

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia dikenal dengan keanekaragamannya baik budaya, suku, bahasa, dan agama. Berbicara tentang agama, ada banyak sekali agama yang tumbuh dan berkembang di Indonesia dengan mayoritas penduduk adalah beragama Islam.

Islam adalah agama yang sudah ada sejak zaman nabi Adam dan disempurnakan oleh nabi terakhir yaitu nabi Muhammad saw. Al-Qur'an dan Al-Hadits adalah pegangan umat Islam yang harus ditaati dan dijadikan acuan di dalam segala perbuatan. Islam memberikan keringanan dalam hal beribadah, salah satunya adalah ibadah haji, ibadah haji adalah ibadah yang wajib dikerjakan bagi mereka yang mampu atau sanggup. Sebagaimana telah dijelaskan dalam Al-Qur'an Surah Ali-Imran ayat 97:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ^ط وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ^ث وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ ^ج
الْبَيْتِ مَنْ أُسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ^ع وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ^{٤٧}

Artinya: “Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (diantaranya) maqam Ibrahim. Barang siapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia. Mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barang siapa

mengingkari (kewajiban haji), maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam”.¹

Pada hakikatnya ibadah haji merupakan sarana dan media umat Islam untuk melaksanakan ibadah ke Baitullah atau tanah suci dimana semua umat Islam dari penjuru dunia berkumpul disatu titik pada waktu yang telah ditentukan. Banyaknya jemaah yang mendaftar haji mengakibatkan masa tunggu yang cukup lama. Lamanya masa tunggu tersebut membuat permintaan ibadah umrah meningkat karena besarnya keinginan mereka untuk bisa berkunjung dan beribadah di Baitullah tanpa perlu menunggu waktu yang lama dan bisa dilakukan setiap waktu.

Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan yaitu pada saat masih di tanah air diantaranya dalam pelayanan jasa (pembayaran BPIH ke bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jemaah), bimbingan saat manasik (materi manasik, pembimbing manasik, metode manasik, waktu dan tempat manasik), serta penyediaan perlengkapan untuk calon jemaah. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah saat di tanah suci adalah akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, keamanan, serta pembinaan.²

Penyempurnaan pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah setiap tahunnya selalu ditingkatkan, peningkatan pelayanan ini akan

¹ Al-Qur'an Surah Ali-Imran ayat 97.

² Agustina Wulandari, “Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah di PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung” (Skripsi, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Raden Intan, Lampung 2018), h. 5.

memberikan kepuasan dan kemudahan kepada jemaah sehingga akan menumbuhkan citra yang baik terhadap sebuah perusahaan dan pihak yang terlibat meskipun ada saja beberapa kalangan yang menilai bahwa pelayanan yang diberikan masih kurang optimal.

Pelayanan merupakan sebuah prioritas yang harus perusahaan berikan terhadap konsumennya khususnya perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Pelayanan juga dapat dikatakan sebagai ujung tombaknya perusahaan karena di dalamnya pelayanan ikut berperan dalam mempertahankan eksistensi perusahaan serta dalam menghadapi persaingan. Karena itu perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin agar tujuan dari perusahaan dapat tercapai.

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggan yang pada akhirnya akan tercipta loyalitas serta dapat menarik pelanggan baru untuk perusahaan. Kepuasan adalah sebuah tanggapan pelanggan terhadap terpenuhinya kebutuhan yang berarti penilaian terhadap barang atau jasa yang diterimanya memberikan sebuah kenyamanan. Jika pelayanan yang diterima pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dapat dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima pelanggan tidak sesuai atau lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dapat dipersepsikan buruk.

Ciri pelayanan yang baik adalah mampu memberikan kepuasan terhadap jemaah, memiliki karyawan yang profesional, tersedianya sarana

dan prasarana yang baik, tersedianya produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada jemaah dari awal sampai akhir, mampu melayani secara cepat dan tepat, serta mampu memberikan kepercayaan kepada jemaah.³

Maka peluang inilah yang dilirik oleh biro-biro penyelenggara haji dan umrah dalam menarik jemaah. Semua berlomba-lomba menawarkan pelayanan, pembinaan, dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda-beda. Sehingga membuat calon jemaah menjadi bingung dalam memilih travel mana yang bagus dalam memberikan pelayanan di semua bidang sehingga pelaksanaan ibadah umrah dapat mencapai hasil yang sesuai dengan keinginan jemaah. Di sinilah kemudian perusahaan-perusahaan ini mengambil peran, ada diantara mereka menjalankan ini semua semata-mata karena bisnis, dan ada juga yang memang karena ibadah membantu sesama manusia dalam menjalankan ibadah ke rumah Allah SWT.

Pelayanan juga bisa menjadi bumerang bagi perusahaan jika tidak dilakukan dengan baik. Oleh karenanya perlu manajemen untuk mengatur, mengurus dan mengelola segala hal yang berkaitan dengan pelayanan agar sesuai dengan apa yang direncanakan yang berakhir dengan tercapainya tujuan perusahaan.

Tanpa adanya manajemen tujuan dari pelaksanaan ibadah haji dan umrah akan sangat sulit untuk di capai dan walaupun tercapai pastinya hasil itu tidak akan optimal. Berdasarkan hal tersebut munculah kesadaran akan

³ Haras, "Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah pada PT. Global Inspirasi Indonesia" (Skripsi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Alauddin, Makasar, 2017) h. 3.

pentingnya manajemen, yang memberikan kewenangan kepada manajer atau pengelola ibadah haji dan umrah dalam mengatur proses pelaksanaan ibadah haji dan umrah saat di tanah air maupun di tanah suci khususnya di bidang pelayanan.

PT. Ma'ali Wisata adalah salah satu biro perjalanan ibadah haji dan umrah yang ada di Kalimantan Selatan yang bertempat di Jl. A. Yani Km. 11 Komp. Pesona Modern No. 007 RT. 002 Kelurahan Kertak Hanyar 1 Kecamatan Kertak Hanyar Kabupaten Banjar. PT. Ma'ali Wisata dapat dikatakan sebagai travel yang masih baru akan tetapi mampu bersaing dengan travel besar lainnya yang ada di Kalimantan Selatan yaitu, dengan mempunyai kantor cabang di beberapa tempat bahkan di luar Kalimantan Selatan, pembimbing umrah yang di isi oleh guru-guru besar seperti Alm. Abuya Haderawi, KH. Muslimin Kaderi, KH. Padliannor, dan Ustadz H. Nur Mahmudi dan juga Ceng Ridho sebagai *brand ambassador* pada tahun 2019. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada jemaah maupun calon jemaah saat di tanah air dan tanah suci. Pelayanan yang baik akan tercipta dengan manajemen yang baik pula, keduanya saling berhubungan.

PT. Ma'ali Wisata selalu melakukan pemberangkatan setiap bulannya empat bahkan lima kali per bulan dengan maskapai Garuda. Jemaah yang berangkatpun tidak dapat dikatakan sedikit mengingat perusahaan ini memiliki kantor cabang sehingga dapat menjangkau masyarakat yang ada di luar Banjarmasin. Tidak sedikit jemaah yang kehabisan paket karena

banyaknya jemaah yang sudah mendaftar sehingga sangat di himbau agar mendaftar saat jauh-jauh hari.

Jemaah yang banyak merupakan suatu tantangan tersendiri bagi PT. Ma'ali Wisata dalam memberikan sebuah pelayanan mengingat setiap orang memiliki pribadi yang berbeda-beda, keinginan yang berbeda serta latar belakang yang berbeda. Karenanya perlu manajemen di dalam sebuah pelayanan agar pelayanan lebih terarah dan terstruktur.

Sebagai perusahaan yang pernah mendapat penghargaan yaitu *Indonesian Best Tour and Travel Award Winner* pada tanggal 12 Agustus 2016. PT. Ma'ali Wisata selalu berusaha memberikan yang terbaik kepada jemaah maupun calon jemaah yaitu dengan pelayanan yang ramah dan bersifat kekeluargaan. Tidak jarang ada saja jemaah yang melakukan perjalanan umrah menggunakan jasa PT. Ma'ali Wisata lagi. Hal tersebut membuat peneliti ingin menjadikan PT. Ma'ali Wisata sebagai subjek dalam penelitian dengan pembahasan **Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Pada PT. Ma'ali Wisata 2020 M/1441 H.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah peneliti kemukakan di atas, maka peneliti dapat merumuskan masalah yang akan diteliti, yaitu:

1. Bagaimana manajemen pelayanan PT. Ma'ali Wisata kepada jemaah umrah ketika masih di tanah air?

2. Bagaimana respon jemaah umrah terhadap pelayanan yang diberikan PT. Ma'ali Wisata?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang diteliti atau peneliti rumuskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui manajemen pelayanan yang diberikan PT. Ma'ali Wisata kepada jemaah umrah saat masih di tanah air.
2. Mengetahui respon jemaah umrah terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Ma'ali Wisata.

D. Signifikansi Penelitian

Peneliti berharap penelitian ini dapat bermanfaat sebagai:

1. Teoritis, yaitu penelitian ini diharapkan mampu memperkaya teori-teori yang berkaitan dengan manajemen pelayanan umrah serta dapat dijadikan sebagai acuan dalam berbagai penulisan karya tulis ilmiah.
2. Akademis, yaitu penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah bagi pengembangan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang serta memberikan wawasan yang terkait dengan manajemen pelayanan umrah, khususnya bagi jurusan Manajemen Dakwah.
3. Praktis, yaitu diharapkan dapat menjadi pedoman bagi pihak-pihak yang terkait.

E. Definisi Operasional

Penelitian ini berjudul “Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah pada PT. Ma’ali Wisata 2020 M/1441 H. Dari judul tersebut terdapat beberapa kata yang perlu dikonsepsikan untuk menghindari penafsiran yang berbeda:

1. Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan terbentuk karena adanya kata manajemen dan pelayanan. Manajemen dikenal dengan kata *manage* yang berarti mengurus, mengatur, melaksanakan, dan mengelola.⁴ Pengelolaan tersebut dilaksanakan oleh seorang *manager* atau pimpinan dengan memanfaatkan sumber daya berdasarkan dari fungsi-fungsi manajemen yang empat (POAC) yaitu *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling*.

Sedangkan dalam *Kamus Bahasa Indonesia* (1995), istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya membantu menyiapkan atau mengurus segala apa yang diperlukan orang lain untuk perbuatan melayani. Adapun dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, kata pelayanan diartikan sebagai perihal cara melayani, servis jasa, dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang ataupun jasa.⁵

Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah perihal cara dan bentuk pelayanan yang diberikan oleh PT. Ma’ali Wisata dalam melayani keperluan dan kebutuhan jemaah. Namun dalam penelitian ini peneliti memberi batasan untuk pelayanan hanya pada saat jemaah di tanah air yaitu,

⁴ Badrudin, *Dasar-Dasar Manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2017) h. 1.

⁵ Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik: Menuju Clean Government and Good Governance* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2016), h. 14.

administrasi, bimbingan ibadah umrah (manasik), transportasi jemaah (maskapai), konsumsi, kesehatan jemaah, perlindungan jemaah (asuransi), keberangkatan dan kedatangan.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan manajemen pelayanan dalam penelitian ini adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan akan setiap pelayanan di tanah air yang diberikan oleh PT. Ma'ali Wisata kepada jemaahnya.

2. Jemaah Umrah

Jemaah umrah terdiri dari dua kata yaitu jemaah dan umrah. Kata jemaah diambil dari bahasa arab yang berarti kelompok atau golongan.⁶ Sedangkan umrah ialah menyengaja pergi ke Baitullah untuk melakukan serangkaian ibadah khusus yang sesuai dengan tuntunan Rasulullah. Jadi yang dimaksud jemaah umrah ialah kelompok atau golongan yang menyengaja pergi ke Baitullah untuk melakukan serangkaian ibadah khusus thawaf dan sa'i antara Shafa dan Marwah dengan berpakaian ihram yang diakhiri dengan tahallul, yakni menggunting rambut.

Jemaah umrah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah jemaah umrah reguler PT. Ma'ali Wisata periode keberangkatan bulan Januari dan Februari tahun 2020.

⁶ Hamdy M. Zen, *Jangan Protes Pada Proses: Renungan-Renungan Inspiratif Tentang Kehidupan*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), h. 37.

F. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian yang ada untuk menghindari adanya kesan plagiat atau pengulangan dalam penelitian, maka peneliti akan memaparkan penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai rujukan, yaitu:

1. Risna Hidayati 1501360920 Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin 2020. Dengan penelitian yang berjudul *Strategi Pemasaran PT Ma'ali Wisata Tour And Travel dalam Menarik Minat Calon Jemaah Umrah*. Dalam pembahasannya mengangkat masalah strategi bauran pemasaran atau *marketing mix* yang diterapkan oleh PT. Ma'ali Wisata Tour and Travel sehingga mampu menarik minat calon jemaah umrah. Hal tersebut dilihat berdasarkan pada perkembangan jumlah jemaah umrah PT. Ma'ali Wisata Tour and Travel dari tahun ke tahun.

Penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan dengan peneliti yaitu sama-sama menjadikan PT. Ma'ali Wisata sebagai tempat penelitian. Sedangkan perbedaannya adalah objek penelitian. Di mana peneliti lebih memfokuskan pada manajemen pelayanan jemaah umrah yang diberikan oleh PT. Ma'ali Wisata pada saat berada di tanah air.

2. Miftahul Ulum 1110053100003 Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta 2016. Dengan penelitian yang berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Paket Ibadah Umrah Reguler Terhadap Tingkat Kepuasan Jama'ah Pada PT. Alia Indah Wisata*. Penelitian ini berbeda dengan

penelitian pertama, karena fokusnya kepada melihat sejauh mana tingkat kepuasan jemaah umrah reguler terhadap pelayanan paket ibadah umrah reguler yang diberikan PT. Alia Indah Wisata.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode penelitian survey dengan cara mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti adalah penelitian lapangan (*field research*) yang menghasikan data deskriptif menggambarkan atau memaparkan suatu keadaan yang terjadi dilapangan lalu dilakukan penarikan kesimpulan.

3. Dipo Khairul Islami 1110053000027 Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta 2014 dengan penelitian yang berjudul *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat*. Penelitian ini berfokus pada (1) untuk mengetahui strategi PT. Margi Suci Minarfa dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umrah (2) untuk mengetahui terkait analisi SWOT PT. Margi Suci Minarfa dalam memberikan pelayanan (3) mengetahui hasil analisis SWOT PT. Margi Suci Minarfa tentang kualitas pelayanan haji dan umrah dalam memberikan pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang menghasilkan data deskriptif.

Penelitian ini berbeda karena objeknya, yang mana penelitian ini objeknya adalah strategi peningkatan kualitas pelayanan sedangkan objek

penelitian dalam hal ini lebih memfokuskan pada aspek manajemen pelayanan PT. Ma'ali Wisata.

G. Sistematika Penulisan

Penelitian ini peneliti susun dengan sistematika pembahasan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, pada bab ini akan diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

Bab II Kajian Teori, pada bab ini akan diuraikan tentang tinjauan teori yang berisi pembahasan tentang manajemen, pelayanan, manajemen pelayanan, ibadah umrah, manajemen pelayanan umrah, dan kerangka berpikir.

Bab III Metode Penelitian, pada bab ini akan diuraikan mengenai metode yang digunakan dalam penelitian ini yang berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, pengecekan keabsahan data, dan analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, pada bab ini berisi gambaran umum tentang paparan dan data-data penelitian.

Bab V Penutup, pada bab ini berisi tentang simpulan dan saran yang bermanfaat bagi para pembaca, sedangkan bagian akhir berisi daftar pustaka dan lampiran-lampiran.