

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ibadah haji sebagai rukun Islam kelima yang wajib bagi umat muslim yang mampu untuk menunaikannya dan telah memenuhi syarat yang ditentukan. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Allah SWT dalam Q.S. Ali Imran/3: 97 sebagai berikut:

فِيهِ آيَةٌ بَيِّنَةٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ هِ وَ مَن دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ حَجُّ الْبَيْتِ
مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (diantaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Maha kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.¹

Berdasarkan dari dalil tersebut dapat diketahui bahwa pelaksanaan haji hukumnya wajib, kemudian maksud dari kata “mampu” diatas adalah mampu secara fisik, batin, materi dan aman dalam perjalanan. Berdasarkan dari rukun Islam seperti membaca syahadat, melaksanakan shalat, puasa, dan zakat, ibadah tersebut dapat dilakukan berulang kali, begitu juga dengan ibadah umrah yang bisa dilakukan berulang kali, sedangkan ibadah haji

¹ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'anul Karim Dan Terjemah, Jakarta: Tim Azziyadah Qur'an*, 2014.

cukup untuk dilaksanakan sekali dalam seumur hidup². Ibadah haji dilaksanakan hanya satu tahun sekali, ketika umat muslim pernah satu kali berhaji maka untuk yang kedua dan seterusnya hukumnya sunnah. Ibadah haji sebagai rukun Islam terakhir dan juga sebagai penyempurna ibadah dalam beragama Islam.

Secara bahasa, haji berarti menuju suatu tempat yang suci, ibadah haji merupakan sebuah perjalanan jauh yang sakral oleh umat Islam menuju ke Baitullah dengan cara dan waktu yang sudah ditentukan sesuai dengan syariat agama. Sedangkan umrah, berarti berkunjung ke suatu tempat dengan melakukan serangkaian kegiatan tawaf, sai dan diakhiri dengan tahallul. Dalam Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang diselenggarakan oleh pemerintah dikenal dengan pelaksanaan haji reguler, sedangkan untuk sebuah biro perjalanan atau travel memiliki dua kategori dalam penyelenggaraan yaitu Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) dan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). Untuk PIHK bertanggung jawab dalam menyelenggarakan ibadah haji secara khusus, sementara PPIU berfokus pada penyelenggaraan ibadah umrah³. Pemerintah dan biro perjalanan sama-sama bertanggung jawab dalam membantu dan memfasilitasi jemaah dengan berbagai pelayanan yang diperlukan dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah.

² Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, *Tuntunan Manasik Haji Dan Umrah Kementerian Agama RI* (Jakarta, 2020) <<http://haji.kemenag.go.id>>.h. 61

³ Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Agama RI No.6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus* (Jakarta, 2021), h. 14

Berdasarkan hal tersebut, pelayanan yang disediakan oleh pihak penyelenggara seperti bimbingan manasik haji dan umrah, pelayanan akomodasi, pelayanan transportasi, pelayanan konsumsi serta pelayanan kesehatan dan keamanan.⁴ Jemaah yang berangkat memiliki kondisi dan latar belakang yang beragam sehingga pentingnya pelayanan yang tersedia untuk jemaah, mengingat banyaknya jemaah yang berangkat untuk melaksanakan ibadah haji maupun umrah. Kondisi dan latar belakang yang beragam yang dimaksud adalah sebagian jemaah yang berangkat berasal dari kalangan lanjut usia dan orang yang kurang mengetahui mengenai ibadah haji atau umrah yang akan dilaksanakannya.

Ada sebuah kondisi yang menjadi perhatian pembimbing selama pelaksanaan ibadah seperti masih sering terjadi jemaah yang lupa untuk mengambil miqat.⁵ Dari hal tersebut menimbulkan rasa penasaran penulis untuk mengetahui penyebab hal tersebut terjadi. Pada umumnya kalangan lanjut usia dipengaruhi oleh daya tahan tubuh dan daya ingat yang menurun sehingga mempengaruhi kemampuan pemahaman seseorang.⁶

Berdasarkan pada penelitian pada tahun 2020 yang dilakukan oleh Balitbang Diklat Kementerian Agama, dijelaskan bahwa hasil survei tahun 2018, ditemukan tingginya tingkat ketidakpahaman jemaah calon haji

⁴ Esam Ali Khan and Mohd Khaled Yousef Shambour, 'An Analytical Study of Mobile Applications for Hajj and Umrah Services', *Applied Computing and Informatics*, 14.1 (2018), 37–47 <<https://doi.org/10.1016/j.aci.2017.05.004>>. h. 2

⁵ Dr. H. Haris Fadillah, MHI, "Sejarah dan Filosofi Haji dan Umrah," UIN Antasari Banjarmasin, Semester Ganjil 2022/2023.

⁶ A L Munir, 'Problematika Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Sepanjang Tahun Di Pusat Layanan Haji Dan Umrah Terpadu Kota Padang', *Komunikasi Dan Penyiaran Islam*, 12 (2021), h. 43–53

terhadap materi dari bimbingan manasik yang diberikan sebelum keberangkatan berlangsung, disebutkan sebanyak 39,32 persen jemaah yang kurang memahami syarat, rukun, Sunnah dan larangan dalam pelaksanaan ibadah. Menurut peneliti tersebut, program bimbingan manasik yang dilaksanakan sebelum keberangkatan jemaah terkendala oleh beberapa hal yang menyebabkan tingkat serapan pemahaman rendah, dan disebutkan di antara sekian kendala tersebut yaitu menyangkut dengan latar belakang pendidikan dan usia jemaah, yang menjadi faktor dalam tingkat pemahaman terhadap materi bimbingan manasik.⁷

Dalam penelitian lain juga dijelaskan bahwa latar belakang pendidikan dan usia jemaah berpengaruh secara signifikan terhadap pemahaman materi bimbingan manasik,⁸ maka dari itu, diperlukannya pembimbing manasik yang dapat membimbing serta membekali jemaah dengan pengetahuan dan pemahaman yang baik dan benar. Dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah, penting bagi jemaah untuk memperoleh pengetahuan dan memahami mengenai ibadah haji dan umrah, dari sebelum keberangkatan sampai kembali lagi ke Tanah Air.

⁷ Syifa Arrahmah, 'Pendidikan Dan Usia Pengaruhi Pemahaman Calon Jemaah Terhadap Materi Haji', *NU Online*, 2021 <<https://www.nu.or.id/balitbang-kemenag/pendidikan-dan-usia-pengaruhi-pemahaman-calon-jemaah-terhadap-materi-haji-3qdwS>> [accessed 6 June 2024].

⁸ Sifwatir Rif'ah, Dan Ahmad, and Badrut Tamam, 'PENGARUH LATAR BELAKANG PENDIDIKAN DAN USIA JEMAAH CALON HAJI DALAM MEMAHAMI MATERI BIMBINGAN MANASIK IBADAH HAJI (Studi Kasus Di Kabupaten Lamongan Dan Kota Kendari)', *Madinah: Jurnal Studi Islam*, 7.2 (2019), 167 <<http://simkeu.kemdikbud.go.id/index.php/peraturan1/8-uu-undang-undang/12-uu-no-20-tahun->>. h. 167

Bekal yang mestinya diperoleh oleh jemaah adalah pemahaman mengenai ibadah haji dan umrah seperti rangkaian pelaksanaan ibadah, tata cara dan etika jemaah, Tidak hanya bekal pemahaman tetapi juga pentingnya pelaksanaan bimbingan manasik dan pembimbing manasik yang dapat berperan memandu jemaah. Pelaksanaan bimbingan yang diberikan bertujuan untuk membantu individu agar memperoleh kemandirian dan berkembang secara optimal yang kemudian dapat mengambil keputusan serta bertanggung jawab terhadap keputusannya.⁹

Dengan bimbingan manasik haji dan umrah yang diberikan oleh pembimbing manasik dengan metode tertentu yang digunakan kemudian dapat menarik perhatian jemaah dan dapat mengembangkan pengetahuan dan kemandirian jemaah sehingga jemaah tidak hanya memahami rangkaian pelaksanaan ibadah tetapi juga situasi maupun kondisi saat beribadah di Saudi Arabia, maka dari itu pentingnya dan diperlukannya seorang pembimbing manasik yang dapat memberikan edukasi, bimbingan dan dukungan spiritual kepada jemaah sehingga dapat melaksanakan ibadah dengan baik dan benar.

Pada setiap biro perjalanan penyelenggara ibadah haji dan umrah umumnya menjalin kerja sama dengan pembimbing manasik yang dipercaya dapat memandu jemaah pada travel tersebut. Salah satunya pada travel Bagus Umratama yang sudah cukup lama beroperasi dan menjalin kerjasama dengan pembimbing manasik yang dipercaya dapat memberikan edukasi dan

⁹ Dr. Fenti Hikmawati, *Bimbingan Dan Konseling*, 5th edn (Jakarta: PT. RAJAGRAFINDO PERSADA, 2016) <<https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>>. h. 22

bimbingan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan dari jemaah. Dengan kualitas manasik yang diberikan, diharapkan dapat mempengaruhi tingkat pemahaman dan dapat mempengaruhi pengalaman ibadah jemaah. Pembimbing manasik yang baik adalah pembimbing yang memiliki strategi dalam membimbing jemaah sehingga kegiatan bimbingan dapat berjalan secara sistematis dan terstruktur dan dapat memastikan jemaah mendapatkan pemahaman secara maksimal.

Strategi yang dimaksud merupakan suatu upaya perencanaan jangka panjang untuk mencapai suatu tujuan tertentu, contohnya dalam membimbing manasik haji dan umrah, seorang pembimbing bertujuan untuk memberikan pengetahuan dan meningkatkan pemahaman dari jemaah agar dapat beribadah dengan baik sesuai syariat dan meningkatkan kemandiriannya dan untuk jemaah haji dapat menjadi haji yang mabrur, karena menjadi haji yang mabrur merupakan impian bagi setiap umat Islam¹⁰. Dan dalam upaya tersebut pembimbing manasik haji dan umrah memerlukan strategi yang efektif dan efisien dalam meningkatkan pemahaman jemaah. Strategi yang tepat dalam bimbingan manasik haji dan umrah, juga dapat memberikan kepuasan terhadap jemaah sehingga memberikan dampak positif bagi travel haji dan umrah karena jemaah bisa datang kembali ketika ingin menunaikan ibadah. Berdasarkan dari latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk

¹⁰ Andi Muhammad Akmal, 'Fiqh Haji Mabrur : Makna, Implementasi Dan Implikasinya', *Umrah Dan Keislaman*, 1.2 (2020), h. 43–46

meneliti **“Strategi Pembimbing Manasik Haji dan Umrah Dalam Meningkatkan Pemahaman Jemaah Pada Travel Bagus Umratama”**.

B. Fokus Masalah

Berdasarkan uraian diatas, untuk mempermudah penulis dalam melakukan penelitian, maka penulis membuat fokus masalah agar memperjelas arah dan tujuan penelitian. Adapun fokus masalahnya adalah bagaimana strategi pembimbing manasik haji dan umrah dalam meningkatkan pemahaman jemaah pada travel Bagus Umratama?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran strategi yang digunakan oleh pembimbing manasik dan mengetahui gambaran strategi yang bisa diterapkan oleh pembimbing dalam meningkatkan pemahaman jemaah travel Bagus Umratama.

D. Signifikansi Penelitian

Berdasarkan dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis, yaitu untuk menambah ilmu dan wawasan bagi penulis dan pembaca, seperti pada kalangan mahasiswa/I mengenai strategi yang digunakan pembimbing manasik haji dan umrah dalam meningkatkan pemahaman jemaah pada sebuah travel yaitu travel Bagus Umratama. Selanjutnya, diharapkan mendapatkan manfaat praktis, yaitu dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan referensi oleh travel dan pembimbing manasik

dalam strategi yang dilakukan oleh pembimbing manasik haji dan umrah dalam meningkatkan pemahaman jemaah pada travel Bagus Umratama.

E. Definisi Operasional

Pada penelitian ini, definisi operasional yang dijelaskan bertujuan agar dapat menghindari kesalahpahaman dalam mengartikan judul serta dapat membatasi permasalahan yang ada dalam penelitian ini.

1. Strategi

Pada dasarnya strategi merupakan proses perencanaan sebelum melakukan sesuatu dan mengelola perencanaan tersebut agar dapat mencapai tujuan yang sudah ditentukan. Alfred Chandler berpendapat bahwa strategi adalah penetapan sasaran dan arahan yang jelas dalam bertindak serta pengelolaan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Dapat disimpulkan bahwa strategi yang dimaksud seperti membuat rencana dengan tujuan yang jelas dan arah yang pasti, tidak hanya sesuatu yang ingin dicapai, tetapi juga bagaimana cara mencapai tujuan tersebut dengan melibatkan pengelolaan sumber daya yang diperlukan dari tahapan awal perencanaan, penerapan hingga evaluasi pada perencanaan yang telah dilaksanakan.

Dengan demikian maksud strategi yang ada pada penelitian ini adalah upaya yang dilakukan oleh pembimbing manasik umrah yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman jemaah secara materi maupun praktik pada travel Bagus Umratama, dalam penyusunan strategi yang dapat digunakan yaitu dengan melihat dari kekuatan (*Strengths*),

kelemahan (*Weaknesses*), peluang (*Opportunities*) dan tantangan (*Threats*) yang biasa disebut dengan SWOT dalam membimbing manasik umrah.

2. Pembimbing Manasik Umrah

Pembimbing manasik disebut sebagai orang yang memberikan petunjuk bagi jemaah dan mengajarkan mengenai tata cara ibadah haji dan umrah yang benar serta dapat memberikan pemahaman secara mendalam kepada jemaah. Pembimbing manasik yang merupakan orang berpengetahuan mengenai manasik umrah sehingga dapat memberikan petunjuk dan bimbingan serta dapat menjelaskan kepada jemaah rangkaian pelaksanaan ibadah umrah, pengetahuan umum dan pelaksanaan praktik ibadah yang mudah dipahami oleh jemaah agar jemaah dapat melakukannya dengan baik dan benar. Dengan demikian, pembimbing manasik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pembimbing manasik umrah yang ada pada PT. Bagus Umratama yang bernama bapak Muhammad Natsir.

3. Pemahaman Jemaah Umrah

Pemahaman merupakan kemampuan seseorang dalam mengerti sesuatu pada proses pembelajaran. Pemahaman jemaah merupakan bagian penting untuk pelaksanaan ibadah haji dan umrah, jemaah akan diberikan bimbingan secara materi dan praktik di lapangan mengenai tata cara dan alur dalam pelaksanaan ibadah haji sebelum melakukan ibadah yang sebenarnya. Tidak hanya mengenai pelaksanaan ibadah tetapi juga

dengan mempelajari budaya, bahasa dan keadaan di Arab Saudi yang bertujuan untuk meminimalisir kesalahan yang terjadi saat Ibadah haji dan umrah berlangsung di Arab Saudi. Kemudian pemahaman jemaah yang dimaksud meliputi dari pemahaman jemaah secara pemahaman translasi, pemahaman interpretasi dan pemahaman ekstrapolasi. Dari jemaah dapat mengerti yang disampaikan secara teori hingga jemaah dapat menerapkan apa yang telah dipahami selama bimbingan manasik.

4. Lokasi Travel

Lokasi Travel Bagus Umratama memiliki 2 cabang yang terdapat di Sampit dan Palembang, PT. Bagus Umratama cabang Sampit berlokasi di Jl. Ir. H. Juanda No. 75 RT.03 RW.02 Sampit Kab. Waringin Timur, Kalimantan Tengah dan cabang Palembang berlokasi Jl. MP. Mangkunegara No.1547 RW. 05 Kel. Delapan Ilir Timur Tiga, Kota Palembang, Sumatera Selatan. Yang menjadi fokus lokasi travel pada penelitian ini adalah pada kantor utama PT. Bagus Umratama yang berlokasi di Jl. Pramuka No.45 RT.02 Kel. Pengambangan, Kec. Banjarmasin Timur, Kalimantan Selatan.

F. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan pada penelitian ini, penelitian terdahulu yang penulis temukan dan relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Skripsi karya Siella Yaulin (2022) yang berjudul “**Manajemen Strategi dalam Meningkatkan Pemahaman Manasik haji dan umrah pada**

Jemaah di KBIH Al-Musafir Lampung".¹¹ Penelitian ini membahas tentang manajemen strategi dalam memberikan pemahaman pada jemaah haji yang dilakukan di KBIH Al-Musafir Lampung. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas strategi dalam meningkatkan pemahaman jemaah. Untuk perbedaannya, peneliti terdahulu berlokasi di Kota Lampung dan fokus pada proses manajemen strategi (formulasi, Implementasi dan evaluasi strategi) di KBIH Al-Musafir sedangkan penulis berlokasi di travel Bagus Umratama, Kota Banjarmasin dan fokus pada strategi pembimbing manasik haji dan umrah dengan mengaplikasikan Analisis SWOT pada strategi tersebut.

2. Skripsi karya Tanala Ainil Widad (2022) yang berjudul "**Strategi Bimbingan Manasik haji dan umrah dalam Meningkatkan Kualitas Jemaah Haji di KBIHU NU Kota Semarang**".¹² Penelitian ini membahas tentang strategi bimbingan manasik haji dan umrah dalam meningkatkan kualitas jemaah haji di KBIHU NU Kota Semarang, dari kualitas keimanan, intelektual dan amal saleh. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas strategi bimbingan manasik haji dan umrah. Sedangkan perbedaannya, peneliti terdahulu berfokus pada meningkatkan kualitas jemaah haji. Sedangkan penulis berfokus

¹¹ Siella Yaulin, 'Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Pemahaman Manasik Haji Pada Jama'ah Di KBIH Al-Musafir Lampung' (Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2022). h. 2

¹² Tanala Ainil Widad, 'Strategi Bimbingan Manasik Haji Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jemaah Haji Di KBIHU NU Kota Semarang' (Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2022). h. 9

pada strategi dalam meningkatkan pemahaman jemaah haji secara materi maupun praktik.

3. Skripsi karya Tri Santya (2022) yang berjudul **“Strategi Penyelenggaraan Bimbingan Manasik haji dan umrah Pada Jemaah Haji Lanjut Usia oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan”**.¹³ Penelitian ini membahas tentang strategi penyelenggaraan bimbingan manasik haji dan umrah pada jemaah lansia di KBIHU Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang strategi bimbingan manasik haji dan umrah dan perbedaannya, peneliti terdahulu berfokus pada penyelenggaraan bimbingan manasik haji dan umrah pada lansia, sedangkan penulis berfokus pada peningkatan pemahaman jemaah.
4. Skripsi karya Afiffah Surya Rachman (2023) yang berjudul **“Analisis SWOT terhadap Strategi Bimbingan Jemaah Umrah di Biro Fista Tour Klaten”**.¹⁴ Penelitian ini membahas tentang analisis SWOT terhadap strategi bimbingan di biro Fista Tour Klaten. Persamaan dengan penelitian ini adalah menggunakan analisis yang sama yaitu Analisis SWOT mengenai strategi bimbingan manasik, dan perbedaannya pada penelitian ini terdapat pada tempat penelitian yang berlokasi di Biro Fista

¹³ Tri Santya, ‘Strategi Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Haji Pada Jamaah Haji Lanjut Usia Oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan’ (Universitas Islam Negeri Fatmawati, Sukarno Bengkulu, 2022). h. 9

¹⁴ Afiffah Surya Rachman, ‘Analisis SWOT Terhadap Strategi Bimbingan Jemaah Umrah Di Biro Fista Tour Klaten’ (Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, 2023). h. 11

Tour Klaten, sedangkan penulis berlokasi pada travel Bagus Umratama Kota Banjarmasin serta strategi pembimbing manasik dalam meningkatkan pemahaman jemaah.

5. Jurnal karya Ni'mah Nurfadillah, Ahmad Sarbini dan Herman (2022) yang berjudul "**Manajemen Strategik Bimbingan Manasik Haji dalam Meningkatkan Kualitas Jemaah**".¹⁵ Penelitian ini membahas tentang manajemen strategik bimbingan manasik haji dalam meningkatkan kualitas jemaah. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang startegi bimbingan manasik. Sedangkan perbedaannya, peneliti terdahulu berfokus pada meningkatkan kualitas dari jemaah sedangkan penulis berfokus pada meningkatkan pemahaman jemaah.

G. Sistematika Penulisan

Hasil penelitian ini dibagi menjadi beberapa bab sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan yang berisikan latar belakang masalah, fokus masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan;

BAB II Kajian Teori yang berisikan pengertian strategi pembimbing manasik dan bimbingan manasik haji dan umrah, konsep pemahaman dan kerangka pikir;

¹⁵ Ni'mah Nurfadillah, Ahmad Sarbini, and herman, 'Manajemen Strategik Bimbingan Manasik Haji Dalam Meningkatkan Kualitas Jemaah', 1 (2022), h. 107–124.

BAB III Metode Penelitian yang berisikan jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan teknik keabsahan data;

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan yang berisikan gambaran umum tempat penelitian, hasil penelitian yang memuat tentang Strategi yang digunakan oleh pembimbing manasik haji dan umrah serta kekuatan (*strength*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*) yang terdapat pada strategi tersebut dan pembahasan mengenai strategi pembimbing manasik haji dan umrah dalam meningkatkan pemahaman jemaah;

BAB V Penutup yang berisikan berisikan simpulan dan saran-saran

