(2), 139-148.
- Wahjudi, P., & Putriana, M. F. (2014). Karakteristik Dan Status Kesehatan Jamaah Haji Kabupaten Banyuwangi Tahun 2012. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 10(1), 1-12.