

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ibadah umrah merupakan ibadah sunnah bagi umat muslim yang pelaksanaannya dilakukan di tanah suci Mekkah dan Madinah. Umrah pada hakikatnya menjadi sarana dan media bagi kaum muslim untuk beribadah ke tanah suci setiap saat. Hadist Abu Hurairah RA diriwayatkan bahwa Rasulullah bersabda:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ، قَالَ : رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ « وَفَدُ اللَّهُ ثَلَاثَةً: الْعَازِي،
وَالْحَاجُّ، وَالْمُعْتَمِرُ »

Dari Abu Hurairah Radhiyallahu 'Anhu, beliau berkata: Rasulullah Shallallahu 'alaihi wasallam bersabda: "Delegasi (tamu kehormatan) Allah ada tiga: Orang yang berperang, orang yang berhaji, dan orang yang berumrah."¹

Indonesia merupakan negara yang mayoritas penduduknya beragama islam, dimana tentunya hal tersebut menjadikan mereka umat yang bertaqwa senantiasa melakukan ibadah umrah setiap saat. Bagi umat islam memiliki keinginan untuk mencapai kesempurnaan ibadah dengan melaksanakan apa yang diperintahkan Allah dan menjauhi segala larangannya yang sudah dituliskan didalam Al-Quran dan Hadist. Al-Quran dan Hadist adalah kitab bagi umat islam yang berisikan tentang segala larangan dan perintah yang harus

¹ Abu Hurairah Radhiyallahu 'Anhu, "Delegasi (Tamu Kehormatan) Allah Ada Tiga: Orang yang Berperang, Orang yang Berhaji, dan Orang yang Berumrah," 1997.

dilakukan oleh umat islam, salah satunya yaitu rukun iman dan rukun islam menjadi ritual yang harus dikerjakan oleh umat islam.

Kondisi ini pun banyak dimanfaatkan oleh sebagian kalangan, sebagaimana yang dapat kita lihat saat ini terdapat banyak biro-biro perjalanan umrah yang bersaing untuk menawarkan jasanya kepada masyarakat muslim dengan berbagai macam tujuan, diantaranya semata mata karena bisnis dan tidak sedikit juga yang memang untuk beribadah. Oleh karena itu, agar tujuan pelaksanaan ibadah umrah berjalan dengan sukses sesuai apa yang diharapkan adanya suatu travel/biro yang bertugas memberikan pelayanan kepada para costumers, baik dari bidang pelayanan bimbingan serta penyuluhan manasik umrah agar memperoleh kesempurnaan ibadah. Banyaknya perusahaan travel dan biro perjalanan umrah yang ikut serta dalam mengurus keberangkatan umrah menimbulkan rasa persaingan antara satu dengan yang lain, sehingga membuat para konsumen kebingungan mencari perusahaan mana yang bagus dalam memberikan pelayanan terhadap jemaah agar pelaksanaan sesuai apa yang diharapkan.

Agen travel adalah suatu perusahaan swasta yang bergerak di bidang jasa perjalanan, baik ke luar negeri maupun dalam negeri, agen travel menawarkan sesuatu produk berbentuk jasa perjalanan, jasa yang diberikan adalah pemandu perjalanan, kendaraan, hotel, konsumsi dan lain-lain. Dalam perjalanan umrah sangat diperlukan dalam suatu agen travel untuk perjalanan ibadah ke tanah suci yang memberikan jasa pelayanan yang baik kepada jemaah di seluruh indonesia.

PT. Avicenna Taibah merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang tour dan travel yang menyediakan berbagai paket haji khusus, umrah, ziarah wali songo dan tour luar negeri. Travel ini berdiri sejak 2018 sampai sekarang yang berkantor cabang Kota Banjarbaru Kalimantan Selatan. PT. Avicenna Taibah mewujudkan visi & misi. Tujuannya untuk membantu masyarakat maupun perorangan dalam melaksanakan dan menyempurnakan rukun islam yang kelima yaitu ibadah haji.

Prosesnya memberikan berbagai pilihan paket perjalanan umrah. Paket tersebut disediakan PT. Avicenna Taibah Wisata Tour & Travel dapat dipilih sendiri oleh calon jemaah. Seluruh paket tersebut disediakan oleh PT. Avicenna Taibah, tetapi berfokus kepada pelayanan yang berkualitas.

Agar tujuan pelaksanaan ibadah umrah dapat berjalan dengan sukses maka yang berhubungan dengan sistem pelayanan sangat diperlukan sehingga jemaah umrah dapat merasa puas dalam melaksanakan ibadah di tanah suci. Pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada jemaah dengan memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedianya semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jemaah hingga tuntas, mampu melayani secara cepat dan mampu memberikan kepercayaan kepada jemaah.

PT. Avicenna Taibah membantu pelaksanaan ibadah umrah di indonesia dalam segi pelayanan, dimana pelayanan tersebut sesuai standar pelayanan umrah yang telah diatur oleh undang-undang tentang ibadah

umrah. PT. Avicenna juga sudah mempunyai izin umrah 91200024108480002.

Setiap travel pasti ingin memberikan pelayanan yang terbaik untuk para jemaahnya, walaupun harga yang ditawarkan pada PT. Avicenna Taibah relatif lebih murah dibandingkan harga travel yang lainnya tetapi sistem pelayanannya membuat para calon jemaah percaya bahwa travel ini memiliki pelayanan yang mengangaap semua jemaah itu keluarga dan saling merangkul dalam perjalanan yang memang memerlukan tenaga serta persiapan mental yang kuat terutama dalam mengontrol kesabaran maka sangatlah penting untuk merangkul sesama jemaah yang ada, itu yang membuat calon jemaah tertarik dengan pelayanan yang dibuat travel ini

Berdasarkan latar belakang, maka peneliti sangat tertarik untuk mengamati dan mengetahui lebih lanjut yang akan dituangkan dalam sebuah skripsi dengan judul **“MANAJEMEN PELAYANAN UMRAH DI PT. AVICENNA TAIBAH WISATA TOUR & TRAVEL BANJARBARU”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka dapat di rumuskan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana manajemen pelayanan umrah di PT. Avicenna Taibah Wisata Tour & Travel Banjarbaru?

2. Apa faktor pendukung dan penghambat PT. Avicenna Taibah Wisata Tour & Taravel dalam memberikan pelayanan umrah pada jemaahnya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada perumusan masalah tersebut, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui manajemen pelayanan umrah di PT. Avicenna Taibah Wisata Tour & Travel Banjarbaru.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat PT. Avicenna Taibah Wisata Tour & Travel Banjarbaru dalam memberikan pelayanan umrah pada jemaahnya.

D. Signifikansi Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Secara teori penelitian ini diharapkan dapat memberikan pelajaran dan pengetahuan yang sangat bermanfaat karena penelitian yang di buat ini tentang manajemen pelayanan

2. Kegunaan Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan berguna bagi PT. Avicenna Taibah Wisata Tour & Travel dalam meningkatkan manajemen pelayanan dalam memberikan pelayanan yang nyaman terhadap jemaah dan berguna sebagai masukan dalam penelitian selanjutnya.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman akan permasalahan dalam penelitian, maka peneliti membatasi beberapa istilah guna memperoleh pemahaman penelitian. Data penelitian ini cukup luas sehingga peneliti mencoba untuk membatasi sehingga mempermudah dalam pemahaman. Adapun istilah yang peneliti paparkan adalah sebagai berikut:

1. Manajemen

Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan dari pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Yang dimaksud dengan manajemen dalam skripsi ini adalah fungsi manajemen yang meliputi POAC (*planning, organizing, actuating* dan *controlling*) yang berkaitan dengan pelayanan terhadap jemaah umrah.

2. Pelayanan

Pelayanan dapat diartikan sebagai suatu tindakan atau perbuatan yang dilakukan oleh seseorang individu atau organisasi untuk memberikan efek kepuasan kepada pelanggan, perbuatan itu dapat dilakukan melalui cara langsung dengan melayani pelanggan atau nasabah. Pelayanan yang dimaksud dalam skripsi ini adalah pelayanan yang diberikan kepada jemaah umrah mulai dari administrasi, bimbingan manasik, alat transportasi, akomodasi, konsumsi sampai dengan kesehatan jemaah.

3. Umrah

Umrah adalah mengunjungi Baitullah di Mekkah Al Mukarramah dengan mengerjakan serangkaian ibadah dengan syarat-syarat yang telah ditetapkan untuk melakukan thawaf, sa'i antara shafa dan marwah, kemudian mencukur atau tahalul. Umrah disunnahkan untuk setiap umat muslim bagi yang mampu, sedangkan waktu pelaksanaannya dapat dilakukan kapan saja terkecuali hari Arafah pada tanggal 10 Dzulhijjah dan hari-hari tasyrik tanggal 11, 12 dan 13 Dzulhijjah.

F. Penelitian Terdahulu

TABEL 1. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Mahasiswi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah yang bernama Syariah Tahun 2024 dengan Judul "Manajemen Pelayanan Jamaah Umroh pada PT. Qolbu Amanah Perdana Travel Banjarmasin".	Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama mempunyai objek penelitian pada manajemen pelayanan jamaah umroh	Perbedaan dari penelitian ini dengan penulis adalah terletak pada lokasi travel yang berbeda.
2.	Mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah yang bernama Muhammad Aldi tahun 2023 dengan Judul "Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah PT.	Persamaan pada penelitian ini sama-sama memfokuskan kepada manajemen pelayanan yang ada di PT dan faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan	Perbedaan dari penelitian ini adalah skripsi terdahulu berfokus kepada manajemen pelayanan haji dan umrah sedangkan yang penulis lakukan hanya berfokus pada manajemen pelayanan umrah saja.

No	Nama dan Judul	Persamaan	Perbedaan
	Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara.”		
3.	Mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Jurusan	Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas manajemen pelayanan	Perbedaan dari penelitian ini dengan penulis lakukan adalah terletak pada lokasi travel yang berbeda.
	Manajemen Dakwah yang bernama Akhmad Sam’uni tahun 2023 dengan Judul “Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai Tahun 2022.”		

G. Sistematika Penulisan

Pada penelitian ini guna mempermudah pemahaman pembaca, penulis menjelaskan pembahasan kedalam point-point yang dibagi menjadi 3 bab yang akan disajikan oleh penulis sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Yakni, pendahuluan dari skripsi ini yang terdiri dari latar belakang, kemudian rumusan masalah yang mengacu pada judul, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional serta penelitian terdahulu sebagai pembuktian bahwasanya penelitian ini memiliki pokok bahasan tersendiri dan sistematika penulisan.

Bab II Kajian Teori dan Kerangka Pikir

Berisikan kerangka atau landasan teori yang memuat tentang teori yang akan dikaji yakni tentang pengertian manajemen pelayanan, faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan haji dan umrah, tinjauan tentang pelayanan, kemudian tinjauan tentang umrah.

Bab III Metode Penelitian

Merupakan metode penelitian yang terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian dalam hal ini menggunakan deskriptif kualitatif, kemudian sumber dan objek penelitian yakni informasi yang sesuai dengan kriteria, selanjutnya lokasi penelitian lokasi dimana tempat yang hendak diteliti, data sumber data yang terdiri dari data primer dan data sekunder, setelah itu teknik pengumpulan data yang menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi, seterusnya analisis data meliputi analisis tahap reduksi data, display data tahap terakhir adalah verifikasi dan penarikan kesimpulan, yang terakhir adalah pengecekan keabsahan data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini berisikan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti sampai dengan pembahasan lebih mendalam terkait dengan hasil penelitian yang didapatkan.

Bab V Penutup

Bab V membahas Kesimpulan dan Rekomendasi.