

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pelaksanaan ibadah haji dan umrah merupakan momen yang ditunggu-tunggu kaum muslimin sedunia. Ibadah haji pada hakikatnya merupakan aktivitas suci yang pelaksanaannya merupakan rukun Islam yang kelima yang wajib dilaksanakan oleh setiap orang Islam yang memenuhi syarat *istitaah* (mampu).<sup>1</sup> Ini sesuai dengan firman Allah dalam Q.S. Ali-Imran/ 3: 97 berikut:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ <sup>ص</sup> وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا <sup>ط</sup> وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ  
الْبَيْتِ مَنْ أَسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا <sup>ج</sup> وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ <sup>٤٧</sup>

“Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (diantaranya) maqam ibrahim, barang siapa memasukinya (Baitullah) menjadi amanlah dia, dan (diantara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barang siapa mengingkari (kewajiban) haji maka ketahuilah bahwa Allah Maha kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam”.<sup>2</sup>

Mampu dalam ayat tersebut berarti sehat, aman dalam perjalanan, cukup biaya (baik untuk membiayai perjalanan ke Baitullah maupun bagi nafkah keluarga yang ditinggalkannya), serta tidak terjadi hal-hal yang menghalanginya untuk pergi haji.

---

<sup>1</sup> Sahriansyah, *Ibadah dan Akhlak*, (Banjarmasin, 2014), hlm. 70

<sup>2</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: PT . Sinergi Pustaka Indonesia, 2012), hlm. 78.

Haji dan umrah merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan atas setiap muslim yang mampu. Kewajiban ini merupakan rukun Islam yang kelima. Karena haji merupakan kewajiban, maka setiap orang yang mampu, apabila tidak melakukannya, ia berdosa dan apabila dilakukan dia mendapat pahala. Haji dan umrah hanya diwajibkan sekali seumur hidup. Ini berarti bahwa seseorang telah melakukan haji yang pertama, maka selesailah kewajibannya. Haji yang berikutnya, kedua, ketiga dan seterusnya, merupakan ibadah sunnah.<sup>3</sup>

Haji dan umrah pada hakikatnya merupakan sarana dan media bagi umat Islam untuk melaksanakan ibadah ke Baitullah dan tanah suci setiap tahun. Karena setiap tahun sebagian kaum muslimin dari seluruh dunia datang untuk menunaikan ibadah haji. Adapun ibadah umrah pada hakikatnya menjadi sarana dan media bagi kaum muslimin untuk beribadah ke tanah suci setiap saat. Karena pada saat itu kaum muslimin datang dan menziarahi kabah untuk melakukan ibadah dan mendekatkan diri kepada Allah SWT. Tidak hanya tahun pada saat haji, tetapi juga pada setiap saat, ketika orang melakukan ibadah umrah.<sup>4</sup>

Tujuan penyelenggaraan ibadah haji sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menyatakan bahwa Penyelenggaraan Haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan

---

<sup>3</sup> Sahriansyah, *Ibadah*. hlm. 70.

<sup>4</sup> *Ibid*, hlm. 71.

yang baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar, dan nyaman sesuai dengan tuntutan agama serta jemaah haji dapat melaksanakan ibadah haji secara mandiri.<sup>5</sup>

Peluang inilah yang dilirik bukan saja dari pemerintah namun juga oleh biro-biro penyelenggara berkompetisi untuk menarik simpati jemaah, berlomba-lomba menawarkan pelayanan serta fasilitas. Disinilah kemudian lembaga-lembaga ini mengambil peran, dimana ada diantara mereka yang menangani ini semata-mata karena bisnis, namun diantara mereka ada karena memang panggilan Agama. Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah selalu sukses dan mencapai target yang ingin dicapai, maka perlu adanya suatu manajemen, sehingga yang menjadi harapan para jemaah dalam menunaikan ibadah haji dan umrah ini bisa diperoleh secara sempurna dan memuaskan.<sup>6</sup>

Banyaknya travel biro-biro perjalanan haji dan umrah yang ikut serta mengurus pelaksanaan ibadah haji dan umrah, menimbulkan persaingan antara satu dengan yang lainnya, sehingga membuat para jemaah bingung mencari lembaga mana yang baik dalam memberikan pelayanan di segala bidang sehingga pelaksanaan ibadah haji dan umrah bisa menuai hasil yang memuaskan.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Kholifatun, *Fungsi Perencanaan dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh Periode 2014 (Studi kasus pada PT. Fachry Putra Alhabsyi Perwakilan Jawa Tengah)*, Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Walisongo, hlm. 2.

<sup>6</sup> *Ibid*, hlm. 3.

<sup>7</sup> *Ibid*, hlm. 4.

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jemaah akan memberikan kepuasan para jemaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jemaah pada pengelola travel yang bersangkutan. Akan tetapi apabila pemberian pelayanan tersebut belum bisa dilakukan dengan baik, maka munculah suatu permasalahan dari sistem penyelenggara ibadah haji dan umrah tersebut.

Permasalahan yang ada dalam dunia travel bertambah dari tahun ke tahun, mulai dari permasalahan daftar tunggu haji yang lama sampai permasalahan pelayanan lembaga jasa (travel) tersebut dalam melayani jemaahnya. Karena pada dasarnya lembaga jasa (travel) dituntut untuk selalu mengalami kemajuan dari berbagai segi.

Kebanyakan jemaah saat ini lebih memilih travel dibandingkan memilih pergi berhaji dan umrah dengan pemerintah (reguler), disebabkan daftar tunggu yang lama, sehingga masyarakat memilih berumrah terlebih dahulu. Oleh karena itu perencanaan dalam sebuah travel sangat penting mengingat minat jemaah tersebut juga melihat dari segi bagaimana kenyamanan pelayanan yang diberikan oleh travel tersebut kepada jemaahnya. Untuk meningkatkan minat jemaah tersebut, maka perusahaan travel dapat membuat strategi perencanaan yang baik terkait hal-hal apa saja yang bisa meningkatkan minat. Perencanaan dianggap suatu yang sangat penting karena perencanaan merupakan pangkal dari manajemen, karena tanpa perencanaan berarti tidak ada tujuan yang ingin dicapai. Tanpa perencanaan tidak ada pedoman pelaksanaan sehingga banyak pemborosan. Rencana adalah dasar pengendalian,

karena tanpa adanya rencana pengendalian tidak dapat dilakukan. Dan tanpa perencanaan dan rencana berarti tidak ada keputusan dan proses manajemen.

Pentingnya perencanaan dalam manajemen haji adalah terciptanya perencanaan pelayanan ibadah haji dan yang bermutu, akuntabel, dan sesuai dengan keinginan pemilik perusahaan dan jemaah. Mengingat hal itu dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada jemaah maka diperlukan perencanaan lembaga Penyelenggara Ibadah Haji Khusus yang dapat dipedomani sebagai pelaksana pendaftaran haji dan khusus dari unsur perencanaan organisasi atau lembaga sosial keagamaan dapat berjalan sesuai dengan kebijakan yang ada dan dapat menghasilkan biro atau lembaga penyelenggara Ibadah haji dan umrah yang profesional.<sup>8</sup>

Adanya Peningkatan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah tersebut belum berarti tujuan yang ingin dicapai telah terpenuhi, dibutuhkan kerja keras dan personalia yang berkompeten dalam membimbing jemaah calon haji dan umrah. Untuk memperoleh haji yang mabrur setiap muslim harus memiliki ilmu tentang ibadah tersebut. Profesional atau pembimbing yang berkompeten dan paham dengan tugasnya, agar ibadah yang dilakukan oleh jemaah mendapatkan haji yang mabrur.<sup>9</sup>

Perencanaan yang baik akan membantu tercapainya tujuan yang diinginkan oleh lembaga jasa tersebut, akan tetapi jika perencanaan suatu lembaga jasa itu tidak tertata dengan benar dan tidak terarah, maka tujuan lembaga tersebut tidak akan

---

<sup>8</sup> *Ibid*, hlm. 4.

<sup>9</sup> Nasruddin Nasution. *Pedoman Haji Tahun 2005 M / 1425 H*. Kementerian Agama.

tercapai dengan baik pula. Oleh sebab itu pelaksanaan perencanaan yang baik sangat membantu dalam proses pencapaian tujuan lembaga perusahaan jasa tersebut.

Dalam penyelenggaraannya, manajemen ditentukan oleh perencanaan yang terarah dan sistematis, dalam rangka untuk mencapai tujuan perusahaan.<sup>10</sup>

Berdasarkan penjelasan tersebut maka penulis memilih PT Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin sebagai objek penelitian karena penulis tertarik dengan adanya tokoh Ustadz H. Uria Hasnan, Lc, MA dan fungsi perencanaan pada pelayanan jemaah haji dan Umrah di PT Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin. Kepercayaan masyarakat kepada PT Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin semakin bertambah, hal ini terlihat dengan jumlah jemaah yang bergabung, khususnya ketertarikan penulis pada manajemen perencanaan pada PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin dalam upaya peningkatan minat jemaah calon haji dan umrah. Untuk mengetahui lebih lanjut tentang hal ini penulis melakukan penelitian dengan judul : “Manajemen Perencanaan Dalam Peningkatan Minat Jemaah calon Haji dan Umrah di PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin”.

---

<sup>10</sup> Helmi A Lesmana, *Manajemen Tenaga Honorer di Yayasan Pendidikan Islam Permata* (Banjarmasin: 2008), hlm. 1.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dilihat maksud yang menjadikan kajian pembahasan, sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen perencanaan yang dilakukan oleh PT Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin dalam upaya peningkatan minat jemaah calon haji dan umrah?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat dari fungsi perencanaan PT Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan di atas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Manajemen Perencanaan Peningkatan Minat yang dilakukan PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin.
2. Mengetahui faktor pendukung dan penghambat dari fungsi perencanaan PT Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin.

## **D. Signifikasi Penelitian**

Hasil dari penelitian dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara teoritis, yaitu penelitian ini mampu menambah keilmuan yang berkaitan dengan manajemen dakwah.

2. Secara praktis, dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menambah bahan bacaan atau referensi umum bagi fakultas dakwah dan ilmu komunikasi khususnya bagi program studi manajemen dakwah.
3. Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu serta informasi tentang manajemen perencanaan peningkatan minat calon jemaah haji di PT Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin .
4. Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah.

#### **E. Definisi Operasional**

1. Manajemen (*management*) adalah pencapaian tujuan organisasi dengan cara yang efektif dan efisien melalui perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya organisasi.<sup>11</sup> Dalam manajemen ada fungsi manajemen yang dikenal dengan istilah POAC (*Planning, Organizing, Actuating dan Controlling*). *Planning* adalah sebuah perencanaan yang baik, *Organizing* adalah pengorganisasian atau pengelompokan. *Actuating* adalah pelaksanaan dan *Controlling* adalah pengawasan.<sup>12</sup>

Manajemen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mengatur semua proses kegiatan yang dilaksanakan oleh PT. Taibah Semesta Wisata II

---

<sup>11</sup>Richard L. Daft, *Management Manajemen*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hlm. 6.

<sup>12</sup> *Ibid*, hlm. 6.

Kota Banjarmasin yaitu (perencanaan) terhadap minat jemaah calon haji dan umrah.

2. Perencanaan adalah sebuah patokan untuk mempermudah manajer agar tercapainya sebuah tujuan, membuat strategi untuk mencapai tujuan itu, dan mengembangkan rencana aktivitas kerja organisasi. Perencanaan merupakan proses terpenting dari semua fungsi manajemen karena tanpa perencanaan fungsi-fungsi lain perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan tidak akan dapat berjalan.<sup>13</sup>

Perencanaan yang dimaksud disini adalah proses dari pihak PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin dalam merencanakan peningkatan minat jemaah calon haji dan umrah.

3. Peningkatan menurut KBBI berarti proses, cara, perbuatan meningkatkan usaha, kegiatan, dan sebagainya.

Peningkatan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah proses peningkatan minat jemaah calon haji dan umrah terhadap PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin.<sup>14</sup>

4. Minat merupakan momen dari kecendrungan-kecendrungan yang terarah secara intensif kepada suatu objek yang dianggap penting. Pada minat ini

---

<sup>13</sup> <https://id.wikipedia.org/wiki/Perencanaan>, diakses tanggal 12 Agustus 2018, pukul 13.10.

<sup>14</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hlm. 143.

selalu terdapat elemen-elemen efektif (perasaan, emosional) yang kuat. Minat juga berkaitan erat sekali dengan kepribadian.<sup>15</sup> Minat yang dimaksud dalam penelitian ini adalah minat/keinginan yang kuat atau gairah dari dalam hati calon haji dan umrah di PT. Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin.

5. Haji menurut bahasa adalah hajji (Arab), yang berarti mengunjungi Kabah (Baitullah) di Makkah dalam waktu yang tertentu, kemudian disertai dengan perbuatan-perbuatan yang tertentu pula.<sup>16</sup>

Jadi, Haji adalah mengunjungi Kakbah (baitullah) untuk melaksanakan serangkaian kegiatan ibadah ( tawaf, sai, tahalul ) dengan syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan dalam al-quran maupun sunah Rasulillah SAW.

6. Umrah ditinjau dari segi bahasa berarti ziarah, mendatangi suatu tempat. Umrah menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti kunjungan (ziarah) ke tempat suci (sebagai bagian dari upacara naik haji, dilakukan setiba di Mekah) dengan cara berihram, tawaf, sai, dan bercukur, tanpa wukuf di padang arafah, yang pelaksanaannya dapat bersamaan dengan waktu haji atau di luar haji.<sup>17</sup>

Manajemen perencanaan dalam peningkatan minat jemaah calon haji dan umrah yaitu bagaimana proses mengatur sumber daya organisasi melalui proses

---

<sup>15</sup> Kartini Kartono, *Teori Kepribadian* (Bandung: Penerbit Alumni, 1979), hlm. 78.

<sup>16</sup> Sahriansyah, *Ibadah*. hlm. 70.

<sup>17</sup> *Ibid*, hlm. 71.

perencanaan dengan menentukan tujuan perencanaan, menentukan tindakan untuk mencapai tujuan serta mengembangkan dasar pemikiran kondisi mendatang.<sup>18</sup>

Setelah memahami beberapa pengertian tersebut, baik, mengenai pengertian Manajemen Perencanaan, Minat, serta Haji dan Umrah, maka dapat disimpulkan bahwa yang menjadi tujuan penelitian adalah bagaimana manajemen perencanaan peningkatan minat calon jemaah haji di Taibah Semesta Wisata II Kota Banjarmasin.

---

<sup>18</sup> *Ibid*, hlm. 72

## **F. Tinjauan Pustaka**

Sebelum penelitian ini, ada beberapa karya yang telah diteliti oleh penulis lain yang relevan dengan judul yang penulis teliti yaitu, antara lain:

1. Kholifatun (2014) Fungsi Perencanaan dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah Periode 2014 (Studi kasus pada PT. Fachy Putra Alhabsyi Perwakilan Jawa Tengah), Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Walisongo. Perbedaan dalam penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Kholifatun membahas tentang fungsi perencanaan dalam peningkatan pelayanan haji, sedang peneliti sendiri membahas tentang manajemen perencanaan peningkatan minat jemaah calon haji dan umrah. Persamaannya adalah sama-sama meneliti yang berkaitan dengan perencanaannya.
2. Risky Maulidah (2018) Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah pada Kemenag Tanah Bumbu, Skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Antasari Banjarmasin. Perbedaan dalam penelitian ini adalah peneliti yang dilakukan oleh Risky Maulidah membahas tentang Manajemen pelayanan haji dan umrah, sedang penulis sendiri membahas tentang manajemen perencanaan peningkatan minat. Persamaannya adalah sama-sama meneliti yang berkaitan dengan Manajemennya.
3. Angraini Frista Pratiwi Hatta, (2015) Manajemen Travel Haji dan Umrah Dalam Merekrut Jemaah (Studi Kasus di PT. Aliyah Perdana Wisata), Skripsi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi, UIN Alauddin Makassar. Perbedaan dalam penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Angraini Frista

Pratiwi Hatta membahas tentang manajemen travel haji dan umrah dalam merekrut jemaah, sedang penulis sendiri membahas tentang manajemen perencanaan peningkatan minat jemaah calon haji dan umrah. Persamaannya adalah sama-sama meneliti yang berkaitan dengan manajemen travel haji dan umrah.

### **G. Sistematika Penulisan**

Bab I Pendahuluan, memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, penelitian terdahulu, definisi operasional, serta sistematika penulisan.

Bab II Kajian Teori, memuat Pengertian Manajemen, Pengertian Perencanaan, Pengertian Minat.

Bab III Metode Penelitian, memuat jenis, Pendekatan dan Lokasi Penelitian, Data dan Sumber Data, Pengumpulan Data, dan analisis data.

Bab IV Hasil penelitian dan pembahasan, memuat gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data dan pembahasan.

Bab V Penutup berisi simpulan dan saran-saran.