

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manajemen adalah penggunaan sumber daya fisik dan manusia dalam upaya kolaboratif, dilengkapi dengan kinerja fungsi perencanaan, organisasi, kepegawaian, pelaksanaan, penggerakan dan pengawasan dari Clayton Reeser.¹ Perencanaan adalah tindakan pertama sebelum aktivitas manajemen dimulai. Pengorganisasian merupakan tahapan kedua yang sangat penting untuk mengatur jalannya rencana, yaitu dengan dilakukannya pembagian tugas para staf, tanggung jawab, dan pendelagasian. Tahapan ketiga yaitu penggerakan, tanpa adanya para pekerja yang melaksanakan tugas dan kewajiban rencana awal, maka rencana tidak akan berhasil. Tahapan terakhir yaitu pengawasan, hal ini untuk mengetahui keberhasilan dalam pekerjaan baik dalam hal waktu, biaya, sumber daya material dan sumberdaya personil agar mencapai tujuan yang diharapkan. Sehubungan dengan dibukanya penyelenggaraan umrah kembali setelah kurang lebih dua tahun umrah yang mana sempat ditutup pasca pandemi. Oleh sebab itu diperlukannya manajemen dalam mengatur pemberangkatan umrah pada masa *new normal* sangat penting agar aktivitas pemberangkatan terlaksana dengan baik dan terarah.

¹ Candra Wijaya and Muhammad Rifa'i, *Dasar-Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien* (Medan: Perdana, 2016), 15.

Normal baru atau *new normal*. Pencegahan covid-19 di Indonesia telah diterapkan dengan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dan saat ini sedang menerapkan penerapan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) skala kecil hingga ke RT/RW. Penerapan standar baru di Indonesia diatur oleh Keputusan Menteri Kesehatan No. HK. 01.07/MENKES/328/2020 tentang pengendalian dan pencegahan covid-19 di tempat kerja dan di industri. WHO mengumumkan pada 11 Februari 2020 bahwa ini adalah penyakit coronavirus (COVID-19) yang disebabkan oleh sindrom pernafasan akut yang parah coronavirus-2 (SARS CoV 2).²

Virus ini dapat ditularkan melalui satu orang ke orang lainnya hingga menyebar luas di China dan 190 negara serta wilayah lainnya. Pada 12 Maret 2020 hingga 29 Maret 2020, WHO menyatakan covid-19 sebagai wabah penyakit yang menyerang 63.835 kasus dan 33.106 kematian di seluruh dunia. Sementara itu, di Indonesia terdapat 1.528 kasus terkonfirmasi positif covid-19 dan 136 kematian.³

Hal ini juga dijelaskan oleh Firdiansyah Ryan dan Basneldi, dalam bukunya "*The Impact of Covid 19 on the Umrah and Hajj Business Plus in East Jakarta*", bahwa keberangkatan jemaah umrah pernah dibatalkan dua tahun dan mengalami dampak pada sektor bisnis setiap travel umrah.

² Ahmad Rosidi & Edy Nurcahyo Rosidi, "Penerapan New Normal (Kenormalan Baru) dalam Penanganan Covid-19 Sebagai Pandemi dalam Hukum Positif," *Jurnal Ilmiah Rinjani : Media Informasi Ilmiah Universitas Gunung Rinjani* 8, no. 2 (July 30, 2020): 193–197.

³ Adityo Susilo et al., "Coronavirus Disease 2019: Tinjauan Literatur Terkini," *Jurnal Penyakit dalam Indonesia* 7, no. 1 (April 1, 2020): 45–67.

This corona 19 virus directly to the pilgrimage business and pilgrimage is by not permitting travel pilgrims who have pilgrims and the date of departure was canceled, due to an appeal from Saudi Arabia to prohibit the entry of pilgrims from various countries.⁴

Berdasarkan arti diatas virus corona ini langsung berdampak ke bisnis haji dan umrah dengan tidak diizinkan travel jemaah haji yang memiliki jemaah dan dibatalkannya tanggal keberangkatan, karena adanya himbauan dari Arab Saudi melarang masuknya jemaah umrah dari berbagai Negara. Selain travel umrah yang merasa dirugikan jemaah umrah pun juga sebaliknya seperti yang dijelaskan dalam jurnal *The Impact of Covid-19 on Indonesian Muslim Pilgrimage* yaitu.

Indonesia Hajj and Umrah pilgrims are the most disadvantaged actors in this postponement of Hajj and Umrah. This is because pilgrims from Indonesia have paid for various facilities, such as plane tickets, visas, hotels, and other facilities. In addition, The psychological impact felt by the Hajj and Umrah pilgrims because of postponement of the Hajj and Umrah pilgrimages, they felt sad and disappointed because they have already made preparations for departure, have made payments and so on.⁵

Jemaah haji dan umrah Indonesia adalah orang yang paling dirugikan dalam penundaan haji dan umrah ini, karena jemaah haji asal Indonesia sudah membayar berbagai fasilitas, seperti tiket pesawat, visa, hotel, dan fasilitas lainnya. Selain itu, dampak psikologis yang dirasakan oleh jemaah haji dan umrah karena penundaan ibadah haji dan umrah, mereka merasa sedih dan

⁴ Firdiansyah Ryan et al., "The Impact of Covid 19 on the Umrah and Hajj Business Plus in East Jakarta," *Dinasti International Journal of Management Science* 2, no. 2 (2020): 174–179.

⁵ Maharani Alifah Dhiya Rahmadhanitya and Sidik Jatmika, "The Impact of Covid-19 on Indonesian Muslim Pilgrimage | Millah: Jurnal Studi Agama," *Millah: Jurnal Studi Agama* 21, no. 1 (2021): 1–22.

kecewa karena sudah melakukan persiapan keberangkatan, sudah melakukan pembayaran dan lain sebagainya.

Namun, seperti yang terjadi selama dua tahun terakhir, pemerintah mulai melonggarkan pembatasan terkait penanggulangan pandemi covid-19 dengan memperbolehkan masyarakat untuk menggunakan masker di ruang terbuka. Ini merupakan langkah awal untuk memulai perubahan dari pandemi ke endemik sesuai kebijakan yang diumumkan Presiden Joko Widodo sebelumnya.⁶ Hal ini juga diperkuat dengan ditetapkannya surat edaran oleh Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia Nomor: B-04008/DJ/DT.II.3/HJ.9/01 Tahun 2022 tentang dibukanya penyelenggaraan ibadah umrah 1443 H.⁷

Pemerintah Indonesia menanggapi dengan adanya covid-19 dengan melakukan berbagai upaya untuk meminimalisir penyebaran virus tersebut. Dalam pemberangkatan umrah ada beberapa persyaratan dan ketentuan umrah pada masa *new normal* jemaah dapat diberangkatkan setelah memenuhi persyaratan. Jemaah umrah dibatasi usianya, hanya yang 18-50 tahun yang dapat memperoleh visa umrah, melakukan vaksinasi covid 3 dosis dan mematuhi protokol kesehatan dengan memakai masker, mencuci tangan untuk

⁶ “Transisi Pandemi ke Endemi: Diperbolehkan tidak Memakai Masker di Ruang Terbuka,” *Sehat Negeriku*, n.d., accessed June 1, 2022, <https://sehatnegeriku.kemkes.go.id/baca/rilis-media/20220517/0739878/transisi-pandemi-ke-endemi-diperbolehkan-tidak-memakai-masker-di-ruang-terbuka/>.

⁷ “Umrah 2022 Telah Dibuka, Berikut Syarat Penyelenggaraan Umrah Di Masa Pandemi Covid-19,” *Banten.kemenag.go.id*, accessed June 1, 2022, banten.kemenag.go.id/umrah-2022-telah-dibuka-berikut-syarat-penyelenggaraan-umrah-di-masa-pandemi-covid19.

selalu berhati hati menjaga kesehatan diri, dan sebaiknya tidak memiliki penyakit penyerta komorbid.⁸

Masalah ini juga terjadi pada PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel* sebagai salah satu travel yang telah resmi dibangun di Banjarmasin sejak 25 September 2013 atau kurang lebih Sembilan tahun yang lalu. PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel* memiliki SK izin penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah: 691 Tahun 2017 yang mana dapat memberikan kenyamanan pada jemaah dalam proses pengurusan perjalanan dan pemberangkatan ibadah umrah maupun haji. Dalam perkembangannya PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel* biro perjalanan haji dan umrah yang sudah memiliki beberapa cabang di Banjarmasin maupun di luar Banjarmasin seperti Samarinda, Amuntai, Gambut dan lain sebagainya. Hal yang menarik dari PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Kota Banjarmasin telah memperoleh *Best Award Travel* se Indonesia pada tahun 2016 yang diberikan pada PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel* karena pelayanannya terbilang bagus selain itu PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel* juga termasuk salah satu travel di Indonesia yang memberangkatkan jemaah umrah ke Arab Saudi pada masa *new normal* bulan April tahun 2022.⁹

Adapun hal lainnya yang menjadi ketertarikan PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* yaitu, pada saat penulis mencari tempat penelitian yang terjadi pada masa covid-19, penulis mengalami kesulitan dalam mendapatkan travel yang

⁸ Ibid.

⁹ Wawancara, dengan Muhammad Irhami, Direktur PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Kota Banjarmasin, 10 Desember 2021

masih beroperasi dan terbuka untuk di wawancara serta observasi penelitian langsung dikarenakan masa pandemi yang terjadi akan tetapi pihak PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* menjadi salah satu travel yang terbuka dan masih beroperasi serta memberangkatkan jemaah umrah di masa pandemi covid-19.

Adapun hal lainnya yang menjadi ketertarikan PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* yaitu, pada saat penulis mencari tempat penelitian yang terjadi pada masa covid-19, penulis mengalami kesulitan dalam mendapatkan travel yang masih beroperasi dan terbuka untuk diwawancara serta observasi penelitian langsung dikarenakan masa pandemi yang terjadi. akan tetapi pihak PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* menjadi salah satu travel yang terbuka dan masih beroperasi serta memberangkatkan jemaah umrah di masa pandemi covid-19.

Terkait permasalahan pemberangkatan pada masa *new normal* yang dihadapi oleh travel-travel di Indonesia termasuk PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel* dalam pemberangkatan masa *new normal* pihak travel harus melakukan perencanaan, pengorganisasian dan pelaksanaan serta pengawasan yang baik meliputi proses pendaftaran, pelaporan, keberangkatan jemaah dan pelaksanaan ibadah umrah dikarenakan meningkatnya jemaah yang berangkat umrah apalagi di akhir bulan ramadhan. Keberhasilan dan kelancaran dalam pemberangkatan akan memberikan kesan positif pada jemaah.¹⁰

Dalam kondisi ini membuat PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel* harus mengatur pemberangkatan umrah dengan baik menggunakan aspek

¹⁰ Wawancara, dengan Muhammad Irhami, Direktur PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Kota Banjarmasin, 10 Desember 2021

manajemen. Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul **“Manajemen Pemberangkatan Jemaah Umrah pada Masa *New Normal* di PT. Ma’ali Wisata *Tour and Travel* Kota Banjarmasin“**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana manajemen pemberangkatan jemaah umrah pada masa *new normal* di PT. Ma’ali Wisata *Tour and Travel* kota Banjarmasin?
2. Apa saja yang menjadi faktor penghambat dan pendukung pemberangkatan jemaah umrah pada masa *new normal* di PT. Ma’ali Wisata *Tour and Travel* kota Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana manajemen pemberangkatan jemaah umrah pada masa *new normal* di PT. Ma’ali Wisata *Tour and Travel* kota Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung pemberangkatan jemaah umrah pada masa *new normal* di PT. Ma’ali Wisata *Tour and Travel* kota Banjarmasin

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi pemikiran dalam upaya memperluas wawasan ilmu pengetahuan, yang khususnya dalam manajemen pemberangkatan jemaah umrah pada masa *new normal*.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, motivasi, dan masukan bagi PT. Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Kota Banjarmasin dan juga menjadi bahan masukan untuk travel-travel yang lainnya dalam menerapkan manajemen pemberangkatan pada masa *new normal*.

E. Definisi Operasional

Dalam penelitian ini penulis mengemukakan definisi operasional supaya tidak terjadi kesalahpahaman dalam penelitian ini.

1. Manajemen

Untuk mencapai tujuan sebuah organisasi agar berjalan secara efektif dan efisien diperlukan proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengawasan/kontrol manajemen untuk mengatur

sumber daya yang ada.¹¹ Manajemen yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi *planning* yaitu menentukan waktu, tempat, metode, materi, jenis kegiatan, menentukan jenis kegiatan, menyusun tim, harga. *Organizing* yaitu pemberian tugas dan tanggung jawab, pelatihan, pelatihan, dan metode kerja. *Actuating* yang dilakukan adalah memberikan motivasi. *Controlling* meliputi tolak ukur keberhasilan dan memperbaiki kesalahan serta melakukan kegiatan pengawasan setiap hari, minggu, bulan dan tahun.

2. Pemberangkatan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pemberangkatan adalah proses atau perbuatan memberangkatkan.¹² Pemberangkatan disini meliputi, pemberangkatan rombongan jemaah umrah yang berangkat bulan April tahun 2022. Melaksanakan ibadah umrah proses pertama pendaftaran atau administrasi. Kedua pelunasan pembayaran yang sudah dianggarkan oleh pihak travel dalam proses pemberangkatan. Ketiga bimbingan manasik dan terakhir pembuatan paspor dan visa.

Adapun pemberangkatan yang dilakukan yaitu jemaah langsung berangkat dari rumah masing-masing dan berkumpul di bandara Syamsudin Noor menuju Jakarta di bandara Soekarno Hatta, setelah

¹¹ Burhanudin Gesi, Rahmat Laan, and Fauziyah Lamaya, "Manajemen dan Eksekutif," *Jurnal Manajemen* 3, no. 2 (2019): 51–56.

¹² "Arti Kata Berangkat - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online," accessed February 10, 2022, <https://kbbi.web.id/berangkat>.

sampai dilanjutkan ke bandara King Abdul Aziz menuju Jeddah dan adapun juga langsung ke Madinah, untuk jemaah yang tiba di Jeddah akan melanjutkan perjalanan kembali menuju Madinah setelah tiba di Jeddah dan menuju Madinah maka akan dilakukan program masing-masing/memperbanyak ibadah di Masjid Nabawi, Ziarah ke Masjid Quba, Sab'ah, Masjid Qiblatain, Jabal Uhud, dan Pasar Kurma (Apabila Memungkinkan). Dilanjutkan menuju Makkah dan Mengambil Miqat Umrah, *check in* hotel, melaksanakan ibadah umrah, ziarah ke Padang Arafah, Jabal Rahmah, Mina, Muzdalifah, Jabal Tsur (Apabila Memungkinkan), mengambil Miqat di Ji'ronah, program masing-masing/memperbanyak ibadah di Masjid Al Haram, ziarah ke Hudaibiyah untuk mengambil miqat umrah (Apabila Memungkinkan), dan melaksanakan Thawaf Wada' kemudian rombongan meninggalkan kota Makkah melanjutkan perjalanan menuju kota Jeddah untuk berangkat ke Jakarta dan menuju hotel untuk beristirahat setelah esok harinya jemaah berkumpul di Bandara Soekarno Hatta menuju Banjarmasin.

3. *New Normal*

New normal merupakan tahap penyesuaian perilaku baru baik di tingkat individu maupun organisasi untuk mencegah penyebaran pandemi dan menormalisasikan kehidupan dengan perilaku baru

kesehatan.¹³ *New normal* yang dimaksud disini berkaitan dengan peraturan dalam pemberangkatan jemaah umrah, baik protokol kesehatan dan peraturan terkait dengan pemberangkatan jemaah umrah pada pemberangkatan bulan April 2022.

F. Penelitian Terdahulu

Adapun untuk melihat hasil kajian yang telah dilakukan, maka sebelum penelitian ini penulis menelaah beberapa penelitian yang terkait manajemen pemberangkatan.

1. Skripsi yang disusun oleh Erlangga Anugrah Pratama.¹⁴ Skripsi ini berjudul *Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah pada Masa Pandemi Covid-19 di an-Nahl Tour and Travel Cabang Sidoarjo*. Persamaan dalam penelitian ini sama-sama membahas tentang manajemen jemaah umrah pada pandemic. Adapun perbedaan dalam penelitian ini adalah penulis meneliti ke arah *Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah pada Masa Pandemi Covid-19*. Sedangkan penulis meneliti tentang *Manajemen Pemberangkatan Pada Masa New Normal*.
2. Skripsi yang berjudul *Manajemen Pelayanan Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Semarang*

¹³ Wawan Mas'udi and Poppy. S Winanti, *New Normal: Perubahan Sosial Ekonomi dan Politik Akibat Covid-19* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2020), 8.

¹⁴ Erlangga Anugrah Pratama, "Manajemen Pelayanan Jamaah Umrah pada Masa Pandemi Covid-19 di an-Nahl Tour and Travel Cabang Sidoarjo" (Skripsi, UIN Sunan Ampel, 2021).

Tahun 2017 yang disusun oleh Sugeng Riyadi.¹⁵ Persamaan dalam penelitian ini sama-sama membahas manajemen dalam memberangkatkan jemaah. Adapun perbedaan dalam penelitian ini adalah penulis meneliti ke arah manajemen pelayanan pemberangkatan dan pemulangan agar terlaksana dengan baik. Sedangkan penulis meneliti tentang Manajemen Pemberangkatan Pada Masa *New Normal*.

3. Hasil Penelitian dalam jurnal Vena Yuliana, Aminudin, Samsuri.¹⁶ Jurnal ini berjudul Manajemen Pelayanan Umrah Masa Pandemi Covid-19 di PT. Nur Rahma Al-Jami Tour & Travel Kendari. Persamaan dalam penelitian ini sama-sama membahas tentang travel yang menggunakan manajemen untuk jemaah umrah pada masa pandemi. Adapun perbedaan dalam penelitian ini adalah penulis meneliti Manajemen Pelayanan Umrah Masa Pandemi Covid-19. Sedangkan penulis meneliti Manajemen Pemberangkatan Pada Masa *New Normal*.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan pemahaman terhadap apa yang akan penulis teliti dalam penelitian ini, maka penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut:

¹⁵ Sugeng Riyadi, "Manajemen Pelayanan Pemberangkatan dan Pemulangan Jamaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Semarang Tahun 2017" (Skripsi, UIN Walisongo Semarang, 2017).

¹⁶ Vena Yuliana, Aminudin, and Samsuri, "Manajemen Pelayanan Umrah Masa Pandemi Covid-19 di Pt. Nur Rahma Al-Jami Tour & Travel Kendari," *Al-Munazzam* 1, no. 2 (2021): 1–17.

BAB I Pendahuluan yang terdiri dari Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Definisi Operasional, Penelitian Terdahulu, Sistematika Penulisan.

BAB II Landasan teori yang terdiri dari, Pengertian Manajemen, Fungsi-Fungsi Manajemen, Unsur-Unsur Manajemen, Pemberangkatan, Pengertian Umrah, Waktu Mengerjakan Umrah, Syarat, Rukun, dan Wajib Umrah, Pengertian *New Normal*, Ciri-Ciri *New Normal*, Pengertian COVID-19, Protokol Kesehatan COVID-19.

BAB III Metode Penelitian yang mencakup Pendekatan jenis Penelitian, Objek serta Subjek, Lokasi, Data dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, dan Analisis Data.

BAB IV berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V penutup yang berisikan simpulan dan rekomendasi.