

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelaksanaan ibadah haji dan umrah menjadi momen yang ditunggu-tunggu kaum muslimin seluruh dunia. Haji dan Umrah merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan atas setiap muslim yang mampu. Kewajiban ini merupakan rukun Islam yang kelima. Karena haji merupakan kewajiban, maka setiap orang yang mampu apabila tidak melakukannya, ia berdosa dan apabila dilakukan dia mendapat pahala. Di Indonesia mayoritas penduduknya adalah seorang muslim. Setiap seorang muslim tentunya sangat bercita-cita menunaikan pergi haji. Dilihat dari semangat antusiasme masyarakat muslim terhadap ibadah haji akan tetapi karena masa tunggu untuk berangkat haji yang sangat lama maka salah satu pilihan alternatifnya adalah dengan mendaftarkan diri untuk beribadah umrah, karena ibadah umrah masa tungguanya hanya sebentar dibandingkan ibadah haji yang menghabiskan waktu tunggu yang lama sampai bertahun-tahun sehingga banyak orang memilih untuk pergi beribadah umrah terlebih dahulu karena biaya untuk pergi umrah murah dibanding biaya haji lebih murah, tidak perlu menunggu lama, dan dikhawatirkan tidak sempat berangkat haji karena faktor umur sehingga memilih untuk beribadah umrah.

Ibadah umrah adalah ibadah yang dilakukan dengan berihram dari Miqat, kemudian Tawaf, Sa'i dan diakhiri dengan menggunting rambut atau bercukur dilaksanakan dengan tertib. Ibadah umrah bagi yang menunaikannya dapat

digolongkan sebagai ibadah wajib atau sunnah. Umrah dapat dilakukan kapan saja, kecuali pada waktu-waktu yang dimakruhkan yaitu saat jemaah haji wukuf di Padang Arafah pada hari Arafah, Nahr (10 Dzulhijjah) dan hari-hari Tasyriq.¹ 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 yang menjadi cita-cita jemaah dalam menunaikan ibadah umrah ini bisa diperoleh secara sempurna dan memuaskan.

Manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Ciri pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan jemaah, memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada jemaah dari awal hingga selesai. Selain itu, mampu melayani secara cepat dan tepat, serta mampu memberikan kepercayaan kepada jemaah. Tanpa adanya manajemen, tujuan pelaksanaan ibadah umrah tidak dapat diwujudkan secara optimal, 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 umrah, yang memberikan kewenangan penuh kepada manajer atau pengelola ibadah umrah dalam mengatur proses pelaksanaan ibadah umrah yang dimulai dari pembimbingan,

¹ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Tuntunan Manasik Haji Dan Umrah*, (Jakarta: Kemenag RI, 2020), h. 62.

merencanakan, mengorganisasi, mengawasi mempertanggung jawabkan, mengatur, serta memimpin jemaah serta barang-barang untuk membantu proses pelaksanaan ibadah haji dan umrah yang sesuai dengan tujuan lembaga bimbingan ibadah haji dan umrah. Untuk itu perlu dipahami fungsi-fungsi pokok manajemen yaitu, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan.

PT. Madina Wisata Abadi adalah perusahaan yang berpusat di Kota Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara yang bergerak di bidang penjualan tiket dan pelayanan jasa untuk Ibadah Umrah, Haji Khusus, dan Wisata Religi Wali Songo. PT. Madina Wisata Abadi memiliki kantor cabang di Kota Banjarmasin yang berlokasi di Jl. Manarap Tengah Komplek Montesa Permai RT. 03 Kabupaten Banjar Provinsi Kalimantan Selatan yang berdiri pada tahun 2010. PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin menerapkan manajemen pelayanan yang baik terhadap kegiatan pelaksanaan Haji Khusus dan Ibadah Umrah serta hadirnya PT. Madina Wisata Abadi di Banjarmasin agar memudahkan segala bentuk proses pengurusan administrasi jemaah, kegiatan pembimbingan jemaah, dan kesehatan jemaah sampai keberangkatan dan kepulangan jemaah terurus dengan baik. Adapun kelebihan dari travel ini yaitu calon jemaah bisa memilih pembimbing umrah untuk pergi berangkat umrah dari pembimbing manasik sebelum berangkat, dari berangkat sampai pulang. Jumlah total jemaah yang berangkat umrah per tahun menggunakan jasa travel PT. Madina Wisata Abadi berjumlah 2000-3000 orang jemaah. Rata-rata usia jemaah yang berangkat mulai

dari usia anak-anak 5-10 tahun dan dewasa 40-60 tahun.² Pelayanan dalam penyelenggaraan Ibadah Umrah yang ada di travel menyangkut pada kegiatan ibadah umrah meliputi kegiatan di tanah air hingga tiba di tanah suci, dan pemulangan ke tanah air. Dalam pelayanan Ibadah Umrah antara lain administrasi, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan kesehatan inilah pelayanan yang diberikan kepada jemaah umrah ketika ingin melaksanakan ibadah umrah. Kondisi pelayanan ibadah umrah pada PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin sesuai dengan standar operasional perusahaan yang ditetapkan.

Agar pelayanan terhadap jemaah Umrah lebih terarah dan *termanage* dengan baik maka diperlukan adanya manajemen pelayanan dan penerapan fungsi manajemen yaitu *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pelaksanaan), *controlling* (pengawasan) dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan ibadah umrah. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada Travel PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin karena pelayanan terhadap jemaah memudahkan dalam pengurusan jemaah dan pelayanan jemaah dilakukan sesuai standar operasional perusahaan, untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan ibadah umrah pada PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin melayani jemaah dalam melaksanakan ibadah umrah. Berdasarkan penjelasan di atas peneliti tertarik mengambil judul “Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah Pada PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin”.

² Wawancara dengan Bapak Arif Mirza Budiman. Manajer Operasional, pada hari Senin, 29 Maret 2021 jam 11.30 WITA.

B. Rumusan Masalah

1. Apa saja jenis kegiatan pelayanan yang dilaksanakan pada PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin?
2. Bagaimana fungsi *planning*, *organizing*, *actuacting*, *controlling* (POAC) dalam kegiatan pelayanan yang dilakukan pada PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin?
3. Apa saja faktor pendukung dan penghambat penerapan fungsi manajemen?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Jenis kegiatan pelayanan yang dilakukan pada PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin.
2. Fungsi manajemen dari kegiatan pelayanan yang dilakukan pada PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin.
3. Faktor pendukung dan penghambat dalam manajemen pelayanan ibadah umrah yang dilakukan oleh PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin.

D. Signifikasi Penulisan

1. Secara teoritis penelitian ini dapat memberikan tambahan ilmu pengetahuan dan ketajaman analisis yang terkait dengan masalah pelayanan ibadah umrah yang ada di PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin.

2. Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin untuk meningkatkan pelayanan kepada Jemaah umrah agar terus meningkat dari tahun ke tahun.

E. Definisi Operasional

Supaya pembahasan dan tema penelitian ini tidak menimbulkan salah pengertian atau salah penafsiran dan mempunyai bahasa yang jelas, maka kiranya penulis perlu untuk membuat definisi, yaitu:

1. Manajemen Pelayanan

Manajemen menurut Ricky W. Griffin adalah sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.³ Sedangkan manajemen pelayanan adalah serangkaian aktifitas atau dikatakan manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengarahkan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Manajemen pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini ada proses layanan dengan menerapkan fungsi manajemen, seperti perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*) dari PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin mengenai penyelenggaraan ibadah umrah. Bentuk layanan

³ Lasa H. S, *Manajemen Perpustakaan* (Yogyakarta: Gama Media 2008), h. 2.

yang diberikan meliputi pelayanan administrasi, transportasi, kesehatan, konsumsi, akomodasi (penginapan) dan menjelang keberangkatan.

2. Ibadah Umrah

Ibadah umrah adalah ibadah yang dilakukan dengan berihram dari miqat, kemudian tawaf, sa'i dan diakhiri dengan menggunting rambut atau bercukur dilaksanakan dengan tertib.⁴ Penyelenggaraan ibadah umrah dapat dilaksanakan oleh pemerintah dan atau biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah swasta.

Manajemen pelayanan ibadah umrah pada PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin yang diteliti adalah Tahun 2019 dan 2022 yang fokus masalahnya terletak pada pelayanan merujuk pada bagaimana penerapan fungsi manajemen dari jenis kegiatan pelayanan ibadah umrah yang dilaksanakan oleh PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin berupa administrasi, bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi dan kesehatan dan menjelang keberangkatan. Fungsi manajemen dari kegiatan pelayanan tersebut berupa perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Serta faktor pendukung dan penghambat dari manajemen pelayanan ibadah umrah pada PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin.

⁴ Kementerian Agama RI, *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah* (Jakarta: 2011), h. 89.

F. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian yang ada untuk menghindari adanya kesan tindakan plagiat dalam penelitian, maka peneliti akan memaparkan penelitian yang pernah ada dengan penelitian yang peneliti buat antara lain.

1. Skripsi yang diteliti oleh Haras dengan Judul “Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah PT. Global Inspira Indonesia”. Penelitian ini berfokus kepada manajemen dan fungsi manajemen pelayanan haji dan umrah pada PT. Global Inspira Indonesia. Perbedaan dengan penelitian ini adalah judul penelitian skripsi “Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah Pada PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin”. Penelitian ini berfokus kepada jenis kegiatan pelayanan yang dilaksanakan, fungsi manajemen dari kegiatan pelayanan ibadah umrah mulai dari administrasi, transportasi, kesehatan, konsumsi, akomodasi, faktor pendukung dan faktor penghambat pada PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin. Persamaan dari kedua penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang ibadah haji dan umrah.⁵
2. Skripsi yang diteliti oleh Naufal Khalili dengan Judul “Manajemen Pelayanan Haji Khusus Pada PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin”. Penelitian ini berfokus kepada manajemen pelayanan haji khusus pada PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin. Perbedaan dengan penelitian ini adalah judul penelitian skripsi “Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah Pada PT. Madina Wisata

⁵ Haras, *Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah PT. Global Inspira Indonesia*, Skripsi, UIN Alauddin Makassar, 2017.

Abadi Cabang Banjarmasin”. Penelitian ini berfokus kepada jenis kegiatan pelayanan yang dilaksanakan, fungsi manajemen dari kegiatan pelayanan ibadah umrah mulai dari administrasi, transportasi, kesehatan, konsumsi, akomodasi, faktor pendukung dan faktor penghambat pada PT. Madina Wisata Abadi Cabang Banjarmasin. Persamaan dengan kedua penelitian ini adalah membahas tentang manajemen pelayanan dan fungsi manajemen.⁶

3. Skripsi yang diteliti oleh Furqon Mukminin dengan Judul “Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah (Studi Kasus di Sultan Agung Tour & Travel Semarang)”. Penulis menggunakan objek penelitiannya Sultan Agung Tour & Travel Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dua persoalan pokok (1) untuk mengetahui bagaimana upaya Sultan Agung Tour & Travel dalam memberikan pelayanan haji dan umrah. (2) seperti apa faktor yang mendukung dan menghambat dalam melaksanakan pelayanan untuk ibadah haji dan umrah. Perbedaan dengan penelitian ini adalah judul penelitian skripsi “Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah Pada PT. Manajemen Wisata Abadi Cabang Banjarmasin”. Penelitian ini berfokus kepada jenis kegiatan pelayanan yang dilaksanakan, fungsi manajemen dari kegiatan pelayanan ibadah umrah mulai dari administrasi, transportasi, kesehatan, konsumsi, akomodasi, faktor pendukung dan faktor penghambat pada PT. Madina Wisata Abadi

⁶ Naufal Khalili, *Manajemen Pelayanan Haji Khusus Pada PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin*, Skripsi, UIN Antasari Banjarmasin, 2019.

Cabang Banjarmasin. Persamaan dari kedua penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang ibadah haji dan umrah.⁷

G. Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan bab ini berisi latar belakang masalah, fokus masalah, tujuan penelitian, signifikan penelitian, definisi operasional, dan sistematika penulisan.

BAB II Kajian Teori berisi tentang pengertian manajemen, fungsi manajemen, pengertian manajemen pelayanan dan ruang lingkup ibadah umrah.

BAB III Metode Penelitian berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan analisis penelitian.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan berisi tentang hasil penelitian, laporan penelitian, dan analisis.

BAB V Penutup berisi tentang Kesimpulan dan Rekomendasi Saran.

⁷ Furqon Mukminin, *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji Dan Umrah (Studi Kasus di Sultan Agung Tour & Travel Semarang)*, Skripsi, UIN Walisongo, 2015.