

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Manajemen Haji dan Umrah

1. Manajemen

Manajemen, sebagai suatu disiplin, dapat didefinisikan sebagai proses sosial yang bertujuan untuk mencapai hasil melalui keterlibatan individu dan pengelolaan sumber daya yang efektif. Ivory & Macdonald (2024) menyatakan bahwa manajemen tidak hanya melibatkan pengambilan keputusan yang berdampak pada individu, organisasi, dan masyarakat, tetapi juga membutuhkan introspeksi serta studi yang mendalam dan kompleks. Komponen-komponen utama dalam manajemen meliputi perencanaan, pengorganisasian, kepegawaian, kepemimpinan, dan pengendalian kegiatan, semuanya diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Agrawal, 2011; Singh et al., 2014).

Menurut Kaehler dan Grunde (2019), manajemen berfungsi sebagai pengaruh pengarah dalam pasar, produksi, dan operasi sumber daya, baik yang bersifat manusiawi maupun non-manusiawi. Dengan demikian, manajemen tidak hanya memecahkan masalah operasional tetapi juga menangani isu-isu strategis yang berkaitan dengan sumber daya manusia dan non-manusia. Lebih lanjut, Fakhrudin & Yuliadi (2024) menegaskan bahwa akar manajemen terletak dalam filsafat, yang memberikan landasan untuk pemecahan masalah manajerial dan pencapaian tujuan organisasi. Manajemen juga sering dianggap sebagai ilmu yang memusatkan perhatian

pada pengelolaan manusia, dengan sumber daya manusia sebagai komponen kritis (Rajković, 2017). Perspektif ini menekankan pentingnya kepemimpinan, komunikasi, dan koordinasi dalam mencapai efisiensi serta efektivitas dalam organisasi.

Maka, manajemen dapat didefinisikan sebagai proses sosial yang bertujuan mencapai tujuan melalui pengelolaan sumber daya secara efektif, termasuk manusia dan non-manusia. Ini melibatkan perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian untuk memecahkan masalah operasional dan strategis. Manajemen juga berakar pada filsafat yang mendasari pemecahan masalah dan pencapaian tujuan organisasi.

2. Haji

Haji adalah salah satu dari lima pilar Islam yang diwajibkan bagi umat Islam yang memiliki kemampuan fisik dan finansial. Pelaksanaan haji mencakup ritual seperti tawaf, sa'i, melempar jumrah, dan bermalam di Mina. Kewajiban ini ditegaskan setelah turunnya ayat 97 dalam Surat Ali Imran, yang menekankan pentingnya haji dalam Islam sebagai salah satu bentuk ibadah yang memerlukan pemenuhan persyaratan tertentu (Zainudin & Khairuldin, 2017).

Sumber lain mengatakan bahwa haji merupakan rukun Islam kelima yang melibatkan serangkaian ritual selama beberapa hari di Makkah, Arab Saudi. Pelaksanaan ibadah ini tidak hanya meneladani tindakan Nabi Muhammad SAW dan tokoh-tokoh Islam lainnya, tetapi juga menjadi perjalanan spiritual yang mendalam bagi umat Islam. Kesimpulannya, haji

adalah ibadah yang menghubungkan umat dengan sejarah dan nilai-nilai spiritual Islam, selain menjadi kewajiban agama (Priatna & Zulfikar, 2024).

Selanjutnya, haji memiliki makna spiritual yang mendalam karena dilaksanakan pada waktu tertentu dalam bulan Zulhijah. Ritual yang dilakukan, termasuk wuquf di Arafah, melambangkan puncak perjalanan haji sebagai simbol persatuan umat, kerendahan hati, dan ketaatan kepada Allah. Haji tidak hanya berfungsi sebagai ibadah individual, tetapi juga sebagai demonstrasi kebersamaan dan ketundukan umat kepada Sang Pencipta (Omair-Sultan & Zain-Sultan, 2024).

Sedangkan sudut pandang linguistik, kata haji berasal dari bahasa Arab yang berarti “sengaja.” Dalam konteks syariah, haji adalah perjalanan terencana menuju Ka'bah untuk menunaikan ibadah tertentu seperti tawaf, sa'i, dan wuquf. Ibadah ini diwajibkan bagi setiap Muslim yang memiliki kecakapan finansial dan fisik, dengan syarat dilaksanakan sesuai aturan pada bulan Zulhijah. Maka, haji adalah ibadah yang memiliki landasan linguistik, hukum, dan spiritual, menuntut perencanaan dan kesiapan umat untuk menjalankannya (Muhammad Fadhly et al., 2024).

Dari pemaparan tersebut dapat disimpulkan bahwa haji adalah kewajiban suci bagi umat Islam yang memenuhi syarat fisik, finansial, dan waktu. Ibadah ini melibatkan serangkaian ritual yang mengingatkan umat Islam akan sejarah, kerendahan hati, persatuan, dan ketaatan kepada Allah, menjadikannya sebagai salah satu bentuk ibadah dengan makna spiritual yang paling mendalam dalam Islam.

3. Umrah

Meskipun tidak wajib, umrah dianggap sebagai ibadah yang sangat dianjurkan oleh umat Islam. Beberapa pendapat mengemukakan berbagai aspek terkait ibadah ini. Noor (2018) menekankan bahwa umrah adalah ziarah non-wajib yang dilakukan di luar waktu haji, melibatkan ritual seperti Ihram, Tawaf, dan Sa'i. Fokusnya adalah pada dimensi spiritual, di mana umrah memberikan kesempatan untuk mendekati diri kepada Allah dan meraih pahala rohani.

Sementara itu, umrah dipandang sebagai alternatif bagi mereka yang belum bisa melaksanakan haji, dengan motivasi yang beragam, termasuk pengabdian agama, peningkatan status sosial, dan kepentingan pragmatis. Hal ini menunjukkan bahwa umrah juga memiliki dampak sosial yang dapat memengaruhi perubahan sikap agama dalam masyarakat (Arief & Husin, 2022).

Kemudian, sumber lain menambahkan bahwa umrah adalah ibadah signifikan dalam hukum Islam, dengan ritual-ritual tertentu yang dapat dilakukan kapan saja sepanjang tahun, berbeda dengan haji. Umrah mencerminkan pengabdian dan ketundukan kepada Allah SWT, serta menjadi dorongan bagi mereka yang mampu melaksanakannya (Muhammad Fadhly et al., 2024).

Di sisi lain, umrah dipandang sebagai kesempatan untuk penyucian dosa dan peningkatan iman. Umrah, meskipun tidak wajib, dianggap sebagai ibadah dengan nilai spiritual yang tinggi, memungkinkan umat

Islam untuk mendekatkan diri kepada Allah dan memperbaiki diri melalui pelaksanaan ritual Tawaf dan Sa'i (Anjani et al., 2024).

Secara umum, keempat pendapat ini menunjukkan bahwa umrah adalah ziarah sunnah yang dapat dilakukan kapan saja sepanjang tahun, berbeda dengan haji yang memiliki tanggal tertentu. Meskipun tidak wajib, umrah sangat dianjurkan karena membawa pahala rohani dan mendekatkan diri kepada Allah. Ritual umrah meliputi Ihram, Tawaf (mengelilingi Ka'bah), dan Sa'i (berjalan antara Safa dan Marwah). Selain sebagai bentuk pengabdian agama, umrah juga mempengaruhi perubahan sosial dan sikap agama dalam masyarakat, mencerminkan perpaduan antara dimensi spiritual dan sosial. Ziarah ini dapat dilakukan oleh siapa saja yang memiliki dana dan waktu, menawarkan kesempatan untuk penyucian dosa dan peningkatan iman.

4. Manajemen Haji dan Umrah

Manajemen haji dan umrah merupakan serangkaian proses yang melibatkan penyelenggaraan dan pengelolaan kegiatan ziarah, yang mencakup berbagai tahap mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian, hingga evaluasi. Tujuan utamanya adalah untuk memastikan agar perjalanan ibadah ini terlaksana secara efektif dan efisien, sesuai dengan prinsip-prinsip yang diajarkan dalam agama Islam. Proses ini mencakup segala hal yang berkaitan dengan pengaturan dan koordinasi berbagai aspek penting, seperti perjalanan, akomodasi, logistik, dan

berbagai layanan lainnya yang mendukung kelancaran ibadah para peziarah (M. Nur, 2020).

Manajemen haji dan umrah juga merujuk pada upaya untuk memberikan bimbingan yang sistematis dan terstruktur kepada para peziarah selama mereka menjalani perjalanan keagamaan ini. Ini termasuk perencanaan yang matang mengenai tempat-tempat yang harus dikunjungi, urutan ritual yang harus dilakukan, serta bagaimana mengelola segala bentuk kebutuhan logistik yang berkaitan dengan perjalanan tersebut. Selain itu, aspek mobilisasi, pengorganisasian, dan pengawasan ritual-ritual yang wajib dilaksanakan selama ziarah juga menjadi bagian penting dari manajemen ini. Dengan manajemen yang tepat, pengalaman haji dan umrah bagi para peziarah akan berjalan dengan lancar, mengatasi berbagai tantangan yang mungkin muncul, serta memberikan kenyamanan bagi mereka, termasuk penyesuaian-penyesuaian khusus, seperti bagi peziarah yang lanjut usia atau memiliki kebutuhan tertentu (Purwito et al., 2022).

Manajemen haji dan umrah mengacu pada organisasi dan administrasi kegiatan ziarah yang dilakukan oleh jutaan Muslim di Makkah, Arab Saudi. Organisasi yang mengelola kegiatan ini harus dapat mengoordinasikan berbagai aspek perjalanan, mulai dari pengaturan transportasi, akomodasi, hingga pengaturan logistik yang menyeluruh. Semua ini harus dilakukan dengan cara yang efisien untuk menjamin bahwa seluruh proses berjalan dengan aman, nyaman, dan tidak ada hambatan berarti yang dapat mengganggu jalannya ibadah. Sebuah manajemen yang

baik juga memperhatikan aspek keselamatan dan keamanan para peziarah, yang menjadi prioritas utama dalam penyelenggaraan haji dan umrah, mengingat kompleksitas dan skala besar kegiatan ini (Mandourah & Yamin, 2022).

Lebih jauh lagi, manajemen haji dan umrah juga memiliki tujuan untuk memberikan bimbingan, pelayanan, serta perlindungan yang memadai bagi para peziarah, sehingga mereka dapat melaksanakan ibadah dengan aman, teratur, dan nyaman. Ini penting agar para peziarah dapat menjalankan ibadah mereka dengan penuh kekhushyukan dan sesuai dengan ajaran agama Islam. Sistem manajemen yang diterapkan tidak hanya berfungsi untuk memfasilitasi perjalanan ibadah secara praktis, tetapi juga untuk memastikan bahwa seluruh aspek kegiatan berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Dengan manajemen yang baik, diharapkan para peziarah dapat mencapai tujuan spiritual mereka, yaitu haji mabrur—sebuah ibadah yang diterima oleh Allah (Sudarto et al., 2023).

Dari pemaparan di atas dapat diketahui bahwa manajemen haji dan umrah adalah proses pengelolaan yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian untuk memastikan perjalanan ibadah berjalan efektif, efisien, dan aman. Fokus utama adalah koordinasi logistik, pelayanan, dan perlindungan para peziarah, serta memastikan ibadah sesuai dengan prinsip Islam. Tujuannya adalah mencapai pengalaman ibadah yang

lancar dan membantu peziarah mencapai tujuan spiritual mereka, yaitu haji mabrur.

B. Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah

1. Definisi Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah

Manajemen pelayanan, sebagai cabang khusus dari manajemen, menjadi konsep yang sangat penting dalam berbagai sektor, seperti kesehatan, pendidikan, dan keuangan. McMahan et al. (1999) mendefinisikan manajemen pelayanan sebagai penerapan prinsip-prinsip dan fungsi utama manajemen dalam konteks pelayanan. Ini melibatkan proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan organisasi. (Abdurrahman et al., 2023). Fokus utama dari manajemen pelayanan adalah meningkatkan kualitas layanan melalui pengembangan kompetensi karyawan dan penerapan fungsi-fungsi manajemen operasional yang efisien (Subroto et al., 2021). Dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan adalah penerapan prinsip dan fungsi manajemen dalam sektor layanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Fokus utama dari manajemen ini adalah mengembangkan kompetensi karyawan dan efisiensi manajemen operasional.

Dalam perspektif Islam, manajemen pelayanan memiliki dimensi yang lebih luas, mencakup prinsip-prinsip seperti tangibles (aspek fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Pendekatan ini tidak hanya berorientasi pada kualitas

layanan tetapi juga mencerminkan nilai-nilai keadilan, kepedulian, dan tanggung jawab sosial (Azhar Lujjatul Widad et al., 2020). Dengan demikian, manajemen pelayanan dalam Islam menekankan keseimbangan antara kualitas layanan dan nilai-nilai moral yang mendukung tujuan organisasi.

Kemudian, manajemen pelayanan haji dan umrah didefinisikan sebagai suatu sistem yang melibatkan pengelolaan yang kompleks untuk memastikan kelancaran, keamanan, dan kenyamanan ibadah bagi jutaan jemaah yang melaksanakan perjalanan ibadah setiap tahunnya (Ayyasy et al., 2024). Proses ini mencakup berbagai aspek yang saling berkaitan, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi, dengan tujuan utama memberikan pengalaman terbaik kepada jemaah dalam menjalankan ibadah haji dan umrah. Transparansi dalam pengelolaan dana menjadi elemen penting untuk menjaga kepercayaan jemaah. Transparansi ini melibatkan pelaporan yang jelas dan terperinci mengenai alokasi dana jemaah, termasuk untuk akomodasi, transportasi, dan layanan pendukung lainnya (Salsabila et al., 2024). Selain itu, efisiensi dalam pengelolaan operasional bertujuan untuk memastikan bahwa setiap aspek perjalanan ibadah berjalan lancar. Hal ini mencakup optimalisasi sumber daya, perencanaan rute perjalanan, serta koordinasi antara berbagai pihak yang terlibat dalam proses pelayanan (Ali et al., 2019). Maka, manajemen pelayanan haji dan umrah adalah sistem kompleks yang mencakup perencanaan, transparansi

dana, dan efisiensi operasional untuk memastikan kelancaran ibadah jemaah.

2. Jenis – Jenis Pelayanan Haji dan Umrah

Jenis-jenis pelayanan dalam manajemen haji dan umrah mencakup beberapa tahap utama, meliputi pendaftaran, pemberangkatan dan pemulangan (Ali et al., 2019). Proses pendaftaran merupakan tahap awal yang melibatkan registrasi jemaah, termasuk verifikasi dokumen, pemilihan paket layanan, serta pembekalan informasi mengenai prosedur ibadah. Pendaftaran ini juga mencakup pengurusan visa dan administrasi lain yang diperlukan sebelum keberangkatan. Kemudian, layanan pemberangkatan mencakup fasilitas yang disediakan untuk memastikan kelancaran perjalanan jemaah menuju lokasi ibadah, termasuk transportasi dari daerah asal ke embarkasi, penerbangan ke Arab Saudi, serta proses imigrasi dan akomodasi setibanya di Tanah Suci. Dan terakhir proses pemulangan yang merupakan tahap akhir setelah ibadah selesai, mencakup pengaturan perjalanan kembali ke tanah air, penyelesaian administrasi kepulangan, serta layanan pasca-ibadah seperti pemeriksaan kesehatan dan pendampingan bagi jemaah yang membutuhkan bantuan tambahan.

Dari pemaparan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan haji dan umrah terdiri dari tiga tahap utama, yakni pendaftaran (registrasi dan administrasi), pemberangkatan (transportasi dan akomodasi menuju lokasi ibadah), serta pemulangan (pengaturan perjalanan kembali dan

layanan pasca-ibadah). Ketiga tahap ini terintegrasi untuk memastikan kenyamanan dan kelancaran ibadah jemaah.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, dijelaskan bahwa layanan yang diberikan kepada jemaah haji terdiri dari beberapa aspek yang sangat penting untuk mendukung kelancaran ibadah haji. Layanan-layanan ini mencakup Pelayanan Pendaftaran, Pelayanan Pelunasan, Bimbingan Manasik Haji, Pelayanan Kesehatan, Pelayanan Transportasi, Pelayanan Akomodasi, Pelayanan Konsumsi, dan Pelayanan Keamanan atau Perlindungan. Setiap layanan ini memiliki tujuan untuk memastikan bahwa para jemaah haji dapat menjalankan ibadah mereka dengan lancar, aman, dan nyaman, serta sesuai dengan prinsip syariah yang berlaku.

a. Pelayanan Pendaftaran Haji

Haji membuka tabungan haji di lembaga yang ditunjuk, seperti BPS-BPIH (Badan Pengelola Keuangan Haji). Tabungan ini memiliki batas minimum sebesar Rp 25.000.000. Hal ini bertujuan untuk memastikan calon jemaah memiliki dana yang cukup untuk menunaikan ibadah haji dan untuk proses administrasi lainnya. Tabungan haji tersebut juga menjadi syarat untuk mendaftar dan memperoleh nomor porsi haji, yang berfungsi sebagai penanda urutan keberangkatan.

b. Pelayanan Pelunasan

Pelunasan biaya haji dilakukan oleh calon jemaah di bank setoran BPIH setelah melakukan pembayaran awal. Besaran biaya yang harus dibayar

setiap tahunnya sesuai dengan Peraturan Presiden yang berlaku pada tahun tersebut. Setelah pembayaran pelunasan, calon jemaah akan mendapatkan konfirmasi dan dokumen yang menunjukkan bahwa mereka telah melunasi seluruh biaya perjalanan haji, yang menjadi syarat untuk mendapatkan visa dan melaksanakan ibadah haji.

c. Pelayanan Bimbingan Manasik Haji

Bimbingan manasik haji adalah suatu bentuk pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada calon jemaah haji agar mereka dapat memahami dan melaksanakan rangkaian ibadah haji dengan benar. Bimbingan ini terdiri dari beberapa sesi yang diadakan di tingkat Kabupaten/Kota sebanyak dua kali, serta di tingkat Kecamatan sebanyak empat kali. Dalam bimbingan ini, jemaah diajarkan tentang tata cara pelaksanaan haji, dari mulai niat hingga tahapan ibadah yang harus dilakukan selama berada di Tanah Suci. Dengan adanya bimbingan ini, diharapkan calon jemaah haji dapat lebih siap secara spiritual, mental, dan fisik.

d. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan bagi calon jemaah haji sangat penting karena ibadah haji merupakan perjalanan yang menuntut fisik dan mental yang prima. Pemeriksaan kesehatan dilakukan di Puskesmas Kecamatan dan Kabupaten sesuai dengan domisili calon jemaah haji. Pemeriksaan ini meliputi pemeriksaan umum, tes laboratorium, rontgen, serta pemberian vaksin yang diwajibkan, seperti vaksin meningitis, vaksin influenza, dan lain-lain.. Pemeriksaan kesehatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa calon

jemaah haji dalam kondisi sehat dan layak untuk melakukan perjalanan jauh serta menjalankan ibadah haji.

e. Pelayanan Transportasi

Transportasi haji terdiri dari dua jenis, yaitu transportasi udara dan transportasi darat. Transportasi udara menghubungkan Tanah Air dengan Arab Saudi, mulai dari Bandara di Indonesia hingga ke Jeddah, Makkah, dan Madinah. Selama di Arab Saudi, transportasi darat digunakan untuk memindahkan jemaah dari satu tempat ke tempat lainnya, seperti dari Bandara ke Madinah, dari Madinah ke Makkah, Makkah ke Arafah, Arafah ke Makkah, dan seterusnya. Transportasi ini disediakan dengan menggunakan bus yang nyaman dan sesuai dengan kebutuhan jumlah jemaah haji.

f. Pelayanan Akomodasi

Akomodasi merupakan layanan yang sangat penting untuk memberikan kenyamanan bagi jemaah selama berada di Tanah Suci. Pengaturan akomodasi dilakukan dengan menempatkan jemaah di asrama embarkasi sebelum keberangkatan, berdasarkan kloter yang telah ditetapkan. Setibanya di Arab Saudi, jemaah akan ditempatkan di hotel-hotel yang memiliki standar minimal bintang tiga atau empat di Makkah dan Madinah. Selain itu, jemaah juga akan diberikan fasilitas tenda di Arafah dan Mina selama pelaksanaan wukuf dan ritual lainnya.

g. Pelayanan Konsumsi

Layanan konsumsi disediakan untuk jemaah haji baik selama berada di Tanah Air maupun di Arab Saudi. Makanan yang disediakan sudah terjadwal dan disesuaikan dengan cita rasa Indonesia, sehingga jemaah merasa lebih nyaman dengan makanan yang mereka konsumsi. Pelayanan konsumsi mencakup makan tiga kali sehari selama perjalanan dan di tempat-tempat ibadah, yang memastikan kecukupan gizi jemaah selama mereka menjalankan ibadah haji.

h. Pelayanan Keamanan atau Perlindungan

Keamanan dan perlindungan bagi jemaah haji merupakan tanggung jawab utama dari Kementerian Agama. Selama perjalanan dan pelaksanaan ibadah haji, jemaah haji harus merasa aman dan terlindungi. Kementerian Agama memastikan bahwa semua langkah keamanan yang tepat diterapkan untuk melindungi jemaah dari ancaman apapun, mulai dari keselamatan fisik mereka selama perjalanan hingga saat pelaksanaan ibadah. Selain itu, perlindungan juga mencakup pengaturan mengenai kesehatan, pengawasan keamanan, dan pencegahan gangguan selama jemaah berada di Tanah Suci.

Dengan adanya delapan jenis pelayanan ini, diharapkan calon jemaah haji dapat melaksanakan ibadah haji dengan baik, aman, dan nyaman. Layanan-layanan ini juga bertujuan untuk mendukung kelancaran, kenyamanan, dan keamanan selama seluruh rangkaian ibadah haji, serta memastikan bahwa jemaah dapat melaksanakan ibadah mereka dengan penuh kekhusyukan.

3. Pelayanan Haji dan Umrah

Pelayanan Haji dan Umrah merupakan aktivitas kompleks yang memerlukan pengelolaan efektif untuk memastikan kebutuhan jemaah terpenuhi dengan baik. Prinsip-prinsip manajemen pelayanan yang diterapkan dalam konteks ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan, menjamin kepuasan jemaah, dan membangun loyalitas terhadap biro perjalanan. Prinsip utama yang dianalisis dalam penelitian ini mencakup empat aspek penting, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi (Sayudin et al., 2023).

- a. Tahap pertama adalah perencanaan yang menjadi fondasi dalam pengelolaan pelayanan Haji dan Umrah. Pada tahap ini, biro perjalanan merancang strategi dan program untuk memenuhi kebutuhan jemaah secara optimal. Perencanaan mencakup penentuan jadwal perjalanan dan aktivitas ibadah yang sesuai dengan panduan syariah serta regulasi pemerintah, identifikasi kebutuhan logistik seperti transportasi, akomodasi, dan konsumsi, serta penyusunan program tambahan seperti konsultasi pra-keberangkatan atau seminar manasik untuk memberikan pengalaman lebih baik bagi jemaah.
- b. Tahap berikutnya adalah pengorganisasian yang melibatkan pengaturan sumber daya yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan pelayanan. Dalam konteks ini, pengorganisasian mencakup penempatan tenaga kerja yang kompeten, seperti pembimbing ibadah, koordinator lapangan, dan tim medis; penyediaan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan jemaah, seperti

tempat tunggu, transportasi, dan penginapan; pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas di antara tim penyelenggara agar semua aspek pelayanan berjalan dengan lancar.

- c. Selanjutnya, pelaksanaan menjadi proses nyata pemberian layanan kepada jemaah. Pada tahap ini, biro perjalanan memastikan semua rencana yang telah disusun dapat dijalankan dengan baik. Pelaksanaan melibatkan pemberian informasi dan pendampingan yang memadai selama proses perjalanan, menjaga komunikasi yang efektif antara jemaah dan tim penyelenggara untuk mencegah atau menangani kendala yang muncul, serta melaksanakan semua kegiatan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, seperti keberangkatan tepat waktu dan penyediaan fasilitas yang memadai.
- d. Tahap terakhir adalah evaluasi, yang bertujuan untuk menilai keberhasilan layanan yang telah diberikan. Evaluasi dilakukan dengan mengumpulkan umpan balik dari jemaah melalui survei kepuasan atau wawancara, mengidentifikasi kelemahan atau kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan, serta merumuskan strategi perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang.

Nur (2020) mengungkapkan urutan prinsip yang hampir serupa dengan prinsip yang telah dipaparkan sebelumnya. Akan tetapi, dalam penelitiannya prinsip pelaksanaan tidak tercantum dan terdapat tambahan prinsip penggerak dan pengendalian yang ditempatkan sebelum prinsip evaluasi. Dengan demikian prinsip-prinsip yang melandasi manajemen ini

meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerak, pengendalian, dan evaluasi. Prinsip-prinsip ini menjadi kerangka kerja yang memandu organisasi dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada para jemaah haji dan umrah.

- a. Perencanaan adalah langkah awal yang bertujuan untuk merumuskan tujuan, menentukan strategi, dan mengidentifikasi kebutuhan sumber daya. Dalam konteks pelayanan haji dan umrah, perencanaan mencakup penyusunan jadwal keberangkatan, pengaturan transportasi, akomodasi, hingga penyediaan layanan kesehatan dan bimbingan ibadah. Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap tahapan berjalan sesuai dengan jadwal dan standar yang telah ditetapkan.
- b. Pengorganisasian melibatkan pembagian tugas, penugasan tanggung jawab, dan koordinasi antar bagian untuk mencapai tujuan pelayanan. Dalam pelayanan haji dan umrah, pengorganisasian melibatkan berbagai pihak, seperti penyedia transportasi, akomodasi, dan tim pembimbing ibadah. Struktur organisasi yang jelas diperlukan untuk memastikan setiap pihak memahami perannya dan dapat bekerja secara sinergis.
- c. Penggerak adalah proses memberikan motivasi, arahan, dan dukungan kepada tim kerja untuk menjalankan tugas mereka dengan baik. Dalam pelayanan haji dan umrah, penggerak mencakup pelatihan kepada staf agar memiliki kompetensi yang memadai, komunikasi yang efektif dengan jemaah, serta pemberian motivasi untuk memastikan pelayanan dilakukan dengan sepenuh hati.

- d. Pengendalian adalah langkah untuk memonitor pelaksanaan layanan dan memastikan kesesuaian dengan rencana yang telah dibuat. Pengendalian meliputi pengawasan terhadap keberangkatan, pengelolaan akomodasi, serta pelaksanaan ibadah di tanah suci. Hal ini bertujuan untuk mendeteksi dan mengatasi hambatan atau masalah yang muncul selama proses berlangsung.
- e. Evaluasi adalah proses menilai efektivitas dan efisiensi pelayanan yang telah diberikan. Dalam konteks haji dan umrah, evaluasi melibatkan pengumpulan umpan balik dari jemaah mengenai pengalaman mereka selama perjalanan. Hasil evaluasi ini digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan, serta sebagai dasar untuk perbaikan di masa mendatang.

Sedangkan menurut Ayyasy et al. (2024), prinsip-prinsip pengelolaan layanan haji dan umrah berfokus pada peningkatan kualitas layanan melalui beberapa aspek utama, yaitu keramahan staf, keandalan layanan, kebersihan fasilitas, dan ketepatan waktu.

- a. Keramahan staf merupakan elemen penting dalam menciptakan hubungan positif dengan jemaah. Staf yang ramah mampu memberikan rasa nyaman dan kepercayaan kepada jemaah selama perjalanan. Hal ini mencakup sikap sopan, kesediaan membantu, serta kemampuan untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat.
- b. Keandalan layanan menjadi faktor utama yang mengacu pada kemampuan biro perjalanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang

dijanjikan. Dalam konteks haji dan umrah, keandalan ini mencakup penyediaan transportasi yang tepat waktu, pengaturan akomodasi sesuai standar, serta penyelenggaraan ibadah sesuai dengan jadwal dan panduan yang telah disusun.

- c. Kebersihan fasilitas juga menjadi aspek yang tidak kalah penting, terutama karena perjalanan haji dan umrah melibatkan banyak aktivitas fisik dan kerumunan besar. Fasilitas seperti tempat penginapan, kendaraan, dan ruang ibadah harus dipastikan bersih untuk menjaga kesehatan jemaah dan memberikan kenyamanan selama perjalanan.
- d. Ketepatan waktu menjadi kunci dalam pelaksanaan perjalanan haji dan umrah, di mana semua jadwal kegiatan, mulai dari keberangkatan, pelaksanaan ibadah, hingga kepulangan, harus dikelola dengan baik untuk menghindari ketidaknyamanan dan memastikan kelancaran seluruh rangkaian perjalanan.

Manajemen risiko yang efektif juga merupakan bagian integral dalam pelayanan haji dan umrah. Ayasy menekankan pentingnya identifikasi dan mitigasi risiko, termasuk risiko kesehatan, keamanan, dan logistik. Langkah-langkah pencegahan, seperti penyediaan layanan medis darurat, pelatihan tanggap darurat untuk staf, dan perencanaan logistik yang matang, dapat membantu meminimalkan dampak negatif pada jemaah. Selain itu, pemanfaatan teknologi modern, seperti aplikasi seluler, dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Aplikasi ini dapat digunakan untuk memberikan informasi jadwal, panduan ibadah, pemantauan lokasi

jemaah, serta pengelolaan komunikasi antara staf dan jemaah. Dengan inovasi ini, pengalaman jemaah menjadi lebih aman, nyaman, dan terorganisir.

Dari pemaparan prinsip-prinsip di atas diketahui bahwa Pelayanan Haji dan Umrah adalah aktivitas kompleks yang membutuhkan pengelolaan efektif untuk memastikan kebutuhan jemaah terpenuhi dengan baik. Prinsip-prinsip manajemen, seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, penggerak, pengendalian, dan evaluasi, menjadi kerangka kerja utama untuk meningkatkan kualitas layanan, menjamin kepuasan, dan membangun loyalitas jemaah. Adapun aspek lain yang dibahas dalam prinsip-prinsip di atas seperti keramahan staf, keandalan layanan, kebersihan fasilitas, dan ketepatan waktu juga sangat penting. Inovasi, seperti teknologi modern dan manajemen risiko, semakin meningkatkan efisiensi dan kenyamanan layanan, memastikan pengalaman jemaah lebih aman dan terorganisir. Penerapan prinsip-prinsip tersebut mendukung tujuan utama manajemen layanan, yaitu menciptakan kepuasan pelanggan yang berkelanjutan sekaligus memperkuat kepercayaan jemaah terhadap penyelenggara perjalanan.

4. Urgensi Manajemen Pelayanan Perusahaan Travel Haji dan Umrah

Manajemen pelayanan memiliki peranan yang sangat penting bagi perusahaan perjalanan haji dan umrah karena sifat kompleks penyelenggaraan ibadah ini yang melibatkan jutaan peziarah setiap tahun. Manajemen pelayanan yang efektif memastikan bahwa jemaah menerima

layanan berkualitas tinggi, yang tidak hanya berdampak pada kepuasan mereka, tetapi juga pada keselamatan dan kenyamanan selama menjalankan ibadah. Efektivitas manajemen pelayanan mencakup kombinasi dari beberapa aspek penting seperti manajemen risiko, hubungan pelanggan, logistik, dan penerapan metode pelayanan yang inovatif.

Kualitas layanan dalam industri haji dan umrah secara langsung memengaruhi kenyamanan dan kepuasan jemaah. Faktor-faktor seperti keramahan staf, keandalan layanan, kebersihan fasilitas, dan ketepatan waktu merupakan elemen kunci yang harus diperhatikan (Ayyasy et al., 2024). Implementasi layanan yang unggul memerlukan standar operasional yang jelas serta upaya terus-menerus untuk meningkatkan pengalaman pelanggan. Dengan memperhatikan elemen-elemen tersebut, perusahaan dapat memastikan bahwa seluruh aspek layanan berjalan sesuai dengan harapan.

Manajemen pelayanan yang baik melibatkan proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi secara menyeluruh (Sayudin et al., 2023). Dalam konteks travel haji dan umrah, perusahaan perlu menerapkan struktur organisasi yang jelas, menyediakan pelatihan manasik yang terstruktur, serta memastikan pengawasan langsung maupun tidak langsung terhadap pelaksanaan ibadah (Anesta & Kenedi, 2023). Dengan pendekatan ini, perusahaan dapat menjamin pelaksanaan ibadah yang lebih terorganisir dan sesuai dengan standar pelayanan.

Selanjutnya, manajemen pelayanan meliputi manajemen risiko merupakan elemen vital dalam penyelenggaraan perjalanan haji dan umrah. Risiko kesehatan, keamanan, dan logistik harus diidentifikasi dan diminimalkan untuk memastikan kelancaran pelaksanaan ibadah (Ayyasy et al., 2024). Dalam konteks ini, perusahaan travel harus mempersiapkan langkah mitigasi risiko yang terstruktur, seperti pemeriksaan kesehatan sebelum keberangkatan dan pengawasan selama pelaksanaan ibadah. Pengelolaan risiko yang baik tidak hanya melindungi jemaah, tetapi juga meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Adapun inovasi dalam pengelolaan dana haji dan transparansi dalam manajemen pelayanan menjadi kunci untuk meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas perusahaan (Salsabila et al., 2024). Transparansi yang diterapkan melalui laporan keuangan yang jelas dan komunikasi yang terbuka kepada jemaah dapat meningkatkan kepercayaan mereka terhadap penyelenggara perjalanan. Selain itu, inovasi teknologi seperti aplikasi pendaftaran online atau sistem pelayanan satu atap juga mempermudah proses administrasi dan meningkatkan efisiensi layanan (Ali et al., 2019).

Manajemen pelayanan berkualitas tinggi memiliki hubungan langsung dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian menunjukkan bahwa perusahaan travel yang menerapkan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi layanan secara konsisten mampu menciptakan pengalaman positif bagi jemaah, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas mereka (Mustofa et al., 2021; Sayudin et al., 2023).

Kepuasan jemaah tidak hanya menjadi ukuran keberhasilan perusahaan, tetapi juga merupakan indikator penting yang dapat digunakan untuk menarik lebih banyak pelanggan di masa mendatang.

Penerapan sistem pelayanan yang terstruktur, seperti sistem pelayanan satu atap, membantu memudahkan proses pendaftaran jemaah dan meningkatkan koordinasi aktivitas layanan (Ali et al., 2019). Dengan sistem ini, perusahaan dapat memberikan pengalaman yang lebih nyaman bagi jemaah sekaligus meningkatkan efisiensi operasional. Selain itu, penekanan pada manajemen hubungan pelanggan memungkinkan perusahaan untuk memahami kebutuhan jemaah secara lebih mendalam dan menawarkan layanan yang sesuai dengan harapan mereka.

Bagaimanapun, kepuasan jemaah merupakan salah satu metrik utama kesuksesan bagi agen perjalanan haji dan umrah. Manajemen pelayanan yang efektif, mulai dari promosi, pendaftaran, hingga pelaksanaan ritual, menjadi faktor penting untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi (Mustofa et al., 2021). Dengan fokus pada peningkatan kualitas pelayanan, perusahaan dapat menciptakan reputasi positif yang berdampak pada pertumbuhan bisnis secara berkelanjutan.

Dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan haji dan umrah sangat penting untuk memastikan kenyamanan, keselamatan, dan kepuasan jemaah melalui layanan berkualitas. Dengan berbagai urutan prinsip seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi yang menyeluruh, manajemen ini membantu mengelola risiko dan meningkatkan

efisiensi operasional. Inovasi teknologi seperti pendaftaran online dan transparansi pengelolaan dana meningkatkan pengalaman jemaah dan kepercayaan pelanggan. Pelayanan yang terstruktur dan fokus pada kebutuhan jemaah berkontribusi pada loyalitas pelanggan serta pertumbuhan bisnis selanjutnya.

5. Faktor – Faktor Pendukung Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah

Pengelolaan layanan haji dan umrah yang efektif sangat penting untuk memastikan pengalaman yang lancar dan memuaskan bagi para jemaah. Faktor-faktor utama yang mendukung keberhasilan implementasi manajemen pelayanan ini meliputi perencanaan strategis, manajemen sumber daya manusia, integrasi teknologi, dan manajemen risiko. Elemen-elemen tersebut saling terkait dan memberikan kontribusi signifikan terhadap kualitas layanan yang diberikan.

a. Perencanaan Strategis dan Organisasi

Perencanaan yang komprehensif merupakan landasan dari manajemen pelayanan yang efektif. Proses ini mencakup penetapan tujuan yang jelas, alokasi sumber daya, serta penerapan langkah-langkah terstruktur dalam pendaftaran, bimbingan, dan pengaturan perjalanan. Menurut Anugerah et al. (2023) dan Mustofa et al. (2021), organisasi yang terencana dengan baik membantu mengurangi potensi gangguan selama proses ibadah haji dan umrah. Selain itu, pelatihan untuk staf dan bimbingan bagi jemaah menjadi komponen penting. Program manasik, yang mencakup bimbingan ritual dan pemeriksaan kesehatan, mempersiapkan jemaah untuk menghadapi

berbagai tantangan selama perjalanan (Anesta & Kenedi, 2023; Purwito et al., 2022).

b. Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)

Manajemen SDM menjadi pilar utama dalam mendukung pelayanan haji dan umrah. Rekrutmen staf yang kompeten, ramah, dan responsif sangat penting untuk menciptakan pengalaman positif bagi jemaah. Pelatihan berkelanjutan juga diperlukan untuk memastikan staf mampu menangani kebutuhan jemaah dengan baik (Dita Indriani & Darmawan, 2023). Selain itu, motivasi staf melalui pemberian penghargaan dan pengakuan meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan. Mustofa et al. (2021) menegaskan bahwa kepuasan karyawan berkontribusi langsung pada kepuasan jemaah.

c. Integrasi Teknologi

Pemanfaatan teknologi modern memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi layanan. Platform media sosial, seperti yang disebutkan oleh Hazieq et al. (2024), digunakan untuk menyebarkan informasi, memberikan pembaruan waktu nyata, dan menjawab pertanyaan jemaah. Selain itu, inovasi aplikasi seluler membantu mempermudah komunikasi antara biro perjalanan dan jemaah, memberikan akses langsung ke informasi penting seperti jadwal perjalanan dan panduan ibadah (Ayyasy et al., 2024).

d. Manajemen Resiko

Manajemen risiko yang efektif melibatkan identifikasi dan mitigasi terhadap potensi risiko, termasuk risiko kesehatan, keamanan, dan logistik. Strategi yang dirancang dengan baik memastikan kenyamanan dan keamanan jemaah selama perjalanan (Ayyasy et al., 2024). Selain itu, pemeliharaan infrastruktur dan fasilitas yang memadai, seperti ruang tunggu yang bersih dan kendaraan yang terawat, merupakan langkah penting untuk meminimalkan risiko dan meningkatkan pengalaman bagi jemaah.

e. Kualitas Layanan dan Diferensiasi

Kualitas layanan yang baik ditandai oleh keandalan, ketepatan waktu, kebersihan, dan keramahan staf. Menurut Zulfikarijah (2023) dan Sayudin et al. (2023), layanan berkualitas tinggi meningkatkan kepuasan dan loyalitas jemaah. Penyedia layanan juga dapat menarik lebih banyak jemaah dengan menawarkan pengalaman unik yang membedakan mereka dari kompetitor, seperti menyediakan fasilitas tambahan atau pelayanan eksklusif (Zulfikarijah, 2023).

Kajian ini menunjukkan bahwa keberhasilan manajemen pelayanan haji dan umrah bergantung pada sinergi antara perencanaan strategis, pengelolaan SDM, pemanfaatan teknologi, dan manajemen risiko. Pendekatan yang terintegrasi terhadap faktor-faktor ini dapat meningkatkan kualitas dan pengalaman jemaah secara keseluruhan.

6. Faktor – Faktor Penghambat Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah

Pengelolaan layanan haji dan umrah menghadapi berbagai tantangan yang dapat menghambat efisiensi dan efektivitas pelaksanaan manajemen layanan. Faktor-faktor ini mencakup kendala yang bersumber dari masalah logistik, teknologi, sumber daya manusia, hingga regulasi dan ekonomi. Memahami tantangan-tantangan ini sangat penting untuk meningkatkan manajemen dan pengiriman layanan kepada jemaah. Berikut adalah uraian mengenai faktor-faktor penghambat utama:

a. Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Salah satu tantangan signifikan dalam pengelolaan layanan haji dan umrah adalah keterbatasan sumber daya manusia yang terampil. Banyak penyedia layanan mengalami kekurangan staf yang memadai untuk menangani jumlah jemaah yang besar secara efektif. Hal ini sering kali mengakibatkan penundaan dalam layanan dan penurunan kualitas pelayanan (Indriani & Darmawan, 2023; Mustofa et al., 2021). Kebutuhan akan staf yang terlatih dan responsif sangat mendesak, karena keramahan dan keandalan mereka memiliki dampak langsung terhadap kualitas layanan serta tingkat kepuasan jemaah (Ayyasy et al., 2024). Tanpa pelatihan yang memadai, staf cenderung mengalami kesulitan dalam menangani situasi kompleks, yang pada akhirnya dapat memengaruhi pengalaman jemaah secara keseluruhan.

b. Kendala Infrastruktur dan Fasilitas

Infrastruktur yang tidak memadai juga menjadi salah satu faktor penghambat utama dalam manajemen pelayanan haji dan umrah. Misalnya,

ruang kantor yang terbatas dan fasilitas dalam ruangan yang kurang mendukung dapat menghambat proses administrasi dan pengiriman layanan secara menyeluruh (Indriani & Darmawan, 2023; Mustofa et al., 2021). Selain itu, infrastruktur di kota-kota suci seperti Makkah dan Madinah memerlukan peningkatan terus-menerus untuk mengakomodasi jumlah jemaah yang semakin meningkat. Tantangan ini meliputi keterbatasan akomodasi, transportasi, dan fasilitas publik lainnya yang vital untuk kenyamanan jemaah (Shah, 2024).

c. Kesenjangan Teknologi dan Informasi

Meskipun teknologi seperti media sosial dan kecerdasan buatan (AI) menawarkan peluang untuk meningkatkan manajemen layanan, banyak tantangan yang terkait dengan penerapannya. Salah satu kendala utama adalah kesenjangan akses terhadap teknologi yang dapat membatasi efektivitas penggunaannya. Selain itu, risiko penyebaran informasi yang salah melalui platform teknologi juga menjadi perhatian (Hazieq et al., 2024; Shah, 2024). Penerapan teknologi canggih, seperti AI untuk manajemen kerumunan dan efisiensi layanan, masih berada dalam tahap awal. Hal ini memerlukan perhatian terhadap implikasi etis dan sosial yang mungkin timbul (Alharbey et al., 2024; Shah, 2024).

d. Tantangan Regulasi dan Ekonomi

Ketidakpastian dalam regulasi yang diberlakukan oleh pemerintah Arab Saudi sering kali menciptakan tantangan bagi penyedia layanan. Perubahan aturan yang mendadak dapat mengganggu perencanaan dan pelaksanaan

layanan (Sopyan et al., 2023). Di sisi lain, tekanan ekonomi seperti fluktuasi nilai tukar mata uang dan meningkatnya biaya operasional turut menambah kompleksitas pengelolaan layanan. Tekanan ini sering kali menyebabkan kenaikan harga layanan, yang tidak selalu sebanding dengan peningkatan kualitas layanan yang dirasakan jemaah (Mustofa et al., 2021).

e. Manajemen Risiko dan Masalah Keselamatan

Manajemen risiko yang efektif menjadi sangat penting mengingat potensi risiko kesehatan, keamanan, dan logistik yang dapat terjadi dalam pertemuan besar seperti pelaksanaan haji dan umrah. Mengidentifikasi dan mengurangi risiko ini sangat penting untuk menjamin keselamatan serta kenyamanan jemaah (Ayyasy et al., 2024). Selain itu, pengelolaan keadaan darurat, seperti pandemi dan ancaman kesehatan lainnya, membutuhkan sistem dan protokol yang kuat untuk meminimalkan dampak negatif. Misalnya, selama pandemi COVID-19, penyedia layanan haji dan umrah menghadapi tantangan besar dalam memastikan keselamatan jemaah sekaligus mematuhi protokol kesehatan internasional (Shah, 2024).

Berbagai tantangan yang dihadapi dalam manajemen pelayanan haji dan umrah mencakup faktor-faktor sumber daya manusia, infrastruktur, teknologi, regulasi, dan risiko keselamatan. Identifikasi dan mitigasi tantangan-tantangan ini merupakan langkah penting untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan jemaah secara lebih baik. Penanganan yang tepat terhadap faktor-faktor ini juga

dapat memperkuat posisi penyedia layanan dalam industri haji dan umrah yang semakin kompetitif.

C. Kualitas Layanan

1. Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek penting yang menentukan keberhasilan dalam penyediaan jasa, termasuk dalam bidang pelayanan Haji dan Umrah. Menurut Herman et al. (2019), kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dasar yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang bertujuan untuk memenuhi harapan pelanggan sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan. Herman juga menekankan bahwa kualitas pelayanan sangat bergantung pada kemampuan penyedia jasa untuk menghasilkan kepuasan pelanggan. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan tidak hanya tentang memenuhi kebutuhan, tetapi juga tentang menciptakan kepuasan yang dapat mempererat hubungan antara pelanggan dengan penyedia layanan.

Sementara itu, Jannah dan Ulya (2023) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai dimensi yang mencakup beberapa aspek penting yang harus dipenuhi untuk mencapai kepuasan pelanggan. Definisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bersifat multidimensional, mencakup berbagai elemen yang berperan dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang optimal bagi pelanggan. Hal ini menekankan perlunya penyedia jasa untuk memahami dan memenuhi setiap aspek yang terkait dengan harapan dan kebutuhan pelanggan.

Dalam konteks khusus pelayanan Haji dan Umrah, Shoifuro & Canggih (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya mencakup aspek melayani secara umum, tetapi juga melibatkan pemahaman mendalam terhadap kebutuhan dan keinginan konsumen. Lebih lanjut, Shoifuro menekankan bahwa penyampaian layanan harus dilakukan sedemikian rupa sehingga konsumen dapat merasakan manfaatnya secara langsung. Aspek keislaman menjadi faktor penting dalam pelayanan Haji dan Umrah, yang mencakup tidak hanya aspek teknis, tetapi juga nilai-nilai spiritual yang sesuai dengan kebutuhan jemaah. Shoifuro juga menggarisbawahi bahwa kualitas pelayanan dapat berjalan secara konsisten jika pelayanan yang diberikan terus diperbaiki dan dikembangkan. Perbaikan tersebut meliputi perhatian khusus terhadap standar kinerja karyawan, baik dari aspek internal maupun eksternal. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya berdampak pada kepuasan pelanggan, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan citra perusahaan secara keseluruhan.

Itu artinya, kualitas pelayanan Haji dan Umrah adalah konsep multidimensional yang mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan, dengan tujuan memenuhi harapan serta menciptakan kepuasan pelanggan. Pelayanan ini harus memperhatikan kebutuhan teknis, nilai keislaman, dan aspek spiritual jemaah. Konsistensi dan pengembangan berkelanjutan menjadi kunci utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan citra perusahaan.

2. Urgensi Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan dalam sektor Haji dan Umrah memiliki peran yang sangat penting untuk memastikan kepuasan jemaah, menjaga daya saing agen perjalanan, dan mengelola risiko operasional. Pertama, kualitas layanan yang tinggi secara langsung terkait dengan kepuasan jemaah. Hal ini menjadi elemen krusial dalam menentukan keberhasilan agen perjalanan. Studi yang dilakukan oleh Saimona et al. (2024) dan Ruslan et al. (2024) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan jemaah dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam konteks ini, beberapa dimensi seperti keandalan, daya tanggap, dan empati menjadi indikator utama yang menentukan pengalaman positif bagi jemaah. Pelayanan yang andal memastikan bahwa kebutuhan jemaah terpenuhi sesuai harapan, sementara daya tanggap dan empati meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan mereka terhadap agen perjalanan.

Selain itu, dalam pasar yang semakin kompetitif, kualitas layanan yang unggul dapat menjadi faktor pembeda utama bagi agen perjalanan. Gunsoles (2023) dan Winanda et al. (2021) mencatat bahwa agen perjalanan yang mampu menawarkan layanan berkualitas tinggi tidak hanya lebih menarik di mata calon pelanggan tetapi juga lebih mampu mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Keunggulan ini menjadi aset strategis yang meningkatkan reputasi perusahaan, sekaligus memastikan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang. Dalam lingkungan industri yang terus

berubah, daya saing yang diperoleh dari kualitas pelayanan dapat menjadi kunci keberhasilan bisnis.

Selanjutnya, manajemen risiko juga menjadi aspek penting dalam urgensi peningkatan kualitas pelayanan Haji dan Umrah. Manajemen risiko yang efektif mencakup pengelolaan kesehatan, keamanan, dan logistik untuk meminimalkan dampak negatif pada jemaah. Penelitian yang dilakukan oleh Ayyasy et al. (2024) menyoroti bahwa peningkatan kualitas layanan memerlukan adopsi inovasi teknologi yang mampu meningkatkan efisiensi operasional. Misalnya, penggunaan teknologi digital dalam pengelolaan data jemaah, sistem pemantauan real-time untuk logistik, dan peningkatan protokol kesehatan dapat membantu agen perjalanan mengurangi risiko dan meningkatkan pengalaman jemaah secara keseluruhan. Dengan demikian, pengelolaan risiko yang baik tidak hanya melindungi jemaah tetapi juga memperkuat kredibilitas agen perjalanan.

Secara keseluruhan, peningkatan kualitas pelayanan Haji dan Umrah memberikan dampak yang luas, mulai dari menciptakan pengalaman positif bagi jemaah hingga memperkuat posisi pasar agen perjalanan. Oleh karena itu, penting bagi agen perjalanan seperti PT Al Jamarat untuk secara konsisten mengintegrasikan strategi peningkatan kualitas layanan dalam manajemen operasional mereka. Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan staf untuk meningkatkan kompetensi, penerapan teknologi inovatif untuk mendukung efisiensi, serta evaluasi berkala berdasarkan model SERVQUAL. Dengan langkah-langkah ini, agen perjalanan dapat

memastikan kepuasan jemaah sekaligus menjaga daya saing mereka dalam industri yang dinamis.

3. Dimensi Kualitas Layanan Berdasarkan SERVQUAL

SERVQUAL merupakan konsep manajemen pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml (1988). Teori tersebut biasa digunakan dalam penelitian kualitatif untuk mengevaluasi komponen pelayanan (Saleh & Ryan, 1991) berdasarkan kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima. Model ini telah berkontribusi signifikan terhadap penelitian kualitas pelayanan selama bertahun-tahun dan tetap menjadi instrumen yang berguna untuk penelitian kualitas layanan (Ladhari, 2009). Menurut *Web of Science* (WoS) yang diproduksi oleh *Institute for Scientific Information* (ISI), frekuensi pengaplikasian teori SERVQUAL ini paling sering diterapkan dalam penelitian di bidang manajemen (Wang et al., 2015).

SERVQUAL itu sendiri adalah sebuah metodologi yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml pada tahun 1988 untuk menilai kualitas layanan dengan menekankan perbedaan antara ekspektasi pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima (Augustyn et al., 2022). Pendekatan ini berlandaskan pada prinsip-prinsip positivis dan bertujuan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, sehingga memungkinkan institusi melampaui ekspektasi pelanggan. SERVQUAL mengukur ekspektasi konsumen terhadap atribut kualitas

layanan, sekaligus persepsi mereka terhadap atribut kualitas layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dalam kategori layanan tertentu.

Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yakni *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dimensi *tangibles* mengacu pada aspek fisik dari layanan seperti fasilitas, peralatan, dan penampilan karyawan. Dimensi *reliability* menilai kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat. Dimensi *responsiveness* mengukur kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat. Dimensi *assurance* mengevaluasi pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Terakhir, dimensi *empathy* menilai kepedulian dan perhatian pribadi yang diberikan kepada pelanggan.

Dalam konteks penelitian ini, penerapan teori SERVQUAL sangat relevan untuk mengevaluasi dan meningkatkan manajemen pelayanan haji dan umrah di PT Al Jamarat. Dengan menggunakan model ini, penelitian dapat mengidentifikasi kelemahan dalam pelayanan yang diberikan dan persepsi dari jemaah terkait pelayanan di PT Al Jamarat, sehingga dapat diambil langkah-langkah perbaikan yang konkret untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan. Dalam konteks manajemen pelayanan haji dan umrah, penerapan lima dimensi dari teori SERVQUAL tersebut akan dijelaskan lebih detail di bawah ini.

- a. Dimensi *tangibles* mencakup kualitas fasilitas dan akomodasi yang disediakan untuk jemaah, penampilan fisik dan profesionalisme karyawan, serta kualitas peralatan dan infrastruktur pendukung seperti transportasi dan tempat ibadah. Indikator yang akan digunakan untuk mengukur dimensi ini termasuk kebersihan dan kenyamanan fasilitas, modernitas dan ketersediaan peralatan, serta penampilan dan keseragaman karyawan.
- b. Dimensi *reliability* menilai kepatuhan terhadap jadwal dan rencana perjalanan haji dan umrah, keakuratan informasi dan layanan yang dijanjikan, serta konsistensi dalam pemberian layanan. Indikator yang akan digunakan meliputi kesesuaian jadwal dan rencana perjalanan dengan yang dijanjikan, keandalan dalam penyediaan layanan (seperti transportasi, akomodasi, dan bimbingan ibadah), serta frekuensi kesalahan atau kegagalan dalam pelayanan.
- c. Dimensi *responsiveness* mengukur kecepatan dan ketanggapan dalam merespon permintaan atau keluhan jemaah, kesediaan karyawan untuk membantu jemaah setiap saat, serta ketersediaan bantuan dan dukungan selama pelaksanaan haji dan umrah. Indikator untuk dimensi ini termasuk waktu respon terhadap keluhan atau permintaan jemaah, kesigapan karyawan dalam memberikan bantuan, serta kepuasan jemaah terhadap respons dan bantuan yang diberikan.
- d. Dimensi *assurance* mengevaluasi pengetahuan dan kompetensi karyawan dalam memberikan layanan haji dan umrah, kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa aman dan percaya pada jemaah, serta ketersediaan

informasi dan edukasi mengenai ibadah haji dan umrah. Indikator untuk dimensi ini mencakup kompetensi dan pengalaman karyawan, kepercayaan jemaah terhadap karyawan dan layanan yang diberikan, serta ketersediaan informasi yang jelas dan bermanfaat bagi jemaah.

- e. Dimensi *empathy* menilai kepedulian karyawan terhadap kebutuhan individu jemaah, penyediaan layanan yang personal dan memahami kondisi jemaah, serta pendekatan yang ramah dan penuh perhatian dalam melayani jemaah. Indikator untuk dimensi ini termasuk tingkat kepedulian karyawan terhadap kebutuhan dan keluhan jemaah, personalisasi layanan berdasarkan kebutuhan individu, serta kepuasan jemaah terhadap perhatian dan empati yang diberikan oleh karyawan.

Penerapan teori SERVQUAL dalam penelitian ini dinilai relevan untuk mengevaluasi dan meningkatkan manajemen pelayanan haji dan umrah. Teori ini melibatkan lima dimensi yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan. Dimensi *tangibles* mengukur kualitas fasilitas, akomodasi, serta penampilan karyawan dan peralatan yang mendukung ibadah. *Reliability* menilai kepatuhan terhadap jadwal perjalanan, keakuratan informasi, dan konsistensi layanan. Dimensi *responsiveness* mengukur kecepatan dalam merespon permintaan atau keluhan jemaah, serta kesiapan karyawan dalam memberikan bantuan. *Assurance* mengevaluasi kompetensi karyawan dalam memberikan layanan dan menumbuhkan rasa aman serta kepercayaan jemaah. Terakhir, dimensi *empathy* menilai kepedulian karyawan terhadap kebutuhan individu jemaah

dan kemampuan mereka memberikan layanan personal dengan perhatian dan empati. Dengan menggunakan dimensi-dimensi ini, penelitian dapat mengidentifikasi perbaikan untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan jemaah di PT Al Jamarat.

