

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seluruh umat Islam pastinya ingin tercapainya sebuah kesempurnaan dalam menjalankan dan melaksanakan ibadah sesuai dengan ajaran-ajaran syariat islam dan perintah-perintah Allah SWT dan menjauhi segala larangan-larangan Nya. Kitab suci Al-Qur'an dan Hadist adalah pegangan untuk umat islam yang mana didalamnya terdapat perintah-perintah dan segala larangan-Nya yang harus ditaati dan dijauihi bagi laranganNya. Salah satu dari perintahNya yaitu rukun islam dan rukun iman sebagai amalan yang mana harus dilaksanakan. Rukun islam ada 5, menunaikan ibadah haji adalah salah satu dari kelima rukun islam tersebut. Dijelaskan bahwa didalam Al-Qur'an ayat 97 surah Al-Imran, Allah SWT telah berfirman:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۚ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ ۚ إِنَّهُ سَبِيلُ اللَّهِ ۚ وَمَنْ كَفَرَ فُتِنَ اللَّهُ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

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 2 mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam"(Departemen Agama RI, 2005, Hlm. 15).

Pelaksanaan ibadah haji dan umrah mempunyai dua segi yang harus diperhatikan dalam melakukan pelaksanaannya yaitu, dalam segi standar pelaksanaannya saat masih berada di tanah air banyak aspek-aspek penting yang sangat penting diperhatikan pembinaannya seperti halnya dalam pelayanan jasa atau pembayaran setoran ongkos naik haji ke bank, terus pengurusan berkas-berkas dokumen haji dan umrah, pemeriksaan calon jamaah haji dan umrah, bimbingan manasik bagi jamaah haji atau jamaah umrah, penyediaan perlengkapan haji dan umrah serta konsultasi masalah keagamaan. Sedangkan standar pelayanan untuk ibadah haji dan umrah yaitu mencakup pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, dan juga kesehatan.(Abdul Umar, Aziz dan Kurtini,2007, H.22).

Akan tetapi penyelenggaraan pelaksanaan dalam ibadah haji dan umrah selama ini di nilai kurang efektif dan efisien, hal demikian yang dapat mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan dan pemberian perlindungan terhadap jamaah haji dan umrah. Agar supaya tujuan dari adanya pelaksanaan ibadah haji dan umrah ini akan selalu sukses dan mencapai target, maka perlu adanya suatu manajemen yang baik dan teratur, baik itu di bidang manajemen penyuluhan, pelayanan bimbingan, pelayanan manasik dan lain sebagainya. Hingga apa-apa yang akan menjadi cita-cita bagi jamaah dalam menunaikan ibadah haji dan umrahnya bisa dicapai dan diperoleh secara memuaskan dan sempurna.

Peluang inilah yang dilirik oleh pemerintah bahkan bukan dari pemerintah saja melainkan juga oleh biro-biro penyelenggaraan ibadah haji

dan umrah supaya agar berkompetisi dalam menarik simpati kepada calon jamaah dan berlomba-lomba pada kelebihan masing-masing. Semuanya itu saling bersaing satu dengan yang lainnya untuk menawarkan pelayanan, pembinaan, serta perlindungan dengan masing-masing fasilitas yang berbeda untuk mendapatkan sebuah popularitas dimata masyarakat. Disinilah kesemua lembaga itu mengambil perannya masing-masing.

Salah satu dari biro lembaga pemberangkatan haji dan umrah tersebut adalah PT. Wahyu Titian Insani Tour dan Travel yang bertempat atau berlokasi di jalan Kolonel Sugiono No.11, Pekapuran Laut Kec. Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70233. PT. Wahyu Titian Insani ini merupakan suatu biro atau lembaga yang bergerak dalam bidangnya yaitu bidang pariwisata khususnya pariwisata haji dan umrah. Lembaga PT. Wahyu Titian Insani ini mencoba untuk membantu kelancaran dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah di Indonesia yang mana selama ini masih dinilai dalam segi pelayanannya kurang. Yang dimana juga pelayanan kepada jamaah harus sesuai dengan standar pelayanan haji dan umrah yang sudah telah diatur oleh undang-undang yang membahas tentang pelaksanaan ibadah haji dan umrah.

Perusahaan PT. Wahyu Titian Insani Tour and Travel adalah lembaga atau biro dalam perjalanan ibadah haji dan umrah yang telah memperoleh izin resmi dari Kementerian Agama Pemerintah Indonesia dengan surat keputusan yaitu: surat keputusan No.263 2017 tanggal 02 Maret 2020 di Jakarta. PT. Wahyu Titian Insani kembali ditetapkan oleh

Kementerian Agama Republik Indonesia sebagai penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah dengan surat keputusan No.17 tahun 2020 sebagai pengganti berakhirnya surat keputusan No.227 tahun 2016. Dan sekarang Izin resmi Ibadah Haji tetap No.17 tahun 2020, Izin Resmi Ibadah Umrah No.875 tahun 2020.

Pihak PT. Wahyu Titian Insani dan lembaga biro perjalanan ibadah haji dan umrah yang lain telah menjadi perantara bagi para calon jamaah haji dan umrah agar supaya lebih mudah untuk mengakses pendaftaran dan lebih mudah untuk memilih paket perjalanan ibadah haji atau umrah yang lebih bervariasi. Adanya PT. Wahyu Titian Insani ini hadir di Kalimantan Selatan pada umumnya dan khususnya pada Kota Banjarmasin sangatlah membantu bagi para calon-calon jamaah haji ataupun jamaah umrah yang berada di sekitaran wilayah tersebut.

Namun dengan kabar yang beredar dan maraknya haji non reguler atau yang sering disebut dengan haji furroda' yang bermasalah yang dilakukan oleh oknum tertentu, sehingga mengakibatkan was-was atau kurangnya kepercayaan masyarakat sebagai calon jamaah haji dan umrah untuk menggunakan biro-biro perjalanan ibadah haji dan umrah yang ada. Maka dari itu untuk menghindari semua itu sangat diperlukannya sebuah manajemen pelayanan yang baik dan benar didalam untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah. Agar supaya semua calon jamaah dapat merasakan kenyamanan dan keamanan untuk menggunakan jasa biro perjalanan ibadah haji dan umrah tersebut.

Dengan diberlakukannya hal tersebut maka dari pihak PT. Wahyu

Titian Insani haruslah memperbaiki semua kegiatan dalam hal pelayanan secara terpadu dan terorganisir agar supaya semua calon jamaah dapat menggunakan biro perjalanan yang telah ditawarkan. Mengingat juga bahwa semakin sengit persaingan di antara biro-biro perjalanan ibadah haji dan umrah, semakin banyak juga penawaran berbagai fasilitas layanan yang diberikan oleh biro-biro perjalanan ibadah haji dan umrah lainnya. Sehingga semua calon jamaah dapat memilih dan memilah mana saja biro-biro perjalanan ibadah haji dan umrah dalam memberikan layanannya yang terbaik.

Sebagai salah satu biro perjalanan ibadah haji dan umrah PT. Wahyu Titian Insani mengkhususkan kepada perjalanan ibadah haji dan umrah, maka harus mampu bekerjasama dengan baik kepada semua pihak-pihak yang terkait dan biro-biro yang sudah disepakati sehingga dapat menjalankan manajemen pelayanan ibadah haji dan umrah yang meliputi layanan administrasi, transportasi, akomodasi, konsumsi serta layanan kesehatan. Karena berhasilnya sebuah lembaga tak luput dari suatu sistem manajemennya yang baik. Tanpa adanya sebuah manajemen yang baik, maka sebuah aktivitas dalam organisasi tersebut tidak akan mungkin berkembang secara baik.

Berkaitan dengan penelitian ini, maka penulis mengambil salah satu objek yaitu meneliti PT. Wahyu Titian Insani yang berada di Kota Banjarmasin. Hal ini sudah sesuai dengan UU No. 13 Tahun 2018: tentang penyelenggaraan ibadah haji, lebih tepat pada BAB XII pada pasal 33 mengenai penyelenggaraan ibadah haji khusus yang berbunyi:

“Penyelenggaraan ibadah haji khusus dilaksanakan untuk jama’ah haji yang memerlukan pelayanan khusus dibidang bimbingan ibadah, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan pelayanan kesehatan”(Depag RI, 2006, h.104).

Penulis menjadikan PT. Wahyu Titian Insani Kota Banjarmasin sebagai objek penelitian karena perusahaan tersebut menerapkan manajemen yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan. Dikarenakan dengan maraknya biro haji dan umrah yang belum resmi terdaftar di Kementerian Agama membuat pelayanan haji dan umrah di Indonesia kurang maksimal hanya karena adanya biro-biro yang tidak bertanggung jawab, dan juga peneliti pernah melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT. Wahyu Titian Insani selama 45 hari. Peneliti mengikuti pelayanan yang dilakukan oleh PT. Wahyu Titian Insani terhadap jamaah dan peneliti menganggap bahwa pelayanan yang dilakukan oleh PT. Wahyu Titian Insani mulai dari pendaftaran sampai dengan keberangkatan sangatlah baik karena pihak PT. Wahyu Titian Insain selalu ada yang mendampingi itu di bidang pembuatan paspor, suntik meningitis, suntik vaksin, rekam biometrik dan manasik. Adapun yang peneliti juga temui di lapangan adanya beberapa travel yang melakukan playanan yang tidak sesuai prosedur dan ada juga yang melakukan hanya sesuai dengan prosedur.

Salah satu kelebihan dari pihak PT. Wahyu Titian Insani ini adalah tidak hanya melayani perjalanan ibadah haji & umrah saja, namun disitu juga ada klinik Smart Medica yang mana melayani untuk orang yang mau

swab-test atau PCR Covid-19, dan disitu juga pernah dulu pada saat ketika penulis magang disitu tersedia jasa layanan pengiriman TIKI, tapi sekarang sudah tidak ada lagi. Maka dengan ada banyaknya jasa yang ditawarkan oleh PT. Wahyu Titian Insani ini tidak akan menjadikan biro lembaga ini melalaikan dalam hal pelayanannya dari jasa-jasa yang ditawarkan tersebut.

Maka berdasarkan uraian tersebut, peneliti ingin mengetahui Bagaimana Manajemen Pelayanan PT. Wahyu Titian Insani Terhadap Jamaah Haji Dan Umrah.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang dan perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana manajemen pelayanan Haji dan Umrah pada PT. Wahyu Titian Insani ?
2. Apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat PT. Wahyu Titian Insani ini dalam memberikan pelayanan Haji dan Umrah kepada para jamaahnya ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Implementasi Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah di PT. Wahyu Titian Insani Kota Banjarmasin.
2. Untuk Mengetahui Faktor Yang Mendukung Dan Menghambat

Pada PT. Wahyu Titian Insani Kota Banjarmasin Dalam Memberikan Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Jamaahnya.

D. Kegunaan Penelitian

Dalam kegunaan penelitian penulis menggunakan dua cara yaitu:

1. Secara teori

Hasil penelitian secara teori ini diharapkan dapat memberikan khasanah serta wawasan yang luas terutama dalam bidang pemasaran haji dan umrah.

2. Secara praktik

Secara praktik nya agar kiranya diharapkan dapat dijadikan acuan oleh pihak PT. Wahyu Titian Insani untuk meningkatkan layanan ibadah haji dan umrah terhadap jamaahnya dimasa yang akan datang. Serta diharapkan dapat meningkatkan kemampuan penulis didalam melaksanakan penelitian manajemen pelayanan yang terorganisir serta efektif dan efisien terhadap suatu lembaga atau organisasi untuk mencapai tujuannya bersama.

Tidak hanya itu juga, bagi penulis sangatlah berguna untuk menambah wawasan pengetahuan tentang bagaimana perusahaan mempromosikan layanannya kepada masyarakat, serta juga bagi penulis sebagai syarat untuk menyelesaikan studi S1 Ekonomi Syariah pada kampus Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Teruntuk pihak-pihak yang lain diharapkan dapat berguna sebagai

sumbangan perbandingan atau bahkan pikiran dalam melakukan penelitian yang sama pada tempat yang berbeda atau pada tempat yang sama pun pada masa yang akan datang nanti.

E. Definisi Operasional

Secara etimologi, manajemen dapat di artikan ialah seni dalam mengatur serta melaksanakan. Dapat di definisikan juga Manajemen adalah sebagai proses pengelolaan atau mengelola sesuatu.

Secara umumnya, Manajemen ialah suatu proses mengelola dan mengatur suatu yang dilaksanakan dan dilakukan oleh individual atau sekelompok orang. Didalam manajemen ini terdapat proses yaitu menyusun sebuah rencana (planning), membentuk susunan (organizing), melaksanakan suatu perencanaan tersebut (actuating), serta pengawasan dan kontrolling terhadap sumber daya manusia untuk tercapainya tujuan bersama secara efektifitas dan efisiensi. Pada dasarnya pelayanan didefinisikan sebagai aktivitas sekelompok orang atau organisasi baik secara langsung maupun secara tidak langsung untuk memenuhi suatu kebutuhannya. Menurut Moenir bahwa suatu pelayanan ialah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standarisasi didalam sebuah pelayanan adalah ukuran yang sudah ditentukan sebagai suatu pelayanan yang baik yang sudah baku.

Didalam standarisasi suatu pelayanan juga terdapat pelayanan mutu yang baku. Adapun mutu merupakan sebuah kondisi yang bersifat dinamis yang berhubungan dengan suatu produk, proses, jasa, manusia

dan lingkungan yang melebihi atau memenuhi harapan bagi pihak yang menginginkan. (M. Nur Rianto, 2010 Hlm. 211-212).

A. Jamaah Haji

Pengertian dari jamaah haji adalah warga negara yang beragama islam yang sudah mendaftarkan dirinya untuk menunaikan ibadah haji sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan oleh syariat islam dan aturan dari pemerintahnya. Dan ibadah haji dilaksanakan harus pada saat bulan Syawal, Dzul qa'dah, dan dzul hijjah.

B. Umrah

Penegertian umrah ialah berziarah ke rumah Allah (Baitullah) dengan mengelilingi Ka'bah sebanyak 7x putaran yang disebut dengan Thawaf, selanjutnya melakukan lari-lari kecil yang disebut dengan Sa'i diantara dua buki yaitu bukit Shafa dan bukit Marwah, dan diakhiri dengan mencukur atau meotong pendek rambut kepala atau bahkan mencukur gundul.

F. Penelitian Terdahulu

Adapun untuk penelitian terdahulu yang penulis lirik yang rasa relevan dengan penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. "Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Pada PT. Global Inspirasi Indonesia".

Yang mana penelitiannya diteliti oleh Haras pada tahun 2017 yang mana skripsi yang ditulis nya ini juga membahas tentang manajemen pelayanan terhadap PT. Global Inspirasi Indonesia

kepada para jamaah haji dan umrahnya.

2. "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah Pada PT. Taibah Semesta Wisata II Cabang Kalimantan Selatan"

Yang mana penelitiannya diteliti oleh Ulya Mawaddah pada tahun 2018. Dari skripsi ini penelitiannya menulis untuk membahas tentang bagaimana strategi tentang peningkatan kualitas pelayanan ibadah umrah pada PT. Taibah Semesta Wisata II dan fokus pembahasannya tentang seputar pelayanan ibadah umrah.

3. "Manajemen Pelayanan Haji Khusus Pada PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin".

Dari skripsinya ini yang diteliti oleh Naufal Khalili pada tahun 2019. Skripsinya ini membahas tentang bagaimana manajemen pelayanan yang digunakan oleh PT. Taibah Semesta Wisata II Banjarmasin kepada para jamaahnya yang mendaftar pada haji khusus di biro travel tersebut.

4. "Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Ibadah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota Semarang".

Skripsi ini disusun oleh Adnin Mufattahah pada tahun 2009. Didalam skripsi ini dijelaskan mengenai KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Nahdhatul Ulama pada Kota Semarang didalam penyelenggaraan bimbingan ibadah haji baik itu bimbingan selama di tanah air ataupun bimbingan pada saat di tanah suci hingga bimbingan pasca ibadah haji pun selalu

menerapkan manajemen fungsi didalam melaksanakan pengelolaannya. Hal itu terbukti dari perencanaan setiap kegiatan yang di rencanakan oleh KBIH NU Kota Semarang dalam melaksanakan ibadah haji, baik bimbingan selama di tanah air ataupun bahkan bimbingan di tanah suci.

5. "Pelayanan Haji Dan Umrah PT. Nurul Amanah Sirindo Jakarta Terhadap Jamaah"

Penelitian ini diteliti oleh Hj. Nur Ahyani pada tahun 2006, beliau jurusan Manajemen Dakwah. Didalam skripsi yang ditulis oleh beliau, skripsinya ini menjelaskan tentang pelayanan PT. Nurul amanah Sirindo Kota Jakarta terhadap Jamaahnya.

Sedangkan penelitian yang akan peneliti tulis yaitu penelitian tentang manajemen pelayanan yang berjudul: "MANAJEMEN PELAYANAN PT. WAHYU TITIAN INSANI BANJARMASIN TERHADAP JAMAAH HAJI DAN UMROH". Berbeda dengan skripsi-skripsi pada lainnya , karena peneliti disini ingin mengetahui manajemen pelayanan yang diterapkan oleh pihak PT. Wahyu Titian Insani di dalam standarisasi pelayanan terhadap jamaah haji umrah baik itu pada saat berada di tanah suci ataupun pada saat berada di tanah air. Semua itu juga meliputi beberapa pelayanan lainnya yaitu: pelayanan administrasi, pelayanan transportasi, pelayanan kesehatan, pelayanan konsumsi serta pelayanan akomodasi.

Oleh sebab itulah penelitian ini menyampaikan bagaimana sih pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Wahyu Titian Insani ini terhadap jamaahnya didalam melayani semua calon jamaah yang akan

menggunakan biro perjalanan yang dipakainya. Dan juga dari penelitian ini ingin mengetahui apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan pelayanan yang paling baik dan semaksimal mungkin yang dilakukan oleh PT. Wahyu Titian Insani ini terhadap para calon jamaahnya.

G. Sistematika Pembahasan

Agar dapat memberikan gambaran yang sistematis mengenai susunan skripsi ini, maka penulis membagi beberapa bab yang masing-masingnya saling berkaitan yang terdiri dari beberapa bab yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan tentang: Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Definisi Operasional, Kerangka Teori Serta Sistematika Pembahasan.

Bab II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini menjelaskan tentang: Pengertian Manajemen Pelayanan, Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik, Manajemen Pelayanan Haji Dan Umroh, Pengertian Haji Dan Umrah Dan Macam-Macam Haji Dan Macam-Macam Umrah.

Bab III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang: Jenis Dan Pendekatan Penelitian , Lokasi Penelitian, Subjek dan Objek Penelitian, Populasi dan Sampel, Sumber Data, Metode Pengumpulan Data Serta Analisis Data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang: Hasil Penelitian, , Manajemen Pelayanan PT. Wahyu Titian Insani Terhadap Jamaah haji dan Umrah, Serta Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat PT. Wahyu Titian Insani dalam Melaksanakan Pelayanan Terhadap Jamaahnya.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisikan tentang kesimpulan, saran serta penutup.