

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Haji merupakan rukun islam yang kelima yang dilakukan di tanah suci Makkah bagi yang mampu. Di dalam peraturan perundang-undangan Indonesia telah mengatur penyelenggaraan ibadah haji dan umrah selain diatur oleh hukum Islam. Ibadah haji dan umrah di Indonesia juga memiliki proses yang panjang, mulai dari pendaftaran, keberangkatan, penjemputan, hingga kepulangan dengan pesawat.¹ Ibadah haji dan umrah bukan hanya merupakan kewajiban spiritual yang mengandung nilai-nilai syukur, pengorbanan, serta ketaatan kepada Allah SWT, tetapi juga diatur secara hukum positif di Indonesia, mengingat tingginya jumlah jamaah yang hendak melaksanakan ibadah ini setiap tahunnya.

Manajemen merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Manajemen adalah usaha mencapai tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain.² Dengan demikian manajer melakukan koordinasi atas sejumlah aktifitas orang lain yang terdiri dari pengorganisasian, penempatan, pengarahan, pengendalian, dan perencanaan. Penyelenggara perjalanan haji dan umrah harus menggunakan manajemen yang efektif dalam pelaksanaan layanannya.

¹ Hafida Firdaus, Dkk., *Efektifitas Sistem Pelayanan Haji dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Safara Layanan*. (Iltizam Journal of Shariah Economic Research), 2023, vol. 7, no. 1, hal. 61.

² Dwi Yuliani, *Manajemen Pelayanan Pendaftaran Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Manggarai Timur-Ntt*, (Jurnal Manajemen Dakwah), 2023, vol. 4, no. 1, hal. 452.

Manajemen menempati posisi sentral dalam administrasi, karena berfungsi sebagai instrumen utama dalam pelaksanaan berbagai kegiatan administrasi. Para ahli telah mendefinisikan konsep ini, di antaranya Gibson, Donnelly, dan Ivancevich, yang menyatakan bahwa manajemen merupakan sebuah proses yang dijalankan oleh satu atau lebih individu untuk mengoordinasikan beragam aktivitas, dengan tujuan mencapai hasil-hasil yang tidak mungkin diperoleh apabila seseorang bertindak secara individu.³ Dengan demikian, manajemen berperan penting dalam mengintegrasikan berbagai upaya agar tujuan bersama dapat tercapai secara lebih efektif dan efisien.

Manajemen memungkinkan tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah dapat tercapai secara optimal, efektif, dan efisien. Saat ini, banyak biro perjalanan haji dan umrah yang bersaing menawarkan berbagai produk dan layanan kepada calon jamaah. Persaingan tersebut mencakup aspek pembinaan, pelayanan, dan perlindungan, dengan masing-masing biro menonjolkan keunggulan fasilitas yang berbeda-beda untuk menarik minat jamaah.⁴ Meningkatnya jumlah biro perjalanan ibadah haji dan umrah menimbulkan kebingungan di kalangan jamaah dalam menentukan pilihan terhadap lembaga penyelenggara yang tepat. Jamaah menghadapi tantangan untuk memilih biro yang mampu memberikan pelayanan optimal di berbagai aspek, sehingga pelaksanaan ibadah haji dan umrah dapat berlangsung dengan lancar serta memberikan kepuasan sesuai harapan.

³ Rafa Abiyana Pasya, Dkk., *Manajemen Pelayanan Publik Pada Pelaksanaan Program E-Ktp*, (Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan), hal. 481.

⁴ Winda Aryani, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh Di PT. Najma Global Sejahtera Kota Mataram*, 2021, hal. 3.

Penyelenggaraan haji dan umrah merupakan salah satu tanggung jawab Kementerian Agama. Bagi sebagian orang, keberhasilan kinerja Kementerian Agama kerap kali hanya diukur dari sejauh mana departemen ini berhasil melayani pengelolaan ibadah haji tahunan. Jika dianggap gagal, maka sudah pasti jutaan jari telunjuk akan menuding Kementerian Agama.⁵ Pada dasarnya pelayanan ibadah haji dan umroh hanya dilakukan oleh kementrian agama saja akan tetapi setiap tahunnya para calon jamaah haji dan umroh ini selalu meningkat dan penyelenggara pelaksanaan ibadah haji dan umroh ini selain dari pemerintahan juga bekerja sama dengan pihak swasta.

Bagi jamaah haji dan umrah, penyelenggara haji dan umrah harus melakukan persiapan yang diperlukan. Penyelenggara haji dan umrah harus mampu memberikan kemudahan, bimbingan, dan keamanan kepada jamaah agar tercipta suasana yang kondusif.⁶ Oleh karena itu, salah satu aspek terpenting dari pelayanan adalah kebahagiaan jamaah, sehingga harus dapat mengakomodasi kebutuhan mereka semaksimal mungkin. Dalam situasi ini, penyedia layanan perlu memberikan layanan semaksimal mungkin agar jamaah merasa nyaman menggunakan layanan tersebut.

Pada hakikatnya, cara penyelenggaraan layanan publik bergantung pada kemudahan bagi kedua belah pihak, baik pemberi layanan maupun penerima layanan. Penerima layanan harus mematuhi standar layanan, yang

⁵ Nurus Syafaah, *Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umroh*, (UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta), 2020, hal. 10.

⁶ Abdal, *Implementasi Kebijakan Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji di Kab. Garut*, (Jurnal Inovasi Penelitian), 2021, vol. 2, no. 1, hal. 129.

menjadi hal penting bagi pemberi layanan. Oleh karena itu, penerima layanan perlu memahami setiap aspek layanan. Terdapat sejumlah tantangan dan kekhawatiran dalam layanan perencanaan perjalanan haji Kementerian Agama, khususnya pada tahun 2015.

Kementerian Agama kerap kali menghadapi sejumlah kendala dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji, baik dalam hal administrasi dokumen, pembiayaan, pembinaan jamaah, transportasi, kesehatan, penginapan, katering, hingga keamanan atau perlindungan.⁷ Melihat permasalahan yang ada penyelenggara ibadah haji dan umroh harus bisa memfasilitasi jamaah sesuai dengan aturan yang ada agar tidak ada permasalahan yang sudah terjadi tidak akan terjadi lagi. Dengan hal tersebut penyelenggara harus memperhatikan benar-benar pada pelayanan calon jamaah.

Dengan demikian, dalam pelaksanaan ibadah haji dan umroh juga membutuhkan penyelenggara pelaksanaan ibadah haji dan umroh. Travel atau biro haji umroh berperan penting dalam pelaksanaan ibadah haji dan umroh terutama peran dari KBIHU yang menjadi pelaksanaan ibadah haji dan umroh.

KBIHU (Kelompok Bimbingan Ibadah Haj dan Umroh) merupakan lembaga yang memberikan bimbingan dan pembinaan kepada calon jamaah haji dan umroh, baik didalam negeri maupun di arab saudi. KBIHU berperan sebagai mitra kerja pemerintah dalam pembinaan ibadah haji dan umroh.

⁷ Mukti Ali, Dkk., *Manajemen pelayanan Haji dan Umroh di Kementrian Agama Kabupaten Mojokerto*, (jurnal Pendidikan Islam), 2019, vol. 1, no. 1, hal. 44.

Meskipun KBIHU merupakan salah satu lembaga penyelenggara ibadah haji dan umrah, namun calon jamaah juga harus mempertimbangkan hal ini ketika memilih KBIHU untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah. Oleh karena itu, calon jamaah harus memastikan bahwa KBIHU merupakan salah satu lembaga penyelenggara ibadah haji dan umrah. Calon jamaah harus memilih penyelenggara dengan cermat, karena penyelenggara ibadah haji dan umrah setiap tahun semakin berkembang dan semakin banyak yang memiliki KBIHU.

Pada tahun 2014 pernah adanya kasus tentang penyalahgunaan penggunaan KBIHU, kasus yang terdapat pada tahun itu adalah penggunaan paspor palsu dari filiphina.⁸ Dengan demikian pada kasus tersebut calon jamaah haji harus bisa memilah atau memilih KBIHU yang sudah mendapatkan izin dari pemerintahan agar tidak ada kejadian yang tidak diinginkan.

Kepercayaan jamaah terhadap lembaga atau biro perjalanan haji dan umroh adalah salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan dan kualitas pelayanan yang diberikan. Ibadah haji dan umroh adalah perjalanan spiritual yang sangat penting dalam kehidupan setiap umat Muslim, sehingga jamaah mengharapkan pengalaman yang lancar, aman, dan nyaman selama menjalankan ibadah. Kepercayaan jamaah berfungsi sebagai dasar hubungan antara biro perjalanan dan jamaah itu sendiri. Tanpa kepercayaan yang kuat,

⁸ Yaya Ulya, jerome & Ging Ginanjar, Investigasi : Jadi Korban Haji Ilegal Flipina, Sumarni Jual Tambak, (BBC NWES Indonesia), 2016.

jamaah cenderung merasa ragu dalam memilih dan mengikuti program haji atau umroh yang diselenggarakan, bahkan dapat berpindah ke biro perjalanan lain yang mereka anggap lebih terpercaya. Oleh karena itu, biro perjalanan yang memiliki reputasi baik dalam memberikan pelayanan yang transparan, aman, dan berkualitas akan lebih mudah mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Penelitian ini memiliki relevansi yang besar dalam pengembangan manajemen pelayanan di KBIHU Jabal Noor Trenggalek. Dalam era persaingan yang semakin ketat antara lembaga-lembaga penyelenggara haji dan umroh, keberhasilan suatu lembaga sangat bergantung pada kemampuan untuk membangun dan mempertahankan kepercayaan jamaah⁹ Kepercayaan masyarakat bukan hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan, tetapi juga oleh cara lembaga dalam menjamin keamanan, kenyamanan, dan kelancaran ibadah jamaah.

KBIHU Jabal Noor, sebagai salah satu lembaga yang berperan dalam bimbingan dan pendampingan jamaah, membutuhkan strategi yang tepat untuk meningkatkan kepercayaan jamaah¹⁰. Dengan semakin banyaknya pilihan bagi jamaah untuk memilih penyelenggara ibadah haji dan umroh, penelitian ini menjadi sangat penting untuk memberikan wawasan mengenai faktor-faktor yang dapat meningkatkan atau justru menghambat kepercayaan masyarakat

9 Momy A. Hunowu, Dkk., *Manajemen Bimbingan Jama'ah Haji Pada Kbihmultazam Di Kecamatan Telaga Kabupaten Gorontalo*. (Dakwatun: Jurnal Manajemen Dakwah), 2022, vol. 1, no. 1, hal. 39.

10 Deva Martha Shella & Metatian Intan Mauliana, *Meningkatkan Manajemen KBIH Studi Perancangan Sistem Website*, (Procedia of Engineering and Life Science), 2024, vol. 7, hal. 373.

terhadap KBIHU.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan memahami bagaimana pelaksanaan pelayanan, jenis pelayanan dan kualitas pelayanan yang diterapkan oleh KBIHU Jabal Noor Trenggalek dalam mengelola jamaah haji dan umroh selama di Indonesia. Mengetahui pelaksanaan, jenis, dan kualitas pelayanan jamaah haji dan umroh sangat penting bagi masyarakat karena menyangkut kenyamanan, keselamatan, dan kelancaran ibadah. Dengan memahami hal ini, masyarakat dapat memilih penyelenggara yang terpercaya, menghindari penipuan, serta mengetahui hak dan kewajiban selama proses ibadah.

Berdasarkan hal tersebut penelitian ini tidak hanya penting bagi KBIHU Jabal Noor, tetapi juga memberikan kontribusi bagi peningkatan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umroh di Indonesia secara umum, dengan harapan dapat meningkatkan kepercayaan jamaah dan memberikan pelayanan yang lebih baik lagi di masa depan. Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Dan Umroh. Maka dari itu penelitian mengangkat judul **Pengelolaan Pelaksanaan Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat (Studi Kasus Pada KBIHU Jabal Noor Trenggalek).**

B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan penjabaran dari latar belakang di atas, penelitian ini berfokus pada Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh KBIHU Jabal

Noor Trenggalek Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat, Adapun pertanyaan pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelaksanaan pelayanan Jamaah Haji dan Umroh dalam meningkatkan kepercayaan Masyarakat?
2. Bagaimana jenis pelayanan Jamaah Haji dan Umroh dalam meningkatkan kepercayaan Masyarakat?
3. Bagaimana kualitas pelayanan Jamaah Haji dan Umroh dalam meningkatkan kepercayaan Masyarakat?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada fokus dan pertanyaan penelitian di atas maka tujuan yang akan di capai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan memahami Pelaksanaan pelayanan Jamaah Haji dan Umroh dalam meningkatkan kepercayaan Masyarakat.
2. Untuk mengetahui dan memahami jenis pelayanan Jamaah Haji dan Umroh dalam meningkatkan kepercayaan Masyarakat.
3. Untuk mengetahui dan memahami kualitas pelayanan Jamaah Haji dan Umroh dalam meningkatkan kepercayaan Masyarakat.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian dengan judul Pengelolaan Pelaksanaan Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat, di harapkan menghadirkan kebermanfaatan sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Dengan dilakukan penelitian ini diharapkan mampu memfasilitasi khazanah keilmuan pengetahuan baru tentang manajemen pelayanan haji dan umroh, selain itu juga dapat menjadi referensi atau masukan bagi Masyarakat dalam meningkatkan dan menumbuhkan kepercayaan terhadap Lembaga atau KBIHU.

2. Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat di manfaatkan oleh beberapa pihak yang membutuhkan, yaitu :

- a. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini peneliti dapat mengetahui secara langsung Manajemen Pelayanan dalam meningkatkan kepercayaan Masyarakat, selain itu juga dengan adanya penelitian ini peneliti mendapatkan ilmu pengetahuan baru tentang Manajemen Pelayanan dalam meningkatkan kepercayaan Masyarakat.

- b. Bagi Lembaga

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Lembaga dalam meningkatkan pelayanan pada Lembaga kepada Masyarakat, selain itu sebagai referensi dan mengevaluasi dalam meningkatkan kepercayaan Masyarakat terhadap Lembaga penyelenggara pelayanan.

- c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan menjadi kontribusi sebagai referensi Masyarakat untuk meningkatkan kepercayaan terhadap Lembaga

penyelenggara pelayanan, selain itu dapat menambah ilmu pengetahuan bagi Masyarakat terhadap manajemen pelayanan.

d. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi acuan tambahan bagi peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian dengan pembahasan Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh dalam meningkatkan kepercayaan Masyarakat.

E. Penegasan Istilah

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa istilah kunci yang perlu ditegaskan untuk menghindari kesalahpahaman dalam penafsiran.

1. Manajemen adalah suatu proses yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap kegiatan yang dilakukan secara sistematis dan terstruktur.¹¹ Dalam penelitian ini hanya mengambil dua fungsi manajemen yakni engorganisasian dan pelaksanaan pelayanan terhadap jamaah haji dan umroh yang dilakukan oleh KBIHU Jabal Noor Trenggalek.
2. Pelayanan jamaah haji dan umroh merupakan bentuk bimbingan, pendampingan, yang diberikan kepada jamaah, mencakup aspek administratif, spiritual, dan teknis, dengan tujuan agar jamaah dapat melaksanakan ibadah dengan baik dan sesuai tuntunan syariat.

¹¹ As'adut Tabi'in, Kemas Imron Rosadi, and Muntholib, "Manajemen Sebagai Sains, Seni Dan Profesi Serta Implementasinya Di Madrasah Tsanawiyah Madinatun Najah Rengat As'adut Tabi'in," *Jurnal Keagamaan dan Pendeddikan*, 2021, vol. 17, no. 1, hal. 31–46.

3. Fokus pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini terbatas pada masa persiapan dan bimbingan sebelum jamaah diberangkatkan ke Tanah Suci, yakni saat jamaah masih berada di wilayah Indonesia. Hal ini mencakup kegiatan bimbingan manasik, pengurusan dokumen, pembekalan ibadah, hingga pembinaan mental dan fisik.
4. KBIHU Jabal Noor Trenggalek merupakan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh yang berada di Kabupaten Trenggalek, yang memiliki tanggung jawab dalam membina dan melayani jamaah dengan pendekatan profesional, religius, dan berorientasi pada kepuasan jamaah. Terakhir, istilah meningkatkan kepercayaan masyarakat merujuk pada upaya KBIHU dalam membangun keyakinan dan rasa aman masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga berdampak pada reputasi, loyalitas, serta rekomendasi positif dari para jamaah terhadap lembaga tersebut. Dengan penegasan istilah ini, diharapkan fokus penelitian menjadi lebih terarah dan mudah dipahami.