

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ibadah haji dan umroh merupakan perjalanan spiritual yang sangat di nantikan umat Islam. Seiring dengan meningkatnya jumlah jamaah setiap tahunnya, penyelenggaraan layanan haji dan umroh menghadapi berbagai tantangan dalam memastikan kualitas, keamanan, dan kenyamanan jamaah. Untuk mencapai layanan yang optimal, diperlukan perencanaan strategis yang matang, regulasi yang baik, serta pemanfaatan inovasi dan teknologi dalam meningkatkan operasional.¹

Peningkatan kepuasan jamaah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan layanan haji dan umroh. Namun, masih banyak kendala yang dihadapi, seperti keterlambatan jadwal, kurangnya koordinasi dalam pengelolaan akomodasi dan transportasi, serta minimnya pendampingan selama perjalanan ibadah.

Regulasi dan kebijakan pemerintah berperan penting dalam menjamin kualitas layanan haji dan umroh. Pemerintah bertanggung jawab untuk mengawasi dan memastikan bahwa penyelenggaraan perjalanan beroperasi sesuai dengan standar

¹M.Quraish Shihab, *Haji Dan Umroh Bersama M. Quarish Shihab*, Edisi 1. (Tangerang: Lentera Hati, 2020), h.2.

yang telah ditetapkan. Dalam beberapa tahun terakhir, berbagai kebijakan yang telah diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan, seperti sertifikasi penyelenggara, pengawasan biaya perjalanan, serta penerapan standar pelayanan minimum. Namun, masih ditemukan berbagai permasalahan, seperti maraknya agen perjalanan ilegal, kurangnya aturan dalam pengelolaan dana, serta belum optimalnya pengawasan terhadap penyelenggara.

Di era digital saat ini, inovasi dan teknologi memiliki peran besar dalam meningkatkan pelayanan haji dan umroh. Pemanfaatan teknologi dalam sistem pendaftaran online, manajemen dokumen digital, serta aplikasi pelayanan keluhan jamaah yang dapat mempercepat dan mempermudah proses administrasi.

Namun, tidak semua biro perjalanan telah mengoptimalkan penggunaan teknologi ini. Selain itu, kurangnya literasi digital di kalangan jamaah juga menjadi tantangan tersendiri dalam implementasi layanan berbasis teknologi. Oleh karena itu, perlu adanya kajian mendalam mengenai bagaimana teknologi dapat dimanfaatkan secara maksimal untuk meningkatkan kepuasan jamaah.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan dan mengetahui lebih luas tentang strategi perencanaan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan jamaah, peran regulasi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan, serta

pemanfaatan inovasi dan teknologi untuk meningkatkan pelayanan keluhan jamaah, maka penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dalam bentuk buku karya ilmiah yang berjudul ,”**Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penulisan ini adalah:

1. Bagaimana strategi dan perencanaan dalam meningkatkan kepuasan jamaah?
2. Apa peran regulasi dan kebijakan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dan operasional perjalanan haji dan umroh?
3. Bagaimana inovasi dan teknologi dapat mengoptimalkan layanan haji dan umroh?

C. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan tulisan ini untuk memberikan pengetahuan dan juga pemahaman tentang:

1. Mengetahui strategi dan perencanaan dalam meningkatkan kepuasan jamaah.
2. Mengetahui peran regulasi dan kebijakan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dan operasional perjalanan haji dan umroh.

3. Mengetahui pemanfaatan inovasi dan teknologi serta pelayanan keluhan jamaah haji dan umroh.

D. Kegunaan Penulisan

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menambah referensi serta pengetahuan untuk penelitian-penelitian selanjutnya mengenai biro perjalanan haji dan umroh.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat di gunakan untuk mengetahui dan memahami tentang sistem pelayanan haji dan umroh.

- b. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat di jadikan sebagai bahan belajar.

E. Metode Penulisan

1. Jenis dan Pendekatan Penulisan

- a. Jenis Penulisan

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kepustakaan atau library research, yakni penelitian atau pengumpulan data yang bersifat kepustakaan atau telaah yang dilaksanakan untuk memecahkan suatu masalah yang pada dasarnya 5 tertumpu pada penelaahan kritis dan mendalam terhadap bahan-bahan pustaka yang relevan. Sebelum melakukan telaah bahan pustaka, peneliti harus

mengetahui terlebih dahulu secara pasti tentang dari sumber mana informasi ilmiah itu akan di peroleh.

b. Pendekatan Penulisan

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, yaitu suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktifitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok. Beberapa deskripsi digunakan untuk menemukan prinsip-prinsip dan penjelasan yang mengarah pada penyimpulan.

2. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan skripsi ini sumber data yang penulisan gunakan yaitu:

a. Sumber Data

Sumber data dari penulisan ini adalah data sekunder adalah sumber-sumber yang diambil dari sumber yang lain yang tidak diperoleh dari sumber primer atau sumber yang didapat secara tidak langsung seperti buku, jurnal, *e-boook*-penelitian skripsi, tesis, desertasi, internet dan tulisan ilmiah lainnya.

b. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepustakaan. Teknik kepustakaan merupakan cara pengumpulan data dengan bermacam

material yang terdapat diruang kepustakaan seperti buku, jurnal, naskah, dokumentasi, dan sebagainya yang relevan dengan penelitian.

3. Teknik Analisis

Setelah keseluruhan data terkumpul maka langkah selanjutnya penulis menganalisa data tersebut sehingga ditarik suatu kesimpulan. Untuk memperoleh hasil yang benar dan tepat dalam menganalisa data, penulis menggunakan teknik analisis isi. Analisis isi (*Content Analysis*) adalah penelitian yang bersifat pembahasan mendalam terhadap isi suatu informasi tertulis atau tercetak di media massa. Adapun langkah-langkah strategis dalam penelitian analisis isi, sebagai berikut:

- a. Pertama, Penetapan desain atau model penelitian, Disini di tetapkan beberapa media, analisis perbandingan atau korelasi, objeknya banyak atau sedikit dan sebagainya.
- b. Kedua, pencarian data sekunder. Sebagaimana analisis isi teks merupakan objek yang pokok, bahkan terpokok. Pencarian dapat di lakukan dengan mencari dari beberapa sumber terlebih dahulu. Sumber tersebut dibaca dan dianalisis kemudian di tarik kesimpulan.

F. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah melihat dan mengetahui pembahasan yang ada pada buku ini secara menyeluruh maka perlu dikemukakan sistematika yang merupakan kerangka dan

pedoman penulisan buku. Adapun sistematika penulisan buku ini adalah sebagai berikut:

1. Bagian Awal Skripsi

Bagian awal memuat halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan, pernyataan keaslian, abstrak, *abstract*, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, dan daftar lampiran.

2. Bagian Utama Skripsi

Bagian utama buku ini terbagi atas bab dan sub bab sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan, Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: Sejarah Dan Konsep Haji Dan Umroh, Pada bab ini penulis membahas tentang sejarah haji dan umroh, pengertian haji dan umroh, ayat dan hadis, tujuan pelayanan, manfaat pelayanan haji dan umroh.

BAB III: Regulasi Dan Kebijakan Dalam Pelayanan Haji Dan Umroh, Pada bab ini penulis membahas tentang regulasi haji dan umroh, kebijakan pemerintah arab saudi, izin sertifikasi penyelenggaraan haji dan umroh, standar etika dan profesionalisme dalam pelayanan.

BAB IV: Konsep Dasar Manajemen Pelayanan Haji Dan Umroh, Pada bab ini penulis membahas tentang definisi manajemen, definisi pelayanan, elemen-elemen manajemen pelayanan, tinjauan teoritis manajemen pelayanan, faktor-faktor kualitas pelayanan, dan pentingnya manajemen pelayanan haji dan umroh.

BAB V: Perencanaan dan Strategi Pelayanan Haji dan Umroh, Pada bab ini penulis membahas tentang perencanaan pelayanan, strategi pelayanan, pelayanan sumber daya manusia dan perubahan kebijakan dalam pelaksanaan haji dan umroh.

BAB VI: Sistem Pelayanan Haji dan Umroh, Pada bab ini penulis membahas tentang pelayanan akomodasi di indonesia, pelayanan akomodasi di Mekah dan madinah, kerjasama penyedia akomodasi dan transportasi, pelayanan logistik untuk jamaah.

BAB VII: Pelayanan keluhan dan Kepuasan Jamaah, Pada bab ini penulis membahas tentang pelayanan keluhan jamaah, teknik mengatasi keluhan secara efektif, pengukuran dan evaluasi kepuasan jamaah, dan pengolahan umpan balik dan peningkatan kualitas pelayanan.

BAB VIII: Inovasi dan Teknologi Dalam Pelayanan Haji dan Umroh, Pada bab ini penulis membahas tentang inovasi layanan berbasis teknologi, penggunaan teknologi,

peran aplikasi mobile dan digitalisasi pelayanan dan tren masa depan dalam pelayanan haji dan umroh.

BAB IX: Penutup, berisi tentang kesimpulan dan saran.

3. Bagian Akhir Buku

Bagian ini berisi tentang daftar pustaka dan lampiran.

