

**MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMROH  
DALAM MENINGKATKAN MINAT CALON JAMA'AH  
DI PT. FAROQ SULAIMAN AL FATAH TOUR & TRAVEL**

**SKRIPSI**



Oleh:

Anisa Ahla  
NIM. 212105020037

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH  
Juni 2025**

**MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMROH  
DALAM MENINGKATKAN MINAT CALON JAMA'AH  
DI PT. FAROQ SULAIMAN AL FATAH TOUR & TRAVEL**

**SKRIPSI**

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Ekonomi Syari'ah



Oleh:

Anisa Ahla  
NIM. 212105020037

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH  
Juni 2025**

**MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMROH  
DALAM MENINGKATKAN MINAT CALON JAMA'AH  
DI PT. FAROQ SULAIMAN AL FATAH TOUR & TRAVEL**

**SKRIPSI**

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Ekonomi Syari'ah

Oleh:

**Anisa Ahla**  
NIM. 212105020037

Disetujui Pembimbing

  
**Dr. H. M. F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I.**  
NIP. 197608122008011015

**MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMROH  
DALAM MENINGKATKAN MINAT CALON JAMA'AH  
DI PT. FAROQ SULAIMAN AL FATAH TOUR & TRAVEL**

**SKRIPSI**

telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Ekonomi Syari'ah

Hari : Selasa  
Tanggal : 18 Juni 2025

**Tim Penguji**

**Ketua**



**Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E., M.M.**  
NIP. 196905231998032001

**Sekretaris**



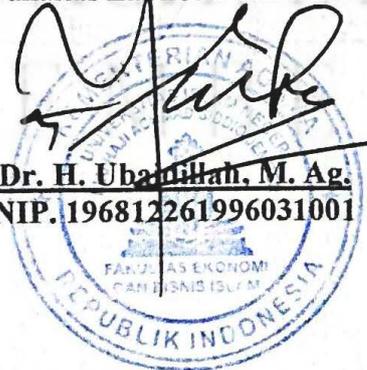
**Nur Alifah Fajariyah, S.E., M.S.A**  
NIP. 198012222023212009

**Anggota:**

1. Dr. H. Fauzan, S.Pd., M.S.I.
2. Dr. H. M. F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I.



Menyetujui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

  
**Dr. H. Ubaidillah, M. Ag.**  
NIP. 196812261996031001  


## MOTTO

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ

“Sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah.”<sup>1</sup> (QS. Al-Baqarah: 196)



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

---

<sup>1</sup> Departemen Agama Republik Indonesia, *Al Quran dan Terjemahan*, (Semarang: Toha Putra, 1989). <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/2?from=196&to=196>

## **PERSEMBAHAN**

*Bismillaahirrahmaanirrahiim*

Alhamdulillah rasa syukur yang mendalam. Dengan telah diselesaikannya skripsi ini, saya sebagai penulis ingin mempersembahkannya kepada:

1. Kedua orang tua saya. Bapak Faisol dan Ibu Supiyatini yang sudah melahirkan saya ke dunia ini dan terima kasih atas kehidupan yang telah diberikan.
2. Tiga orang hebat dalam hidup saya, yakni Nenek, Om, dan Tante yang menjadi pengganti orang tuaku, merawat ku sedari kecil. Merekalah yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga saya bisa sampai pada tahap di mana skripsi ini akhirnya selesai.

(Terimakasih untuk do'a, dukungan, motivasi dan kasih sayangmu)

3. Saudara sekaligus rekan kerja, Ismi Durrotul Mamlu'ah  
(Terimakasih atas kontribusinya selama proses penyelesaian skripsi ini)
4. Tak lupa, sahabat yang selalu jadi support system (Rona, Isma, Feti, Silvi)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah bersyukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan berbagai nikmat dan rahmat. Sehingga, penulis dapat menyelesaikan proses pembuatan skripsi ini sebagai salah satu syarat meraih gelar Sarjana dengan baik. Sholawat dan salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, Nabi umat manusia di akhir zaman.

Pada bagian ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada orang-orang berikut yang telah membantu, memberikan kontribusi, dan mendorong peneliti selama proses penelitian ini.:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag, M.M, CPEM., selaku Rektor .
2. Bapak Dr. H. Ubaidillah, M. Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Bapak Dr. H. M. F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I., selaku ketua jurusan ekonomi Islam sekaligus dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan dukungan tiada henti. Kesabaran dan kebijaksanaan Bapak sangat berharga dalam proses penyelesaian skripsi ini. Setiap masukan, kritik, dan saran dari Bapak telah membuka wawasan dan memperluas perspektif saya dalam penelitian ini.
4. Bapak Dr. H. Fauzan, S.Pd., M.S.I., selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA) saya yang telah membimbing saya secara akademik di UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
5. Ibu Dr. Sofiah, M.E., selaku Kordinator Program Studi Ekonomi Syari'ah UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

6. Seluruh dosen UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya yang telah memberikan ilmu kepada penulis dan memberi bantuan baik selama masa studi maupun dalam proses penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak Harridhi Mukminin 'Azmi, S.E., M.SEI., selaku narasumber di PT. Faroq Sulaiman Al-Fattah Tour & Travel yang menjadi objek penelitian. Terima kasih atas kesediaan waktu, ilmu, pengalaman, dan berbagai informasi berharga yang telah Ustadz bagikan. Tanpa bantuan dan ketulusan Ustadz dalam berbagi pengetahuan, penelitian ini tidak akan dapat terlaksana dengan baik.

Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti dan pembaca. Peneliti menyambut dan menghargai setiap saran dan kritik yang membangun.

Jember, 18 Juni 2025

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Peneliti

## ABSTRAK

Anisa Ahla, Dr. H. M. F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I., 2025: *Strategi Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh dalam Meningkatkan Minat Calon Jama'ah di PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel Bondowoso.*

**Kata Kunci** : *Manajemen Pelayanan, Haji dan Umroh, Minat Calon Jama'ah*

Penyelenggaraan ibadah haji dan umroh di Indonesia mengalami perkembangan pesat seiring meningkatnya minat masyarakat untuk menunaikan ibadah ke Tanah Suci. Dalam konteks ini, biro perjalanan haji dan umroh dituntut untuk menyediakan layanan yang berkualitas demi menjamin kenyamanan dan kepuasan jamaah. PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel merupakan salah satu penyelenggara ibadah haji khusus dan umroh di Bondowoso yang mengalami pertumbuhan signifikan dalam jumlah jamaah dari tahun ke tahun. Perusahaan ini dikenal dengan manajemen pelayanan yang fokus pada kepuasan dan loyalitas pelanggan sebagai landasan utama dalam membangun citra positif.

Penelitian ini memfokuskan pada 1) strategi manajemen pelayanan haji dan umroh yang diterapkan oleh PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel dalam meningkatkan minat calon jamaah, 2) mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan ibadah. Fokus ini penting mengingat semakin kompetitifnya industri penyelenggaraan haji dan umroh, serta meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan, mulai dari pendaftaran, bimbingan ibadah, transportasi, akomodasi, hingga perlindungan jamaah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh gambaran menyeluruh tentang strategi manajemen pelayanan dari sudut pandang pengelola dan jamaah. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini dilakukan di PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel Bondowoso sebagai lokasi yang dinilai representatif berdasarkan reputasi dan pencapaian perusahaan dalam bidang pelayanan haji dan umroh.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) strategi pelayanan yang diterapkan perusahaan terbukti efektif dalam meningkatkan minat calon jamaah. Hal ini terlihat dari tren kenaikan jumlah jamaah yang signifikan pasca-pandemi, peningkatan kepuasan jamaah, serta keberhasilan perusahaan dalam meraih kepercayaan publik. 2) Faktor pendukung utama antara lain kualitas pembimbing ibadah, pelayanan administrasi yang mudah, serta fasilitas akomodasi dan transportasi yang memadai. Adapun hambatan yang dihadapi mencakup keterbatasan waktu pelatihan manasik dan tantangan dalam menjaga standar layanan di tengah persaingan yang ketat. Secara keseluruhan, strategi manajemen pelayanan yang tepat berperan besar dalam pertumbuhan dan keberhasilan PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel.

## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| <b>Halaman Sampul</b> .....                | i    |
| <b>Lembar Persetujuan Pembimbing</b> ..... | ii   |
| <b>Lembar Pengesahan</b> .....             | iii  |
| <b>Motto</b> .....                         | iv   |
| <b>Persembahan</b> .....                   | v    |
| <b>Kata Pengantar</b> .....                | vi   |
| <b>Abstrak</b> .....                       | viii |
| <b>Daftar Isi</b> .....                    | ix   |
| <b>Daftar Tabel</b> .....                  | xi   |
| <b>Daftar Lampiran</b> .....               | xii  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                   |      |
| A. Konteks Penelitian .....                | 1    |
| B. Fokus Penelitian .....                  | 19   |
| C. Tujuan Penelitian .....                 | 19   |
| D. Manfaat Penelitian .....                | 19   |
| E. Definisi Istilah .....                  | 20   |
| F. Sistematika Pembahasan .....            | 22   |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>               |      |
| A. Penelitian Terdahulu .....              | 24   |
| B. Kajian Teori .....                      | 36   |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>           |      |
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....   | 72   |

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| B. Lokasi Penelitian .....       | 73 |
| C. Subyek Penelitian .....       | 74 |
| D. Teknik Pengumpulan Data ..... | 75 |
| E. Analisis Data .....           | 78 |
| F. Keabsahan Data .....          | 79 |
| G. Tahap-tahap Penelitian .....  | 80 |

**BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

|                                      |     |
|--------------------------------------|-----|
| A. Gambaran Obyek Penelitian .....   | 82  |
| B. Penyajian Data dan Analisis ..... | 84  |
| C. Pembahasan Temuan .....           | 108 |

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

|                      |     |
|----------------------|-----|
| A. Simpulan .....    | 124 |
| B. Saran-saran ..... | 125 |

|                             |            |
|-----------------------------|------------|
| <b>Daftar Pustaka .....</b> | <b>128</b> |
|-----------------------------|------------|

|   |            |
|---|------------|
| <b>Pernyataan Keaslian Tulisan Bermaterai .....</b> | <b>129</b> |
|---|------------|

|                                |            |
|--------------------------------|------------|
| <b>Lampiran-lampiran .....</b> | <b>130</b> |
|--------------------------------|------------|

|                            |            |
|----------------------------|------------|
| <b>Riwayat Hidup .....</b> | <b>144</b> |
|----------------------------|------------|

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| 1.1 Data Konkret Jumlah Jamaah Haji dan Umroh .....                  | 12 |
| 1.2 Data Pembanding PT. Faroq Sulaiman Al-Fatah Tours & Travel ..... | 17 |
| 2.1 Persamaan dan perbedaan Penelitian Terdahulu dan Saat Ini.....   | 31 |



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** : Matriks
- Lampiran 2** : Pedoman Wawancara
- Lampiran 3** : Dokumentasi
- Lampiran 4** : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 5** : Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 6** : Jurnal Kegiatan Penelitian
- Lampiran 7** : Surat Keterangan Selesai Bimbingan
- Lampiran 8** : Surat Keterangan Lulus Plagiasi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Kegiatan yang berisi merencanakan, mengatur, menggerakkan, mengendalikan dan mengembangkan segala upaya untuk memanfaatkan sumber daya manusia dan prasarana sebaik-baiknya untuk mencapai tujuan yang diinginkan disebut manajemen. Manajemen juga penting dalam pengelolaan operasional sumber daya manusia karena ketiga faktor tersebut mempengaruhi pengelolaan organisasi.<sup>1</sup> Manfaat manajemen dapat dibagi menjadi dua bidang: teoritis dan praktis. Manfaat teoritis, atau manfaat yang dibawa oleh manajemen sebagai suatu ilmu bagi seluruh elemen organisasi. Faktanya, teori sangat berguna untuk diterapkan pada aktivitas nyata.<sup>2</sup>

Islam merupakan agama yang mengajarkan umatnya untuk menyebarkan Islam dan menyebarkannya kepada sesamanya, sehingga Islam dianggap sebagai agama dakwah. Agar berhasil mencapai tujuan Dakwah, maka komponen dan unsur Dakwah harus baik dan tepat. Salah satu contohnya adalah KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) yang mana terkenal sebagai sarana dakwah dalam hal ibadah haji.

Hukum haji sudah ada sejak masa Nabi Ibrahim AS. sampai masa Nabi Muhammad SAW dan umatnya, dan ditetapkan bagi umat Islam

---

<sup>1</sup> Muhammad Munir, Wahyu Ilahi, Manajemen Dakwah, (Jakarta: Kencana, 2006), 9-10.

<sup>2</sup> Muhtarom Zaini Addaasuqy, Pengantar Manajemen, (Kudus: CESS, 2019), 7.

yang mampu (fisik dan finansial) untuk menunaikan ibadah haji ke Baitullah. Hal ini berlanjut hingga haji menjadi wajib. Sebagaimana Firman Allah SWT dalam Al Qur'an Surat Ali Imran ayat: 97

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ  
الْبَيْتِ مَنْ أُسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

yang artinya “Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (diantaranya) maqam Ibrahim, barang siapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah SWT, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah, barang siapa mengingkari (kewajiban haji). Maka sesungguhnya Allah maha kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.”

Makna yang tersembunyi pada ayat di atas dapat kita pahami, yaitu orang tersebut *istito'ah* yang berarti orang muslim yang taat, biaya haji, nafkah selama berangkat haji, artinya keluarga mempunyai sumber daya yang cukup untuk ibadah haji, kendaraan yang digunakan jamaah Indonesia cukup menaiki pesawat, aman untuk berpergian, memiliki muhrim, dan memiliki izin dari pemerintah Saudi sebagai tujuan haji serta telah mendapat izin dari pemerintah Indonesia sebagai negara pengirim jamaah umrah. Menunaikan ibadah haji merupakan suatu kebahagiaan yang besar dan dinantikan oleh umat islam, baik tua maupun muda, baik dalam keadaan sehat maupun sakit.

Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia. Berdasarkan data terbaru per Maret 2025 dari Timesprayer, jumlah penduduk Muslim di Indonesia mencapai sekitar

244,7 juta jiwa dari total populasi 281,3 juta orang.<sup>3</sup> Fenomena ini menjadikan Indonesia sebagai salah satu negara dengan potensi tinggi dalam pemberangkatan jama'ah haji dan umroh setiap tahunnya. Namun, dalam praktiknya, pelaksanaan pelayanan ibadah haji dan umroh tidak hanya berorientasi pada aspek spiritual, tetapi juga menyangkut aspek manajerial dan strategi pelayanan yang optimal. Terlebih dalam era digitalisasi dan persaingan bisnis yang kian ketat, perusahaan travel haji dan umroh perlu merancang strategi pelayanan yang adaptif, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan konsumen.

Strategi pelayanan yang tepat menjadi kunci penting untuk menarik minat calon jama'ah, terutama pada sektor perjalanan religi yang mengutamakan kepercayaan, kenyamanan, dan kualitas layanan. Dalam konteks ini, PT. Faroq Sulaiman Al-Fatah Tour & Travel Bondowoso dituntut mampu merespons dinamika pasar melalui strategi manajemen pelayanan yang terstruktur. Tidak hanya dalam aspek pemasaran, tetapi juga menyangkut pengelolaan internal, sumber daya manusia, penggunaan media digital, serta kepuasan pelanggan sebagai indikator keberhasilan layanan.

Sebagaimana dijelaskan dalam penelitian Hidayatullah dkk. (2024), pengembangan strategi pemasaran jasa berbasis pendekatan bauran pemasaran 7P—produk, harga, tempat, promosi, orang, bukti fisik, dan proses—berperan besar dalam membentuk loyalitas dan kepercayaan

---

<sup>3</sup> [https://data.goodstats.id/statistic/10-negara-dengan-penduduk-muslim-terbanyak-di-dunia-2025-indonesia-nomor-1-jLsPi?utm\\_source=chatgpt.com](https://data.goodstats.id/statistic/10-negara-dengan-penduduk-muslim-terbanyak-di-dunia-2025-indonesia-nomor-1-jLsPi?utm_source=chatgpt.com)

pelanggan pada sektor jasa keuangan dan syariah.<sup>4</sup> Prinsip ini sejalan dengan kebutuhan perusahaan travel haji dan umroh yang juga bergerak di sektor jasa berbasis kepercayaan (*trust-based service*).

Lebih lanjut, strategi promosi berbasis digital marketing yang menekankan penggunaan media sosial seperti Instagram dan TikTok terbukti efektif dalam memperluas jangkauan pasar dan meningkatkan ketertarikan pelanggan baru. Hidayatullah et al. (2023) dalam kajiannya menyebutkan bahwa promosi melalui fitur-fitur visual dan interaktif pada media sosial mampu menciptakan hubungan yang lebih dekat dengan konsumen, serta meningkatkan penjualan secara signifikan.<sup>5</sup> Hal ini menunjukkan pentingnya transformasi strategi pemasaran di sektor jasa, termasuk pelayanan umroh dan haji.

Penerapan digital marketing juga berhasil meningkatkan daya saing usaha kecil menengah (UKM), sebagaimana ditunjukkan oleh Apotek Sawojajar Mas yang mampu meningkatkan omset penjualan selama pandemi melalui strategi promosi digital yang masif dan terukur (Yuwana, 2022).<sup>6</sup> Studi tersebut menekankan pentingnya konsistensi dan inovasi dalam manajemen pelayanan agar dapat menjangkau konsumen baru serta mempertahankan konsumen lama melalui media digital yang tepat sasaran.

---

<sup>4</sup> M.F. Hidayatullah, Ayu Indahwati, dkk., Strategi Pemasaran Produk Mitraguna di Bank Syariah Indonesia, *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, Vol. 6, No. 2 (2024), 2836–2842.

<sup>5</sup> M.F. Hidayatullah, dkk., Strategi Digital Marketing dengan Instagram dan TikTok pada Butik Dot.ID, *Human Falah: Jurnal Studi Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 10, No. 1 (2023), 126–130.

<sup>6</sup> Siti Indah Purwaning Yuwana, Digital Marketing: Strategi Promosi Apotek Sawojajar Mas, *Reinforce: Journal of Sharia Management*, Vol. 1, No. 2 (2022), 81–90.

Senada dengan itu, pemanfaatan media sosial sebagai sarana komunikasi dan promosi juga diterapkan pada sektor fesyen di Butik Dot.ID. Studi yang dilakukan Hidayatullah dkk. (2023) menunjukkan bahwa strategi digital marketing berbasis foto dan video tidak hanya efektif menjangkau target pasar generasi milenial, tetapi juga mendorong interaksi, testimoni pelanggan, dan keputusan pembelian yang lebih cepat.<sup>7</sup> Selain itu, Sinta Fatmala Sari dkk. (2025) juga menegaskan bahwa strategi pemasaran menggunakan media sosial atau digital marketing juga sangat mendukung dalam meningkatnya minat masyarakat terhadap produk tabungan.<sup>8</sup>

Berbagai studi tersebut menegaskan bahwa strategi manajemen pelayanan tidak lagi cukup hanya dengan pendekatan konvensional. Perusahaan jasa seperti travel haji dan umroh perlu mengkombinasikan manajemen pelayanan langsung dengan pendekatan digital yang adaptif. Penelitian ini penting untuk menggali lebih dalam bagaimana PT. Faroq Sulaiman Al-Fatah Tour & Travel menerapkan strategi manajemen pelayanan haji dan umroh yang mampu meningkatkan minat dan kepercayaan calon jama'ah, dalam iklim persaingan yang semakin kompetitif.

Haji dan Umrah merupakan salah satu hak setiap orang untuk menganut pandangan agamanya, sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 28 E

---

<sup>7</sup> M.F. Hidayatullah, dkk., Strategi Digital Marketing dengan Instagram dan TikTok pada Butik Dot.ID, *Human Falah: Jurnal Studi Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 10, No. 1 (2023), 126–130.

<sup>8</sup> Sinta Fatmala Sari dkk. Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Minat Masyarakat terhadap Produk Tabungan Di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Jember. *Jurnal Penelitian Nusantara*, Volume 1; Nomor 2; Februari 2025; Page 183-188, Doi: <https://doi.org/10.59435/menulis.v1i2.41>

UUD 1945: “Setiap orang memiliki kebebasan untuk memilih agama dan beribadah menurut kepercayaan agamanya. Agama, pilihan pendidikan dan pengajaran, pilihan pekerjaan, pilihan kewarganegaraan, pilihan tempat tinggal di wilayah negara dan hak kembali”, Pasal 29 Ayat (2) “Negara menjamin kemerdekaan setiap orang yang bertempat tinggal menurut agamanya dan beribadah menurut agama atau kepercayaannya”.<sup>9</sup>

Penyelenggaraan haji dan umrah memerlukan proses yang panjang mulai dari pemeriksaan kesehatan, registrasi masyarakat, penyiapan dokumen, bimbingan ibadah, pemberangkatan, akomodasi di tempat suci, hingga proses pulang ke tanah air sudah cukup. Tentu saja, persyaratan pelayanan termasuk fasilitas harus dipenuhi sebelum pelayanan ditawarkan kepada calon jemaah. Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang mana dapat dilihat bahkan digunakan oleh pegawai untuk membantu pelayanan kepada calon jemaah. Sehingga anggota komunitas juga dapat merasakan bahwa lembaga dan organisasinya berkomitmen terhadap layanan yang mereka berikan.

Meski tugas mengurus jemaah haji dilaksanakan setiap tahun, namun melakukan pengecekan situasi di lapangan, mengamati dan mengevaluasi kinerja transportasi jemaah haji pada tahun sebelumnya, serta membantu petugas untuk melayani jemaah haji dengan lebih efisien. Semua ini memberikan layanan yang sangat baik. Jika berjalan lancar

---

<sup>9</sup> Fadhilla Ilham Mulkin, La Ode angga, dan Sabri Fataruba, “Kajian Hukum Islam Terhadap Kebijakan Pemerintah Atas Pemberian Kuota Lebih Kepada Jemaah Haji”, *TATOHI Jurnal Ilmu Hukum* Vol. 1 No. 7 (2021) 708-701.

tentu akan menjadi kesan pertama yang menyenangkan dan sangat berguna untuk pelayanan selanjutnya menuju tahap kepulangan.<sup>10</sup>

Menurut Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 telah dijelaskan bahwa penyelenggara Ibadah haji dan umrah memiliki tujuan dalam memberikan pelayanan, pembinaan, serta perlindungan yang sebaik-baiknya kepada calon jamaah sampai terlaksananya Ibadah sesuai ketentuan Agama Islam.<sup>11</sup> Pemerintah telah menegaskan bahwa peningkatan jumlah jamaah haji setiap tahunnya sejalan dengan tingginya tingkat kepuasan jamaah haji dan umrah terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah. Hal ini akan membuat penyelenggara haji dan umrah dapat terus memberikan pelayanan terbaik dan memuaskan Indonesia dengan menjadi negara dengan tingkat haji tertinggi di dunia pada tahun 2023. Jumlah umat Islam di Indonesia tahun 2024 adalah 245.973.000 jiwa, dan jumlahnya terus meningkat setiap tahunnya. Kuota Indonesia pada penyelenggaraan ibadah haji 1445 H/2024 M sebesar 221.000 jamaah. Selain itu, Indonesia juga mendapat kuota tambahan sebesar 20.000 jamaah. Sebanyak 10.000 kuota tambahan diperuntukan bagi jamaah haji reguler, sementara 10.000 lainnya untuk jamaah haji khusus. Sehingga total jamaah haji Indonesia tahun ini berjumlah 241.000 orang, terdiri atas 213.000 jamaah reguler dan 27.000 jamaah haji khusus.<sup>12</sup> Dari banyaknya jumlah keberangkatan jamaah tiap

---

<sup>10</sup> Abdal, Implementasi Kebijakan Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji di Kabupaten Garut, *Jurnal Inovasi Penelitian* Vol. 2 No. 1 (2021).

<sup>11</sup> Depag RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh, Modul Pembelajaran Manasik Haji, (Jakarta:2006), 104.

<sup>12</sup> Kuota penyelenggaraan haji 2024, <https://haji.kemenag.go.id>, diakses pada 23 November 2024

tahunnya, diiringi dengan semakin banyaknya pertumbuhan biro perjalanan ibadah haji dan umrah yang ada di Indonesia, Pada tahun 2023 tercatat sebanyak 2.180 biro jasa haji dan umrah resmi yang tersebar diberbagai daerah di Indonesia.<sup>13</sup> Sebagai salah satu contoh biro perjalanan haji di Jawa Timur tepat nya di kota Bondowoso yang telah memiliki izin resmi dari Kementrian Agama RI yaitu PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel yang menjadi salah satu biro jasa yang terpercaya di Jawa Timur. Oleh karena itu, PT. Faroq Sulaiman Al Fattah Tour & Travel perlu meningkatkan kegiatan pelayanan secara menyeluruh untuk menjaga rasa aman dan kepercayaan. Semakin banyak pesaing yang menawarkan layanan yang sama dan tentu saja banyak penawaran menarik.

PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel berhasil membuktikan dirinya sebagai penyedia layanan perjalanan haji dan umrah yang mampu memberikan pelayanan berkualitas tinggi.<sup>14</sup> Dalam wawancara, pihak perusahaan menegaskan komitmen mereka untuk selalu menghadirkan pelayanan yang memuaskan dengan harga yang tetap terjangkau. Strategi khusus pun diterapkan agar dapat bersaing dengan agen perjalanan lain, tanpa mengurangi kualitas pelayanan yang ditawarkan.<sup>15</sup>

Pelayanan yang baik dan loyalitas jamaah menjadi fondasi utama dalam menjaga citra perusahaan. Upaya ini dilakukan untuk meningkatkan jumlah calon jamaah haji yang mempercayakan perjalanannya kepada PT.

---

<sup>13</sup> Jumlah biro PPIH di Indonesia, <https://www.detik.com/hikmah/haji-dan-umrah/>, diakses 23 November 2024

<sup>14</sup> Observasi di PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel Bondowoso, 23 November 2024

<sup>15</sup> Fadlilah diwawancarai oleh peneliti. Bondowoso, 25 November 2024

Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel. Selain itu, pelayanan yang memuaskan sering kali mendorong jamaah untuk merekomendasikan biro ini kepada orang lain, sehingga jaringan pelanggan semakin luas. Hal ini menciptakan rasa kepercayaan yang kuat di antara para jamaah untuk mengajak keluarga dan teman bergabung dengan layanan yang ditawarkan.

Perusahaan juga berkomitmen untuk terus meningkatkan kepuasan jamaah dengan melakukan berbagai inovasi dalam manajemen pelayanan. Upaya ini tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan jamaah saat ini tetapi juga untuk memastikan standar layanan tetap relevan di masa depan. Dengan memberikan pelayanan terbaik, perusahaan yakin bahwa kepuasan jamaah akan berbanding lurus dengan pertumbuhan bisnis jangka panjang. Keberhasilan PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel dalam mempertahankan kualitas layanan dan loyalitas pelanggan menjadi bukti nyata dari dedikasi mereka.<sup>16</sup> Dengan terus berinovasi dan menjaga fokus pada kebutuhan jamaah, perusahaan optimis untuk mencapai tujuan akhir sekaligus memperkuat posisinya sebagai salah satu biro perjalanan haji dan umrah terkemuka di Indonesia.

Minat merupakan dorongan psikologis dalam diri seseorang yang menyebabkan individu tersebut merasa tertarik, senang, dan terdorong untuk melakukan suatu aktivitas tertentu. Dalam konteks pelayanan ibadah haji dan umroh, minat calon jamaah menjadi faktor penting yang menentukan keputusan seseorang untuk memilih biro perjalanan tertentu.

---

<sup>16</sup> Fadlilah diwawancarai oleh peneliti. Bondowoso, 25 November 2024

Menurut Witherington, minat adalah kesadaran seseorang bahwa suatu objek, orang, atau situasi memiliki kaitan dengan dirinya. Jika seseorang merasa suatu layanan sesuai dengan kebutuhannya, maka minat akan timbul secara alami.<sup>17</sup>

Dengan demikian, meningkatnya jumlah calon jamaah yang menggunakan jasa PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel dapat diartikan sebagai refleksi dari meningkatnya minat masyarakat terhadap pelayanan yang ditawarkan. Faktor-faktor seperti kenyamanan, kejelasan informasi, kemudahan pendaftaran, kualitas bimbingan ibadah, serta kepercayaan terhadap manajemen biro perjalanan sangat mempengaruhi tingkat minat calon jamaah. Oleh karena itu, strategi manajemen pelayanan yang efektif tidak hanya berorientasi pada efisiensi operasional, tetapi juga pada upaya meningkatkan daya tarik (*attractiveness*) layanan agar minat masyarakat terus tumbuh.

Strategi manajemen yang berfokus pada peningkatan pelayanan, baik dari aspek fisik maupun non-fisik, menjadi instrumen utama dalam membentuk citra positif biro perjalanan haji dan umroh. Jika calon jamaah merasa bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka, maka minat akan semakin tinggi dan berdampak pada peningkatan jumlah jamaah.<sup>18</sup> Penelitian ini memfokuskan pada dua aspek utama, yaitu strategi manajemen dan peningkatan pelayanan. Fokus pada strategi manajemen didasarkan pada kompleksitas penyelenggaraan haji

---

<sup>17</sup> E. T. Witherington, *Educational Psychology* (New York: Prentice-Hall Inc., 1952), 132.

<sup>18</sup> Danim, Sudarwan. *Manajemen dan Kepemimpinan Transformasional: Mengembangkan Organisasi Pembelajaran*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), 84.

dan umroh yang melibatkan berbagai aspek operasional, mulai dari proses pendaftaran, pemesanan tiket, penyediaan akomodasi, pengaturan transportasi, hingga pembimbingan ibadah. Diperlukan strategi yang tepat dan terencana untuk mengkoordinasikan seluruh elemen tersebut agar dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Peneliti menjadikan PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel sebagai objek penelitian karena Lembaga tersebut menerapkan manajemen yang berorientasi pada pemberian pelayanan terhadap jama'ah. Dimana pelayanan tersebut harus sesuai dengan standar pelayanan haji dan umroh yang telah diatur oleh undang-undang tentang haji dan umroh.

Pemilihan objek penelitian ini didasarkan pada adanya peningkatan jumlah jamaah yang signifikan dari tahun ke tahun. PT Faroq Sulaiman Al Fatah Tours & Travel telah menunjukkan perkembangan yang baik dalam memberangkatkan jamaah umroh. Berdasarkan data hasil observasi dan wawancara, tercatat bahwa pada tahun 2018 perusahaan memberangkatkan 120 jamaah dan meningkat pada tahun 2019 menjadi 155 jamaah dan 171 jamaah di tahun 2020 awal.<sup>19</sup> Namun, sejak Februari 2020 hingga Maret 2022, perusahaan mengalami masa vakum dalam pemberangkatan jamaah umroh akibat adanya Peraturan Covid-19 yang diberlakukan oleh Pemerintah Arab Saudi. Setelah pembatasan dicabut, PT Faroq Sulaiman Al Fatah Tours & Travel kembali aktif memberangkatkan jamaah umroh dengan jumlah sekitar 787 jamaah pada tahun 2022. Jumlah ini terus

---

<sup>19</sup> Observasi di PT Faroq Al Fatah Tour & Travel Bondowoso, 25 November 2024

meningkat dengan 893 jamaah pada tahun 2023, dan 1044 jamaah pada tahun 2024.<sup>20</sup>

**Tabel 1.1**  
**Data Konkret Jumlah Jamaah Haji dan Umroh**

| <b>Tahun</b>   | <b>Jumlah Jamaah Umroh</b> | <b>Jumlah Jamaah Haji Khusus</b> | <b>Jumlah Jamaah Haji Furodha</b> |
|----------------|----------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| 2018           | 120                        | -                                | -                                 |
| 2019           | 155                        | -                                | -                                 |
| 2020 (Awal)    | 171                        | -                                | -                                 |
| 2020 (Feb-Mar) | Vakum                      | Izin Haji Khusus Diperoleh       | -                                 |
| 2022           | 787                        | -                                | -                                 |
| 2023           | 893                        | -                                | 3                                 |
| 2024           | 1044                       | -                                | 7                                 |
| 2027 (Target)  | -                          | Target pemberangkatan pertama    | -                                 |

Pertumbuhan jumlah jamaah umroh di PT Faroq Sulaiman Al Fatah Tours & Travel menjadi bukti nyata bahwa minat masyarakat untuk menunaikan ibadah umroh semakin meningkat dari tahun ke tahun.

Perusahaan ini mengalami perkembangan yang cukup pesat, terlihat dari jumlah jamaah yang diberangkatkan. Pada tahun 2018, tercatat sebanyak 120 jamaah berangkat melalui biro perjalanan ini, lalu meningkat menjadi 155 jamaah di tahun 2019, dan kembali naik menjadi 171 jamaah di awal tahun 2020.

Namun, tantangan besar datang pada Februari 2020 ketika pandemi Covid-19 melanda dunia. Pemerintah Arab Saudi menerapkan kebijakan

<sup>20</sup> Harridhi Mukminin 'Azmi, diwawancara oleh penulis, Bondowoso 14 Maret 2025

pembatasan perjalanan yang berdampak langsung pada pemberangkatan jamaah umroh. Selama lebih dari dua tahun, tepatnya hingga Maret 2022, PT Faroq Sulaiman Al Fatah Tours & Travel mengalami masa vakum, tanpa ada satupun jamaah yang bisa diberangkatkan. Setelah kebijakan pembatasan dicabut, perusahaan ini langsung bangkit dengan semangat baru. Tahun 2022 menjadi titik awal kebangkitan, di mana sebanyak 787 jamaah berhasil diberangkatkan. Tren positif ini terus berlanjut, dengan jumlah jamaah yang terus bertambah 893 jamaah di tahun 2023 dan mencapai 1044 jamaah pada tahun 2024.<sup>21</sup>

Fenomena ini mencerminkan bahwa keinginan umat Muslim untuk beribadah ke Tanah Suci tetap kuat, bahkan setelah mengalami masa sulit akibat pandemi. Selain itu, pertumbuhan jumlah jamaah juga menunjukkan kepercayaan yang tinggi dari masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh PT Faroq Sulaiman Al Fatah Tours & Travel. Dengan tren yang terus meningkat, perusahaan ini berpotensi menjadi salah satu penyedia layanan umroh yang semakin besar dan terpercaya di masa mendatang.

Di Indonesia, ibadah haji terbagi menjadi dua macam, yaitu haji kuota dan haji non kuota. Haji kuota merupakan program haji yang dikelola langsung oleh Kementerian Agama (Kemenag), sedangkan haji non kuota dikelola oleh pihak selain Kemenag.<sup>22</sup> Dalam kategori haji kuota, terdapat dua jenis layanan. Pertama adalah haji reguler dengan masa tunggu sekitar 30-35 tahun. Kedua adalah haji khusus (sebelumnya dikenal

---

<sup>21</sup> Observasi di PT Faroq Al Fatah Tour & Travel Bondowoso, 25 November 2024

<sup>22</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia. Panduan Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler dan Khusus. *Diakses dari laman resmi haji.kemenag.go.id*, 2023.

sebagai haji plus atau haji ONH plus) dengan masa tunggu 7-9 tahun. Untuk haji khusus, pendaftaran dilakukan melalui travel yang memiliki izin Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK). Sementara itu, untuk haji non kuota, terdapat program haji furodha yang kini dapat diselenggarakan oleh travel berizin PIHK seperti PT Faroq Sulaiman Al-Fatah tours & travel.

Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) mulai diterbitkan pada tahun 2020 setelah adanya keputusan undang-undang yang memperbolehkan travel berizin PIHK untuk mengelola haji furodha. Sebelumnya, haji furodha tidak diizinkan di Indonesia, meskipun negara-negara Asia lainnya telah lama menjalankan program haji furodha atau mujamalah. Melihat peluang ini, owner memutuskan untuk mengurus izin PIHK agar dapat menyelenggarakan layanan haji furodha. Perlu diketahui bahwa Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) hanya diperuntukkan bagi jamaah haji reguler yang mendaftar melalui Kemenag. Jamaah haji reguler tidak dapat mendaftar melalui travel berizin PIHK. Sebaliknya, pendaftaran haji khusus hanya dapat dilakukan melalui travel berizin PIHK dan tidak bisa melalui Kemenag. Dalam layanan haji, perusahaan mulai mengembangkan sayapnya dengan memperoleh izin penyelenggaraan haji khusus pada tahun 2020, dengan target pemberangkatan jamaah pertama pada tahun 2027. Sementara untuk haji

furodha, perusahaan telah berhasil memberangkatkan 3 jamaah pada tahun 2023 dan meningkat menjadi 7 jamaah pada tahun 2024.<sup>23</sup>

Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan haji khusus dan umrah, kompetisi antar-penyelenggara sangat dipengaruhi oleh kualitas manajemen internal, kepuasan jamaah, serta kemampuan beradaptasi terhadap dinamika regulasi dan teknologi.<sup>24</sup> PT. Faroq Sulaiman Al-Fatah Tour and Travel Bondowoso, sebagai salah satu Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) dan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang berbasis di wilayah tapal kuda Jawa Timur, telah menunjukkan eksistensinya melalui berbagai capaian yang dapat dibandingkan dengan penyelenggara lain di wilayah regional maupun nasional.

Berdasarkan data Kementerian Agama RI tahun 2023, jumlah PPIU yang aktif di Provinsi Jawa Timur mencapai 174 penyelenggara. Dari jumlah tersebut, hanya sekitar 23% yang terakreditasi kategori A, sisanya berada pada kategori B dan C.<sup>25</sup> PT. Faroq Sulaiman Al-Fatah sendiri tergolong dalam kategori PPIU terakreditasi A dengan tren pelayanan yang cenderung stabil dari tahun ke tahun. PT. Faroq Sulaiman Al-Fatah Tour and Travel Bondowoso merupakan salah satu Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang memiliki legalitas resmi sekaligus travel dengan izin PIHK dan aktif melayani jamaah dari kawasan pedesaan dan pesantren. Meski telah menunjukkan pertumbuhan

---

<sup>23</sup> Harridhi Mukminin 'Azmi, diwawancara oleh penulis, Bondowoso 14 Maret 2025

<sup>24</sup> Alwi, Zainuddin. *Manajemen Strategis Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Era Digital*. Jakarta: Kencana, 2022.

<sup>25</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia. *Data Akreditasi PPIU dan PIHK Tahun 2023*. Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2023.

jamaah dan peningkatan mutu pelayanan secara bertahap, posisi PT ini perlu dianalisis lebih dalam melalui perbandingan dengan beberapa PPIU lain yang juga beroperasi di Kabupaten Bondowoso.

Pertama, PT. Luzi Benjawas Tour & Travel merupakan PPIU resmi dengan izin operasional nomor 195/2021 yang dikenal karena fokusnya pada layanan berbasis konsep 5P: pelayanan, pembimbingan, pembelajaran, pendampingan, dan pemberdayaan jamaah. Dengan paket-paket VIP dan ziarah sejarah kenabian, PT ini mengedepankan pendekatan edukatif dan spiritual yang terintegrasi, menjadikannya kompetitor kuat dalam hal kualitas pelayanan berbasis nilai tambah spiritual<sup>26</sup>.

Kedua, Rameyza Tour Umrah dan Haji Sukowiryo dikenal sebagai penyelenggara lokal yang menjangkau jamaah pedesaan dengan layanan lengkap: mulai dari tiket, akomodasi, konsumsi, hingga bimbingan ibadah. Keunggulan utamanya terletak pada aksesibilitas dan pendekatan kekeluargaan yang erat dengan masyarakat, khususnya di Kecamatan Sukowiryo dan sekitarnya<sup>27</sup>.

Ketiga, terdapat penyelenggara Umrah dan Haji Plus di wilayah Badean yang memiliki kantor pelayanan di Jalan Brigjen Katamsa No. 3. Penyelenggara ini menawarkan paket umrah lengkap dengan pendampingan spiritual dan pelatihan manasik intensif. Fokusnya pada layanan berbasis komunitas menjadikan lembaga ini sangat dikenal oleh

---

<sup>26</sup> PT. Luzi Benjawas Tour & Travel. Profil resmi. Diakses dari: <https://luzibenjawas.com>

<sup>27</sup> Rameyza Tour Umroh & Haji Sukowiryo Bondowoso. Diakses dari: <https://idalamat.com/alamat/364017>

jamaah setempat, terutama kalangan lanjut usia yang memerlukan pelayanan intensif<sup>28</sup>.

Keempat, Alhijaz Indowisata merupakan PPIU yang telah terakreditasi kategori A oleh Kementerian Agama, menandakan mutu pelayanan yang tinggi, stabilitas operasional, serta kepatuhan terhadap standar regulasi nasional. Alhijaz menawarkan kenyamanan premium dengan sistem pelayanan berbasis digital serta dukungan mitra akomodasi langsung di Arab Saudi, menjadikannya penyelenggara dengan daya saing tinggi dalam aspek kualitas dan efisiensi<sup>29</sup>.

Kelima, PT. Annisa Ahmada Travelindo Cabang Bondowoso tidak hanya mengantongi izin sebagai PPIU, tetapi juga sebagai Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK). Lembaga ini aktif menyelenggarakan manasik di berbagai titik kabupaten dan telah memberangkatkan jamaah haji khusus pada musim haji 2023. Legalitas ganda ini memberikan fleksibilitas dalam melayani berbagai segmen jamaah, baik reguler maupun khusus, dengan jaringan kemitraan yang relatif luas<sup>30</sup>.

**Tabel 1.2**

**Data Pembanding PT. Faroq Sulaiman Al-Fatah Tours & Travel**

| No. | PPIU/<br>Penyelenggara                    | Legalitas &<br>Akreditasi                  | Pelayanan<br>Utama                      | Kategori<br>Kunci   |
|-----|---|--|---|---------------------|
| 1   | PT. Faroq<br>Sulaiman Al-<br>Fatah Tour & | PPIU resmi +<br>PIHK, +<br>terakreditasi A | Paket regular<br>,Haji Khusus<br>& Haji | Basis<br>Penelitian |

<sup>28</sup> Umroh dan Haji Plus Badean Bondowoso. Diakses dari: <https://idalamat.com/alamat/364018>

<sup>29</sup> Alhijaz Indowisata Bondowoso. Diakses dari: <https://alhijaz-indowisata.net/alhijaz-indowisata-bondowoso>

<sup>30</sup> PT. Annisa Ahmada Travelindo Cabang Bondowoso. Portal Bangsa (2023). "Manasik Umrah & Haji Khusus." Diakses dari: <https://portalbangsa.co.id/2023/12/30/pt-annisa-ahmada-travelindo-cabang-bondowoso>

|   |                                    |                         |   |  |
|---|------------------------------------|-------------------------|---|--|
|   | Travel                             |                         | Furodha;<br>mitra makkah                      |  |
| 2 | PT. Luzi<br>Benjawas               | PPIU resmi              | VIP, ziarah,<br>layanan 5P                    | Pelayanan<br>sejarah dan<br>VIP        |
| 3 | Rameyza<br>Sukowiryo               | PPIU lokal              | All-in paket<br>lengkap                       | Lokal &<br>Komprehensif                |
| 4 | Umroh dan<br>Haji Plus<br>Badean   | PPIU lokal              | All-in lengkap                                | Fokus daerah<br>Badean                 |
| 5 | Al-Hijaz<br>Indonesia              | PPIU<br>terakreditasi A | Kenyamanan<br>tinggi,<br>kepastian<br>layanan | Standar tinggi<br>resmi                |
| 6 | PT. Annisa<br>Ahmada<br>Travelindo | PPIU + PIHK             | Manasik, Haji<br>khusus                       | Legalitas<br>ganda,<br>aktivitas aktif |

Dari perbandingan ini, dapat disimpulkan bahwa meskipun PT. Faroq Sulaiman Al-Fatah menunjukkan performa yang stabil dan memiliki kekuatan basis komunitas pesantren, namun dalam hal integrasi teknologi, digitalisasi layanan, diversifikasi paket, serta kekuatan jaringan kemitraan, beberapa PPIU lain di wilayah Bondowoso menunjukkan keunggulan yang signifikan. Oleh karena itu, penelitian terhadap manajemen internal PT. Faroq khususnya dalam aspek manajemen konflik, harmonisasi organisasi, dan pengaruhnya terhadap kinerja pelayanan—menjadi sangat relevan untuk mengidentifikasi strategi peningkatan daya saing dan keberlanjutan kelembagaan. Aspek penting lainnya adalah jaringan kemitraan luar negeri. PT. Faroq memiliki mitra tetap di Makkah dan Madinah, namun keterbatasan jumlah mitra membuat biaya akomodasi dan transportasi cenderung fluktuatif, serta kurang kompetitif dibandingkan PIHK berskala besar yang memiliki afiliasi langsung dengan penyedia hotel dan

transportasi di Arab Saudi.<sup>31</sup> Berdasarkan penjelasan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh dalam Meningkatkan Minat Calon Jama’ah di PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel Bondowoso”.

## **B. Fokus Penelitian**

1. Bagaimana Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh dalam Meningkatkan Minat Calon Jama’ah di PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel Bondowoso?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan pelayanan ibadah haji dan umroh di PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel Bondowoso?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui manajemen pelayanan haji dan umroh dalam meningkatkan minat calon jama’ah di PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel Bondowoso.
2. Mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan pelayanan ibadah haji dan umroh di PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel Bondowoso.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Teoritis**

Secara teoritis, bagi perkembangan dunia ilmu pengetahuan, hal ini menjadi pelajaran penting karena memberikan gambaran manajemen

---

<sup>31</sup> Nurhadi, Fajar. “Kemitraan Lintas Negara dan Efisiensi Biaya PIHK.” *Jurnal Ekonomi Syariah dan Pariwisata Religi*, Vol. 7, No. 1, 2023, 33–48.

haji dan umrah di PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel Kabupaten Bondowoso. Penelitian ini telah memberikan pemahaman teoritis dan konseptual dan menciptakan keahlian manajerial.

## 2. Praktis

- a. Bagi pelaku usaha, sebagai referensi ataupun rujukan untuk mencari informasi lebih lanjut tentang pengelolaan haji dan umroh.
- b. Bagi pemerintah, diharapkan hasil penelitian ini sebagai evaluasi dan belajar lebih banyak khususnya dalam bidang pengelolaan dakwah.

## E. Definisi Istilah

Definisi Istilah atau Definisi Operasional adalah batasan pengertian variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian. Definisi operasional diperlukan untuk menjelaskan supaya ada kesamaan penaksiran dan tidak mempunyai arti yang berbeda-beda.<sup>32</sup>

Berdasarkan judul penelitian, maka uraian definisi istilah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut;

### 1. Manajemen Haji dan Umroh

Manajemen haji dan umroh adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian sumber daya serta kegiatan yang berhubungan dengan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh. Proses ini bertujuan untuk memastikan kelancaran pelayanan mulai dari pendaftaran hingga pelaksanaan ibadah, dengan

---

<sup>32</sup> Iwan Hermawan and M. Pd, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Kualitatif, Kuantitatif Dan Mixed Method) (Hidayatul Quran, 2019),

memperhatikan aspek administrasi, bimbingan ibadah, transportasi, dan akomodasi, yang semuanya diatur sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen modern.<sup>33</sup>

## **2. Pelayanan Calon Jama'ah**

Pelayanan calon jama'ah adalah serangkaian aktivitas yang melibatkan interaksi langsung antara penyedia layanan dengan calon jamaah, meliputi penyediaan informasi, bimbingan ibadah, hingga fasilitas administrasi, transportasi, dan akomodasi. Pelayanan ini bertujuan memberikan kepuasan kepada calon jamaah melalui penerapan prinsip layanan prima, seperti kecepatan, keakuratan, dan keramahan, demi memenuhi kebutuhan dan harapan mereka.<sup>34</sup> Dalam hal ini pelayanan ditujukan kepada calon jama'ah haji dan umroh di PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel Bondowoso.

## **3. Minat Calon Jama'ah**

Minat calon jama'ah adalah kecenderungan atau dorongan psikologis dalam diri seseorang yang menyebabkan ketertarikan dan keinginan untuk menggunakan jasa layanan haji dan umroh.<sup>35</sup> Minat ini dipengaruhi oleh persepsi, pengalaman, informasi, dan kualitas pelayanan yang diterima atau dilihat dari biro travel.

---

<sup>33</sup> Qorry Nura Yunda et al., "Manajemen PT. Grand Darussalam Tour & Travel dalam Memberikan Pelayanan Prima Jamaah Haji dan Umroh di Kota Medan," *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol. 2 No. 3, 2022.

<sup>34</sup> Syifa Arisetiawati et al., "Implementasi Manajemen Pelayanan Kepuasan Calon Jamaah Haji dan Umroh di PT. Utama Al-Fathimiyah Tour dan Travel Karawang," *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol. 2 No. 3, 2024.

<sup>35</sup> Slameto. *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*. (Jakarta: Rineka Cipta), 2010.

Berdasarkan definisi di atas, manajemen haji dan umroh dan pelayanan calon jama'ah sangat berhubungan satu sama lain untuk memastikan bahwa ibadah haji dan umroh berjalan lancar. Pelayanan prima, yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan calon jama'ah dengan mempertimbangkan administrasi, bimbingan ibadah, transportasi, dan akomodasi, didukung oleh manajemen yang baik.

#### **F. Sistematika Pembahasan**

**BAB I :** Pendahuluan. Bab ini berisi tentang konteks penelitian yang memberikan penjelasan secara akademik mengapa penelitian ini perlu dilakukan. Kemudian dilanjutkan dengan fokus penelitian sebagai batasan masalah penelitian yang mempertegas pokok-pokok permasalahan yang akan dibahas. Selanjutnya adalah tujuan penelitian dan manfaat yang diharapkan setelah penelitian ini dilakukan. Dilanjutkan dengan metode penelitian untuk menjelaskan cara yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini dan terakhir adalah sistematika penelitian.

**BAB II :** Tinjauan Teoritik. Bab ini memuat uraian yang hampir sama dengan yang ada di usulan penelitian (proposal) yakni penelitian terdahulu dan kajian teori, hanya saja diperluas dengan keterangan tambahan yang dikumpulkan selama penelitian. Penelitian terdahulu berisi tentang beberapa penelitian yang pembahasannya mirip dengan apa yang diteliti

saat ini sedangkan kajian teori digunakan sebagai pemandu penelitian agar fokus penelitiannya sesuai dengan kenyataan di lapangan.

**BAB III :** Metode Penelitian. Bagian ini berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian.

**BAB IV :** Penyajian Data dan Analisis. Bagian ini meliputi beberapa hal yang memuat secara rinci gambaran obyek penelitian, penyajian data dan analisis, serta pembahasan temuan.

**BAB V :** Kesimpulan dan Saran. Bagian ini merupakan bab terakhir yang berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian baik secara teoritis maupun empiris serta saran untuk perbaikan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN TEORETIK**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Pada bagian ini, peneliti memasukkan berbagai hasil dari penelitian sebelumnya yang terkait dengan penelitian ini, dan kemudian mengirimkan penelitian untuk studi yang diterbitkan atau tidak dipublikasikan (mis., Makalah, makalah, makalah, dll.). Langkah ini memungkinkan kita untuk melihat sejauh mana orisinalitas dan posisi penelitian harus. Percobaan sebelumnya dalam penelitian ini dilakukan oleh beberapa peneliti, tetapi setiap studi memiliki keunikannya sendiri. Hal ini disebabkan oleh perbedaan dalam lokasi penelitian, objek penelitian dan literatur yang digunakan oleh para peneliti.

Sepanjang penelusuran yang dilakukan penulis, beberapa penelitian sejenis yang telah ada antara lain:

1. Penelitian terdahulu yang di lakukan oleh Almun Wakhida Candra dan Renny Oktafia dalam penelitiannya yang berjudul “Penerapan Manajemen Pelayanan Prima untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jamaah Haji dan Umrah PT. Mabruro Sidoarjo”. Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan haji dan umrah di PT. Mabruro Tour and Travel sudah cukup baik dalam pelaksanaannya

baik dari segi kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab sudah dilakukan sesuai dengan teori dan praktek. PT. Mabruro Tour and Travel juga memiliki karyawan yang professional karena memiliki keterampilan dan tanggung jawab yang baik terhadap pekerjaannya.<sup>36</sup> Hal inilah yang berdampak pada kepuasan yang dirasakan oleh jamaah.

2. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Winda Aryani dalam penelitiannya yang berjudul “Manajemen Pelayanan Jama’ah Haji dan Umrah di PT. Najma Global Sejahtera Kota Mataram”. Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian analisis deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan jamaah haji dan umrah di PT. Najma Global Sejahtera Kota Mataram sudah sangat baik karena pada pelaksanaannya telah diterapkan sesuai dengan teori fungsi dasar manajemen yakni planning, organizing, actuating dan controlling.<sup>37</sup> Faktor yang mendukung pelayanan kepada jamaah adalah adanya karyawan yang baik, sopan dan memiliki pengetahuan yang luas tentang haji dan umrah.
3. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Siti Ardianis Wardatur Rizqiyah dan Didin Chontya dalam penelitiannya yang berjudul “Strategi Manajemen Pelayanan Prima dalam Peningkatan Calon Jama’ah Haji di PT. Nur Haramain Mulia”. Jenis penelitian ini

---

<sup>36</sup> Almun Wakhida Candra et al., “Penerapan Manajemen Pelayanan Prima untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jamaah Haji dan Umrah PT. Mabruro Sidoarjo”, *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, No.01, 2021:010-016, <http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v7i1.1811>

<sup>37</sup> Winda Aryani, “Manajemen Pelayanan jama’ah haji dan umrah di PT. Najma Global Sejahtera Kota Mataram”, (Skripsi,UIN Mataram, 2021), 55

menggunakan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsep pelayanan prima PT. Nur Haramain Mulia dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dilihat dari konsep pelayanan prima yang diterapkan PT. Nur Haramain Mulia meliputi kemampuan (ability), sikap (attitude), penampilan (appearance), perhatian (attention), tindakan (action), tanggung jawab (accountability), dan terakhir menerapkan agenda reoni tahunan untuk mempererat tali silaturahmi sesama jama'ah haji serta menyediakan pembimbing haji yang profesional dan materi bimbingan ibadah haji.<sup>38</sup>

4. Penelitian Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mustofa, Depi Putri, Elce Purwandari, Agussalim dalam penelitiannya yang berjudul "Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di Agen PT. Tauba Zakka Atkia kabupaten Musi Rawas dalam meningkatkan kepuasan jamaah". Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat manajemen pelayanan haji dan umrah di Agen PT. Tauba Zakka Atkia dari pelayanan dalam promosi, pendaftaran, manasik dan pemberangkatan serta pelaksanaan haji dan umrah di Arab Saudi. Faktor pendukung yang menunjang

---

<sup>38</sup> Siti Ariyanis Wardatur Rizqiyah et al, "Strategi Manajemen Pelayanan Prima dalam Peningkatan Calon Jama'ah Haji di PT. Nur Haramain Mulia", *HARAMAIN: Jurnal Manajemen Bisnis*, No.02, 2021:70, <http://jurnal.stebibama.ac.id/index.php/JMB/index>

pelayanan adalah Motivasi kerja, pemberian Reward, Banyak majelis Taklim, koneksi signal yang baik, dan infrastruktur yang baik.<sup>39</sup>

5. Penelitian terdahulu yang di lakukan oleh Qorry Nura Yunda, Mailin, Erfan, dan Erwan Efendi dalam penelitiannya yang berjudul “Manajemen PT. Grand Darussalam Tour & Travel dalam Memberikan Pelayanan Prima Jamaah Haji dan Umroh di Kota Medan”. Jenis peneltian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Grand Darussalam Tour & Travel telah menerapkan fungsi manajemen dalam memberikan pelayanan prima kepada jamaah haji dan umroh, yaitu: planning, organizing, directing, dan controlling. Faktor pendukung yang dimiliki PT. Grand Darussalam Tour & Travel yakni letak yang strategis, sumber daya manusia yang kompeten, memiliki izin resmi dari Kemenag, serta dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan terhadap jamaah.<sup>40</sup>
6. Penelitian terdahulu yang di lakukan oleh Dita Susilawati dalam penelitiannya yang berjudul “Manajemen Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah, Studi pada PT. Mastour Travel Cabang Mataram”. Jenis peneltian ini merupakan jenis penelitian analisis deskriptif kualitatif dengan Teknik induktif untuk mengetahui jawaban atas pokok

---

<sup>39</sup> Mustofa et al, “Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di Agen PT. Tauba Zakka Atkia Kabupaten Musi Rawas dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah”, *Al-Idarah: Jurnal Manajemen Dakwah*, No.02, 2021:21, <https://e-journal.iai-al-azhaar.ac.id/index.php/idaroh/index>

<sup>40</sup> Qorry Nura Yunda et al.,” Manajemen PT. Grand Darussalam Tour & Travel dalam Memberikan Pelayanan Prima Jama’ah Haji dan Umroh di kota Medan” *jurnal pendidikan, ilmu sosial,dan pengabdian kepada masyarakat*,No.03,2022:757-764, <https://doi.org/10.56832/edu.v2i3.269>

permasalahan yang dirumuskan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pada PT. Mastour Travel telah memperhatikan fungsi manajemen, yaitu: *planning*, *organizing*, *directing*, dan *controlling*.<sup>41</sup> Serta memperhatikan etika dalam memberikan pelayanan kepada jamaah sebagaimana telah peneliti kutip pada buku Kasmir yakni buku etika *customer service*. Faktor pendukung yang dimiliki PT. Mastour Travel yakni letak yang strategis, sumber daya manusia yang kompeten, jaringan yang luas baik didalam maupun luar negeri, memiliki izin resmi dari Kemenag, serta dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang lengkap.

7. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hikmat Purnama dalam penelitiannya yang berjudul “Efektifitas Manajemen Pelayanan Jama’ah Haji dan Umroh PT. Dallas Travel Sukabumi”. Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keseluruhan program layanan yang diberikan oleh PT. Dallas Travel Sukabumi telah mengikuti standar layanan minimal haji dan umrah yang ada di dalam peraturan menteri agama yang meliputi bimbingan ibadah haji dan umrah, transportasi jamaah, akomodasi dan konsumsi jamaah, kesehatan jamaah, perlindungan jamaah haji dan umrah maupun petugas haji dan

---

<sup>41</sup> Dita Susilawati., “Manajemen Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah, Studi pada PT. Mastour Travel Cabang Mataram”, *Al-ijtima: jurnal ilmu sosial*, No.01, 2022:29-58, <https://lampu.or.id/journal/index.php/ijtima/article/view/15>

umrah serta jaminan asuransi, administrasi jamaah serta dokumentasi.<sup>42</sup>

8. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Risma Khusnul Muffarida dalam penelitiannya yang berjudul “Implementasi Manajemen Haji dan Umroh dalam Meningkatkan Pelayanan Calon Jama’ah pada PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus”. Dalam penelitian ini merupakan merupakan jenis penelitian analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi manajemen haji dan umrah pada jama’ah di PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus dengan menerapkan fungsi manajemen, meliputi *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (penggerakan), *controlling* (pengawasan).<sup>43</sup> Pelayanan haji dan umrah di PT. Arwaniyyah Tour & Travel sudah cukup baik karena karena pada pelaksanaannya telah diterapkan sesuai dengan teori dan praktek. Faktor pendukung dalam melaksanakan pelayanan haji dan umrah di PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus, yaitu Arwaniyyah mempunyai lembaga-lembaga dan memiliki hasrat yang kuat oleh Masyarakat Kudus terhadap kelembagaan Arwaniyyah, PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus mempunyai pembimbing yang sudah lulus sertifikasi, dan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap.

---

<sup>42</sup> Hikmat Purnama., “Efektifitas Manajemen Pelayanan Jama’ah Haji dan Umroh PT. Dallas Travel Sukabumi”, *journal multidisiplin west science*, No.01, 2022:56-63, <https://wnj.westsciencepress.com/index.php/jmws>

<sup>43</sup> Risma Khusnul Muffarida, “Implementasi manajemen haji dan umroh dalam meningkatkan pelayanan calon jama’ah pada PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus”, (Skripsi, IAIN Kudus, 2022), 56

9. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sheila Novila, Abdul Mujib, Ali Azis dalam penelitiannya yang berjudul "Manajemen Strategi Pelayanan Prima PT. Dago Wisata Internasional dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Haji dan Umrah". Jenis penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsep dari manajemen strategis yang diterapkan oleh PT. Dago Wisata Internasional dalam meningkatkan kepuasan jamaah meliputi: Pertama, formulasi mencakup visi dan misi, tujuan, strategi, kebijakan, serta legalitas dari PT. Dago Wisata Internasional. Kedua, implementasi dalam penyelenggaraan layanannya yang berupa fasilitas, regulasi layanan, dan penerapan prinsip pelayanan prima A3 (attitude, attention, dan action). Ketiga, berdasarkan hasil evaluasi dapat dikatakan bahwa PT. Dago Wisata Internasional sudah menerapkan konsep manajemen strategis dengan baik serta sudah mencapai target yang telah ditetapkan perusahaan mengenai standar minimal kepuasan jamaah selaku pelanggan.<sup>44</sup>
10. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Syifa Arisetiawati, Acep Nurlaeli, Sya'roni Ma'sum dalam penelitiannya yang berjudul "Implementasi Manajemen Pelayanan Kepuasan Calon Jama'ah Haji dan Umroh di PT. Utama Al-Fathimiyah Tour dan Travel Karawang". Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan haji dan umrah yang

---

<sup>44</sup> Sheila Novila et al, "Manajemen Strategi Pelayanan Prima PT. Dago Wisata Internasional dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Haji dan Umrah", *MABRUR: Academic Journal of Hajj and Umra*, No.02,2022:137-154, <https://jurnal.fdk.uinsgd.ac.id/index.php/tmabrur>

berkualitas harus didukung oleh manajemen yang baik, kepemimpinan yang efektif, inovasi berkelanjutan, dan evaluasi yang komprehensif. Dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan jamaah, serta menerapkan standar pelayanan yang tinggi, penyelenggara dapat meningkatkan kepuasan jamaah dan membangun reputasi pelayanan yang unggul.<sup>45</sup> Undang-undang dan regulasi terkait pelayanan publik juga memberikan kerangka kerja yang penting untuk memastikan pelayanan yang diberikan selalu relevan, akuntabel, dan responsif terhadap perubahan kebutuhan jamaah.

Untuk lebih mudahnya deskripsi di atas di terangkan melalui tabel berikut:

**Tabel 2.1**

**Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Saat Ini**

| No  | Judul, Peneliti, Tahun Terbit   | Persamaan   | Perbedaan  |
|-----|---|---|--|
| (1) | (2)   | (3)   | (4)  |
| 1   | "Penerapan Manajemen Pelayanan Prima untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jamaah Haji dan Umrah PT. Mabruro Sidoarjo", Almun Wakhida Candra dan Renny Oktafia, 2021 | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keduanya menggunakan penelitian deskriptif dengan metode pendekatan kualitatif.</li> <li>b. Keduanya membahas tentang manajemen haji dan umroh</li> <li>c. Keduanya memiliki teknik pengumpulan data yang sama, yakni;</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lokasi penelitian terdahulu bertempat di PT. Mabruro Sidoarjo, sedangkan penelitian ini bertempat di PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour &amp; Travel.</li> </ul> |

<sup>45</sup> Syifa Arisetiawati et al, "Implementasi manajemen pelayanan kepuasan calon jama'ah jama'ah haji dan umroh di PT. Utama Al-Fathimiyah Tour dan travel", *Indonesian Research Journal on Education*, No.04, 2024:348-352, <https://irje.org/index.php/irje>

| No  | Judul, Peneliti, Tahun Terbit  | Persamaan  | Perbedaan  |
|-----|--|--|--|
| (1) | (2)  | (3)  | (4)  |
|     |  | observasi, wawancara, dan dokumentasi  |  |
| 2   | “Manajemen pelayanan jama’ah haji dan umroh di PT. Najma Global Sejahtera Kota Mataram”, Winda Aryani, 2021  | <p>a. Keduanya sama-sama membahas tentang manajemen pelayanan haji dan umroh</p> <p>b. Keduanya memiliki teknik pengumpulan data yang sama yakni observasi wawancara dan dokumentasi</p> <p>c. Keduanya menggunakan penelitian deskriptif kualitatif</p> | a. Lokasi penelitian terdahulu bertempat di PT Najma Global sejahtera kota Mataram sedangkan penelitian ini bertempat di PT Faroq Sulaiman Al Fatah Tours & Travel |
| 3   | “Strategi manajemen pelayanan prima dalam peningkatan calon jama’ah haji di PT. Nur Haramain Mulia”, Siti Ariyanis Wardatur rizqiyah, Didin Chonyta, 2021          | <p>a. Keduanya menggunakan metode penelitian kualitatif</p> <p>b. Keduanya membahas tentang manajemen pelayanan</p> <p>c. Keduanya menggunakan teknik pengumpulan data yang sama yakni observasi dan wawancara</p>                                       | a. Lokasi penelitian terdahulu bertempat di PT Nur Haramain Mulia sedangkan penelitian ini bertempat di PT Faroq Sulaiman Al Fatah Tours & Travel                  |
| 4   | “Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di Agen PT. Tauba Zakka Atkia Kabupaten Musi Rawas Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah” , Mustofa, Depi Putri, Elce Purwandari, | <p>a. Keduanya menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif</p> <p>b. Keduanya menggunakan teknik pengumpulan data yang sama yakni</p>  | a. Lokasi penelitian terdahulu bertempat di PT Tauba Zakka Atkia Rawas sedangkan penelitian ini bertempat di PT Faroq Sulaiman                                     |

| No  | Judul, Peneliti, Tahun Terbit  | Persamaan  | Perbedaan  |
|-----|--|--|--|
| (1) | (2)  | (3)  | (4)  |
|     | Agussalim, 2021  | observasi wawancara dan dokumentasi<br>c. Keduanya membahas tentang manajemen pelayanan haji dan umroh   | Al Fatah Tours & Travel  |
| 5   | “Manajemen PT. Grand Darussalam Tour & Travel dalam Memberikan Pelayanan Prima Jamaah Haji dan Umroh di Kota Medan”, Qorry Nura Yunda, Mailin, Erfan, dan Erwan Efendi, 2022 | a. Keduanya menggunakan penelitian deskriptif dengan metode pendekatan kualitatif<br>b. Keduanya membahas tentang manajemen haji dan umroh<br>c. Keduanya memiliki teknik pengumpulan data yang sama, yakni; observasi, wawancara, dan dokumentasi | a. Lokasi penelitian terdahulu bertempat di PT. Grand Darussalam Tour & Travel, sedangkan penelitian ini bertempat di PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel.   |
| 6   | “Manajemen Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah, Studi pada PT. Mastour Travel Cabang Mataram” Dita Susilawati, 2022  | a. Keduanya menggunakan metode pendekatan kualitatif<br>b. Keduanya membahas tentang manajemen haji dan umroh<br>c. Keduanya memiliki teknik pengumpulan data yang sama, yakni; observasi, wawancara, dan dokumentasi                              | a. Jenis penelitian dalam penelitian terdahulu menggunakan deskriptif dengan Teknik induktif, sedangkan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif.<br>b. Lokasi penelitian terdahulu bertempat di PT. Mastour Travel, sedangkan penelitian ini bertempat di PT. |

| No  | Judul, Peneliti, Tahun Terbit  | Persamaan  | Perbedaan   |
|-----|--|--|---|
| (1) | (2)  | (3)  | (4)   |
|     |  |  | Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel.  |
| 7   | “Efektivitas manajemen pelayanan jamaah haji dan umroh PT. Dallas Travel Sukabumi”, Hikmat Purnama, 2022   | <p>a. Keduanya menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif</p> <p>b. Keduanya memiliki teknik pengumpulan data yang sama yakni observasi, wawancara, dan dokumentasi</p>   | <p>a. Lokasi penelitian terdahulu bertempat di PT Dallas Sukabumi sedangkan penelitian ini bertempat di PT Faroq Sulaiman Al Fatah Tour &amp; travel</p>              |
| 8   | “Implementasi manajemen haji dan umroh dalam meningkatkan pelayanan calon jama'ah pada PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus”, Risma Khusnul Muffarida, 2022            | <p>a. Keduanya membahas tentang manajemen pelayanan haji dan umroh</p> <p>b. Keduanya menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif</p> <p>c. Keduanya menggunakan teknik pengumpulan data yang sama yakni observasi wawancara dan dokumentasi</p> | <p>a. penelitian terdahulu bertempat di PT Arwaniyyah Tour &amp; Travel Kudus sedangkan penelitian ini bertempat di PT Faroq Sulaiman Al Fatah Tours &amp; Travel</p> |
| 9   | “Manajemen Strategi Pelayanan Prima PT. Dago Wisata Internasional dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Haji dan Umrah”, Sheila Novila, Abdul Mujib, dan Ali Aziz, 2022 | <p>a. Keduanya membahas tentang manajemen pelayanan haji dan umroh</p> <p>b. Keduanya menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif</p> <p>c. Keduanya menggunakan teknik pengumpulan data</p>   | <p>a. Lokasi penelitian terdahulu bertempat di PT. Dago Wisata Internasional sedangkan penelitian ini bertempat di PT Faroq Sulaiman Al Fatah Tours &amp;</p>         |

| No  | Judul, Peneliti, Tahun Terbit  | Persamaan   | Perbedaan  |
|-----|--|---|--|
| (1) | (2)  | (3)   | (4)  |
|     |  | yang sama yakni observasi, wawancara dan dokumentasi  |  |
| 10  | “Implementasi Manajemen Pelayanan Kepuasan Calon Jamaah Haji dan Umrah di PT Utama Al-Fathimiyah Tour dan Travel Karawang”, Syifa Arisetiawati, Acep Nurlaeli, Sya’roni Ma’sum, 2024 | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Keduanya menggunakan metode penelitian Deskriptif</li> <li>b. Keduanya sama sama membahas tentang manajemen pelayanan haji dan umroh</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pada penelitian terdahulu teknik pengumpulan datanya mengkombinasikan beberapa metode yakni penelitian pustaka, penelitian lapangan dan dokumentasi</li> <li>b. Lokasi penelitian terdahulu bertempat di PT utama Al Fatimiyah tour dan travel Karawang sedangkan penelitian ini bertempat di PT Faroq Sulaiman Al Fatah Tours &amp; Travel</li> </ul> |

Penelitian terdahulu dan penelitian ini memiliki persamaan dalam penggunaan metode deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta fokus pada manajemen pelayanan haji dan umroh yang mencakup fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Namun, perbedaannya terletak pada lokasi penelitian, di mana penelitian terdahulu

dilakukan di berbagai perusahaan seperti PT. Grand Darussalam Tour & Travel di Medan atau PT. Mastour Travel di Mataram, sedangkan penelitian ini dilakukan di PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tours & Travel di Bondowoso. Selain itu, penelitian ini juga menyoroti faktor-faktor spesifik seperti strategi menghadapi pandemi COVID-19 dan target pemberangkatan haji khusus yang belum menjadi perhatian utama pada penelitian terdahulu.

## **B. Kajian Teori**

### **1. Manajemen Haji dan Umroh**

#### **a) Manajemen**

##### **1) Pengertian Manajemen**

Secara etimologi, manajemen berasal dari bahasa Perancis Kuno yang berarti seni tindakan dan manajemen. *Menegiare* dalam bahasa Italia artinya Kontrol. Sedangkan dalam bahasa Inggris berasal dari kata “*management*” yang artinya mengelola atau mengatur. Pengertian manajemen secara etimologis mengemukakan bahwa manajemen adalah suatu kegiatan yang diatur atau dikendalikan.<sup>46</sup>

Manajemen, menurut Muhammad Munir dan Wahyu Ilaihi dalam buku Manajemen Dakwah, adalah tindakan individu untuk menghasilkan, mengorganisir, dan merenungkan, sehingga ia mampu mengungkapkan,

---

<sup>46</sup> Roni Angger Aditama, *Pengantar Manajemen: Teori dan Aplikasi*, (Malang: AE Publishing, 2020), 1.

mengatur, dan merapikan segala hal di sekitarnya, memahami prinsip-prinsip, dan hidup harmonis dengan orang lain.<sup>47</sup>

Dalam Pengantar Manajemen, Haris Nurdiansyah dan Robbi Saepul Rahman memberi definisi tambahan tentang manajemen: "Manajemen adalah rangkaian pekerjaan yang melibatkan perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan pengendalian untuk mencapai tujuan tertentu dengan menggunakan manusia dan sumber daya lainnya."<sup>48</sup>

Dari pengertian di atas dapat kita simpulkan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni untuk mencapai suatu tujuan bersama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih. Oleh karena itu, manajer memerlukan pengetahuan dasar, kemampuan menganalisis situasi dan sumber daya manusia (SDM) yang ada serta menghasilkan strategi yang tepat untuk menjalankan aktivitas yang relevan untuk mencapai tujuan.

## 2) Fungsi Manajemen

Menurut G.R. Terry, dikutip oleh Malayu SP Hasibuan dalam buku Manajemen: Dasar-dasar, Pemahaman, dan Isu Manajemen, manajemen memiliki empat fungsi:

---

<sup>47</sup> Muhammad Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Kencana, 2006), 9.

<sup>48</sup> Haris Nurdiansyah dan Robbi Saepul Rahman, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta: Diandra Kreatif, 2019), 3.

perencanaan, pengorganisasian, penggerak, dan pengendalian (POAC).<sup>49</sup>

a. *Planning* (perencanaan)

Fungsi perencanaan adalah bagian penting dari proses memutuskan arah masa depan dan tujuan organisasi perusahaan. Proses perencanaan mencakup penetapan tujuan organisasi, perumusan strategi yang akan digunakan untuk mewujudkan tujuan tersebut, dan perumusan rencana kegiatan kerja yang akan dilakukan oleh organisasi.<sup>50</sup>

b. *Organizing* (pengorganisasian)

Organisasi adalah proses di mana dua atau lebih orang bekerja sama untuk mencapai satu atau lebih tujuan. Proses pengorganisasian juga mencakup membagi pekerjaan, wewenang, dan sumber daya di antara anggota organisasi sehingga mereka dapat mencapai tujuan mereka.<sup>51</sup>

c. *Actuating* (pelaksanaan)

Istilah "penggerakan" digunakan untuk menggambarkan tahap mengambil tindakan untuk

---

<sup>49</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005), 38.

<sup>50</sup> Roni Angger Aditama, *Pengantar Manajemen: Teori dan Aplikasi*, (Malang: AE Publishing, 2020), 11.

<sup>51</sup> Henki Idris Issakh, dan Zahrida Wiryawan, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: In Media, 2014), 94.

memastikan bahwa setiap anggota tim bekerja sama untuk mencapai tujuan yang sesuai dengan perencanaan manajemen dan upaya organisasi. Dengan kata lain, implementasi adalah proses mengimplementasikan semua rencana, ide, konsep, dan rencana yang telah dibuat sebelumnya di tingkat manajemen dan operasional untuk mencapai tujuan tertentu.

d. *Controlling* (pengendalian)

Pengendalian adalah salah satu fungsi manajemen yang berkaitan dengan memastikan bahwa suatu kegiatan berhasil mencapai tujuan organisasi atau tujuan yang ditetapkan selama proses perencanaan, pengorganisasian, dan pelaksanaan kepemimpinan.<sup>52</sup>

### 3) Manfaat Manajemen

Manfaat dari penerapan manajemen dapat dibagi menjadi dua kategori: teoritis (terutama manfaat yang dihasilkan oleh manajemen sebagai ilmu untuk setiap aspek organisasi) dan praktis.<sup>53</sup>

### 4) Unsur Manajemen

Menurut George R. Terry, ada enam komponen utama manajemen: manusia (orang), bahan (bahan), mesin (mesin), metode (metode), uang (uang), dan pasar (pasar). Dalam

---

<sup>52</sup> Henki Idris Issakh, dan Zahrida Wiryawan, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: In Media, 2014), 3.

<sup>53</sup> Muhtarom Zaini Addaasuqy, *Pengantar Manajemen*, (Kudus: CESS,2019), 7.

buku Dasar-Dasar Manajemen Publik, Abd. Rohman membacanya.<sup>54</sup>

## 2. Pelayanan Haji dan Umroh

### a) Pengertian Pelayanan

Menurut Gronroos, pelayanan adalah kumpulan aktivitas yang tidak kasat mata dan tidak dapat diraba yang terjadi karena interaksi antara pelanggan dan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan untuk menyelesaikan masalah pelanggan atau konsumen.<sup>55</sup>

Pelayanan dalam hal ini merupakan pelayanan publik, dimana arti pelayanan publik adalah pelayanan yang disediakan pemerintah kepada warga yang secara langsung melalui sector publik atau melalui ketetapan penganggaran pelayanan sektor swasta.<sup>56</sup>

### b) Bentuk Pelayanan

Terdapat tiga jenis bentuk pelayanan yang dapat dilakukan antara lain sebagai berikut:

#### 1) Pelayanan lisan

Aktivitas pelayanan yang dilakukan secara langsung untuk memberikan penjelasan kepada orang yang dilayani,

---

<sup>54</sup> Abd. Rohman, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Malang: Intrans Publishing, 2018), 16.

<sup>55</sup> Ratminto & Atik Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), 2

<sup>56</sup> Nurman Semil, *Pelayanan Prima Instansi Pemerintahan*, (Depok: Prenada Media Group, 2008),

dengan syarat pelaku pelayanan benar-benar memahami masalah yang ada dalam bidang atau tugasnya.

2) Pelayanan tulisan

merupakan layanan yang diberikan kepada pihak yang dilayani dari jarak jauh karena tidak ada biaya untuk pergi ke lokasi pelayanan. Di era globalisasi saat ini, pelayanan tulisan sangat penting dan sangat efisien. Saat menggunakan layanan tulisan, hal yang perlu diperhatikan adalah kecepatan dalam mengelola masalah dan menyelesaikannya agar klien dapat puas.

3) Pelayanan perbuatan

Merupakan layanan yang tidak hanya diberikan secara lisan atau langsung, sehingga membutuhkan keahlian khusus karena sangat penting untuk hasil akhirnya. Faktor yang harus dikuasai ialah kecepatan pengerjaan dan kualitas hasil yang memadai.<sup>57</sup>

**c) Prinsip Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan haji dan umroh membutuhkan pengaturan yang sesuai bagi jemaah haji. Penyelenggaraan harus dapat menciptakan lingkungan yang nyaman dan nyaman bagi jemaah serta memungkinkan pengawasan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik, yang harus dilakukan oleh pimpinan lembaga.

Prinsip-prinsip pelayanan publik juga harus didasarkan pada

---

<sup>57</sup> Amir Syamsudin, *Pelayanan Publik dan Birokrasi Pemerintahan, dikutip dalam artikel bahan ajar mata kuliah Pelayanan Sektor Publik, Ilmu Pemerintahan Universitas Abdurrab*, 20 Juni 2022, 2.

standar, pola, dan penyelenggaraan biaya.<sup>58</sup> Berikut adalah uraian singkat tentang penyelenggaraan haji dan umrah:

#### 1) Pelayanan

Tujuan dari penyelenggaraan haji dan umrah adalah untuk menyediakan layanan yang didasarkan pada tuntunan Al-Qur'an dan As-Sunnah terhadap kebutuhan jemaah. Dalam pelayanan, kepuasan jemaah sangat penting, sehingga pelayanan harus sepenuhnya memenuhi kebutuhan jemaah. Pelayanan haji dan umrah mencakup administrasi, transportasi, perawatan medis, dan akomodasi.<sup>59</sup>

#### 2) Bimbingan

Bimbingan dirancang sebagai upaya istitha'ah untuk kesehatan jemaah, dan umroh dibuat berdasarkan hasil pemeriksaan. Pendekatan bimbingan termasuk penyuluhan, konseling, pengukuran dan latihan, ritual kesehatan, dan kunjungan rumah. Menurut Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah, sosialisasi ini bertujuan untuk memberikan pemahaman tentang kelengkapan dokumen haji, kesehatan haji, dan risalah haji.<sup>60</sup>

<sup>58</sup> Abdal, Implementasi Kebijakan Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Jemaah Haji di Kab. Garut, *Jurnal Inovasi Penelitian* Vol. 2 No. 1 (2021).

<sup>59</sup> Irmayani, Strategi Manajemen dalam Peningkatan Pelayanan dan Kepercayaan Jemaah Haji dan Umrah (Studi Pada PT. zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel kota Parepare), *Jurnal Kajian Manajemen Dakwah (JKMD)* Vol.1 No. 1 (2019).

<sup>60</sup> Murdiansyah Herman, Normajatun, dan Desy Rahmita, Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kab. Hulu Sungai Tengah, *Jurnal As Siyasa* Vol. 3 No. 1 (2018).

### 3) Perlindungan

Karena penyelenggaraan haji dan umrah merupakan aktivitas yang berhubungan dengan hubungan bilateral antar negara, penting bagi negara untuk menjamin keselamatan dan keamanan jemaah haji dan umroh di Tanah Suci, serta untuk menetapkan Biaya Penyelenggaraan Haji (BPIH) yang terjangkau bagi calon jemaah haji.

### 3. Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh

Pelayanan haji yang dikelola oleh Pemerintah Melalui Departemen Agama Republik Indonesia dan Diatur dalam Undang-Undang No 17 Tahun 1999, serta Keputusan Menteri Agama No. 244 Tahun 1999 Tentang penyelenggaraan haji dan umrah serta Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji Nomor D/296 Tahun 1999 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah.<sup>61</sup> Dalam hal ini Departemen Agama dalam menjalankan Pelayanan jemaah haji adalah memberikan pelayanan Yang dibutuhkan oleh jemaah haji mulai dari proses jemaah haji ke tanah suci Makkah, yang bekerjasama Dengan instansi terkait yang ditunjuk oleh pemerintah

Dengan demikian manajemen pelayanan haji dan Umroh adalah serangkaian aktifitas atau dikatakan Sebuah manajemen proses, yaitu sisi manajemen Mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar

---

<sup>61</sup> Awaluddin Awaluddin, Rahmi Isriani, and Rina Anggraini, "Model Pendekatan Analytic Net Work Process (ANP) Terhadap Layanan Haji Dan Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Sumatera Barat," *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 4, no. 6 (2023): 1675–94.

Mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, Lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi Pihak yang harus di layani pendaftaran sampai dengan proses pemberangkatan.<sup>62</sup>

Manajemen pelayanan haji dan umroh merupakan aspek penting dalam mendukung pelaksanaan ibadah haji dan umroh yang efektif dan efisien. Dalam konteks pelayanan, manajemen yang baik mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian berbagai aktivitas yang terkait dengan kebutuhan jamaah, mulai dari persiapan administrasi hingga pendampingan selama proses ibadah berlangsung. Menurut Suryanto, sistem pelayanan ini bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan keamanan bagi jamaah, sehingga mereka dapat fokus dalam menjalankan ibadah secara khusyuk dan optimal.<sup>63</sup>

Pelayanan haji dan umroh terdiri dari beberapa elemen utama, seperti pelayanan transportasi, akomodasi, kesehatan, dan bimbingan ibadah. Dalam praktiknya, layanan ini tidak hanya menekankan pada aspek teknis, tetapi juga nilai-nilai spiritual yang mendukung kesiapan mental dan emosional jamaah.<sup>64</sup> Sebagai contoh, Kementerian Agama Republik Indonesia telah menetapkan standar pelayanan minimal bagi

---

<sup>62</sup> A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), Cet. Ket-4, 186.

<sup>63</sup> Suryanto, *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji dan Umroh*, (Jakarta: PT XYZ, 2022), 45.

<sup>64</sup> Muhammad Rohman. "Pelayanan Jamaah Haji: Pendekatan Spiritual dan Teknis," *Jurnal Manajemen Haji dan Umroh*, vol. 4, no. 1, 2021, 10-15.

penyelenggaraan ibadah haji, yang meliputi kualitas hotel, makanan, dan transportasi selama berada di Tanah Suci.<sup>65</sup>

Selain itu, peran teknologi informasi juga menjadi bagian integral dalam meningkatkan manajemen pelayanan. Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) adalah salah satu contoh inovasi yang telah diterapkan di Indonesia untuk mempermudah proses pendaftaran, pelaporan, hingga evaluasi pelayanan haji.<sup>66</sup> Implementasi teknologi ini diharapkan mampu mengurangi potensi masalah administratif dan meningkatkan transparansi pengelolaan dana haji dan umroh.<sup>67</sup>

Secara keseluruhan, manajemen pelayanan haji dan umroh yang baik tidak hanya berdampak pada kepuasan jamaah, tetapi juga mencerminkan komitmen pemerintah dan penyelenggara swasta dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

#### **4. Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh Khusus PIHK**

Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus berada di bawah pengawasan Direktorat Bina Umrah dan Haji Khusus, Kementerian Agama RI, sesuai PMA No. 42 Tahun 2016<sup>68</sup>. Ibadah Haji Khusus ini

---

<sup>65</sup> Kementerian Agama RI, Peraturan Menteri Agama No. 13 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Jakarta: Kemenag, 2022.

<sup>66</sup>Dedi Firmansyah. "Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Manajemen Haji di Indonesia," *Jurnal Teknologi Haji*, vol. 3, no. 2, 2020, 25-30.

<sup>67</sup>Anwar Aziz. *Modernisasi Pengelolaan Ibadah Haji dan Umroh*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2021), 65.

<sup>68</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, "Peraturan Menteri Agama Nomor 42 Tahun 2016 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Agama," Menteri Agama Republik Indonesia Peraturan Nomor 65, no. 879 (2016): 279.

dikelola oleh Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK), yaitu badan hukum yang memiliki izin resmi dari Menteri Agama.<sup>69</sup>

Haji Khusus menawarkan layanan yang berbeda dari haji reguler, seperti waktu tunggu yang lebih singkat (5-6 tahun), masa pelaksanaan lebih cepat, dan durasi tinggal di Arab Saudi maksimal 27 hari. Layanan yang diberikan mencakup akomodasi, konsumsi, transportasi, kesehatan, serta bimbingan ibadah yang harus memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM).

Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 melarang pihak tanpa izin bertindak sebagai PIHK.<sup>70</sup> Pelanggaran ini dapat dikenakan hukuman penjara hingga 6 tahun atau denda hingga Rp6 miliar. Oleh karena itu, hanya biro perjalanan yang memenuhi syarat dan memiliki izin resmi yang dapat menyelenggarakan Haji Khusus.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah merupakan landasan hukum yang mengatur pelaksanaan ibadah haji dan umrah di Indonesia.<sup>71</sup> Dalam undang-undang ini, pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan berbagai layanan kepada jamaah haji demi memastikan kelancaran dan kenyamanan pelaksanaan ibadah sesuai dengan syariat Islam. Layanan ini meliputi beberapa aspek berikut:

---

<sup>69</sup> Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No.42 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama.

<sup>70</sup> A. Sofyan, "Tinjauan Hukum Pemberian Izin Bagi Travel Ibadah Haji Khusus" (PhD Thesis, UNIVERSITAS HASANUDDIN, 2021), <https://repository.unhas.ac.id/id/eprint/11005/>.

<sup>71</sup> UU RI No.8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh.

### a) Pelayanan Pendaftaran

Pendaftaran merupakan tahap awal dalam proses pelaksanaan ibadah haji. Pemerintah, melalui Kementerian Agama, menyediakan sistem informasi dan teknologi untuk mendukung proses pendaftaran yang efisien dan transparan. Jamaah yang mendaftar diberikan nomor antrean berdasarkan sistem kuota. Hal ini dilakukan untuk menjamin keteraturan dan keadilan dalam pembagian keberangkatan.

Landasan hukum: Pasal 17 UU No. 8 Tahun 2019 menyatakan bahwa pemerintah wajib menyediakan sistem pendaftaran yang dapat diakses oleh masyarakat secara terbuka dan transparan.<sup>72</sup>

### b) Pelayanan Pelunasan

Setelah mendapatkan nomor porsi, jamaah diwajibkan untuk melunasi Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH). Pemerintah memberikan layanan terkait pembayaran melalui bank-bank yang telah ditunjuk. Tujuannya adalah memastikan proses pelunasan berjalan lancar tanpa hambatan administratif.

Landasan hukum: Pasal 18 ayat (1) UU No. 8 Tahun 2019 menyebutkan bahwa pelunasan BPIH merupakan salah satu tahapan yang harus dilakukan oleh jamaah.<sup>73</sup>

---

<sup>72</sup> Pengganti Undang-undang, "Dan Untuk," no. 004251 (2019).

<sup>73</sup> Undang-undang.

### c) Bimbingan Manasik Haji

#### 1) Pengertian Bimbingan Manasik Haji

Bimbingan manasik haji adalah proses pendidikan dan pelatihan kepada calon jemaah haji mengenai tata cara pelaksanaan ibadah haji dan umrah secara teori dan praktik sesuai tuntunan syariat Islam.<sup>74</sup> Bimbingan manasik haji bertujuan memberikan pemahaman mendalam kepada jemaah terkait tata cara pelaksanaan ibadah haji sesuai tuntunan syariat Islam. Program ini dilakukan sebelum keberangkatan dan melibatkan pembimbing yang kompeten.

Landasan hukum: Pasal 21 ayat (1) UU No. 8 Tahun 2019 menegaskan bahwa bimbingan manasik haji menjadi bagian dari tanggung jawab pemerintah untuk meningkatkan kesiapan jemaah.<sup>75</sup>

#### 2) Indikator Bimbingan Manasik Haji

Indikator keberhasilan bimbingan manasik haji dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu:

- a. Pemahaman jemaah terhadap rukun, wajib, dan sunah haji.
- b. Kemampuan jemaah dalam mempraktikkan tahapan ibadah secara mandiri.
- c. Peningkatan kesiapan fisik, mental, dan spiritual jemaah.

<sup>74</sup> Ani Sulistina Wati dan Rahima Zakia. Manajemen Bimbingan Manasik Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (Kbih) Al-Hikmah Muaro Sijunjung. *Jurnal Dakwah dan Manajemen*, 2018.

<sup>75</sup> Undang-undang.

- d. Pengetahuan tentang kondisi sosial dan budaya di Tanah Suci.
- e. Kepatuhan jemaah terhadap aturan kesehatan, keselamatan, dan administrasi selama ibadah.

### 3) Standar Pelayanan Bimbingan Manasik Haji

Standar pelayanan bimbingan manasik haji telah diatur dalam regulasi pemerintah melalui Kementerian Agama RI, yang mencakup:<sup>76</sup>

- a. Jumlah minimal pertemuan (biasanya 10–15 kali sebelum keberangkatan).
- b. Ketersediaan tenaga pembimbing bersertifikat dan berkompeten.
- c. Penyediaan modul dan media pembelajaran yang sesuai.
- d. Pelaksanaan praktik lapangan (simulasi manasik).
- e. Evaluasi pemahaman jemaah melalui tes atau wawancara.

Pelayanan ini juga harus memperhatikan prinsip kemudahan akses, keadilan, dan efisiensi waktu serta biaya bagi seluruh calon jemaah haji.

### 4) Tata Cara Bimbingan Manasik Haji

Secara umum, tata cara pelaksanaan bimbingan manasik haji meliputi:<sup>77</sup>

<sup>76</sup> Kementerian Agama RI. Pedoman Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler. (Jakarta: Dirjen PHU), 2022.

<sup>77</sup> Maftuh, B. "Peningkatan Kualitas Manasik Haji melalui Metode Simulasi." *Jurnal Bimbingan Ibadah*, 7(2), 45-53, 2020.

- a. Tahap persiapan: Pendaftaran peserta, penyusunan jadwal, dan penyediaan materi.
- b. Tahap pelaksanaan teori: Penyampaian materi tentang syarat, rukun, wajib, dan sunah haji; sejarah dan lokasi tempat-tempat ibadah; serta adab dan etika selama di Tanah Suci.
- c. Tahap praktik lapangan: Simulasi pelaksanaan ibadah haji seperti thawaf, sa'i, wukuf di Arafah, melempar jumrah, dan tahallul.
- d. Tahap evaluasi dan umpan balik: Penilaian terhadap pemahaman dan kesiapan jemaah melalui kuis, tanya jawab, atau simulasi ulang.

#### 5) Peran Lembaga Penyelenggara

Penyelenggara bimbingan manasik haji dapat berasal dari pemerintah (Kementerian Agama) maupun dari PIHK (Penyelenggara Ibadah Haji Khusus). Lembaga ini wajib menjamin mutu pelatihan, menyusun kurikulum, serta menyediakan pembimbing yang profesional.<sup>78</sup> Dalam pelaksanaannya, koordinasi dengan instansi kesehatan, transportasi, dan keamanan juga penting untuk menjamin keselamatan jemaah.<sup>79</sup>

---

<sup>78</sup> Suryani, E. *Manajemen Haji dan Umrah*. (Bandung: Remaja Rosdakarya), 2021.

<sup>79</sup> Muthmainnah, L. "Peran PIHK dalam Bimbingan Manasik Haji Khusus." *Jurnal Ilmu Dakwah*, 15(1), 66-75, 2019.

## 6) Tantangan dan Solusi dalam Bimbingan Manasik Haji

Beberapa tantangan yang sering dihadapi dalam bimbingan manasik antara lain keterbatasan waktu, rendahnya literasi peserta, serta kurangnya simulasi yang realistis. Untuk mengatasinya, perlu dilakukan pendekatan berbasis teknologi seperti video tutorial, modul interaktif, dan virtual manasik.<sup>80</sup>

### d) Pelayanan Kesehatan Jemaah Haji Khusus

Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) memiliki tanggung jawab penuh terhadap pelayanan kesehatan jemaah sejak keberangkatan hingga kembali ke tanah air. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Pasal 77, pelayanan kesehatan ini harus memenuhi standar organisasi kesehatan dunia (WHO) dan tetap mematuhi prinsip syariat Islam.<sup>81</sup>

#### 1) Pelayanan Sebelum Keberangkatan

- a. Bimbingan kesehatan untuk mempersiapkan fisik dan mental jemaah.
- b. Vaksinasi yang diwajibkan oleh Pemerintah Kerajaan Arab Saudi, seperti vaksin meningitis.

Seluruh kegiatan ini harus dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan Selama Perjalanan dan di Arab Saudi

<sup>80</sup> Rahman, A. "Penggunaan Media Digital dalam Bimbingan Manasik Haji." *Prosiding Seminar Nasional Dakwah dan Komunikasi*, UIN Jakarta, 2022.

<sup>81</sup> UU RI No.8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh.

- a. Pelayanan di fasilitas kesehatan resmi, seperti Balai Pengobatan Haji Indonesia (BPHI) dan Rumah Sakit Arab Saudi.
  - b. Fasilitasi layanan kesehatan, baik rawat jalan maupun rawat inap, termasuk pengurusan jemaah yang meninggal dunia.
  - c. Pemulangan jemaah yang dirawat inap, apabila masa perawatannya melewati jadwal kepulangan.
  - d. Perawatan di negara transit, apabila jemaah memerlukan layanan kesehatan di luar Arab Saudi.
- 2) Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Menurut PMA Nomor 22 Tahun 2011, PIHK wajib memenuhi Standar Pelayanan Minimal dalam pelayanan kesehatan, sebagai berikut:<sup>82</sup>

- a. Pelayanan kesehatan lengkap sejak sebelum keberangkatan hingga kembali ke tanah air.
- b. Ketersediaan tenaga medis, yaitu 1 dokter untuk setiap 90 jemaah.
- c. Safari wukuf, yaitu membantu jemaah yang sakit namun masih memungkinkan untuk dibawa ke Arafah.

---

<sup>82</sup> Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No.22 Tahun 2011 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.

d. Badal haji, yaitu menggantikan pelaksanaan haji bagi jemaah yang tidak dapat mengikuti wukuf karena alasan kesehatan.

Dengan memenuhi semua poin di atas, PIHK bertanggung jawab memberikan pelayanan kesehatan yang optimal, sehingga jemaah Haji Khusus dapat melaksanakan ibadah dengan nyaman, aman, dan sesuai dengan ketentuan syariat.

**e) Pelayanan Transportasi, Akomodasi, dan Konsumsi Jemaah Haji Khusus**

**1) Pelayanan Transportasi**

Sesuai UU No. 8 Tahun 2019 Pasal 78 dan PMA No. 23 Tahun 2016 Pasal 35, Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) wajib menyediakan transportasi yang aman, layak, dan nyaman bagi jemaah haji khusus. Pelayanan transportasi meliputi:<sup>83</sup>

- a. Transportasi udara ke dan dari Arab Saudi, menggunakan penerbangan langsung atau maksimal satu kali transit dengan maskapai yang sama.
- b. Transportasi darat selama di Arab Saudi menggunakan bus ber-AC dengan kapasitas maksimal 45 jemaah per bus.

---

<sup>83</sup> UU RI No.8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh.

Standar pelayanan ini diatur dalam PMA No. 22 Tahun 2011 Pasal 11. Namun, ketentuan kapasitas bus seringkali menyesuaikan aturan Muassasah, yang menetapkan minimal 50 jemaah per bus berdasarkan kesepakatan antara Pemerintah Indonesia dan Arab Saudi.

## 2) Pelayanan Akomodasi

Berdasarkan UU No. 8 Tahun 2019 Pasal 79 dan PMA No. 23 Tahun 2016 Pasal 36, PIHK bertanggung jawab menyediakan akomodasi bagi jemaah di Jeddah, Makkah, Madinah, dan Arafah Mina.<sup>84</sup>

Standar pelayanan minimal akomodasi diatur dalam PMA No. 22 Tahun 2011 Pasal 12-15, yaitu:<sup>85</sup>

- a. Hotel berbintang empat atau lebih di Jeddah, Makkah, dan Madinah.
- b. Lokasi hotel di Makkah dan Madinah paling jauh 500 meter dari Masjidil Haram dan Masjid Nabawi.
- c. Setiap kamar diisi maksimal empat orang.
- d. Menjelang dan setelah wukuf, PIHK dapat menyediakan apartemen transit di Makkah dengan durasi maksimal lima hari (3-15 Dzulhijjah), yang harus memiliki akses transportasi mudah ke Masjidil Haram.

---

<sup>84</sup> UU RI No.8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh.

<sup>85</sup> Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No.22 Tahun 2011 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.

- e. Akomodasi di Masyair berupa perkemahan ber-AC yang memenuhi standar kelayakan, keamanan, dan kenyamanan sesuai ketentuan Pemerintah Arab Saudi.

### 3) Pelayanan Konsumsi

Pelayanan konsumsi jemaah diatur dalam PMA No. 22 Tahun 2011 Pasal 16. PIHK wajib menyediakan konsumsi dengan standar hotel dan menu khas Indonesia, meliputi:<sup>86</sup>

- a. Konsumsi di Jeddah, Makkah, dan Madinah, disajikan secara prasmanan.
- b. Konsumsi di Masyair, dengan sistem prasmanan, menu khas Indonesia, dan tambahan pelayanan coffee shop.
- c. Konsumsi selama perjalanan atau di bandara dapat diberikan dalam kemasan box.

Pelayanan konsumsi umumnya sudah termasuk dalam paket layanan akomodasi (*full board*). Namun, konsumsi di apartemen transit di Makkah sebagian besar disediakan oleh PIHK.

Dengan standar ini, PIHK bertanggung jawab penuh dalam memastikan jemaah haji khusus mendapat pelayanan transportasi, akomodasi, dan konsumsi yang sesuai aturan dan nyaman selama menjalankan ibadah.

---

<sup>86</sup> Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No.22 Tahun 2011 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.

**f) Perlindungan Jemaah Haji dan Petugas Haji Khusus**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Pasal 80, jemaah haji khusus berhak mendapatkan perlindungan meliputi:<sup>87</sup>

- 1) Perlindungan sebagai warga negara Indonesia di luar negeri,
- 2) Perlindungan hukum,
- 3) Perlindungan keamanan, serta
- 4) Perlindungan jiwa, kecelakaan, dan kesehatan.

Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) bertanggung jawab memberikan perlindungan ini kepada jemaah haji dan petugas haji khusus, baik sebelum, selama, maupun setelah pelaksanaan ibadah haji. Pelaksanaan perlindungan warga negara, hukum, dan keamanan dilakukan sesuai kebijakan Menteri.

1) Asuransi Perlindungan

Pasal 81 UU yang sama menjelaskan bahwa:

- a. Perlindungan jiwa, kecelakaan, dan kesehatan bagi jemaah diberikan dalam bentuk asuransi.
- b. Nilai pertanggungan asuransi paling sedikit sebesar Biaya Perjalanan Ibadah Haji (Bipih) Khusus.
- c. Masa perlindungan asuransi berlaku mulai dari keberangkatan hingga kepulangan ke tanah air.

Dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 23 Tahun 2016 Pasal 39, disebutkan:<sup>88</sup>

---

<sup>87</sup> UU RI No.8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh.

- a. Jemaah haji dan petugas haji khusus memiliki hak atas perlindungan berupa asuransi jiwa, kecelakaan, dan kesehatan.
- b. Asuransi jiwa menjadi tanggung jawab Pemerintah.
- c. Asuransi kecelakaan dan kesehatan menjadi tanggung jawab PIHK.
- d. Masa pertanggungans asuransi berlaku sejak keberangkatan ke Arab Saudi hingga kepulangan ke Indonesia.

## 2) Standar Pelayanan Perlindungan Jemaah Haji

Standar perlindungan jemaah haji khusus diatur dalam PMA Nomor 22 Tahun 2011 Pasal 20. Ketentuannya adalah:<sup>89</sup>

- a. PIHK wajib memberikan perlindungan jemaah dalam bentuk asuransi.
- b. PIHK harus memberikan gelang identitas yang disediakan oleh Kementerian Agama.
- c. PIHK wajib menyediakan kartu tanda pengenal
- d. PIHK harus menyediakan petugas pengurus PIHK dengan rasio: 1 petugas untuk 45–135 jemaah, atau 2 petugas untuk 136–200 jemaah.

---

<sup>88</sup> Peraturan Menteri Agama Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus

<sup>89</sup> Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No.22 Tahun 2011 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.

Dengan demikian, PIHK bertanggung jawab memastikan jemaah dan petugas haji khusus mendapatkan perlindungan maksimal selama menjalankan ibadah haji sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

**g) Pengawasan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus**

Dalam rangka mengantisipasi penipuan oleh oknum atau travel tak berizin yang merugikan calon jemaah, Kementerian Agama bekerja sama dengan Kepolisian Republik Indonesia sejak 2013 untuk mencegah dan menangani pelanggaran dalam penyelenggaraan haji. Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 Pasal 83 mengamankan pengawasan dan evaluasi terhadap Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) oleh Menteri, yang hasilnya dilaporkan kepada DPR RI.<sup>90</sup>

**1) Ruang Lingkup Pengawasan**

Pengawasan dilakukan mulai dari persiapan di tanah air, pelaksanaan di Arab Saudi, hingga kepulangan. Hal ini mencakup:

**a. Keberangkatan dan Dana BPIH Khusus**

Pengawasan untuk memastikan dana telah disetor ke Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) dan nomor porsi sesuai prosedur.

---

<sup>90</sup> UU RI No.8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh.

b. Kegiatan Operasional PIHK

Berdasarkan PMA No. 11 Tahun 2017, pengawasan mencakup paket program, pelayanan jemaah, kepemilikan izin, lokasi domisili, masa berlaku izin, dan kondisi keuangan PIHK.<sup>91</sup>

c. Pelaksanaan di Arab Saudi

Tim pengawas di Arab Saudi memantau layanan PIHK di tiga wilayah kerja: Bandara Jeddah-Madinah, Makkah, dan Madinah. Fokus pengawasan meliputi:

1. Program perjalanan, layanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, dan bimbingan ibadah.
2. Kepatuhan terhadap standar pelayanan minimal (SPM), seperti akomodasi hotel bintang empat dan transportasi yang nyaman.

2) Tugas Pengawasan

Tim pengawas memantau pelaksanaan program, memverifikasi pelanggaran, memberikan rekomendasi sanksi, serta memastikan realisasi program sesuai kesepakatan. Fokus pengawasan utama meliputi:<sup>92</sup>

<sup>91</sup> Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Agama Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus

<sup>92</sup> H. Noor Hamid. *Manajemen Haji dan Umrah: Mengelola Perjalanan Tamu Allah ke Tanah Suci*. (Yogyakarta: Semesta Aksara), 2020, 323.

a. Pelayanan Keberangkatan dan Kepulangan

Menggunakan data keberangkatan dan kepulangan secara real-time untuk memastikan layanan berjalan lancar.

b. Akomodasi dan Konsumsi

Akomodasi minimal berbintang empat, dekat dengan Masjidil Haram/Masjid Nabawi. Konsumsi disajikan dengan menu Indonesia dan sistem prasmanan.

c. Transportasi

Transportasi udara langsung (maksimal satu kali transit) dan darat menggunakan bus ber-AC sesuai standar SPM.

d. Pelayanan Kesehatan

Dokter disediakan untuk setiap 90 jemaah, dengan fasilitas rawat jalan, rawat inap, dan pendampingan.

e. Bimbingan Ibadah

Bimbingan manasik diberikan sebelum keberangkatan, selama perjalanan, dan di Arab Saudi, dengan panduan sesuai standar Kementerian Agama.

f. Perlindungan Jemaah

Termasuk asuransi, gelang identitas, kartu pengenalan, dan petugas yang bertanggung jawab untuk setiap 45-135 jemaah.

#### **h) Pelaporan**

PIHK wajib menyampaikan laporan operasional kepada Menteri dan Direktur Jenderal, yang meliputi:<sup>93</sup>

- 1) Paket program, jadwal keberangkatan dan kepulangan, daftar jemaah dan petugas, serta data jemaah yang batal berangkat.
- 2) Laporan disusun maksimal 30 hari setelah wukuf dan digunakan untuk menilai kinerja PIHK. Pengawasan ini bertujuan memastikan seluruh jemaah haji khusus menerima layanan sesuai peraturan dan kesepakatan, serta mencegah pelanggaran oleh penyelenggara.

#### **5. Minat Calon Jama'ah**

Minat merupakan suatu kecenderungan psikologis yang relatif menetap dalam diri individu untuk memperhatikan, menyenangkan, serta terlibat dalam suatu objek atau kegiatan tertentu. Minat melibatkan aspek kognitif (pengetahuan), afektif (perasaan), dan konatif (keinginan bertindak), yang menjadikannya sebagai pengarah dan pendorong dalam beragam aktivitas manusia, mulai dari pekerjaan, relasi sosial, hingga proses belajar dan berkarya secara umum<sup>94</sup>

<sup>93</sup> H. Noor Hamid. *Manajemen Haji dan Umrah: Mengelola Perjalanan Tamu Allah ke Tanah Suci*. (Yogyakarta: Semesta Aksara), 2020, 324.

<sup>94</sup> Hidi, S., & Renninger, K. A. The four-phase model of interest development. *Educational Psychologist*, 41(2), 111–127, 2006.

### a. Definisi Minat menurut Para Ahli

- 1) Crow & Crow (1985): Minat adalah dorongan yang membuat individu memperhatikan dan memberikan respons secara selektif terhadap objek, aktivitas, atau pengalaman tertentu.<sup>95</sup>
- 2) Slameto (2010): Minat adalah suatu rasa suka dan keterlibatan terhadap suatu hal tanpa paksaan, yang cenderung bersifat menetap dan mendorong seseorang untuk terlibat aktif dalam hal tersebut.<sup>96</sup>
- 3) Hurlock (1993): Minat adalah bentuk dari motivasi internal yang berkaitan dengan perasaan senang terhadap suatu objek atau kegiatan, dan mendorong individu untuk mengulangnya secara sukarela.<sup>97</sup>
- 4) Winkel (2009): Minat merupakan kecenderungan yang relatif tetap untuk merasa tertarik dan termotivasi terhadap suatu bidang atau kegiatan tertentu.<sup>98</sup>

### b. Karakteristik Minat

Minat sebagai proses psikologis memiliki ciri-ciri utama berikut:

- 1) Fokus pada objek tertentu: Minat melibatkan perhatian yang terpusat pada satu hal atau kegiatan.

<sup>95</sup> Crow, L. D., & Crow, A. *Educational Psychology*. (New York: American Book Company), 1985.

<sup>96</sup> Slameto. *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*. (Jakarta: Rineka Cipta), 2010.

<sup>97</sup> Hurlock, E. B. *Psikologi Perkembangan*. (Jakarta: Erlangga), 1993.

<sup>98</sup> Winkel, W. S. *Psikologi Pendidikan dan Evaluasi Belajar*. (Jakarta: Gramedia), 2009.

- 2) Disertai emosi positif: Individu yang memiliki minat terhadap sesuatu akan merasa senang, nyaman, atau puas saat melakukannya.
- 3) Bersifat menetap: Minat cenderung bertahan dalam jangka waktu yang lama, berbeda dari keingintahuan sesaat.
- 4) Mendorong tindakan: Minat menjadi penggerak bagi seseorang untuk terus mengeksplorasi, mencari informasi, atau terlibat secara aktif dalam kegiatan yang diminatinya<sup>99</sup>

### c. Jenis-jenis Minat

#### 1) Minat Intrinsik

- a. Muncul dari dalam diri individu.
- b. Didorong oleh rasa puas atau senang karena aktivitas itu sendiri.
- c. Tidak membutuhkan imbalan atau pengaruh luar.

Contoh: Seseorang menggambar karena memang mencintai seni.

#### 2) Minat Ekstrinsik

- a. Dipengaruhi oleh faktor eksternal, seperti hadiah, pujian, atau tekanan sosial.
- b. Aktivitas dilakukan bukan karena kesenangan pribadi, tetapi karena ada tujuan luar.

Contoh: Seseorang mengikuti kursus karena ingin mendapatkan pekerjaan, bukan karena menyukai materinya.

---

<sup>99</sup> Deci, E. L., & Ryan, R. M. *Intrinsic Motivation and Self-Determination in Human Behavior*. (New York: Plenum), 1985.

#### **d. Fungsi Minat dalam Kehidupan**

Minat memainkan peran vital dalam berbagai aspek kehidupan manusia:<sup>100</sup>

- 1) Sebagai sumber motivasi alami: Minat mendorong seseorang untuk terus mengeksplorasi dan mendalami sesuatu tanpa paksaan.
- 2) Meningkatkan kualitas aktivitas: Aktivitas yang dilakukan dengan minat cenderung lebih berkualitas karena melibatkan emosi positif dan perhatian penuh.
- 3) Mengarahkan pilihan hidup: Minat membantu individu dalam menentukan arah karier, hobi, dan aktivitas sosial.
- 4) Meningkatkan ketekunan: Seseorang akan lebih tahan terhadap tantangan atau kesulitan saat melakukan sesuatu yang diminatinya.

#### **e. Faktor-faktor yang Meningkatkan Minat**

Minat seseorang tidak muncul secara kebetulan, tetapi dibentuk oleh berbagai faktor:

- 1) Pengalaman pribadi: Pengalaman positif terhadap suatu kegiatan akan memperkuat minat.
- 2) Lingkungan sosial: Keluarga, teman, dan budaya memiliki pengaruh besar dalam membentuk minat.

---

<sup>100</sup> Schiefele, U. Interest, learning, and motivation. *Educational Psychologist*, 26(3–4), 299–323, 1991.

- 3) Kepribadian dan nilai pribadi: Karakter dan sistem nilai seseorang dapat mendorong kecenderungan pada minat tertentu.
- 4) Ketersediaan kesempatan dan informasi: Semakin banyak paparan terhadap aktivitas atau objek tertentu, semakin besar peluang tumbuhnya minat.<sup>101</sup>

Menurut Slameto, minat adalah kecenderungan hati seseorang yang tetap terhadap suatu objek atau aktivitas yang disertai dengan perasaan senang dan keinginan untuk mengetahuinya lebih dalam.<sup>102</sup> Dengan demikian, jika calon jama'ah memiliki minat yang tinggi terhadap sebuah biro travel, maka mereka cenderung memilihnya tanpa paksaan dari luar.

Minat calon jama'ah terhadap layanan haji dan umroh dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kualitas pelayanan, kredibilitas penyelenggara, informasi dari lingkungan sosial, dan pengalaman spiritual.<sup>103</sup> Keller menyebutkan bahwa minat konsumen terbentuk dari kombinasi antara persepsi, kebutuhan, dan stimulus eksternal yang konsisten, seperti iklan, rekomendasi, atau bukti layanan nyata.<sup>104</sup>

Dalam pelayanan jasa, seperti biro travel haji dan umroh, pendekatan yang digunakan oleh manajemen perusahaan memiliki

---

<sup>101</sup> Hidi, S., & Renninger, K. A. The four-phase model of interest development. *Educational Psychologist*, 41(2), 111–127, 2006.

<sup>102</sup> Slameto, *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 180.

<sup>103</sup> Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2012), 152.

<sup>104</sup> Kevin Lane Keller, *Strategic Brand Management* (New Jersey: Pearson Education, 2013), 75.

peran penting dalam membentuk dan mempertahankan minat pelanggan. Kotler menyatakan bahwa pelayanan yang prima akan menciptakan nilai tambah dan kepercayaan, yang berujung pada loyalitas dan minat pelanggan untuk kembali atau merekomendasikan kepada orang lain.<sup>105</sup>

Selain itu, kejelasan informasi, proses pendaftaran yang mudah, bimbingan ibadah yang profesional, serta transparansi biaya merupakan faktor-faktor yang dapat menumbuhkan dan memperkuat minat calon jama'ah.<sup>106</sup> Perusahaan yang mampu memberikan pengalaman spiritual dan emosional yang baik kepada jama'ah cenderung lebih mudah menarik minat calon jama'ah baru.<sup>107</sup>

Minat juga berkaitan erat dengan persepsi masyarakat terhadap reputasi dan legalitas biro perjalanan. Biro yang memiliki izin resmi dari Kementerian Agama dan rekam jejak pemberangkatan yang baik akan lebih dipercaya dan dipilih oleh calon jama'ah.<sup>108</sup> Oleh karena itu, strategi manajemen pelayanan yang diterapkan oleh PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel sangat berperan dalam menumbuhkan minat calon jama'ah secara berkelanjutan.

<sup>105</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, ed. 13 (Jakarta: Erlangga, 2010), 141.

<sup>106</sup> M. Natsir, *Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah* (Yogyakarta: Deepublish, 2020), 98.

<sup>107</sup> 6. Muhammad Rohman, "Pelayanan Jamaah Haji: Pendekatan Spiritual dan Teknis," *Jurnal Manajemen Haji dan Umroh*, vol. 4, no. 1, 2021, hlm. 12.

<sup>108</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Pasal 85.

## 6. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Haji dan Umroh

### a) Konsep Dasar SAP (*Strategic Advantage Profile*)

Teori SAP (Strategic Advantage Profile) dikembangkan sebagai pendekatan analisis strategis yang digunakan untuk memetakan keunggulan dan kelemahan internal organisasi dalam konteks lingkungan kompetitif. SAP menekankan pada identifikasi faktor-faktor kunci yang bersifat pendukung (*strength factors*) dan penghambat (*limiting factors*) terhadap pencapaian keunggulan bersaing (*competitive advantage*). Menurut Kazmi (2008), SAP adalah suatu instrumen strategis yang membantu organisasi dalam mengevaluasi kesesuaian antara sumber daya internal dan peluang eksternal, dengan tujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja organisasi secara menyeluruh<sup>109</sup>.

Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan haji dan umrah, SAP dapat dijadikan kerangka untuk mengidentifikasi sumber kekuatan dan kelemahan yang berdampak pada keberhasilan layanan, baik dari sisi sumber daya manusia, sistem operasional, hingga dinamika kebijakan dan pasar.

### b) Faktor Pendukung dan Penghambat

Dalam penyelenggaraan pelayanan haji dan umrah, terdapat berbagai faktor yang secara teoritis dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori besar: faktor pendukung dan faktor penghambat.

---

<sup>109</sup> Azhar Kazmi. *Strategic Management and Business Policy*. 3rd ed. (New Delhi: Tata McGraw-Hill, 2008), hlm. 112–119.

Keduanya memainkan peranan penting dalam menentukan kualitas, efektivitas, dan keberlanjutan layanan yang diberikan oleh lembaga penyelenggara haji dan umrah.

### 1) Faktor Pendukung (*Strategic Strength Factors*)

#### a. Sumber Daya Manusia (SDM)

Kualitas SDM merupakan tulang punggung dalam pelayanan jasa berbasis keagamaan, termasuk haji dan umrah. Profesionalisme, kompetensi, serta pemahaman religiusitas yang mumpuni sangat menentukan keberhasilan layanan. Menurut Robbins, SDM yang kompeten dan memiliki orientasi pelayanan akan meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan jamaah.<sup>110</sup> Selain itu, SDM yang terlatih dalam aspek spiritual dan manajerial mampu menghadirkan layanan yang tidak hanya administratif, tetapi juga bermakna secara ibadah.<sup>111</sup>

#### b. Teknologi Informasi

Pemanfaatan teknologi informasi menjadi katalisator utama dalam modernisasi layanan. Sistem digital seperti aplikasi pelaporan jamaah, pelacakan dokumen, pemesanan online, hingga manajemen keuangan transparan berbasis web terbukti mampu meningkatkan efisiensi dan akurasi layanan.<sup>112</sup> Davis menyatakan bahwa penerapan teknologi informasi dalam

<sup>110</sup> Stephen P. Robbins, *Organizational Behavior*, 15th ed. (New Jersey: Pearson Education, 2013), 27.

<sup>111</sup> M. Quraish Shihab, *Membumikan Al-Qur'an* (Bandung: Mizan, 2007), 210.

<sup>112</sup> Laudon & Laudon, *Management Information Systems*, 13th ed. (Boston: Pearson, 2014), 93.

organisasi akan meningkatkan produktivitas dan mempercepat proses pelayanan secara signifikan.<sup>113</sup>

c. Jaringan Kerja Sama (*Networking*)

Kerja sama antara penyelenggara dengan instansi pemerintah, maskapai, perbankan syariah, hotel di Arab Saudi, serta mitra lokal menjadi bagian integral dari sistem pelayanan yang efektif. Jaringan kemitraan yang kuat memberikan jaminan terhadap kelancaran operasional serta peningkatan daya saing penyelenggara haji dan umrah.<sup>114</sup> Menurut Kotler dan Keller, sinergi dengan mitra strategis akan memberikan nilai tambah dan memperluas cakupan pasar.<sup>115</sup>

2) Faktor Penghambat (*Strategic Limiting Factors*)

a. Kebijakan Regulasi yang Berubah-ubah

Kebijakan pemerintah, baik dari Indonesia maupun Arab Saudi, sering mengalami perubahan, mulai dari kuota, prosedur visa, hingga teknis pelayanan. Hal ini menimbulkan ketidakpastian dan mengganggu perencanaan jangka panjang bagi penyelenggara.<sup>116</sup> Sebagaimana ditegaskan oleh Dunn,

<sup>113</sup> Fred D. Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology", *MIS Quarterly*, Vol. 13, No. 3 (1989), 319–340.

<sup>114</sup> Henry Mintzberg, *The Structuring of Organizations* (Englewood Cliffs: Prentice Hall, 1979), 114.

<sup>115</sup> Philip Kotler & Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, 14th ed. (Upper Saddle River: Pearson, 2012), 230.

<sup>116</sup> Kementerian Agama RI, *Pedoman Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Tahun 2023* (Jakarta: Dirjen PHU, 2023).

perubahan regulasi yang tidak terprediksi menjadi salah satu faktor risiko dalam kebijakan publik.<sup>117</sup>

b. Fluktuasi Harga dan Biaya

Ketidakstabilan nilai tukar, kenaikan harga avtur, tarif hotel, dan biaya akomodasi menjadi tantangan serius dalam menjaga harga paket tetap terjangkau. Menurut teori ekonomi makro yang dikemukakan oleh Mankiw, volatilitas ekonomi global dapat mempengaruhi sektor jasa berbasis ekspor, termasuk perjalanan ibadah internasional.<sup>118</sup>

c. Akses Geografis

Jamaah yang berasal dari daerah terpencil sering mengalami kesulitan akses terhadap layanan awal seperti pendaftaran, pelatihan manasik, hingga pengurusan dokumen. Infrastruktur transportasi dan komunikasi yang belum merata menimbulkan ketimpangan pelayanan.<sup>119</sup> Menurut Porter, hambatan geografis mempengaruhi daya saing lokasi dan memerlukan strategi logistik yang adaptif.<sup>120</sup>

d. Kurangnya Literasi Digital

Banyak calon jamaah, khususnya dari kalangan lanjut usia atau daerah pedesaan, masih memiliki keterbatasan dalam

<sup>117</sup> William N. Dunn, *Public Policy Analysis*, 5th ed. (New York: Pearson Longman, 2012), 147.

<sup>118</sup> N. Gregory Mankiw, *Principles of Economics*, 7th ed. (Mason: South-Western Cengage Learning, 2015), 202.

<sup>119</sup> Bappenas, *Peta Jalan Pengembangan Wilayah Tertinggal 2020–2024* (Jakarta: Bappenas, 2020).

<sup>120</sup> Michael E. Porter, *Competitive Advantage of Nations* (New York: Free Press, 1990), 158.

menggunakan teknologi digital. Padahal, layanan haji dan umrah kini semakin bergantung pada sistem daring. Kurangnya literasi ini menyebabkan terhambatnya proses administratif dan komunikasi.<sup>121</sup> Seperti dikemukakan oleh UNESCO, literasi digital adalah kunci dalam mengurangi kesenjangan informasi di era digitalisasi.<sup>122</sup>



---

<sup>121</sup> Haryanto, "Tantangan Literasi Digital di Era Globalisasi", *Jurnal Teknologi Pendidikan*, Vol. 12, No. 2 (2020), 45–56.

<sup>122</sup> UNESCO, *Digital Literacy Global Framework* (Paris: UNESCO, 2018), 7.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menganalisis manajemen haji dan umroh dalam meningkatkan pelayanan calon jamaah di PT. Faroq Sulaiman. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menggambarkan fenomena yang terjadi secara mendalam melalui pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi.<sup>123</sup> Dalam konteks pelayanan haji dan umroh, pendekatan deskriptif kualitatif memungkinkan peneliti mengeksplorasi bagaimana PT. Faroq Sulaiman merancang dan mengimplementasikan strategi pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan jamaah.

Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk memahami permasalahan dari sudut pandang partisipan penelitian. Hal ini memungkinkan adanya penggalian informasi secara detail terkait pengalaman, persepsi, dan harapan calon jamaah terhadap layanan yang disediakan.<sup>124</sup> Metode ini juga mendukung eksplorasi elemen-elemen manajemen, seperti perencanaan keberangkatan, pengelolaan logistik, serta pemberian bimbingan ibadah, sehingga dapat memberikan gambaran yang utuh mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

---

<sup>123</sup> Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018), 6-8.

<sup>124</sup> Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2022), 15-17.

Data yang dikumpulkan dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.<sup>125</sup> Dengan pendekatan ini, penelitian tidak hanya mengidentifikasi tantangan yang dihadapi oleh PT. Faroq Sulaiman, tetapi juga menawarkan rekomendasi strategis untuk meningkatkan mutu pelayanan berdasarkan temuan empiris di lapangan. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan manajemen pelayanan haji dan umroh yang lebih profesional dan sesuai dengan kebutuhan jamaah.

## **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Faroq Sulaiman, sebuah perusahaan penyelenggara ibadah haji dan umroh yang berlokasi di Kota Bondowoso. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada reputasi perusahaan yang dikenal memiliki sistem manajemen pelayanan yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan calon jamaah. Selain itu, perusahaan ini memiliki pengalaman panjang dalam mengelola keberangkatan jamaah haji dan umroh, yang mencakup layanan administrasi, bimbingan manasik, dan fasilitas perjalanan.<sup>126</sup>

Pendekatan deskriptif kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam fenomena yang terjadi di lokasi penelitian. Menurut Moleong, pemilihan lokasi penelitian harus mempertimbangkan kemudahan akses untuk memperoleh data yang

---

<sup>125</sup> Miles, Matthew B., dan A. Michael Huberman. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. (California: SAGE Publications), 2014, 12-13.

<sup>126</sup> Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018), 9.

relevan, seperti wawancara dengan pihak manajemen, staf pelayanan, dan calon jamaah.<sup>127</sup> PT. Faroq Sulaiman menjadi pilihan ideal karena ketersediaan informan kunci yang dapat memberikan gambaran holistik tentang implementasi manajemen pelayanan di perusahaan tersebut.

Selain itu, lokasi penelitian ini dipilih karena karakteristiknya yang mencerminkan dinamika penyelenggaraan ibadah haji dan umroh di Indonesia, seperti menghadapi tantangan peningkatan jumlah jamaah dan kompleksitas kebutuhan pelayanan. Sugiyono menjelaskan bahwa lokasi penelitian kualitatif harus dapat memberikan peluang untuk mengidentifikasi permasalahan dan solusi yang kontekstual terhadap situasi yang diteliti.<sup>128</sup> Dengan demikian, penelitian di PT. Faroq Sulaiman diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dan teoritis dalam pengembangan manajemen pelayanan haji dan umroh.

### **C. Subjek Penelitian**

Bagian ini melaporkan jenis dan sumber data. Uraian tersebut meliputi data apa yang dikumpulkan, apa ciri-cirinya, siapa yang dijadikan informan, apa saja ciri-ciri informan dan bagaimana cara pengumpulan data tersebut sehingga dapat terjamin keabsahannya. Subjek yang akan digunakan untuk mengumpulkan data sebagai sumber data dan hasil dari sumber data tersebut apabila dikaitkan dengan fokus penelitian ini disebut sebagai subjek penelitian. Uraian tentang data yang akan diperoleh, serta subjek yang sesuai untuk penelitian ini.

---

<sup>127</sup> Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2022), 21.

<sup>128</sup> Bungin, Burhan. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*. (Jakarta: Kencana, 2015), 45.

Subyek penelitian dalam penelitian ini adalah pimpinan, petugas pelayanan, dan jama'ah haji dan umroh. Dalam hal ini purposive digunakan untuk mengidentifikasi dan merekrut subjek yang layak dijadikan subjek penelitian. Purposive cocok untuk penelitian kali ini karena berkaitan dengan lokasi dan orang-orang yang penting dalam memahami fenomena sentral di lapangan. Jenis purposive yang digunakan dalam penelitian ini adalah homogen sampling yang sesuai dengan fenomena yang ada.

Berdasarkan keterangan di atas, penelitian ini bersifat semi terstruktur dan tatap muka. Hasilnya, penelitian ini hanya menggunakan 5 informan. Wawancara kemudian dilakukan kepada pimpinan, satu staf pelayanan, dan 3 calon jama'ah. Selanjutnya peneliti berasumsi bahwa subjek penelitian dapat memberikan informasi tentang manajemen haji dan umroh.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

##### **1. Wawancara**

Wawancara merupakan metode pengumpulan data kualitatif yang dilakukan melalui komunikasi langsung untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.<sup>129</sup> Dalam penelitian ini, wawancara dilaksanakan di lokasi PT Faroq Sulaiman Al Fatah Tours & Travel dengan melibatkan kepala perusahaan, Bapak

---

<sup>129</sup> Creswell, J. W. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. (California: SAGE Publications), 2014, 172-173.

Harridhi Mukminin 'Azmi selaku Executive Manager Visa, serta pimpinan, petugas pelayanan, dan jamaah haji dan umroh.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa PT Faroq Sulaiman Al Fatah Tours & Travel memiliki sistem manajemen visa yang terorganisasi dengan baik, yang melibatkan koordinasi dengan otoritas terkait. Selain itu, layanan yang disediakan perusahaan menekankan pada kemudahan dan kenyamanan jamaah selama proses perjalanan. Jamaah yang diwawancarai juga menyampaikan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pendampingan yang diberikan, terutama dalam hal persiapan spiritual dan logistik.

## **2. Observasi**

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati secara langsung objek atau aktivitas tertentu, disertai dengan pencatatan sistematis terhadap keadaan atau perilaku yang diamati.<sup>130</sup> Dalam penelitian ini, observasi dilakukan terhadap kegiatan yang dilakukan oleh pimpinan PT Faroq Sulaiman Al Fatah Tours & Travel untuk memahami implementasi manajemen haji dan umrah, khususnya dalam meningkatkan pelayanan kepada calon jamaah.

Hasil observasi menunjukkan bahwa manajemen perusahaan berfokus pada efisiensi dan personalisasi layanan, termasuk pendampingan intensif kepada jamaah dalam setiap tahap perjalanan,

---

<sup>130</sup> Creswell, J. W. *Research Design*, 2014.

mulai dari pendaftaran hingga persiapan keberangkatan. Proses manajemen juga melibatkan teknologi untuk mempermudah komunikasi dan akses informasi bagi jamaah. Hal ini mencerminkan upaya perusahaan dalam mengintegrasikan nilai spiritual dan profesionalisme dalam pelayanannya.<sup>131</sup> Selain itu, perhatian terhadap detail, seperti pengaturan akomodasi dan transportasi, menjadi indikator utama keberhasilan dalam memberikan kenyamanan kepada calon jamaah.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah alat penting dalam penelitian yang berfungsi untuk melengkapi data dan memberikan informasi yang lebih mendalam. Melalui dokumentasi, peneliti dapat mengakses arsip foto, jurnal kegiatan, daftar nama peserta, hingga nilai harian yang berfungsi sebagai bukti dan referensi di masa depan. Tidak hanya itu, dokumentasi juga menjadi jendela untuk melihat kembali kejadian-kejadian yang terjadi di masa lalu.<sup>132</sup>

Dalam konteks penelitian yang dilakukan di PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel, dokumentasi yang dikumpulkan berupa buku, arsip, dan foto. Buku-buku yang ada mencatat perjalanan perusahaan, sementara arsip menyimpan data penting tentang aktivitas dan transaksi bisnis. Foto-foto yang terdokumentasi memperlihatkan

---

<sup>131</sup> Yin, R. K. *Case Study Research and Applications: Design and Methods*. Sage publications, 2018.

<sup>132</sup> Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2018), 476.

momen-momen berharga yang menggambarkan perkembangan dan prestasi perusahaan. Semua ini menjadi sumber informasi yang sangat berguna dalam memahami sejarah dan operasional perusahaan tersebut.

#### **E. Analisis Data**

Analisis data yaitu kegiatan mengumpulkan data dari sumber data atau responden.<sup>133</sup> Analisis data juga dikenal sebagai pemrosesan dan interpretasi data. Analisis data adalah upaya pencarian dan pengorganisasian observasi, wawancara, dan sejenisnya secara sistematis untuk meningkatkan pemahaman seorang peneliti terhadap kasus yang diteliti dan disajikan hasilnya sebagai temuan bagi orang lain. Sementara itu, untuk memajukan pemahaman ini, kita harus terus berusaha mencari makna.

Inti dari analisis dalam penelitian kualitatif adalah mendeskripsikan apa yang terjadi dengan penjelasan maknanya dibalik yang terlihat (ditafsirkan). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan analisis interpretatif dengan memanfaatkan imajinasi, intuisi, dan kekuatan kreatif peneliti dalam proses yang dikenal sebagai refleksi mendalam memahami maksud objek penelitian. Tujuan analisis adalah menemukan makna peristiwa yang ada pada subjek kajian dan menjelaskan maksud dari hal yang dipelajari. Data-data yang nantinya diperoleh dari penelitian tentang strategi pengelolaan haji dan umrah di PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour &

---

<sup>133</sup> Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan (Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. (Bandung: Alfabeta), 2017, 207.

Travel, akan dianalisis dan diterjemahkan ke dalam kata-kata atau dijelaskan secara gamblang kepada orang lain, kemudian disajikan secara tertulis sebagai laporan penelitian.

#### **F. Keabsahan Data**

Keabsahan data dalam penelitian ini dijaga melalui penerapan teknik triangulasi, yang melibatkan penggabungan berbagai sumber data, metode pengumpulan data, dan analisis data. Triangulasi digunakan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dari PT. Faroq Sulaiman, baik melalui wawancara, observasi, maupun dokumentasi, memiliki tingkat akurasi dan validitas yang tinggi.<sup>134</sup> Dalam konteks penelitian ini, triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, seperti manajer operasional, staf pelayanan, dan calon jamaah.

Menurut Moleong, keabsahan data dalam penelitian kualitatif juga dapat ditingkatkan dengan cara memperpanjang waktu pengamatan di lapangan dan melakukan diskusi dengan para ahli di bidang manajemen pelayanan haji dan umroh.<sup>135</sup> Peneliti memastikan bahwa data yang dikumpulkan tidak hanya berasal dari satu perspektif, tetapi mencakup sudut pandang yang berbeda untuk memberikan gambaran yang holistik mengenai strategi pelayanan di PT. Faroq Sulaiman.

---

<sup>134</sup> Denzin, Norman K. *The Research Act: A Theoretical Introduction to Sociological Methods*. (New York: McGraw-Hill, 1978), 291.

<sup>135</sup> Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018), 324-325.

Selain itu, proses pengecekan anggota (member checking) juga diterapkan, yaitu mengonfirmasi temuan sementara dengan informan yang bersangkutan untuk memastikan kesesuaian antara data yang dikumpulkan dan kenyataan di lapangan. Sugiyono menegaskan bahwa teknik ini efektif untuk mengurangi kesalahan interpretasi peneliti dan meningkatkan kredibilitas hasil penelitian.<sup>136</sup> Dengan demikian, upaya validasi yang komprehensif ini diharapkan dapat menghasilkan data yang andal dan relevan untuk mendukung analisis mengenai peningkatan pelayanan calon jamaah haji dan umroh di PT. Faruq Sulaiman.

#### **G. Tahapan-tahapan Penelitian**

Pendekatan dan teori yang mendasari penelitian kualitatif memiliki karakteristik yang berbeda dengan pendekatan dan teori yang mendasari penelitian kuantitatif. Oleh karena itu, proses dan langkah-langkah dalam melakukan penelitian kualitatif juga berbeda dengan proses dan langkah-langkah dalam melakukan penelitian kuantitatif. Proses dan langkah-langkah yang harus dilakukan ketika melakukan penelitian kualitatif adalah sebagai berikut.<sup>137</sup>

##### **1. Menetapkan fokus penelitian**

Proses penelitian kualitatif didasarkan pada logika pemikiran induktif, sehingga perencanaan penelitian sangat fleksibel. Meskipun

---

<sup>136</sup> Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2022), 270-271.

<sup>137</sup> Suyanto & Sutinah, *Metode Penelitian Sosial*, (Indonesia: Kencana Prenadamedia Group, 2005), 170-173.

fleksibel, penelitian kualitatif harus melalui langkah dan proses penelitian yang telah ditetapkan.

2. Menentukan setting dan subjek penelitian

Sebagai metode penelitian holistik, konteks penelitian dalam penelitian kualitatif sangat penting dan telah ditentukan pada saat menentukan arah penelitian. Kerangka dan objek penelitian merupakan satu kesatuan yang telah ditetapkan sejak awal penelitian.

3. Pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis data

Penelitian kualitatif merupakan proses penelitian yang berkesinambungan sehingga pada tahap pengumpulan data, dalam penelitian kualitatif pengolahan data bukan pengolahan data dan analisis data dilakukan secara bersamaan selama proses penelitian berlangsung. Dalam penelitian kualitatif, pengolahan data tidak dilakukan setelah pengumpulan data, atau analisis data tidak dilakukan sama sekali setelah pengolahan data selesai.

4. Penyajian data

Prinsip dasar penyajian data adalah berbagi pemahaman kita tentang sesuatu dengan orang lain. Karena data yang diperoleh dalam penelitian kualitatif berbentuk kata bukan angka, penyajiannya biasanya dalam bentuk deskripsi kata daripada bentuk tabel dengan ukuran statistik

## **BAB IV**

### **LAPORAN HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Obyek Penelitian**

PT. Faroq Sulaiman Al-Fatah Tours & Travel, yang dikenal dengan nama dagang Al Fatah Tour, merupakan sebuah biro perjalanan yang bergerak dalam bidang penyelenggaraan ibadah umrah dan haji khusus. Perusahaan ini berkedudukan dan berkantor pusat di Jl. Santawi No. 111, Bondowoso – Jawa Timur. Didirikan pada tanggal 15 Februari 2007 oleh dua tokoh utama, yaitu H. Muhammad Faroq Binsudin dan H. Purnomo Hadi Wuryanto, pendirian ini dituangkan dalam Akta Notaris Ny. Hj. Indiani Wibowo, SH di Bekasi, Jawa Barat.

Dalam perjalanannya, Al Fatah Tour telah mengalami beberapa kali perubahan dan penyempurnaan akta pendirian, yang menandakan adanya dinamika dan perkembangan struktural di internal perusahaan. Perubahan tersebut antara lain dilakukan melalui akta notaris di Bondowoso, Tangerang, dan Jember, sebagai bentuk penyesuaian hukum dan manajemen terhadap kebutuhan usaha yang berkembang.

Secara operasional, Al Fatah Tour mulai memberangkatkan jamaah umrah sejak 5 April 2010. Pada masa awal, pemberangkatan dilakukan melalui kemitraan dalam bentuk konsorsium bersama PT Marwah Sari Utama Jakarta, karena saat itu Al Fatah Tour belum memiliki izin resmi sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). Namun, seiring dengan meningkatnya kepercayaan masyarakat dan akumulasi pengalaman

operasional, Al Fatah Tour mengajukan permohonan perizinan secara mandiri.

Pada tanggal 17 Maret 2014, Al Fatah Tour memperoleh izin resmi sebagai PPIU dari Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Kementerian Agama Republik Indonesia. Sejak saat itu, Al Fatah Tour secara independen menjalankan kegiatan pemberangkatan jamaah umrah secara rutin setiap tahunnya. Izin ini telah diperpanjang dua kali, yaitu pada tahun 2017 dan Oktober 2020, sebagai bukti konsistensi dan kepatuhan perusahaan terhadap regulasi yang berlaku.

Pencapaian penting berikutnya adalah ketika Al Fatah Tour berhasil mendapatkan izin sebagai Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) pada tanggal 30 Desember 2020. Izin PIHK ini diberikan kepada penyelenggara yang telah memenuhi syarat administratif, teknis, dan finansial, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Dengan demikian, Al Fatah Tour secara sah menjadi bagian dari penyelenggara resmi ibadah haji non-kuota pemerintah (haji khusus), yang menasar segmen jamaah dengan kebutuhan pelayanan lebih eksklusif dan terjadwal.

Saat ini, Al Fatah Tour tidak hanya menjadi penyelenggara ibadah, tetapi juga berperan aktif dalam edukasi jamaah, penyediaan layanan manasik, pembinaan spiritual, hingga pelayanan pasca-ibadah. Dengan pengelolaan yang profesional, manajemen yang adaptif, serta kepatuhan

terhadap regulasi negara, Al Fatah Tour menjadi salah satu travel berbasis daerah yang mampu bersaing secara nasional.

Oleh karena itu, PT. Faroq Sulaiman Al-Fatah Tours & Travel menjadi objek yang menarik dan relevan untuk diteliti, khususnya dalam konteks implementasi regulasi pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji khusus, serta tantangan dan strategi biro perjalanan dalam memenuhi standar pelayanan dan kepatuhan hukum yang ditetapkan.

## **B. Penyajian dan Analisis Data**

Beberapa strategi yang diterapkan untuk mengembangkan mutu pendidikan antara lain:

### **1. Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh dalam Meningkatkan Minat Calon Jama'ah di PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel Bondowoso**

PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel, yang telah berdiri sejak 2014 dan diakui sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) serta Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) sejak 2020, menjadi salah satu pilihan utama bagi masyarakat Bondowoso dan sekitarnya yang ingin menunaikan ibadah haji dan umrah. Keberhasilan perusahaan ini dalam menarik minat jama'ah tidak terlepas dari strategi manajemen pelayanan yang diterapkan dengan penuh perhatian dan inovasi.

Hal ini selaras dengan wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Harridhi Mukminin ‘Azmi, Excecutive Manager di PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel<sup>138</sup>:

Perusahaan ini berdiri dan terus berkembang dengan meningkatnya jumlah jamaah serta inovasi layanan yang terus kami tingkatkan setiap tahunnya. Kami mengutamakan pelayanan prima, harga kompetitif, program edukasi keagamaan, serta promosi digital yang efektif.

Hasil wawancara dengan pimpinan PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel menunjukkan bahwa strategi manajemen pelayanan yang diterapkan perusahaan berfokus pada tiga hal utama: pelayanan prima, harga kompetitif, dan pendekatan edukatif serta digitalisasi layanan. Perusahaan aktif melakukan promosi melalui media sosial, menyelenggarakan kajian keagamaan, serta menghadirkan program manasik baik secara langsung maupun virtual.

Pernyataan diatas juga didukung oleh statement yang disampaikan oleh Fadlilah, Hari Haryanto dan Safira Halum Turmudi<sup>139</sup>:

Tugas utama saya adalah memberikan informasi kepada calon jamaah, membantu proses pendaftaran, menangani kelengkapan dokumen, serta memastikan kenyamanan jamaah selama perjalanan. Kami selalu transparan dalam memberikan informasi, menjelaskan biaya secara detail, serta memastikan seluruh dokumen dan kebutuhan perjalanan terpenuhi dengan baik.

Saya mengetahui dari media sosial dan rekomendasi teman yang sudah pernah berangkat bersama biro ini. Kepercayaan, legalitas

<sup>138</sup> Harridhi Mukminin ‘Azmi, di wawancarai oleh Anisa Ahla. Bondowoso, 23 November 2024

<sup>139</sup> Fadlilah, Hari Haryanto dan Safira Halum Turmudi, di wawancarai oleh Anisa Ahla, Bondowoso,

biro, fasilitas yang ditawarkan, serta kemudahan dalam pendaftaran dan pembayaran.

Dengan memberikan informasi yang transparan, promo yang menarik, serta layanan konsultasi yang bisa menjawab semua kekhawatiran saya.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat kami simpulkan bahwa PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel benar-benar memberikan pelayanan prima kepada jamaah dengan penawaran harga yang terjangkau ditambah dengan kemudahan dalam proses pendaftaran. Hal ini karena dilengkapi dengan layanan online yang diterapkan.

#### **a. Pelayanan Pendaftaran**

Pendaftaran jemaah haji merupakan tahap awal yang sangat krusial karena menjadi dasar dari seluruh proses administrasi ibadah haji. Pemerintah menyediakan Sistem Informasi dan Komputerasi Haji Terpadu (SISKOHAT) sebagai sistem pendaftaran nasional yang terintegrasi dan dapat diakses secara transparan.

Sebagai penyedia layanan haji dan umrah yang terpercaya, Al Fatah Tour & Travel menerapkan pendekatan yang holistik dalam mengelola pelayanan kepada calon jama'ah. Salah satu strategi utamanya adalah *customer-centric service*, yaitu memfokuskan segala upaya pada kepuasan dan kebutuhan jama'ah. Dari awal pendaftaran, perusahaan memberikan informasi yang transparan mengenai biaya, paket perjalanan, serta

tata cara ibadah, sehingga calon jama'ah merasa lebih yakin dan tenang. Dalam hal ini, Harridhi Mukminin 'Azmi, Fadlilah, dan Safira Halum Turmudi menyampaikan informasi melalui wawancara yang dilakukan peneliti<sup>140</sup>:

Kami menggunakan sistem pendaftaran internal berbasis digital yang terintegrasi dengan SISKOHAT Kemenag. Semua data jemaah langsung disinkronkan secara otomatis agar validitas dan transparansi data terjaga. Kami menerapkan prinsip siapa cepat dia dapat. Namun, semua pendaftaran tetap harus melalui tahap verifikasi kelengkapan dokumen. Kami juga menjelaskan bahwa keberangkatan tetap bergantung pada kuota dan antrean nasional.

Pendaftaran dilakukan secara langsung oleh jemaah ke kantor PIHK atau melalui perwakilan resmi kami. Setelah data jemaah lengkap, kami input ke SISKOHAT untuk mendapatkan nomor porsi. Kami lakukan verifikasi manual dan sistem, lalu cocokkan dengan database SISKOHAT agar tidak ada duplikasi nomor porsi.

Prosesnya cukup mudah, saya datang ke kantor PIHK, isi formulir, dan serahkan dokumen. Setelah itu saya diberi bukti nomor porsi dari SISKOHAT.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel Bondowoso telah menerapkan strategi manajemen pelayanan yang sistematis dan terstruktur dalam penyelenggaraan ibadah haji khusus dan umroh. Dalam hal pendaftaran, perusahaan telah menggunakan sistem digital internal yang terintegrasi dengan SISKOHAT Kementerian Agama, sehingga proses input data jemaah dapat dilakukan secara

---

<sup>140</sup> Harridhi Mukminin 'Azmi, Fadlilah, dan Safira Halum Turmudi di wawancarai oleh Anisa Ahla. Bondowoso, Maret 2025

akurat dan transparan. Setelah jemaah mendapatkan nomor porsi, perusahaan secara aktif memberikan informasi lengkap mengenai total biaya perjalanan dan prosedur pelunasan BPIH melalui bank resmi.

Hal tersebut juga didukung dengan jawaban singkat yang di paparkan salah satu calon jemaah (Hari Haryanto)<sup>141</sup>:

Prosesnya cukup mudah, saya datang ke kantor PIHK, isi formulir, dan serahkan dokumen. Setelah itu saya diberi bukti nomor porsi dari SSKOHAT. Kemudian saya diberi rincian tertulis biaya BPIH Khusus, termasuk akomodasi, konsumsi, transportasi, dan lainnya. Sudah dijelaskan dengan transparan.

Dari hasil wawancara dengan Hari Haryanto, diperoleh kesimpulan bahwa proses pendaftaran di PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel berjalan mudah, terstruktur, dan transparan. Calon jemaah hanya perlu datang ke kantor, mengisi formulir, dan menyerahkan dokumen persyaratan. Setelah proses administrasi selesai, jemaah langsung memperoleh bukti nomor porsi resmi dari sistem SSKOHAT. Selain itu, perusahaan juga memberikan penjelasan yang jelas dan tertulis mengenai rincian biaya BPIH Khusus, mencakup seluruh komponen perjalanan seperti akomodasi, konsumsi, dan transportasi. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan bersifat informatif dan akuntabel, serta mampu membangun kepercayaan calon jemaah sejak awal proses pendaftaran.

---

<sup>141</sup> Hari Haryanto, di wawancarai oleh Anisa Ahla, Bondowoso, 21 Maret 2025

## **b. Pelayanan Pelunasan**

Setelah mendapatkan nomor porsi, jemaah wajib melunasi BPIH melalui bank penerima setoran BPIH yang ditunjuk oleh pemerintah. Proses pelunasan ini dikontrol ketat agar tidak terjadi penyelewengan dana.

Dalam hal ini, Harridhi Mukminin ‘Azmi dan Fadlilah menyampaikan informasi melalui wawancara yang dilakukan peneliti<sup>142</sup>:

Setelah mendapat nomor porsi, kami memberikan informasi kepada jemaah mengenai total biaya dan prosedur pelunasan ke bank penerima setoran BPIH yang telah ditunjuk. Kami juga membuat timeline dan mengingatkan jemaah secara berkala. Kami juga memonitor melalui sistem agar bisa segera menghubungi jemaah yang belum melunasi.

Kami mendampingi jemaah ke bank penerima setoran, memberikan slip pembayaran, serta memastikan bukti setor diunggah ke sistem.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan perusahaan dan staf pelayanan, dapat disimpulkan bahwa proses pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH) dilaksanakan secara sistematis dan proaktif. Setelah jemaah memperoleh nomor porsi, perusahaan memberikan informasi yang jelas dan lengkap mengenai total biaya serta prosedur pelunasan melalui bank penerima setoran BPIH yang telah ditunjuk oleh pemerintah.

---

<sup>142</sup> Harridhi Mukminin ‘Azmi dan Fadlilah di wawancarai oleh Anisa Ahla. Bondowoso, 14 Maret 2025

Untuk memastikan kelancaran proses, perusahaan menyusun timeline pelunasan dan secara berkala mengingatkan jemaah, baik secara langsung maupun melalui sistem pemantauan internal.<sup>143</sup> Pendekatan ini menunjukkan komitmen perusahaan dalam memberikan pendampingan intensif kepada jemaah, termasuk dengan mendampingi langsung ke bank, memberikan slip pembayaran, dan memastikan bukti setor diunggah ke sistem secara tepat waktu.

### c. Bimbingan Manasik Haji

Pemerintah menyediakan program bimbingan manasik haji untuk membekali jemaah dengan pengetahuan tentang tata cara dan hikmah ibadah haji. Kegiatan ini dilaksanakan oleh pembimbing bersertifikat sebelum keberangkatan.

Dalam hal ini, Harridhi Mukminin ‘Azmi dan Fadlilah menyampaikan informasi melalui wawancara yang dilakukan peneliti<sup>144</sup>:

Kami mengadakan manasik sebanyak minimal 10 kali sebelum keberangkatan. Materinya mencakup fiqih haji, teknis pelaksanaan, hingga kesehatan. Biasanya 4–6 kali di kantor PIHK dan aula hotel. Selebihnya dilaksanakan di tempat yang kondisional. Saat di Arab Saudi, kami juga memberikan bimbingan tambahan, terutama menjelang puncak haji.

Kami menyiapkan tempat, materi, daftar hadir, konsumsi, dan absensi. Kami juga bantu membagikan perlengkapan manasik seperti buku panduan dan seragam. Selain itu Kami

<sup>143</sup> Observasi di PT Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel Bondowoso, 25 November 2024

<sup>144</sup> Harridhi Mukminin ‘Azmi dan Fadlilah di wawancarai oleh Anisa Ahla. Bondowoso, 14 Maret 2025

buat jadwal jauh hari dan ingatkan melalui grup WhatsApp. Jemaah yang tidak hadir kami data dan beri opsi ikut manasik susulan.

Dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa penyelenggara haji melaksanakan bimbingan manasik haji secara teratur dan menyeluruh. Manasik dilakukan minimal 10 kali sebelum keberangkatan, dengan materi seperti fiqih haji, tata cara pelaksanaan, dan kesehatan. Sebanyak 4–6 kali dilakukan di kantor PIHK dan Aula Hotel, selebihnya kondisional. Bimbingan juga diberikan kembali saat di Arab Saudi, terutama menjelang puncak haji.

Hal tersebut juga didukung dengan jawaban singkat yang di paparkan salah satu calon jemaah (Hari Haryanto)<sup>145</sup>:

Ada beberapa kali manasik sebelum keberangkatan. Materinya sangat membantu, terutama soal rukun haji dan praktik di lapangan.

Pernyataan diatas menunjukkan bahwa penyelenggaraan manasik haji benar-benar dilakukan dengan baik oleh Perusahaan guna memberikan kepuasan kepada calon jemaah sehingga dapat meningkatkan minat calon jemaah yang lain untuk menjadi bagian dari Perusahaan dalam proses pemberangkatan haji dan umroh.

Penyelenggara menyiapkan tempat, konsumsi, perlengkapan manasik seperti buku panduan dan seragam, serta

---

<sup>145</sup> Hari Haryanto, di wawancarai oleh Anisa Ahla, Bondowoso, 21 Maret 2025

mencatat kehadiran jemaah. Jadwal manasik dibuat dari jauh hari dan jemaah diingatkan melalui grup WhatsApp. Bagi jemaah yang tidak hadir, disediakan jadwal manasik susulan. Hal ini menunjukkan bahwa penyelenggara berusaha memastikan semua jemaah siap dan memahami ibadah haji dengan baik.

Dalam pelaksanaan manasik, staf bertanggung jawab penuh atas penyediaan sarana dan prasarana, termasuk tempat, materi, daftar hadir, konsumsi, dan pembagian perlengkapan seperti buku panduan serta seragam. Hal ini mencerminkan komitmen pelayanan yang terorganisir dan menyeluruh dalam membimbing dan mempersiapkan jemaah menjelang keberangkatan.

#### **d. Pelayanan Kesehatan Jemaah Haji Khusus**

Layanan kesehatan bagi jemaah haji khusus mencakup seluruh tahapan perjalanan: sebelum keberangkatan, selama di Arab Saudi, dan kepulangan. Layanan ini meliputi pemeriksaan kesehatan, vaksinasi, rawat jalan dan inap, evakuasi medis, dan bahkan badal haji bagi jemaah yang sakit.

Selaras dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Harridhi Mukminin ‘Azmi dan Fadlilah tentang proses yang dilalui<sup>146</sup>:

Kami memberikan bimbingan kesehatan, cek medis menyeluruh, dan memastikan jemaah mendapatkan vaksin meningitis serta influenza sesuai standar WHO. Kami bekerja sama dengan puskesmas atau rumah sakit yang ditunjuk pemerintah untuk menjadwalkan vaksinasi, lalu mendata bukti vaksinasi ke dalam sistem.

---

<sup>146</sup> Fadlilah, di wawancarai oleh Anisa Ahla. Bondowoso, 14 Maret 2025

Kami koordinasi dengan puskesmas atau rumah sakit untuk vaksinasi dan pemeriksaan kesehatan. Kami juga bantu isi formulir kesehatan jemaah.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa penyelenggara haji melaksanakan pelayanan kesehatan jemaah dengan baik dan sesuai aturan. Mereka memberikan bimbingan kesehatan, pemeriksaan medis menyeluruh, serta memastikan jemaah mendapatkan vaksin meningitis dan influenza sesuai standar WHO.

Penyelenggara bekerja sama dengan puskesmas atau rumah sakit yang ditunjuk pemerintah untuk proses vaksinasi dan pemeriksaan. Mereka juga membantu jemaah dalam mengisi formulir kesehatan dan mendata hasil vaksinasi ke dalam sistem, sebagai bagian dari persiapan keberangkatan. Hal ini menunjukkan komitmen penyelenggara dalam menjaga kesehatan jemaah sebelum menjalankan ibadah haji.

**e. Pelayanan Transportasi, Akomodasi, dan Konsumsi Jemaah Haji Khusus**

Layanan ini meliputi penyediaan transportasi udara langsung atau satu kali transit, bus ber-AC selama di Arab Saudi, serta akomodasi di hotel bintang empat yang dekat dengan lokasi ibadah. Konsumsi diberikan dalam bentuk prasmanan dengan menu khas Indonesia.

Terkait dengan pelayanan transportasi, Harridhi Mukminin ‘Azmi, Fadlilah dan Bawon Jatmiko Saidjo menyampaikan informasi melalui wawancara yang dilakukan peneliti<sup>147</sup>:

Kami menggunakan penerbangan langsung atau maksimal satu kali transit. Di Arab Saudi, kami pakai bus ber-AC sesuai standar, dengan kapasitas 45–50 jemaah per bus. kami menyesuaikan dengan ketentuan PMA dan juga aturan Muassasah di Arab Saudi.

Kami urus tiket pesawat, bagikan jadwal keberangkatan, dan bantu penjemputan jemaah dari daerah asal ke bandara embarkasi.

Sesuai dengan yang dijanjikan di awal. Hotel dekat Masjidil Haram, bus nyaman, dan jadwalnya teratur.

Dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa penyelenggara haji telah memberikan layanan transportasi dan akomodasi yang sesuai standar. Penerbangan dilakukan langsung atau maksimal satu kali transit, dan di Arab Saudi jemaah menggunakan bus ber-AC yang nyaman sesuai ketentuan. Penyelenggara juga mengatur tiket, jadwal keberangkatan, serta penjemputan jemaah, dan menyediakan hotel yang dekat dengan Masjidil Haram, sesuai dengan kesepakatan awal.

Tak hanya itu, akomodasi juga merupakan hal penting yang perlu menjadi sorotan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan terbaik yang diberikan oleh Perusahaan kepada calon jama’ah. Dalam hal ini, Harridhi Mukminin ‘Azmi dan Fadlilah

---

<sup>147</sup> Harridhi Mukminin ‘Azmi, Fadlilah, dan Bawon Jatmiko Saidjo, di wawancarai oleh Anisa Ahla. Bondowoso, 22 Maret 2025

menyampaikan informasi melalui wawancara yang dilakukan peneliti<sup>148</sup>:

Hotel minimal bintang 4, maksimal 500-meter dari Masjidil Haram dan Masjid Nabawi. Kamar kami isi 2–4 orang, tergantung pilihan paket. Kami kontrak langsung dengan hotel-hotel yang sudah diverifikasi oleh Kemenag dan berlokasi strategis. Lokasi hotel juga kami publikasikan kepada jemaah sebelum berangkat.

Kami cek ulang daftar kamar dan pastikan sesuai dengan paket yang dipilih jemaah. Saat di hotel, kami bantu jemaah saat check-in dan pembagian kamar.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa penyelenggara haji menyediakan akomodasi sesuai standar, yaitu hotel minimal bintang 4 dan berlokasi maksimal 500-meter dari Masjidil Haram dan Masjid Nabawi. Penempatan kamar disesuaikan dengan pilihan paket jemaah. Selain itu, penyelenggara juga bekerja sama dengan hotel yang telah diverifikasi Kemenag, serta membantu proses check-in dan pembagian kamar saat jemaah tiba di hotel.

Selain itu, hal yang tak kalah penting dari pelayanan transportasi dan akomodasi ialah perihal konsumsi. Konsumsi merupakan bagian penting dalam pelayanan karena menyangkut kebutuhan pokok selama perjalanan dari pemberangkatan hingga pulang ke kediaman masing-masing jemaah. Dalam hal ini,

---

<sup>148</sup> Harridhi Mukminin ‘Azmi dan Fadlilah di wawancarai oleh Anisa Ahla. Bondowoso, 14 Maret 2025

Harridhi Mukminin ‘Azmi dan Fadlilah menyampaikan informasi melalui wawancara yang dilakukan peneliti<sup>149</sup>:

Makanan prasmanan dengan menu khas Indonesia tiga kali sehari di hotel. Saat di Arafah dan Mina, kami sediakan makanan box dan coffee shop mini. menu dirancang oleh koki Indonesia dan disesuaikan dengan rasa lokal agar jemaah tetap nyaman.

Kami catat keluhan dan koordinasi dengan dapur katering. Jika memungkinkan, kami bantu siapkan makanan alternatif yang lebih cocok.

Dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa penyelenggara haji memberikan layanan konsumsi tiga kali sehari dengan menu khas Indonesia, baik di hotel maupun selama di Arafah dan Mina. Makanan disiapkan oleh koki Indonesia dan disesuaikan dengan selera jemaah. Penyelenggara juga menampung keluhan terkait makanan dan berupaya menyediakan alternatif menu yang lebih sesuai bila diperlukan.

#### **f. Perlindungan Jemaah Haji dan Petugas Haji Khusus**

Jemaah memiliki hak atas perlindungan hukum, keamanan, kesehatan, dan keselamatan jiwa. Perlindungan ini diberikan melalui asuransi jiwa dan kesehatan, gelang identitas, kartu pengenalan, serta keberadaan petugas PIHK yang mendampingi jemaah. Sesuai dengan dengan hasil wawancara Harridhi

---

<sup>149</sup> Harridhi Mukminin ‘Azmi dan Fadlilah di wawancarai oleh Anisa Ahla. Bondowoso, 14 Maret 2025

Mukminin ‘Azmi, Fadlilah, Hari Haryanto, dan Bawon Jatmiko Saidjo bersama peneliti<sup>150</sup>:

Asuransi jiwa, kecelakaan, dan kesehatan kami berikan untuk semua jemaah dan petugas. Kami juga berikan gelang identitas dan kartu pengenalan resmi. Asuransi jiwa ditanggung pemerintah, sementara kesehatan dan kecelakaan ditanggung oleh PIHK. Semua polis kami serahkan sebelum keberangkatan.

Kami pastikan jemaah selalu memakai ID Card dan gelang identitas. Kami juga siaga 24 jam untuk menangani jemaah yang tersesat, sakit, atau butuh bantuan lainnya.

Petugas PIHK selalu mendampingi. Kami dijadwalkan dengan baik, tempat tinggal nyaman, dan makanan sesuai selera.

ada dokter dan perawat yang ikut rombongan. Juga ada petugas khusus yang bantu jemaah lansia.

Dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa penyelenggara haji khusus memberikan perlindungan menyeluruh kepada jemaah dan petugas, berupa asuransi jiwa, kecelakaan, dan kesehatan, serta gelang identitas dan kartu pengenalan resmi.

Penyelenggara juga siaga 24 jam untuk membantu jemaah yang mengalami kendala, seperti sakit, tersesat, atau butuh bantuan lainnya.

Dari sisi perlindungan, perusahaan memberikan jaminan asuransi jiwa, kecelakaan, dan kesehatan bagi seluruh jemaah dan petugas, serta membagikan gelang identitas dan kartu pengenalan

---

<sup>150</sup> Harridhi Mukminin ‘Azmi dan Fadlilah di wawancarai oleh Anisa Ahla. Bondowoso, 14 Maret 2025

resmi sebagai bagian dari standar keamanan dan identifikasi selama perjalanan.

**g. Pengawasan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus**

Pengawasan dilakukan oleh Kementerian Agama dan instansi terkait untuk menjamin bahwa PIHK menyelenggarakan program sesuai standar yang ditetapkan. Pengawasan meliputi aspek keberangkatan, pelaksanaan ibadah, layanan kesehatan, akomodasi, hingga kepulangan.

Dalam hal ini, Harridhi Mukminin ‘Azmi, Fadlilah, dan Bawon Jatmiko Saidjo menyampaikan informasi melalui wawancara yang dilakukan peneliti<sup>151</sup>:

Tim pengawas Kemenag rutin melakukan inspeksi ke kantor dan saat di Arab Saudi. Kami wajib memenuhi laporan dan menunjukkan semua bukti layanan.

Kami menyambut baik pengawasan, karena itu jadi bahan evaluasi untuk perbaikan layanan. Biasanya mereka cek langsung ke lokasi atau minta dokumen-dokumen pendukung.

Setelah pulang, saya diminta isi form evaluasi layanan oleh PIHK sebagai bahan laporan mereka ke Kemenag.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa penyelenggara haji khusus mendukung penuh pengawasan dari Kementerian Agama. Pengawasan dilakukan secara rutin baik di kantor maupun saat pelaksanaan di Arab Saudi. Penyelenggara menyediakan laporan dan bukti layanan, serta menjadikan

---

<sup>151</sup> Harridhi Mukminin ‘Azmi dan Fadlilah di wawancarai oleh Anisa Ahla. Bondowoso, 14 Maret 2025

pengawasan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

#### **h. Pelaporan**

Setiap PIHK wajib menyampaikan laporan operasional kepada Kementerian Agama dan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Laporan ini mencakup jadwal, data jemaah, kegiatan layanan, hingga data jemaah yang batal berangkat. Dalam hal ini, Harridhi Mukminin ‘Azmi dan Fadlilah menyampaikan informasi melalui wawancara yang dilakukan peneliti<sup>152</sup>:

Kami wajib lapor ke Kemenag tentang jadwal, nama jemaah dan petugas, biaya, dan jemaah yang batal. Laporan disusun maksimal 30 hari setelah wukuf.

Kami bantu kumpulkan data harian seperti jumlah jemaah, layanan konsumsi, absensi manasik, serta laporan insiden. Data ini kami serahkan ke pimpinan untuk disusun menjadi laporan akhir.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa penyelenggara haji khusus menyusun dan menyampaikan laporan kepada Kementerian Agama secara lengkap dan tepat waktu. Laporan mencakup jadwal, data jemaah dan petugas, biaya, hingga jemaah yang batal. Selain itu, data harian juga dikumpulkan secara rutin untuk disusun menjadi laporan akhir maksimal 30 hari setelah wukuf.

---

<sup>152</sup> Harridhi Mukminin ‘Azmi dan Fadlilah di wawancarai oleh Anisa Ahla. Bondowoso, 14 Maret 2025

Pelaporan yang wajib disampaikan dalam waktu maksimal 30 hari setelah wukuf merupakan bentuk pertanggungjawaban administratif PIHK kepada negara. Selain sebagai bentuk evaluasi, laporan ini juga menjadi dasar untuk perbaikan kebijakan dan akreditasi PIHK di masa mendatang.

## **2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Melaksanakan Pelayanan Ibadah Haji dan Umroh di PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel Bondowoso**

Dalam dunia pelayanan ibadah haji dan umrah, keberhasilan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan menyusun paket perjalanan yang menarik, tetapi juga oleh sejauh mana penyelenggara dapat menghadapi berbagai faktor pendukung dan penghambat yang ada. Bagi PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel Bondowoso, perjalanan sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) sejak 2014 dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) sejak 2020 merupakan bukti konsistensi dalam menghadirkan layanan yang amanah dan profesional. Namun, dalam prosesnya, perusahaan ini juga menghadapi beragam dinamika yang menarik untuk disoroti.

### **a. Faktor Pendukung**

#### **1) Sumber daya manusia (SDM)**

Salah satu kekuatan utama yang menjadi pendukung keberhasilan Al Fatah Tour & Travel adalah tingkat kepercayaan masyarakat yang tinggi. Hal ini dibuktikan dengan

wawancara peneliti dengan Harridhi Mukminin ‘Azmi, Fadlilah, dan Hari Haryanto<sup>153</sup>:

Kemudahan dalam proses pendaftaran, fasilitas yang lengkap, serta adanya pendampingan dari tim yang berpengalaman.

Saya melihat biro ini menawarkan pelayanan yang lebih profesional, fasilitas yang lebih baik, serta harga yang kompetitif dibandingkan biro yang saya gunakan sebelumnya.

kemudahan dalam sistem pembayaran, fasilitas yang memadai, serta pendampingan yang baik sebelum dan selama perjalanan.

Hasil wawancara tersebut membuktikan bahwa segala pelayanan yang ditawarkan kepada calon jama’ah cukup baik sehingga membuat tingkat kepercayaan masyarakat cukup tinggi terhadap Perusahaan. Reputasi yang dibangun selama bertahun-tahun dengan pelayanan yang jujur, transparan, dan penuh empati menjadikan nama Al Fatah Tour & Travel identik dengan ketenangan dan kepastian dalam beribadah.

Selain itu, didukung oleh SDM yang kompeten dan berpengalaman, tim manajemen serta para pembimbing ibadah memiliki pemahaman mendalam tentang tata cara haji dan umrah sesuai tuntunan syariah. Kualitas inilah yang memberi rasa nyaman bagi jama’ah, karena merasa selalu didampingi secara spiritual maupun logistik selama perjalanan. Mendukung

---

<sup>153</sup> Harridhi Mukminin ‘Azmi, Fadlilah, dan Hari Haryanto, di wawancarai oleh Anisa Ahla, Bondowoso, 21 Maret 2025

statement tersebut, berikut hasil wawancara antara peneliti dengan Harridhi Mukminin ‘Azmi, Fadlilah, dan Bawon Jatmiko Saidjo<sup>154</sup>:

Staf yang kompeten, ramah, dan terlatih dalam pelayanan ibadah sangat membantu dalam memberikan pengalaman terbaik bagi jamaah. Kami juga rutin mengadakan pelatihan internal.

Kami selalu siap membantu jamaah sejak pendaftaran hingga kepulangan. Kami juga memberikan pendampingan intensif selama perjalanan, mulai dari manasik, keberangkatan, hingga pelaksanaan ibadah di Tanah Suci.

Manajemen perjalanan yang baik, jadwal yang jelas, serta bimbingan ibadah yang memadai agar jamaah bisa menjalankan ibadah dengan nyaman dan khusyuk.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan yang di berikan oleh Perusahaan sangat baik. Hal ini dikarenakan SDM yang dimiliki oleh Perusahaan sangat kompeten dan berpengalaman dalam bidangnya.

## 2) Teknologi informasi

Tak kalah penting, penggunaan teknologi informasi juga menjadi faktor pendorong yang signifikan. Sistem digitalisasi dalam pendaftaran, pelacakan dokumen, hingga penyediaan informasi melalui platform online sangat membantu mempercepat pelayanan dan mengurangi potensi

---

<sup>154</sup> Harridhi Mukminin ‘Azmi, Fadlilah, dan Bawon Jatmiko Saidjo, di wawancarai oleh Anisa Ahla. Bondowoso, 22 Maret 2025

miskomunikasi. Teknologi juga memperluas jangkauan promosi dan edukasi perusahaan kepada masyarakat luas, termasuk generasi muda yang mulai menunjukkan minat pada ibadah umrah sejak dini. Selaras dengan statement yang di kemukakan oleh Fadlilah dan Safira Halum Turmudi<sup>155</sup>:

Faktor utama meliputi sistem pelayanan yang profesional, kerja sama dengan maskapai dan hotel yang berkualitas, serta penggunaan teknologi untuk mempermudah pendaftaran dan informasi bagi jamaah

Teknologi sangat membantu, mulai dari pendaftaran online, pengelolaan dokumen, hingga komunikasi dengan jamaah melalui WhatsApp atau aplikasi khusus yang kami gunakan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat dikatakan bahwa adanya teknologi dapat mempermudah dan memperlancar pelayanan administrasi, promosi, dan edukasi serta mengurangi potensi miskomunikasi.

### **3) Jaringan kerja sama**

Kemitraan yang kuat dengan berbagai pihak seperti maskapai penerbangan, hotel di tanah suci, serta biro transportasi lokal di Arab Saudi menjadi faktor strategis yang mendukung kelancaran operasional. Hubungan yang baik ini memungkinkan PT. Al Fatah untuk menawarkan pelayanan yang terkoordinasi dan efisien.

---

<sup>155</sup> Fadlilah, dan Safira Halum Turmudi, di wawancarai oleh Anisa Ahla, Bondowoso, Maret 2025

## **b. Faktor Penghambat**

### **1) Kebijakan dan Regulasi**

Namun demikian, di balik semua keberhasilan, terdapat pula sejumlah tantangan yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan ibadah. Salah satu yang paling menonjol adalah kebijakan dan regulasi yang kerap berubah, baik dari pemerintah Indonesia maupun Arab Saudi. Perubahan ini kadang datang tiba-tiba, seperti kuota terbatas, syarat visa, atau pembaruan sistem perizinan, yang menuntut perusahaan untuk selalu adaptif dan cepat merespons. Dalam hal ini, Harridhi Mukminin ‘Azmi dan Fadlilah memperkuat pernyataan yang telah disebutkan:<sup>156</sup>

Beberapa kendala yang sering muncul adalah keterbatasan kuota haji, perubahan regulasi dari pemerintah Arab Saudi, serta fluktuasi harga tiket dan akomodasi.

Beberapa kendala yang sering terjadi adalah keterlambatan dokumen dari jamaah, perubahan jadwal keberangkatan oleh maskapai, serta kendala komunikasi dengan jamaah yang kurang memahami prosedur perjalanan. Karena itu, Kami selalu memberikan penjelasan yang jelas dan rinci, baik melalui brosur, pertemuan manasik, maupun konsultasi langsung agar jamaah lebih siap dalam perjalanan ibadah mereka.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti Bersama pimpinan dan staf, didapatkan sebuah Kesimpulan bahwa kendala yang

---

<sup>156</sup> Harridhi Mukminin ‘Azmi dan Fadlilah, di wawancarai oleh Anisa Ahla. Bondowoso, 14 Maret 2025

seringkali terjadi terdapat pada regulasi pemerintah yang terkadang berubah-ubah dan terjadi tiba-tiba.

## 2) Fluktuasi Harga

### a. Pengertian Fluktuasi Harga

Fluktuasi harga adalah perubahan harga secara dinamis dalam rentang waktu tertentu, baik mengalami kenaikan maupun penurunan. Dalam konteks penyelenggaraan ibadah umroh, fluktuasi harga sangat berpengaruh terhadap stabilitas harga paket yang ditawarkan oleh biro perjalanan. Perubahan harga ini tidak hanya memengaruhi biaya operasional perusahaan, tetapi juga berpotensi menimbulkan ketidakpastian dan kebingungan di kalangan calon jamaah. Merespon hal ini, Harridhi Mukminin 'Azmi, Fadlilah, Hari Haryanto, dan Safira Halum Turmudi mengatakan:<sup>157</sup>

Biaya perjalanan yang terus naik menjadi tantangan bagi calon jamaah. Untuk mengatasinya, kami menyediakan program cicilan dan tabungan umroh agar lebih terjangkau.

Kami selalu menjalin komunikasi dengan mitra penerbangan dan hotel agar mendapatkan harga terbaik dan menyesuaikan paket perjalanan tanpa mengurangi kualitas layanan.

Sejauh ini, kendala utama saya adalah kesiapan dokumen perjalanan dan biaya, tetapi dengan adanya sistem tabungan umroh, saya merasa lebih terbantu.

---

<sup>157</sup> Harridhi Mukminin 'Azmi, Fadlilah, dan Hari Haryanto, di wawancarai oleh Anisa Ahla, Bondowoso Maret 2025

Faktor biaya, kesiapan mental, serta mencari biro perjalanan yang benar-benar terpercaya dan sesuai dengan kebutuhan saya.

Hasil wawancara diatas menjadi bukti bahwa perubahan harga juga dapat menjadi salah satu faktor penghambat pelayanan secara efektif dan efisien.

#### **b. Penyebab Fluktuasi Harga dalam Layanan Umroh**

Fluktuasi harga dalam layanan umroh merupakan salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh penyelenggara perjalanan ibadah, karena memengaruhi stabilitas biaya paket dan persepsi calon jama'ah terhadap nilai ekonomis dari layanan yang ditawarkan. Dua komponen utama yang sangat memengaruhi fluktuasi harga adalah biaya transportasi udara dan akomodasi di Tanah Suci.<sup>158</sup>

#### **3) Kondisi Geografis**

Tak hanya itu, kondisi geografis Bondowoso yang bukan merupakan kota besar juga menjadi tantangan tersendiri. Akses transportasi menuju embarkasi terdekat kadang memerlukan biaya dan waktu tambahan, yang bisa menjadi pertimbangan bagi calon jama'ah, terutama yang berusia lanjut. Hal ini dibuktikan dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti

---

<sup>158</sup> Harridhi Mukminin 'Azmi, di wawancarai oleh Anisa Ahla, Bondowoso 14 Maret 2025

bahwa letak kota Bondowoso berada di tempat yang lumayan jauh dari embarkasi.<sup>159</sup>

#### **4) Kurangnya Literasi Digital**

Tantangan lain yang cukup serius adalah tingkat literasi digital sebagian masyarakat yang masih rendah. Meskipun perusahaan telah melakukan digitalisasi layanan, sebagian calon jama'ah yang sudah lanjut usia atau belum terbiasa dengan teknologi modern cenderung lebih nyaman dengan sistem manual. Ini memerlukan pendekatan layanan ganda digital dan konvensional yang tentu menambah kompleksitas operasional.

Menghadapi dinamika ini, PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel terus berbenah dan berinovasi.<sup>160</sup> Dengan menyeimbangkan kekuatan internal, menjalin kolaborasi strategis, serta menghadirkan pendekatan pelayanan yang personal dan adaptif, perusahaan ini tetap menjadi pilihan utama bagi masyarakat Bondowoso yang ingin menunaikan ibadah haji dan umrah dengan tenang dan penuh keberkahan. Keberhasilan bukan tentang bebas hambatan, tetapi tentang bagaimana mampu melewati hambatan dengan solusi dan semangat pelayanan yang tulus.

---

<sup>159</sup> Observasi oleh peneliti, Bondowoso 25 November 2024

<sup>160</sup> Harridhi Mukminin 'Azmi, di wawancarai oleh Anisa Ahla. Bondowoso, 14 Maret 2025

## C. Pembahasan Temuan

### 1. Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh dalam Meningkatkan Minat Calon Jama'ah di PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel Bondowoso

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap dan menganalisis strategi manajemen pelayanan haji dan umroh dalam meningkatkan minat calon jamaah di PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel Bondowoso. Berdasarkan temuan lapangan melalui wawancara dengan pimpinan, staf, dan calon jamaah, strategi yang diterapkan perusahaan menunjukkan penerapan prinsip manajemen pelayanan jasa berbasis pelanggan (*customer-centric*) dan pelayanan holistik yang meliputi aspek teknis, edukatif, serta emosional.

#### a. Pelayanan Pendaftaran

Pendaftaran merupakan tahapan awal yang krusial dalam manajemen pelayanan ibadah haji, karena menjadi titik awal dari seluruh proses administratif dan operasional keberangkatan jamaah. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel Bondowoso telah menerapkan sistem pendaftaran yang terstruktur, digital, dan terintegrasi langsung dengan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) milik Kementerian Agama. Langkah ini tidak hanya menjamin keakuratan dan validitas data jamaah, tetapi juga

mencerminkan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam layanan publik berbasis keagamaan.

Penerapan prinsip *customer-centric service* oleh perusahaan menunjukkan bahwa fokus utama pelayanan bukan sekadar pemenuhan prosedur administratif, melainkan pemenuhan kebutuhan dan kenyamanan jamaah. Strategi ini sangat relevan dengan paradigma manajemen modern dalam pelayanan publik, yang mengedepankan partisipasi aktif dan kejelasan informasi sejak awal proses pendaftaran hingga keberangkatan.<sup>161</sup> Jamaah diberi penjelasan rinci mengenai biaya, paket layanan, serta alur ibadah, yang membantu mereka merasa lebih siap dan percaya terhadap penyelenggara.

Hasil wawancara dengan pimpinan dan staf menunjukkan bahwa verifikasi dokumen dilakukan secara berlapis – baik manual maupun digital untuk memastikan tidak terjadi duplikasi data. Sistem pendaftaran internal milik perusahaan juga disesuaikan dengan ketentuan antrean nasional berbasis kuota, sebagaimana yang diamanatkan dalam Pasal 17 Undang-Undang No. 8 Tahun 2019, yang mewajibkan keterbukaan akses dan keadilan dalam penempatan jamaah pada daftar tunggu nasional.<sup>162</sup>

---

<sup>161</sup> Sari, S. F., Sulfaunsilah, & Hasanah, H. *Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Minat Masyarakat Terhadap Produk Tabungan Di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Jember*, 2025, hal. 185–187.

<sup>162</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Pasal 17.

Temuan ini didukung pula oleh testimoni langsung dari jamaah, yang menyebutkan bahwa proses pendaftaran berlangsung mudah, cepat, dan transparan. Mereka menerima informasi biaya BPIH khusus secara tertulis dan terperinci, termasuk rincian layanan seperti akomodasi, konsumsi, dan transportasi. Hal ini menunjukkan bahwa penyelenggara tidak hanya memberikan pelayanan administratif, tetapi juga membangun hubungan berbasis kepercayaan (*trust-building*) dengan calon jamaah melalui keterbukaan informasi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel telah menjalankan tahapan pendaftaran sesuai dengan prinsip *good governance* dalam layanan publik, yakni transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan keadilan.

#### **b. Pelayanan Pelunasan**

Pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH) merupakan tahapan penting setelah jamaah mendapatkan nomor porsi. PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel Bondowoso menjalankan proses ini secara tertib dan terorganisir. Setelah nomor porsi keluar, perusahaan langsung memberikan informasi lengkap kepada jamaah tentang jumlah biaya dan tata cara pelunasan melalui bank resmi yang telah ditunjuk pemerintah.

Untuk memastikan semua jamaah melakukan pelunasan tepat waktu, perusahaan membuat jadwal pelunasan dan terus

mengingatkan jemaah secara berkala. Selain itu, staf perusahaan juga mendampingi jemaah ke bank, memberikan slip pembayaran, serta memastikan bukti pelunasan diunggah ke sistem secara benar.

Langkah-langkah ini menunjukkan bahwa perusahaan menjalankan pelayanan yang bertanggung jawab dan transparan. Pelunasan melalui bank resmi juga sesuai dengan aturan dalam Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 2019, yang mewajibkan pembayaran dilakukan melalui bank yang ditetapkan pemerintah agar dana aman dan tidak disalahgunakan.<sup>163</sup>

Pelayanan pelunasan yang disediakan PT. Al Fatah Tour & Travel tidak hanya mengikuti prosedur, tetapi juga memberikan kemudahan bagi jemaah. Pendampingan langsung yang diberikan menunjukkan bahwa perusahaan peduli dan ingin memastikan setiap jemaah memahami prosesnya dengan baik. Pelayanan seperti ini mencerminkan manajemen yang baik dan membantu membangun kepercayaan jemaah terhadap penyelenggara haji khusus.

### **c. Bimbingan Manasik Haji**

Bimbingan manasik haji merupakan bagian penting dari persiapan jemaah sebelum keberangkatan ke Tanah Suci. PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel Bondowoso menyelenggarakan kegiatan manasik sebanyak 4 hingga 6 kali, dengan materi yang

---

<sup>163</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Pasal 18 ayat (1).

mencakup fiqih haji, teknis pelaksanaan ibadah, serta aspek kesehatan. Kegiatan ini dilaksanakan secara langsung di kantor PIHK atau aula hotel, dan dilanjutkan dengan bimbingan tambahan di Arab Saudi, khususnya menjelang puncak ibadah haji.

Dari hasil wawancara, diketahui bahwa perusahaan tidak hanya menyediakan materi dan tempat, tetapi juga mengelola absensi, konsumsi, dan perlengkapan seperti buku panduan serta seragam. Untuk memastikan seluruh jemaah mendapat pembekalan yang cukup, pihak penyelenggara membuat jadwal manasik sejak awal dan memberikan pengingat melalui grup WhatsApp. Jika ada jemaah yang berhalangan hadir, perusahaan menyediakan sesi manasik susulan. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan memiliki perhatian besar terhadap kesiapan spiritual dan teknis jemaah dalam menjalankan ibadah haji.

Pelaksanaan manasik oleh PT. Al Fatah Tour & Travel mencerminkan komitmen terhadap pelayanan yang edukatif dan terorganisir. Upaya ini sejalan dengan Pasal 21 ayat (1) UU No. 8 Tahun 2019, yang menyatakan bahwa bimbingan manasik merupakan tanggung jawab pemerintah dan penyelenggara, sebagai bagian dari layanan penyelenggaraan haji yang utuh dan berorientasi pada pembinaan jemaah.<sup>164</sup>

---

<sup>164</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Pasal 21 ayat (1).

Dengan pendekatan ini, perusahaan tidak hanya menjalankan kewajiban administratif, tetapi juga memberikan pengalaman pembelajaran yang menyeluruh. Hal ini sangat penting untuk membantu jemaah memahami makna ibadah haji, sehingga mereka dapat menjalankannya dengan khushyuk, tertib, dan sesuai syariat.

#### **d. Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji Khusus**

Pelayanan kesehatan merupakan bagian penting dalam penyelenggaraan haji khusus, karena menyangkut kesiapan fisik jemaah dalam menjalankan seluruh rangkaian ibadah. PT. Farooq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel menunjukkan komitmen tinggi dalam aspek ini dengan menyediakan bimbingan kesehatan, pemeriksaan medis menyeluruh, dan fasilitasi vaksinasi sesuai standar WHO, seperti vaksin meningitis dan influenza.

Penyelenggara bekerja sama dengan fasilitas kesehatan pemerintah untuk menjadwalkan pemeriksaan dan vaksinasi, serta membantu jemaah dalam pengisian formulir dan pelaporan data ke sistem. Hal ini mencerminkan kepatuhan terhadap regulasi dan standar pelayanan yang ditetapkan dalam PMA No. 22 Tahun 2011 dan Pasal 77 UU No. 8 Tahun 2019, yang menegaskan pentingnya perlindungan kesehatan jemaah sebelum, selama, dan sesudah pelaksanaan ibadah haji.<sup>165</sup>

---

<sup>165</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Pasal 77; Peraturan Menteri Agama No. 22 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.

#### **e. Pelayanan Transportasi, Akomodasi, dan Konsumsi Jamaah Haji Khusus**

Pelayanan transportasi, akomodasi, dan konsumsi merupakan komponen vital dalam menjamin kenyamanan dan kelancaran ibadah jemaah haji khusus. PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel telah melaksanakan pelayanan ini sesuai dengan ketentuan yang berlaku, seperti menggunakan penerbangan langsung atau maksimal satu kali transit serta menyediakan bus ber-AC selama di Arab Saudi yang memenuhi standar kenyamanan dan keselamatan.

Akomodasi juga ditangani dengan baik melalui penyediaan hotel minimal bintang empat yang berjarak maksimal 500-meter dari Masjidil Haram dan Masjid Nabawi. Penempatan kamar dan proses check-in dibantu langsung oleh penyelenggara, menunjukkan perhatian terhadap kenyamanan dan kepraktisan jemaah. Sementara itu, konsumsi disajikan tiga kali sehari dalam bentuk prasmanan dengan menu khas Indonesia, serta disesuaikan dengan selera lokal agar tetap nyaman di lidah jemaah.

Pelayanan ini sejalan dengan ketentuan dalam PMA No. 22 Tahun 2011 dan Pasal 78–79 UU No. 8 Tahun 2019, yang menekankan pentingnya penyediaan sarana transportasi,

akomodasi, dan konsumsi yang layak, aman, serta sesuai dengan kebutuhan kultural dan kesehatan jemaah.<sup>166</sup>

#### **f. Perlindungan Jemaah Haji dan Petugas Haji Khusus**

Perlindungan terhadap jemaah dan petugas haji khusus merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan ibadah haji. PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel telah menunjukkan komitmen dalam aspek ini dengan menyediakan asuransi jiwa, kecelakaan, dan kesehatan bagi seluruh jemaah dan petugas. Selain itu, gelang identitas dan kartu pengenalan resmi juga diberikan sebagai bentuk identifikasi dan upaya pencegahan jika terjadi situasi darurat. Penyelenggara juga menyediakan layanan siaga 24 jam untuk menangani berbagai permasalahan yang mungkin dihadapi jemaah, seperti tersesat atau kondisi kesehatan mendadak. Hal ini mencerminkan pendekatan yang humanistik dan tanggap terhadap kebutuhan jemaah selama proses ibadah.

Pelaksanaan perlindungan ini telah sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 80 dan 81 UU No. 8 Tahun 2019, serta diperkuat oleh PMA No. 23 Tahun 2016 tentang pengelolaan risiko dan perlindungan jemaah, yang menekankan pentingnya keselamatan, keamanan, dan kenyamanan jemaah secara menyeluruh.<sup>167</sup>

---

<sup>166</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Pasal 78–79; Peraturan Menteri Agama No. 22 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.

<sup>167</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Pasal 80–81; Peraturan Menteri Agama Nomor 23 Tahun 2016 tentang Pengelolaan Risiko dan Perlindungan Jemaah Haji.

Dalam konteks manajemen pelayanan, perlindungan jemaah ini juga mencerminkan penerapan prinsip manajemen risiko proaktif, di mana organisasi mengambil langkah-langkah preventif dan responsif untuk mengurangi potensi gangguan atau krisis selama pelaksanaan layanan.<sup>168</sup>

#### **g. Pengawasan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus**

Pengawasan terhadap penyelenggaraan ibadah haji khusus merupakan elemen penting dalam menjaga kualitas dan akuntabilitas layanan yang diberikan oleh PIHK. Berdasarkan hasil wawancara, PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel menunjukkan komitmen untuk memenuhi standar pengawasan yang ditetapkan oleh Kementerian Agama. Pengawasan dilakukan secara berkala, baik di Indonesia maupun saat pelaksanaan haji di Arab Saudi.

Penyelenggara secara aktif menyediakan dokumen dan bukti layanan, serta menjadikan pengawasan sebagai sarana evaluasi untuk perbaikan berkelanjutan. Hal ini sejalan dengan semangat transparansi dan perlindungan konsumen, sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 83 UU No. 8 Tahun 2019 dan PMA No. 11 Tahun 2017, yang mengatur bahwa pengawasan bersifat menyeluruh dan melibatkan tiga wilayah kerja di Arab Saudi.<sup>169</sup>

<sup>168</sup> Widodo, J. *Manajemen Risiko dalam Pelayanan Publik*. (Jakarta: Rajawali Pers), 2015.

<sup>169</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Pasal 83; Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 11 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.

#### **h. Pelaporan**

Pelaporan merupakan kewajiban administratif yang harus dipenuhi oleh Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) sebagai bentuk akuntabilitas kepada negara. Berdasarkan hasil wawancara, PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel menunjukkan kepatuhan dalam menyusun dan menyampaikan laporan operasional secara lengkap dan tepat waktu kepada Kementerian Agama, termasuk data jemaah, jadwal keberangkatan, biaya, dan laporan jemaah yang batal berangkat.

Data harian yang dikumpulkan selama pelaksanaan, seperti absensi manasik, konsumsi, hingga laporan insiden, menjadi bahan utama dalam penyusunan laporan akhir. Kewajiban pelaporan maksimal 30 hari setelah wukuf telah diatur dalam PMA No. 8 Tahun 2018 Pasal 36 dan ditegaskan pula dalam UU No. 8 Tahun 2019 Pasal 89, yang menekankan pelaporan sebagai bagian dari proses evaluasi dan dasar perbaikan kebijakan serta akreditasi PIHK.<sup>170</sup>

Hasil penelitian menunjukkan bahwa minat calon jama'ah terhadap layanan haji dan umroh dari PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel Bondowoso merupakan hasil dari interaksi multidimensional antara faktor psikologis, sosial, dan lingkungan.

Temuan ini sejalan dengan teori perilaku konsumen dalam jasa

---

<sup>170</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Pasal 89; Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Haji Khusus, Pasal 36.

keagamaan, yang menyatakan bahwa minat tidak terbentuk secara instan, melainkan melalui proses pengamatan, pengalaman, dan pengaruh lingkungan sekitar<sup>1</sup>.

## **2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Melaksanakan Pelayanan Ibadah Haji Dan Umroh di PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel Bondowoso**

Keberhasilan strategi manajemen pelayanan haji dan umroh di PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel tidak dapat dilepaskan dari peran sejumlah faktor pendukung yang saling memperkuat dan berkontribusi dalam menciptakan layanan berkualitas.

### **a. Faktor Pendukung**

Berdasarkan data lapangan yang diperoleh melalui wawancara dengan pimpinan, staf pelayanan, dan calon jamaah, setidaknya terdapat tiga faktor utama yang menjadi pilar penopang keberhasilan tersebut, yaitu: Sumber Daya Manusia (SDM), teknologi informasi, dan jaringan kerja sama strategis.

#### **1) Sumber Daya Manusia (SDM)**

SDM yang dimiliki oleh PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel menjadi faktor dominan yang memperkuat kepercayaan masyarakat. Testimoni dari jamaah menunjukkan bahwa staf perusahaan memiliki kompetensi yang tinggi dalam memberikan pelayanan yang profesional, empatik, dan penuh tanggung jawab. Pelayanan yang diberikan tidak hanya terbatas

pada aspek administratif, tetapi juga menyentuh aspek spiritual dan emosional jamaah, mulai dari tahap pendaftaran hingga kepulangan dari Tanah Suci.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa perusahaan menempatkan pendampingan intensif, manajemen perjalanan yang terencana, dan bimbingan ibadah yang konsisten sebagai inti dari strategi pelayanannya. Hal ini selaras dengan teori manajemen sumber daya manusia yang menekankan pentingnya kompetensi, pelatihan berkelanjutan, dan pelayanan berbasis empati dalam industri jasa berbasis keagamaan.<sup>171</sup> Keberadaan tim pembimbing ibadah yang memahami fiqh haji secara mendalam juga memberikan rasa aman dan nyaman kepada jamaah, karena mereka merasa selalu didampingi secara spiritual.

## 2) Teknologi Informasi

Penggunaan teknologi informasi yang optimal menjadi elemen penting dalam mempercepat, menyederhanakan, dan mengefisienkan proses pelayanan. Sistem digital internal yang digunakan oleh perusahaan mencakup berbagai aspek penting, mulai dari pendaftaran online, pengelolaan dokumen jamaah, hingga komunikasi melalui WhatsApp atau aplikasi khusus.

---

<sup>171</sup> Simamora, Bilson. *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Jasa*. (Jakarta: Gramedia), 2006.

Teknologi juga memainkan peran signifikan dalam memperluas jangkauan promosi dan edukasi kepada calon jamaah. Melalui media sosial dan platform digital, perusahaan dapat menyampaikan informasi, menjawab pertanyaan, serta memberikan edukasi manasik secara lebih fleksibel dan tepat sasaran. Hal ini sangat relevan dengan karakteristik generasi muda yang lebih responsif terhadap pendekatan digital.<sup>172</sup>

### 3) Jaringan Kerja Sama

Faktor pendukung lainnya yang tak kalah penting adalah keberadaan jaringan kerja sama strategis dengan mitra eksternal. Hubungan yang erat dengan maskapai penerbangan, hotel di Tanah Suci, dan penyedia transportasi lokal memungkinkan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang terkoordinasi, efisien, dan terstandar.<sup>173</sup>

Kerja sama ini memungkinkan PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel untuk mengamankan kuota, menjamin kualitas fasilitas, dan mengatur logistik perjalanan secara profesional. Dengan memiliki mitra yang terpercaya, perusahaan dapat meminimalkan risiko ketidaksesuaian layanan di lapangan, sekaligus memastikan kepuasan jamaah dari berbagai lapisan masyarakat.

---

<sup>172</sup> Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. (Jakarta: Salemba Empat), 2001.

<sup>173</sup> Payne, Adrian. *The Essence of Services Marketing*. (New York: Prentice Hall), 1993.

Jaringan ini juga mencerminkan penerapan strategi kolaboratif dalam manajemen operasional, yang menjadi bagian penting dalam meningkatkan nilai layanan dan daya saing perusahaan di tengah persaingan biro perjalanan yang ketat.

#### **b. Faktor Penghambat**

Meskipun PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel telah menunjukkan performa manajemen pelayanan yang prima, realitas lapangan menunjukkan adanya sejumlah faktor penghambat yang masih perlu dikelola secara adaptif dan strategis. Faktor-faktor ini bukan semata berasal dari dalam perusahaan, tetapi lebih banyak berkaitan dengan lingkungan eksternal, seperti regulasi, kondisi geografis, dan karakteristik calon jamaah. Berikut adalah interpretasi atas kendala-kendala tersebut berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan.

##### **1) Kebijakan dan Regulasi yang Berubah-ubah**

Salah satu tantangan paling signifikan yang dihadapi perusahaan adalah perubahan regulasi dan kebijakan dari pemerintah Indonesia maupun pemerintah Arab Saudi. Perubahan ini bisa terjadi secara mendadak, baik terkait kuota jamaah, syarat visa, maupun sistem perizinan.<sup>174</sup>

---

<sup>174</sup> Kementerian Agama RI. *Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah*. (Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah), 2023; serta Arab News. "Saudi Arabia Updates Hajj Visa and Health Requirements", 2022. Diakses dari <https://www.arabnews.com> pada Mei 2025.

Hasil wawancara dengan pimpinan dan staf pelayanan menunjukkan bahwa ketidakterdugaan regulatif ini menuntut perusahaan untuk selalu siaga, fleksibel, dan komunikatif. Prosedur internal pun harus bisa disesuaikan dalam waktu singkat agar pelayanan tetap berjalan tanpa mengorbankan kualitas.

## **2) Fluktuasi Harga dan Biaya**

Ketidakstabilan harga tiket pesawat dan akomodasi juga menjadi faktor penghambat lain. Fluktuasi ini berdampak langsung pada penyusunan harga paket dan persepsi calon jamaah terhadap nilai ekonomis pelayanan.<sup>175</sup>

Meski demikian, perusahaan telah menyiapkan strategi mitigasi risiko harga dengan menjalin kerja sama jangka panjang bersama maskapai dan hotel mitra, serta menyesuaikan paket tanpa menurunkan kualitas layanan. Adanya program tabungan umroh menjadi solusi kreatif yang mempermudah jamaah dalam menyiapkan biaya secara bertahap.

## **3) Akses Geografis Wilayah Bondowoso**

Bondowoso bukanlah kota besar dengan akses langsung ke bandara embarkasi. Oleh karena itu, jarak dan biaya tambahan untuk mencapai lokasi keberangkatan menjadi tantangan tersendiri, terutama bagi jamaah lanjut usia.

---

<sup>175</sup> Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. *Manajemen Pemasaran*. (Jakarta: Erlangga), 2009.

Namun demikian, perusahaan telah menunjukkan upaya mitigasi melalui rencana darurat logistik seperti layanan antar-jemput, penjadwalan yang rapi, dan pendampingan yang menyeluruh selama perjalanan. Ini menunjukkan bahwa manajemen memahami pentingnya perencanaan kontinjensi sebagai bentuk tanggung jawab terhadap keterbatasan geografis calon jamaah.<sup>176</sup>

#### 4) Kurangnya Literasi Digital

Meskipun digitalisasi pelayanan telah diterapkan, tingkat literasi digital yang rendah, khususnya pada jamaah lansia, menimbulkan kendala dalam penggunaan sistem online. Untuk mengatasi hal ini, perusahaan menerapkan layanan hybrid: mengombinasikan digitalisasi dengan pendekatan manual atau tatap muka. Ini memperlihatkan strategi inovasi inklusif, yakni penyesuaian teknologi tanpa mengabaikan keterjangkauan layanan oleh semua kalangan masyarakat.<sup>177</sup>

---

<sup>176</sup> Rushton, Alan et al. *Logistics and Distribution Management*. (London: Kogan Page), 2010.

<sup>177</sup> Tjiptono, Fandy. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. (Yogyakarta: Andi), 2006.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil temuan lapangan dan analisis mendalam, Berdasarkan hasil analisis data yang disajikan pada Bab IV, dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan haji dan umroh di PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel Bondowoso dilakukan secara terstruktur, profesional, dan berorientasi pada kepuasan jamaah. Strategi yang diterapkan mencerminkan pendekatan *customer-centric*, dengan memberikan layanan yang mencakup aspek administratif, teknis, edukatif, spiritual, hingga emosional. Setiap tahapan pelayanan, mulai dari pendaftaran hingga keberangkatan, telah dirancang untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, serta rasa aman bagi para jamaah. Sedangkan minat calon jamaah untuk memilih layanan haji dan umroh dipengaruhi oleh beberapa faktor penting. Pengalaman pribadi yang menyenangkan, dukungan dari keluarga dan teman, nilai-nilai pribadi yang kuat terhadap ibadah, serta kemudahan memperoleh informasi menjadi kunci utama. Semakin positif pengalaman dan lingkungan yang mendukung, serta semakin mudah akses informasi tentang layanan, maka minat masyarakat untuk bergabung pun akan semakin tinggi.
2. Faktor pendukung utama keberhasilan strategi pelayanan ini adalah kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang kompeten, pemanfaatan

teknologi informasi secara efektif, serta kemitraan strategis dengan berbagai pihak seperti maskapai penerbangan dan hotel di Tanah Suci. Ketiganya berkontribusi besar dalam menciptakan pelayanan yang cepat, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan jamaah, termasuk melalui layanan digital yang terintegrasi dengan sistem SSKOHAT. Namun demikian, beberapa kendala juga diidentifikasi dalam pelaksanaan pelayanan, antara lain perubahan regulasi dari pemerintah Indonesia maupun Arab Saudi, fluktuasi harga tiket dan akomodasi, keterbatasan geografis wilayah Bondowoso, serta rendahnya literasi digital pada sebagian jamaah, khususnya lansia. Meski begitu, perusahaan menunjukkan kemampuan adaptasi dengan menerapkan pendekatan hybrid (digital dan manual), perencanaan kontinjensi, dan sistem komunikasi yang aktif dan transparan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel telah berhasil membangun model pelayanan haji dan umroh yang komprehensif, adaptif, dan humanis. Model ini tidak hanya memenuhi standar profesionalisme, tetapi juga memperhatikan nilai-nilai spiritual dan budaya lokal masyarakat yang dilayani.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai manajemen pelayanan ibadah haji khusus di PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel, terdapat beberapa temuan penting yang dapat dijadikan dasar untuk memberikan saran yang konstruktif.

### 1. Hasil Penelitian:

Pelayanan haji khusus oleh PT. Faroq Sulaiman Al Fatah telah memenuhi standar yang ditetapkan oleh Kementerian Agama, meliputi bimbingan manasik, layanan kesehatan, transportasi, akomodasi, konsumsi, perlindungan jemaah, pelaporan, hingga pengawasan. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat hambatan seperti keterlambatan pengumpulan data harian, keterbatasan partisipasi jemaah dalam manasik, serta kendala teknis koordinasi dengan instansi kesehatan daerah.

### 2. Saran dari Temuan Penelitian:

Untuk mengatasi hambatan tersebut, disarankan agar:

- a. Digitalisasi administrasi dan laporan harian dioptimalkan agar proses pelaporan lebih cepat dan akurat.
- b. Jadwal manasik lebih fleksibel serta disertai sistem dokumentasi daring (video atau modul e-learning) agar jemaah yang berhalangan tetap mendapatkan pembekalan.
- c. Koordinasi lintas sektor antara PIHK, puskesmas, dan instansi terkait perlu ditingkatkan melalui nota kesepahaman atau sistem komunikasi terpadu agar layanan kesehatan dan vaksinasi lebih terjadwal dan efektif.

### 3. Saran untuk Peneliti Selanjutnya:

Peneliti berikutnya disarankan untuk melakukan kajian lebih mendalam terhadap tingkat kepuasan jemaah terhadap masing-masing

aspek layanan, serta efektivitas pelaksanaan perlindungan hukum dan asuransi yang diberikan oleh PIHK. Selain itu, penting juga dilakukan penelitian komparatif antara PIHK satu dengan lainnya guna menemukan pola terbaik dalam praktik manajemen pelayanan ibadah haji khusus di Indonesia.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdal. "Implementasi Kebijakan Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji di Kabupaten Garut.". *Jurnal Inovasi Penelitian* Vol. 2 No. 1, 2021.
- Arifin, Zainal. *Metodologi Pembinaan Jamaah Haji*. Malang: UIN-Maliki Press, 2010.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Arisetiawati, S. et al., "Implementasi Manajemen Pelayanan Kepuasan Calon Jamaah Haji dan Umroh di PT. Utama Al-Fathimiyah Tour dan Travel Karawang, ". *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol. 2 No. 3, 2024.
- Aziz, Anwar. *Modernisasi Pengelolaan Ibadah Haji dan Umroh*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2021.
- Bank Indonesia. *Laporan Stabilitas Nilai Tukar Rupiah*, 2023.
- Bungin, Burhan. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana, 2015
- Candra, Almun Wakhida dan Renny Oktafia. "Penerapan Manajemen Pelayanan Prima untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jamaah Haji dan Umrah PT. Mabruro Sidoarjo, *Jurnal Teknologi Haji* Vol. 7 (01), 2021.
- Chalid, Abdul. *Manajemen Haji dan Wisata Religi*. Semarang: Mitra Cendekia, 2011.
- Creswell, John W. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. California: Sage Publications, 2014.
- Denzin, Norman K. *The Research Act: A Theoretical Introduction to Sociological Methods*. New York: McGraw-Hill, 1978.
- Firmansyah, Dedi. "Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Manajemen Haji di Indonesia," *Jurnal Teknologi Haji*, vol. 3, no. 2, 2020.
- Hamid, Noor H. *Manajemen Haji dan Umrah: Mengelola Perjalanan Tamu Allah ke Tanah Suci*. Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020.
- Hasybiyallah. *Fikih*. Bandung: Grafindo Media Pratama, 2008.
- Helaluddin dan Hengki Wijaya. *Analisis Data Kualitatif Sebuah Tinjauan Teori dan Praktik*. Sekolah Tinggi Theologia Jaffary, 2019.
- Hidayatullah, M.F., Ayu Indahwati, dkk., *Strategi Pemasaran Produk Mitraguna di Bank Syariah Indonesia*, Al-Kharaj: *Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, Vol. 6, No. 2, 2024.
- Hidayatullah, M.F., dkk., *Strategi Digital Marketing dengan Instagram dan TikTok pada Butik Dot.ID*, Human Falah: *Jurnal Studi Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 10, No. 1, 2023.

- Kementerian Agama RI. *Pedoman Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler*. Jakarta: Dirjen PHU, 2022.
- Kementerian Agama RI, *Peraturan Menteri Agama No. 11 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Agama Nomor 23 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus*, Jakarta: Kemenag, 2017.
- Kementerian Agama RI, *Peraturan Menteri Agama No. 13 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Jakarta: Kemenag, 2022.
- Kementerian Agama RI, *Peraturan Menteri Agama No. 22 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus*, Jakarta: Kemenag, 2011.
- Kementerian Agama RI, *Peraturan Menteri Agama No. 23 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Jakarta: Kemenag, 2016.
- Kementerian Agama RI, *Peraturan Menteri Agama No. 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama*, Jakarta: Kemenag, 2016.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. *Marketing Management*. Pearson Education, 2016.
- Maftuh, B. "Peningkatan Kualitas Manasik Haji melalui Metode Simulasi." *Jurnal Bimbingan Ibadah*, 7(2), 45-53, 2020.
- Maksum, M. Syukron. *Bimbingan Lengkap Haji dan Umrah*. Yogyakarta: Al Barokah, 2013.
- Miles, Matthew B., dan A. Michael Huberman. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. California: SAGE Publications, 2014.
- Ministry of Hajj and Umrah KSA. *Regulatory Updates for Hajj and Umrah Operators*, 2022.
- Moenir, A.S. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2000.
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2018.
- Muthmainnah, L. "Peran PIHK dalam Bimbingan Manasik Haji Khusus." *Jurnal Ilmu Dakwah*, 15(1), 66-75, 2019.
- Rasyid, Hamdan dan Saiful Hadi El-Sutha. *Panduan Muslim Seharian-hari dari Lahir Sampai Mati*. Jakarta: Wahyu Qolbu, 2016.
- Rahman, A. "Penggunaan Media Digital dalam Bimbingan Manasik Haji." *Prosiding Seminar Nasional Dakwah dan Komunikasi*, UIN Jakarta, 2022.
- Rohman, Abdul. *Dasar-Dasar Manajemen*. Malang: Intrans Publishing, 2018.
- Rohman, Muhammad. "Pelayanan Jamaah Haji: Pendekatan Spiritual dan Teknis," *Jurnal Manajemen Haji dan Umroh*, vol. 4, no. 1, 2021.

- Sari, Sinta Fatmala dkk. Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Minat Masyarakat terhadap Produk Tabungan Di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Jember. *Jurnal Penelitian Nusantara*, Volume 1; Nomor 2; Februari 2025.
- Saudi Gazette. "Hotel Room Prices Surge During Ramadan in Makkah.", 2023.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2022.
- Suparmoko, M. *Ekonomi Publik*. Yogyakarta: BPFE, 2018.
- Suranto. *Inovasi Manajemen Pendidikan di Sekolah Kiat Jitu Mewujudkan Sekolah Nyaman Beelajar*. Surakarta: CV Oase Group, 2019.
- Suryani, E. *Manajemen Haji dan Umrah*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2021.
- Suryanto. *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji dan Umroh*. Jakarta: PT XYZ, 2022.
- Susilawati, Dita. Manajemen Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah, Studi pada PT. Mastour Travel Cabang Mataram, Vol. 1, No. 1, 2022.
- Tjiptono, Fandy. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset, 2011.
- UU RI No.8 Tahun 2019 Tentang *Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh*.
- Wijaya, Hengki. *Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi*. Sekolah Tinggi Theologia Jaffary, 2018.
- WTO. *Tourism and COVID-19: Assessing the Impact on the Travel Industry*, 2021.
- Yunda, Qorry Nura., Mailin, Erfan, dan Erwan Efendi. Manajemen PT. Grand Darussalam Tour & Travel dalam Memberikan Pelayanan Prima Jamaah Haji dan Umroh di Kota Medan, Vol 2 No. 3, 2022.
- Yusuf, A. M. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana, 2017.
- Yuwana, Siti Indah Purwaning. Digital Marketing: Strategi Promosi Apotek Sawojajar Mas, *Reinforce: Journal of Sharia Management*, Vol. 1, No. 2, 2022.
- Yuwana, Siti Indah Purwaning dkk. Strategi Pemasaran Produk Tabungan dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah di BMT NU Cabang Mayang, *Jurnal Penelitian Nusantara*, Volume 1; Nomor 3; Februari 2025.

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anisa Ahla  
NIM : 212105020037  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "*Strategi Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh dalam meningkatkan minat calon jama'ah di PT Faroq Sulaiman Al-Fatah Tours & Travel Bondowoso*" ini adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Jember, 21 Mei 2025



Anisa Ahla

NIM. 212105020037

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## Matriks Penelitian

| No. | Judul   | Variabel                                    | Sub Fokus / Variabel Utama   | Indikator Penelitian   | Metode   | Instrumen Penelitian                              | Fokus Penelitian  |
|-----|---|---|--|--|--|---|---|
| 1   | Strategi Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh dalam Meningkatkan Minat Calon Jama'ah di PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel Bondowoso | Strategi manajemen pelayanan haji dan umroh | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perencanaan layanan (Planning)</li> <li>- Pengorganisasian (Organizing)</li> <li>- Pelaksanaan (Actuating)</li> <li>- Pengendalian (Controlling)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perencanaan kegiatan layanan                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendaftaran</li> <li>• Pelunasan</li> <li>• Bimbingan Mansik Haji</li> <li>• Kesehatan Jamaah</li> <li>• Transportasi, akomodasi, dan konsumsi</li> <li>• Perlindungan</li> <li>• Pengawasan</li> <li>• Pelaporan</li> </ul> </li> <li>- Pembagian tugas &amp; struktur organisasi</li> <li>- Pelaksanaan layanan lapangan</li> <li>- Evaluasi &amp; pengawasan kegiatan</li> </ul> | <p><b>Jenis Penelitian</b><br/>Field Research</p> <p><b>Pendekatan</b><br/>Deskriptif Kualitatif</p> <p><b>Teknik Pengumpulan Data</b><br/>Observasi, Wawancara, Dokumentasi</p> <p><b>Sumber Data</b><br/>Pimpinan, petugas pelayanan, Calon jama'ah, jamaah yang pernah berangkat dokumen Perusahaan</p> | Pedoman wawancara, panduan observasi, dokumentasi | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana Strategi Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh dalam Meningkatkan Minat Calon Jama'ah di PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour &amp; Travel Bondowoso?</li> <li>2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan pelayanan ibadah haji dan umroh di PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour &amp; Travel Bondowoso?</li> </ol> |
| 2   |   | Upaya peningkatan minat calon jama'ah       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kenyamanan layanan</li> <li>- Kejelasan informasi</li> <li>- Kualitas bimbingan ibadah</li> <li>- Kemudahan pendaftaran</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepuasan dan kepercayaan calon jamaah terhadap layanan</li> <li>- Rekomendasi dari jamaah sebelumnya</li> </ul>   | <p><b>Instrumen Penelitian</b><br/>Pedoman wawancara, panduan observasi, dokumentasi</p>   | Daftar pertanyaan wawancara, lembar observasi     |   |

## Lampiran 2

### PEDOMAN WAWANCARA

|             |  |
|-------------|--|
| Penelitian  | : Strategi Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh dalam Meningkatkan Minat Calon Jama'ah |
| Narasumber  | : Staf Pelayanan PIHK PT. Faroq Sulaiman Al-Fatah Tour & Travel                      |
| Pewawancara | : Anisa Ahla   |
| Tempat      | : Kantor PT. Faroq Sulaiman Al-Fatah Tour & Travel Bondowoso                         |
| Metode      | : Wawancara Semi-Terstruktur   |

#### **A. Pelayanan Pendaftaran**

1. Bagaimana proses pendaftaran jemaah haji khusus dilakukan di tempat Anda bekerja?
2. Apa saja dokumen yang harus dilengkapi oleh jemaah saat mendaftar?
3. Bagaimana memastikan data yang masuk benar dan tidak terjadi duplikasi?

#### **B. Pelayanan Pelunasan BPIH**

1. Apa tugas Anda saat proses pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH)?
2. Bagaimana Anda membantu jemaah yang kesulitan memahami prosedur?
3. Apa langkah Anda jika ada jemaah belum melunasi sampai batas waktu?

#### **C. Bimbingan Manasik Haji**

1. Apa peran Anda dalam kegiatan manasik haji?
2. Bagaimana memastikan seluruh jemaah ikut manasik? .

#### **D. Pelayanan Kesehatan**

1. Apa tugas Anda dalam pelayanan kesehatan?
2. Bagaimana menangani jemaah yang punya riwayat penyakit serius?

#### **E. Pelayanan Transportasi, Akomodasi, dan Konsumsi**

1. Apa tugas Anda dalam pengaturan transportasi?
2. Bagaimana memastikan akomodasi sesuai standar?
3. Apa tindakan jika jemaah tidak cocok dengan makanan?

#### **F. Perlindungan Jemaah dan Petugas**

1. Apa upaya yang Anda lakukan untuk perlindungan jemaah di Tanah Suci?
2. Bagaimana jika ada jemaah kehilangan barang atau dokumen?
3. Apakah Anda terlibat dalam safari wukuf atau badal haji?

### **G. Pengawasan dan Pelaporan**

1. Apakah Anda terlibat dalam pelaporan penyelenggaraan haji?
2. Bagaimana Anda merespon pengawasan dari Kementerian Agama?



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## **PEDOMAN WAWANCARA**

Penelitian : Strategi Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh dalam Meningkatkan Minat Calon Jama'ah  
Narasumber : Executive Manajer Visa PT. Faroq Sulaiman Al-Fatah Tour & Travel  
Pewawancara : Anisa Ahla  
Tempat : Kantor PT. Faroq Sulaiman Al-Fatah Tour & Travel Bondowoso  
Metode : Wawancara Semi-Terstruktur

### **A. Pelayanan Pendaftaran**

1. Bagaimana sistem pendaftaran jemaah haji khusus yang digunakan di perusahaan Bapak?
2. Apakah sistem tersebut menjamin transparansi dan keadilan?

### **B. Pelunasan BPIH**

1. Bagaimana mekanisme pelunasan BPIH di PIHK Bapak?
2. Bagaimana memastikan pelunasan dilakukan tepat waktu?

### **C. Bimbingan Manasik**

1. Bagaimana pelaksanaan manasik haji di perusahaan ini?
2. Siapa saja pembimbingnya?

### **D. Pelayanan Kesehatan**

1. Apa saja layanan kesehatan yang disiapkan untuk jemaah?
2. Bagaimana menangani jemaah yang sakit saat puncak haji?

### **E. Transportasi, Akomodasi, dan Konsumsi**

1. Bagaimana Bapak mengelola layanan transportasi dan akomodasi?
2. Apakah hotel sesuai standar?
3. Bagaimana dengan makanan?

### **F. Perlindungan Jemaah**

1. Apa bentuk perlindungan yang diberikan PIHK?

### **G. Pengawasan dan Pelaporan**

1. Bagaimana bentuk pengawasan dari Kementerian Agama?
2. Apa yang dilaporkan setelah pelaksanaan ibadah haji?

### **H. Strategi dan Komitmen Pelayanan**

1. Apa strategi utama Bapak dalam menjaga kualitas pelayanan?
2. Apa harapan Bapak terhadap layanan haji dan umroh ke depan?

## PEDOMAN WAWANCARA

Penelitian : Strategi Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh dalam Meningkatkan Minat Calon Jama'ah  
Narasumber : Calon Jama'ah PT. Faroq Sulaiman Al-Fatah Tour & Travel  
Pewawancara : Anisa Ahla  
Tempat : Kantor PT. Faroq Sulaiman Al-Fatah Tour & Travel Bondowoso  
Metode : Wawancara Semi-Terstruktur

### **Narasumber 1: Hari Haryanto**

1. Mengapa bapak memilih haji khusus dibandingkan haji reguler?
2. Apa yang menjadi pertimbangan bapak dalam memilih PIHK ini?
3. Bagaimana pengalaman bapak saat proses pendaftaran?
4. Apakah bapak diberi bukti porsi dan surat kontrak?

### **Narasumber 2: Bawon Jatmiko Saidjo**

1. Apa yang Bapak ketahui tentang sistem biaya haji khusus?
2. Bagaimana Bapak melakukan pembayaran?
3. Apakah ada sistem cicilan?
4. Bagaimana tanggapan Bapak terhadap pelayanan staf PIHK?

### **Narasumber 3: Safira Halum Turmudi**

1. Apakah Ibu mengikuti manasik yang diselenggarakan oleh PIHK?
2. Apakah manasik tersebut membantu persiapan Ibu?
3. Bagaimana pelayanan PIHK selama manasik?
4. Apakah Ibu puas dengan layanan PIHK secara keseluruhan?

Lampiran 3

**DOKUMENTASI**



Wawancara Bersama Exsecutive Manajer Visa PT Faroq Sulaiman Al Fatah  
Tour & Travel



Wawancara Bersama Calon Jama'ah 1 ( Hari Haryanto)



Wawancara Bersama Calon Jama'ah 2 ( Bawon jatmiko Saidjo)



Wawancara Bersama Calon Jama'ah 3 (Safira Halum Turmudi)



Proses Pembuatan Paspor di PT Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel



Staff Pelayan Sedang Melayani Calon Jama'ah di Kantor PT. Faroq Sulaiman Al-Fatah Tour and Travel Bondowoso



Pelayanan Kesehatan di Arab Saudi

Nomor : B-337/Un.22/7.a/PP.00.9/04/2025

23 April 2025

Lampiran : -

Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth.

Kepala PT Faroq Sulaiman Al Fatah Tours & Travel

Jl. Santawi No.111, Nangkaan Timur

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diizinkan mahasiswa berikut :

Nama : Anisa Ahla  
NIM : 212105020037  
Semester : VIII (Delapan)  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Prodi : Ekonomi Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai Strategi Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh dalam Meningkatkan Minat Calon Jama'ah di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

A.n. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik,



*Nurul Widyawati Islami Rahayu*  
Nurul Widyawati Islami Rahayu

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 537/ PT.AL-FATAH TOUR/V/2025

Assalamu'alaikum Warohmatullohi Wabarokatuh

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : H. MUHAMMAD FAROQ BINSUDIN  
Jabatan : Direktur Utama PT AL FATAH TOUR & TRAVEL  
Alamat : Jl. Santawi No.111, Kelurahan Nangkaan - Bondowoso

Dengan ini menyatakan bahwa yang disebut dibawah ini:

Nama : ANISA AHLA  
Asal Studi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
NIM : 212105020037

Nama tersebut diatas benar telah menjalankan penelitian skripsi di PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tours & Travel Bondowoso dengan judul skripsi **“Strategi Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh dalam Meningkatkan Minat Calon Jama’ah di PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel Bondowoso”**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Warohmatullohi Wabarokatuh

Bondowoso, 22 Mei 2025

PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tours & Travel



**MUHAMMAD FAROQ BINSUDIN**

Direktur Utama

Lampiran 6

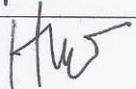
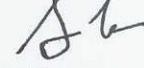
**Jurnal Kegiatan Penelitian**

Nama : Anisa Ahla

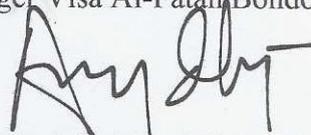
NIM : 212105020037

Prodi : Ekonomi Syariah

Judul : Strategi Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh dalam meningkatkan minat calon jama'ah di PT. Faroq Sulaiman Al-Fatah Tours & Travel Bondowoso

| No. | Hari/Tanggal     | Kegiatan  | Informan   | Paraf  |
|-----|------------------|---|--|--|
| 1.  | 22 November 2024 | Meminta izin melakukan penelitian                 | Harridhi Mukminin 'Azmi  |   |
| 2.  | 25 November 2024 | Observasi   | Harridhi Mukminin 'Azmi  |   |
| 3.  | 14 Maret 2025    | Wawancara   | Harridhi Mukminin 'Azmi<br>Fadlilah                            |   |
| 4.  | 21 Maret 2025    | Wawancara   | Hari Hariyanto<br>Bawon Jatmiko Saidjo<br>Safira Halum Turmudi | 1. <br>2. <br>3.  |
| 5.  | 8 Mei 2025       | Mengumpulkan data                                 | Harridhi Mukminin 'Azmi  |   |
| 6.  | 22 Mei 2025      | Menyelesaikan surat keterangan selesai penelitian | Harridhi Mukminin 'Azmi  |   |

Bondowoso, 22 Mei 2025  
Executive Manager Visa Al-Fatah Bondowoso

  
Harridhi Mukminin 'Azmi, S.E., M.SEI



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**



Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005 e-mail: [febi@uinkhas.ac.id](mailto:febi@uinkhas.ac.id) Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>

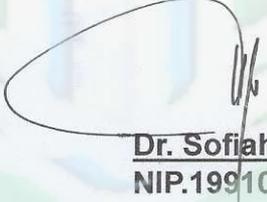
**SURAT KETERANGAN**

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa:

Nama : Anisa Ahla  
NIM : 212105020037  
Semester : Delapan (VIII)

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 28 Mei 2025  
Koordinator Prodi. Ekonomi Syariah,

  
**Dr. Sofiah, M.E**  
NIP.199105152019032005

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



### SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

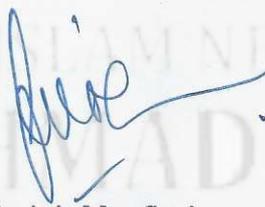
Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Anisa Ahla  
NIM : 212105020037  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Judul : Strategi Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh dalam Meningkatkan Minat Calon Jama'ah di PT. Faroq Sulaiman Al Fatah Tour & Travel Bondowoso

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 28 Mei 2025  
Operator Turnitin  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Luluk Musfiroh

### SURAT KETERANGAN

Kami selaku pembimbing skripsi dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Anisa Ahla  
NIM : 212105020037  
Program Studi/Fakultas : Ekonomi Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Telah melengkapi lampiran naskah skripsi sesuai ketentuan buku pedoman akademik dan berhak diverifikasi untuk mendaftar ujian skripsi, antara lain :

| No | Lampiran   | Ada | Tidak |
|----|--|-----|-------|
| 1  | Lembar persetujuan Pembimbing  | ✓   |       |
| 2  | Matrik Penelitian  | ✓   |       |
| 3  | Surat Pernyataan Keaslian Bermaterai dan ditandatangani  | ✓   |       |
| 4  | Pedoman Wawancara/ Angket Penelitian   | ✓   |       |
| 5  | Surat Izin Penelitian  | ✓   |       |
| 6  | Surat Keterangan Selesai Penelitian  | ✓   |       |
| 7  | Jurnal Kegiatan Penelitian   | ✓   |       |
| 8  | Dokumentasi Penelitian (Kualitatif dan Kuantitatif Data Primer)                                | ✓   |       |
| 9  | Lampiran Data Sekunder (Hasil penghitungan SPSS dll atau penelitian kuantitatif data sekunder) | —   |       |
| 10 | Surat keterangan screening turnitin 25% (Bagian Akademik)                                      | ✓   |       |
| 11 | Surat Keterangan Selesai Bimbingan Skripsi   | ✓   |       |
| 12 | Mensitasi 5 artikel jurnal dosen FEBI (sesuai dengan topik penelitian)                         | ✓   |       |
| 13 | Biodata  | ✓   |       |

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 28 Mei 2025  
Pembimbing

  
**Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I, M.S.I**  
NIP. 197608222008011015

## BIODATA PENULIS



### DATA PRIBADI

Nama : Anisa Ahla  
NIM : 212105020037  
Tempat, Tanggal Lahir : Kalimantan Tengah, 19 Maret 2001  
Alamat : Padasan, RT/ RW 002/ 001 Pujer  
Kabupaten Bondowoso  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Prodi : Ekonomi Syariah  
No. HP : 081235039914  
Email : anisaahla39@gmail.com

### RIWAYAT PENDIDIKAN

Tahun 2008-2014 : MI Pondok Pesantren Al Barokah  
Tahun 2014-2017 : MTs Tarbiyatul Khussoh Ponpes Al - Barokah  
Tahun 2017-2020 : SMK Negeri 2 Bondowoso  
Tahun 2021-2025 : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad  
Siddiq Jember

### PENGALAMAN ORGANISASI

1. Pengurus PPI ( Purna Paskibraka Indonesia) 2018
2. Paguyuban Kacong Jebbing Bondowoso 2019-2023
3. IRARI Jatim (Ikatan Raka Raki Jawa Timur) 2020
4. Ijen Geopark Youth Forum 2021-2023
5. Garuda Geopark Youth Forum 2021
6. Paguyuban Miss Muslimah Jawa Timur 2022
7. IKMPB (Ikatan Mahasiswa Pergerakan Bondowoso) 2021