

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang mayoritasnya beragama islam. Oleh karena itu, ibadah haji dan umrah merupakan impian setiap Muslim untuk dapat menunaikannya sebagai bentuk ketaatan terhadap perintah agama. Haji termasuk dalam rukun Islam yang kelima setelah syahadat, salat, puasa, dan zakat. Kedua ibadah ini menjadi kewajiban bagi setiap Muslim yang telah memenuhi syarat kemampuan, baik laki-laki maupun perempuan, dan hanya diwajibkan sekali seumur hidup. Karena itu, Allah SWT menetapkan kewajiban ini bagi mereka yang telah memiliki kesiapan secara finansial, fisik, serta niat yang tulus dan ikhlas dalam menjalaninya.² Seiring waktu, minat masyarakat Indonesia terhadap pelaksanaan ibadah haji dan umrah mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun. Mayoritas umat muslim Indonesia melaksanakan ibadah haji dan umrah melalui biro perjalanan yang tersebar luas di Indonesia. Banyaknya biro perjalanan yang menawarkan layanan serupa memunculkan tingkat persaingan yang cukup tinggi, sehingga beragam pilihan paket dan harga pun bermunculan. Pelaksanaan ibadah haji dan umrah membutuhkan dukungan dari agen travel yang mampu menyediakan layanan secara

² H. M. Nasrun Nazaruddin dkk., “Analisis Strategi Pemasaran dan Pelayanan dalam Upaya Peningkatan Kualitas Daya Saing Biro Perjalanan Haji dan Umroh Prospektif Ekonomi Syari’ah (Studi Pada PT. Makkah Multazam Safir dan Al Madinah)” *Nizham Journal of Islamic Studies* Vol. 8, no. 01 (2020): hal. 96. <https://doi.org/10.32332/nizham.v8i01.2090>.

optimal, sehingga jamaah dapat merasakan kepuasan atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan penyelenggara.³

Meningkatnya minat masyarakat terhadap ibadah haji dan umrah, persaingan antar penyelenggara biro perjalanan pun semakin ketat. Setiap Perusahaan travel berupaya menawarkan berbagai program unggulan dengan paket dan fasilitas yang menarik, baik dari segi harga, kenyamanan, maupun kualitas pelayanan. Persaingan tersebut tidak hanya menuntut penyedia jasa untuk memberikan layanan yang sesuai standar, tetapi juga mendorong perusahaan untuk terus melakukan inovasi dan melakukan perbaikan terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan kepada calon jamaah.⁴ Oleh karena itu, diperlukan strategi pelayanan yang terencana serta sistem pengelolaan risiko yang baik dan efektif agar perusahaan mampu bertahan dan bersaing secara sehat, sekaligus menjaga kepercayaan jamaah yang menjadi indikator utama keberhasilan layanan ibadah haji dan umrah. Namun demikian, tingginya minat ini juga diiringi dengan berbagai tantangan, seperti keterbatasan kuota haji, tingginya persaingan antar biro, serta permasalahan dalam menjaga kualitas pelayanan yang memadai untuk memastikan kenyamanan dan kepuasan jamaah selama pelaksanaan ibadah.

Aspek paling penting dalam biro perjalanan ibadah haji dan umrah terletak pada kualitas pelayanan jasa yang diberikan. Pelayanan dapat

³ H. M. Nasrun Nazaruddin dkk., “Analisis Strategi Pemasaran dan Pelayanan dalam Upaya Peningkatan Kualitas Daya Saing Biro Perjalanan Haji dan Umroh Prospektif Ekonomi Syari’ah (Studi Pada PT. Makkah Multazam Safir dan Al Madinah)”. *Nizham Journal of Islamic Studies* Vol. 8, no. 01 (2020): hal. 96 <https://doi.org/10.32332/nizham.v8i01.2090>.

⁴ Akhmad Anwar Dani, “Problematika Pengelolaan Penyelenggaraan Umrah di Kota Surakarta” *Ilmu Dakwah: Academic Journal for Homiletic Studies* Vol. 12, no. 1 (2018): hal. 24.

diartikan sebagai tindakan atau upaya yang dilakukan oleh pihak penyedia untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen.⁵ Masyarakat sebagai konsumen jasa perlu memperhatikan dengan baik jenis-jenis layanan jasa yang diberikan oleh perusahaan penyelenggara ibadah haji dan umrah. Layanan yang diberikan perusahaan meliputi proses pendaftaran jamaah ke Kementerian Agama setempat, pengelolaan pembayaran Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH), pengurusan dokumen administrasi haji dan umrah, penyampaian materi dan bimbingan manasik yang sesuai dengan tuntunan Al-Qur'an dan As-Sunnah, serta penyediaan perlengkapan ibadah juga menjadi bagian dari tanggungjawab biro perjalanan. Adapun standar operasional pelayanan ibadah haji dan umrah selama di Tanah Suci meliputi penyediaan transportasi darat dan udara yang nyaman, fasilitas akomodasi hotel yang disesuaikan dengan paket pilihan jamaah, layanan konsumsi, serta layanan Kesehatan yang menunjang kondisi fisik para jamaah selama menjalankan ibadah haji dan umrah.⁶ Namun demikian, meskipun seluruh rangkaian layanan tersebut telah disusun secara sistematis dan sesuai standar operasional, dalam praktiknya tetap terdapat berbagai potensi risiko yang dapat terjadi selama proses penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

Risiko secara terminologi menggambarkan peluang terjadinya suatu

⁵ Leni Natalia Zulita Indra Kanedi, Feri Hari Utami, "Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu." *Jurnal Pseudocode* Vol. 4, no. 1 (2017): 37–46.

⁶ Umu Atiah dkk., "Analisa Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah Dalam Membangun Citra Positif Pada PT. Riyadhuljannah Tour Dan Travel Kabupaten Pandeglang Tahun 2022," *Jurnal Valuasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan* Vol. 4, no. 1 (2024): hal. 89.

kejadian sebagai akibat dari keputusan yang diambil, baik yang dapat diperkirakan maupun tidak, dan umumnya berpotensi menghambat pencapaian tujuan yang telah dirancang oleh individu atau organisasi.⁷ Dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, perusahaan travel menghadapi berbagai risiko yang berpotensi menghambat layanan. Risiko operasional yang dihadapi oleh travel haji dan umrah seperti keterlambatan penerbangan, kehilangan barang jamaah, perubahan akomodasi, perubahan jumlah jamaah, dan ketidaksesuaian fasilitas dengan yang dijanjikan dalam paket perjalanan perlu dihadapi dengan strategi mitigasi melalui peningkatan hubungan mitra dan optimalisasi manajemen operasional. Situasi ini bisa menyebabkan ketidakpuasan pelanggan, munculnya keluhan, penurunan reputasi perusahaan, dan bahkan berdampak pada kelangsungan operasional jangka panjang, terutama dalam persaingan industri pariwisata yang ketat.⁸ Oleh karena itu, dibutuhkan suatu sistem manajemen risiko yang bersifat adaptif dan terintegrasi, yang tidak hanya berfungsi sebagai respons terhadap masalah yang telah terjadi, tetapi juga mampu melakukan upaya antisipatif untuk mencegah terjadinya risiko sejak dini. Penerapan manajemen risiko yang efektif dapat menjadi nilai tambah bagi perusahaan penyelenggara perjalanan ibadah, khususnya dalam menghadapi persaingan industri yang semakin dinamis dan kompetitif.

⁷ Sri Sarjana dkk., (ed) Harini Fajar Ningrum, Buku Manajemen Risiko, CV. Media Sains Indonesia, 2022.

⁸ Andis Febrian Ikhwan Hadi Insani, "Analisis Manajemen Risiko dalam pengelolaan penyelenggaraan Ibadah Umrah Pada Sultan Trip Holiday Bukittinggi," *Jurnal Pendidikan Tambusai* Vol. 9, no. 1 (2025): 9248–63.

Dari penelitian terdahulu diketahui bahwa terdapat gap pada beberapa biro perjalanan umrah yang menunjukkan masih adanya risiko layanan seperti keterlambatan jadwal penerbangan dan perubahan akomodasi hotel. Meskipun permasalahan tersebut memiliki dampak signifikan terhadap kenyamanan dan kepuasan jamaah, namun upaya mitigasi serta pengelolaan risikonya masih sangat bergantung pada kemampuan operasional masing-masing biro yang belum sepenuhnya terstruktur secara komprehensif. Hal ini menunjukkan bahwa aspek manajemen risiko dalam layanan umrah masih belum banyak dikaji secara mendalam, khususnya pada biro perjalanan yang beroperasi di tingkat daerah. Penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna memperkaya literatur akademik dalam bidang manajemen risiko layanan haji dan umrah, serta mengisi kekosongan kajian yang belum tersentuh oleh penelitian sebelumnya. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam merumuskan strategi penanganan risiko yang aplikatif, sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan dan menjaga kepercayaan jamaah terhadap biro perjalanan penyelenggara ibadah haji dan umrah..

Penerapan manajemen risiko yang tepat dalam biro perjalanan ibadah haji dan umrah menjadi hal yang sangat penting untuk menjamin keberlangsungan operasional perusahaan serta kepuasan jamaah. Sistem manajemen risiko yang terstruktur mampu membantu perusahaan dalam mengenali potensi masalah sejak awal, menyusun strategi mitigasi yang sesuai, dan merespon setiap kendala dengan cepat serta profesional.

Manajemen risiko merupakan suatu proses yang dilakukan oleh organisasi atau perusahaan untuk mengenali, mengevaluasi, dan mengendalikan berbagai potensi risiko yang dapat menghambat pencapaian tujuan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk menerapkan perencanaan manajemen risiko agar mampu menghadapi berbagai ancaman yang mungkin terjadi, khususnya dalam hal perlindungan informasi, serta dapat mengambil langkah yang tepat dan terarah dalam menanganinya.⁹ Penanganan risiko merupakan tahap penting dalam manajemen risiko yang bertujuan untuk menentukan solusi yang efektif. Langkah ini dilakukan setelah risiko diidentifikasi dan dianalisis, guna memilih strategi yang paling sesuai, seperti menghindari, mengurangi, atau mengalihkan risiko. Tujuan utamanya adalah untuk meminimalkan dampak negatif, khususnya terhadap pihak ketiga seperti mitra, yang kemungkinan besar akan terkena imbas dari risiko yang terjadi. Dengan perencanaan yang tepat, perusahaan dapat mengantisipasi gangguan secara lebih terarah dan menjaga kepercayaan pihak terkait.¹⁰ Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk merancang dan menerapkan program penanganan yang adaptif dan responsif terhadap dinamika pelayanan, agar tetap mampu memberikan pengalaman ibadah yang aman, nyaman, dan sesuai harapan jamaah.

Menunaikan ibadah haji dan umrah secara baik dan sesuai dengan tuntunan syariat merupakan harapan setiap umat Islam. Untuk mewujudkan

⁹ Sri Sarjana dkk., (ed) Harini Fajar Ningrum, *Buku Manajemen Risiko*, CV. Media Sains Indonesia, 2022, hal 3-4.

¹⁰ Sri Sarjana dkk., (ed) Harini Fajar Ningrum, *Buku Manajemen Risiko*, CV. Media Sains Indonesia, 2022, hal 179.

hal tersebut, diperlukan pelayanan yang optimal serta bimbingan yang memadai selama proses pelaksanaan ibadah. Dalam hal ini, PT Menara Kamilah Tulungagung memiliki peran strategis sebagai penyelenggara perjalanan ibadah yang bertanggung jawab dalam memberikan layanan profesional dan pendampingan yang terstruktur kepada para jamaah. PT Menara Kamilah Tulungagung berkomitmen untuk mendampingi jamaah dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah secara mudah, nyaman, dan sesuai tuntunan. Sebagai salah satu biro perjalanan ibadah yang terpercaya, PT Menara Kamilah hadir untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap layanan penyelenggaraan ibadah umrah yang lengkap dan terkoordinasi. Adapun layanan yang disediakan meliputi pemesanan tiket pesawat, akomodasi hotel, transportasi selama di tanah suci, pengurusan visa, serta asuransi perjalanan. Seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan ibadah dan perjalanan spiritual, industri jasa travel haji dan umrah memiliki peluang besar untuk terus berkembang, khususnya melalui peningkatan kualitas layanan dan inovasi yang berfokus pada kepuasan jamaah.

Dalam kegiatan operasionalnya PT Menara Kamilah Tulungagung menghadapi beberapa permasalahan yang menunjukkan adanya risiko dalam proses layanan. Beberapa fenomena yang terjadi di antaranya adalah perubahan jadwal keberangkatan atau kepulangan jamaah, perubahan akomodasi hotel yang tidak sesuai dengan paket yang ditawarkan, serta risiko yang berasal dari pihak ketiga seperti maskapai atau penyedia layanan

lainnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perusahaan perlu memiliki sistem penanganan risiko yang baik agar mampu memberikan pelayanan yang lebih maksimal dan menjaga kepercayaan jamaah.

PT. Menara Kamilah Tulungagung sebagai salah satu biro perjalanan haji dan umrah yang beroperasi di Indonesia, memiliki tanggung jawab besar dalam menjaga kualitas layanan serta mengelola keluhan jamaah secara efektif. Penanganan keluhan yang tidak tepat dapat berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan jamaah, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kinerja maupun keberlangsungan usaha biro tersebut. Oleh karena itu, upaya menjaga dan meningkatkan kualitas layanan harus disertai dengan sistem pengelolaan keluhan yang baik, responsif, dan solutif. Penanganan keluhan yang efektif tidak hanya menyelesaikan masalah, tetapi juga menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dalam memperbaiki sistem pelayanan secara menyeluruh.

Penelitian ini dilakukan pengamatan pada beberapa keluhan jamaah, respon penanganan keluhan oleh PT. Menara Kamilah Tulungagung, tingkat kepuasan jamaah setelah keluhan ditangani, serta efektivitas sistem atau prosedur internal dalam menyelesaikan masalah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis berbagai potensi risiko yang muncul dalam layanan haji dan umrah di PT. Menara Kamilah Tulungagung, serta mengevaluasi program penanganan yang ditawarkan perusahaan dalam mengantisipasi dan mengelola risiko-risiko tersebut untuk memastikan kelancaran pelayanan dan meningkatkan kepuasan jamaah. Penerapan manajemen risiko dalam

meningkatkan kualitas layanan untuk mengidentifikasi, menganalisis, serta mengendalikan potensi gangguan dalam proses pelayanan, sehingga perusahaan dapat menjaga konsistensi mutu layanan dan memastikan kepuasan jamaah tetap terjaga. Manajemen yang baik juga harus mengantisipasi dan menangani keluhan dari jamaah. Penanganan yang baik atas keluhan tersebut tidak hanya memperkuat kepuasan jamaah, tetapi juga menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan ke depannya.¹¹ Dengan memahami dan merespons keluhan secara tepat, diharapkan biro perjalanan mampu memberikan pengalaman ibadah yang memuaskan serta memperkuat posisi mereka dalam persaingan industri jasa perjalanan ibadah. Dari penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan manajemen pelayanan di PT. Menara Kamilah Tulungagung, khususnya dalam aspek pengelolaan keluhan dan peningkatan kualitas layanan. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi biro perjalanan haji dan umrah lainnya dalam mengembangkan sistem pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan jamaah.

B. Rumusan Masalah

1. Apa saja potensi risiko yang muncul dalam layanan haji dan umrah yang

¹¹ Syifa Arisetiawati dkk., “Implementasi Manajemen Pelayanan Kepuasan Calon Jamaah Haji dan Umrah di PT. Utama Al. Fathimiyah Tour dan Travel Karawang”. *Indonesian Research Journal on Education* Vol. 4, no. 4 (2024): hal. 351.

diberikan oleh PT. Menara Kamilah Tulungagung ?

2. Bagaimana program penanganan risiko layanan haji dan umrah di PT. Menara Kamilah Tulungagung ?
3. Bagaimana program penanganan risiko yang akan ditawarkan untuk meningkatkan kualitas layanan haji dan umrah?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan sebuah alasan yang mendasari mengapa suatu penelitian perlu dilakukan oleh peneliti berisi maksud dari

1. Untuk mengetahui potensi risiko yang dapat mempengaruhi kualitas dan kelancaran layanan haji dan umrah yang diberikan oleh PT. Menara Kamilah.
2. Untuk meningkatkan kualitas layanan dengan cara mengidentifikasi, mengurangi, dan menangani potensi risiko yang mungkin dihadapi jamaah di PT. Menara Kamilah.
3. Untuk memberikan tawaran penanganan risiko layanan yang dapat dilaksanakan oleh PT. Menara Kamilah Tulungagung agar dapat meningkatkan kualitas layanan haji dan umrah.

D. Manfaat Penelitian

Mengacu dari tujuan penelitian di atas, diharapkan hasil penelitian ini nantinya dapat memberikan manfaat dan kegunaan, baik secara teoritis maupun praktis. Berikut kegunaan penelitian yang dilakukan, yaitu:

1. Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dan dapat dijadikan referensi berhubungan dengan analisis kinerja biro haji dan umroh di PT. Menara Kamilah Tulungagung dalam mengelola keluhan jamaah. Jadi peneliti selanjutnya dapat melaksanakan proses perbandingan dan pengamatan tentang pelayanan biro haji dan umrah.

2. Secara Praktis

a) Bagi Lembaga atau Instansi

Terkait Dari hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan saran maupun informasi terkait dengan analisis kinerja biro haji dan umrah di PT Menara Kamilah Tulungagung dalam mengelola keluhan jamaah.

b) Bagi Akademisi

Dari penelitian ini diharapkan dapat menambah kumpulan hasil penelitian ilmiah khususnya yang berkaitan dengan analisis kinerja biro haji dan umrah di PT Menara Kamilah Tulungagung dalam mengelola keluhan jamaah.

c) Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai sumber acuan atau referensi untuk peneliti selanjutnya khususnya bagi mahasiswa jurusan pariwisata syariah.

E. Penegasan Istilah

1. Potensi

Potensi berasal dari bahasa Inggris yaitu *potency*, *potential* dan *potentiality*. Masing-masing kata tersebut mempunyai arti tersendiri. Kata *potency* yang berarti kekuatan, daya, tenaga dan kemampuan. Kemudian kata *potential* memiliki arti kemampuan yang terpendam dan memiliki kemungkinan untuk bisa dikembangkan serta dapat menjadi aktual. Sedangkan kata *potentiality* berarti karakteristik atau ciri khas yang mempunyai satu kemampuan, daya atau kekuatan bertingkah laku untuk masa mendatang yang dilakukan dengan cara tertentu.

2. Risiko

isiko adalah akibat yang kurang menyenangkan (merugikan / membahayakan) dari suatu perbuatan atau tindakan.¹² Dalam konteks layanan travel haji dan umrah, pemahaman terhadap risiko sangat penting untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan jamaah.

3. Pelayanan

Pelayanan merupakan aktivitas-aktivitas yang tidak dapat didefinisikan, tidak berwujud, dan merupakan objek utama dari transaksi yang dirancang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelayanan dan service adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu.¹³

Pelayanan merupakan aktivitas yang bersifat tidak berwujud dan

¹² Tisya Gloria Pelatta dkk., “Analisa Risiko Pada Proyek Pembangunan Gedung Auditorium IAIN Kota Ambon,” *Journal Agregate* Vol. 2, no. 1 (2023): 2023.

¹³ Elitan dkk., dalam jurnal Engkus dan Mumuh M., “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Tata Kelola Sampah Di Kabupaten” *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol 1, no. 1 (n.d.): hal 33–43.

berorientasi pada upaya pemenuhan kepuasan pelanggan. Dalam konteks layanan travel haji dan umrah, konsep ini diwujudkan melalui berbagai kegiatan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan spiritual serta memberikan kenyamanan kepada jamaah, tanpa menghasilkan produk fisik yang dapat dimiliki.

4. Program

Program merupakan pernyataan yang berisi kesimpulan dari beberapa harapan atau tujuan yang saling bergantung dan saling terkait, untuk mencapai suatu sasaran yang sama. Biasanya suatu program mencakup seluruh kegiatan yang berada di bawah unit administrasi yang sama, atau sasaran-sasaran yang saling bergantung dan saling melengkapi, yang semuanya harus dilaksanakan secara bersamaan atau berurutan.

5. Penanganan

Penanganan memiliki beberapa arti yakni sebagai proses cara perbuatan menangani dan penggarapan. Berdasarkan arti dari penanganan diatas dapat disimpulkan bahwa penanganan merupakan langkah-langkah yang diambil untuk menyelesaikan suatu persoalan atau perkara. Kata penanganan juga dapat menunjukkan suatu respon atau tindakan pada keadaan yang harus mendapatkan perhatian khusus.

6. Haji

Ibadah haji merupakan rukun islam yang kelima yang wajib dilaksanakan oleh setiap muslim yang memenuhi syarat yaitu mampu secara fisik dan materi. Kemampuan fisik diperlukan karena rangkaian

ibadah haji melibatkan aktivitas yang memerlukan kekuatan dan ketahanan tubuh seperti berjalan jauh dan berdiri dalam waktu lam. Sementara itu, kemampuan materi mencakup biaya perjalanan, akomodasi, serta kebutuhan selama di Tanah Suci tanpa mengabaikan tanggung jawab terhadap keluarga yang ditinggalkan.¹⁴

7. Umrah

Umrah menurut bahasa bermakna “ziarah”. Sedangkan menurut istilah umrah adalah pergi mengunjungi Baitullah dengan melakukan rangkaian ritual, seperti tawaf (mengelilingi Ka'bah), sa'i (berjalan bolak-balik antara bukit Safa dan Marwah), serta tahallul (memotong sebagian rambut).¹⁵ Ibadah ini mirip dengan haji tetapi dapat dilaksanakan kapan saja sepanjang tahun, tidak seperti haji yang hanya dilaksanakan pada bulan Dzulhijjah. Umrah sering disebut sebagai "haji kecil" karena memiliki tata cara yang mirip namun dengan rukun yang lebih sedikit.

¹⁴ Aqwa Naser Daulay, “Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Perkembangan Produk Tabungan Haji Perbankan Syariah Di Indonesia,” hal. 106.

¹⁵ Annisa Aulia Risdiyanto, dkk., “Strategi Bauran Promosi dalam Meningkatkan Jamaah Umrah Pada Agta Mandiri Tour Travel”. *Jurnal Rayah Al-Islam* Vol. 8, no. 3 (2024): hal. 997.