



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 10081-10089

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Peranan Front Office dan Admin Operasional dalam Menunjang Kualitas Pelayanan Jamaah di Tengah Kenaikan Fuel Surcharge Umrah

Mauludia Mugianto Putri, Burhan Starfrezar

STIE Mahardhika

mauludiamp14@gmail.com, burhan.stafrezar@stiemahardhika.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the role of front office and operational administration in supporting the quality of pilgrim service at an Umrah travel company amidst the increase in aviation fuel surcharges. The study used a qualitative approach using the Systematic Literature Review (SLR) method based on PRISMA guidelines, supported by observations and interviews during an internship at an Umrah travel company. Data sources were obtained from SINTA 5-accredited national journals, Google Scholar, field observations, interviews, and company documentation. The results indicate that the front office plays a crucial role in establishing communication, providing information, and addressing pilgrim needs and complaints. Meanwhile, operational administration plays a role in managing travel administration, such as visa processing, ticketing, departure schedules, and coordinating pilgrim operations. The study also shows that the increase in aviation fuel surcharges has resulted in increased operational costs and adjustments to Umrah package prices, requiring travel companies to implement service adaptation strategies and operational efficiency. Furthermore, the use of digital communication and strong coordination between company departments helps improve the effectiveness of pilgrim service. Thus, the quality of Umrah travel services is influenced by the ability of the front office and operational administration to provide professional, communicative, and organized service amidst the dynamics of the Umrah travel industry.

Keywords: Front Office, Operational Administration, Service Quality, Umrah Travel, Aviation Fuel Surcharge.

1. Latar Belakang

Industri perjalanan ibadah umrah di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir. Tingginya minat masyarakat untuk melaksanakan ibadah umrah mendorong perusahaan travel untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu bersaing dan mempertahankan kepercayaan jamaah. Dalam operasional travel umrah, pelayanan kepada jamaah menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, setiap divisi dalam perusahaan memiliki peran penting dalam menunjang kelancaran pelayanan, khususnya bagian front office dan admin operasional.

Front office merupakan bagian yang berhubungan langsung dengan jamaah, mulai dari pemberian informasi, konsultasi paket, proses pendaftaran, hingga penanganan keluhan pelanggan. Sikap ramah, komunikasi yang baik, serta kemampuan memberikan solusi menjadi aspek penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Sementara itu, admin operasional memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan dokumen, jadwal keberangkatan, koordinasi tiket dan visa, serta memastikan seluruh kebutuhan administrasi jamaah berjalan dengan baik. Apabila kedua bagian tersebut tidak bekerja secara optimal, maka dapat menimbulkan keterlambatan pelayanan, kesalahan data, hingga menurunnya tingkat kepuasan jamaah.

Selain faktor internal perusahaan, kondisi eksternal juga turut memengaruhi kualitas pelayanan dan stabilitas operasional travel umrah. Salah satu fenomena yang terjadi beberapa waktu terakhir adalah kenaikan harga avtur dan penerapan fuel surcharge oleh maskapai penerbangan yang disebabkan oleh adanya kondisi global atau geopolitik antar negara. Kenaikan biaya bahan bakar penerbangan menyebabkan harga tiket pesawat meningkat sehingga berdampak pada naiknya biaya paket umrah. Kondisi ini menuntut perusahaan travel untuk mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional dan transparan agar jamaah tetap merasa percaya dan nyaman meskipun terjadi penyesuaian harga paket perjalanan.

Di sisi lain, dinamika geopolitik di kawasan Timur Tengah juga menjadi perhatian penting dalam industri umrah. Konflik regional, perubahan kebijakan penerbangan internasional, hingga kondisi keamanan dapat memengaruhi jadwal penerbangan, biaya operasional, dan persepsi masyarakat terhadap keamanan perjalanan ibadah. Situasi tersebut membuat perusahaan travel harus memiliki sistem pelayanan dan administrasi yang lebih sigap, responsif, dan terorganisir dalam menghadapi berbagai kemungkinan perubahan operasional.

Berdasarkan kondisi tersebut, peran front office dan admin operasional menjadi sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan jamaah. Front office tidak hanya bertugas memberikan informasi, tetapi juga menjaga komunikasi dan kepercayaan jamaah di tengah adanya perubahan harga maupun kebijakan perjalanan. Admin operasional juga dituntut untuk mampu memastikan seluruh proses administrasi berjalan efektif dan minim kesalahan agar keberangkatan jamaah tetap lancar.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peranan front office dan admin operasional dalam menunjang kualitas pelayanan jamaah pada perusahaan travel umrah. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji bagaimana tantangan operasional akibat kenaikan harga avtur dan fuel surcharge dapat memengaruhi pelayanan kepada jamaah. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan travel umrah dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta menjaga kepuasan dan kepercayaan jamaah di tengah persaingan industri dan kondisi eksternal yang dinamis.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam peranan front office dan admin operasional dalam menunjang kualitas pelayanan jamaah pada perusahaan travel umrah. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada fenomena pelayanan, aktivitas operasional, serta pengalaman yang terjadi secara langsung di lapangan selama proses pelayanan jamaah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Systematic Literature Review (SLR) dengan pedoman PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses). Metode tersebut digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis berbagai penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pelayanan jamaah, operasional travel umrah, dan dampak kenaikan fuel surcharge terhadap kualitas pelayanan.

Sumber data penelitian diperoleh dari jurnal nasional terakreditasi SINTA 5, Google Scholar, serta dokumen pendukung yang relevan dengan topik penelitian. Artikel yang digunakan dipublikasikan pada periode 2017–2026 dengan kata kunci seperti “front office”, “admin operasional”, “pelayanan jamaah”, “travel umrah”, “fuel surcharge”, dan “kepuasan pelanggan”.

Tahapan penelitian dilakukan melalui beberapa proses, yaitu Screening (penyaringan jurnal berdasarkan kesesuaian judul dan abstrak), Eligibility (peninjauan isi jurnal sesuai fokus penelitian), dan Included (penetapan jurnal yang digunakan sebagai bahan utama penelitian).

Selain menggunakan studi literatur, penelitian ini juga didukung dengan studi lapangan melalui kegiatan magang di perusahaan travel umrah. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung terhadap aktivitas pelayanan jamaah, wawancara dengan staff front office dan admin operasional, serta dokumentasi terkait proses administrasi dan pelayanan jamaah.

Wawancara dilakukan secara semi terstruktur untuk memperoleh informasi mengenai proses pelayanan, kendala operasional, penanganan jamaah, serta strategi perusahaan dalam menghadapi kenaikan biaya operasional akibat fuel surcharge avtur. Observasi dilakukan selama kegiatan magang berlangsung untuk melihat secara langsung sistem pelayanan dan operasional perusahaan.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis kualitatif deskriptif melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan hasil wawancara, observasi lapangan, dokumentasi perusahaan, dan hasil penelitian terdahulu.

3. Hasil dan Diskusi

Hasil penelitian ini disusun berdasarkan metode Systematic Literature Review (SLR) dengan pedoman PRISMA serta didukung pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada jamaah travel umrah. Artikel yang dianalisis berasal dari jurnal nasional terakreditasi SINTA 5 dan beberapa referensi pendukung yang berkaitan dengan pelayanan jamaah, front office, admin operasional, kualitas pelayanan, serta dampak fuel surcharge terhadap operasional travel umrah.

Berdasarkan proses identifikasi diperoleh 40 artikel dari Google Scholar dan jurnal nasional terakreditasi. Selanjutnya dilakukan proses screening sehingga diperoleh 18 artikel yang relevan dengan topik penelitian. Setelah tahap eligibility, sebanyak 12 jurnal dinyatakan memenuhi kriteria inklusi dan digunakan sebagai sumber utama analisis penelitian.

Hasil penelitian terdahulu disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Sintesis Hasil Systematic Literature Review

No	Peneliti	Tahun	Fokus Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1	Ahmadih Rojali & Salsabila	2024	Pelayanan Prima jamaah umrah	Kuantitatif	Komunikasi pelayanan meningkatkan kepuasan jamaah
2	Abdul Hafiz dkk.	2023	Pelayanan Transportasi Jamaah	Kualitatif	Kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas jamaah
3	Rista Muamala & Hasril Atieq Pohan	2022	Pelayanan Jamaah Umrah	Deskriptif	Travel menjaga kualitas layanan di tengah kenaikan biaya
4	Vira Nurfauzia & Khusnul Fikriyah	2021	strategi pemasaran travel umrah	Kualitatif	Transparansi pelayanan meningkatkan kepercayaan jamaah
5	Gunawan	2024	Loyalitas jamaah umrah	Kuantitatif	Adaptasi pelayanan meningkatkan kepercayaan jamaah
6	Muhamad Irfan Hakim	2023	Kendala Operasional travel	Kualitatif	Kenaikan tiket dan visa menjadi tantangan travel
7	Yusdhistira Adwimurti dkk.	2024	Harga dan keputusan pembelian	Kuantitatif	Harga mempengaruhi keputusan jamaah
8	Ade Yuliar & Nike Novita	2022	Strategi Operasional travel	Studi Kasus	Digitalisasi membantu efektivitas pelayanan
9	Putranti Nurul Faiuziah dkk.	2024	Kepuasan pelanggan travel	Kuantitatif	Pelayanan mempengaruhi kepuasan jamaah
10	S. Widad Ahmad	2022	Harga paket umrah	Kuantitatif	Kenaikan mempengaruhi minat jamaah
11	Unang Fauzi & Annisa Terryana Putri	2021	Standarisasi harga umrah	Normatif	Standarisasi penting menjaga kepercayaan jamaah
12	Ajeng Rahayu & Sofia Dewi	2023	Strategi paket umrah	Kuantitatif	Penyesuaian Strategi diperlukan saat biaya meningkat

3.1 Peranan Front Office terhadap Kualitas Pelayanan Jamaah

Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan magang, front office menjadi bagian yang paling sering berinteraksi langsung dengan jamaah. Front office bertugas memberikan informasi terkait paket umrah, proses pendaftaran, jadwal keberangkatan, serta membantu jamaah dalam memahami prosedur perjalanan ibadah umrah.

Hasil wawancara dengan staff front office menunjukkan bahwa komunikasi menjadi faktor utama dalam pelayanan jamaah. Jamaah sering menanyakan perubahan jadwal penerbangan, kelengkapan dokumen, dan penyesuaian harga paket akibat kenaikan biaya operasional. Oleh karena itu, front office dituntut untuk mampu memberikan informasi secara jelas, cepat, dan ramah agar jamaah merasa nyaman dan percaya terhadap pelayanan travel.

Selain itu, hasil observasi menunjukkan bahwa pelayanan yang responsif membantu mengurangi keluhan jamaah, terutama ketika terjadi perubahan jadwal keberangkatan atau kendala administrasi. Front office juga berperan dalam menjaga hubungan baik dengan jamaah melalui komunikasi secara langsung maupun melalui media digital seperti WhatsApp.

Hasil penelitian Ahmadih Rojoli dan Salsabila (2024) menunjukkan bahwa komunikasi yang baik dan pelayanan yang responsif mampu meningkatkan kepuasan jamaah. Selain itu, pelayanan yang ramah dan cepat juga membantu meningkatkan kepercayaan jamaah terhadap travel umrah.

3.2 Peranan Admin Operasional dalam Kelancaran Keberangkatan Jamaah

Admin operasional memiliki peranan penting dalam pengelolaan administrasi dan koordinasi keberangkatan jamaah umrah. Berdasarkan hasil observasi, admin operasional bertanggung jawab terhadap pengurusan visa, tiket penerbangan, data paspor, pemesanan hotel, serta penyusunan jadwal keberangkatan jamaah.

Hasil wawancara dengan admin operasional menunjukkan bahwa salah satu kendala utama yang sering terjadi adalah perubahan jadwal penerbangan dan kenaikan harga tiket akibat fuel surcharge avtur. Kondisi tersebut membuat admin operasional harus melakukan penyesuaian harga maupun jadwal dan koordinasi ulang dengan pihak maskapai maupun hotel.

Selain itu, admin operasional juga harus memastikan kelengkapan dokumen jamaah sebelum keberangkatan agar tidak terjadi keterlambatan proses perjalanan. Ketelitian dan koordinasi yang baik menjadi faktor penting dalam menjaga kelancaran operasional travel umrah.

Berdasarkan hasil pengamatan selama magang, sistem administrasi yang terorganisir membantu perusahaan dalam mempermudah pelayanan jamaah dan meminimalkan kesalahan data keberangkatan.

Muhamad Irfan Hakim (2023) menjelaskan bahwa kendala administrasi dan kenaikan biaya operasional menjadi tantangan utama travel umrah. Oleh karena itu, admin operasional dituntut bekerja secara teliti dan terorganisir agar tidak terjadi keterlambatan maupun kesalahan data jamaah.

3.3 Dampak Fuel Surcharge terhadap Operasional Travel Umrah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kenaikan fuel surcharge avtur memberikan dampak terhadap operasional perusahaan travel umrah. Kenaikan biaya bahan bakar menyebabkan harga tiket penerbangan internasional meningkat sehingga travel perlu melakukan penyesuaian harga paket umrah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak operasional, kondisi tersebut menyebabkan perusahaan harus lebih selektif dalam menentukan maskapai penerbangan dan jadwal keberangkatan. Selain itu, travel juga perlu melakukan efisiensi operasional agar kualitas pelayanan kepada jamaah tetap terjaga meskipun biaya perjalanan meningkat.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa kenaikan harga paket umrah sering menjadi pertanyaan dari jamaah. Oleh karena itu, front office dan admin operasional harus mampu memberikan penjelasan yang jelas mengenai penyebab kenaikan harga agar jamaah tetap memahami kondisi yang terjadi.

Beberapa strategi yang dilakukan travel antara lain penggunaan sistem pelayanan digital, penyesuaian jadwal keberangkatan pada musim tertentu, serta peningkatan komunikasi pelayanan kepada jamaah.

3.4 Temuan Lapangan selama Kegiatan Magang

Selama kegiatan magang, peneliti menemukan bahwa kualitas pelayanan jamaah tidak hanya dipengaruhi oleh fasilitas perjalanan, tetapi juga dipengaruhi oleh komunikasi dan koordinasi antar bagian dalam perusahaan. Kerja sama antara front office dan admin operasional menjadi faktor penting dalam menjaga kelancaran pelayanan jamaah.

Selain itu, penggunaan komunikasi digital seperti WhatsApp, Google Meet, dan media sosial membantu perusahaan dalam memberikan informasi kepada jamaah secara lebih cepat dan efisien. Sistem pelayanan digital juga membantu mempermudah penyampaian jadwal, pengumpulan dokumen, dan penyebaran informasi keberangkatan.

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa jamaah lebih merasa nyaman ketika mendapatkan pelayanan yang komunikatif, responsif, dan terorganisir. Oleh karena itu, kemampuan front office dan admin operasional dalam memberikan pelayanan yang profesional menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga kepuasan dan kepercayaan jamaah terhadap travel umrah.

Pembahasan

1. Peranan Front Office terhadap Kualitas Pelayanan Jamaah

Berdasarkan hasil penelitian, front office memiliki peranan penting dalam menunjang kualitas pelayanan jamaah pada perusahaan travel umrah. Front office menjadi bagian yang paling sering berinteraksi langsung dengan jamaah sehingga kualitas komunikasi dan pelayanan yang diberikan sangat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Hasil observasi selama kegiatan magang menunjukkan bahwa front office tidak hanya bertugas memberikan informasi terkait paket umrah, tetapi juga membantu jamaah dalam proses pendaftaran, konsultasi keberangkatan, serta penanganan keluhan yang terjadi selama proses pelayanan. Jamaah cenderung merasa lebih nyaman ketika mendapatkan pelayanan yang cepat, ramah, dan komunikatif.

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa kemampuan front office dalam menjelaskan perubahan jadwal keberangkatan dan penyesuaian harga paket menjadi faktor penting dalam menjaga kepercayaan jamaah. Kondisi tersebut sesuai dengan penelitian Ahmadih Rojali dan Salsabila (2024) yang menyatakan bahwa komunikasi pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan jamaah umrah.

Selain itu, pelayanan yang responsif membantu mengurangi kesalahpahaman antara jamaah dan pihak travel, terutama ketika terjadi perubahan operasional akibat kenaikan biaya penerbangan atau perubahan jadwal maskapai. Oleh karena itu, front office memiliki peranan penting dalam membangun citra pelayanan perusahaan travel umrah.

2. Peranan Admin Operasional dalam Kelancaran Pelayanan Jamaah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa admin operasional memiliki tanggung jawab penting dalam menjaga kelancaran proses keberangkatan jamaah umrah. Admin operasional bertugas mengelola dokumen perjalanan seperti paspor, visa, tiket penerbangan, pemesanan hotel, dan jadwal keberangkatan jamaah.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, ketelitian dalam pengelolaan administrasi menjadi faktor utama yang memengaruhi kelancaran operasional travel umrah. Kesalahan data atau keterlambatan dokumen dapat menyebabkan terganggunya proses keberangkatan jamaah sehingga admin operasional dituntut bekerja secara teliti dan terorganisir.

Selain itu, hasil wawancara menunjukkan bahwa perubahan jadwal penerbangan dan kenaikan biaya tiket akibat fuel surcharge menjadi tantangan yang cukup sering dihadapi bagian operasional. Kondisi tersebut membuat admin

operasional harus melakukan koordinasi ulang dengan maskapai, hotel, dan pihak terkait lainnya agar pelayanan jamaah tetap berjalan dengan baik.

Penelitian Muhamad Irfan Hakim (2023) juga menjelaskan bahwa kendala operasional seperti kenaikan tiket penerbangan dan perubahan kebijakan perjalanan menjadi tantangan utama dalam penyelenggaraan umrah. Oleh karena itu, kemampuan admin operasional dalam melakukan koordinasi dan pengelolaan administrasi menjadi bagian penting dalam menjaga kualitas pelayanan jamaah.

3. Dampak Fuel Surcharge terhadap Operasional Travel Umrah

Kenaikan fuel surcharge avtur memberikan dampak langsung terhadap biaya operasional perusahaan travel umrah. Berdasarkan hasil penelitian, kenaikan biaya bahan bakar menyebabkan harga tiket penerbangan internasional meningkat sehingga travel perlu melakukan penyesuaian harga paket umrah.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kenaikan harga paket sering menjadi pertanyaan dan keluhan dari jamaah. Oleh sebab itu, perusahaan travel harus mampu memberikan penjelasan secara terbuka mengenai penyebab kenaikan biaya perjalanan agar jamaah tetap memahami kondisi yang terjadi.

Selain itu, kondisi kenaikan fuel surcharge menyebabkan travel perlu melakukan strategi efisiensi operasional seperti memilih maskapai alternatif, mengatur ulang jadwal keberangkatan, dan memanfaatkan pelayanan digital untuk mempermudah komunikasi dengan jamaah.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa industri perjalanan umrah sangat dipengaruhi oleh kondisi eksternal, khususnya sektor penerbangan dan perubahan harga energi dunia. Oleh karena itu, perusahaan travel dituntut untuk mampu beradaptasi terhadap perubahan kondisi global tanpa mengurangi kualitas pelayanan kepada jamaah.

4. Strategi Travel dalam Menjaga Kepercayaan Jamaah

Berdasarkan hasil penelitian, menjaga kepercayaan jamaah menjadi salah satu hal penting yang harus dilakukan perusahaan travel umrah di tengah kenaikan biaya operasional dan persaingan industri yang semakin ketat. Kepercayaan jamaah dapat dipertahankan melalui pelayanan yang baik, komunikasi yang terbuka, serta penyampaian informasi yang jelas terkait perubahan jadwal maupun kenaikan harga paket umrah.

Hasil observasi menunjukkan bahwa penggunaan media digital seperti WhatsApp dan media sosial membantu perusahaan dalam menyampaikan informasi secara lebih cepat kepada jamaah. Selain itu, pelayanan yang responsif dan komunikasi yang rutin membantu mengurangi keluhan jamaah terkait perubahan operasional perjalanan.

Penelitian Vira Nurfauzia dan Khusnul Fikriyah (2021) menyatakan bahwa transparansi informasi dan komunikasi pelayanan dapat meningkatkan loyalitas jamaah terhadap perusahaan travel umrah. Hal tersebut juga terlihat dari hasil wawancara yang menunjukkan bahwa jamaah lebih merasa nyaman ketika mendapatkan penjelasan yang jelas mengenai proses perjalanan dan perubahan biaya paket.

Dengan demikian, kualitas pelayanan yang baik, koordinasi operasional yang efektif, serta kemampuan perusahaan dalam menjaga komunikasi dengan jamaah menjadi faktor penting dalam mempertahankan kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap travel umrah.

5. Kontribusi Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dalam bidang manajemen pelayanan dan manajemen operasional, khususnya pada industri perjalanan ibadah umrah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jamaah tidak hanya dipengaruhi oleh fasilitas perjalanan, tetapi juga oleh kemampuan front office dan admin operasional dalam menjalankan tugas pelayanan secara efektif dan profesional.

Penelitian ini memperkuat teori kualitas pelayanan yang menyatakan bahwa komunikasi, ketepatan pelayanan, responsivitas, dan keandalan merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Dalam konteks

travel umrah, front office berperan dalam membangun komunikasi dan hubungan dengan jamaah, sedangkan admin operasional berperan dalam menjaga kelancaran administrasi dan operasional keberangkatan jamaah.

Selain itu, penelitian ini juga memberikan kontribusi terhadap kajian manajemen operasional travel umrah melalui pembahasan mengenai dampak fuel surcharge avtur terhadap pelayanan jamaah. Penelitian ini menunjukkan bahwa perubahan biaya operasional tidak hanya memengaruhi harga paket umrah, tetapi juga memengaruhi strategi pelayanan dan sistem operasional perusahaan travel.

Penelitian ini juga memperluas kajian mengenai hubungan antara pelayanan operasional dan kepercayaan jamaah pada industri perjalanan ibadah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang komunikatif, transparan, dan terorganisir mampu meningkatkan kenyamanan serta kepercayaan jamaah terhadap perusahaan travel umrah.

Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya yang membahas pelayanan jamaah, operasional travel umrah, strategi adaptasi perusahaan terhadap kenaikan biaya perjalanan, serta pengaruh kondisi ekonomi global terhadap industri perjalanan ibadah umrah di Indonesia.

6. Implikasi Manajerial

Penelitian ini memberikan beberapa implikasi manajerial yang dapat diterapkan oleh perusahaan travel umrah dalam meningkatkan kualitas pelayanan jamaah di tengah kenaikan biaya operasional akibat fuel surcharge avtur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kinerja front office dan admin operasional dalam menjalankan tugasnya.

Bagi bagian front office, perusahaan perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan komunikasi, pelayanan pelanggan, dan penanganan keluhan jamaah. Front office harus mampu memberikan informasi yang jelas, responsif, dan profesional agar jamaah merasa nyaman dan percaya terhadap layanan travel umrah. Selain itu, kemampuan front office dalam menjelaskan perubahan harga paket akibat kenaikan fuel surcharge juga menjadi hal penting untuk menjaga kepercayaan jamaah.

Bagi admin operasional, perusahaan perlu meningkatkan sistem pengelolaan administrasi dan koordinasi operasional agar proses keberangkatan jamaah berjalan lancar. Penggunaan sistem digital dalam pengelolaan data jamaah, tiket, visa, dan jadwal keberangkatan dapat membantu meningkatkan efektivitas kerja serta meminimalkan kesalahan administrasi.

Selain itu, perusahaan travel umrah perlu menerapkan strategi efisiensi operasional dalam menghadapi kenaikan biaya perjalanan. Strategi tersebut dapat dilakukan melalui kerja sama dengan maskapai penerbangan, pemilihan hotel yang lebih fleksibel, penyesuaian jadwal keberangkatan pada musim tertentu, serta optimalisasi pelayanan berbasis teknologi digital.

Penelitian ini juga menunjukkan pentingnya transparansi informasi kepada jamaah mengenai penyebab kenaikan harga paket umrah. Komunikasi yang terbuka dan pelayanan yang baik dapat membantu mempertahankan loyalitas serta kepuasan jamaah di tengah kondisi ekonomi global yang tidak stabil.

Bagi manajemen perusahaan travel umrah, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, efektivitas operasional, serta strategi adaptasi perusahaan terhadap perubahan kondisi industri perjalanan ibadah umrah.

7. Keterbatasan dan Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, penelitian hanya berfokus pada peranan front office dan admin operasional dalam menunjang kualitas pelayanan jamaah pada perusahaan travel umrah sehingga belum membahas faktor lain seperti strategi pemasaran, kualitas fasilitas perjalanan, dan pengaruh teknologi digital secara lebih mendalam.

Kedua, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode Systematic Literature Review (SLR), observasi, dan wawancara dalam lingkup terbatas selama kegiatan magang. Oleh karena itu, data yang diperoleh

masih terbatas pada kondisi operasional perusahaan tertentu dan belum dapat menggambarkan seluruh kondisi travel umrah di Indonesia.

Selain itu, jumlah jurnal yang digunakan masih terbatas pada jurnal nasional terakreditasi SINTA 5 dan beberapa referensi pendukung lainnya sehingga pembahasan penelitian belum mencakup seluruh aspek industri perjalanan umrah secara menyeluruh. Penelitian ini juga memiliki keterbatasan dalam proses wawancara karena tidak semua narasumber dapat memberikan informasi secara lengkap terkait sistem operasional perusahaan.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan cakupan penelitian yang lebih luas dengan melibatkan beberapa perusahaan travel umrah di berbagai daerah agar hasil penelitian lebih representatif. Selain itu, penelitian berikutnya dapat menggunakan metode mixed method atau pendekatan kuantitatif untuk memperoleh data yang lebih lengkap mengenai pengaruh pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas jamaah.

Penelitian selanjutnya juga dapat mengembangkan pembahasan mengenai digitalisasi pelayanan travel umrah, strategi pemasaran, loyalitas jamaah, pengaruh media sosial terhadap kepercayaan pelanggan, serta dampak kondisi ekonomi global dan geopolitik Timur Tengah terhadap stabilitas industri perjalanan ibadah umrah di Indonesia.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode Systematic Literature Review (SLR), observasi, dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa front office dan admin operasional memiliki peranan penting dalam menunjang kualitas pelayanan jamaah pada perusahaan travel umrah. Front office berperan dalam memberikan informasi, membangun komunikasi, serta menangani kebutuhan dan keluhan jamaah selama proses pelayanan. Pelayanan yang komunikatif, responsif, dan ramah mampu meningkatkan kenyamanan serta kepercayaan jamaah terhadap travel umrah. Sementara itu, admin operasional berperan dalam mengelola administrasi perjalanan seperti pengurusan visa, tiket, jadwal keberangkatan, dan koordinasi operasional agar proses perjalanan jamaah berjalan lancar. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kenaikan fuel surcharge avtur memberikan dampak terhadap biaya operasional travel umrah, khususnya pada harga tiket penerbangan dan penyesuaian harga paket umrah. Kondisi tersebut menuntut perusahaan travel untuk mampu melakukan strategi adaptasi operasional tanpa mengurangi kualitas pelayanan kepada jamaah. Selain itu, penggunaan komunikasi digital dan koordinasi yang baik antar bagian perusahaan membantu meningkatkan efektivitas pelayanan jamaah. Kerja sama antara front office dan admin operasional menjadi faktor penting dalam menjaga kepuasan dan loyalitas jamaah di tengah perubahan kondisi industri perjalanan umrah. Dengan demikian, kualitas pelayanan travel umrah tidak hanya ditentukan oleh fasilitas perjalanan, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan yang profesional, terorganisir, dan mampu beradaptasi terhadap perubahan kondisi operasional dan ekonomi global.

Referensi

1. Broto Wardoyo. (2017). Dinamika Geopolitik Timur Tengah dan Pengaruhnya terhadap Indonesia. *Jurnal Lemhannas RI*, 5(1).
2. Masruhatul Abadiyah, & Sri Herianingrum. (2019). Pengaruh Harga Paket Umroh, Tingkat Inflasi, dan Kurs Rupiah terhadap Dollar terhadap Permintaan Jasa Umroh di Surabaya. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*.
3. Unang Fauzi, & Annisa Terryana Putri. (2021). Standarisasi Penetapan Harga Paket Umrah di Indonesia dalam Perspektif Hukum Islam. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*.
4. Ade Yuliar, & Nike Novita Sari Fadhillah. (2022). Analisis Strategi Pemasaran di Era New Normal Pada Biro Perjalanan Umrah. *Jurnal Minda Baharu*.
5. Muhamad Irfan Hakim. (2023). Analisis Kendala Operasional Travel Umrah Terkait Visa, Transportasi, dan Akomodasi. *Jurnal Kajian Pariwisata dan Bisnis Syariah*.
6. Rista Muamala, & Hasril Atieq Pohan. (2022). Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah Dalam Menyesuaikan Kenaikan Biaya Umrah di PT Zafa Mulia Mandiri Palembang. *Jurnal Manajemen Dakwah*.
7. Vira Nurfauzia, & Khusnul Fikriyah. (2021). Implementasi Strategi Pemasaran Pada Biro Perjalanan Umrah Dalam Perspektif Pemasaran Syariah. *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam*.
8. Ustin Luvita Naautika, & Idah Yuniasih. (2022). Strategi Pemasaran Produk Umroh Pada PT Prima Tour and Travel Jakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
9. Abdul Hafiz, dkk. (2023). Standardisasi Pelayanan Transportasi dan Akomodasi dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Umrah. *Jurnal Manajemen Dakwah*.
10. Ahmadih Rojali, & Salsabila. (2024). Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Umroh. *Jurnal Manajemen Dakwah*.
11. Putranti Nurul Fauziah, dkk. (2024). Pengaruh Variasi Harga dan Kemudahan Pembayaran terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Keputusan Pemilihan Travel Umrah. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Manajemen*.
12. S. Widad Ahmad. (2022). Dampak Lokasi dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Paket Haji dan Umrah. *Jurnal Iqtisaduna*.

13. Gunawan. (2024). Pengaruh Fleksibilitas Layanan dan Strategi Adaptasi Bisnis terhadap Loyalitas Jamaah Umrah. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Syariah*.
14. Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
15. Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
16. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
17. Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
18. Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
19. Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
20. Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage Publications.