

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia memiliki banyak keanekaragaman seperti ras suku, bahasa, agama, dan budaya. Indonesia memiliki mayoritas penduduk yang beragama Islam. Dimana Agama Islam merupakan agama yang sempurna, dan yang mengatur segala aspek kehidupan yang ada di dunia ini, salah satunya adalah mengatur kehidupan manusia. Al Qur'an dan Hadits merupakan pedoman yang dipegang oleh seluruh umat muslim, di dalamnya menjelaskan berbagai aspek dalam segi kehidupan, salah satunya bagaimana cara kita melaksanakan ibadah kepada Allah SWT.

Umrah secara etimologi memiliki arti (bahasa) yaitu “berkunjung” dan memiliki arti secara terminologi (istilah) syari'i adalah mengunjungi baitullah untuk melaksanakan ibadah kepada Allah SWT. dengan melaksanakan thawaf dan sa'i kemudian diakhiri dengan memotong rambut atau sekedar memendekkannya (*Tahallul*).¹ Ibadah umrah memiliki kesamaan dengan haji, namun memiliki beberapa perbedaan diantaranya adalah haji yang dapat dilaksanakan pada bulan-bulan tertentu yaitu dimulai pada bulan Syawal sampai dengan bulan Dzulhijah, sementara umrah dapat dilaksanakan kapanpun. Selain itu salah satu

¹Johari dan Johari Arifin, *Tuntunan Manasik Haji & Umrah Cetakan I*, (Yogyakarta: CV.Istana Agency, 2019), h. 2.

rukun haji adalah wukuf di Arafah, sedangkan umrah tidak memiliki rukun untuk wukuf di Arafah.²

Mengunjungi tanah suci (baitullah) merupakan salah satu sarana dan media bagi umat muslim untuk mendekatkan diri kepada Allah SWT. Mengingat pentingnya manajemen yang digunakan di dalam sebuah perusahaan penyedia layanan jasa seperti biro atau travel umrah, salah satunya dalam memberikan pelayanan berupa fasilitas yang nyaman sebelum dan sesudah keberangkatan seperti pelayanan: administrasi, kesehatan, akomodasi, konsumsi dan lain sebagainya. Pelayanan merupakan bentuk dari sebuah prioritas yang dapat diberikan terhadap konsumennya, karena dengan memberikan pelayanan yang baik tentunya akan memberikan dampak timbal balik yang baik bagi biro atau travel penyedia layanan jasa itu sendiri.

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi para jemaah. Sehingga dapat menciptakan rasa loyalitas antara para jemaah dengan perusahaan penyedia layanan jasa tersebut, selain dari terciptanya rasa loyalitas juga dapat memberikan daya tarik bagi konsumen baru. Jika pelayanan yang diterima konsumen memuaskan, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan baik, dan terjadi dengan sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak memuaskan konsumen maka kualitas pelayanan dapat dikatakan buruk.

²Muhammad Hamid, *Rahasia dan keutamaan Ibadah Haji Cetakan I* (Jakarta Selatan : ORYZA, 2010), h. 14.

Pada saat masa pandemi Covid-19 yang hampir menyebar ke seluruh dunia menyebabkan penundaan keberangkatan para jemaah haji dan umrah yang tertunda kurang lebih selama 2 tahun sejak tahun 2019-2021. Sehingga menyebabkan beberapa biro atau travel yang menyediakan layanan jasa tutup sementara waktu. Pada tahun 2022 untuk perjalanan ibadah umrah sudah aktif seperti sebelumnya. Tentunya dengan memberlakukan kebijakan baru yang ditetapkan oleh. Kementrian Agama Indonesia untuk diterapkan di semua penyedia layanan jasa umrah.

PT. Noor Thoibah Tour and Travel adalah salah satu biro perjalanan umrah yang berada di Kalimantan Selatan yang terletak di sentra oleh-oleh Barokah Jl. A. Yani KM. 33 lampu merah Loktabat Banjarbaru. Travel ini merupakan salah satu yang mempunyai izin lengkap di Indonesia, setiap jemaah umrah dibekali dengan asuransi perjalanan, memiliki tour leader yang bersertifikat, proses yang diberikan mudah, perlengkapan yang diberikan lengkap, banyak bonus yang diberikan kepada para jemaah, memiliki pembimbing yang berpengalaman, pengambilan miqat yang tidak terbatas dan gratis, setiap layanan yang diberikan selalu berorientasi pada kenyamanan jemaah dalam melaksanakan ibadah, saat pelaksanaan ibadah umrah travel ini memberikan layanan *info up to date* melalui group whatsapp, menyediakan layanan umrah untuk group.

Dengan uraian yang telah dijelaskan di atas, maka peneliti tertarik dan ingin mengetahui bagaimana manajemen pelayanan serta faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan ibadah Umrah di PT. Noor Thoibah Tour and Travel Kota Banjarbaru Kalimantan Selatan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana manajemen pelayanan umrah di PT. Noor Thoibah Tour and Travel di kota Banjarbaru Kalimantan Selatan?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam manajemen pelayanan umrah di PT. Noor Thoibah Tour and Travel di kota Banjarbaru Kalimantan Selatan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui sistem manajemen pelayanan umrah di PT. Noor Thoibah Tour and Travel di kota Banjarbaru Kalimantan Selatan.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam manajemen pelayanan Umrah PT. Noor Thoibah Tour and Travel di kota Banjarbaru Kalimantan Selatan.

D. Signifikansi Penelitian

Adapun signifikansi penelitian sebagai berikut :

1. Secara Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan secara praktis di lapangan agar manajemen pelayanan kepada para jemaah yang melaksanakan ibadah umrah di PT. Noor Thoibah Tour and Travel di kota Banjarbaru Kalimantan Selatan semakin baik dan berkembang.

2. Secara Teoritis

- a. Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian-penelitian berikutnya.
- b. Diharapkan dengan adanya penelitian ini juga mampu memberikan wawasan keilmuan baru bagi pembaca khususnya mahasiswa Manajemen Dakwah mengenai hal yang berkaitan dengan manajemen pelayanan biro dan travel perjalanan ibadah umrah.

E. Definisi Operasional

Penelitian ini berjudul “Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah di PT. Noor Thoibah Tour and Travel di kota Banjarbaru Kalimantan Selatan”. Dari judul tersebut terdapat beberapa kata yang perlu dikonsepskan untuk menghindari penafsiran yang berbeda:

1. Manajemen Pelayanan

Secara *etimologis*, manajemen berasal dari bahasa Inggris yaitu *management*, yang memiliki arti ketatalaksanaan, tata pimpinan dan pengelolaan. Manajemen merupakan sebuah proses yang digunakan oleh setiap individu ataupun berkelompok. Penggunaan manajemen diharapkan dapat mengkoordinasi untuk dapat mencapai suatu tujuan. Diharapkan dengan manajemen mampu membuat seseorang untuk mengemukakan, menata, dan menyusun segala sesuatunya yang berada di sekelilingnya, mengetahui prinsip-prinsipnya serta menjadikan hidup selaras dan serasi dengan yang lainnya.³

Sedangkan di dalam *Kamus Bahasa Indonesia*, istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang memiliki makna membantu dalam mempersiapkan atau mengurus segala sesuatunya yang dibutuhkan oleh orang lain.⁴ Kata pelayanan juga dapat diartikan sebagai perihal bagaimana cara seseorang melayani orang lain seperti servis jasa, dan pelayanan dalam memberikan kemudahan dalam bertransaksi antara pemberi jasa dan konsumen penerima jasa tersebut.⁵

³M.Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah Edisi Pertama*, (Jakarta: Kencana, 2006), h. 9

⁴Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Bahasa Indonesia*: (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008) h. 891.

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

Pelayanan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah fungsi manajemen (Perencanaan, Pengorganisasian, Pelaksanaan, dan Pengawasan) yang diterapkan PT. Noor Thoibah Tour and Travel, bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan PT. Noor Thoibah Tour and Travel. Dalam penelitian ini juga melihat dari 5 (lima) aspek dan bentuk pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan (*Costomer*) seperti: Handal (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Terjamah (*Tangible*)⁶. Bentuk pelayanan di dalam penelitian ini merupakan layanan secara lisan, layanan bentuk tulisan, layanan dalam bentuk perbuatan. Peneliti memberikan batasan untuk pelayanan yang diberikan hanya pada saat jamaah berada di tanah air (Kal-Sel) yaitu pelayanan: Administrasi, Transportasi, Bimbingan (*manasik*), Konsumsi, Kesehatan, Perlindungan (*Assurance*), Paspor, dan Keberangkatan.

2. Umrah

Umrah ialah sesuatu yang menyerupai haji, perbedaannya terletak pada waktu dan rukunnya. Haji dikerjakan pada bulan-bulan haji tertentu saja seperti bulan Dzulhijjah sampai awal Syawal, dan memiliki rukun wukuf di Arafah. Sedangkan umrah boleh dikerjakan kapanpun dan tidak melaksanakan wukuf di Arafah. Umrah juga boleh dilakukan oleh bayi maupun anak-anak

⁶ Daryanto, dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*. (Yogyakarta: Gava Media, 2014). H. 143-144.

untuk menunaikan dan tidak memiliki batas umur untuk bisa menunaikan ibadah umrah.

3. PT. Noor Thoibah Tour and Travel

PT. Noor Thoibah Tour and Travel ini terletak cukup jauh dari UIN Antasari Banjarmasin, dengan menggunakan alat transportasi kendaraan roda dua dengan waktu yang ditempuh untuk menuju lokasi PT. Noor Thoibah Tour and Travel kurang lebih 1 jam 60 km/jam. Lokasi ini bertempat di PT. Noor Thoibah Tour and Travel di Sentra Oleh-Oleh Barokah Jl. A. Yani Km. 33 Lampu Merah Loktabat kota Banjarbaru Kalimantan Selatan Indonesia.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian tentang Manajemen Pelayanan Umrah adalah sebagai berikut :

1. Siti Jubaidah (UIN Antasari Banjarmasin) dalam skripsinya yang berjudul “*Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Pada PT. Ma’ali Wisata 2020 M/1441 H*” tahun 2021. Penelitian ini membahas mengenai penerapan fungsi manajemen (POAC) pada setiap pelayanan yang diberikan PT. Ma’ali Wisata, dan memuat tentang respon atau tanggapan yang diberikan kepada para jemaah terhadap masing-masing pelayanan yang diberikan PT. Ma’ali Wisata. Penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan dengan penulis sebelumnya yaitu sama-sama memuat judul manajemen pelayanan ibadah umrah dan fungsi manajemen. Sedangkan perbedaanya

adalah terletak pada tempat, objek penelitian, dan penulis terdahulu tidak ada memuat pembahasan mengenai faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan manajemen pelayanan ibadah umrah di PT. Ma'ali Wisata.⁷

2. Farah Hafidah (Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya) dalam skripsinya berjudul “*Manajemen Pelayanan Halal Tour Pada Calon jamaah Haji dan Umrah di PT. Ebad Wisata*” tahun 2019 dari hasil penelitian ini menyatakan bahwa PT. Ebad Wisata memberikan manajemen pelayanan kepada para jamaah dengan baik. PT. Ebad Wisata memuat 5 aspek manajemen pelayanan yaitu, manajemen administrasi, manajemen transportasi, manajemen kesehatan, manajemen konsumsi, dan dalam penelitian ini memuat dalam perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan. Penelitian ini bertujuan mengetahui manajemen pelayanan halal tour ibadah haji dan umrah PT. Ebad Wisata. Di dalam penelitian ini penulis membahas manajemen yang diterapkan dalam memberikan pelayanan kepada para jamaah haji dan umrah. Penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan dengan penulis yaitu sama-sama memuat pembahasan mengenai manajemen pelayanan dengan memuat fungsi-fungsi manajemen yaitu: *Planning, Organizing, Actuating, Directing* dan juga membahas mengenai faktor penghambat dan pendukung dalam memberikan

⁷ Siti Jubaidah, *Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Pada PT. Ma'ali Wisata 2020 M/1441 H.* (Banjarmasin: Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi. 2021)

pelayanan kepada para jemaah. Sedangkan perbedaannya terletak pada tempat, dan juga letak fokus pembahasan dimana penelitian terdahulu membahas dua topik yaitu haji dan umrah sedangkan peneliti hanya terfokus pada satu topik yaitu umrah.⁸

3. Ahmad Jazuli (UIN Walisongo Semarang) dalam skripsinya berjudul "*Studi Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di PT. Mastour Semarang*" tahun 2019 penelitian bermaksud untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan haji dan umrah yang ada di PT. Mastour Semarang dan apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam manajemen pelayanan haji dan umrah di PT. Mastour Semarang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan haji dan umrah di PT. Mastour pada pelaksanaannya telah diterapkan sesuai dengan teori dan praktek. PT. Mastour memberikan pelayanan dengan memperhatikan fungsi manajemen, yaitu: *planning*, *organizing*, *directing* dan *controlling*. Perbedaan terletak titik fokus dan batasan dimana penulis melakukan penelitian pada saat jemaah berada di tanah air dan tanah suci dan membahas 2 (dua) topik yaitu haji dan umrah.⁹ Sedangkan penulis memiliki titik fokus yaitu penulis hanya terfokus membahas manajemen pelayanan ibadah umrah yang ada ditanah air.

⁸ Farah Hafidhah, *Manajemen Pelayanan Halal Tour Pada Calon Jemaah Haji dan Umroh di PT. Ebad Wisata*. (Surabaya: UIN Sunan Ampel, 2019)

⁹ Ahmad Jazuli, *Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di PT. Mastour Semarang*. (Semarang: UIN Walisongo Semarang, 2019)

G. Sistematika Penulisan

Penelitian ini peneliti menyusun dengan sistematika pembahasan sebagai berikut:

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

Bab II Kajian Teori, pada bab ini peneliti akan menguraikan tentang tinjauan teori yang berkaitan dengan judul penelitian seperti pembahasan tentang manajemen pelayanan, umrah, dan lain sebagainya.

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

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, pada bab ini berisi gambaran dari pemaparan dari data-data penelitian.

Bab V Penutup, pada bab ini berisi tentang penarikan simpulan dan saran, kemudiam di bagian akhir berisi daftar pustaka dan lampiran-lampiran