

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Keberhasilan dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah sangat dipengaruhi oleh bagaimana pelayanan dikelola, manajemen yang baik mencakup perencanaan (*Planning*), pengorganisasian (*Organizing*), pelaksanaan (*Actuating*), dan pengawasan (*Controlling*) (POAC) menjadi dasar agar pelayanan kepada jamaah berjalan teratur dan terarah.<sup>1</sup> Perencanaan yang matang membantu penyelenggara menyusun program sesuai kebutuhan jamaah pengorganisasian yang jelas memastikan setiap petugas tahu tugasnya pelaksanaan yang terkoordinasi menjaga kegiatan tetap sesuai rencana; dan pengawasan yang rutin memungkinkan evaluasi serta perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

Di Indonesia, penyelenggaraan haji dan umrah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019, yang menegaskan bahwa pelayanan kepada jamaah harus dijalankan secara profesional, transparan, dan bertanggung jawab, serta mengutamakan keselamatan dan kenyamanan jamaah sejak persiapan hingga kepulangan.<sup>2</sup> Oleh sebab itu pelayanan bukan sekadar urusan teknis, melainkan bagian dari sistem tata kelola yang harus dijalankan secara menyeluruh, dan juga biro perjalanan haji dan umrah berperan langsung dalam mewujudkan hal tersebut. Selain menyediakan transportasi, akomodasi, dan konsumsi, biro perjalanan juga bertanggung jawab memberikan bimbingan manasik, mengurus administrasi, dan mendampingi jamaah selama berada di Tanah Suci. Disinilah kualitas pelayanan yang diberikan sangat memengaruhi kepuasan dan kekhusyukan jamaah dalam beribadah, karena pelayanan yang baik membantu jamaah memahami tata cara ibadah dengan benar dan mengurangi risiko kesalahan pelaksanaan.

---

<sup>1</sup> Muhammad Noor, *Haji dan Umrah*, (Jurnal Humaniora Teknologi, 2018) 4, no. 1, h. 38.

<sup>2</sup> Muhammad Syaifullah Nasution, *Manajemen Pelayan Publik*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2018), h.112.

Kewajiban haji sendiri ditegaskan dalam Al-Qur'an Surah Ali Imran ayat 97,

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ الْإِزْهِيمِ ۝ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Menyatakan bahwa haji wajib dilaksanakan oleh setiap orang yang mampu istitha'ah mengadakan perjalanan ke Baitullah. Kemampuan yang dimaksud tidak hanya soal finansial dan fisik, tetapi juga kesiapan mental, pengetahuan, dan dukungan sistem pelayanan yang memadai. Karena itu, pelayanan dari penyelenggara haji dan umrah turut membantu jamaah memenuhi unsur istitha'ah tersebut secara nyata.

Meski regulasi sudah cukup lengkap, kondisi di lapangan menunjukkan masih banyak kendala, seperti bimbingan ibadah yang kurang memadai, informasi manasik dan perjalanan yang belum jelas, koordinasi yang lemah antara petugas dan jamaah, serta kualitas pelayanan yang berbeda-beda antar biro perjalanan seperti halnya miskomunikasi antara penyelenggara dan jamaah pun masih sering terjadi.<sup>3</sup> Hal ini menunjukkan bahwa regulasi saja belum cukup untuk menjamin mutu pelayanan tanpa didukung penerapan manajemen yang efektif di tingkat pelaksana. Meningkatnya minat masyarakat untuk berhaji dan berumrah membuat persaingan antar biro perjalanan semakin ketat tidak hanya soal harga dan fasilitas, tetapi juga profesionalitas SDM, transparansi informasi, dan kemampuan membangun kepercayaan jamaah. jamaah cenderung memilih biro yang dinilai mampu memberikan pelayanan aman, nyaman, dan terpercaya.

Karena itu sebuah biro perjalanan dituntut mengelola manajemennya secara lebih profesional dan berorientasi pada kepuasan jamaah. PT. Menara Kamilah Tour and Travel di Tulungagung merupakan salah satu biro yang masih aktif memberikan pelayanan haji dan umrah, dengan melibatkan pimpinan, staf administrasi, muthowif, dan tour leader dalam pelaksanaannya.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Ibid, h. 115.

<sup>4</sup> M. S. Putri, "Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji Plus & Umrah pada PT. Tanim Wisata Religi Duri Riau menurut Undang-Undang Republik Indonesia.

Lembaga ini juga mulai memanfaatkan teknologi informasi dan media sosial, seperti WhatsApp dan Instagram, untuk berkomunikasi dan menyampaikan informasi kepada jamaah. Namun, dari pengamatan awal, masih ditemukan beberapa kendala, di antaranya kompetensi SDM yang belum merata, optimal, serta penyampaian informasi kepada jamaah yang belum menjangkau semua kalangan secara merata mengingat kemampuan jamaah dalam mengakses teknologi juga beragam.

Dalam perspektif manajemen George R. Terry yang dipadukan dengan konsep *Service Quality* (SERVQUAL) dan diikuti oleh teori pendukung lainnya, bahwasannya pelayanan jamaah haji dan umrah mencakup perencanaan program pelayanan (*Planning*) yang memperhatikan dimensi *Tangibles* dan *Reliability*, pengorganisasian sumber daya manusia (*Organizing*) muthowif, tour leader, dan staf biro yang kompeten guna mewujudkan (*responsiveness*) dan (*Assurance*), pelaksanaan kegiatan pelayanan (*Actuating*) yang menghadirkan (*Empathy*) melalui interaksi langsung dengan jamaah, serta pengawasan dan evaluasi berkelanjutan (*Controlling*) untuk memastikan seluruh dimensi kualitas pelayanan tersebut berjalan konsisten.

Penerapan fungsi manajemen POAC secara optimal yang diperkaya prinsip-prinsip SERVQUAL ini menjadi kunci bagi PT. Menara Kamilah Tour and Travel untuk meningkatkan kepuasan jamaah, menjaga reputasi lembaga, dan menghadapi persaingan antar biro perjalanan, di mana kerja sama solid antara muthowif, tour leader, dan staf biro menjadi syarat penting bagi pelayanan bermutu yang didukung SDM kompeten, sekaligus menjadi cerminan nyata dari integrasi teori manajemen Terry dan SERVQUAL dalam konteks pelayanan ibadah haji dan umrah.

Berdasarkan hasil pra-penelitian yang telah peneliti lakukan, peneliti juga melakukan studi literatur yang berkaitan dengan judul yang akan diteliti. Peneliti menemukan ada beberapa penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Misalnya

penelitian yang dilakukan oleh Hikmat Purnama<sup>5</sup>, Rika widianita<sup>6</sup>, Dita Susilawati<sup>7</sup>, M. Hosnan Jaini Sanusi<sup>8</sup>, Bima Dwiyunus<sup>9</sup>, Bambang Suryantoro dan Yan Kusdyana<sup>10</sup>, Berfokus pada Manajemen Pelayanan kepada jamaah, sedangkan pada peneltian milik M. Khoirudin<sup>11</sup>, Suci Wulandari<sup>12</sup>, Khoirul wafa dkk<sup>13</sup>, Mira fitriana<sup>14</sup> berfokus pada strategi pemasaran.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penelitian ini dipandang perlu dilakukan untuk menganalisis secara komprehensif penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam pelayanan kepada jamaah haji dan umrah di PT. Menara Kamilah Tour and Travel. Atas dasar tersebut, peneliti mengangkat penelitian dengan judul "**Manajemen Pelayanan kepada Jamaah Haji dan Umrah di PT. Menara Kamilah Tour and Travel.**" Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai implementasi manajemen pelayanan pada penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah, serta menjadi kontribusi ilmiah bagi pengembangan kajian

---

<sup>5</sup> Hikmat Purnama, *Efektifitas Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umroh*, (Jurnal Multidisiplin West Science 2022), 01, no. 01, h. 64.

<sup>6</sup> Rika Widianita, dkk., *Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji Tahun 2021 Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Musi Rawas Utara*, AT-TAWASSUTH: (Jurnal Ekonomi Islam 2023), vol. 9, no. I, h. 1.

<sup>7</sup> Dita Susilawati, *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Dan Umrah ( Studi Pt Mastour Haji Dan Travel)*, (Universitas Islam Negeri Mataram, 2021).

<sup>8</sup> Muhammad Hosnan Jaini Sanusi, *Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia Dalam Perspektif Maqāṣid Asy-Syarī'ah (2021)*, 2, no. 02, h.11.

<sup>9</sup> Bima Dwiyunus Darmawan, *Manajemen Strategi Dalam Pelayanan Calon Jamaah Haji Dan Umrah Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KbiHu) Al- Ikhwān Kota Bandar Lampung*, (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2024), h. 13.

<sup>10</sup> Bambang Suryantoro dan Yan Kusdyana, *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya*, (Jurnal Baruna Horizon 2020), vol. 3, no. 2, h. 18, <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>.

<sup>11</sup> Mohammad Khoiruddin Al-Halim, *Strategi Pemasaran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umroh (KbiHu) Al-Hikmah Dalam Menarik Minat Calon Jama'ah Haji Brebes*, (Universitas Islam Negeri Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2024).

<sup>12</sup> Suci Wulandari, Salman Daffa Nur Azizi, dan Rifqi Thariq Hidayat, *Paradigma Ibadah Haji dan Umroh Ditinjau Berdasarkan Perspektif Hukum Islam dan Hukum Positif di Indonesia*, Komparatif: (Jurnal Perbandingan Hukum dan Pemikiran Islam, 2024), 3, no. 2, <https://doi.org/10.15642/komparatif.v3i2.2137>.

<sup>13</sup> Muhammad Khoirul Wafa Al Fajri, Ahmad Jazuli, dan Rina Fiati, *Perancangan Sistem Informasi Biro Perjalanan Wisata Di CV Oppa Tour And Travel Berbasis Web*, Jutisi : Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi, 2025) 14, no. 2, h. 939, <https://doi.org/10.35889/jutisi.v14i2.2712>.

<sup>14</sup> Mira Fitriana, Rieska Ernawati, dan Pertiwi Kusuma Astuti, *Analisis Strategi Pemasaran Biro Perjalanan Wisata CV. SKR Tour & Travel di Era New Normal*, (Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya, 2021) 7, no. 2, h. 15.

manajemen pelayanan, khususnya dalam bidang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

## **B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan, dalam Manajemen pelayanan kepada jamaah Haji dan Umrah menjadi fokus utama penelitian ini untuk memperjelas arah dan cakupan penelitian. Diharapkan fokus ini akan menunjukkan bagaimana Manajemen pelayanan kepada jamaah haji dan umrah. Oleh karena itu, pertanyaan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dalam pelayanan jamaah haji di PT. Menara Kamilah Tour and Travel?
2. Bagaimana kendala manajerial dan operasional yang dihadapi PT. Menara Kamilah Tour dan Travel dalam pelayanan jamaah haji dan umrah?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan PT. Menara Kamilah Tour and Travel dalam mengatasi kendala tersebut guna meningkatkan kualitas dan kepuasan pelayanan jamaah haji dan umrah?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan-pertanyaan penelitian yang telah disusun, maka tujuan dari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis penerapan fungsi manajemen pelayanan yang meliputi perencanaan (*Planning*), pengorganisasian (*Organizing*), pelaksanaan (*Actuating*), dan pengawasan (*Controlling*) dalam pelayanan jamaah haji di PT. Menara Kamilah Tour and Travel.
2. Untuk mengidentifikasi berbagai kendala manajerial dan operasional yang dihadapi oleh PT. Menara Kamilah Tour and Travel dalam pelaksanaan pelayanan terhadap jamaah haji.
3. Untuk mengetahui seperti apa upaya yang dilakukan oleh PT. Menara Kamilah Tour and Travel dalam mengatasi kendala pelayanan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan jamaah haji.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis.**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperkaya khazanah ilmu pengetahuan di bidang haji dan umrah, khususnya terkait penerapan fungsi-fungsi manajemen (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*) dalam pelayanan kepada jamaah pada PT. Menara Kamilah Tour and Travel. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi akademisi maupun peneliti lain yang ingin melakukan kajian lebih mendalam mengenai manajemen pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, serta memperkuat dasar teoritis dalam pengembangan sistem pelayanan haji dan umrah pada biro perjalanan secara umum, agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan lebih efektif, transparan, dan mampu memenuhi hak-hak jamaah.

##### **2. Manfaat Praktis.**

- a. Dapat menjadi bahan masukan kepada pemerintah, khususnya kementerian haji sebagai bahan evaluasi dalam peningkatan standar pelayanan, pengawasan, dan pembinaan terhadap biro perjalanan haji dan umrah yang lancar, tertib, profesional, dan berorientasi.
- b. Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi KBIHU Sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas bimbingan, pendampingan, dan profesionalisme pelayanan kepada jamaah.
- c. Dari Penelitian ini semoga dapat membantu dalam pengembangan manajemen pelayan terhadap jamaah haji dan umrah di PT. Menara Kamilah Tour and Travel Tulungagung dalam upaya peningkatan kualitas layanan ke depannya,
- d. Dari penelitian ini diharapkan dapat Sebagai referensi dan informasi dalam memilih biro perjalanan haji dan umrah yang profesional dan terpercaya.

#### **E. Penegasan Istilah**

Agar tidak terjadinya kekeliruan dalam memahami fokus penelitian Berikut dijelaskan beberapa istilah penting yang digunakan dalam judul:

## 1. Manajemen

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan organisasi.<sup>15</sup> Hal tersebut meliputi pengetahuan tentang apa yang harus mereka lakukan, menetapkan bagaimana cara melakukannya dan mengukur efektivitas dari usaha-usaha mereka. Selanjutnya perlu menetapkan dan memelihara pula suatu kondisi lingkungan.

Sedangkan Menurut George R. Terry menyatakan bahwa manajemen adalah sebuah proses yang khas, terdiri dari kegiatan perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan, dan pengawasan yang dilaksanakan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditetapkan dengan bantuan manusia dan sumber-sumber lain.<sup>16</sup> Dengan demikian keberhasilan suatu perusahaan sangat bergantung pada kemampuan dalam mengelola perusahaan tersebut hingga mencapai apa yang diinginkan dan juga fungsi dari pengelolaan organisasi tersebut dapat berjalan secara bersamaan.

## 2. Pelayanan

Menurut Parasuraman, kualitas pelayanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu, di mana kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi-dimensi pelayanan. Dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, dimensi-dimensi ini menjadi tolak ukur penting bagi kepuasan jamaah secara menyeluruh.<sup>17</sup> Oleh sebab itu suatu pelayanan yang diberikan guna untuk memberikan kepuasan kepada calon jamaah dengan sikap ramah, dan pelayanan sering kali di identikan dengan penerapan fungsi-fungsi utama dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, karena sebuah pelayanan bukan semata hanya pemenuhan

---

<sup>15</sup> Sondang P. Siagian, *Fungsi-Fungsi Manajerial* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), h. 120.

<sup>16</sup> George R. Terry And Leslie W. Rue, *Principles of management* (Homewood, IL: Richard D. Irwin, 1982), h. 10.

<sup>17</sup> Indah Shoifuro dan Clarashinta Canggih, *pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Jamaah Umrah*. (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia, 2023), No. 13, Vol 1, h. 25.

teknis saja namun juga mencakup aspek kenyamanan, keamanan, serta ketenangan dalam menjalankan ibadah.

### 3. Jamaah

Jamaah merupakan sekelompok individu yang memiliki kebutuhan, hak, dan kewajiban yang sama dan telah memenuhi syarat administrasi guna untuk mendaftar haji dan umrah dengan ketentuan syariat islam yang telah ditetapkan oleh pemerintah dan penyelenggara.<sup>18</sup> Dengan batasan tersebut, fokus penelitian diarahkan pada kebutuhan, pengalaman, serta bentuk pelayanan yang diterima oleh jamaah haji biro tourtravel, dan juga bertujuan untuk memahami sejauh mana pelayanan yang diberikan perusahaan tersebut kepada para jamaah agar nantinya dapat memenuhi apa yang diinginkan oleh para jamaah tersebut, guna mewujudkan pelayanan yang lebih optimal, efektif, dan juga berorientasi pada kepuasan dan ke khusyukan para jamaah.

### 4. Biro Tour dan Travel

Biro Tour dan Travel adalah pelaku utama yang bergerak dibidang layanan perjalanan bagi wisatawan, yang teramsuk dalam mengatur, menyediakan, dan menyelenggarakan pelayanan seperti pengurusna dokumen, transportasi, akomodasi, pendampingan selama perjalanan berlangsung. Biro tour dan travel ini berfungsi sebagai perantara antara konsumen dengan berbagai peneyedia jasa seperti hotel, maskapi penerbangan, dan juga penyedia transportasi lainnya.<sup>19</sup> Secara konteks ibadah Haji dan Umrah biro tour dan travel ini dituntut agar memilki peran yang lebih kompleks karena mereka tidak hanya meberikan layanan perjalanan namun juga menyangkut aspek ibadah yang bersifat sakral.

## F. Sistematika Pembahasan

|       |                                                                                                                                                                              |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bab I | Pada Bab ini akan menyajikan latar belakang masalah yang berkaitan dengan Manajemen pelayanan kepada jamaah haji di PT Menara Kamilah Tours and Travel guna mengoptimalisasi |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

<sup>18</sup> Sardjito et al., Factors Associated with Health Preparedness (Istitha'ah) Status among Hajj Pilgrims in Indonesia: A Cross-Sectional Study, Jurnal Ners 20, no. 1 (2025).

<sup>19</sup> Adrian Agoes Naufal Pratama Putra, *Peran biro perjalanan wisata terhadap study tour sekolah: studi kasus fama tour*, Manajemen dan pariwisata 4, no. 1 (2025), h. 40–42.

|         |                                                                                                                                                                                                                  |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | dalam manajemen pelayan terhadap jamaah serta, Fokus dan pertanyaan penelitian, Tujuan penelitian, Kegunaan penelitian baik secara teoritis maupun secara praktis, Penegasan istilah dan sistematika pembahasan. |
| Bab II  | Membahas mengenai kajian teori dan menjelaskan <i>literatur review</i> terkait tinjauan pustaka juga kerangka berpikir                                                                                           |
| Bab III | Membahas metode yang digunakan dalam penelitian.                                                                                                                                                                 |
| Bab IV  | Membahas tentang hasil analisis terkait dengan penelitian terkait Manajemen pelayanan terhadap jamaah Haji dan Umrah PT. Menara Kamilah Tour And Travel Tulungagung.                                             |
| Bab V   | Pembahasan berisi tentang pembahasan hasil penelitian dengan mengaitkan temuan data di lapangan dengan teori manajemen George R. Terry dan kualitas pelayanan SERVQUAL.                                          |
| Bab IV  | Penutup berisi tentang kesimpulan, saran dan rekomendasi yang berkaitan dengan tema yang dibahas                                                                                                                 |