

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Agama Islam memiliki rukun-rukun yang wajib ditunaikan oleh setiap muslim. Salah satu rukun yang ada dalam agama Islam adalah melaksanakan ibadah haji. Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang diwajibkan Allah SWT kepada orang-orang yang mampu melaksanakannya.<sup>1</sup> Setiap umat muslim yang sehat jasmani dan rohani serta mampu, maka diwajibkan untuk menunaikan ibadah haji, seperti yang disebutkan dalam al-Qur'an surah ali-Imran ayat 97 yang berbunyi:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا قَامَ إِبْرَاهِيمَ <sup>ط</sup> وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا <sup>ق</sup> وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ

الْبَيْتِ مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا <sup>ج</sup> وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ <sup>٩٧</sup>

Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) makam 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.<sup>2</sup>

Ibadah haji dapat terlaksana dengan adanya bantuan dari pemerintah ataupun lembaga-lembaga yang bekerjasama dengan pemerintah untuk

---

<sup>1</sup> Wahbah Al-Zuhaily, *Fikih Shaum, I'tikaf dan Haji: Kajian Berbagai Mazhab*, Cet. 1 (Bandung: Pustaka Media Utama, 2006), h. 167.

<sup>2</sup> Kementerian Agama R.I., *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Jakarta: Sinergi Pustaka Indonesia, 2012), h.62.

memudahkan umat muslim dalam melaksanakan ibadah haji. Umat Islam dapat melaksanakan ibadah haji dengan cara mendaftarkan diri lewat penyelenggara ibadah haji reguler yang diadakan oleh pemerintah dan ditangani oleh Kementerian Agama dan bisa juga lewat penyelenggara ibadah haji khusus yang diselenggarakan oleh penyelenggara haji khusus seperti biro ataupun travel haji dan umrah yang sudah mendapatkan izin dari menteri untuk mengadakan perjalanan ibadah haji khusus.<sup>3</sup>

Peningkatan jumlah jemaah haji Indonesia terjadi mulai tahun 2016. Sebelumnya, jemaah haji Indonesia sebesar 203.070. Kemudian di tahun 2018 meningkat 0,13% yakni 203.350 jiwa. Pada tahun 2017 terjadi peningkatan tertinggi yakni mencapai 31,5%. Adanya penambahan kuota jemaah menjadi 221.000 orang, merupakan penyebab utama terjadinya peningkatan jemaah haji Indonesia.<sup>4</sup> Adanya peningkatan jemaah setiap tahun tersebut membuat banyak perusahaan tertarik untuk berbisnis di bidang biro perjalanan ataupun travel haji dan umrah sehingga perusahaan yang bergerak di bidang tersebut terus bertambah. Saat ini, Indonesia mempunyai ribuan perusahaan biro travel umrah dan haji khusus, baik yang sudah mengantongi izin Kementerian Agama (Kemenag) maupun yang belum berizin dari Kemenag.

---

<sup>3</sup> Republik Indonesia, “Undang-undang R.I. Nomor 79 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan atas Undang-undang No. 13 Tahun 2008,” dalam *Peraturan Pemerintah*, (Jakarta: Dharma Bhakti, t.th.), h. 3.

<sup>4</sup> Dwi Hadya Jayani, *Berapa Jumlah Jemaah Haji di Indonesia?* (Badan Pusat Statistik (BPS), 2018), (Online) tersedia di <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/02/28/berapa-jumlah-jemaah-haji-di-indonesia>. Diakses tanggal 9 Juli 2020.

Kalimantan Selatan mempunyai potensi yang besar dalam hal penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah (PPIU) diluar Jawa dan Sulawesi Selatan. Hal tersebut dilatar belakangi dengan panjangnya daftar tunggu (*waiting list*) untuk melaksanakan ibadah haji ke tanah suci sehingga menyebabkan masyarakat lebih cenderung melaksanakan ibadah umrah terlebih dahulu atau melakukan ibadah haji melalui jalur khusus yang mana waktu keberangkatannya lebih cepat dibandingkan dengan haji reguler. Daftar tunggu untuk jemaah haji wilayah Kalimantan Selatan saat ini adalah antara 29 sampai dengan 30 tahun lamanya. Oleh karena itu, masyarakat di Kalimantan Selatan lebih cenderung melaksanakan ibadah umrah atau ibadah haji khusus melalui biro PPIU dan PIHK.<sup>5</sup> Wilayah Kalimantan Selatan sendiri seperti yang dikatakan oleh Noor Fahmi yakni kepala kantor wilayah Kementerian Agama Kalimantan Selatan, hingga saat ini di Kalimantan Selatan tercatat ada 52 buah biro perjalanan yang telah memiliki izin resmi, baik itu yang mengelola perjalanan haji khusus ataupun umrah.<sup>6</sup> Adapun salah satu biro perjalanan yang ada di Kalimantan Selatan adalah PT Ma'ali Wisata Banjarmasin.

---

<sup>5</sup> Inmas 19, *Direktur: PPIU Kalsel Punya Potensi Besar* (Banjarmasin: Kemenag Kalsel, 2019), (Online) tersedia di <https://kalsel.kemenag.go.id/berita/529643/Direktur-PPIU-Kalsel-Punya-Potensi-Besar>. Diakses pada tanggal 9 Juli 2020.

<sup>6</sup> Fahriza, *Ingin Ke Tanah Suci, Ini 52 Biro Perjalanan Haji Dan Umroh Yang Terdaftar Di Kemeneag Kalsel* (Kemenag Kalsel, 2017), (Online) tersedia di <https://jejakrekam.com/2019/06/21/ingin-ke-tanah-suci-ini-52-biro-perjalanan-haji-dan-umroh-yang-terdaftar-di-kemenag-kalsel/>. Diakses tanggal 9 Juli 2020.

PT Ma'ali Wisata Banjarmasin merupakan sebuah perusahaan swasta yang sudah berdiri di Banjarmasin sejak 25 September 2013 dan telah berkembang menjadi biro perjalanan haji dan umrah yang mempunyai cabang di Amuntai, Samarinda dan bahkan diluar pulau Kalimantan. PT Ma'ali Wisata adalah bada usaha jasa travel yang menyediakan jasa perjalanan umrah reguler, umrah plus, dan haji khusus. Tareval ini telah berpengalaman memberangkatkan jemaah Indonesia terutama di wilayah Kalimantan Selatan.

PT Ma'ali Wisata memiliki motto yakni “Melayani Anda Adalah Kebanggaan Kami”. Sistem jadwal paket keberangkatan jemaah umrah dari PT Ma'ali Wisata, tidak menggunakan target seperti travel lain, tetapi PT Ma'ali Wisata memberangkatkan sesuai dengan tanggal yang sudah di tentukan diawal. Jemaah akan tetap diberangkatkan walaupun jumlahnya hanya sedikit, jadi dalam satu bulan PT Ma'ali Wisata bisa melaksanakan kurang lebih 7 Kali keberangkatan. Sistem keberangkatan ini digunakan PT Ma'ali Wisata, supaya jemaah benar-benar menerima pelayanan yang baik dari PT Ma'ali Wisata Banjarmasin. Selain jemaah yang terus meningkat PT Ma'ali wisata Banjarmasin juga pernah mendapatkan *Best Award Travel* se Indonesia pada tahun 2016 karena pelayanan yang bagus sehingga PT Maali Wisata *Tour And Travel* mendapatkan penghargaan tersebut.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel* (Banjarmasin: PT. Ma'ali Wisata Tour and Travel, 2021), (Online) tersedia di <https://maaliwisata.com/pt-ma'ali-wisata-tour-and-travel>. Diakses pada tanggal 3 Februari 2021.

Pada umumnya pelaksanaan ibadah haji dan umrah setiap tahunnya secara rutin selalu dilaksanakan, bagaimanapun situasi kondisi ekonomi, politik, sosial, maupun budaya. Artinya, apapun situasi dan kondisi yang terjadi, ibadah haji dan umrah wajib dilaksanakan karena merupakan tugas nasional yang sesuai dengan undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Namun, pada tanggal 2 Juni 2020, penyelenggaraan ibadah haji dan umrah untuk tahun 2020 dibatalkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia. Hal ini ditetapkan terkait dengan adanya virus menular yang bisa menyerang siapa saja yang dapat mengakibatkan terganggunya pernapasan, infeksi paru-paru berat, ataupun kematian. Virus ini bernama *Coronavirus Disease-2019* atau yang sering disebut dengan Covid-19.

Adanya virus Corona atau Covid-19 ini, membuat agen travel haji dan umrah di Indonesia khususnya di Kalimantan Selatan harus istirahat dan tidak bisa beraktivitas seperti biasanya dan sesuai dengan anjuran pemerintah mereka harus bekerja dari rumah. Beberapa jadwal keberangkatan umrah yang dijadwalkan bulan April hingga Mei 2020 ditunda hingga batas waktu yang belum ditentukan.<sup>8</sup> Banyak pihak agen travel haji dan umrah yang terkejut dengan keputusan Kementerian Agama Republik Indonesia terkait pembatalan

---

<sup>8</sup> Alpri Widianjono, *Masa Corona, Travel Umrah di Banjarmasin Ini Rumahkan Karyawan* (Banjarmasin: Banjarmasin Post.co.id, 2020), (Online) tersedia di <https://banjarmasin.tribunnews.com/2020/04/07/masa-corona-travel-umrah-di-banjarmasin-ini-rumahkan-karyawan>. Diakses pada tanggal 9 Juli 2020.

haji tahun 2020 serta penundaan keberangkatan umrah. Sebagai travel yang pemberangkatannya hanya bisa bergantung dengan negosiasi yang dilakukan pemerintah pusat, mereka pasrah dengan keadaan dan hanya bisa berharap kepada pemerintah agar bisa segera melakukan kordinasi dengan pihak pemerintah Arab Saudi.<sup>9</sup>

Selama masa pandemi Covid-19, banyak cara yang dilakukan oleh pihak travel haji dan umrah agar bisnis travel mereka tetap bisa bertahan. Ada yang bertahan dengan menggunakan tabungan yang mereka miliki, dan ada juga yang sudah melakukan perumahan karyawan bahkan melakukan pemutusan hubungan kerja atau PHK. Seluruh travel agen haji dan umrah di Indonesia, termasuk di Banjarmasin 100 persen tidur semua. Tidak ada aktivitas di kantor dan karyawan juga diminta untuk bekerja di rumah saja sesuai dengan anjuran pemerintah, para karyawan tetap digaji tetapi tidak *full* dan dipotong uang makan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Strategi PT Ma’ali Wisata Dalam Mempertahankan Bisnis Travel Haji Dan Umrah Di Masa Pandemi Covid-19”**

---

<sup>9</sup> Hamdani, *Dampak Corona, Jamaah Umroh Asal Banjarmasin Tidak Bisa Berangkat Ke Tanah Suci* (Banjarmasin: Baritopost.co.id, 2020), (Online) tersedia di <https://www.baritopost.co.id/dampak-corona-jamaah-umroh-asal-banjarmasin-tidak-bisa-berangkat-ke-tanah-suci/>. Diakses pada tanggal 9 Juli 2020.

## **B. Rumusan Masalah**

Latar belakang masalah menginspirasi fokus masalah tentang bagaimana strategi PT Ma'ali Wisata dalam mempertahankan bisnis travel haji dan umrah di masa pandemi Covid-19.

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui bagaimana strategi PT Ma'ali Wisata dalam mempertahankan bisnis travel haji dan umrah di masa pandemi Covid-19.

## **D. Kegunaan Penelitian**

Hal yang ingin dicapai dalam penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk:

### **1. Secara Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi dunia akademik di Indonesia, khususnya di UIN Antasari Banjarmasin, Serta sebagai bahan rujukan terhadap penelitian yang akan datang.

### **2. Secara Praktis**

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan atau rujukan bagi travel lain untuk bisa memilih strategi yang tepat untuk mempertahankan bisnis travel di situasi dan kondisi yang mengancam seperti di masa pandemi Covid-19.

## E. Definisi Operasional

Guna mendapatkan gambaran yang jelas serta menghindari adanya salah pengertian judul, maka peneliti merasa perlu untuk memberikan batasan masalah sebagai berikut :

### 1. Strategi

Strategi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah upaya atau serangkaian cara yang dilakukan oleh PT Ma'ali Wisata dalam mempertahankan bisnis travel haji dan umrah di masa pandemi Covid-19.

### 2. Bisnis

Bisnis merupakan serangkaian kegiatan dengan menyediakan barang ataupun jasa yang diperlukan oleh masyarakat untuk kehidupan sehari-hari.

### 3. Travel Haji dan Umrah

Travel haji dan umrah merupakan suatu badan usaha yang menyediakan jasa perencanaan ataupun jasa pelayanan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah serta segala sesuatu yang berkaitan dengan dunia perjalan haji dan umrah.

### 4. Pandemi Covid-19

Peristiwa menyebarnya penyakit koronavirus 2019 yang menyebabkan timbulnya penyakit Covid-19 atau *coronavirus disease* 2019.

## **F. Penelitian Terdahulu**

1. Penelitian yang dilakukan oleh Risna Hidayati Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin tahun 2020 yang berjudul "*Strategi Pemasaran PT Ma'ali Wisata Tour And Travel dalam Menarik Minat Calon Jemaah Umrah*". Penelitian ini membahas tentang strategi pemasaran yang digunakan oleh PT Ma'ali Wisata Tour And Travel dalam menarik minat calon Jemaah umrah.

Penelitian di atas memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang penulis teliti, adapun persamaannya adalah tempat penelitian yakni PT Ma'ali Wisata, sedangkan perbedaannya adalah penulis meneliti tentang strategi PT Ma'ali Wisata dalam mempertahankan bisnis travel haji dan umrah di masa Pandemi Covid-19.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Elsa Karlina Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin tahun 2020 yang berjudul "*Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT Ma'ali Wisata Banjarmasin*". Penelitian ini membahas tentang pengaruh kompensasi dan disiplin kerja terhadap prestasi kerja karyawan PT Ma'ali Wisata Banjarmasin baik secara simultan ataupun secara parsial.

Penelitian di atas memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang penulis teliti, adapun persamaannya adalah tempat penelitian yakni

PT Ma'ali Wisata, sedangkan perbedaannya adalah penulis meneliti tentang strategi PT Ma'ali Wisata dalam mempertahankan bisnis travel haji dan umrah di masa Pandemi Covid-19.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Mia Mulyani Petri Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi tahun 2020 yang berjudul "*Strategi Pemasaran dalam Mempertahankan Bisnis UMKM di Tengah Pandemi Covid-19 (Studi UMKM Buket Bunga Gallery Daisuki Jambi)*". Penelitian ini membahas tentang strategi pemasaran UMKM Buket Bunga Gallery Daisuki Jambi dalam mempertahankan bisnis ditengah pandemi Covid-19.

Penelitian di atas berbeda dengan penelitian yang penulis teliti, adapun perbedaannya adalah penulis meneliti tentang bagaimana PT Ma'ali Wisata dalam mempertahankan bisnis travel haji dan umrah di masa pandemi Covid-19.

## **G. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini dilakukan guna mempermudah penulis dalam memahami pembahasan, secara garis besar dapat dikemukakan sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan yang membahas Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Definisi Operasional, Penelitian Terdahulu dan Sistematika Penulisan

BAB II : Kajian Teori

BAB III : Metode Penelitian yang membahas pendekatan dan jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

BAB V : Penutup berupa kesimpulan dan saran