

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap umat muslim menginginkan tercapainya kesempurnaan dalam beribadah dengan menjalankan perintah-perintah Allah dan menjauhi segala larangan-Nya. Alquran dan Al-Hadits adalah pegangan bagi umat muslim yang di dalamnya terdapat perintah dan larangan yang harus dijalankan oleh umat muslim salah satunya adalah rukun Islam dan menjadi amalan yang harus dilaksanakan.

Rukun Islam ada lima dan menunaikan ibadah haji adalah salah satu dari kelima rukun tersebut. Telah dijelaskan pula dalam Alquran surah Ali-Imran ayat 97, Allah berfirman:

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

Artinya: 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.¹

Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaan mulai dari

¹ Alquran Surah Ali-Imran/3: 97.

tanah air sampai di tanah suci, beberapa aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa pembayaran setoran ONH ke bank atau sekarang dipakai istilah Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH), 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.²

Menurut UU No. 13 tahun 2008 pasal 2 tentang penyelenggaraan ibadah haji bahwa penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan berdasarkan asas keadilan, profesionalitas dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba.³ Oleh karena itu, tidak ada larangan bagi pelaku bisnis yang ingin menjadi penyelenggara ibadah haji khusus (PIHK) asalkan memenuhi peraturan pemerintah dalam mendirikan sebuah biro perjalanan ibadah haji.

Beragam cara dilakukan oleh pegiat atau pelaku bisnis penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU) dan Penyelenggara ibadah haji khusus (PIHK) agar menarik minat masyarakat untuk pergi haji atau umrah dengan menjanjikan fasilitas, akomodasi dan pelayanan terbaik namun dengan banyaknya minat masyarakat untuk pergi haji atau umrah khususnya di Kalimantan Selatan, serta

² Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik* (Jakarta: Puslitbang, Kehidupan Keagamaan, 2007), h. 22.

³ <https://haji.kemenag.go.id/v3/regulasi/undang-undang>, diakses pada 16 April 2019.

terbatasnya kuota haji reguler nasional, maka pergi haji reguler harus masuk daftar tunggu, orang harus menunggu beberapa tahun, baru bisa pergi haji, maka orang lebih memilih pergi umrah, karena proses yang cepat dan tidak harus menunggu waktu yang lama.

Kompleksitas permasalahan dalam penyelenggaraan Umrah dan Haji Khusus dari tahun ketahun, adanya travel yang menelantarkan jamaah dan menggelapkan uang jamaah. Banyaknya biro-biro penyelenggara saling berkompetisi untuk menarik simpati jamaah, kesemuanya itu berlomba-lomba menawarkan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda untuk popularitas. Disinilah kemudian lembaga-lembaga mengambil peran di mana ada di antara mereka yang menangani ini semata-mata bisnis.

Contoh kasus travel umrah dan haji khusus di Kalimantan Selatan yang menggelapkan dana jamaahnya sebesar Rp 862 juta, korban menyetor pada tahun 2017 dan di janjikan berangkat ditahun 2018 namun tidak pernah di realisasikan keberangkatan ke tanah suci oleh travel PT. Travelindo Yusiana.⁴ Kepala Kantor Wilayah Kemenag Kalsel, Noor Fahmi mengatakan, sanksi yang diberikan pihaknya berupa penurunan akreditasi menjadi C. Sanksi tersebut

⁴ Akhir Tragis Supriadi, Owner Travelindo yang Gelapkan Dana Jemaah _ Radar Banjarmasin

membuat Travelindo tidak bisa lagi menyelenggarakan keberangkatan Haji khusus dan Umroh.⁵

Peran lembaga Kementerian Agama yaitu suatu lembaga pemerintah yang bergerak pada bidang penyelenggaraan, pelayanan serta pengawasan biro perjalanan Umrah dan Haji Khusus. Sebagai instansi pemerintahan maka Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan harus teliti dalam menyaring biro perjalanan haji dan umrah dalam memberikan izin serta harus selektif dalam mengawasi biro perjalanan haji dan umrah yang tanpa izin atau belum memperbaharui izin dan masih beroperasi dalam memberangkatkan jamaah haji dan umrah.

Sebagai salah satu lembaga yang memberikan kemudahan pada perjalanan haji dan umrah harus mampu bekerjasama dengan baik terhadap biro yang telah disepakati sehingga dapat menjalankan manajemen pelayanan haji dan umrah yang meliputi pelayanan administrasi, akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan. Karena keberhasilan suatu lembaga tidak akan terlepas dari sistem manajerial yang baik. Tanpa adanya manajemen yang baik, sebuah organisasi berikut aktivitas di dalamnya tidak akan mungkin dapat berkembang secara baik pula.

Kaitannya dengan penelitian ini, tertulis dalam undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan haji. Pasal 3. Tujuan, Memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi Jemaah haji se-

⁵ <https://tri.co.id/banjarmasin/ruang-publik/984337/buntut-kasus-penipuan-akreditasi-travelindo-diturunkan-menjadi-c>

hingga Jemaah Haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam. Dalam rangka pengawasan dan penegakan hukum terhadap penyelenggara ibadah umrah, perorangan dan korporasi yang melakukan penyelenggaraan umrah telah dilakukan kerjasama antara Kementerian Agama Republik Indonesia dengan kepolisian Republik Indonesia melalui nota kesepahaman Nomor D/152/Tahun 2013, B/11/III/2013 tanggal 19 Maret 2013.⁶

Dalam penelitian ini, peneliti hanya memfokuskan pada pengawasan terhadap travel haji dan umrah dalam hal ini Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) dalam pelaksanaan perjalanan haji dan umrah, tujuan untuk memberikan ketegasan dari Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan untuk mengetahui lebih lanjut dan mendalam, penulis ingin menuangkan dalam sebuah karya tulis “Skripsi” yang berjudul **“MANAJEMEN PENGAWASAN TRAVEL HAJI DAN UMRAH OLEH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI KALIMANTAN SELATAN”**. Sistem yang baik dan pengawasan yang maksimal akan selalu memberikan nilai tambah terhadap kelancaran pelaksanaan ibadah haji dan umrah.

B. Fokus Masalah

⁶ <https://haji.kemenag.go.id/v3/regulasi/undang-undang/uu-13>, diakses pada 16 April 2019.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka ditemukan fokus masalah dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana Manajemen Pengawasan Travel Haji dan Umrah Oleh Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan fokus masalah diatas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menggambarkan dan menilai Manajemen Pengawasan Travel Haji dan Umrah Oleh Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan.

D. Signifikasi Penelitian

Adapun signifikasi penelitian ini nantinya berguna sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memperluas khazanah ilmu pengetahuan dalam manajemen pengawasan, khususnya pengawasan travel haji dan umrah.
 - b. Sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya terkhusus yang melakukan penelitian tentang pengawasan travel haj dan umrah
 - c. Sebagai sumbangsih khazanah keilmuan untuk UIN Antasari Banjarmasin dan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi secara khusus prodi Majanemen Dakwah.
2. Manfaat Praktis
 - a. Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pada mahasiswa dan pihak lainnya dalam meneliti manajemen pengawasan Kementerian Agama dan juga mampu menjadi referensi pertimbangan bagi Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan dalam menjalankan fungsi dan pengawasan travel haji dan umrah lewat nilai yang terkandung dalam penelitian ini.

b. Peneliti

Penelitian ini memotivasi agar selalu menggali dan menambah wawasan keilmuan khususnya prodi Manajemen Dakwah dengan terjun langsung ke lapangan guna memperkaya khazanah keilmuan.

E. Definisi Operasional

Ada beberapa istilah yang perlu dijelaskan terkait judul penelitian ini, yaitu:

1. Manajemen

Manajemen adalah pencapaian tujuan organisasi dengan cara efektif melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya organisasi.⁷

⁷ Richard L. Daft, *Manajemen* (Jakarta: Salemba Empat, 2009), h. 6.

Harold Koontz dan Cyriil O'donnel mendefinsikan manajemen adalah suatu usaha mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Dengan demikian manajer mengadakan koordinasi atas jumlah aktifitas orang lain yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengendalian.⁸

Makna manajemen yang dimaksud penulis disini adalah pengamatan atas pelaksanaan pengawasan yang diperiksa untuk menjamin agar seluruh pekerjaan yang dilaksanakan sesuai dengan rencana dengan berlandaskan peraturan yang berlaku.

2. Pengawasan

Pengawasan adalah proses yang dilakukan untuk memastikan seluruh rangkaian aktifitas yang direncanakan, diorganisasikan, dan diimplementasikan bisa berjalan dengan target yang telah diharapkan sekalipun berbagai perubahan terjadi dalam lingkungan dunia organisasi yang dihadapi.⁹

Menurut J. Miockler, Seperti dikutip Kadarman: Pengawasan adalah suatu upaya sistematis untuk menetapkan kinerja standard pada perencanaan, untuk merancang sistem umpan balik informasi, untuk membandingkan kinerja aktual dengan standard yang ditentukan, untuk menetapkan apakah

⁸ Amirullah Haris Budiyo, *Pengantar Manajemen* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2004), h. 7.

⁹ Ernir Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, ed.1, cet.9 (Jakarta: Perpustakaan Nasional, 2015), h. 8.

terjadi sebuah penyimpangan dan mengukur signifikansi penyimpangan tersebut, serta untuk mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan untuk menjamin bahwa sumber daya perusahaan telah digunakan seefektif mungkin guna mencapai tujuan perusahaan.

Pengawasan yang dimaksud penulis pada penelitian ini adalah langkah-langkah pengawasan yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan dalam lingkup bidang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah terhadap travel haji dan umrah di Kalimantan Selatan.

3. Travel haji dan umrah

Travel Haji dan Umrah merupakan suatu lembaga bisnis berbasis keagamaan (non pemerintah) yang ikut berpartisipasi membantu pemerintah dalam memberikan layanan jasa bimbingan haji plus dan umrah bagi masyarakat umum dan para calon jamaah untuk mendapatkan pengetahuan dan tata cara dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah dari pembekalan di tanah air sampai Arab Saudi.

Travel haji dan umrah yang dimaksud pada penelitian ini adalah travel penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU) dan penyelenggara ibadah haji khusus (PIHK).

Pada penelitian ini manajemen pengawasan travel haji dan umrah oleh Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan yang dimaksudkan ialah pengawasan travel haji dan umrah selaku penyelenggara ibadah haji khusus

(PIHK) dan penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU) baik travel cabang kota lain ataupun travel yang berpusat di Kalimantan Selatan.

F. Tinjauan Pustaka

Tinjauan Pustaka juga dapat membantu peneliti untuk menentukan cara pengolahan dan analisis data yang sesuai digunakan, yaitu berdasarkan perbandingan terhadap apa yang telah dilakukan para peneliti sebelumnya. Adapun penelitian terdahulu yang sudah pernah dilakukan diantaranya adalah:

1.	Nama, Tahun	Kicky Armayantie, 2015
	Judul	Manajemen Pengawasan Asosiasi Penyelenggara Haji Dan Umroh Dan In Bound Indonesia (Asphurindo) Terhadap Travel – Travel Penyelenggara Haji Dan Umroh
	Hasil kesimpulan	“perencanaan Asphurindo dalam pengawasan terhadap travel-travel penyelenggara haji dan umrah melalui rapat koordinasi, dalam rapat koordinasi membahas berkaitan dengan persiapan penyelenggara haji dan umrah. Rapat bersama dengan instansi terkait dilaksanakn 4 kali yaitu membahas tentang persiapan pemberangkatan dan pemulangan haji dan umrah dan membina manasik haji dan umroh. Asphurindo hanya kepanjangan tangan dari Kementerian Agama yang membantu pemerintah dalam penyelenggara ibadah

		haji”.
	Persamaan	Penelitian ini memiliki kesamaan pada objek yang diteliti yaitu travel haji dan umrah
	Perbedaan	Perbedaan penelitian ini yaitu yang menjadi subyeknya ialah Asphurindo kepanjangan tangan dari Kementerian Agama yang membantu pemerintah dalam penyelenggara ibadah haji
2.	Nama, Tahun	Nuri Ulwati, 2017
	Judul	Manajemen Pengawasan Sumber Daya Manusia Rumah Yatim Di Bandar Lampung
	Hasil Kesimpulan	Bahwa manajemen pengawasan sumber daya manusia dilakukan dengan baik, karena pengelola melakukan pengawasan secara langsung yang dilakukan oleh ketua asrama dan secara tidak langsung dilakukan oleh ketua cabang yang menerima laporan dari ketua asrama.
	persamaan	Persamaan pada penelitian ini terletak pada pada judul yanitu sama-sama meneliti dengan “Manajemen Pengawasan”.
	perbedaan	Perbedaan terletak pada objek yang diteliti yaitu sumber daya manusia

3.	Nama, Tahun	Lili Indrawati, 2019
	Judul	Tahapan pengawasan kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) oleh seksi penyelenggara haji dan umroh (PHU) kantor kementerian agama kabupaten banyumas
	Hasil Kesimpulan	Proses pengawasan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Banyumas dalam mengawasi KBIH yang ada di Kabupaten Banyumas sudah melakukan tugasnya sebagai pendamping dari Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah, namun proses pengawasan KBIH harus lebih di rutinkan lagi, seperti saat kunjungan-kunjungan ke KBIH yang ada.
	Persamaan	Persamaan pada penelitian ini terletak pada lokasi penelitian yaitu seksi penyelenggara haji dan umroh (PHU) kantor kementerian agama kabupaten banyumas
	Perbedaan	Perbedaan pada penelitian ini berfokus pada pengawasan kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH)
4.	Nama, Tahun	Roudotul Jannah, 2016
	Judul	Sistem Pengawasan Pelayanan Penyelenggara

		Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Pada Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia
	Hasil Kesimpulan	Objek pengawasan Ditjen PHU adalah PPIU yang telah terdaftar izinnya di Kemenag RI. Bentuk pengawasannya adalah pengawasan eksternal. Langkah-langkah pengawasan Ditjen PHU meliputi, penetapan standar operasional, penilaian standar dengan operasional, dan tindakan atas penyimpangan yang terjadi. Proses pengawasan atas penilaian kerja dengan standar dibagi menjadi 3 periode, yaitu: pra operasional (di Tanah Air), operasional (di Arab Saudi), dan pasca operasional (penilaian laporan). Pengaruh pengawasan untuk pemerintah sendiri, agar tidak terjadinya penyelewengan pelayanan yang dilakukan oleh PPIU untuk para jamaah umrah.
	Persamaan	Persamaan pada penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang penyelenggara travel umrah
	perbedaan	Perbedaan pada penelitian ini membahas terkait sistem pengawasan sedangkan peneliti disini terkait manajemen pengawasan

5.	Nama, Tahun	Siti Marina, 2019
	Judul	Sistem Pengawasan Travel Haji Dan Umrah Oleh Kementerian Agama Kota Palangka Raya
	Hasil Kesimpulan	Implementasi dari sistem pengawasan travel haji dan umrah oleh Kementerian Agama kota Palangka Raya sudah dilaksanakan secara sistematis dan tidak akan keluar dari aturan yang telah dibuat tersebut serta pengawasan yang dilakukan oleh Kementerian Agama telah sesuai dengan PMA No.8 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah pada BAB VII mengenai pengawasan dan pengendalian pasal 32 ayat 3 dan pasal 33.
	Persamaan	Persamaan pada penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang penyelenggara travel haji dan umrah
	perbedaan	Perbedaan pada penelitian ini membahas terkait sistem pengawasan sedangkan peneliti disini terkait manajemen pengawasan
6.	Nama, Tahun	Hikmah Wiffaqui,2018
	Judul	Implementasi Pengawasan KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Oleh Kantor Wilayah

		Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur
	Hasil Kesimpulan	Proses pengawasan yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kantor Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur sudah diatur dalam undang-undang. Proses pengawasan yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama diterapkan mulai dari tahapan perencanaan strategis, tahapan perencanaan anggaran, tahapan pelaksanaan dan pengukuran, serta tahapan evaluasi dan pelaporan untuk menjalankan proses pengawasan. Hal ini dilakukan agar pengawasan yang dilakukan berjalan secara efektif dan efisien.
	persamaan	Persamaan pada terletak pada lokasi penelitian yaitu pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi
	perbedaan	Perbedaan pada penelitian ini membahas terkait implementasi pengawasan sedangkan peneliti disini terkait manajemen pengawasan

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan untuk memudahkan jalannya pembahasan terhadap suatu maksud terkandung. Sehingga uraian-uraian dapat diikuti dan dapat dipahami secara teratur dan sistematis. Bagian awal terdiri dari halaman

sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar lampiran, abstrak, dan daftar isi.

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang deskripsi teori yang berkaitan Manajemen Pengawasan Travel Haji Dan Umrah Oleh Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang rancangan penelitian, kehadiran peneliti, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahantemuan dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang deskripsi data (Gambaran Umum Lokasi Penelitian, persiapan administrasi, tahap pelaksanaan, dan tahap pengolahan data), temuan penelitian, deskripsi subjek, dan analisis data.

BAB V: PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan, saran, dan bagian akhir terdiri dari daftar pustaka, biodata peneliti, dan lampiran-lampiran.