

ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN DALAM PROSES PENDAFTARAN HAJI DI ESQ TOURS TRAVEL

PROYEK AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mengikuti
Program Diploma IV
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Pariwisata NHI Bandung**



Oleh :

ARZETA BILBEANA NANLOHY

Nomor Induk : 2021305009

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN PERJALANAN
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN DALAM PROSES PENDAFTARAN HAJI DI ESQ TOURS TRAVEL

NAMA : ARZETA BILBEANA NANLOHY
NIM : 2021305009
JURUSAN : PERJALANAN
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,



Drs. Odang Rusmana, MM.Par.
NIP. 196304191997031002

Pembimbing Pendamping,



Amanda Rizka Rachlm, S.Pd., M.Pd.
NIP. 199005112014032003

Bandung, 16 Juni 2025

Mengetahui,
Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.
NIP. 19710316 199603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN DALAM PROSES PENDAFTARAN HAJI DI ESQ TOURS TRAVEL

NAMA : ARZETA BILBEANA NANLOHY
NIM 2021305009
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,



Drs. Odang Rusmana, MM.Par.
NIP. 196304191997031002

Pembimbing Pendamping,



Amanda Rizka Rachim, S.Pd., M.Pd.
NIP. 199005112014032003

Penguji I,



R. Anggi P Supriadi, MM.Par.
NIP. 198602012024211002

Penguji II,



Dr. R. Kusherdvana, M.Pd., CIOaR
NIP. 196406301987031001

Bandung, 4 Agustus 2025

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Kerjasama



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE
NIP. 197103161996032001

Menyetujui,



Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung

Dr. Anwari Masatip., MM.Par., CEE
NIP. 197504152002121001

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Arzeta Bilbeana Nanlohy
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 21 Desember 2002
NIM : 2021305009
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Proyek Akhir yang berjudul:
“ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN DALAM PROSES PENDAFTARAN HAJI DI ESQ TOURS TRAVEL”
ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 4 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,



Arzeta Bilbeana Nanlohy

NIM: 2021305009

ABSTRAK

Pelayanan pada tahap pendaftaran haji merupakan langkah awal yang krusial untuk memastikan calon jamaah memperoleh informasi jelas dan pelayanan memadai sebelum menunaikan ibadah haji. Di Indonesia, penyelenggaraan haji dilakukan melalui dua jalur, yaitu haji reguler oleh pemerintah dan haji khusus oleh Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK). Proses pendaftaran menjadi indikator awal kualitas layanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan menganalisis manajemen pelayanan pada proses pendaftaran haji di ESQ Tours Travel menggunakan teori SERVQUAL dengan lima dimensi: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap staf serta jamaah yang mendaftar. Hasil penelitian menunjukkan manajemen pelayanan yang diterapkan telah sesuai dengan kelima dimensi SERVQUAL, khususnya pada aspek keandalan, daya tanggap, dan jaminan. Namun, terdapat kekurangan pada pengelolaan dokumen jamaah yang belum sepenuhnya terstruktur. Untuk itu, disarankan agar perusahaan membuat checklist pengarsipan atau pengunggahan dokumen dalam bentuk fisik untuk meminimalisir kelalaian dan memudahkan pelacakan. Penelitian ini bersifat parsial karena hanya mengkaji tahap pendaftaran haji, sehingga dapat menjadi dasar penelitian lanjutan pada tahapan manasik, keberangkatan, hingga kepulangan. Temuan ini diharapkan bermanfaat bagi biro perjalanan haji untuk meningkatkan kualitas pelayanan, menjaga kepercayaan pelanggan, dan memperkuat daya saing di pasar yang bergantung pada reputasi dan pengalaman pelanggan.

Kata kunci: *manajemen pelayanan, pendaftaran haji, SERVQUAL, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik, pengelolaan dokumen, biro perjalanan ibadah haji, pengalaman pelanggan*

ABSTRACT

The registration stage in the hajj process is a crucial initial step to ensure prospective pilgrims receive clear information and adequate services before performing the pilgrimage. In Indonesia, hajj is organized through two channels: regular hajj by the government and special hajj by Private Hajj Organizers (PIHK). The registration process serves as an early indicator of service quality. This study aims to analyze service management in the hajj registration process at ESQ Tours Travel using the SERVQUAL model with five dimensions: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. This research applies a qualitative approach through interviews, observation, and documentation involving staff and pilgrims registering for hajj. The findings indicate that service management implemented by ESQ Tours Travel aligns with the five SERVQUAL dimensions, especially in reliability, responsiveness, and assurance. However, some areas require improvement, such as document management, which is not yet fully structured. Therefore, it is recommended that the company develop a physical checklist for archiving or uploading pilgrim documents to minimize omissions and facilitate tracking. This study is partial, focusing only on the registration stage, and may serve as a foundation for further research covering other stages, such as manasik, departure, and return. These findings are expected to help hajj travel agencies improve service quality, maintain customer trust, and strengthen competitiveness in a market highly dependent on reputation and customer experience.

Keywords: *service management, hajj registration, SERVQUAL, reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles, document management, hajj travel agency, customer experience*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Sang Maha Segalanya, atas seluruh curahan Rahmat dan hidayahNya sehingga penulis mampu menyusun proyek akhir ini tepat pada waktunya. Proyek akhir ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat untuk siding akhir dalam proses menyelesaikan Program Diploma IV Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Politeknik Pariwisata NHI Bandung. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah bersedia berkontribusi dan memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan proyek akhir ini. Rasa terima kasih tak terhingga penulis sampaikan kepada pihak terhormat:

1. Orang tua penulis, Bapak Okke dan Ibu Anggi, serta keluarga penulis yang selalu mendoakan dan memberikan berbagai macam dukungan kepada penulis.
2. Bapak Dr. Anwari Masatip, MM.Par. selaku Direktur Politektik Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Marsianus Raga, S.St.Par., MM.Par., CEE selaku Ketua Jurusan Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Bapak Faisal Fahdian Puksi, S.Hum., M.Sc., CHE selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
5. Ibu Ni Made Kerti Utami, BA, MM.Par., CHE selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
6. Bapak Drs. Odang Rusmana, MM.Par. selaku Dosen Pembimbing

Utama.

7. Ibu Amanda Rizka Rachim, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing Pendamping.
8. Seluruh Dosen Prodi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Pariwisata NHI Bandung yang selama ini telah memberikan ilmu pengetahuan yang berguna dan bermanfaat bagi penulis.
9. Seluruh staf Perpustakaan Politeknik Pariwisata NHI Bandung yang telah melayani peminjaman buku-buku literatur sebagai referensi dalam penyusunan proyek akhir ini.
10. Syahreal Ramadhan, rekan terdekat penulis yang selalu membantu dan memberikan dukungan kepada penulis.
11. Rekan – rekan UPW 8A, yang saling berbagi bantuan dan berbagi dukungan selama menempuh perkuliahan di Poltekpar NHI Bandung.
12. PT. Fajrul Ikhsan Wisata atau yang dikenal dengan nama *ESQ Tours Travel*
13. Bapak M. Solihin selaku Direktur Sales dan Operasional *ESQ Tours Travel* dan karyawan *ESQ Tours Travel* yang telah mengizinkan dan membantu memberikan data kepada penulis.
14. Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam proses penyusunan proyek akhir ini.

Bandung, 4 Agustus 2025

Arzeta Bilbeana Nanlohy

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Batasan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Kajian Teori.....	8
B. Penelitian Terdahulu	12
C. Kerangka Pemikiran.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Rancangan Penelitian.....	20
B. Partisipan dan Tempat Pelaksanaan.....	20
C. Pengumpulan Data	22
D. Analisis Data	24
E. Pengujian Keabsahan Data.....	26
F. Jadwal Penelitian	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	28

A. Hasil Penelitian dan Pembahasan	28
B. Pembahasan	69
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	82
A. Kesimpulan.....	82
B. Rekomendasi	84
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN	89

DAFTAR TABEL

TABEL 1. PERUSAHAAN PENYELENGGARA IBADAH HAJI KHUSUS (PIHK) DI WILAYAH DKI JAKARTA.....	2
TABEL 2. PENELITIAN TERDAHULU	13
TABEL 3. JADWAL PENELITIAN	27

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1. KERANGKA PIKIRAN	17
GAMBAR 2. STAF SEDANG MENANGANI JAMAAH SECARA LANGSUNG DAN SECARA <i>ONLINE</i>	40
GAMBAR 3. JAMAAH SEDANG MENDAFTAR HAJI DI <i>ESQ TOURS</i> <i>TRAVEL</i>	43
GAMBAR 4 KEGIATAN PELATIHAN <i>TOUR LEADER</i> UNTUK STAF	47
GAMBAR 5 UNDANGAN SILATURAHMI ALUMNI HAJI <i>ESQ TOURS</i> <i>TRAVEL</i>	54
GAMBAR 6 KANTOR BAGIAN LUAR <i>ESQ TOURS TRAVEL</i>	60
GAMBAR 7 MATERI INFORMASI DI DEPAN KANTOR <i>ESQ TOURS</i> <i>TRAVEL</i>	62
GAMBAR 8 <i>BROSUR / FLYER</i> HAJI <i>ESQ TOURS TRAVEL</i>	63
GAMBAR 9 MODUL RAHASIA HAJI	64
GAMBAR 10 SESI <i>SHARING OPEN TABLE</i>	65
GAMBAR 11 KANTOR BAGIAN DALAM <i>ESQ TOURS TRAVEL</i>	67
GAMBAR 12 REKOMENDASI <i>CHECKLIST</i>	67

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 PEDOMAN WAWANCARA	89
LAMPIRAN 2 <i>CHECKLIST</i> OBSERVASI.....	100
LAMPIRAN 3 VERBATIM 1	101
LAMPIRAN 4 VERBATIM 2	109
LAMPIRAN 5 VERBATIM 3	118
LAMPIRAN 6 VERBATIM 4	123
LAMPIRAN 7 VERBATIM 5	129
LAMPIRAN 8 VERBATIM 6	134
LAMPIRAN 9 VERBATIM 7	138
LAMPIRAN 10 VERBATIM 8	142
LAMPIRAN 11 VERBATIM 9	144
LAMPIRAN 12 <i>CHECKLIST</i> HASIL OBSERVASI.....	146
LAMPIRAN 13 DOKUMENTASI WAWANCARA DAN OBSERVASI	148
LAMPIRAN 14 HASIL TURNITIN	149
LAMPIRAN 15 BUKTI BIMBINGAN	150
LAMPIRAN 16 SURAT IZIN LOKUS PENELITIAN	151
LAMPIRAN 17 SURAT SELESAI PENELITIAN	152
LAMPIRAN 18 BIODATA PENULIS	153

DAFTAR PUSTAKA

- Afhami, S. E., & Hasin, A. (2023). Pengaruh Standard Operating Procedure dan Safety Management terhadap Kualitas Layanan pada Wisata Jeep Lava Tour Merapi di Sleman. *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 2(1), 268–281.
- Hamid, N. (2019). *Manajemen Haji dan Umrah*. Yogyakarta: Semesta Aksara
- Indrasari, M. (2019). Kualitas Pelayanan: Konsep dan Implementasi. *Jurnal Maneksi*, 11(2), 496-503.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education
- Kementerian Agama RI. (2024). *Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 2024 Sukses*.
- Kementerian Agama RI. (2024a). *Soal Alokasi Tambahan Kuota Haji, Ini Penjelasan Kemenag*.
- Kementerian Agama RI. (2024b). *Jamaah Haji Khusus Bisa Peroleh Bantuan PPIH*.
- Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri). (2024). *Mayoritas penduduk Indonesia beragama Islam pada semester I 2024*. Dalam Katadata.
- Moleong. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rineka Cipta.
- Moleong, Lexy J..*Metodologi Penelitian Kualitatif / Prof. Dr. Lexy J. Moleong, M.A* .2021
- Sugiyono, (2021). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif: Pendekatan Praktis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Sinollah, M., & Masruroh, M. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual – Parasuraman) dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan. *Dialektika: Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 4(1), 45–52.
- Tjiptono, F. (2008). *Manajemen Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta:

Andi.

- Waruwu, D. D., Baene, E., Zebua, S., & Waruwu, E. (2024). Analisis Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Manajemen Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian Cabang Gunungsitoli. *Management Perspective: Jurnal Penelitian Manajemen*, 1(3), 138-149.
- Moleong, L. J. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill Education.