



Pemenuhan Kebutuhan Pelayanan Kepada Jemaah oleh KBIHU dan Tour & Travel Haji dan Umroh

Dwi Hanadya*¹, Nyayu Ully Auliana²

^{1,2} Politeknik Darussalam, Indonesia

hanadya.dwi@gmail.com*¹, nyayuully@gmail.com²

Alamat: Jalan Basuki Rahmat No.1608 E-F, Pahlawan, Kemuning, Pahlawan, Kec. Kemuning, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30151

Korespondensi Penulis : hanadya.dwi@gmail.com*

Abstract: *This article examines the efforts made by the Hajj and Umrah Guidance Group (KBIHU) as well as tour and travel agents in meeting the service needs of Hajj and Umrah pilgrims. This study aims to identify the type of service provided, evaluate the quality of service, and measure the level of satisfaction of pilgrims with the services received. Data was collected through survey methods and interviews with congregations, as well as direct observation of the service process. The results of the study show that there are several important aspects in the service that are very concerned by the congregation, such as worship guidance, accommodation facilities, transportation, and health support. KBIHU and high-quality tour and travel agents are generally able to meet the expectations of pilgrims by providing comprehensive and professional services. However, there are also several obstacles and challenges faced in the service process, such as limited resources and ineffective coordination. This study suggests increasing training for service staff, improving facilities, and improving the coordination system to improve the quality of service to Hajj and Umrah pilgrims.*

Keywords: *Service Quality, Hajj and Umrah, pilgrims.*

Abstrak: Artikel ini mengkaji upaya yang dilakukan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) serta agen tour dan travel dalam memenuhi kebutuhan pelayanan kepada jemaah haji dan umroh. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi jenis layanan yang diberikan, mengevaluasi kualitas pelayanan, serta mengukur tingkat kepuasan jemaah terhadap layanan yang diterima. Data dikumpulkan melalui metode survei dan wawancara dengan jemaah, serta observasi langsung terhadap proses pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa aspek penting dalam pelayanan yang sangat diperhatikan oleh jemaah, seperti bimbingan ibadah, fasilitas akomodasi, transportasi, serta dukungan kesehatan. KBIHU dan agen tour dan travel yang berkualitas tinggi umumnya mampu memenuhi ekspektasi jemaah dengan memberikan pelayanan yang komprehensif dan profesional. Namun, terdapat juga beberapa kendala dan tantangan yang dihadapi dalam proses pelayanan, seperti keterbatasan sumber daya dan koordinasi yang kurang efektif. Penelitian ini menyarankan peningkatan pelatihan bagi staf pelayanan, peningkatan fasilitas, serta perbaikan sistem koordinasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada jemaah haji dan umroh.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, haji dan umroh, jemaah.

1. PENDAHULUAN

Menurut UU RI No.10 tahun 2009 Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah. Indonesia memiliki banyak sekali tempat wisata untuk mendukung kemajuan tempat wisata atau objek wisata maka banyak pengusaha atau Indriani et al. (2021) masyarakat setempat mendirikan akomodasi seperti hotel dan penginapan,

restoran, dan transportasi. Menurut Koen Meyers (2009:125), pariwisata ialah aktivitas perjalanan yang dilakukan sementara waktu dari tempat tinggal semula ke daerah tujuan dengan alasan bukan untuk menetap atau mencari nafkah melainkan hanya untuk memenuhi rasa ingin tahu, menghabiskan waktu senggang atau libur dan tujuan-tujuan lainnya. Menurut Tarkiman (2019) Pariwisata memiliki pengertian melakukan kegiatan berkeliling meninggalkan tempat asal menuju ketempat lain.

Ada berbagai macam jenis wisata yang dapat dilakukan oleh wisatawan salah satunya wisata religi. Indonesia merupakan muslim terbesar di dunia dan bagi umat Islam Ibadah Haji dan Umroh merupakan rukun Islam ke lima, sehingga perlu melakukan perjalanan ke Baitullah kota Mekah di Arab Saudi untuk melaksanakan ibadah haji dan umroh. Muslim yang melaksanakan perjalanan Haji dan Umroh yang merupakan wisatawan yang melaksanakan wisata religi disebut Jemaah Haji dan Umroh. Menurut Rochimi. (2010) Haji dan umrah merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan bagi setiap muslim yang mampu. Menurut Idjal, (2014) Haji sebagai salah satu rukun islam yang mewajibkan kita untuk menunaikannya jika mampu, tetapi karena keterbatasan kuota untuk menunaikan ibadah haji ke Tanah Suci maka tidak memungkinkan kita untuk bersegera menunaikannya. Umrah menjadi sebuah alternatif perjalanan ibadah ke Tanah Suci walaupun tidak menggugurkan kewajiban haji.

Al Hadi (2019) dalam penelitiannya mengatakan banyak juga sebagian diantara mereka yang pergi haji dan umroh tujuannya hanya ingin memenuhi kewajiban, berwisata, meningkatkan status sosial, gaya hidup dan menenangkan batin. Al Hadi juga mengungkapkan bahwa jemaah yang melaksanakan meningkatkan status social dan gaya hidup merupakan pemahaman yang keliru dalam masyarakat. Sedangkan menurut Majdi (2013) pada dasarnya, tujuan pokok pada perjalanan haji dan umrah ada tiga hal, yaitu:

1. Mengerjakan haji, hukumnya wajib bagi yang mampu dan hanya sekali seumur hidup, adapun selebihnya itu sunnah. Mengerjakan ibadah haji hanya bisa dikerjakan pada musim haji, sedangkan ibadah umrah bisa dikerjakan pada setiap waktu yang tidak terbatas.
2. Mengerjakan umrah, mengerjakan ibadah haji dan umrah terdapat perbedaan dan persamaan dalam waktu dan pelaksanaannya.
3. Melakukan ziarah, hukunya sunnah. Ziarah yang dimaksudkan adalah ketempat-tempat, baik di Jeddah, Mekkah, Madinah dan tempat-tempat lain yang bersejarah.

Haji sendiri di Indonesia dapat dilakukan oleh seorang muslim dengan cara mendaftarkan diri ke Departemen Agama dan pelaksanaannya dapat dilakukan bersama KBIHU atau Tour & Travel yang melayani Haji dan Umroh yang telah terdaftar di Departemen

Agama. Pendaftaran Haji dan Umroh dapat juga di bantu oleh KBIHU atau Tour & Travel yang melayani Haji dan Umroh. Untuk melaksanakan Haji bagi seorang muslim yang telah terdaftar akan mendapatkan porsi Haji dan antrian, antrian ini sendiri bisa mencapai lebih dari 20 tahun. Tatacara pelaksanaan kegiatan Haji dan Umroh hampir sama, namun ibadah Haji memiliki lebih banyak urutan kegiatan karena terkait tanggal pelaksanaan yang hanya dilaksanakan di musim Haji, seperti kegiatan di padang Arafah, Musdalifah dan Minah, serta lempar jumroh.

Ibadah umroh lebih murah dan kuota penyelenggaraannya tidak dibatasi dalam setiap tahunnya, oleh karena itu warga negara Indonesia banyak yang melaksanakan ibadah umroh. Perjalanan menunaikan ibadah Haji dan Umroh setidaknya membutuhkan tiga bekal persiapan yaitu bekal kesehatan fisik, kesiapan rohani, kesiapan material berdasarkan tatacara pelaksanaannya yang telah ditentukan. Oleh karena itu jemaah perlu melakukan persiapan-persiapan. Persiapan yang dibutuhkan jemaah dapat bantu oleh KBIHU atau Tour & Travel yang melayani Haji dan Umroh, seperti pelayanan pendaftaran, Pengurusan passport dan visa, bimbingan simulasi pelaksanaan saat berada di Baitullah kota Mekah di Arab Saudi (manasik), konsultasi atau bimbingan ibadah, penyediaan perlengkapan selama kegiatan, termasuk pelayanan akomodasi, transportasi dan konsumsi. Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah dijelaskan tentang layanan yang diberikan kepada jemaah haji terdiri atas:

1. Pelayanan Pendaftaran
2. Pelayanan Pelunasan,
3. Bimbingan Manasik Haji
4. Pelayanan Kesehatan,
5. Pelayanan Transportasi,
6. Pelayanan Akomodasi,
7. Pelayanan Konsumsi, dan
8. Pelayanan Keamanan atau Perlindungan.

Pelayanan wisata religi ini sangat penting diberikan oleh Tour & Travel mengingat kegiatan ini membutuhkan waktu 9 hari sampai dengan 13 untuk Umroh dan 24 sampai dengan 40 hari untuk ibadah Haji. Menurut Kotler (2014) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Gronroos (2014) dalam Ramadaniaa, (2020) pelayanan sebagai suatu aktivitas yang tidak kasat mata yang terjadi sebagai suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya

interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal yang disediakan organisasi pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan masyarakat yang dilayani. Berdasarkan uraian sebelumnya maka dapat disimpulkan pelayanan adalah suatu aktivitas kejadian interaksi antara jemaah dan pemandu atau pembimbing Haji (Muthawif) dan Umroh yang dapat dirasakan selama proses pelaksanaan ibadah dan dapat memberikan kesan setelah pelaksanaannya.

Penelitian sebelumnya oleh Tarkiman berjudul Penilaian Kualitas Pelayanan Memandu Wisata Pada CV. Trans Antar Nusa Palembang yang memperhatikan kualitas pramuwisata dalam kemampuan memandu wisatawan. Penelitian lainnya oleh Dzul Kifli (2010), berjudul Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh PT. Patuna Tour dan Travel, dalam penelitian ini disebutkan bahwa pentingnya memberikan bimbingan serta arahan yang intensif agar menimbulkan kesan dan kepuasan bagi Jemaah Haji dan Umroh.

Berdasarkan uraian diatas penulis merasa tertarik untuk meneliti dan menuangkan dalam bentuk tulisan guna mengetahui Kebutuhan Jemaah yang akan melaksanakan Haji ataupun Umroh dengan judul **“Pemenuhan Kebutuhan Pelayanan Kepada Jemaah oleh Tour & Travel Haji dan Umroh”**.

2. METODOLOGI

Kegiatan penelitian Kebutuhan Pelayanan Kepada Jemaah oleh Tour & Travel Haji dan Umroh di Kota Palembang. Kegiatan ini dilaksanakan sejak awal tahun 2023 sampai dengan akhir tahun 2023. Penelitian ini dilakukan dengan mewawancarai dan berdiskusi secara langsung kepada jemaah yang telah melaksanakan Haji ataupun Umroh. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan kepada KBIHU atau Tour & Travel pelaksanaan Haji dan Umroh agar dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada Jemaah.

Ada 3 tahapan dalam penelitian dan penyusunan jurnal ini, yaitu sebagai berikut:

a. Tahap Persiapan

Pada tahap ini penulis memilih jemaah yang telah melaksanakan Haji ataupun Umroh, diantara tahun 2018 sampai dengan 2023. Penelitian tidak terpaku pada jemaah dalam satu KBIHU atau Tour & Travel karena yang menjadi sasaran adalah pelayanan yang diterima dan kesan jemaah. Hasil observasi menunjukkan bahwa ditemukan potensi permasalahan dalam kualitas pelayanan

b. Tahap Penerapan

Pada tahap ini penulis melakukan observasi dan komunikasi. Penulis mengajak

jemaah diskusi agar jemaah dapat menceritakan pengalamannya dan menginformasikan kebutuhannya serta evaluasi terhadap pelaksanaan Haji ataupun Umroh yang telah dilaksanakan. Pelaksanaan dilakukan dengan tidak formal hanya santai dan bukan merupakan pertemuan khusus dan membahas topik yang sedang diteliti namun dalam setiap kesempatan pertemuan apapun dan menemukan jemaah maka memasukkan topik yang akan diteliti sebagai salah satu bahan pembicaraan. Sehingga jemaah merasa lebih santai dalam memberikan informasi (Auliana et al., 2022; Hanadya et al., 2023). Observasi yang dilakukan adalah pengalaman penulis dalam berinteraksi bersama KBIHU atau Tour & Travel, pembimbing Haji ataupun Umroh dan beberapa tempat pelaksanaan manasik di kota Palembang.

c. *Evaluation Phase*

Pada tahap ini yang merupakan tahap akhir, penulis menghimpun informasi dari jemaah tentang layanan yang diberikan selama pelaksanaan kegiatan Haji dan Umroh, pelayanan yang diberikan pembimbing serta memberikan masukan untuk tempat pelaksanaan manasik di kota Palembang agar memenuhi kebutuhan jemaah.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengamatan kebutuhan pelayanan jemaah Haji dan Umroh, maka disusunlah suatu daftar kebutuhan pelayanan jemaah Haji dan Umroh berdasarkan undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, yaitu sebagai berikut:

1. Pertama, Pelayanan Pendaftaran Haji, Calon jemaah haji membuka tabungan haji minimal Rp. 25.000.000,- (dua puluh lima juta rupiah) pada BPS-BPIH yang telah ditunjuk.
2. Kedua, Pelayanan Pelunasan, Calon jemaah haji melaksanakan pelunasan di Bank setoran BPIH awal, besaran biaya sesuai dengan Peraturan Presiden di tahun berjalan.
3. Ketiga, Pelayanan Bimbingan Manasik Haji, Bimbingan manasik haji tahun ini tingkat Kabupaten/Kota dengan jumlah pertemuan sebanyak 2 (dua) kali dan di Tingkat Kecamatan sebanyak 4 (empat) kali.
4. Keempat, Pelayanan Kesehatan, Pemeriksaan kesehatan calon jamaah haji dilakukan oleh dokter di Puskesmas Kecamatan dan Kabupaten sesuai dengan domisili calon jemaah. Pemeriksaan calon jemaah dilakukan secara keseluruhan,

seperti pemeriksaan lab, rontgen dan sebagainya. Begitu juga pemberian vaksin maningitis dan influenza serta Vaksin covid 19 secara lengkap.

5. Kelima, Pelayanan Transportasi: Transportasi udara yakni dimulai dari Tanah Air sampai ke Arab Saudi (Jeddah, Mekkah dan Madinah). Transportasi darat yakni bus angkutan jamaah haji dari embarkasi ke Bandara kemudian dari Madinah ke Mekkah, dari Mekkah ke Armina, dari Armina ke Mekkah, dari Mekkah ke Madinah dan dari Madinah ke Bandara Pemulangan kemudian sampai di Bandara embarkasi di tanah air.
6. Keenam, Pelayanan Akomodasi, Pengaturan penerimaan jamaah di asrama embarkasi berdasarkan penjadwalan kloter yang telah ditetapkan dan penempatannya disesuaikan dengan Surat Panggilan Masuk Asrama (SPMA) dan penempatan pada hotel selama berada di Makkah dan Madinah dengan hotel setaraf bintang tiga dan empat beserta tenda di Arafah dan Mina.
7. Ketujuh, Pelayanan Konsumsi, Pelayanan konsumsi diberikan pada jamaah selama berada di tanah air dan Arab Saudi yang menunya terjadwal dan disesuaikan dengan cita rasa orang indonesia.
8. Kedelapan, Keamanan atau Perlindungan, Kementerian Agama berkewajiban untuk memberikan pelayanan keamanan dan perlindungan kepada calon jamaah haji khususnya perlindungan keamanan agar calon jamaah dapat melaksanakan ibadah hajinya dengan lancar dan aman. Keamanan dan perlindungan dilakukan selama perjalanan dan dalam pelaksanaan ibadah haji.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) serta agen tour dan travel memiliki peran yang signifikan dalam memenuhi kebutuhan jamaah haji dan umroh. Kesimpulan utama dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan: Kualitas pelayanan yang baik mencakup bimbingan ibadah yang memadai, fasilitas akomodasi yang nyaman, transportasi yang lancar, serta dukungan kesehatan yang memadai. Jamaah yang menerima layanan yang komprehensif dan profesional umumnya merasa puas (Marsinah Marsinah et al., 2024).

2. Kepuasan Jemaah: Tingkat kepuasan jemaah sangat dipengaruhi oleh seberapa baik layanan yang diberikan. Jemaah yang merasa kebutuhan mereka terpenuhi dengan baik menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi (Purwanto, 2021).
3. Tantangan dan Kendala: Beberapa kendala yang dihadapi dalam memenuhi kebutuhan pelayanan jemaah meliputi keterbatasan sumber daya, kurangnya koordinasi antar pihak yang terlibat, serta beberapa masalah logistik. Kendala ini mempengaruhi kelancaran pelayanan dan tingkat kepuasan Jemaah (R.A Rodia Fitri Indriani et al., 2024).
4. Rekomendasi Peningkatan: Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, penelitian ini merekomendasikan peningkatan pelatihan bagi staf pelayanan, perbaikan fasilitas yang digunakan oleh jemaah, serta perbaikan sistem koordinasi antara KBIHU dan agen tour dan travel. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan jemaah dan memastikan pelaksanaan ibadah haji dan umroh yang lebih baik (Porwani et al., 2023; Purwanto & Handayani, 2022).

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan pentingnya pelayanan yang komprehensif dan terkoordinasi dengan baik untuk memastikan jemaah haji dan umroh dapat menjalankan ibadah mereka dengan nyaman dan khusyuk.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Hadi, M. Sabiq. 2019 Rekonstruksi Pemahaman yang Keliru Tentang Kewajiban dan Keutamaan Haji dan Umroh
- Auliana, N. U., Hanadya, D., & Purwanto, M. B. (2022). Pengembangan Objek Wisata Kambang Iwak Park Sebagai Paru-Paru Kota Palembang. *NAWASENA: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 1(3), 20–31. <https://doi.org/10.56910/nawasena.v1i3.375>
- Hanadya, D., Auliana, N. U., & Purwanto, M. B. (2023). Promosi Pulau Kemaro Sebagai Wisata Sejarah Kota Palembang Dalam Acara Rapat Kerja Nasional Jaringan Kota Pusaka Indonesia (JKPI) Ke-IX 2022. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 3(1), 197–210. <https://doi.org/10.36908/jimpa.v3i1.168>
- Idjal, Masrura Ram, 2014. Umrah Menggapai Berkah Di Tanah Suci. Bandung, PT. Cendekia Visitama
- Indriani, R. A. R. F., Hanadya, D., & Purwanto, M. B. (2021). Pelatihan Kewirausahaan Pembuatan Roll Cake di Komplek Nuansa Dago Blok. A9 Sukabangun, Kota Palembang. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 31–40. <https://ojs.politeknikdarussalam.ac.id/index.php/jpkm/article/view/jpkm5>

- Gronroos, Christian, 2000, "Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach Second Edition", Chichester: John Wiley & Sons, Ltd
- Kifli, Dzul. 2010, *Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh PT. Patuna Tour dan Travel*, Jakarta
- Majdi, Ahmad Abd, 2013. *Seluk Beluk Ibadah Haji Dan Umroh*. Surabaya, Mutiara Ilmu
- Marsinah Marsinah, R.A Rodia Fitri Indriani, Hatidah Hatidah, & M Bambang Purwanto. (2024). Pelestarian Kearifan Lokal Kain Tradisional Gambo: Upaya Meningkatkan Kualitas Hidup Dan Kebudayaan Masyarakat . *Jurnal Kabar Masyarakat*, 2(2 SE-Articles), 277–285. <https://doi.org/10.54066/jkb.v2i2.1985>
- Porwani, S., Susanto, Y., Zubaidah, R. A., Purwanto, M. B., & Despita, D. (2023). Sosialisasi Dan Pelatihan Membatik Untuk Peningkatan Kapasitas Perempuan Di Kota Palembang. *Sejahtera: Jurnal Inspirasi Mengabdikan Untuk Negeri*, 2(2), 66–76. <https://doi.org/10.58192/sejahtera.v2i2.702>
- Purwanto, M. B. (2021). Makanan Khas Jawa (Bebek Goreng) Sebagai Salah Satu Daya Tarik Wisata Kuliner di Kota Palembang pada RM Bebek Gendut. *Jurnal Pariwisata Darussalam*, 1(1), 22–28. <https://ojs.politeknikdarussalam.ac.id/index.php/jpd/article/view/jpd4>
- Purwanto, M. B., & Handayani, T. S. (2022). Penyuluhan Kegiatan Olah Raga Masyarakat RT. 29. RW. 10 Kota Palembang. *Jurnal Masyarakat Mengabdikan Nusantara*, 1(4), 118–123. <https://doi.org/10.58374/jmmn.v1i4.89>
- R.A Rodia Fitri Indriani, Marsinah Marsinah, Dwi Hanadya, Nyayu Uly Auliana, & M. Bambang Purwanto. (2024). Perjalanan Songket: Transformasi Menghidupkan UMKM di Kota Palembang. *Cakrawala: Jurnal Pengabdian Masyarakat Global*, 3(2 SE-Articles), 209–216. <https://doi.org/10.30640/cakrawala.v3i2.2643>
- Ramadania, Candra, Carolina dan Afifah, Nur. 2020, *Model Kualitas Layanan Dalam Membangun Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Pendidikan*
- Rochimi, Abdurachman. 2010 *Segala Hal Tentang Haji Dan Umroh*. Jakarta PT Gelora Aksara Pratama
- Tarkiman. 2019. *Penilaian Kualitas Pelayanan Memandu Wisata Pada CV. Trans Antar Nusa*. Palembang
- Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan.
Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah