

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu ibadah umat muslim yang dilaksanakan di tanah suci Mekah dan Madinah disebut dengan umrah. Ibadah umrah pada dasarnya menjadi media untuk umat muslim dalam beribadah ke tanah suci.¹ Terdapat tiga tujuan pokok dari haji dan umrah: pertama, melakukan haji wajib hukumnya bagi yang mampu dan seumur hidup sekali, disunahkan jika dilaksanakan lebih dari satu kali. Haji dapat dilaksanakan hanya pada musim haji dan beda dengan umrah yang tak mempunyai batasan waktu untuk mengerjakannya. Kedua, melaksanakan umrah hukumnya sama dengan haji, namun tidak hanya memiliki persamaan antara keduanya tetapi juga memiliki perbedaan seperti dalam pelaksanaan dan waktu pelaksanaannya. Ketiga, mengadakan ziarah yang hukumnya sunah, baik itu di Mekah, Jeddah, Madinah dan tempat lain sebagainya.² Pelayanan ibadah umrah dibebankan oleh KEMENAG (Kementerian Agama), hal ini karena pelaksanaan ibadah umrah dengan menggunakan lembaga swasta akan menimbulkan sebuah kekhawatiran.

¹ Ahmad Sarwat, *Ensiklopedia Fikih Indonesia : Haji dan Umrah* (Jakarta: PT. Gramedia Pusataka Utama, 2019). h. 3-5

² Rosidin, *Modul Fiqih Ibadah* (Malang: PT. Literindo Berkah Karya, 2020). h. 63

Para jamaah yang memakai biro perjalanan yang telah terdaftar dan mempunyai surat izin operasional, misalnya pemerintah telah memutuskan hal-hal berikut terkait penyelenggaraan ibadah umrah Pasal 45 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008 Ayat 1 menjelaskan bahwa: 1). Penyelenggaraan menyediakan tenaga kesehatan dan pengajaran agama. 2). Pergi dan pulang bersama jamaah sesuai dengan hukum dan masa berlaku visa umrah Arab Saudi. 3). Memberikan pelayanan kepada jamaah sesuai dengan syarat-syarat yang ditentukan dalam perjanjian tertulis yang disepakati oleh penyelenggara dan calon jamaah. Terakhir, ia mengirimkan laporan kepada perwakilan RI di Arab Saudi sebelum kembali ke Indonesia.³

Karena munculnya bisnis baru yang menawarkan berbagai penawaran menarik, biro perjalanan umrah saat ini menyediakan lebih banyak layanan dari pada sebelumnya, namun proses operasionalnya dibawah standar dan tidak memberikan kepuasan pelayanan bagi jamaah sehingga banyak jamaah yang merasa kecewa. Terdapat banyak media yang menginformasikan berita mengenai dampak negatif dari menggunakan biro perjalanan ibadah umrah yang tidak dibebankan kepada KEMENAG (Kementerian Agama). Diantaranya jamaah umrah yang ditinggalkan begitu saja dan pemberangkatan palsu dengan penawaran yang menarik seperti menawarkan pemberangkatan ibadah umrah dengan biaya rendah.⁴

³ Korayan Jeremi, Djajaputra Gunawan, "Tanggung Jawab Hukum Biro Perjalanan Umroh terhadap Calon Jamaahnya," *Jurnal Hukum Adigama 1*, no. 1(2018)

⁴ Safitri, Diana, "Analisi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan jamaah Umroh," *Jurnal Manajemen Haji dan Umrah 1*, no. 2 (2022)

Kemampuan biro perjalanan haji dan umrah untuk berkembang ditengah persaingan yang ketat bergantung pada berbagai faktor, termasuk kepuasan pelanggan, kesepakatan yang menguntungkan, memberikan penawaran menarik, berkomunikasi dan menjalin hubungan yang baik kepada pelanggan. Bidang pelayanan dan jasa harus selalu memperhatikan kualitas pelayanan kepada jamaah, dengan memberikan pelayanan atau jasa yang baik kepada jamaah maka akan membuat jamaah puas dalam pelayanan dan akhirnya akan menimbulkan loyalitas jamaah kepada biro perjalanan yang bersangkutan.

Adapun tujuan biro perjalanan ibadah umrah yaitu ingin selalu berhasil dan mencapai target yang diinginkan, maka perlu adanya suatu manajemen dari bidang pelayan, penyuluhan, bimbingan manasik dan lain sebagainya. Dengan adanya suatu manajemen sehingga cita-cita jamaah untuk menunaikan ibadah umrah bisa dilaksanakan dengan sempurna dan memuaskan. Terdapat sejumlah faktor yang ditawarkan biro perjalanan kepada jamaahnya yang dapat mempengaruhi kepuasan jamaah umrah terhadap layanan yang ditawarkan oleh biro perjalanan tersebut.⁵ Biro perjalanan umrah harus memberikan layanan berkualitas yang memenuhi harapan jamaah agar mereka puas dengan layanan yang mereka terima. Jika jamaah puas dengan layanan yang mereka terima, mereka akan menggunakan

⁵ Iwan Giwangkara, *Cara Mudah Berbisnis Travel Umrah dan Haji Khusus* (Jakarta: PT. Alex Media Komputindo, 2018). h. 43

biro perjalanan ini kembali atau merekomendasikannya kepada orang lain berdasarkan pengalaman positif yang mereka rasakan.

PT. Qolbu Amanah Perdana Travel adalah biro perjalanan ibadah umrah yang berlokasi di Jl. Sultan Adam No. 04, RT.28, Surgi Mufti, Kec. Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan, kode pos 70122. PT. Qolbu Amanah Perdana merupakan salah satu biro perjalanan ibadah umrah yang berusaha memberikan kualitas pelayanan terbaik dengan sistem pelayanan yang telah ditentukan pemerintah. Peningkatan kualitas pelayanan untuk para pelanggan dan calon pelanggan merupakan salah satu penyediaan sumber kegiatan yang mengandung unsur manfaat bagi keberlangsungan perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh staff PT. Qolbu Amanah Perdana merupakan bagian dari sebuah perusahaan yang sangat berperan untuk melembagakan fungsi hubungan dengan pelanggan.

PT. Qolbu Amanah Perdana Travel merupakan Salah satu perusahaan perjalanan umrah yang berupaya menawarkan layanan berkualitas tinggi sesuai dengan kerangka layanan yang ditetapkan pemerintah Indonesia melalui surat keputusan No. 603 Tahun 2018 Tanggal 10 Oktober 2018. Sebagai salah satu dari biro perjalanan ibadah umrah PT. Qolbu Amanah Perdana harus bekerjasama dengan baik terhadap berbagai pihak yang bersangkutan serta biro yang telah disepakati agar bisa mengoperasikan manajemen pelayanan terhadap ibadah umrah dengan baik, seperti layanan administrasi, layanan transportasi, layanan akomodasi, layanan konsumsi dan layanan kesehatan. Oleh karena itu sebuah lembaga atau biro perjalanan

umrah tidak akan berhasil jika sistem manajemennya buruk dan sebaliknya, jika pelayanan berhasil maka sistem manajemennya baik.

PT. Qolbu Amanah Perdana menetapkan standarisasi terhadap beroperasi secara efisien, menunjukkan kecepatan dan kehandalan dalam membantu calon jamaah umrah, memiliki pelayanan yang ramah dan siap membantu sepenuhnya untuk keberangkatan. Dengan demikian PT. Qolbu Amanah Perdana berharap agar jamaah merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengambil judul “MANAJEMEN PELAYANAN JAMAAH UMRAH PADA PT. QOLBU AMANAH PERDANA TRAVEL BANJARMASIN”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana manajemen pelayanan terhadap jamaah umrah pada PT. Qolbu Amanah Perdana Travel?
2. Bagaimana tanggapan dari jamaah atas pelayanan yang diberikan PT. Qolbu Amanah Perdana Travel?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui manajemen pelayanan terhadap jamaah umrah pada PT. Qolbu Amanah Perdana Travel.
2. Mengetahui tanggapan dari jamaah atas pelayanan yang diberikan PT. Qolbu Amanah Perdana.

D. Signifikansi Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan suatu pengetahuan atau informasi mengenai manajemen pelayanan jamaah umrah serta menjadi sumber beberapa publikasi ilmiah.
 - b. Penelitian ini berharap dapat menambah serta memperluas informasi tentang manajemen pelayanan jamaah umrah pada PT. Qolbu Amanah Perdana.
2. Manfaat Praktis

Penelitian ini berharap bisa membantu PT. Qolbu Amanah Perdana dalam manajemen pelayanan pada jamaah umrah agar jamaah merasa sangat puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

E. Definisi Operasional

1. Manajemen Pelayanan

Manajemen merupakan suatu proses perencanaan, penerapan, mengarahkan dan mengoordinasikan dalam penyelesaian aktivitas-

aktivitas agar terwujudnya tujuan yang telah ditentukan. Adapun pelayanan merupakan usaha melayani keperluan orang lain.⁶ Manajemen pelayanan merupakan golongan organisasi khusus yang bertujuan memberikan sesuatu untuk pelanggan dalam bentuk pelayanan.⁷ Manajemen pelayanan juga bisa disebut manajemen proses, yakni dari sisi manajemen yang mengatur dan mengawasi operasional suatu pelayanan untuk memastikan berjalan lancar, efisien, tepat waktu dan memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang dilayaninya.⁸ Demikianlah pengertian dari manajemen pelayanan dalam penelitian ini merupakan tindakan pelayanan menggunakan fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan. Hal ini bertuju pada penyelenggaraan ibadah umrah di PT. Qolbu Amanah Perdana dengan pelayanan yang dilakukan seperti pelayanan administrasi, kesehatan, transportasi, akomodasi dan konsumsi. Dimana pelayanan diterapkan dari awal-awal pendaftaran sampai selesai dibagian administrasi.

2. Jamaah Umrah

Ibadah umrah merupakan dambaan bagi setiap umat Islam. Disetiap tahunnya selalu ada umat muslim yang melaksanakan ibadah umrah, bahkan semakin bertambah.

⁶ Erika Revida dan et al, *Manajemen Pelayanan Publik* (Yayasan Kita Menulis, 2021). h 6

⁷ Great Britain, *Service Operation* (London: Blackwell and Other Accredited Agents, 2007). h.11

⁸ Tengku Ine Hendriana dkk, *Manajemen Pelayanan Publik* (Batam: Yayasan Cendikia Mulia Mandiri, 2023). h 53

Umrah adalah kegiatan berkunjung atau berziarah ke *Baitullah* untuk mengerjakan serangkaian sunah dan rukun yang telah ditetapkan.⁹ Ibadah umrah mulai dari berihram kemudian mengambil miqat dan setelah itu melakukan thawaf, sa'i dan terakhir melakukan tahallul (memotong rambut paling tidak tiga helai rambut yang dipotong serta tertib).¹⁰ Jadi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah jamaah umrah yang berangkat pada tahun 2022 menggunakan PT. Qolbu Amanah Perdana Travel Banjarmasin.

F. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Siti Ardianis Wardatul Rizqiyah dan Bidin Chonyta yang berjudul "MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA DALAM PENINGKATAN CALON JAMA'AH HAJI DI PT. NUR HARAMAIN MULIA".¹¹ Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama menggunakan penelitian kualitatif dan meneliti tentang Manajemen Pelayanan Jamaah. Adapun perbedaan dari penelitian ini terdapat pada lokasi yang diteliti, hasil dari penelitian dan penelitian ini meneliti tentang peningkatan calon jama'ah haji, sedangkan yang peneliti teliti hanya tentang manajemen pelayanan jamaah umrah. Lokasi

⁹ Stanley D. Brunn, *The Changing World Religion Map Sacred Places, Identities, Practices and Politics* (London: Springer Science+Business Media Dordrecht, 2015). h 841

¹⁰ *Ibid.* h. 39

¹¹ Siti Ardianis Wardatul Rizqiyah Dan Bidin Chonyta, "Manajemen Pelayanan Prima Dalam Peningkatan Calon Jama'ah Haji DI PT. NUR HARAMAIN MULIA". (2021).

penelitian ini bertempat di Kraksaan, Jawa Timur sedangkan yang peneliti teliti bertempat di Surgi Mufti Kota Banjarmasin.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Rahmadi Suqron Zazillah yang berjudul “MANAJEMEN PELAYANAN BIRO PERJALANAN HAJI DAN UMRAH PT. CHAIRUL UMAM ADDAULI JAMBI”.¹² Persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama meneliti judul tentang manajemen pelayanan umrah dan sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif dan metode deskriptif. Adapun perbedaan dari penelitian ini terletak pada lokasi, penelitian ini meneliti tentang pelayanan dan perjalanan haji sedangkan yang peneliti teliti hanya tentang manajemen pelayanan jamaah umrah. Penelitian ini bertempat di Kota Jambi sedangkan yang peneliti teliti bertempat di Kota Banjarmasin.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika dari penulisan penelitian ini terdiri dari bagian-bagian, diantaranya sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan: Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, sistematika penulisan.

BAB II Kajian Teori dan Kerangka Pikir: Bab ini berisi beberapa tentang pengertian Manajemen, Pengertian Pelayanan dan Pengertian ibadah Umrah.

¹² Rahmadi Suqron Zazillah. “Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji Dan Umrah PT. CHAIRUL UMAM ADDAULI JAMBI”, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, (2017).

BAB III Metode Penelitian: Bab ini berisi tentang Pendekatan Penelitian, Subjek dan Objek Penelitian, Data dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Pengelola Data, Analisis Data dan Pengecekan Keabsahan Data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan: Bab ini berisi tentang gambaran umum dari PT. Qolbu Amanah Perdana Travel Banjarmasin, data-data penelitian dan hasil penelitian.

BAB V Penutup: Bab ini berisi tentang simpulan dan saran.