

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada tahun 2024 Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) Republik Indonesia mengadakan serangkaian rapat untuk membahas isu pengalihan kuota tambahan haji reguler ke haji khusus oleh Kementerian Agama (Kemenag). Tim pengawas haji DPR mempertanyakan keputusan kemenag yang mengalihkan separuh dari 20.000 kuota tambahan haji reguler menjadi kuota haji khusus. Anggota timwas haji DPR, John Kenedy Azis, menegaskan bahwa keputusan ini tidak sesuai dengan hasil rapat panitia kerja (Panja) Haji, di mana tidak pernah dibahas mengenai pengalihan kuota tambahan untuk Haji Khusus.¹

Meskipun Haji Khusus menawarkan fasilitas dan layanan yang lebih baik di bandingkan haji reguler, pada tahun 2024 terdapat keluhan mengenai kualitas layanan yang diberikan. Beberapa jamaah melaporkan bahwa fasilitas akomodasi dan transportasi tidak sesuai dengan yang di janjikan, serta adanya keterlambatan dalam penyediaan layanan.

¹Rohani Budi Prihatin, Media Indonesia. *Permasalahan Penyelenggaraan Haji 2024*, 24 Juli 2024. <https://pusaka.dpr.go.id> . Diakses Pada Tanggal 28 Juni 2025.

Timwas haji menilai persoalan pelaksanaan Haji saat ini sangat serius. Salah satu masalah yang terjadi dalam pelaksanaan Haji 2024 adalah manajemen dan fasilitas yang disediakan pemerintah tidak memadai terutama bagi jamaah lanjut usia. Seperti keterlambatan jadwal transportasi dan minimnya fasilitas yang tidak sebanding dengan jumlah jamaah Haji Indonesia, kekurangan tersebut terlihat dari minimnya fasilitas tenda jamaah Selama masa di Arafah, Muzdalifah dan Mina (Armuzna). Selain itu, fasilitas air bersih dan wudhu serta sanitasi selama di Armuzna sehingga terjadi antrian panjang.²

Secara khusus, Ketua Timwas Haji sekaligus Wakil Ketua DPR RI, Muhaimin Iskandar, menyoroti isi tenda jamaah haji yang melebihi kapasitas. Menurutnya, tenda yang disediakan tidak mampu menampung jumlah jamaah yang ada dan tidak dilengkapi dengan kasur yang memadai. Timwas juga menerima banyak laporan terkait dengan air conditioner (AC) yang tidak berfungsi di banyak lokasi. Selain itu, ditemukan adanya penempatan tenda jamaah yang tidak sesuai dengan maktab yang telah ditentukan sebelumnya.

Hal lain yang kemungkinan masih akan terjadi

²Rohani Budi Prihatin, Media Indonesia. *Permasalahan Penyelenggaraan Haji 2024*, 24 Juli 2024. <https://pusaka.dpr.go.id> Diakses Pada Tanggal 28 Januari 2025.

adalah ketidaksiapan moda transportasi angkutan haji. Pada saat fase keberangkatan, Pesawat Garuda GA-1105 rute Makassar-Madinah yang mengangkut Kloter 5 Embarkasi Makassar terpaksa putar balik. Hal ini disebabkan ada percikan api di mesin pesawat dan sudah terkonfirmasi bahwa hal tersebut akibat kerusakan internal engine pesawat. Sementara pada saat pemulangan, jemaah haji juga mengalami penundaan atau delay. Bahkan delay ini terjadi hingga 12 jam. Jemaah yang mengalami penundaan penerbangan itu berasal dari Kloter 3 Embarkasi Kualanamu (KNO-03) yang berjumlah 358 jemaah. Hal ini membuat kecewa jemaah karena sudah sempat diberangkatkan dari hotel sejak Selasa siang.

Selain permasalahan yang terjadi di Tanah Suci, Timwas juga menyoroti mengenai tambahan kuota yang dialokasikan pada jemaah haji khusus. Sebagaimana di ketahui pada tahun 2024, Kementerian Agama Republik Indonesia (Kemenag RI) memperoleh tambahan kuota dari Pemerintah Kerajaan Arab Saudi sebanyak 20 ribu kuota. Sesuai kesepakatan dengan DPR RI, tambahan kuota ini harusnya lebih banyak didistribusikan ke jalur regular dengan formula 92% dan sisanya 8% untuk jalur khusus. Di kemudian hari, Kemenag RI melanggar kesepakatan dengan memberikan tambahan kuota 10 ribu

bagi jemaah jalur khusus. Penetapan alokasi 50:50 itu dilakukan Kemenag RI sepihak tanpa izin dari DPR RI. Penetapan 50:50 dinilai merugikan jemaah haji reguler yang sudah lama menanti keberangkatan. Berdasarkan perubahan alokasi tersebut, Kemenag RI dinilai melanggar UU No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Sebagai penyelenggara haji selama puluhan tahun, Kemenag harusnya berpengalaman dan mampu melayani jemaah sebaik-baiknya.³

Peningkatan jumlah jemaah haji di Indonesia semakin tahun semakin bertambah sehingga menyebabkan antrian keberangkatan haji reguler mencapai 10-20 tahun lamanya. Oleh karena itu muncullah alternatif untuk menunaikan ibadah haji khusus dengan masa tunggu yang lebih singkat namun dengan biaya yang lebih tinggi. Setiap Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) pasti memiliki tujuan sebagai mesin penggerak bagi organisasi. Sebuah organisasi pasti membutuhkan manajemen pengawasan operasional untuk mengoptimalkan setiap pelaksanaan ibadah haji khusus, terutama dalam kegiatan operasional

³Safrezi Fitra. Berita Nasional. *Sederet Masalah Pelaksanaan Haji* 2024, 20 Juni 2024.
<https://katadata.co.id/berita/nasional/6673ee583723b/sederet-masalah-pelaksanaan-haji-2024>. Diakses Pada Tanggal 18 Juni 2025

itu berlangsung.⁴

Biro perjalanan haji dan umroh atau biasa disebut travel haji dan umroh adalah lembaga atau instansi yang mengadakan serta memfasilitasi layanan perjalanan bagi umat muslim yang memiliki keinginan untuk melaksanakan Ibadah Haji Khusus dan Umroh Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada para calon jemaah. Jamaah dapat menjumpai banyaknya persaingan dalam layanan operasional jasa travel haji dan umroh yang melayani masyarakat untuk melaksanakan ibadah haji maupun umroh di kalangan masyarakat, hal ini tidak terlepas dari antusias bertambahnya masyarakat yang memiliki niat untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah dan juga dengan banyaknya permintaan sehingga semakin besar tantangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan operasional travel dalam segala hal. Maka dari itu, apabila ingin mendapatkan hasil yang sempurna dari sebuah aktivitas setiap jasa sangat memerlukan pengelolaan yang tepat serta maksimal Untuk Menindak lanjuti hal tersebut Setiap perusahaan harus memiliki

⁴Safrezi Fitra. Berita Nasional. *Sederet Masalah Pelaksanaan Haji* 2024, 20 Juni 2024.
<https://katadata.co.id/berita/nasional/6673ee583723b/sederet-masalah-pelaksanaan-haji-2024>. Diakses Pada Tanggal 18 Juni 2025

pelayanan operasional yang baik bagi para jamaah.⁵

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan salah satu kegiatan keagamaan terbesar yang memerlukan manajemen dan pengawasan yang sangat kompleks, terutama pada layanan Haji Khusus. Haji Khusus ditujukan untuk masyarakat yang menginginkan pelayanan lebih cepat dan nyaman dibandingkan haji reguler, namun juga memiliki biaya yang lebih tinggi. Oleh karena itu, kualitas layanan dan operasional yang diberikan oleh pihak penyelenggara, seperti PT. Bahana Sukses Travel Cabang Bengkulu, harus sesuai dengan standar tinggi yang ditetapkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia. Dalam praktiknya, operasional Haji Khusus meliputi berbagai aspek, mulai dari manajemen keberangkatan, akomodasi, transportasi, konsumsi, hingga ibadah puncak di Arafah Dan Mina. Proses ini memerlukan pengawasan yang terstruktur dan profesional agar pelayanan tetap optimal dan meminimalisir terjadinya kendala dilapangan. Kelemahan dalam manajemen pengawasan dapat berdampak langsung pada kenyamanan dan kepuasan jamaah, serta mencoreng reputasi biro penyelenggara haji.

⁵ Rahmadi Suqron, '*Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah PT. Chairul Umam Addauli Jambi*' (Skripsi, Universitas Islam Syarif Hidayatullah, 2023) h. 16.

PT. Bahana Sukses Travel Cabang Bengkulu adalah sebagai Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) yang telah mendapat izin dari Kementerian Agama dalam menangani pelaksanaan operasional haji khusus. Seluruh pelaksanaan operasional Haji Khusus ini dilakukan berdasarkan ketentuan dan prosedur yang berlaku. Untuk pelayanan haji khusus dapat langsung dilakukan di kantor PT.BST Cabang Bengkulu.

Namun pada kenyataannya masih ada kendala dalam pengawasan operasional yang terjadi di lapangan atau pada saat haji khusus dilakukan. Diantara kendala di lapangan adalah pelayanan akomodasi jauhnya maktab dengan tenda jamaah di Arafah, hal ini berdampak pada *catering* atau konsumsi yang disediakan untuk jamaah haji Khusus hal ini tentu saja mengganggu kenyamanan jamaah dalam hal beribadah.

Manajemen pengawasan operasional merupakan alat untuk tercapainya semua tujuan organisasi atau perusahaan yang telah ditetapkan secara matang. Pengawasan dapat dianggap sebagai aktivitas untuk menemukan, mengoreksi penyimpangan-penyimpangan penting dalam hasil yang dicapai dari aktivitas-aktivitas yang direncanakan. Oleh karena itu fungsi pengawasan perlu dilakukan tetapi adalah penting untuk mengingat bahwa tujuan pengawasan bersifat positif, artinya ia

harus mengusahakan terjadinya hal-hal tertentu maksudnya mencapai tujuan dalam batas-batas penghalang atau melalui aktivitas yang direncanakan.⁶

Berdasarkan dari latar belakang tersebut maka peneliti ingin mengetahui bagaimana “**Manajemen Pengawasan Operasional Penyelenggaraan Haji Khusus pada PT. Bahana Sukses Travel Cabang Bengkulu**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana manajemen pengawasan operasional penyelenggaraan haji Khusus di internal biro travel haji dan umrah PT. Bahana Sukses Travel Cabang Bengkulu.

C. Tujuan Masalah

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan manajemen pengawasan operasional penyelenggaraan ibadah haji khusus di internal biro travel haji dan umrah PT. Bahana Sukses Travel Cabang Bengkulu.

⁶T. Hani Handoko, *Manajemen Edisi 2* (Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2017), h. 257

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan wawasan kepada pembaca dan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis: Penelitian ini dapat memberikan wawasan pengetahuan dalam bidang kemitraan dan aspek pengawasan operasional terhadap travel haji & umrah.

b. Bagi Pembaca: Penelitian ini diharapkan dapat menjadi literatur dan rujukan dalam penelitian selanjutnya

c. Bagi pihak-pihak lainnya: Penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi peneliti yang terkait dengan pengawasan dan kinerja. Selain itu juga diharapkan dapat menambah wawasan bagi penulis dan orang yang membacanya dan menjadi referensi untuk penelitian-penelitian.

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Alan Sadewa dengan judul *“Manajemen pengawasan operasional penyelenggaraan ibadah haji khusus di internal biro travel haji dan umrah Sahid Tour cabang Yogyakarta tahun 2019 ”*. Dalam penelitian dijelaskan bahwa Pt.

Sahid Tour untuk mengetahui dan mendeskripsikan manajemen pengawasan operasional haji khusus di internal biro perjalanan PT.Sahid Tout Cabang Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*Field Research*). Sumber data diperoleh dari sumber data primer dan sumber data sekunder. teknik pengumpulan data dengan peneliti sendiri dan ditambah sebagai alat pendukung lainnya ialah kamera, field note, dan perekam. Kesamaan penelitiannya yaitu sama-sama meneliti tentang manajemen pengawasan operasional pada haji khusus.⁷

Penelitian ini dilakukan oleh Nurhasanah Atika Ulfah dengan judul "*Manajemen pengawasan dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji di Kementrian Agama kota Yogyakarta*". Dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana manajemen pengawasan dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji di Kementrian Agama kota Yogyakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode diskriptif merupakan kata-kata tertulis dari narasumber dan subjek yang diamati. Kesamaan penelitian penelitian yaitu sama-sama meneliti

⁷Alan Sadewa, '*Manajemen pengawasan operasional penyelenggaraan haji khusus di internal biro Travel haji dan umrah Sahid Tour cabang Yogyakarta tahun 2019*', 2019.

tentang manajemen pengawasan yang baik dan efektif.⁸

Penelitian ini dilakukan oleh Kicky Mayantie yang berjudul *"Manajemen Pengawasan Asosiasi penyelenggara Haji Umrah dan In-Bound Indonesia (ASPHURINDO) terhadap travel-travel penyelenggara Haji dan Umrah"*. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana manajemen pengawasan Asosiasi Penyelenggara Haji dan Umrah dan In-Bound Indonesia (ASPHURINDO) serta langkah-langkah pengawasan terhadap travel penyelenggara haji dan umrah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode diskriptif merupakan kata-kata tertulis dari narasumber dan subjek yang diamati. Kesamaan penelitian penelitian yaitu sama-sama meneliti tentang manajemen pengawasan yang baik dan efektif.⁹

Penelitian yang dilakukan oleh Mahdalina yang berjudul *"sistem operasional PT. Wahdan sabila dalam rekrutmen jamaah haji khusus dan umrah provinsi Kalimantan selatan tahun 2021"*. Penelitian yang dilakukan adalah untuk meneliti sistem operasional Pt.

⁸Nurhanasah Atika Ulfah. *"Manajemen Pengawasan Dalam Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji di Kementerian Agama Kota Yogyakarta"*. (Skripsi Universitas Sunan Kalijaga, 2020), hal.10

⁹ Kicky Mayantie, *"Manajemen Pengawasan Asosiasi penyelenggara Haji Umrah dan In-Bound Indonesia (ASPHURINDO) terhadap travel-travel penyelenggara Haji dan Umrah"*. 2020

Wahdan Sabila dalam rekrutmen jamaah haji khusus dan umrah di kantor pusat Banjarmasin pada tahun 2021. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*Field Research*). Sumber data diperoleh dari sumber data primer dan sumber data sekunder . teknik pengumpulan metode obeservasi dan wawancara sebagai instrument penelitian. Kesamaan penelitian yaitu sama- sama meneliti bagaimana sistem operasional pada haji khusus.¹⁰

F. Metode Penelitian

Untuk menjawab persoalan yang dirumuskan dalam skripsi ini dibutuhkan sebuah metodologi penelitian merupakan aspek yang paling penting dalam melakukan penelitian. Pada bagian ini akan dijelaskan tentang hal-hal yang berkaitan dengan metode yang digunakan dalam penelitian, yakni :

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang secara fundamental tergantung pada pengamatan peneliti dalam kawasannya sendiri, kualitatif juga didefinisikan sebagai prosedur penilaian yang

¹⁰Mahdalina, 'sistem operasional Pt. wahdan sabilana dalam rekrutmen jamaah haji khusus dan umrah provinsi Kalimantan selatan tahun 2021', 2021. H. 12

menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari sumbernya. Metode kualitatif ini menggunakan pendekatan deskriptif.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

a. Waktu Penelitian

Penelitian ini direncanakan dilaksanakan pada bulan Mei 2025 – Juni 2025

b. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di kantor Bahana Sukses Sejahtera cabang Bengkulu Jl. Padang Nangka, RT. 04, Padang Nangka, Kec. Singaran Pati, Kota Bengkulu, Bengkulu. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut adalah karena data-data yang diperoleh relevan dan mendukung proses penelitian.

3. Informan Penelitian

Informan penelitian dalam studi ini terdiri dari pihak internal PT. Bahana Sukses Travel Cabang Bengkulu yaitu Kepala Cabang, Kepala Operasional atau Kemitraan serta Staf Administrasi. Teknik Sampling menggunakan metode Purposive Sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan keterlibatan langsung dalam pengawasan operasional penyelenggaraan haji khusus. Informasi diperoleh dari seorang kepala cabang sebanyak 1 orang dan

beberapa karyawan sebanyak 2 orang lainnya yang yaitu bagian administrasi dan kepala operasional atau kemitraan pada PT. Bahana Sukses Travel Cabang Bengkulu.

4. Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang saya gunakan dalam penelitian ini, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder :

a. Sumber Data Primer

Sumber primer dari penelitian ini mengambil dari beberapa sumber yaitu :

- 1) Pimpinan PT. Bahana Sukses Travel Bengkulu untuk memperoleh data tentang gambaran umum Partnership yang terdapat di PT. BST cabang Bengkulu.
- 2) Bagian Pelayanan administrasi PT. Bahana Sukses Travel Bengkulu untuk memperoleh data mengenai Partnership.
- 3) Partnership yang terdapat di PT. Bahana Sukses Travel Kota Bengkulu untuk memperoleh dan mengetahui bagaimana cara kerja partnership dalam meningkatkan manajemen pengawasan operasionalnya.

b. Sumber Sekunder

Sumber sekunder dari penelitian ini adalah jurnal, skripsi, buku, internet atau berbagai sumber lain

yang berhubungan dengan penelitian.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis kualitatif yaitu upaya yang dilakukan dengan cara mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi suatu yang dikelolah, menyintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukanapa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Teknik analisis data adalah suatu metode atau cara sebuah data menjadi informasi sehingga karaktersitik data tersebut menjadi mudah untuk menemukan dan juga bermanfaat untuk menemukan solusi permasalahan, yang terutama adalah masalah sebuah penelitian.

Adapun teknik analisis data dalam penelitian kualitatif secara umum dimulai dari :

a. Analisis Data

Analisis selama pengumpulan data, biasanya dilakukan dengan triangulasi. Kegiatan analisis data selama pengumpulan data meliputi: menetapkan focus penelitian, penyusunan temuan

sementara berdasarkan data yang terkumpul, pembuatan rencana pengumpulan data berikutnya, penetapan sasaran pengumpulan data (informasi, situasi, dan dokumen).

b. Reduksi Data.

Dalam proses ini peneliti dapat melakukan pemilihan data yang hendak dikode mana yang dibuang mana yang diambil yang merupakan ringkasan, cerita, apa yang sedang berkembang.

c. Penyajian Data.

Penyajian data yaitu menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun dan memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data yang telah diperoleh dari lapangan terkait dengan seluruh permasalahan penelitian kemudian dipilih sesuai dengan yang dibutuhkan, lalu dikelompokkan kemudian diberikan batasan masalah. Dari penyajian data tersebut, maka diharapkan dapat memberikan kejelasan data yang detail dan substantive dengan data pendukung.

d. Verifikasi/Penarikan Kesimpulan.

Menarik kesimpulan dan verifikasi. Penarikan kesimpulan sesungguhnya adalah sebagian dari satu kegiatan yang utuh. Kesimpulan juga

diverifikasi selama kegiatan berlangsung yang merupakan tinjauan ulang pada catatan lapangan yang ada.

G. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi beberapa bab dan setiap bab terdiri dari sub bab yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN.

Pada bab ini akan dibahas tentang langkah awal dalam menyusun laporan penelitian: latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI

Pada bab ini akan menjelaskan kajian teori yang meliputi: Manajemen operasional, Sistem operasional Prosedur, dan Haji Khusus.

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini pembahasannya tentang lokasi penelitian, yaitu gambaran umum tentang PT. BST Cabang Bengkulu tentang sejarah singkat berdirinya, struktur organisasi, dan sebagainya.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab ini membahasmengenai penelitian yang saya lakukan yaitu, bagaimana ketentuan manajemen pengawasan operasional pada haji khusus di PT. Bahana Sukses Travel Cabang Bengkulu.

BAB V PENUTUP