

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji merupakan salah satu rukun Islam yang wajib dilaksanakan oleh umat Muslim yang mampu secara fisik dan finansial. Pelaksanaannya merupakan salah satu kewajiban agama dan juga pengalaman spiritual yang mendalam. Indonesia salah satu negara yang memiliki banyak populasi umat Muslim dan terus mengalami peningkatan jumlah calon jamaah haji dari tahun ke tahun. Di tahun 2024, jumlah penduduk beragama Muslim di Indonesia mencapai 245.973.915 jiwa (Kementerian Dalam Negeri, 2024). Pada tahun 2024, pemerintah Indonesia mendapat kuota sebanyak 241.000 jamaah, yang menjadi jumlah terbesar dalam sejarah penyelenggaraan haji di Indonesia (Kementerian Agama RI, 2024).

Di Indonesia, penyelenggaraan haji dilakukan melalui dua jalur, yaitu haji reguler yang dikelola oleh pemerintah dan haji khusus yang dikelola oleh Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) atau biro perjalanan swasta yang telah mendapatkan izin dari Kementerian Agama. Kedua jalur ini memiliki perbedaan signifikan dalam berbagai aspek, termasuk penyelenggara, biaya, fasilitas, dan masa tunggu keberangkatan. Haji reguler diselenggarakan oleh pemerintah melalui Kementerian Agama dan diperuntukkan bagi masyarakat umum dengan biaya yang lebih terjangkau, namun masa tunggu bisa mencapai belasan tahun karena tingginya jumlah pendaftar. Sebaliknya, haji khusus diselenggarakan oleh Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) yang telah mendapatkan izin resmi dari Kemenag dan umumnya menawarkan

pelayanan yang lebih eksklusif dengan waktu keberangkatan yang lebih cepat, tetapi biayanya jauh lebih tinggi (Kementerian Agama RI, 2024).

Berdasarkan data dari Kementerian Agama RI (2024), terdapat ratusan PIHK yang tersebar di berbagai wilayah, seperti DKI Jakarta, Jawa Barat, dan wilayah – wilayah lainnya dengan layanan dan kualitas yang bermacam-macam. Di wilayah DKI Jakarta sendiri terdapat sejumlah perusahaan yang telah terdaftar sebagai PIHK, adapun contoh dari datanya sebagai berikut:

TABEL 1.
PERUSAHAAN PENYELENGGARA IBADAH HAJI KHUSUS (PIHK) DI
WILAYAH DKI JAKARTA

NAMA PERUSAHAAN	JENIS LAYANAN
<i>ESQ Tours Travel</i>	Haji Khusus, Haji Furoda, Umrah, Halal Holidays
<i>Alhijaz Indowisata</i>	Haji Khusus, Haji Furoda, Umrah
<i>Dreams Tour</i>	Haji Khusus, Haji Furoda, Umrah, Wisata Muslim
<i>Almira Travel</i>	Haji Khusus, Umrah
<i>Maktour Tour & Travel</i>	Haji Khusus, Umrah

Sumber: Hasil pengolahan Data Penulis, (2025).

Tabel di atas menunjukkan daftar perusahaan biro perjalanan yang menyediakan layanan ibadah haji khusus, haji furoda dan layanan lainnya seperti umrah dan wisata halal di wilayah DKI Jakarta. Beragamnya jenis layanan yang ditawarkan menunjukkan bahwa masing-masing biro perjalanan berupaya untuk menjangkau pasar yang lebih luas dan memenuhi kebutuhan spiritual masyarakat Muslim secara menyeluruh. Kondisi ini memunculkan persaingan di antara

penyelenggara perjalanan ibadah, yang pada akhirnya mendorong peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh, termasuk dalam proses administratif seperti pendaftaran haji. PT. Fajrul Ikhsan Wisata dengan merek dagang *ESQ Tours Travel*, adalah salah satu biro perjalanan yang menyediakan layanan ibadah haji. Perusahaan ini berkomitmen memberikan pelayanan berkualitas sejak tahap pendaftaran, yang mencerminkan manajemen pelayanan menyeluruh dan membangun kepercayaan calon jamaah. Menurut Tjiptono dalam Indrasari (2019:61), kualitas pelayanan adalah kondisi yang terus berkembang yang mencakup berbagai aspek seperti produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang seluruhnya ditujukan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan.

Dalam industri jasa seperti biro perjalanan haji, interaksi langsung dan kepercayaan sangat penting dalam membentuk loyalitas pelanggan. Pelayanan yang tidak optimal dapat menyebabkan persepsi negatif, menurunnya kepercayaan publik, dan meningkatnya keluhan pelanggan yang berpotensi mempengaruhi kelangsungan bisnis.

Dalam hal penyelenggaraan haji, proses pendaftaran adalah salah satu tahapan dalam melaksanakan ibadah haji. Proses ini mencerminkan kesiapan penyelenggara dalam memberikan pelayanan yang berkualitas serta menjadi penilaian pertama pertama bagi calon jamaah untuk mengukur nilai pelayanan biro perjalanan. Hamid (2019) mengatakan bahwa pengelolaan pelayanan haji yang baik dari sejak tahap pendaftaran sangat penting agar jamaah memahami hak dan kewajiban mereka serta merasa aman dan nyaman dalam mengikuti seluruh proses keberangkatan.

Pengukuran manajemen pelayanan dalam proses pendaftaran dapat dinilai

melalui beberapa dimensi, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*), menurut Parasuraman (1988) dalam Hamid (2019). Dimensi-dimensi yang disebutkan menjadi tolak ukur penting dalam melihat bagaimana manajemen pelayanan dijalankan, terutama dalam tahap administratif seperti pendaftaran haji. Ketika pelayanan dilakukan dengan baik, persepsi calon jamaah terhadap biro perjalanan akan meningkat dan membentuk kepercayaan yang lebih kuat. Hal ini sejalan dengan pendapat Kotler dan Keller (2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan, terutama dalam sektor jasa yang banyak melibatkan interaksi langsung antara penyedia dan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan pengalaman positif bagi pelanggan, yang pada akhirnya dapat menahan mereka untuk tetap menggunakan jasa penyedia tersebut dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, khususnya dalam tahap pendaftaran haji, menjadi aspek yang sangat penting untuk diperhatikan oleh penyelenggara perjalanan ibadah haji. Pelayanan yang baik tidak hanya berdampak pada kepuasan jamaah, tetapi juga memperkuat citra dan kepercayaan terhadap perusahaan. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui sejauh mana manajemen pelayanan diterapkan secara efektif dalam proses pendaftaran haji. Salah satu cara untuk menilainya adalah dengan melihat kesesuaiannya terhadap dimensi SERVQUAL termasuk Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di perusahaan. Dengan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam melalui penelitian yang berjudul: “Analisis Manajemen Pelayanan dalam Proses Pendaftaran Haji di ESQ Tours

Travel.”

Penelitian ini secara khusus difokuskan pada tahap pendaftaran haji sebagai bagian awal dari rangkaian manajemen pelayanan. Pembatasan ini dilakukan agar analisis lebih mendalam pada tahapan pendaftaran yang bersifat krusial. Dengan demikian, penelitian ini bersifat parsial dan dapat menjadi dasar bagi penelitian lanjutan yang mengkaji manajemen pelayanan secara menyeluruh, mencakup tahap manasik, keberangkatan, hingga kepulangan jamaah.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka fokus penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan manajemen pelayanan dalam proses pendaftaran haji di *ESQ Tours Travel* berdasarkan dimensi SERVQUAL?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti memiliki tujuan umum yaitu dalam rangka memenuhi syarat kelulusan sebagai mahasiswa semester akhir Program Diploma IV, Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Perjalanan, Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

2. Tujuan Operasional

1. Menganalisis manajemen pelayanan dalam proses pendaftaran haji di *ESQ Tours Travel* berdasarkan dimensi SERVQUAL.

D. Batasan Penelitian

Batasan penelitian berikut dibuat untuk mengfokuskan penelitian pada area yang relevan dan menghindari pembahasan yang terlalu luas sehingga penelitian lebih terarah dan efisien.

1. Penelitian ini merupakan studi parsial yang hanya difokuskan pada analisis manajemen pelayanan dalam proses pendaftaran haji di *ESQ Tours Travel*, sehingga tidak mencakup tahapan lain dalam penyelenggaraan ibadah haji seperti manasik, keberangkatan, hingga kepulangan.
2. Penelitian dilakukan dalam kurun waktu dari bulan Mei hingga Juni 2025, dengan fokus pada melihat proses pelayanan pendaftaran haji di *ESQ Tours Travel*. Oleh karena itu, hasil yang diperoleh hanya menggambarkan kondisi manajemen pelayanan pada saat pelaksanaan penelitian dan belum tentu mewakili kondisi pada periode waktu yang lebih luas.
3. Teknik pengumpulan data yang digunakan terbatas pada observasi, wawancara, dan dokumentasi internal. Penelitian ini mengandalkan wawancara dengan sejumlah staf dan jamaah yang bersedia berpartisipasi. Namun, dikarenakan kebijakan perusahaan yang melindungi privasi pelanggan, akses terhadap jamaah lebih terbatas, yang mengakibatkan jumlah responden yang terlibat dalam penelitian ini hanya beberapa orang saja. Oleh karena itu, temuan penelitian ini terbatas pada pengalaman individu jamaah yang berpartisipasi, dan mungkin tidak sepenuhnya mewakili keseluruhan

populasi jamaah *ESQ Tours Travel*.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang pariwisata dan manajemen pelayanan jasa, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji manajemen pelayanan pada biro perjalanan ibadah haji.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi PT Fajrul Ikhsan Wisata (*ESQ Tours Travel*) dalam mengevaluasi dan meningkatkan manajemen pelayanan, khususnya dalam proses pendaftaran haji agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal dan sesuai dengan standar operasional yang berlaku.