

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Agama Islam mempunyai rukun Islam yang harus ditunaikan oleh tiap muslim. Salah satu rukun Islam yang terdapat dalam agama Islam ialah melakukan ibadah haji. Ibadah haji ialah rukun Islam yang kelima yang diwajibkan Allah SWT kepada orang-orang yang sanggup melaksanakannya.¹ Setiap umat islam yang sehat jasmani dan rohani serta mampu dalam hal keuangannya, diwajibkan menunaikan ibadah haji, hal di atas disebutkan dalam Q.S. Ali Imran/3: 97 yang berbunyi:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ
مَنْ أَسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Artinya: Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam 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 (Q.S. Ali Imran/3: 97)

Indonesia selaku salah satu negeri yang mempunyai jumlah penduduk beragama Islam terbanyak di dunia, melaksanakan penyelenggaraan ibadah haji serta umrah setiap tahunnya. Haji serta umrah jadi perihal yang sangat menarik untuk diperhatikan, memandang keinginan masyarakat yang besar untuk

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

melakukan ibadah haji, namun disisi lain terdapatnya pembatasan kuota haji, hingga tidak seluruh orang yang dapat langsung berangkat haji pada tahun berjalan. Perihal ini diakibatkan panjangnya daftar antrian di Indonesia yang sering disebut juga daftar tunggu (*waiting list*) yang berkisar 15-20 tahun akibat bertambahnya jemaah calon haji per tahunnya.²

Kenaikan jumlah jemaah haji Indonesia berlangsung mulai tahun 2016. Tadinya, ditahun 2016 jemaah haji Indonesia sebesar 203.070 jiwa. Setelah itu ditahun 2017 kenaikan berlangsung sangat tinggi dengan mencapai 31,5% dengan jumlah jemaah haji menjadi 221.000 jiwa. Pada tahun 2018 bertambah persenan 0,13% ialah 203.350 jiwa. Inilah pemicu utama terbentuknya kenaikan jemaah haji di Indonesia.³ Terdapatnya kenaikan jemaah disetiap tahunnya menjadikan banyak industri tertarik untuk berbisnis di bidang biro perjalanan travel haji dan umrah sehingga industri yang bergerak dibidang tersebut terus meningkat. Saat ini, Indonesia mempunyai ribuan industri biro travel umrah dan haji khusus, baik yang telah memperoleh izin dari Kementrian Agama (Kemenag) ataupun yang belum berizin dari Kementrian Agama.

Kalimantan Selatan memiliki kemampuan yang besar dalam perihal Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) seperti diluar Jawa dan Sulawesi Selatan. Perihal ini dilatar belakangi dengan panjangnya daftar tunggu (*waiting list*) guna melakukan ibadah haji ke tanah suci sehingga menimbulkan

² Akhmad Khisni Mustadzkiroh, "Analisis Kebijakan Pembatasan Pendaftaran Haji (Studi Di Kantor Kementerian Agama Kota Salatiga)," *Jurnal Hukum Khaira Ummah* 12, no. 2 (2017): 271–280.

³ Dwi Hadya Jayani dan Safrezi Fitra, "Berapa Jumlah Jemaah Haji di Indonesia?," *Katadata.co.id*, last modified 2020, diakses Oktober 18, 2021, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/02/28/berapa-jumlah-jemaah-haji-di-indonesia>.

warga cenderung melakukan ibadah umrah terlebih dulu ataupun melaksanakan ibadah haji khusus yang mana waktu keberangkatannya lebih cepat dibanding dengan haji regular. Daftar tunggu jamaah haji yang ada di Kalimantan Selatan pada tahun 2020 ialah 29 hingga 30 tahun lamanya. Oleh karena itu, warga di Kalimantan Selatan lebih cenderung melaksanakan Ibadah Umrah atau Ibadah Haji Khusus melalui biro PPIU (Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah) & PIHK (Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus).⁴ Noor Fahmi, Kepala kerja daerah Kementrian Agama Kalimantan Selatan berkata bahwa sampai saat ini wilayah di Kalimantan Selatan sudah tercatat terdapat 52 buah biro perjalanan yang sudah mempunyai izin resmi, baik itu yang mengelola perjalanan Haji Khusus maupun umrah.⁵ Adapun salah satu biro perjalanan yang ada di Kalimantan Selatan adalah PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin.

PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin adalah salah satu lembaga yang bergerak dibidang penyediaan jasa Perjalanan Ibadah Haji & Umrah yang terdapat di kota Banjarmasin, yang menerima izin berdasarkan Kementrian Agama dengan Nomor: 659/2018 yang bertempat perwakilan Banjarmasin di Jl. Mantuil Permai Komp. Wengga Blok B No. 01 Kel. Mantuil Kec. Banjarmasin Selatan Kalimantan Selatan, yang mempunyai kantor pusat di Jl. Arteri Soekarno Hatta No. 6D Semarang. Sebagai salah satu Jasa Travel ini berdiri dari tahun 2009. PT.

⁴ Badariah, "Direktur: PPIU Kalsel Punya Potensi Besar," *Kemenag Kalsel* (Banjarmasin, 2019), last modified 2019, diakses Oktober 18, 2021, <https://kalsel.kemenag.go.id/berita/529643/Direktur-PPIU-Kalsel-Punya-Potensi-Besar>.

⁵ Fahriza, "Ingin Ke Tanah Suci, Ini 52 Biro Perjalanan Haji dan Umroh Yang Terdaftar Di Kemenag Kalsel," *Kemenag Kalsel* (Banjarmasin, 2019), last modified 2019, diakses Oktober 18, 2021, <https://jejakrekam.com/2019/06/21/ingin-ke-tanah-suci-ini-52-biro-perjalanan-haji-dan-umroh-yang-terdaftar-di-kemenag-kalsel>.

Qiblatain Ama Tour adalah perusahaan yang berpengalaman, terpercaya keberangkatan jemaahnya serta mampu mempertahankan keberadaannya di tengah-tengah masyarakat yang terus berkembang sampai saat ini dan sanggup memberangkatkan ratusan jemaah pertahunnya. Sanggup memberikan kenyamanan dan pelayanan terbaik buat semua pelanggan setianya.

Pada umumnya pelaksanaan haji dan umrah dilaksanakan rutin setiap tahunnya, bagaimanapun situasi keadaan ekonomi, politik, sosial, juga budaya. Yang artinya, apapun kondisi serta situasi yang terjadi, ibadah haji dan umrah harus dilaksanakan karena merupakan tugas nasional yang sesuai dengan undang-undang No 13 tahun 2008 mengenai 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. Virus ini bisa menyebabkan terganggunya pernapasan, infeksi paru-paru berat, ataupun kematian. Virus ini bernama *Coronavirus Disease-2019* atau biasanya disebut Covid-19.

Covid-19 merupakan virus baru yang timbul pada akhir kuartal I di tahun 2020, virus baru ini menjangkit ke semua dunia. Covid-19 dianggap menjadi Zoonotic yaitu penularan yang ditularkan melalui manusia atau hewan. Covid-19 menyebar sangat cepat di seluruh dunia dan bisa menjangkit ke saluran pernapasan manusia yang berdampak mulai dari flu yang ringan hingga yang sangat serius bahkan lebih parah. Meningkatnya penularan Covid-19 ini sangat

merugikan bagi seluruh aspek kehidupan misalnya perhotelan, restoran, bioskop, café, pariwisata, perdagangan dan investasi.⁶

Pandemi Covid-19 mengancam kesehatan manusia di seluruh dunia. Terdapat data yang terinfeksi virus corona diseluruh dunia ada 4.103.539 orang, salah satunya di Indonesia dengan total 13.645 orang. Di provinsi Kalimantan Selatan dengan update pada hari sabtu, 9 mei 2020 ada 255 orang yang terinfeksi yaitu 20 orang tewas, 39 orang sembuh, 47 orang masih dirawat dirumah sakit dan 149 orang isolasi mandiri maupun karantina khusus. Hal ini mengakibatkan efek dalam aspek ekonomi misalnya lokasi wisata yang sepi, penurunan transaksi penjualan dan pembatalan keberangkatan umrah dan haji di tahun 2020. Saat ini pemerintah dan masyarakat dituntut untuk mempersiapkan diri dalam menghadapi situasi darurat dan bertindak responsif mengantisipasi efek berdasarkan virus covid-19 terhadap sektor usaha secara keseluruhan.⁷

Adanya virus corona ini, membuat agen travel haji dan umrah di Indonesia khususnya Kalimantan Selatan harus istirahat dan tidak beraktivitas seperti pada umumnya karena sesuai dengan anjuran pemerintah mereka harus bekerja dari rumah. Sebagian jadwal keberangkatan umrah yang dijadwalkan bulan April sampai Mei 2020 ditunda sampai batas waktu yang belum ditentukan.⁸ Banyak

⁶ Dito Aditia Darma Nasution, Erlina Erlina, dan Iskandar Muda, "Dampak Pandemi COVID-19 terhadap Perekonomian Indonesia," *Jurnal Benefita* 5, no. 2 (2020): 212.

⁷ Ika Fitriyani, "Strategi Manajemen Bisnis Pasca Pandemi Covid-19," *Indonesian Journal of Social Sciences and Humanities* 1, no. 2 (2020): 88.

⁸ Alpri Widianjono, "Masa Corona, Travel Umrah di Banjarmasin Ini Rumahkan Karyawan," *Banjarmasin Post.co.id* (Banjarmasin, 2020), last modified 2020, diakses Oktober 18, 2021, <https://banjarmasin.tribunnews.com/2020/04/07/masa-corona-travel-umrah-di-banjarmasin-ini-rumahan-karyawan>.

pihak travel haji dan umrah yang terkejut dengan keputusan Kementrian Agama Republik Indonesia terkait pembatalan haji tahun 2020 dan penundaan keberangkatan umrah. Sebagai travel yang pemberangkatannya hanya bergantung dengan keputusan dari pemerintah pusat, mereka pasrah dengan keadaan dan berharap pada pemerintah supaya segera melakukan koordinasi dengan pihak pemerintah Arab Saudi.⁹

Dengan adanya pandemi ini secara tidak langsung berdampak terhadap seluruh sektor kehidupan termasuk perjalanan ibadah umrah, pada hal ini pemerintah Arab Saudi melarang sementara ibadah umrah guna mencegah penyebaran virus corona, larangan tadi berlaku untuk warga asli maupun pendatang. Dampak penghentian sementara perjalanan ibadah umrah mengharuskan seluruh biro travel menjadwalkan ulang pemberangkatan jemaah umrah. Dengan adanya penjadwalan ulang jemaah, maka strategi menurut biro travel sangat penting untuk tetap meyakinkan para jemaahnya.

Banyak dari pengelola travel berusaha untuk membuat konsep pelayanan khusus dan istimewa dalam melayani para jemaah ibadah umrah selama menunggu kepastian ijin pembukaan keberangkatan umrah. Pentingnya keberadaan kualitas pelayanan ini karena menyangkut dengan menjaga kepuasan para jemaah dan memberikan pelayanan yang optimal, agar jemaah tidak pindah atau tidak membatalkan keberangkatannya. Karena tidak sedikit para jemaah yang

⁹ Hamdani, "Dampak Corona, Jemaah Umroh Asal Banjarmasin Tidak Bisa Berangkat Ke Tanah Suci," *Baritopost.co.id* (Banjarmasin, 2020), last modified 2020, diakses Oktober 19, 2021, <https://www.baritopost.co.id/dampak-corona-jamaah-umroh-asal-banjarmasin-tidak-bisa-berangkat-ke-tanah-suci/>.

kembali melakukan umrah pada travel yang sama dikarenakan meninjau berdasarkan kualitas pelayanannya.

Maka berdasarkan itu, PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin tetap memberikan pelayanan pada masa pandemi covid-19.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“MANAJEMEN STRATEGI PT. AL-QIBLATAIN AMA TOUR BANJARMASIN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN SAAT PENGUNDURAN KEBERANGKATAN UMRAH PADA MASA PANDEMI COVID-19”**

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang diatas Rumusan Masalah yaitu:

1. Bagaimana manajemen strategi PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin dalam meningkatkan pelayanan saat pengunduran keberangkatan umrah pada masa pandemi covid-19?
2. Apa saja kendala manajemen strategi PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin dalam meningkatkan pelayanan saat pengunduran keberangkatan umrah pada masa pandemi covid-19?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini sesuai dengan masalah di atas adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana manajemen strategi PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin dalam meningkatkan pelayanan saat pengunduran keberangkatan umrah pada masa pandemi covid-19
2. Untuk mengetahui apa saja kendala terhadap manajemen strategi PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin dalam meningkatkan pelayanan saat pengunduran keberangkatan umrah pada 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 dibutuhkan bisa berguna bagi dunia akademik di Indonesia, khususnya pada UIN Antasari Banjarmasin, dan menjadi bahan rujukan terhadap penelitian yang akan datang.

2. Secara Praktis

Secara praktis, penelitian ini dibutuhkan guna sebagai acuan atau rujukan bagi travel lain guna sanggup menentukan strategi yang sempurna untuk meningkatkan pelayanan travel pada kondisi dan situasi yang mengecam misalnya di masa pandemi covid-19.

E. Definisi Operasional

Untuk gambaran yang lebih jelas dan menghindari adanya keliru pengertian judul, maka peneliti merasa perlu guna menaruh batasan masalah menjadi berikut:

1. Manajemen Strategi

Manajemen strategi yang dimaksud pada penelitian ini ialah merumuskan, mengimplementasikan dan mengevaluasi strategi dengan menggunakan analisis SWOT dalam meningkatkan pelayanan umrah di masa pandemi covid-19.

2. Pelayanan

Pelayanan yang dimaksud pada penelitian ini ialah kualitas pelayanan dari PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin kepada para jemaahnya saat pengunduran keberangkatan umrah. Dengan melakukan ketepatan, kecepatan, keramahan, kebersihan dan kepekaan.

3. Pandemi Covid-19

Adanya virus pandemi covid-19 ini, membuat jadwal keberangkatan umrah yang dijadwalkan bulan April sampai Mei 2020 ditunda sampai batas waktu yang belum ditentukan. Dampak penghentian sementara perjalanan ibadah umrah mengharuskan seluruh biro travel menjadwalkan ulang pemberangkatan jemaah umrah.

F. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Lilis Suhaidah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin tahun 2021 yang berjudul “*Strategi PT Ma’ali Wisata Dalam Mempertahankan Bisnis Travel Haji dan Umrah di Masa Pandemi Covid-19*”. Penelitian ini membahas tentang strategi PT Ma’ali Wisata dalam mempertahankan bisnis travel Haji dan Umrah di masa pandemi Covid-19. Penelitian di atas memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang penulis teliti, Adapun persamaannya membahas tentang strategi Travel Haji dan Umrah di masa pandemi Covid-19, sedangkan perbedaannya adalah tempat penelitian serta penulis meneliti tentang manajemen strategi PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin dalam meningkatkan pelayanan saat pengunduran keberangkatan umrah.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Yusuf Rizki Maulana Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung tahun 2021 yang berjudul “*Manajemen Strategi Travel Umrah Dalam meningkatkan Pelayanan Prima (Studi Deskriptif di Maqdis Tours & Travel Kota Bandung)*”, penelitian ini membahas tentang manajemen strategi travel umrah dalam meningkatkan pelayanan prima. Penelitian di atas memiliki persamaan dan perbedaan dalam penelitian yang penulis teliti, Adapun persamaannya adalah manajemen strategi travel umrah dalam meningkatkan pelayanan, sedangkan perbedaannya yaitu tempat penelitiannya penulis meneliti di PT. Al-Qiblatain Ama Tour Banjarmasin.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Siti NurJanah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta tahun 2021 yang berjudul *“Analisis Strategi PT Dhiyaa El Haramain El Mubarakah Kota Bekasi Dalam Mempertahankan Eksistensinya Menghadapi Pandemi Covid-19”*, penelitian ini membahas tentang analisis strategi PT Dhiyaa El Haramain El Mubarakah dalam mempertahankan eksistensinya menghadapi pandemi Covid-19. Penelitian di atas memiliki persamaan dan perbedaan dalam penelitian yang penulis teliti, Adapun persamaannya adalah Analisis Strategi yang dilakukan, sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini mempertahankan eksistensinya menghadapi pandemi covid-19 sedangkan penulis meningkatkan pelayanan umrah saat pengundura keberangkatan umrah pada masa pandemi covid-19.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penyusunan ini dicoba guna memudahkan penulis dalam menguasai pembahasan, secara garis besar bisa dikemukakan sebagai berikut:

- Bab I : Pendahuluan yang membahas Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Defenisi Operasional, Penelitian Terdahulu, dan Sistematika Penulisan.
- Bab II : Landasan Teori yang membahas manajemen strategi, pelayanan,
- Bab III : Metode Penelitian, meliputi jenis pendekatan penelitian, subjek dan

objek penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, metode pengumpulan data, dan Teknik analisa data.

Bab IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab V : Penutup berupa kesimpulan dan saran.