

EFEKTIFITAS KEPEMIMPINAN DALAM MANAJEMEN PELAYANAN JEMAAH HAJI DAN UMROH DI TRAVEL NUR BAITUL IZZAH WRINGINANOM GRESIK

Nur Lailatul Mufidah

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

@nlailatul490gmail.com

Abstrak

Perjalanan haji dan umroh merupakan bentuk ibadah dengan nilai spiritual tinggi yang diikuti oleh jutaan umat Islam setiap tahunnya. Sebagai salah satu negara dengan jumlah jemaah terbesar, Indonesia memiliki industri travel haji dan umroh yang sangat kompetitif. Travel Nur Baitul Izzah di Wringinanom, Gresik, berupaya memberikan pelayanan berkualitas melalui manajemen yang baik dan kepemimpinan yang efektif. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efektivitas kepemimpinan dalam manajemen pelayanan jemaah haji dan umroh di Travel Nur Baitul Izzah. Dengan pendekatan kualitatif dan metode studi kasus, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemimpin Travel Nur Baitul Izzah memiliki karakteristik kepemimpinan transformasional yang mengutamakan hubungan baik dengan jemaah dan staf, serta berorientasi pada pelayanan yang responsif dan inovatif. Pemimpin juga memiliki kemampuan beradaptasi dalam menangani tantangan, seperti fluktuasi biaya dan perubahan regulasi. Pelayanan yang diberikan meliputi bimbingan manasik, pengurusan dokumen, transportasi, akomodasi, dan dukungan kesehatan. Melalui kepemimpinan yang efektif, Travel Nur Baitul Izzah mampu menjaga loyalitas jemaah dengan meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi model bagi travel haji dan umroh lain dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan jemaah.

Kata Kunci: *Kepemimpinan, Manajemen Pelayanan, Haji Dan Umroh, Travel Nur Baitul Izzah, Loyalitas Jemaah*

Abstrak

The Hajj and Umrah journeys are forms of worship with high spiritual value that are participated in by millions of Muslims every year. As one of the countries with the largest number of pilgrims, Indonesia has a very competitive Hajj and Umrah travel industry. Nur Baitul Izzah Travel in Wringinanom, Gresik, strives to provide quality services through good management and effective leadership. This research aims to examine the effectiveness of leadership in service management for Hajj and Umrah pilgrims at Travel Nur Baitul Izzah. With a qualitative approach and case study method, data was collected through interviews, observation and documentation. The research results show that the leader of Travel Nur Baitul Izzah has transformational leadership characteristics that prioritize good relationships with the congregation and staff, and is oriented towards responsive and innovative service. Leaders also have the ability to adapt to handle challenges, such as cost fluctuations and regulatory changes. Services provided include ritual guidance, document processing, transportation, accommodation and health support. Through effective leadership, Travel Nur Baitul Izzah is able to maintain congregation loyalty by continuously improving service quality. It is hoped that this research can become a model for

Article History

Received: November 2024

Reviewed: November 2024

Published: November 2024

Plagiarism Checker No
225.66f

DOI : Prefix DOI :

10.8734/Musyrtari.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : Musyrtari



This work is licensed

under a [Creative](#)

[Commons Attribution-](#)

[NonCommercial 4.0](#)

[International License](#)

other Hajj and Umrah travelers in improving service quality and congregation satisfaction.

Keywords : *leadership, service management, Hajj and Umrah, Nur Baitul Izzah Travel, congregation loyalty*

PENDAHULUAN

Perjalanan haji dan umroh merupakan salah satu bentuk ibadah yang memiliki nilai spiritual tinggi bagi umat Islam. Setiap tahun, jutaan jamaah dari berbagai negara, termasuk Indonesia, berangkat untuk menunaikan ibadah ini. Namun, karena pelaksanaan ibadah ini melibatkan berbagai aspek administratif, logistik, dan pelayanan yang kompleks, (Jabani, 2020). Diperlukan manajemen yang profesional dan efektif agar proses perjalanan berjalan lancar dan memberikan kenyamanan bagi jamaah.

Di Indonesia, sebagai salah satu negara dengan jumlah jamaah haji dan umroh terbesar di dunia, penyelenggaraan perjalanan ibadah ini menjadi sektor industri yang sangat kompetitif. Banyak travel agen yang berlomba-lomba menawarkan layanan terbaik untuk menarik minat jamaah (Desi, 2022). Dalam konteks ini, Travel Nur Baitul Izzah yang berlokasi di Wringinanom, Gresik, berupaya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada jamaah haji dan umroh melalui manajemen yang baik serta kepemimpinan yang efektif.

Kepemimpinan yang efektif menjadi elemen krusial dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi, termasuk dalam pengelolaan travel haji dan umroh. Pemimpin yang mampu mengambil keputusan yang tepat, memotivasi tim, dan berorientasi pada pelayanan jamaah memiliki peluang lebih besar untuk meningkatkan kualitas layanan, kepuasan jamaah, dan menjaga reputasi perusahaan (Tobirin dkk., 2022). Dalam situasi yang penuh tantangan, seperti perubahan regulasi haji dan umroh, keterbatasan kuota, serta persaingan antar-travel yang semakin ketat, kepemimpinan yang kuat menjadi kebutuhan utama bagi travel.

Meskipun demikian, tidak semua travel berhasil menerapkan kepemimpinan yang efektif. Masih terdapat tantangan dalam hal penanganan kebutuhan jamaah, kualitas komunikasi antara pihak travel dan jamaah, serta koordinasi operasional selama pelaksanaan ibadah di tanah suci. Dalam konteks Travel Nur Baitul Izzah, kepemimpinan yang dijalankan akan sangat menentukan bagaimana travel ini dapat bertahan dalam persaingan dan tetap menjaga kualitas pelayanannya.

Penelitian ini akan mengeksplorasi bagaimana efektivitas kepemimpinan di Travel Nur Baitul Izzah berpengaruh terhadap manajemen pelayanan jamaah haji dan umroh. Dengan mempelajari praktik kepemimpinan yang ada, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penting bagi pengembangan manajemen pelayanan di sektor travel haji dan umroh secara keseluruhan. Penelitian ini juga akan menggali bagaimana kepemimpinan yang responsif, inovatif, dan berorientasi pada pelayanan dapat meningkatkan pengalaman jamaah dalam menjalani ibadah haji dan umroh.

LANDASAN TEORI

A. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan tulang punggung pengembangan organisasi, sebab tanpa kepemimpinan yang baik akan sulit untuk mencapai tujuan organisasi. Pola kepemimpinan memainkan peranan penting, dalam meningkatkan kinerja karyawan (Nurhalim dkk., 2023).

Pemimpin berfungsi untuk memandu, menuntun, membimbing, membangunkan motivasi kerja, mengemudikan organisasi, menjalin komunikasi yang baik, melakukan pengawasan secara teratur, dan mengarahkan pada bawahannya kepada sasaran yang ingin dituju (Karya Pamungkas & Arif Purnomo Aji, 2022). Peran kepemimpinan memiliki posisi strategis dalam suatu organisasi. Para pemimpin dapat mempengaruhi kepuasan, kenyamanan, rasa aman, kepercayaan, dan terutama tingkat prestasi suatu organisasi. Oleh karena itu kepemimpinan merupakan kunci dalam manajemen yang memainkan peran yang penting dan strategis dalam kelangsungan suatu usaha (Muktamar dkk., 2024).

B. Manajemen pelayanan

Manajemen pelayanan merupakan suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan untuk tercapainya tujuan-tujuan pelayanan (Handayani, 2019).

Model servqual mengidentifikasi ada lima dimensi utama dalam pelayanan diantaranya : kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Arman, 2019). Menurut Gronroos kualitas pelayanan dibedakan menjadi dua elemen diantaranya : kualitas teknis dan kualitas fungsional. Kualitas teknik berkaitan dengan apa yang diterima oleh pelanggan (hasil layanan), sementara kualitas fungsional merujuk pada bagaimana layanan tersebut diberikan (Salim Al Idrus, 2021).

C. Efektifitas organisasi

Efektifitas organisasi merupakan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Efektifitas organisasi dapat diukur dengan membandingkan input dan output yang diperoleh (Monica dkk., 2023).

Efektivitas kepemimpinan dapat diukur dari bagaimana pemimpin dapat mempengaruhi kesuksesan manajemen pelayanan jemaah haji dan umroh. Adapun beberapa indikator efektifitas organisasi diantaranya : kepuasan pelanggan (jemaah), produktivitas layanan, dan kemampuan beradaptasi (Arie Ambarwati, 2021).

D. Loyalitas jemaah

Loyalitas jemaah merupakan sikap dan perilaku jemaah yang menunjukkan dukungan konsisten terhadap suatu lembaga ataupun organisasi (Arifianto, 2022). Loyalitas jemaah dapat dipengaruhi beberapa faktor diantaranya : kepuasan emosional, ikatan emosional jemaah dengan lembaga, perjuangan untuk mencapai reputasi positif (Khairunnisa & Inayatillah, 2023).

Loyalitas jemaah mencerminkan sejauh mana jemaah akan menggunakan jasa travel di masa akan datang dan merekomendasikan kepada orang lain. Loyalitas ini sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam teori pemasaran hubungan (relationship marketing) loyalitas terbentuk melalui interaksi yang berkelanjutan antara jemaah dan karyawannya (penyedia layanan), serta pengalaman yang positif (Alviansyah & Budiarti, 2023). Pemimpin yang efektif memiliki peran penting dalam membangun hubungan baik dengan jemaah melalui pelayanan yang terbaik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus pada Travel Nur Baitul Izzah Wringinanom Gresik. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pemimpin travel, manajer, dan beberapa jemaah yang telah menggunakan layanan haji dan umroh, Observasi dan pengamatan langsung terhadap operasional pelayanan di travel ini, dan Dokumentasi. Analisis dilakukan dengan pendekatan tematik, di mana data dikelompokkan berdasarkan tema-tema penting terkait kepemimpinan dan manajemen pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Temuan

1. Efektivitas Pemimpin dalam Manajemen Pelayanan

Pemimpin di Travel Nur Baitul Izzah ini memiliki ciri pemimpin yang mengutamakan hubungan baik kepada karyawan dan jemaahnya sebagaimana yang diungkapkan oleh informan Rofi (28/10/2024) “*pemimpin Travel ini memiliki sikap ramah, sopan, terbuka dan setiap keluhan dari jemaahnya akan ditanggapi sehingga jemaah pun merasa di hargai*”. pemimpin travel ini tidak memandang posisi ataupun status, Pemimpin travel ini memiliki sikap ramah dan responsif terhadap kebutuhan jemaahnya. Pemimpin travel ini menunjukkan kepeduliannya yang tinggi terhadap keluhan dan juga masukan dari jemaah, setiap masukan jemaah yang bersifat baik akan ditanggapi secara cepat dan profesional. Pemimpin travel ini akan selalu memastikan mekanisme komunikasi yang baik antara pihak manajemen dengan jemaah, dengan adanya keterbukaan ini dapat diharapkan kepercayaan jemaah terhadap travel ditingkatkan sebab merasa diprioritaskan dan didengarkan dengan ini menjadi faktor penting dalam menjaga loyalitas jemaah terhadap layanan travel yang disediakan.

Kepemimpinan pada travel ini memiliki elemen transformasional yang terlihat dari upayanya pemimpin travel dalam memberikan inspirasi dan visi yang kuat kepada karyawannya. Pemimpin travel selalu berupaya untuk meningkatkan pelayanannya dengan melakukan inovasi seperti pemantauan keberangkatan jemaah dari awal berangkat sampai pulang ke tanah suci Dengan visi travel yakni “menjadikan travel biro haji dan umroh yang amanah dan sesuai dengan syariat dengan fasilitas pelayanan yang berkualitas dan nyaman” dengan visi yang jelas. sebagaimana yang diungkapkan oleh informan Latif (02/11/2024) “*pimpinan dari Travel ini selalu*

mengusahakan yang terbaik untuk jemaah termasuk dalam kebutuhan jemaah selama perjalanan” pendekatan ini sejalan dengan pendapat (Oktaviany dkk., 2023) bahwa kepemimpinan transformasional mampu meningkatkan kepuasan pelanggan melalui inovasi yang reponsif. pemimpin mampu mengarahkan seluruh karyawannya bergerak untuk meningkatkan pelayanan yang lebih modern dan efisien, sesuai dengan kebutuhan pasar saat ini.

Pemimpin travel berperang penting dalam menjalin hubungan baik dengan eksternal seperti penerbangan, hotel, mitra-mitra lainnya di arab saudi. Dengan adanya hubungan yang baik dengan mitra-mitra ini berkontribusi dalam memastikan bahwa layanan yang diterima jemaah selama di tanah suci dapat berjalan dengan lancar dan terjamin kualitasnya. Pemimpin travel melakukan koordinasi dengan pihak eksternal secara teratur, menandai komitmen mereka dalam menyediakan pelayanan yang konsisten dan andal.

Pemimpin travel ini menghadapi berbagai tantangan dalam manajemen pelayanan, seperti fluktuasi biaya perjalanan dan perubahan regulasi pemerintah. Pemimpin berhasil menangani tantangan ini dengan fleksibilitas dan ketegasan dalam mengambil keputusan. Selain itu, pemimpin juga bekerja sama dengan karyawan untuk melakukan penyesuaian-penyesuaian yang dibutuhkan, baik dalam hal teknis maupun administratif, guna memastikan pelayanan tetap optimal.

2. Integrasi pelayanan dalam kepemimpinan yang efektif

Pelayanan yang diberikan oleh Travel Nur Baitul Izzah kepada jemaahnya yakni berupa manasik, paspor, visa, suntik meningitis, perlengkapan, transportasi, akomodasi, makanan, pelayanan kesehatan berupa tenaga kesehatan dan asuransi kesehatan serta jiwa selama di Arab Saudi. Pelayanan yang diberikan oleh Travel Nur Baitul Izzah ini saat jemaah akan mendaftarkan maka travel ini menawarkan beberapa paket yang ada seperti : 9H, 13, 16H serta harganya dan tanggal keberangkatannya. Karyawan travel akan memberikan informasi yang cukup agar jemaahnya bisa menentukan pilihannya yang sesuai dengan kebutuhan jemaah tersebut sebagai mana yang diungkapkan oleh informan Tomo (02/11/2024) “ *karyawan travel ini sangat ramah dan juga selalui memberikan informasi yang sesuai pokonya saya suka dengan pelayanan yang diberikan*”. Jika jemaah yang belum memiliki paspor maka pihak travel akan menawarkan untuk membantu dalam pembuatan paspor ke kantor imigrasi dan jemaah juga akan diarahkan untuk memiliki buku suntik meningitis maka akan diarahkan juga untuk suntik terlebih dahulu sebab suntik meningitis juga termasuk persyaratan. Setelah semua tahap dari mulai pendaftaran, pembayaran, dan persyaratan semuanya lengkap maka akan diberikan perlengkapan.

Sebelum jemaah berangkat ke tanah suci jemaah akan diberikan pelatihan bimbingan manasik haji yang akan dijadwalkan oleh pihak travel tanggal pelaksanaannya adanya manasik ini untuk membantu jemaah memahami mengenai urutan, tata cara pelaksanaan ibadah, sehingga jemaah dapat melaksanakan ibadahnya dengan baik dan khusuk. Manasik ini akan dibimbing langsung oleh pembimbing yang berpengalaman dan bersertifikat sebagaimana yang diungkapkan oleh informan Azizah (28/10/2024) “ *Saya sebagai jemaah mendapatkan bimbingan manasik ini merasah terbantu dan saya merasah lebih siap serta tenang dalam melaksanakan ibadah*” menurut (Alviansyah & Budiarti, 2023) kepuasan jemaah sangat dipengaruhi oleh layanan yang secara konsisten memenuhi kebutuhan emosional dan praktis, yang dalam hal ini dapat dipenuhi oleh Travel Nur Baitul Izzah melalui manasik dan pelayanan personal. Dalam keberangkatan jemaah akan berkumpul di bandara jemaah akan diberikan arahan saat berjalan ke tanah suci larangan apa saja yang boleh dilakukan serta tidak boleh dilakukan dan berdo’a bersama yang akan dipimpin oleh pihak travel agar selamat sampai tujuan dan pulang ke tanah air dengan selamat. Untuk barang-barang bawaan jemaah seperti koper dan tas-tas lain akan diurus oleh pihak travel yang dipercayakan kepada pihak handling. Dari awal keberangkatan sampai pulang semua akan diurus oleh pihak travel, pesawat yang di gunakan oleh travel ini tidak transit, Jemaah akan dibimbing muthawwif yang mahir juga dalam membahas indonesia, dan menu makanan yang diberikan travel ini semua khas indonesia sebagaimana yang di ungkapkan oleh informan Rofi (28/10/2024) “*pelayan yang di berikan travel sesuai dengan kebutuhan dan kenyamanan jemaah menjadikan travel ini pilihan untuk dipercayakan keberangkatan*”.

Yang akan didapatkan oleh jemaah yang termasuk pelayanan yang diberikan oleh travel Nur Baitul Izzah yaitu dari mulai perlengkapan umrah/haji, paspor, tiket pesawat pulang pergi, visa umrah atau haji, akomodasi/hotel, driver dan transportasi, makanan atau minuman (full board hotel-menu Indonesia) dan muthawwif atau pembimbing ibadah berbahasa Indonesia dan asuransi , serta petugas Kesehatan yang siap melayani jemaah apabila ada yang terkendala masalah kesehatan. Sedangkan yang tidak termasuk dalam tanggung jawab pihak travel adalah vaksin meningitis namun diarahkan oleh pihak travel dan dibantu dalam proses vaksin tersebut.

Tabel 1. Pemberangkatan jemaah Travel Nur Baittul Izzah 2022

No	Tahun	Tanggal	Jumlah Jemaah
1	2022	12 Januari	47
2		17 Februari	33
3		05 Maret	46
4		02 April	53
5		01 Mei	77
6		10 Juni	23
7		12 Juli	44
8		17 Agustus	43
9		23 September	37
10		26 November	35
11		28 Desember	25
Total jemaah			463

Tabel 2. Pemberangkatan jemaah Travel Nur Baittul Izzah 2023

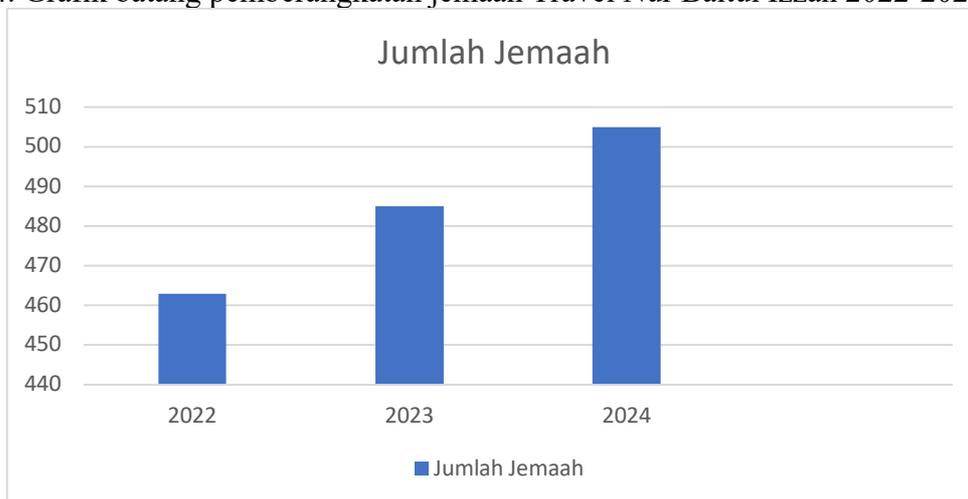
No	Tahun	Tanggal	Jumlah Jemaah
1	2023	25 Januari	33
2		27 Februari	43
3		30 Maret	37
4		28 April	46
5		12 Mei	41
6		17 Juni	36
7		13 Juli	37
8		20 Agustus	60
9		23 September	39
10		27 Oktober	37
11		26 November	43
12		28 Desember	33
Total jemaah			485

Tabel 3. Pemberangkatan jemaah Travel Nur Baittul Izzah 2024

No	Tahun	Tanggal	Jumlah Jemaah
1	2024	15 Januari	43
2		13 Februari	32
3		06 Maret	41
4		02 April	62
5		10 Mei	30
6		13 Mei	36
7		07 Juni	71
8		12 Juli	63

9		15 Agustus	34
10		05 September	43
11		17 Oktober	26
12		01 November	24
Total jemaah			505

Tabel 4. Grafik batang pemberangkatan jemaah Travel Nur Baitul Izzah 2022-2024



B. Analisis

Kepemimpinan di Travel Nur Baitul Izzah cenderung dengan gaya transformasional yang berfokus pada hubungan baik, inovasi, dan pelayanan unggul. Yang *pertama*, Pemimpi travel ini mengutamakan hubungan positif dengan karyawan dan jemaah, tanpa memandang status, sehingga menciptakan lingkungan inklusif dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas jemaah. Yang *kedua*, pemimpin travel mewujudkan melalui visi kuat untuk menjadi biro haji dan umrah yang amanah dan sesuai syariat, mendorong karyawan untuk berinovasi dalam pelayanan, seperti pemantauan keberangkatan dan kepulangan jemaah. Yang *ketiga*, Kemitraan dengan maskapai, hotel, dan rekanan di Arab Saudi memperkuat kelancaran layanan dan reputasi travel, yang meningkatkan efisiensi operasional. Yang *keempat*, Pemimpin travel ini mampu mengelola tantangan seperti fluktuasi biaya dan perubahan regulasi dengan fleksibilitas dan kerja sama, menjaga kualitas layanan tetap optimal. Yang *keterakhir*, Kepemimpinan yang mengedepankan komunikasi terbuka, respons cepat, dan inovasi berhasil meningkatkan kepercayaan, loyalitas, dan reputasi positif di kalangan jemaah. Kepemimpinan di Travel Nur Baitul Izzah terbukti efektif dalam memenuhi tuntutan manajemen pelayanan yang berkualitas dan relevan dengan kebutuhan pasar haji dan umrah.

Dalam penelitian ini, pemimpin Travel Nur Baitul Izzah menggunakan pendekatan transformasional yang tidak hanya mencakup hubungan interpersonal tetapi juga fokus pada inovasi layanan. Ini berbeda dengan penelitian (Tobirin dkk., 2022) yang menyebutkan bahwa kepemimpinan transformasional terutama berfokus pada motivasi internal tim. Di Travel Nur Baitul Izzah, kepemimpinan melibatkan juga pengelolaan eksternal, seperti hubungan dengan mitra bisnis, yang memperkuat kualitas layanan.

Sedangkan pelayanan yang ada di travel Nur Baitul Izzah dengan standar minimal pelayanan haji dan umroh yang sesuai dengan peraturan menteri agama, pelayanan yang diberikan oleh travel Nur Baitul Izzah dari awal proses pendaftaran, pelaksanaan, sampai kepulangannya semuanya memenuhi standar minimal pelayanan atau sesuai ketentuan yang ada. Proses pendaftaran jemaah dilayani dengan baik dan diarahkan sedetailnya oleh karyawan travel ini, sebelum keberangkatan calon jemaah akan diberikan bimbingan manasik haji dan umroh di kantor dan dibimbing langsung dengan yang berpengalaman. Dari akomodasi yang disediakan pun telah sesuai memenuhi standar yakni untuk pesawat harus yang minimal sekali transit sedangkan yang di Travel Nur Baitul Izzah

dengan penerbangan yang langsung tanpa transit. Dalam pengurusan bagasi dan okomodasi semua diurus oleh pihak travel serta kulaitas makanan yang prasmanan dan menu makan khas indonesia yang sesuai dengan lidah orang indonesia. Pihak travel juga menyediakan muthawwif atau pembimbing untuk jemaah selama di sana. Dan kesehatan travel menyediakan petugas yang mendampingi jemaah selama di arab Saudi untuk menjamin Kesehatan jemaah serta memberikan asuransi jiwa dan Kesehatan selama di sana.

Dengan ini, kualitas layanan di Travel Nur Baitul Izzah yang adaptif sesuai kebutuhan individu berbeda dengan model layanan Servqual yang lebih umum, seperti yang dikemukakan oleh (Arman, 2019) yang cenderung melihat layanan dari standar kualitas umum. Di Travel Nur Baitul Izzah, layanan tidak hanya memenuhi standar umum tetapi juga dirancang khusus berdasarkan masukan langsung jemaah. Misalnya, jemaah disediakan makanan khas Indonesia dan bimbingan dalam bahasa yang mudah dipahami, menunjukkan respons cepat terhadap preferensi dan kenyamanan jemaah. Dan (Khairunnisa & Inayatillah, 2023) menyebutkan bahwa loyalitas jemaah dapat dipengaruhi oleh ikatan emosional, yang tercipta melalui pelayanan yang konsisten. Namun, temuan di Travel Nur Baitul Izzah menunjukkan bahwa loyalitas juga diperkuat oleh upaya pemimpin untuk menumbuhkan rasa aman dan dipercaya melalui keterlibatan langsung dalam setiap proses pelayanan. Pemimpin memastikan setiap kebutuhan jemaah terpenuhi, mulai dari perencanaan hingga kepulangan, menambah dimensi kepemimpinan yang tidak hanya berfokus pada operasional tetapi juga memperhatikan kesejahteraan emosional jemaah secara keseluruhan.

Dari data tabel yang tersaji di atas dapat diketahui pada tahun 2022 pemberangkatan jemaah pada bulan januari sebanyak 47 jemaah, february 33 jemaah, maret 46 jemaah, april 53 jemaah, mei 77 jemaah, juni 23 jemaah, juli 44 jemaah, agustus 43 jemaah, september 37 jemaah, november 35 jemaah, desember 25 jemaah jumlah jemaah yang berangkat di tahun 2022 sebanyak 463 jemaah. Kemudian pada tahun 2023 keberangkatan jemaah ada di bulan januari sebanyak 33 jemaah, february 43 jemaah, maret sebanyak 37 jemaah, april sebanyak 46 jemaah, mei sebanyak 41 jemaah, juni sebanyak 36 jemaah, juli sebanyak 36 jemaah, agustus sebanyak 60 jemaah, september sebanyak 39 jemaah, oktober sebanyak 37 jemaah, november sebanyak 43 jemaah, dan desember sebanyak 33 jemaah total jemaah berangkat pada tahun 2023 sebanyak 485 jemaah. Dan pada tahun 2024 keberangkatan jemaah ada di bulan januari sebanyak 43 jemaah, february 32 jemaah, maret sebanyak 41 jemaah, april sebanyak 62 jemaah, mei ada dua keberangkatan yakni yang keberangkatan pertama sebanyak 30 dan keberangkatan ke dua sebanyak 36 jemaah, juni sebanyak 71 jemaah, juli sebanyak 63 jemaah, agustus sebanyak 34 jemaah, september sebanyak 43 jemaah, oktober sebanyak 26 jemaah, november sebanyak 36 jemaah total jemaah yang berangkat pada tahun 2024 sebanyak 505.

Dari tahun 2022-2024 ada peningkatan dalam pemberangkatan jemaah dari 2022 jumlah jemaah yang berangkat sebanyak 463 jemaah, di tahun 2023 sebanyak 485 jemaah, dan di tahun 2024 sebanyak 505 jemaah. Dari tahun 2022 ke tahun 2023 jumlah jemaah meningkat sebanyak 22 jemaah yang berangkat sementara dari tahun 2023 ke tahun 2024 meningkat sebanyak 20 jemaah yang berangkat. Dilihat dari kualitas keberangkatan dan jumlah jemaah yang berangkat yang semakin naik, dapat disimpulkan bahwasanya pelayanan yang di berikan Travel Nur Baitul Izzah memiliki efektivitas yang meningkat.

KESIMPULAN

Kepemimpinan yang efektif di Travel Nur Baitul Izzah Wringinanom Gresik berperan penting dalam manajemen pelayanan jemaah haji dan umroh. Pemimpin di travel ini mengutamakan hubungan baik dan komunikasi terbuka dengan jemaah serta staf, yang berdampak positif pada kepercayaan dan loyalitas jemaah. Kepemimpinan transformasional yang diterapkan menekankan pada inovasi dan visi yang jelas untuk meningkatkan kualitas layanan, seperti pemantauan keberangkatan dan kepulangan jemaah. Pemimpin juga berhasil mengelola hubungan dengan mitra eksternal dan menangani tantangan operasional, seperti fluktuasi biaya dan perubahan regulasi, dengan fleksibilitas dan ketegasan. Pelayanan yang diberikan oleh Travel Nur Baitul Izzah meliputi berbagai aspek, mulai dari bimbingan manasik hingga dukungan kesehatan, sehingga jemaah dapat melaksanakan ibadah dengan nyaman. Kesimpulannya, efektivitas kepemimpinan di Travel Nur Baitul Izzah berkontribusi besar dalam mencapai kualitas

pelayanan yang optimal, dan penelitian ini dapat menjadi panduan bagi travel lain untuk meningkatkan layanan mereka di masa depan.

REFERENSI

- Alviansyah, T., & Budiarti, A. (2023). Pengaruh Kualitas Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pelanggan Anteraja Cabang Sawahan Surabaya. 12.
- Arie Ambarwati. (2021). Perilaku dan Teori Organisasi. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Arifianto, T. (2022). Paradigma Brand Experience dalam Membentuk Loyalitas Jemaah Organisasi Dakwah. *INTELEKSIA: Jurnal Pengembangan Ilmu Dakwah*, 3(2), Article 2. <https://doi.org/10.55372/inteleksiajpid.v3i2.197>
- Arman, A. (2019). Pengembangan Kualitas Layanan Jasa Bank PD. BPR Sarimadu Bangkinang. *Diklat Review : Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Pelatihan*, 3(2), Article 2. <https://doi.org/10.35446/diklatreview.v3i2.386>
- Desi, H. N. (2022). Strategi Manajemen Dalam Merekrut Calon Jamaah Umroh (Studi Kasus Pada Alhijaz Tour Bandar Lampung). *Multazam : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, 2(1), Article 1. <https://doi.org/10.32332/multazam.v2i1.4700>
- Handayani, R. D. (2019). Sistem manajemen pelayanan pelayanan di Indonesia. http://repository.trisakti.ac.id/usaktiana/index.php/home/detail/detail_koleksi/8/SKR/th_terbit/00000000000007101/2012
- Jabani, M. S. (2020). Makna Ibadah Haji Dalam Pengembangan ekonomi Ummat. <http://repository.umpalopo.ac.id/id/eprint/460>
- Karya Pamungkas, T., & Arif Purnomo Aji, F. (2022). Analisis Gaya Kepemimpinan Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Jember. *Jurnal Paradigma Madani*, 9(2), 119–130. <https://doi.org/10.56013/jpm.v9i2.1767>
- Khairunnisa, K., & Inayatillah, I. (2023). Pengaruh Kedekatan Emosional Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah PADA BSI KCP 1 Ulee Kareng Banda Aceh. *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance*, 5(1), 63. <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v5i1.17246>
- Monica, N., Darna, N., & Nurslolih, E. (2023). Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Pengelolaan Sumber Daya Manusia Terhadap Efektivitas Organisasi (Suatu Studi pada Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Ciamis). *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 3(2), Article 2.
- Muktamar, A., Dewi, Susanti, E., & Resita, R. (2024). Peran Kepemimpinan dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia. *Journal of International Multidisciplinary Research*, 2(1), Article 1. <https://doi.org/10.62504/st8p1141>
- Nurhalim, N., Saputra, M. Z. A., Ningsih, N. S., Amirullah, A., Musli, M., & Jamrizal, J. (2023). Konsep Kepemimpinan: Pengertian, Peran, Urgensi dan Profil Kepemimpinan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2070–2076. <https://doi.org/10.31004/jptam.v7i1.5525>
- Oktaviany, V., Khalisa, H., Mulyani, L., Mazaya, B. E., Suwarno, S., Ridwan, S.Kep.,Ners.,MAN, H., & Hoedaya, S.Kep.,M.Kes, A. P. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional AL Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Studi Literatur. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(4), 5897–5911. <https://doi.org/10.31004/jkt.v4i4.20970>
- Ronasih, M. Y., & Widhiastuti, H. (2021). Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional dan Persepsi Harga terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen. *PHILANTHROPY: Journal of Psychology*, 5(1), 109. <https://doi.org/10.26623/philanthropy.v5i1.3303>
- Salim Al Idrus. (2021). Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian: Konsep dan Teori. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Tobirin, T., Indiahono, D., & Rokhman, A. (2022). Kepemimpinan Transformasional Pada Era Volatility, Uncertainty, Omplexity, And, Ambiguity (Vuca).