



Pelatihan *Appreciative Inquiry* untuk Meningkatkan *Service Excellence Awareness* Pada Karyawan PT Haramainku Kota Palembang

Ilham Prawidi Sakti^{1*}, Sunanto², Asep Suhendar³

^{1,2,3}Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Sriwijaya

ilham.prawidi.sakti@polsri.ac.id, sunanto@polsri.ac.id, asep.suhendar@polsri.ac.id

Abstrak

Pelayanan prima merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada industri jasa, termasuk agen perjalanan umrah. Namun, karyawan PT Haramainku Palembang belum memiliki pemahaman yang sistematis mengenai nilai-nilai perusahaan terkait pelayanan kepada jamaah. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan *service excellence awareness* karyawan melalui pelatihan berbasis *Appreciative Inquiry*. Pelatihan dilaksanakan selama satu hari dengan menggunakan metode 4D *Appreciative Inquiry* yang meliputi tahap *Discovery, Dream, Design, dan Destiny*. Metode ini dipilih karena berfokus pada identifikasi kekuatan, pengalaman positif, serta perumusan visi bersama untuk pengembangan organisasi. Hasil pelatihan menunjukkan adanya peningkatan kesadaran karyawan terhadap pentingnya pelayanan prima. Pada setiap tahapan 4D, peserta mampu mengidentifikasi praktik pelayanan terbaik yang telah dimiliki perusahaan, merumuskan harapan pelayanan di masa depan, menyusun strategi penguatan budaya layanan, serta berkomitmen untuk menerapkannya dalam pekerjaan sehari-hari. Luaran utama kegiatan ini adalah tercapainya kesepakatan bersama mengenai nilai pelayanan prima perusahaan, yaitu menjadi perusahaan yang melayani jamaah sepenuh hati dan sesuai sunnah. Temuan ini menunjukkan bahwa pendekatan *Appreciative Inquiry* efektif dalam membangun kesadaran dan komitmen karyawan terhadap budaya pelayanan prima.

Kata Kunci: *Appreciative Inquiry*, pelayanan prima, *service excellence awareness*, budaya layanan, agen perjalanan umrah.

PENDAHULUAN

Persaingan industri jasa perjalanan umrah yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk tidak hanya menawarkan produk dan fasilitas yang berkualitas, tetapi juga memberikan pelayanan yang mampu menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Dalam bisnis perjalanan umrah, kualitas pelayanan menjadi faktor penting karena pelanggan tidak hanya membeli jasa perjalanan, tetapi juga mempercayakan kebutuhan ibadah yang bersifat spiritual kepada penyedia layanan (Dinda Septiana et al. 2025; Yulianto et al. 2024). Kualitas pelayanan yang baik terbukti berpengaruh terhadap kepuasan jamaah, loyalitas pelanggan, serta keunggulan bersaing perusahaan travel umrah (Wulandari et al., 2025). Selain itu, berbagai penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme karyawan, sistem pelayanan yang responsif, dan konsistensi kualitas layanan merupakan faktor utama dalam membangun kepuasan jamaah umrah (Pramita, 2025; Ridho et al., 2025). PT Haramainku Palembang sebagai salah satu agen perjalanan umrah menghadapi tantangan berupa belum adanya pemahaman yang sistematis di kalangan karyawan tentang nilai-nilai perusahaan yang menjadi dasar pelayanan kepada jamaah. Kondisi ini berpotensi menimbulkan perbedaan persepsi dalam memberikan pelayanan sehingga kualitas layanan yang diterima pelanggan menjadi kurang konsisten. Oleh karena itu, diperlukan suatu pendekatan yang mampu membantu karyawan mengenali kekuatan organisasi, membangun kesadaran bersama, serta merumuskan nilai pelayanan yang dapat menjadi pedoman dalam memberikan pelayanan prima kepada jamaah.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk membangun kesadaran tersebut adalah *Appreciative Inquiry* (AI). Pendekatan *Appreciative Inquiry* dipandang relevan karena berfokus pada identifikasi kekuatan, pengalaman positif, dan praktik terbaik organisasi untuk mendorong perubahan yang berkelanjutan serta meningkatkan keterlibatan anggota organisasi dalam mencapai tujuan bersama dan untuk membangun perubahan yang berkelanjutan. Melalui siklus 4D yang terdiri atas *Discovery, Dream, Design, dan Destiny*, peserta diajak untuk menggali pengalaman terbaik, membangun visi bersama, merancang strategi, dan menyusun komitmen implementasi perubahan (Ramadhan et al., 2025). Pendekatan ini dinilai relevan untuk meningkatkan *service excellence awareness* karena tidak berangkat dari kelemahan organisasi, melainkan dari praktik-praktik pelayanan terbaik yang telah dimiliki perusahaan.

Berbagai kegiatan pengabdian dan penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pelatihan pelayanan prima mampu meningkatkan kesadaran dan kualitas pelayanan karyawan. Bakar et al. (2023) melaksanakan program pengabdian untuk menumbuhkan *service awareness* pada karyawan Menara Bosowa melalui metode ceramah, simulasi, dan diskusi. Hasil

kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman dan kesadaran peserta mengenai pentingnya pelayanan berkualitas. Selanjutnya, Risma (2022) melaksanakan pelatihan penerapan *service excellence* pada mahasiswa administrasi bisnis dan menemukan bahwa peserta mengalami peningkatan pemahaman mengenai konsep dan praktik pelayanan prima. Penelitian lain yang dilakukan oleh Salsabila et al. (2025) menunjukkan bahwa efektivitas pelatihan *service excellence* berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja karyawan rumah sakit. Selain itu, Apriyanti et al. (2023) menjelaskan bahwa kompetensi dan profesionalisme karyawan berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan organisasi. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh proses pembelajaran dan penguatan kesadaran pelayanan pada sumber daya manusia.

Meskipun demikian, sebagian besar kegiatan pengabdian dan penelitian terdahulu masih berfokus pada peningkatan keterampilan pelayanan, kinerja karyawan, atau pemahaman konsep *service excellence*. Belum banyak kegiatan yang secara khusus memanfaatkan pendekatan *Appreciative Inquiry* untuk membangun kesadaran pelayanan (*service excellence awareness*) melalui proses perumusan nilai pelayanan organisasi secara partisipatif, khususnya pada industri perjalanan umrah. Selain itu, sebagian besar pelatihan pelayanan dilakukan menggunakan metode ceramah, simulasi, atau diskusi konvensional, sedangkan pendekatan *Appreciative Inquiry* menawarkan proses reflektif yang berorientasi pada kekuatan organisasi dan penciptaan visi bersama. Dengan demikian, terdapat kesenjangan (*gap*) antara praktik pelatihan pelayanan yang berfokus pada transfer pengetahuan dengan kebutuhan organisasi untuk membangun komitmen dan kesadaran kolektif terhadap nilai pelayanan perusahaan.

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan *service excellence awareness* karyawan PT Haramainku Palembang melalui pelatihan berbasis *Appreciative Inquiry* menggunakan metode 4D (Discovery, Dream, Design, dan Destiny). Melalui kegiatan ini diharapkan karyawan mampu mengidentifikasi praktik pelayanan terbaik yang telah dimiliki perusahaan, menyusun visi pelayanan bersama, serta membangun komitmen untuk menerapkan nilai pelayanan prima dalam pekerjaan sehari-hari. Selain itu, kegiatan ini diharapkan menghasilkan kesepakatan bersama mengenai nilai pelayanan perusahaan yang dapat menjadi landasan budaya pelayanan dalam mendukung kepuasan dan kepercayaan jamaah umrah.

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan pada karyawan PT Haramainku Palembang sebagai upaya meningkatkan *service excellence awareness* melalui pelatihan berbasis *Appreciative Inquiry* (AI). Metode AI dipilih karena merupakan pendekatan berbasis kekuatan (*strengths-based approach*) yang berfokus pada identifikasi pengalaman positif, keberhasilan, dan potensi terbaik organisasi untuk menciptakan perubahan yang berkelanjutan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa AI mampu meningkatkan keterlibatan individu, kolaborasi tim, serta komitmen terhadap perubahan organisasi (Cho & Ardichvili, 2024; Thanetsunthorn, 2025). Pelaksanaan pelatihan menggunakan model 4D yang terdiri atas tahap *Discovery*, *Dream*, *Design*, dan *Destiny* yang dilaksanakan selama satu hari secara partisipatif. Kegiatan pengabdian dilaksanakan melalui tiga tahapan utama, yaitu tahap persiapan, pelaksanaan pelatihan, dan evaluasi hasil kegiatan sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Tahapan Pelaksanaan Pengabdian

Tahap	Kegiatan	Luaran
Persiapan	Identifikasi kebutuhan perusahaan, koordinasi dengan manajemen, penyusunan materi pelatihan	Materi pelatihan dan instrumen kegiatan
Pelaksanaan	Pelatihan <i>Appreciative Inquiry</i> menggunakan metode 4D	Rumusan nilai pelayanan prima perusahaan
Evaluasi	Refleksi hasil pelatihan dan komitmen implementasi	Kesepakatan nilai pelayanan dan rencana tindak lanjut

Tahap 1. *Discovery*

Tahap *Discovery* bertujuan menggali pengalaman terbaik peserta dalam memberikan pelayanan kepada jamaah. Pada tahap ini peserta diminta menceritakan pengalaman pelayanan yang paling berkesan, keberhasilan yang pernah dicapai, serta faktor-faktor yang membuat pelayanan tersebut berhasil. Melalui proses diskusi kelompok dan wawancara berpasangan, peserta mengidentifikasi kekuatan individu maupun organisasi yang selama ini mendukung kualitas pelayanan. Tahap *Discovery* berfungsi untuk menemukan "inti positif" organisasi (*positive core*) yang dapat dijadikan fondasi perubahan. Menurut Cho dan Ardichvili (2024), tahap ini membantu organisasi mengenali praktik-praktik terbaik yang telah dimiliki sehingga perubahan tidak berangkat dari masalah, tetapi dari kekuatan yang sudah ada.

Tahap 2. *Dream*

Tahap *Dream* bertujuan membangun visi bersama mengenai pelayanan ideal yang ingin diwujudkan perusahaan pada masa mendatang. Setelah mengidentifikasi berbagai pengalaman positif pada tahap sebelumnya, peserta diajak membayangkan kondisi terbaik yang dapat dicapai PT Haramainku Palembang dalam memberikan pelayanan kepada jamaah umrah. Kegiatan dilakukan melalui diskusi kelompok, curah pendapat (*brainstorming*), dan penyusunan narasi masa depan perusahaan. Tahap ini mendorong peserta mengembangkan imajinasi positif, kreativitas, dan harapan bersama mengenai budaya pelayanan yang diinginkan. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa fase *Dream* berperan penting dalam membangun motivasi dan keterlibatan anggota organisasi terhadap visi perubahan yang akan dicapai.

Tahap 3. *Design*

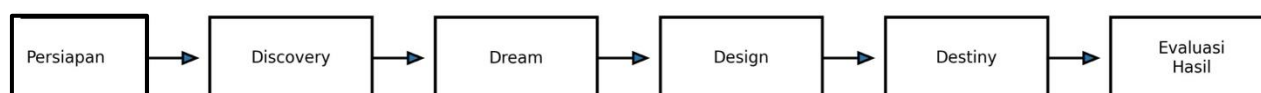
Tahap *Design* merupakan proses merancang strategi dan tindakan yang diperlukan untuk mewujudkan visi yang telah disepakati pada tahap *Dream*. Pada tahap ini peserta menyusun nilai-nilai pelayanan, perilaku pelayanan yang diharapkan, serta langkah-langkah konkret yang dapat diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari. Diskusi difokuskan pada bagaimana kekuatan organisasi yang telah ditemukan dapat digunakan untuk mendukung tercapainya pelayanan prima. Menurut model AI, fase *Design* berfungsi untuk menghubungkan kondisi terbaik yang telah ditemukan dengan rancangan sistem, proses, dan perilaku yang mendukung masa depan organisasi.

Tahap 4. *Destiny*

Tahap *Destiny* merupakan tahap implementasi dan komitmen perubahan. Pada tahap ini peserta menyepakati tindakan nyata yang akan dilakukan setelah pelatihan serta menyusun komitmen bersama untuk menerapkan nilai pelayanan yang telah dirumuskan. Selain itu, peserta juga mendiskusikan mekanisme saling mendukung dalam menjaga konsistensi budaya pelayanan di lingkungan kerja. Tahap *Destiny* menekankan keberlanjutan perubahan melalui keterlibatan aktif seluruh anggota organisasi sehingga hasil pelatihan dapat diterapkan dalam praktik kerja sehari-hari. Berbagai studi menunjukkan bahwa fase ini penting untuk memastikan perubahan yang dirancang tidak berhenti pada tahap perencanaan, tetapi diwujudkan dalam tindakan nyata.

Pengujian Keberhasilan Metode

Keberhasilan pelaksanaan metode *Appreciative Inquiry* dievaluasi secara kualitatif berdasarkan capaian setiap tahapan 4D. Indikator keberhasilan meliputi kemampuan peserta mengidentifikasi praktik pelayanan terbaik pada tahap *Discovery*, menyusun visi pelayanan bersama pada tahap *Dream*, merumuskan nilai pelayanan perusahaan pada tahap *Design*, serta menghasilkan komitmen implementasi pada tahap *Destiny*. Hasil evaluasi kemudian dianalisis melalui dokumentasi diskusi kelompok, hasil presentasi peserta, dan refleksi akhir kegiatan.



Gambar 1. Alur Pelaksanaan Pelatihan *Appreciative Inquiry*

Melalui tahapan tersebut, pelatihan diharapkan mampu meningkatkan *service excellence awareness* karyawan serta menghasilkan kesepakatan nilai pelayanan prima yang menjadi pedoman perilaku pelayanan di PT Haramainku Palembang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelatihan *Appreciative Inquiry* dilaksanakan selama satu hari kepada karyawan PT Haramainku Palembang dengan tujuan meningkatkan *service excellence awareness* melalui pendekatan berbasis kekuatan (*strengths-based approach*). Kegiatan dilakukan menggunakan model 4D yang terdiri atas tahap *Discovery*, *Dream*, *Design*, dan *Destiny*. Setiap tahapan menghasilkan luaran yang menjadi dasar pembentukan nilai pelayanan prima perusahaan.

a. Hasil Tahap *Discovery*

Tahap *Discovery* bertujuan menggali pengalaman positif dan kekuatan yang telah dimiliki oleh organisasi dalam memberikan pelayanan kepada jamaah. Melalui diskusi kelompok dan refleksi pengalaman kerja, peserta diminta menceritakan pengalaman pelayanan terbaik yang pernah mereka berikan kepada jamaah umrah.

Hasil diskusi menunjukkan bahwa kekuatan utama yang dimiliki karyawan PT Haramainku Palembang adalah semangat melayani yang dipandang sebagai bagian dari ibadah. Peserta meyakini bahwa pelayanan yang diberikan kepada jamaah bukan sekadar aktivitas pekerjaan, tetapi juga merupakan bentuk pengabdian dan tanggung jawab moral dalam membantu jamaah menjalankan ibadah umrah dengan nyaman dan khushyuk.

Tabel 2. Hasil Tahap *Discovery*

Aspek yang Digali	Temuan
Pengalaman terbaik pelayanan	Membantu jamaah dengan sepenuh hati
Nilai yang dirasakan	Keikhlasan dalam melayani
Kekuatan utama tim	Semangat melayani sebagai bentuk ibadah
Dampak terhadap pelanggan	Jamaah merasa lebih nyaman dan terbantu

Temuan ini menunjukkan bahwa peserta telah memiliki *positive core* yang kuat sebagai fondasi pembentukan budaya pelayanan. Menurut Cho dan Ardichvili (2024), identifikasi pengalaman positif pada tahap *Discovery* membantu organisasi mengenali kekuatan internal yang dapat digunakan sebagai sumber perubahan. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Ridho et al. (2025) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada biro perjalanan umrah sangat dipengaruhi oleh nilai-nilai pelayanan yang dipahami dan diyakini oleh karyawan.



Gambar 1. Suasana *Sharing Session* Pengalaman Positif Karyawan

b. Hasil Tahap *Dream*

Pada tahap *Dream*, peserta diajak membayangkan kondisi ideal pelayanan PT Haramainku Palembang pada masa depan. Kegiatan dilakukan melalui diskusi kelompok dan visualisasi bersama mengenai organisasi yang ingin diwujudkan. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa peserta menggambarkan visi masa depan perusahaan dalam bentuk ilustrasi Masjidil Haram yang dikelilingi oleh banyak jamaah dengan suasana cerah dan penuh semangat. Visualisasi tersebut merepresentasikan harapan bahwa PT Haramainku Palembang dapat memberikan pelayanan yang semakin baik sehingga mampu menjangkau lebih banyak jamaah umrah di masa mendatang.



Gambar 2. Suasana Peserta Menggambarkan kondisi ideal pelayanan PT Haramainku

Hasil tersebut menunjukkan bahwa peserta memiliki orientasi masa depan yang positif terhadap perkembangan perusahaan. Tahap *Dream* berfungsi membangun visi bersama yang mampu meningkatkan motivasi dan keterlibatan anggota organisasi dalam proses perubahan (Kim & Jung, 2024).

c. Hasil Tahap *Design*

Tahap *Design* difokuskan pada perancangan strategi untuk mewujudkan visi yang telah dirumuskan pada tahap sebelumnya. Peserta mengidentifikasi berbagai sumber daya dan kekuatan yang dapat dimanfaatkan untuk mencapai tujuan tersebut.

Hasil diskusi menunjukkan bahwa peserta menyepakati tiga kekuatan utama organisasi, yaitu tim yang solid, suasana kerja yang nyaman, dan peran pimpinan yang aktif memberikan arahan serta bimbingan kepada karyawan.

Tabel 3. Hasil Tahap *Design*

Faktor Pendukung	Deskripsi
Tim yang solid	Hubungan kerja antarpegawai berjalan baik dan saling mendukung
Suasana kerja nyaman	Lingkungan kerja kondusif untuk bekerja dan belajar
Kepemimpinan	Pimpinan aktif memberikan arahan dan pendampingan

Selain mengidentifikasi kekuatan yang dimiliki, peserta juga menyepakati nilai pelayanan yang akan menjadi pedoman perilaku kerja, yaitu "melayani jamaah sepenuh hati dan sesuai sunnah". Nilai tersebut dipandang mampu merepresentasikan identitas perusahaan sekaligus menjadi standar perilaku pelayanan bagi seluruh karyawan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Apriyanti et al. (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kompetensi, profesionalisme, dan dukungan organisasi. Selain itu, penelitian Thanetsunthorn (2025) menunjukkan bahwa pendekatan *Appreciative Inquiry* mampu meningkatkan kolaborasi tim dan rasa memiliki terhadap tujuan organisasi.

d. Hasil Tahap *Destiny*

Pada tahap *Destiny*, peserta mulai menerapkan hasil pelatihan melalui perencanaan pelayanan prima pada kegiatan manasik calon jamaah umrah. Kegiatan tersebut meliputi penyusunan rencana kerja, pembagian tugas, dan penyusunan *run-down* kegiatan yang mengacu pada nilai pelayanan yang telah disepakati. Adanya rencana pelatihan lanjutan juga menunjukkan komitmen peserta untuk menjaga keberlanjutan perubahan. Dorr et al. (2025) menjelaskan bahwa keberhasilan *Appreciative Inquiry* ditandai dengan kemampuan organisasi menerjemahkan hasil refleksi menjadi tindakan nyata yang mendorong perubahan budaya kerja secara berkelanjutan.

Tabel 4. Hasil Tahap *Destiny*

Rencana Implementasi	Bentuk Kegiatan
Uji coba pelayanan prima	Pelaksanaan manasik jamaah umrah
Pembagian peran	Penugasan sesuai fungsi masing-masing
Penyusunan run-down	Perencanaan detail kegiatan pelayanan
Pengembangan berkelanjutan	Pelatihan lanjutan pelayanan prima

Tahap ini menunjukkan adanya transformasi dari proses refleksi menuju tindakan nyata. Keberhasilan tahap *Destiny* ditandai dengan munculnya komitmen kolektif untuk menerapkan hasil perencanaan dalam aktivitas organisasi sehari-hari. Dengan demikian, perubahan yang dihasilkan tidak berhenti pada tingkat ide, tetapi berlanjut pada implementasi yang terukur.

Hasil terpenting dari kegiatan ini adalah terbentuknya kesepakatan nilai pelayanan perusahaan, yaitu "melayani jamaah sepenuh hati dan sesuai sunnah". Nilai tersebut menjadi dasar bagi penguatan budaya pelayanan di lingkungan PT Haramainku Palembang. Temuan ini mendukung penelitian Bakar et al. (2023) yang menunjukkan bahwa peningkatan kesadaran pelayanan dapat dicapai melalui proses pembelajaran yang melibatkan partisipasi aktif peserta. Selain itu, hasil kegiatan juga memperkuat temuan Cho dan Ardichvili (2024) bahwa *Appreciative Inquiry* efektif digunakan untuk membangun perubahan organisasi melalui penguatan kekuatan yang telah dimiliki anggota organisasi.

Dengan demikian, pendekatan *Appreciative Inquiry* tidak hanya meningkatkan pemahaman peserta mengenai pelayanan prima, tetapi juga menghasilkan komitmen bersama yang dapat menjadi fondasi pengembangan budaya pelayanan berkelanjutan pada perusahaan perjalanan umrah.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa pelatihan *Appreciative Inquiry* berhasil meningkatkan *service excellence awareness* karyawan PT Haramainku Palembang. Pelatihan ini dilaksanakan sebagai solusi atas permasalahan belum adanya pemahaman yang sistematis mengenai nilai-nilai perusahaan yang menjadi dasar pelayanan kepada jamaah umrah. Melalui pendekatan *Appreciative Inquiry* dengan model 4D (*Discovery, Dream, Design, dan Destiny*), peserta tidak hanya memperoleh pemahaman mengenai pentingnya pelayanan prima, tetapi juga terlibat secara aktif dalam mengidentifikasi kekuatan organisasi, membangun visi pelayanan masa depan, merancang strategi pencapaiannya, serta menyusun langkah implementasi yang dapat diterapkan dalam aktivitas kerja sehari-hari.

Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pada tahap *Discovery* peserta berhasil menemukan kekuatan utama organisasi berupa semangat melayani sebagai bentuk ibadah. Pada tahap *Dream*, peserta mampu merumuskan gambaran masa depan perusahaan yang diharapkan dapat menjangkau lebih banyak jamaah dengan kualitas pelayanan yang semakin baik.

Selanjutnya, pada tahap *Design* peserta berhasil mengidentifikasi faktor-faktor pendukung pencapaian visi, yaitu tim yang solid, suasana kerja yang nyaman, serta kepemimpinan yang aktif memberikan bimbingan. Pada tahap *Destiny*, peserta menunjukkan komitmen untuk mengimplementasikan nilai-nilai pelayanan melalui kegiatan manasik calon jamaah umrah dan menyusun rencana pengembangan pelayanan secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, pelatihan ini menghasilkan kesepakatan bersama mengenai nilai pelayanan prima perusahaan, yaitu “melayani jamaah sepenuh hati dan sesuai sunnah”. Nilai tersebut diharapkan menjadi pedoman dalam membangun budaya pelayanan yang konsisten dan berkelanjutan di lingkungan PT Haramainku Palembang. Dengan demikian, pendekatan *Appreciative Inquiry* terbukti efektif sebagai metode pengembangan sumber daya manusia yang mampu meningkatkan kesadaran, pemahaman, dan komitmen karyawan terhadap pelayanan prima dalam industri perjalanan umrah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim pelaksana pengabdian kepada masyarakat menyampaikan terima kasih kepada manajemen dan seluruh karyawan PT Haramainku Palembang atas dukungan, kerja sama, serta partisipasi aktif selama pelaksanaan kegiatan pelatihan *Appreciative Inquiry*. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan moril, administratif, maupun fasilitas sehingga kegiatan ini dapat berjalan dengan lancar dan mencapai tujuan yang diharapkan. Semoga hasil pengabdian ini dapat memberikan manfaat yang berkelanjutan dalam memperkuat budaya pelayanan prima serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah umrah.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyanti, R., Ruhana, F., & Ahmad, M. (2023). THE INFLUENCE OF EMPLOYEE PROFESSIONALISM AND COMPETENCE IN IMPROVING THE QUALITY OF EMPLOYEE SERVICE ONE STOP INTEGRATED SERVICES, KEMBANGAN DISTRICT, WEST JAKARTA ADMINISTRATIVE CITY. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja*, 49(1), 1–11. <https://doi.org/10.33701/jipwp.v49i1.3246>
- Cho, H., & Ardichvili, A. (2024). Appreciative Inquiry: An Integrative Review of Studies in Three Disciplines. *Human Resource Development Review*, 23(3), 376–401. <https://doi.org/10.1177/15344843241256156>
- Dinda Septiana, S., & Akbarina, F. (2025). Pengaruh Service Quality dan Brand Trust Terhadap Customer Satisfaction Pada Travel Umrah & Haji Sahabat Zamzam Indonesia (Studi Pada Jamaah Travel Umrah dan Haji Sahabat Zamzam Indonesia). <https://doi.org/10.63822/vdxw9072>
- Dorr, C., Asthana, S., Elston, J., Gradinger, F., Preece, D., Schwartz, D., Scott, G., Wallace, G., & Harrell, R. (2025). Appreciating dissonance: Using open appreciative inquiry as a tool to generate cultural change. *Teaching Public Administration*, 43(2), 214–229. <https://doi.org/10.1177/01447394251360762>
- Erta Pramita. (2025). Analisis Sistem Pelayanan Umrah dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah (Studi Kasus PT. Nur Hamdalah Travel). *Jurnal Manajemen Dakwah*, 3(2), 110–123. <https://doi.org/10.22515/jmd.v3i2.13337>
- Farah Salsabila, R., Fithri, I., Maisharah, S., & Wijayanto, A. (2025). Pengaruh Efektivitas Pelatihan Service Excellence terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Islam Muhammadiyah Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro Tahun 2023. *JHS: Journal Hospital Science*, 8(1). <http://e-journal.stikesmuhbojonegoro.ac.id>
- Kim, ki-yoon, & Jung, eun-shil. (2024). Research on the application of the Appreciative Inquiry teaching method for Major-customized media literacy courses. *Korean Association for Literacy*, 15(2), 43–66. <https://doi.org/10.37736/KJLR.2024.04.15.2.02>
- Bakar, R., Piara, M., Rhesa, M., & Kusuma, P. (2023). *MENUMBUHKAN SERVICE AWARENESS PADA KARYAWAN MENARA BOSOWA*.
- Ramadhan, T. N., Samian, & Handoyo, S. (2025). Tinjauan scoping review tentang Appreciative Inquiry sebagai pendekatan dalam mengatasi tantangan organisasi. *Cognicia*, 13(2), 105–110. <https://doi.org/10.22219/cognicia.v13i2.41636>
- Ridho, Z., Rohmatillah, L., Nuriah, F., & Yun, A. ' . (2025). SERVICE MANAGEMENT STRATEGY AND UMRAH SERVICE QUALITY AS DRIVERS OF PILGRIM SATISFACTION AT PT. DARUL ARQAM PROBOLINGGO. *Haji Dan Umrah*, 5(1). <https://doi.org/10.32332/multazam.v5i2.11459>
- Risma Febriyanti, Q., Alvianolita Sanistasya, P., Althalets, F., Bharata, W., Wediawati, T., Noor Adriana, A., Fikry Aransyah, M., Lailatul Hikmah, R., Djidan Afdal Sirail, M., Amalia Sholeha, D., Harifah, N., Nida, K., Permata Sari, T., Valentina, J., Rihhadatul Aisy, A., & Arning Putri, L. (2022). *Pelatihan Penerapan Service Excellent di Bidang Food & (Vol. 3, Number 2)*.
- Thanetsunthorn, N. (2025). From Theory to Practice: Leveraging Appreciative Inquiry for Workplace Belonging and Collaboration. *Journal of Knowledge Management Practice*, 25(4). <https://doi.org/10.62477/jkmp.v25i4.537>
- Wulandari, A., Efendi, S., & Hasanudin. (2025). CUSTOMER-DRIVEN EXCELLENCE STRATEGY: LEVERAGING SERVICE QUALITY, BRAND CREDIBILITY, AND PERCEIVED VALUE IN THE UMRAH TRAVEL INDUSTRY IN DEPOK CITY. *Multidisciplinary Indonesian Center Journal (MICJO)*, 2(4), 4179–4190. <https://doi.org/10.62567/micjo.v2i4.1146>
- Yulianto, I., Lasarudin, A., & Raissa Putri, N. (2024). *THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON THE SATISFACTION OF UMRAH PILGRIMS IN SHAFWAH HOLIDAYS SOUTH TANGERANG*. <https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/iegss>