

Efektivitas Manajemen Haji dan Umrah dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di Indonesia: Sebuah Studi Literatur

Ahmad Chulaivi¹, Ibrahim Zaky Khazimi², Muhamad Ikram³, Abdul Hafiz⁴
^{1,2,3,4} UIN Syarif Hidayatullah

Info Artikel

Riwayat Artikel:

Diterima 22, 07, 2024
Disetujui 23, 07, 2024
Diterbitkan 24, 07, 2024

Katakunci:

Haji Management
Pilgrim Satisfaction
Information Technology
Service Quality.

ABSTRACT

The effectiveness of Hajj and Umrah management is a crucial factor in enhancing pilgrims' satisfaction in Indonesia. This study evaluates various aspects of Hajj and Umrah management, including the use of technology, service quality, and logistics management. The findings indicate that technological innovations such as mobile applications and the Integrated Hajj Computerization System (SISKOHAT) significantly improve efficiency and pilgrim satisfaction. Furthermore, adequate accommodation, transportation, and healthcare services greatly influence pilgrim satisfaction. Key recommendations include strengthening information technology infrastructure, human resource training, improving facility quality, and providing comprehensive religious guidance. By adopting more effective management approaches, it is expected that the Hajj and Umrah experience for Indonesian pilgrims can be further enhanced.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Penulis Korespondensi:

Ahmad Chulaivi
UIN Syarif Hidayatullah
Email: ahmadkhulaiv@gmail.com

Cara Sitasi Artikel ini dalam APA:

Chulaivi, A., Khazimi, I. Z., Ikram, M., & Hafiz, A. (2024). Efektivitas Manajemen Haji dan Umrah dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di Indonesia: Sebuah Studi Literatur. *LANCAH: Jurnal Inovasi Dan Tren*, 2(2b), 894~899. <https://doi.org/10.35870/ljit.v2i2b.2957>

1. PENDAHULUAN

Pelaksanaan haji dan umrah merupakan salah satu rukun Islam yang sangat penting bagi umat Muslim. Setiap tahun, ribuan jamaah dari Indonesia berangkat ke Tanah Suci untuk menunaikan ibadah haji dan umrah. Namun, kompleksitas dalam manajemen perjalanan ibadah ini sering kali menimbulkan tantangan yang signifikan, mulai dari penyediaan akomodasi, transportasi, hingga pelayanan kesehatan. Efektivitas manajemen haji dan umrah menjadi kunci dalam memastikan bahwa jamaah dapat menunaikan ibadahnya dengan nyaman dan aman, serta mencapai tingkat kepuasan yang tinggi. Manajemen yang baik tidak hanya berkaitan dengan aspek logistik, tetapi juga mencakup pelayanan spiritual dan emosional yang dapat mempengaruhi pengalaman ibadah jamaah secara keseluruhan.

Di Indonesia, Kementerian Agama dan berbagai biro perjalanan haji dan umrah bekerja sama untuk mengelola keberangkatan dan kepulangan jamaah. Meski demikian, berbagai masalah masih sering ditemui, seperti keterlambatan pemberangkatan, fasilitas yang kurang memadai, dan pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan jamaah. Oleh karena itu, penelitian tentang efektivitas manajemen haji dan umrah sangat penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan jamaah dan mencari solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Studi kasus di Indonesia menunjukkan berbagai upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan manajemen haji dan umrah. Misalnya, penerapan sistem e-Haji oleh Kementerian Agama yang bertujuan untuk mempermudah proses administrasi dan memastikan transparansi dalam pengelolaan dana haji. Selain itu, beberapa biro perjalanan telah mengadopsi teknologi digital untuk menyediakan layanan informasi real-time kepada jamaah dan keluarganya. Kendati demikian, masih terdapat keluhan mengenai keterlambatan pemberangkatan, kualitas penginapan yang tidak sesuai dengan standar, dan layanan kesehatan yang kurang memadai. Studi ini akan mengeksplorasi bagaimana berbagai inovasi dan kebijakan yang diterapkan di Indonesia berdampak pada kepuasan jamaah.

Penelitian terdahulu telah mengkaji berbagai aspek manajemen haji dan umrah serta hubungannya dengan kepuasan jamaah. Seperti studi oleh (ASRINI 2022) menyoroti pentingnya komunikasi efektif dan pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji. Sementara itu, penelitian oleh (Barri 2017) menunjukkan bahwa aspek spiritual dan bimbingan ibadah juga memainkan peran penting dalam pengalaman ibadah jamaah. Di Indonesia, studi oleh (Barri 2017) menemukan bahwa faktor-faktor seperti kebersihan, kenyamanan penginapan, dan pelayanan kesehatan sangat berpengaruh terhadap kepuasan jamaah umrah. Penelitian-penelitian ini memberikan dasar yang kuat untuk memahami berbagai elemen yang mempengaruhi kepuasan jamaah, namun masih terdapat kekosongan dalam literatur mengenai bagaimana integrasi teknologi dan inovasi manajemen dapat lebih lanjut meningkatkan pengalaman ibadah.

Research Gap

Research gap yang muncul dari tinjauan literatur ini adalah kurangnya penelitian yang mengkaji secara komprehensif bagaimana inovasi teknologi dan manajemen modern dapat diintegrasikan secara efektif dalam pelayanan haji dan umrah untuk meningkatkan kepuasan jamaah di Indonesia. Meskipun beberapa studi telah mengeksplorasi aspek-aspek individual dari manajemen haji dan umrah, masih sedikit yang melihat bagaimana kombinasi dari berbagai elemen manajemen dan teknologi dapat secara holistik mempengaruhi pengalaman jamaah. Oleh karena itu, penelitian ini akan mencoba mengisi kekosongan tersebut dengan mengevaluasi berbagai pendekatan manajemen dan teknologi yang telah diterapkan, serta menganalisis dampaknya terhadap kepuasan jamaah di Indonesia.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Haji dan Umrah

Manajemen Haji dan Umrah merupakan serangkaian proses yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan terhadap pelaksanaan ibadah Haji dan Umrah. Manajemen yang efektif dapat memastikan bahwa seluruh aspek perjalanan, mulai dari pendaftaran, transportasi, akomodasi, hingga pelaksanaan ibadah di Tanah Suci, berjalan dengan lancar dan sesuai dengan harapan jamaah. Penelitian oleh (Dalinur 2020) menemukan bahwa perencanaan yang baik dan pelayanan yang prima merupakan kunci utama dalam meningkatkan kepuasan jamaah.

Faktor-Faktor Kepuasan Jamaah

Kepuasan jamaah dalam pelaksanaan Haji dan Umrah dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: kualitas pelayanan, kenyamanan akomodasi, ketepatan waktu keberangkatan dan kepulangan, serta layanan kesehatan yang disediakan. Studi oleh (Barri 2017) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas yang memadai memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan jamaah. Selain itu, penelitian oleh (Annisa Nuraddina 2015) juga menyebutkan bahwa faktor spiritualitas dan panduan ibadah yang diberikan selama perjalanan turut mempengaruhi tingkat kepuasan jamaah.

Pengukuran Kepuasan Jamaah

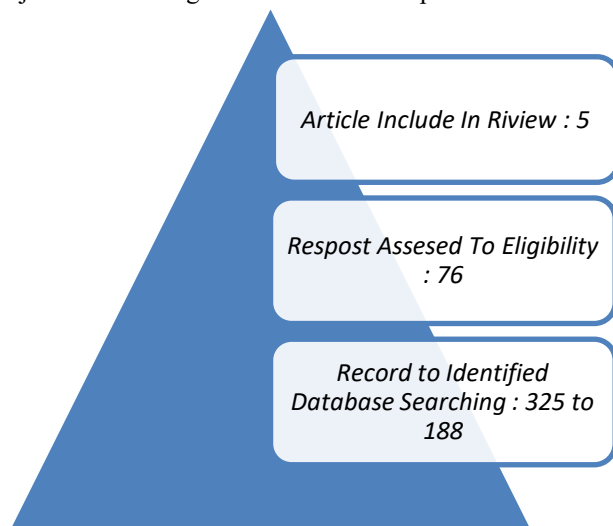
Untuk mengukur kepuasan jamaah, biasanya digunakan beberapa metode, seperti survei kuesioner, wawancara mendalam, dan analisis umpan balik. Penelitian oleh (Farahdina, Perdhana, and Masduki 2021) menggunakan metode survei kuesioner untuk mengevaluasi kepuasan jamaah Haji, dengan hasil yang menunjukkan bahwa lebih dari 80% jamaah merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Peran Teknologi dalam Manajemen Haji dan Umrah

Dalam era digital, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam manajemen Haji dan Umrah semakin berkembang. Sistem informasi manajemen Haji yang terintegrasi dapat membantu dalam pengelolaan data jamaah, pemantauan kesehatan, dan penyampaian informasi secara real-time. Studi oleh (ASRINI 2022) menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi mobile dalam manajemen Haji dapat meningkatkan efisiensi dan kepuasan jamaah.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur untuk mengevaluasi efektivitas manajemen haji dan umrah dalam meningkatkan kepuasan jamaah di Indonesia. Studi literatur melibatkan analisis kritis dan sintesis dari berbagai sumber akademik yang relevan, termasuk jurnal ilmiah, buku, laporan resmi, dan artikel terkait lainnya. Penelitian ini mengkaji berbagai aspek manajemen haji dan umrah seperti proses pendaftaran, akomodasi, transportasi, dan pelayanan kesehatan. Peneliti menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi yang ketat untuk memastikan hanya literatur berkualitas tinggi yang digunakan. Data dianalisis menggunakan metode analisis konten untuk mengidentifikasi tema-tema utama dan tren yang muncul dalam literatur. Berdasarkan penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh (Wardhana, Nisrina Kamila 2023) yang menemukan bahwa pelayanan yang baik dan terorganisir memiliki korelasi positif dengan kepuasan jamaah, penelitian ini bertujuan untuk mengkonfirmasi dan memperluas temuan tersebut dalam konteks Indonesia.



Gambar 1. Proses Penyaringan Dan Seleksi Artikel Dalam Suatu Kajian Literatur

PRISMA tersebut menggambarkan proses penyaringan dan seleksi artikel dalam suatu kajian literatur. Dimulai dari tahap pencarian database, di mana 325 rekod berhasil diidentifikasi. Setelah melalui proses penyaringan awal, jumlah rekod berkurang menjadi 188. Selanjutnya, dari rekod-rekod ini, 76 respon ditinjau lebih lanjut untuk menentukan kelayakannya. Akhirnya, hanya 5 artikel yang lolos seleksi dan dimasukkan dalam tinjauan akhir.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Penelitian

No	Judul	Pengarang	Jurnal	Tahun	Kesimpulan (Efektif Atau Tidak)	Metode Penelitian	Tempat Penelitian Atau Pengujian Sempel
1	EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN HAJI DAN UMROH DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN JAMAAH DI PT. ANUGERAH QUBA MANDIRI BENGKULU TAHUN 2021	Kesy Asrini	Repository IAIN Bengkulu	2022	PT. Anugerah Quba Mandiri telah melakukan efektifitas sistem pelayanan sehingga menyebabkan para jamaah yakin dan percaya untuk mendaftar di tengah situasi pandemi dengan menerapkan prosedur maka tidak ada terjadinya penurunan jamaah di tahun 2021	kualitatif	PT. Anugerah Quba Mandiri Bengkulu
2	Efektifitas Sistem Pelayanan Haji dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Safara Layanan Utama Probolinggo	Hafida Firdaus, Abd Aziz dan Abd Ghafur	Iltizam Journal of Shariah Economic Research	2023	Cukup Efektif	kualitatif	PT. Safara Layanan Utama Probolinggo.
3	EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) DALAM PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI	Zahrotun Munawaroh, M. Mudhofi, Dedy Susanto	Jurnal Ilmu Dakwah	2015	Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah telah berlangsung secara efektif.	Kualitatif Deskriptif	Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah
4	Efektifitas Pelayanan Haji dan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Patuna Mekar Jaya Tahun 2018	Eliza Rahmawati	Repository UIN Jakarta	2018	Cukup Efektif	Kualitatif Deskriptif	PT. Patuna Mekar Jaya Tahun 2018
5	Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah	Resti Wildayati, Dindin Solahudin, Arif Rahman	Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)	2017	Cukup efektif	Kualitatif Deskriptif	kementerian agama kabupaten karawang

Tabel tersebut memuat informasi tentang penelitian-penelitian yang menganalisis efektivitas sistem pelayanan haji dan umrah dalam meningkatkan kepuasan jamaah di berbagai tempat dan instansi. Berikut adalah penjelasan kesimpulan dari penelitian-penelitian tersebut.

Penelitian pertama yang dilakukan oleh Kesy Asrini pada tahun 2022, memfokuskan pada PT. Anugerah Quba Mandiri di Bengkulu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan tersebut telah menerapkan sistem pelayanan yang efektif. Hal ini terbukti dari kepercayaan dan keyakinan jamaah untuk tetap mendaftar meskipun dalam situasi pandemi. Tidak ada penurunan jumlah jamaah pada tahun 2021, yang mengindikasikan bahwa prosedur yang diterapkan berhasil menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan jamaah.

Penelitian kedua oleh Hafida Firdaus, Abd Aziz, dan Abd Ghafur yang diterbitkan pada tahun 2023 dalam *Iltizam Journal of Shariah Economic Research*, meneliti PT. Safara Layanan Utama di Probolinggo. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa sistem pelayanan yang diterapkan oleh perusahaan tersebut cukup

Efektivitas Manajemen Haji dan Umrah dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di Indonesia: Sebuah Studi Literatur
(Chulaivi et. al.)

efektif dalam meningkatkan kepuasan jamaah. Meskipun dinyatakan cukup efektif, tidak ada penjelasan rinci tentang aspek apa yang masih perlu ditingkatkan untuk mencapai efektivitas yang lebih tinggi.

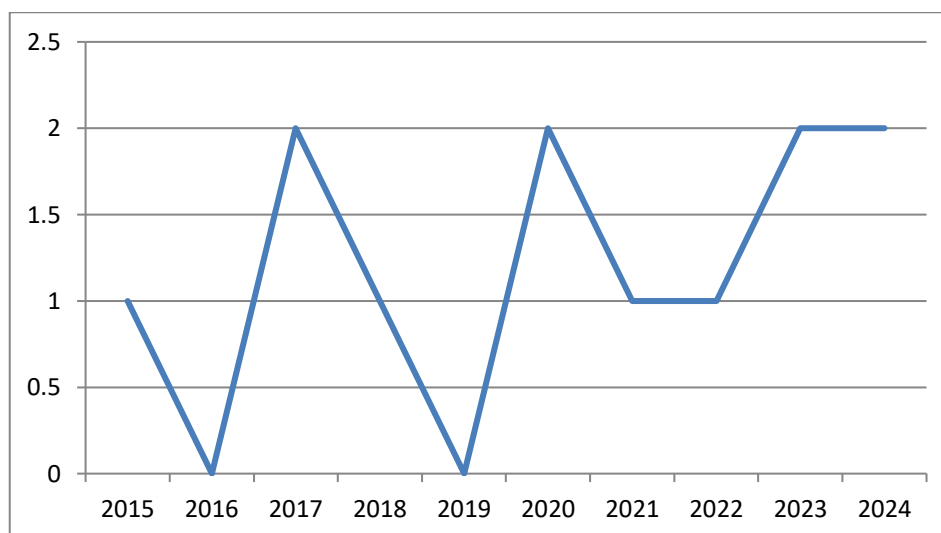
Penelitian ketiga oleh Zahrotun Munawaroh, M. Mudhofi, dan Dedy Susanto pada tahun 2015, yang diterbitkan dalam Jurnal Ilmu Dakwah, meneliti Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SISKOHAT telah berlangsung secara efektif dalam penyelenggaraan ibadah haji. Sistem ini membantu dalam pengelolaan informasi dan koordinasi, sehingga memberikan pelayanan yang lebih baik kepada jamaah.

Penelitian keempat yang dilakukan oleh Eliza Rahmawati pada tahun 2018 di PT. Patuna Mekar Jaya, menunjukkan bahwa pelayanan haji dan umrah yang diberikan cukup efektif dalam meningkatkan kepuasan jamaah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dan menemukan bahwa meskipun ada efektivitas dalam pelayanan, ada ruang untuk perbaikan lebih lanjut untuk mencapai kepuasan yang lebih tinggi dari jamaah.

Penelitian terakhir oleh Resti Wildayati, Dindin Solahudin, dan Arif Rahman pada tahun 2017 yang diterbitkan dalam jurnal Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah), meneliti optimalisasi pelayanan haji di Kementerian Agama Kabupaten Karawang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan haji yang diberikan cukup efektif dalam meningkatkan kepuasan jamaah. Namun, seperti penelitian sebelumnya, ada indikasi bahwa efektivitas bisa ditingkatkan lebih lanjut untuk mencapai hasil yang optimal.

Tabel ini menunjukkan bahwa berbagai sistem dan prosedur pelayanan haji dan umrah yang diterapkan di berbagai tempat dan instansi memiliki tingkat efektivitas yang bervariasi dalam meningkatkan kepuasan jamaah. Sebagian besar penelitian menunjukkan efektivitas yang cukup baik, namun masih terdapat peluang untuk peningkatan di beberapa aspek pelayanan.

Perkembangan Publikasi Artikel Berdasarkan Tahun Terbit



Gambar 2. Perkembangan Publikasi Artikel Berdasarkan Tahun Terbit

Grafik tersebut menunjukkan perkembangan publikasi artikel berdasarkan tahun terbit dari tahun 2015 hingga 2024. Pada tahun 2015, terdapat 1 publikasi artikel. Jumlah publikasi menurun tajam hingga tidak ada artikel yang diterbitkan pada tahun 2016. Namun, pada tahun 2017, terjadi lonjakan signifikan dengan 2 publikasi artikel. Tahun berikutnya, 2018, kembali mengalami penurunan drastis menjadi 0 artikel. Pada tahun 2019, jumlah publikasi meningkat lagi hingga mencapai 2 artikel, sebelum menurun kembali ke 0 artikel pada tahun 2020 dan 2021. Pada tahun 2022, tidak ada perubahan dengan tetap 0 publikasi. Kemudian, terjadi peningkatan signifikan pada tahun 2023 dengan 2 artikel yang diterbitkan, dan angka ini tetap stabil hingga tahun 2024. Secara keseluruhan, grafik ini menunjukkan pola fluktuatif dengan periode peningkatan dan penurunan yang tajam, namun terdapat tren peningkatan stabil dalam dua tahun terakhir.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen haji dan umrah di Indonesia memiliki tingkat efektivitas yang bervariasi dalam meningkatkan kepuasan jamaah. Beberapa perusahaan seperti PT. Anugerah

Quba Mandiri di Bengkulu dan PT. Safara Layanan Utama di Probolinggo menunjukkan hasil yang cukup efektif dalam penerapan sistem pelayanan haji dan umrah. Selain itu, implementasi teknologi seperti Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah terbukti efektif dalam meningkatkan koordinasi dan pengelolaan informasi, sehingga memberikan pelayanan yang lebih baik kepada jamaah. Namun, penelitian juga mengindikasikan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan dalam beberapa aspek pelayanan, seperti kualitas akomodasi, ketepatan waktu, dan layanan kesehatan. Tren publikasi artikel dari tahun 2015 hingga 2024 menunjukkan fluktuasi yang signifikan, dengan peningkatan stabil dalam dua tahun terakhir, yang mengindikasikan perhatian yang meningkat terhadap topik ini.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian ini, disarankan agar biro perjalanan haji dan umrah terus mengadopsi dan mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi dalam manajemen mereka. Penggunaan aplikasi mobile dan sistem informasi terintegrasi dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan, serta memberikan informasi real-time kepada jamaah dan keluarga mereka. Selain itu, peningkatan kualitas akomodasi dan layanan kesehatan harus menjadi prioritas untuk memastikan kenyamanan dan keselamatan jamaah. Penting juga untuk mengadakan pelatihan rutin bagi petugas dan staf biro perjalanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan bahwa mereka dapat memenuhi harapan jamaah. Pemerintah dan Kementerian Agama perlu terus memantau dan mengevaluasi pelaksanaan haji dan umrah secara berkala, serta menerapkan kebijakan yang mendukung inovasi dan peningkatan layanan. Penelitian lebih lanjut juga diperlukan untuk mengeksplorasi kombinasi optimal dari berbagai elemen manajemen dan teknologi dalam meningkatkan pengalaman ibadah jamaah secara holistik.

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa Nuraddina. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Di PT. Neekoi Nuansa Wisata Bekasi 2015."
- ASRINI, KESY. 2022. Skripsi *Efektifitas Sistem Pelayanan Haji Dan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Di PT. ANUGERAH QUBA Mandiri Bengkulu Tahun 2021*. www.aging-us.com.
- Barri, Aulia Abi. 2017. "FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN JAMAAH HAJI TERHADAP PELAYANAN KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (STUDI KASUS PADA KBIH BINA UMAT)." *Skripsi* 01: 1–7.
- Dalinur, M. Nur. 2020. "Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji." *Yonetim: Jurnal Manajemen Dakwah* 3(1): 17–36.
- Farahdina, Silfia Nurul, Mirwan Surya Perdhana, and Lusi Rachmiazasi Masduki. 2021. "Kepuasan Jamaah Haji Kabupaten Rembang Menggunakan Importance Performance Analysis (IPA)." *Management and Business Review* 5(2): 294–309. doi:10.21067/mbr.v5i2.5930.
- Wardhana, Nisrina Kamila, Aditya. 2023. "KEPUASAN KONSUMEN SETELAH LAYANAN HAJI DAN UMRah DI BUKA KEMBALI PADA MASA PANDEMI COVID-19 (STUDI KASUS : EBAD WISATA TOUR AND TRAVEL SURABAYA)." *AL-QALAM : Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan* 17(1): 1–16.
- Drs. H. Noor Hamid, M. (2020). *Manajemen Haji Dan Umrah Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*. Yogyakarta: Semesta Aksara.
- Hafida Firdaus, A. A. (2023). Efektifitas Sistem Pelayanan Haji dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Safara Layanan Utama Probolinggo. *Iltizam Journal of Shariah Economic Research*, Vol. 7, No.1 (June 2023), pp. 61-72.
- Hilma Nurzakiah Azizah, R. G. (2024). Kepemimpinan Visioner dalam Transformasi Pengelolaan Haji: Penggunaan Smart Card sebagai Solusi Efektif di 2023. *Mecca : Journal of Hajj and Umrah Studies*, Volume 1 Number 1 (2024).
- Resti Wildayati, D. S. (2017). Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah. *Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)*, Volume 17, Nomor 2, 2017, 165-182.
- Zahrotun Munawaroh, M. M. (2015). EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI DAN KOMPUTERISASI HAJI TERPADU (SISKOHAT) DALAM PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI. *JURNAL ILMU DAKWAH*, Vol. 35, No.2, Juli – Desember 2015.