

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap umat Islam menginginkan tercapainya kesempurnaan dalam beribadah dengan menjalankan segala perintah Allah SWT dan menjauhi segala larangan-Nya. Al-qur'an dan hadis adalah pegangan bagi umat Islam yang di dalamnya terdapat perintah dan larangan yang harus dijalankan oleh umat muslim salah satunya adalah rukun islam dan rukun iman menjadi amalan yang harus dilaksanakan. Rukun islam terdiri dari lima, salah satunya menunaikan ibadah haji.

Telah dijelaskan pula dalam al-Qur'an surah Ali Imran ayat 97 Allah berfirman:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ
الْبَيْتِ مَنْ أَسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ٩٧

“Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.”

Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya. Standar pelaksanaan saat masih di tanah air adalah hal penting yang harus diperhatikan pembinaannya. Aspek penting dalam pelayanan ibadah haji adalah jasa. Jasa yang harus diperhatikan antara lain : pembayaran setoran ongkos naik haji ke bank, 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.

Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah selama ini dinilai kurang efektif dan efisien hal ini turut mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan dan perlindungan pada jamaah. Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jamaah akan memberikan kepuasan para jemaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jamaah pada pengelola travel yang bersangkutan. Bila pelayanan atas jasa yang diterima sesuai dengan yang diinginkan, maka kualitas pelayanan atau jasa dipersiapkan baik dan memuaskan, sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah dari yang diinginkan, maka kualitas diperkirakan buruk.

Tanpa adanya manajemen, tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah tidak dapat diwujudkan secara maksimal, efektif dan efisien. Hal ini berlaku

dalam travel haji dan umrah yang memerlukan manajemen yang efektif dan efisien. Dalam kerangka inilah tumbuh kesadaran akan pentingnya manajemen ibadah haji dan umrah, yang memberikan kewenangan penuh kepada manajer atau pengelola ibadah haji dalam mengatur proses pelaksanaan ibadah haji yang dimulai dari merencanakan, mengorganisasi, mengelola, serta mengawasi proses pelaksanaan ibadah haji dan umrah agar sesuai dengan tujuan lembaga.

Ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan tersendiri kepada para jemaah, seperti memiliki karyawan yang professional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jemaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara baik dan jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya atau setidaknya mampu menjawab pertanyaan yang akan ditanyakan jemaah, mampu memberikan kepercayaan kepada jemaah serta mampu membuat para jemaah merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan.

Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah selalu sukses dan mencapai target yang ingin dicapai, maka perlu adanya manajemen, baik manajemen dibidang pelayanan, penyuluhan, bimbingan, manasik dan lain sebagainya. Sehingga apa yang menjadi keinginan para jemaah dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah ini bisa dilakukan secara sempurna dan memuaskan.

Travel wisata Akbar Baimbai merupakan travel yang memberikan pelayanan perjalanan haji dan umrah, mampu memberikan pelayanan yang terbaik meliputi pelayanan administrasi, akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan. Keberhasilan suatu organisasi atau lembaga tidak akan terlepas dari sistem manajemen yang baik. Tanpa adanya manajemen yang baik, sebuah organisasi maupun lembaga tidak akan mungkin dapat berkembang secara baik pula.

Dalam penelitian ini Travel wisata Akbar Baimbai sebagai objek penelitian karena meskipun travel tersebut masih berusia tergolong muda baru berjalan selama 3 tahun akan tetapi sudah memberangkatkan kurang lebih 100 jemaah haji dan 3.000 lebih jemaah umrah. Padahal rencananya ditahun 2020 kemaren ingin memberangkatkan calon jemaah haji dan umrah akan tetapi karena terhalang pandemi virus corona sehingga menyebabkan keberangkatan haji dan umrah untuk sementara ditunda terlebih dahulu. Hal ini tentunya membuat penulis tertarik dan penasaran kira-kira seperti apa manajemen pelayanan disana sehingga banyak sekali memberangkatkan jemaah haji dan umrah meskipun baru berjalan selama 3 tahun saja.

Oleh karena itu, berdasarkan pemaparan di atas penulis ingin mengetahui bagaimana manajemen pelayanan haji dan umrah pada Travel wisata Akbar Baimbai melayani jemaah dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah. Untuk mengetahui lebih lanjut maka penulis meneliti dengan judul

“Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Travel wisata Akbar Baimbai Desa Sei Rukam Kecamatan Pugaan Kabupaten Tabalong”.

B. Fokus Masalah

Dari latar belakang diatas maka yang dijadikan fokus masalah dalam penelitian ini adalah

Bagaimana manajemen pelayanan haji dan umrah pada Travel wisata Akbar Baimbai Desa Sei Rukam Kecamatan Pugaan Kabupaten Tabalong yang meliputi manajemen pelayanan, pembinaan dan perlindungan?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui manajemen pelayanan haji dan umrah pada Travel wisata Akbar Baimbai Desa Sungai Rukam Kecamatan Pugaan Kabupaten Tabalong yang meliputi manajemen pelayanan, pembinaan dan perlindungan.

D. Segnifikasi Penelitian

1. Secara akademis hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan ketajaman analisis yang terkait dengan masalah Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Travel Wisata Akbar Baimbai.
2. Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Travel Wisata Akbar Baimbai untuk meningkatkan

pelayanan jemaah haji maupun umrah agar terus meningkat dari tahun ke tahun.

D. Definisi Operasional

Judul penelitian ini adalah “Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah pada Travel wisata Akbar Baimbai Desa Sei Rukam Kecamatan Pugaan Kabupaten Tabalong” untuk menghindari kesalah pahaman dalam pemaknaan istilah dalam penulisan ini, maka penulis akan menegaskan istilah yang terdapat dalam penulisan ini sebagai berikut:

1. Manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Yang dimaksud dari manajemen dalam penelitian ini bagaimana proses dalam perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian serta evaluasi yang digunakan oleh Travel wisata Akbar Baimbai Desa Sei Rukam Kecamatan Pugaan Kabupaten Tabalong ini.
2. Manajemen pelayanan yang dimaksud adalah suatu proses dalam memberikan pelayanan kepada calon jemaah dari mulai pendaftaran, saat pemberangkatan, sampai dengan kepulangan para jemaah demi tercapainya tujuan perusahaan dan memuaskan bagi pihak yang dilayani terutama di Travel Wisata Akbar Baimbi desa Sei Rukam 1

RT 04 NO.38 Kecamatan Pugaan Kabupaten Tabalong. Dan yang dimaksud manajemen pelayanan dalam penelitian ini adalah manajemen pelayanan meliputi: administrasi, transportasi, konsumsi, kesehatan dan akomodasi. Pembinaan meliputi: pembinaan pembimbing dan pembinaan calon Jemaah. Dan perlindungan meliputi: kepastian keberangkatan untuk menunaikan ibadah haji, jaminan kesehatan, keselamatan, dan keamanan jemaah haji selama menunaikan ibadah haji, perlindungan terhadap ancaman penyakit melalui vaksinasi meningitis dan jaminan asuransi jiwa bagi jemaah yang mengalami kecelakaan atau kematian.

3. Travel Wisata Akbar Baimbai merupakan salah satu travel yang ada di Kalimantan Selatan yang menyediakan berbagai macam pelayanan. Baik dari manajemen pelayanan, pembinaan maupun perlindungan.

F. Penelitian Terdahulu

TABEL 1.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Pada PT. Global Inspira Indonesia Oleh Haras NIM: 50400113080 Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Alaludin Makasar Tahun 2017	Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan Mengkaji Tentang Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah.	Perbedaan dalam penelitian ini meneliti mengenai pelayanan haji khusus, dan juga meneliti pelayanan umrah. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan hanya berfokus kepada manajemen pelayanan haji dan umrah tanpa fokus pelayanan haji khusus pada Travel Wisata Akbar Baimbai.

NO	Nama dan Judul	Persamaan	Perbedaan
2.	<p>Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah di PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung Oleh Agustina Wulandari NIM 1441030050 Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Raden Intan Lampung Tahun 2018.</p>	<p>Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan Mengkaji Tentang Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah.</p>	<p>Perbedaan dalam penelitian ini meneliti rumusan masalah mengenai fungsi-fungsi manajemen dan majemen pelayanan haji dan umrah Sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti hanya berfokus kepada manajemen pelayanan haji dan umrah.</p>

NO	Nama dan Judul	Persamaan	Perbedaan
3.	Manajemen Perencanaan dalam Peningkatan Minat Jemaah Calon Haji dan Umrah Pada PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin Oleh Fahrizna NIM: 1401361246 Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Tahun 2018	Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan Mengakaji Tentang Manajemen Pelayanan Haji danUmrah.	Perbedaan penelitian ini membahas mengenai manajemen perencanaan yang dilakuka oleh travel dalam upaya peningkatan minat calon jemaah haji dan umrah, serta faktor pendukung dan penghambat dari fungsi perencanaan pada travel ini. Sedangkan peneliti dalam penelitian ini hanya fokus pada manajemen pelayanan haji dan umrah.

A. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam skripsi ini terdiri dari lima bab, yang garis besarnya sebagai berikut:

1. **Bab I** Pendahuluan, memuat Latar Belakang Masalah, Fokus Permasalahan, Tujuan Penelitian, Signifikasi Penelitian, Definisi Operasioanal, Penelitian Terdahulu, serta Sistematika Penulisan.
2. **Bab II** Kajian Teori, meliputi tinjauan teori mengenai manajemen pelayanan haji dan umrah pada travel.
3. **Bab III** Metode Penelitian, Pada bagian bab ini, peneliti menjelaskan terkait tentang pendekatan dan jenis penelitian subjek dan objek peneliti, lokasi peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan analisis data.
4. **Bab IV** Hasil Penelitian dan Pembahasan, memuat Gambaran Umum Lokasi Penelitian, Hasil Penelitian, dan Analisis Data.
5. **Bab V** Penutup, memuat Simpulan dan Saran-saran.