

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ibadah umrah merupakan suatu kegiatan spiritual yang dilakukan oleh seorang muslim yaitu berkunjung ke tempat suci. Tempat lain seperti makam Nabi Muhammad SAW di madinah tepatnya di masjid nabawi dan tempat sejarah peradaban islam lainnya. Menurut bahasa, umrah bermakna *ziarah* atau kunjungan. Umrah juga bisa diartikan dengan menyengaja, dan menurut istilah umrah berarti ibadah yang mengharuskan *tawaf*, *sa'i*, mencukur habis memendekkan rambut, dan *ihram*.¹ Ibadah umrah merupakan ibadah yang banyak diinginkan oleh umat islam, baik itu umat islam di Indonesia bahkan umat islam di seluruh dunia, ibadah umrah merupakan ibadah yang mempunyai hukum wajib menurut imam syafi'i bagi umat islam yang mampu untuk mengerjakan ibadah tersebut. Bagi mereka yang mampu mereka dapat melaksanakan beberapa kali berangkat umrah di karenakan Ibadah umrah waktunya bisa dilakukan kapan saja. Sedangkan ibadah haji hanya bisa dilaksanakan satu tahun sekali yaitu di bulan hijriah.

Di dalam kata haji dan umrah, kedua kata tersebut selalu bergandengan, seperti di dalam Al-qur'an Surah Al-Baqarah ayat 196, yaitu :

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ فَإِنْ أُخْصِرْتُمْ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ وَلَا تَحْلِقُوا رُءُوسَكُمْ حَتَّىٰ يَبْلُغَ الْهَدْيُ

¹ Ablah Muhammad Al-kahlawi, Buku Induk Haji dan Umrah Untuk Wanita (Jakarta : Zaman, 2009)Cet-1, h. 10

مَحَلَّهُ ۖ فَمَنْ كَانَ مِنْكُمْ مَّرِيضًا أَوْ بِهِ إِعْضَاءٌ أَوْ مِنْ رَأْسِهِ ۖ فَفِدْيَةٌ مِنْ صِيَامٍ أَوْ صَدَقَةٍ أَوْ نُسُكٍ
فَإِذَا لَمْ تَجِدُوا لَهَا ۖ فَمَنْ تَمَتَّعَ لِعُمْرَةٍ إِلَى الْحَجِّ ۖ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ ۖ فَمَنْ لَمْ يَجِدْ فَصِيَامُ ثَلَاثَةِ أَيَّامٍ ۚ فَمَنْ فِي الْحَجِّ
وَسَبَعَةٍ إِذَا رَجَعْتُمْ ۚ تِلْكَ عَشْرَةٌ كَامِلَةٌ ۚ ذَلِكَ لِمَنْ لَمْ يَكُنْ أَهْلَهُ ۚ حَاضِرِي الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ ۚ وَطَائِفُوا
اللَّهُ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ۚ²

Artinya : *Dan sempurnakanlah ibadah haji dan 'umrah karena Allah. apabila kamu terkepung (terhalang oleh musuh atau karena sakit), Maka (sembelihlah) korban[120] yang mudah didapat, dan jangan kamu mencukur kepalamu[121], sebelum korban sampai di tempat penyembelihannya. apabila ada di antaramu yang sakit atau ada gangguan di kepalanya (kemudian ia bercukur), Maka wajiblah atasnya berfid-yah, Yaitu: berpuasa atau bersedekah atau berkorban. Jika kamu sudah (merasa) aman, Maka bagi siapa yang hendak mengerjakan 'umrah sebelum haji (di dalam bulan haji), (wajiblah ia menyembelih) korban yang mudah didapat. tetapi apabila ia tidak menemukan (binatang korban atau tidak mampu), Maka wajib berpuasa tiga hari dalam masa haji dan tujuh hari (lagi) jika kamu sudah pulang kembali. Itulah sepuluh (hari) yang sempurna. demikian itu (kewajiban membayar fidyah) untuk orang-orang yang keluarganya tidak berada (di sekitar) Masjidil Haram (orang-orang yang bukan penduduk kota Mekah). dan bertakwalah kepada Allah serta ketahuilah bahwa Allah sangat keras siksaan-Nya.*

Setiap tahunnya minat masyarakat untuk melaksanakan haji dan umrah semakin meningkat, Pada tahun sebelumnya keberangkatan haji dan umrah berjalan dengan lancar seperti biasanya, tetapi di tahun 2019 ada peristiwa dimana calon jemaah haji dan umrah tidak dapat melaksanakannya karena ada penyebaran virus berbahaya yaitu *Covid-19* yang telah mewabah ke berbagai negara termasuk Indonesia.³ Adapun ibadah umrah ini diselenggarakan oleh penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah (PPIU) atau travel haji dan umrah, yang mana travel ini sudah mendapat izin dari Pihak Kementerian Agama (KEMENAG) untuk menjalankan pemberangkatan calon jemaah haji dan umrah.

² Qur'an kementerian Agama, QS. Al-Baqarah/2:196

³ Hasil wawancara dengan Ust Uria selaku director operasional pada tanggal 17 juni 2022

Akan tetapi di masa *covid-19* banyak penyelenggara umrah seperti travel yang mengalami istirahat sementara dan tidak dapat melaksanakan penyelenggaraan haji dan umrah disebabkan adanya penyebaran *covid-19*.

Ustadz uria selaku direktur operasional, beliau menjelaskan bahwa Selama dua tahun belakangan penyelenggaraan umrah mengalami kesulitan dengan adanya *covid-19*. Sekarang di tahun 2022 pergeseran zaman telah terjadi yang disebut dengan era *new normal*, sehingga pelaksanaan ibadah umrah diperbolehkan tetapi dengan berbagai macam syarat yang ditetapkan oleh pemerintah dengan harapan bisa mencegah penyebaran *covid-19* pada calon jemaah. Pada *era new normal* (kebiasaan-kebiasaan yang baru), travel haji dan umrah yang awalnya mengalami kemacetan kini buka kembali dengan pelayanan yang sedikit berbeda baik itu dari segi pendaftaran sampai pemulangan jemaah umrah yang lebih mengutamakan pada protokol kesehatan, misalnya pada pendaftaran di era *new normal* yang mana pada sebelumnya calon jemaah datang ke kantor untuk mendaftar tidak perlu untuk memakai protokol kesehatan seperti masker dan menggunakan *handsinitizer*, sedangkan pada era *new normal* calon jemaah yang ingin mendaftar dengan datang ke kantor di berikan arahan untuk menggunakan masker dan menggunakan *handsinitizer*.⁴

Kemudian berdasarkan data yang ada di SISKOPATUH (Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji Khusus) bahwasanya biro penyelenggaran perjalanan haji dan umrah/ travel di kalimantan selatan yang telah

⁴ Hasil wawancara dengan Ust. Uria selaku director operasional pada tanggal 17 juni 2022

diberi izin oleh pihak kemenag adalah sebanyak 47 travel.⁵ Adapun salah satu biro penyelenggara haji dan umrah yang ada di Banjarmasin adalah PT. Wahdan Sabilana yang mana travel ini bergerak dibidang umrah sejak tahun 2013. Lalu sesuai dengan observasi penulis bahwasanya PT.Wahdan Sabilana ini memiliki beberapa kelebihan di antaranya, setiap bulannya selalu memberangkatkan jemaah umrah, salah satu travel yang aktif paling awal pada era *new normal*, tempat lebih strategis, bangunan yang modern, juga memiliki ruang manasik sendiri.

Sesuai dengan hasil observasi yang penulis lakukan, PT. Wahdan Sabilana diketahui telah aktif kembali dalam pelaksanaan kegiatan perjalanan haji dan umrah di era *new normal*. Pada pelaksanaannya tentu saja sedikit banyaknya ada yang berbeda dengan sebelum adanya *covid-19* atau pra era *new normal* dengan era *new normal* sekarang ini. Prosedur yang dilaksanakan tentunya dengan membawa kebiasaan-kebiasaan baru pasca *covid-19*, yang dulunya pelaksanaan pendaftaran dilakukan dengan cara datang ketempat langsung seperti biasa, namun sekarang proses tersebut jauh lebih berbeda dengan mengutamakan protokol kesehatan dan tentunya ada beberapa syarat baru yang ditambahkan guna untuk dapat melaksanakan ibadah umrah yang salah satunya dengan adanya kewajiban vaksin *covid-19*. Pada pelayanan di era *new normal* dengan adanya kebiasaan dan syarat yang baru tentunya diperlukan manajemen pelayanan yang berbeda pula, baik dari awal pendaftaran sampai jemaah umrah selesai dan pulang ke rumah.

Sebagaimana yang sudah dijelaskan di atas bahwasanya travel ini

⁵ <https://simpu.kemenag.go.id/>, Diakses pada tanggal 12 desember 2022

merupakan salah satu travel yang aktif dalam penyelenggaraan ibadah umrah pada era *new normal*, yang setiap bulannya PT. Wahdan sabilana dapat memberangkatkan jemaah dari bulan januari sampai bulan mei dengan total jumlah 185 jemaah. Pada proses ibadah umrah pelayanan yang diberikan oleh pihak travel sedikit berbeda dengan era sebelum *covid-19*, baik itu dari awal pendaftaran sampai pemulangan jemaah. Dengan kata lain penulis ingin menggali lebih dalam lagi bagaimana pelayanan yang diberikan mengenai PT. Wahdan sabilana kepada jemaah pada era *new normal*, apakah ada perubahan dalam hal pelayanan sebelum *covid-19* dengan era *new normal* atau tidak ada perubahan sama sekali. Pelayanan-pelayanan yang diberikan pegawai kepada jemaah itu meliputi pelayanan (Khusus administrasi), transportasi, kesehatan, konsumsi, dan akomodasi, pelayanan-pelayanan tersebut sangat penting dalam ruang lingkup puas atau tidaknya jemaah sehingga penulis tertarik untuk lebih dalam lagi menggali bagaimana pelayanan nya di era *new normal*.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk lebih jauh mengetahui bagaimana sesungguhnya pelaksanaan ibadah umrah bisa dilaksanakan di era *new normal* sekarang ini. Oleh sebab itu penulis berusaha menuangkan permasalahan tersebut dalam sebuah karya ilmiah dengan judul Penelitian yaitu “Manajemen Pelayanan umrah di PT. Wahdan Sabilana Pada era *new normal*”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana manajemen pelayanan umrah di PT. Wahdan Sabilana pada era *new normal*?

2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat manajemen pelayanan umrah di PT. Wahdan Sabilana pada era *new normal*?

C. Tujuan Penelitian

1. Dapat mengetahui bagaimana manajemen pelayanan umrah di PT. Wahdan Sabilana Pada era *new normal*.
2. Dapat mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam manajemen pelayanan umrah di PT. Wahdan Sabilana Pada era *new normal*.

D. Signifikasi Penulisan

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan semoga berguna dan bermanfaat bagi banyak orang, yaitu untuk :

1. Menambah ilmu pengetahuan bagi yang membaca penelitian ini serta dapat dijadikan bahan masukan untuk peneliti yang akan datang.
2. Memperkaya referensi tentang manajemen pelayanan

E. Definisi Operasional

Disini penulis akan menjelaskan beberapa istilah dari pada penelitian ini, agar tidak ada kesalahpahaman dan agar penelitian ini makin jelas.

1. Manajemen Pelayanan

Manajemen adalah suatu rangkaian pengaturan, serta pengawasan SDM untuk mencapai tujuan atau sasaran secara layak dan efektif. Sedangkan Manajemen pelayanan adalah memproses para pelaksana,

khususnya bagian administrasi yang dapat mengatur dan mengendalikan layanan, agar kegiatan pelaksanaan dapat berjalan dengan metodis, lancar, tepat waktu dan dapat memuaskan bagi pihak yang seharusnya dilayani. Yang dimaksud dengan manajemen pelayanan dalam tinjauan ini adalah Pelayanan dengan fungsi manajemen yaitu perencanaan, organisasi, pergerakan, dan pengawasan terhadap pelayanan administrasi (khusus pendaftaran), Pelayanan transportasi, pelayanan kesehatan, pelayanan konsumsi, dan pelayanan akomodasi yang diberikan PT. Wahdan Sabilana kepada jemaah umrah.

2. Ibadah Umrah Era *New Normal*

Ibadah umrah merupakan ibadah di baitullah yang bisa dilakukan kapan saja sepanjang tahun, tetapi pada era *covid* penyelenggaraan ibadah umrah ditiadakan karena mengantisipasi adanya penyebaran virus *covid-19*. Kemudian pada pasca *covid* yang disebut dengan era *new normal*, pemerintah sudah memperbolehkan para biro untuk melaksanakan umrah dengan aturan dan syarat yang ditentukan. Jadi yang dimaksud ibadah umrah era *new normal* disini adalah ibadah umrah yang dilaksanakan dan diselenggarakan pada era *new normal* dengan mematuhi protokol kesehatan dan aturan lainnya.

3. Era *New Normal*

Sebutan era *new normal* adalah era setelah *covid-19* atau pasca *covid-19*. Dengan demikian era ini adalah era dimana perubahan perilaku untuk tetap melakukan aktivitas normal dengan ditambah menerapkan

protokol kesehatan guna mencegah terjadinya penularan *Covid-19*. Yang dimaksud dengan era *new normal* pada penelitian ini adalah era keberangkatan jemaah umrah dari bulan januari sampai bulan mei tahun 2022.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dengan penelitian yang diteliti oleh penulis, yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Haras, 2017, jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Alauddin Makassar dengan judul: "Manajemen pelayanan haji dan umrah pada PT. Global Inspira Indonesia." Persamaan penelitian ini adalah sama ingin mengetahui lebih dalam bagaimana pelayanan dengan fungsi-fungsi manajemen yang ada di tempat penelitian. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian yang diteliti haras memiliki bahasan ibadah haji dan umrah, sedangkan yang diteliti penulis berupa bahasan tentang ibadah umrah saja.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Naufal khalili, 2019, Jurusan manajemen dakwah fakultas dakwah dan ilmu komunikasi UIN Antasari Banjarmasin dengan judul: "Manajemen pelayanan haji khusus pada PT. Taibah semesta wisata II Banjarmasin." Persamaan pada penelitian ini adalah sama ingin lebih mengetahui lebih dalam lagi bagaimana pelayanan dengan fungsi-fungsi manajemen yang ada di tempat penelitian. Sedangkan pada perbedaan yang ada dipenelitian ini dengan penulis adalah penelitian yang dilakukan oleh naufal membahas pelayanan pada jemaah haji khusus, sedangkan yang diteliti

penulis adalah membahas pelayanan umrah.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini ada lima bab, diantaranya sebagai berikut.

Bab I (Pendahuluan): Pada bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

Bab II (Pembahasan): Pada bab ini berisikan teori manajemen pelayanan, ibadah umrah era *new normal*, dan kerangka pikir.

Bab III (Metpen): Pada bab ini berisi pendekatan dan jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data serta analisis data.

Bab IV (Hasil Penelitian dan Pembahasan): Hasil penelitian dan pembahasan.

Bab V (Kesimpulan): Pada bab ini berisi simpulan dan juga saran.