

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Umat muslim dari seluruh dunia pasti sangat menginginkan beribadah umrah ke tanah suci. Tahun ketahun selalu bertambah keberangkatan umat muslim ke tanah suci untuk menunaikan ibadah umrah. Ibadah umrah tidak memiliki waktu tertentu biar dilaksanakan kapan saja sehingga banyak masyarakat Indonesia yang ingin menunaikan ibadah umrah. Menurut fakta di lapangan juga banyak orang yang sudah menunaikan umrah berkali-kali. Karna ibadah umrah tidak memiliki waktu tertentu seperti ibadah haji sehingga banyak masyarakat yang menginginkan berkunjung ke *baitullah* melalui ibadah umrah. Umrah juga memiliki tatacara pelaksanaan yang sederhana dengan berihram dari *miqat*, *tawaf*, *sa'I* dan diakhiri dengan mencukur rambut dan tertib, dan banyak juga orang menyebut bahwa ibadah umrah adalah haji kecil.

Haji dan umrah merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan atas setiap muslim yang mampu. Kewajiban ini merupakan rukun Islam yang ke lima. Karena haji merupakan kewajiban, maka setiap orang yang mampu apabila tidak melakukannya ia berdosa dan apabila dilakukan ia mendapat pahala. Haji dan umrah hanya dilakukan sekali seumur hidup. Ini berarti bahwa seseorang telah melakukan haji yang pertama, maka selesailah kewajibannya. Haji yang

berikutnya, kedua, ketiga, dan seterusnya merupakan ibadah sunnah yaitu ibadah umrah.<sup>1</sup>

Ibadah umrah merupakan suatu kegiatan spiritual yang dilakukan oleh seorang muslim yaitu berkunjung ke tempat suci. Tempat lain seperti makam Nabi Muhammad SAW di madinah tepatnya di masjid nabawi dan tempat sejarah peradaban Islam lainnya. Menurut bahasa, umrah bermakna *ziarah* atau kunjungan. Umrah juga bisa diartikan dengan menyengaja, dan menurut istilah umrah berarti ibadah yang mengharuskan *tawaf*, *sa'i*, mencukur habis memendekkan rambut, dan *ihram*.<sup>2</sup>

Dilihat dari segi bahasa umrah berarti mengunjungi, sedangkan *Mu'tamir* bermakna orang yang mengunjungi dan menuju pada sesuatu. Sementara secara syariat, umrah bermakna mengunjungi masjidil haram pada waktu kapan pun selama setahun untuk menunaikan manasik khusus. Abu Hurairah r.a. menuturkan bahwa Rasulullah SAW bersabda, "*Umrah yang satu dengan umrah yang berikutnya adalah penghapus dosa antara keduanya. Haji yang mabrur tidak ada balasannya, kecuali surga,*"(HR. Al-Bukhori).<sup>3</sup>

Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaannya saat masih di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa pembayaran setoran ongkos naik haji (ONH) ke bank,

---

<sup>1</sup> Raya, Siti Musdah Mulia, "*Menyalami selat-buluk ibadah islam*", (Jakarta, Prenada Media, 2003), h.227

<sup>2</sup> Al-Kahlawi Muhammad Ablah, *Buku Induk Haji dan Umrah Untuk Wanita* (Jakarta: Zaman, 2009) cet- 1, h.10

<sup>3</sup> M.Nashiruddin Al-Albani, "*Ringkasan Shahih Bukhari*", (Depok, Gema Insani 2003), h.562

pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah, bimbingan manasik, materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan, penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan.<sup>4</sup>

Namun penyelenggaraan ibadah umrah selama ini dinilai kurang efektif dan efisien hal ini turut mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan dan perlindungan pada jamaah. Agar tujuan pelaksanaan ibadah umrah selalu sukses dan mencapai target yang ingin dicapai, maka perlu adanya manajemen, baik manajemen dibidang pelayanan, penyuluhan dan bimbingan, manasik dan sebagainya. Sehingga apa yang menjadi cita-cita jamaah dalam menunaikan ibadah umrah ini bisa diperoleh secara sempurna dan memuaskan.

Peluang inilah yang dilirik bukan saja oleh pemerintah namun juga oleh biro-biro penyelenggaraan berkompetisi untuk menarik simpati jamaah. Kesemuanya itu berlomba-lomba untuk menawarkan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda untuk sebuah popularitas. Disinilah kemudian lembaga-lembaga itu mengambil peran.

Penyelenggaraan ibadah umrah dan haji khusus diselenggarakan oleh Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). Penyelenggara perjalanan ibadah umrah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 35 ayat (1) adalah biro

---

<sup>4</sup> Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*, (Jakarta:Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), h. 22

perjalanan wisata/organisasi atau lembaga dakwah berbadan hukum yayasan yang ditetapkan sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah oleh direktur jendral.<sup>5</sup>

Salah satunya adalah PT. Wahyu Titian Insani merupakan suatu lembaga usaha swasta yang bergerak pada bidang pariwisata khususnya umrah. PT. Wahyu Titian Insani mencoba membantu melancarkan pelaksanaan ibadah umrah di Indonesia yang selama ini masih kurang dalam segi pelayanan. Dimana pelayanan tersebut juga harus sesuai standar pelayanan umrah yang telah diatur oleh undang-undang tentang ibadah umrah dan haji.

Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah di Indonesia telah diatur dalam Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008. Undang-undang ini merupakan peraturan yang menyempurnakan peraturan yang telah dikeluarkan sebelumnya, yaitu undang-undang No. 17 Tahun 1999. Penyelenggaraan ibadah umrah dapat dilakukan secara perseorangan atau rombongan melalui penyelenggara perjalanan ibadah umrah. Penyelenggara perjalanan ibadah umrah dilakukan oleh pemerintah atau biro perjalanan wisata yang ditetapkan oleh menteri.<sup>6</sup>

PT. Wahyu Titian Insani adalah biro perjalanan haji khusus dan umrah yang memperoleh izin resmi dari kementerian agama untuk memberangkatkan haji khusus dan umrah. Tanggal 28 April 2017 PT. Wahyu Titian Insani ditetapkan oleh Menteri Agama Republik Indonesia sebagai penyelenggaran ibadah haji khusus dengan surat keputusan No.263 tahun 2017. Tanggal 26 Juni 2019 PT. Wahyu Titian Insani ditetapkan kembali oleh Menteri Agama Republik Indonesia

---

<sup>5</sup> Abu Hamzah, *Ayo berbisnis Cara Mudah Membangun Bisnis Travel Umrah*, (Jakarta:PT Gramedia Pustaka Umum, 2014), h. 206-207.

<sup>6</sup> Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah, Pasal 43.

sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dengan surat keputusan No.547 tahun 2019 sebagai pengganti berakhirnya Surat Keputusan No.227 tahun 2016.

Proses ibadah umrah dimulai pelayanan pendaftaran sampai kepulangan ke tanah air dilayani penuh oleh para karyawan PT. Wahyu Titian Insani beserta ustaz-ustaz yang membimbing saat *tawaf*, *ziarah* dan bentuk ibadah lainnya untuk memudahkan para jamaah yang berniat untuk beribadah dan bersungguh-sungguh niat karena Allah SWT untuk mengharap ridho dari Allah semata. Jadi para jamaah menyiapkan diri atau fisik yang sehat agar bisa menjalankan ibadah umrah dan haji dengan lancar dan selamat.

Kelebihan dari biro perjalanan ibadah umrah dan haji ini pada PT. Wahyu Titian Insani adalah Pelayanan ramah dan siap membantu sepenuhnya untuk keberangkatan merupakan identitas dari travel tersebut. Kegiatan dari travel ialah dari proses pendaftaran melengkapi berkas-berkas yang menjadi syarat pendaftaran dan pengimputan ke layanan sistem komputer penyelenggaraan umrah berbagai aplikasi yang digunakan, pemesanan tiket sampai visa, *passport* serta boarding dan juga perlengkapan yang lengkap.

Untuk mengetahui lebih dalam bagaimana manajemen pelayanan pada PT. Wahyu Titian Insani, maka dari itu peneliti tertarik untuk mengangkat kajian dengan mengadakan penelitian judul “**Manajemen Pelayanan Umrah Pada PT. Wahyu Titian Insani**”.

## **B. Fokus Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diambil sebuah fokus masalah bagaimana manajemen pelayanan umrah pada PT. Wahyu Titian Insani ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen pelayanan umrah pada PT. Wahyu Titian Insani.

## **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi beberapa pihak, antara lain:

### 1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memperkaya *khazanah* pengetahuan kepustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah, serta menjadi bahan masukan bagi mahasiswa lain untuk penelitian terkait sebagai penelitiannya dimasa yang akan datang. Khususnya mengenai manajemen pelayanan.

### 2. Secara Praktis

#### a. Bagi Peneliti

Sebagai bahan masukan dan menambah pengetahuan kepada pembaca atau trevel lain mengenai manajemen pelayanan dari biro perjalanan ibadah umrah sehingga bermanfaat nanti untuk kedepannya. Penelitian ini juga bermanfaat bagi calon-calon jamaah yang ingin mempertimbangkan bagaimana pelayanan trevel yang seharusnya digunakan dalam keberangkatan umrah.

b. Bagi PT. Wahyu Titian Insani

Kiranya hasil penelitian ini bisa menjadi masukan guna membantu untuk melakukan kebijakan-kebijakan dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah umrah.

### **E. Definisi Operasional**

Untuk memudahkan gambaran yang jelas dan kongkrit terkait pembahasan yang terkandung dalam konsep penelitian, maka diperlukan penjelasan makna tentang beberapa istilah dari penelitian yaitu:

1. Manajemen Pelayanan

Mondy & Premeaux (1995) mengemukakan “*management is the process of getting things done through the efforts of other people*”. Dengan demikian pada hakekatnya proses manajemen dilakukan para manajer didalam suatu organisasi, dengan cara-cara atau aktivitas tertentu mereka mempengaruhi para personil atau anggota organisasi, pegawai, karyawan atau buruh agar mereka bekerja sesuai prosedur, pembagian kerja, dan tanggung jawab yang diawasi untuk mencapai tujuan bersama.<sup>7</sup> Untuk manajemen pelayanan adalah jenis aktifitas atau dikatakan proses manajemen, seperti tindakan manajemen yang mengatur juga mengendalikan proses pelayanan, agar segala kegiatan pelayanan dapat berjalan lancar sehingga memuaskan bagi pihak yang akan dilayani. Demikian maksud manajemen pelayanan dalam penelitian ini adalah menerapkan pelayanan dengan fungsi manajemen,

---

<sup>7</sup> Candra Wijaya dan Muhammad Rafi'i, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Medan: Perdana Publishing, 2016), hlm. 15.

yaitu *planning, organizing, actuating, controlling*. Tertuju pada penyelenggaraan ibadah umrah dari PT. Wahyu Titian Insani, dengan pelayanan yang diberikan seperti pelayanan administrasi, kesehatan, transportasi, akomodasi, dan konsumsi. Pelayanan diterapkan berawal dari pendaftaran atau sebelum keberangkatan hingga kepulangan ke tanah air kembali.

## 2. Ibadah Umrah

Penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dapat dilakukan oleh pemerintah dan biro perjalanan wisata yang ditetapkan oleh Menteri.<sup>8</sup> Untuk penyelenggaraan ibadah umrah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah calon jamaah yang berminat mendaftar untuk perjalanan ibadah umrah dengan jasa biro perjalanan umrah PT. Wahyu Titian Insani yang akan mengelola proses perjalanan jamaah dengan prosedur pelayanan yang diterapkan juga sesuai dengan anjuran pemerintah.

---

<sup>8</sup> Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah.

## F. Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Haras, Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Pada PT. Global Inspira Indonesia, Tahun 2017.	Membahas tentang manajemen pelayanan.	Pembahasan penelitian ini berkaitan tentang dua pokok bahasan yaitu manajemen pelayanan haji dan umrah, sedangkan penelitian yang dilaksanakan hanya memiliki fokus bahasan manajemen pelayanan umrah.
2.	Ulya Mawaddah, Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah Pada PT. Taibah Semesta Wisata II Cabang Kalimantan Selatan, Tahun 2018.	Memiliki fokus bahasan tentang seputar pelayanan ibadah umrah	Pembahasan penelitian ini tertuju pada strategi peningkatan kualitas pelayanan ibadah umrah. Sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan bukan kearah strategi, tapi tertuju pada manajemen pelayanan umrah.
3.	Naufal Khalili, Manajemen Pelayanan Haji Khusus Pada PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin, Tahun 2019.	Membahas tentang manajemen pelayanan.	Pembahasan penelitian ini tertuju pada manajemen pelayanan haji khusus, sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan membahas tentang manajemen pelayanan umrah.

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2020

## **G. Sistematika Penelitian**

Bab I Pendahuluan terhimpun dari latar belakang, fokus masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi oprasional penelitian, penelitian terdahulu, dan sistematika penelitian.

Bab II Kajian Teori terhimpun dari pengertian manajemen, fungsi manajemen, unsur-unsur manajemen, ruang lingkup umrah, pelayanan dan manajemen pelayanan umrah.

Bab III Metode Penelitian terhimpun dari pendekatan dan jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan.

Bab V Penutup Kesimpulan, saran dan penutup.