

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap orang yang beragama Islam tentunya sangat memimpikan ke tanah suci, perjalanan ke Mekkah dan Madinah adalah suatu yang impian dan kegiatan spritual yang luar biasa karena bisa membuat hati nurani menjadi tenang, berbagai cara akan ditempuh untuk menemui tempat suci baik dengan pesawat, kapal laut yang memakan waktu berminggu-minggu, harta dan jiwa dipertaruhkan untuk mencapai tujuan yaitu Mekkah dan Madinah melalui haji khusus atau umrah.¹ Kesempatan melakukan ibadah haji dan umrah adalah hal yang patut disyukuri, karena tidak semua orang mendapatkan kesempatan untuk melaksanakannya.

Haji khusus hanya dapat dilaksanakan di bulan haji yaitu Syawal sampai Zulhijjah, sedangkan umrah dilaksanakan bisa bersamaan dengan haji atau tidak dibulan haji.

Ibadah haji selalu disandingkan dengan ibadah umrah. Ibadah haji yang dilakukan satu tahun sekali, wajib bagi yang mampu, akan tetapi jika lebih dari satu kali maka haji nya menjadi sunnah, sebagaimana Hadist yang

¹ Chunaini Saleh, *Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Era Reformasi* (Tangerang: Pustaka Alvabet, 2008), h. 9-10.

diriwayatkan oleh Ahmad dan An-Nasai “Haji itu satu kali, siapa yang mengerjakan lebih dari satu, ia telah mengerjakan sunnah”. Sedangkan umrah ada yang mengatakan wajib dan ada yang mengatakan *sunnah muakadah*. Kata haji dan umrah selalu bergandengan sebagaimana Firman Allah dalam Q.S Al-Baqarah/02:196

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ ۚ فَإِنْ أُحْصِرْتُمْ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ ۚ وَلَا تَحْلِقُوا رُءُوسَكُمْ حَتَّىٰ يَبْلُغَ الْهَدْيُ مَحَلَّهُ ۚ فَمَنْ كَانَ مِنْكُمْ مَّرِيضًا أَوْ بِهِ أَذًى مِّن رَّأْسِهِ ۖ فَفِدْيَةٌ مِّن صِيَامٍ أَوْ صَدَقَةٍ أَوْ نُسُكٍ ۚ فَإِذَا أَمِنْتُمْ فَمَنْ تَمَتَّعَ بِالْعُمْرَةِ إِلَى الْحَجِّ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ ۚ فَمَنْ لَّمْ يَجِدْ فَصِيَامٌ ثَلَاثَةِ أَيَّامٍ ۚ فِي الْحَجِّ وَسَبْعَةٍ إِذَا رَجَعْتُمْ ۚ تِلْكَ عَشْرَةٌ كَامِلَةٌ ۚ ذَٰلِكَ لِمَنْ لَّمْ يَكُنْ أَهْلُهُ حَاضِرِي الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿١٩٦﴾

“Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah. Jika kamu terkepung (terhalang oleh musuh atau karena sakit), maka (sembelihlah) kurban yang mudah didapat, dan jangan kamu mencukur kepalamu sebelum kurban sampai ke tempat penyembelihannya. Jika ada di antaramu yang sakit atau ada gangguan di kepalanya (lalu dia bercukur), maka wajiblah atasnya berfidyah, yaitu berpuasa, atau bersedekah, atau berkurban. Apabila kamu telah (merasa) aman, maka bagi siapa yang ingin mengerjakan umrah sebelum haji (di dalam bulan Haji), (wajiblah dia menyembelih) kurban yang mudah didapat. Tetapi jika dia tidak menemukan (binatang kurban atau tidak mampu), maka wajib berpuasa tiga hari dalam masa haji dan tujuh hari (lagi) apabila kamu telah pulang kembali. Itulah sepuluh (hari) yang sempurna. Demikian itu (kewajiban membayar fidyah) bagi orang-orang yang keluarganya tidak berada (di sekitar) Masjidil Haram (orang-orang yang bukan penduduk kota Makkah). Dan bertakwalah kepada Allah dan ketauhilah bahwa Allah sangat keras siksa-Nya.”

Dalam berbagai aspek sosial, ekonomi maupun politik, para *hujjaj* memiliki peran penting dalam memberikan motivasi kepada masyarakat, sehingga mereka selalu diharapkan dapat menjadi titik terang dalam kehidupan kemasyarakatan. Dalam hal ini, penyelenggaraan perjalanan haji khusus dan umrah, terutama dikalangan masyarakat Kalimantan Selatan sendiri banyak memiliki minat melakukan perjalanan spritual haji khusus maupun umrah, akan tetapi kurangnya pemahaman tentang syarat dan ketentuan pendaftaran haji khusus dan umrah melalui travel dan persaingan antar travel juga menjadi salah satu faktor utama, semakin berat dan penuh tantangan untuk melibatkan jemaah haji khusus dan umrah agar membuka pikiran dan pemahaman mereka bahwa pendaftaran haji khusus dan umrah adalah melalui travel yang memang terdaftar di Kementrian Agama. Haji khusus dan umrah juga dikatakan hal penting karena dianggap wisata reiligi yang dapat meningkatkan keimanan, juga menjadi aspek spritualitas dan praktik keagamaan ibadah haji khusus dan umrah menyebabkan penanganan sistem rekrut jemaah haruslah secara kompleks karena Jemaah haji khusus dan umrah yang semakin meningkat setiap tahunnya.²

Banyak aspek penting yang harus di perhatikan dari segi sistem operasional perekrutan jemaah haji khusus dan umrah seperti dalam pelayanan jasa (pendaftaran sesuai syarat ketentuan yang berlaku) dan dari segi target pemasaran. Terutama dari segi perekrutan sebuah travel baik secara *online* atau *offline*, tidak jarang dalam operasional nya banyak terjadi kesalahan-kessalahan maupun hambatan yang berdasarkan dari jemaah yang tidak memahami betul

² Ibid., h. 04.

bagaimana pendaftaran yang sesuai dengan pemerintah sesuai sistem operasionalnya di lapangan, dan kebiasaan dari jemaah adalah lebih memilih uknom yang ia percayai seperti tokoh masyarakat daripada mendaftarkan diri ke sebuah travel. Dalam hal ini sebuah travel sangat berpengaruh dalam sistem operasionalnya yang diberikan kepada para jemaah dan memberi pemahaman yang sesuai dengan syarat dan ketentuan pemerintah.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik kepada sistem operasional dalam *rekrutmen* jemaah haji khusus dan umrah yang ada pada PT. Wahdan Sabilana yang merupakan anak dari PT. Kaltrabu, memiliki kantor pusat dan beroperasi di Jl. Adhyaksa No.3, Sungai Miai, Kec. Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan kode pos 70111, yang beroperasi dibidang umrah (PPIU) sejak tahun 2013, kemudian mendapat izin operasional haji khusus (PIHK) pada tahun 2018, sekarang di bawah pimpinan Direktur Akhmad Faisal Rizani. SIP. peneliti juga sangat tertarik ingin mengetahui lebih jauh bagaimana sistem operasional yang diterapkan di PT. Wahdan Sabilana dengan adanya beberapa kelebihan diantaranya; tempat yang strategis, bangunan yang kekinian, termasuk kategori 10 travel termurah di Banjarmasin dari segi fasilitas yang sama dengan travel lain dan untuk haji khusus dengan keberangkatan menggunakan pesawat Negara dan pulang menggunakan pesawat garuda (kombinasi), sedangkan untuk umrah pesawat garuda atau kombinasi, dengan target pasar untuk masyarakat kalangan menengah kebawah, bagaimana PT. Wahdan Sabilana dapat menjadikan travel haji khusus dan umrah sebagai peluang yang baik, karena beberapa jemaah menjadikan PT. Wahdan Sabilana

travel kepercayaan keluarganya, juga menjadi sorotan dari segi sistem operasional dalam perekrutan jemaah sehingga dapat mendapatkan kepercayaan jemaah dan dapat memberangkatkan jemaah haji khusus dan umrah walaupun di masa *new normal*. Berdasarkan keterangan tersebut peneliti mengambil judul

”Sistem Operasional PT. Wahdan Sabilana dalam *Rekrutmen* Jemaah Haji Khusus dan Umrah Provinsi Kalimantan Selatan”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana sistem operasional PT. Wahdan Sabilana dalam *rekrutmen* Jemaah Haji Khusus dan Umrah Provinsi Kalimantan Selatan?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat yang terdapat dalam sistem operasional PT. Wahdan Sabilana dalam *rekrutmen* Jemaah Haji Khusus dan Umrah Provinsi Kalimantan Selatan?

C. Tujuan Penelitian

Dalam rumusan masalah di atas maka terdapat beberapa tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat mengetahui bagaimana sistem operasional PT. Wahdan Sabilana dalam *rekrutmen* jemaah haji khusus dan umrah Provinsi Kalimantan Selatan
2. Mengetahui apa saja faktor penghambat atau pendukung dalam operasionalnya

D. Signifikansi Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan berguna:

1. Secara teoritis

- a. Guna memberikan kontribusi dalam karya ilmiah terutama yang berkaitan dengan perekrutan jemaah haji khusus dan umrah.
- b. Memperkaya referensi tentang keilmuan terutama dibidang perekrutan jemaah haji khusus dan umrah.

2. Secara praktis

Menjadi informasi bagi PT. Wahdan Sabilana dalam meningkatkan perekrutan jemaah haji khusus dan umrah kedepannya.

E. Definisi Operasional

Agar tidak terjadi kesalah pahaman terhadap penulisan judul di atas, maka peneliti akan menjelaskan beberapa istilah dari penelitian ini.

1. Sistem Operasional

Sistem Operasional adalah serangkaian cara atau proses yang dilakukan secara maksimal dari awal sampai akhir untuk mencapai tujuan, dalam hal ini sistem operasional mencakup ruang lingkup perekrutan jemaah haji khusus dan umrah dari awal sampai akhir oleh PT. Wahdan Sabilana yang terdiri dari strategi pemasaran dan manajemen pelayanan agar jemaah umrah dan haji khusus tertarik dan mempercayakan perjalanan ibadah di PT. Wahdan Sabilana.

2. *Rekrutmen* jemaah

Rekrutmen Jemaah adalah bagaimana sebuah travel memilih

jemaah yang telah memenuhi syarat sesuai dengan peraturan dan ketentuan untuk dijadikan jemaah resmi serta menarik minat jemaah dalam mendaftarkan diri sebagai jemaah haji khusus atau umrah disebuah travel. Perekrutan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah calon jemaah umrah yang mendaftarkan diri di PT. Wahdan Sabilana dan sesuai kreteria.

3. Jemaah Haji khusus

Jemaah haji khusus adalah kumpulan orang-orang yang ingin melaksanakan haji khusus dengan membayar uang pendaftaran lebih banyak dibanding haji biasa, dan tidak perlu lama menunggu untuk keberangkatan haji serta diberikan pelayanan khusus. Dalam hal ini jemaah haji khusus adalah orang-orang yang telah mendaftarkan diri dengan membayar uang pendaftaran awal lebih banyak dibandingkan haji biasa melalui jasa biro perjalanan haji khusus PT. Wahdan Sabilana.

4. Jemaah umrah

Jemaah umrah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah warga Negara Indonesia yang mendaftarkan diri untuk berumrah, kemudian membayar uang pendaftaran serta memenuhi kriteria dan syarat pendaftar umrah. Jemaah umrah yang dimaksud peneliti adalah orang-orang yang telah mendaftarkan dirinya sebagai calon jemaah umrah melalui jasa biro perjalanan umrah di PT. Wahdan Sabilana.

F. Penelitian Terdahulu

TABEL 1.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama/Nim/Univ ersitas	Judul	Perbedaan
1	Agraini Frista Pratiwi Hatta/504001110 03/Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar	Manajemen Travel Haji dan Umrah dalam <i>Rekrutmen</i> Jemaah (Studi Kasus Di PT. Aliyah Perdana Wisata)”	Penelitian ini berfokus pada implementasi manajemen, berfokus kepada hal yang lebih luas dari segi manajemen rekrut jemaah dalam sebuah travel. Sedangkan peneliti sekarang hanya berfokus pada sistem operasional perekrutan jemaah haji khusus dan umrah saja.
2	Furqon Mukminin/ 111311043/ Fakultas Dakwah	Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengelolaan jemaah haji dan umrah Sultan Agung Tour

	dan Komunikasi	(Studi Kasus di	dan Travel pada jemaahnya,
No	Nama/Nim/Universitas	Judul	Perbedaan
	UIN Walisongo Semarang	Sultan Agung Tour dan Travel Semarang	dan juga untuk mengetahui faktor yang mendukung dan menghambat Sultan Agung Tour dan Travel dalam memberikan pelayanan haji dan umrah pada jemaahnya. Sedangkan peneliti lebih berfokus kepada sistem operasional perekrutan jemaah saja, tidak mencakup keseluruhan kegiatan haji dan umrah
3	Naufal Khalili/ 1501361794/ Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin	Manajemen Pelayanan Haji Khusus pada PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin	Penelitian ini berfokus pada manajemen pelayanan yang lebih luas, sedangkan peneliti sekarang hanya berfokus pada sistem operasional perekrutan jemaah haji khusus dan umrah saja.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini akan penulis sajikan dalam lima bab, diantaranya sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.
2. BAB II KAJIAN TEORI terdiri dari sistem operasional, *Rekrutmen*, jemaah haji khusus, jemaah umrah, haji, umrah, hikmah melaksanakan haji dan umrah, hakikat calon jemaah haji dan umrah, hakikat persepsi jemaah haji dan umrah.
3. BAB III METODE PENELITIAN Dalam bab ini berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian, subjek dan objek peneliti, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data dan analisis data.
4. Bab IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN terdiri dari hasil penelitian dan pembahasan.
5. Bab V PENUTUP simpulan dan saran.