

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu rukun Islam adalah haji. Dan bagi umat Islam yang mampu, perintah itu harus dilaksanakan sekali seumur hidup. Begitu pula dengan umrah yang merupakan ibadah fardhu yang dianjurkan Allah untuk dilaksanakan bagi Muslim yang mampu. Akibatnya, jika seorang Muslim telah melakukan haji atau umrah satu kali, maka telah memenuhi kewajiban untuk ibadah ini.

Ibadah haji dan umrah dilaksanakan sekali seumur hidup atas perintah Allah swt bagi setiap Muslim yang mampu karena untuk melaksanakan ibadah tersebut memerlukan kemampuan fisik, materi, dan keikhlasan dalam menjalankannya.

Melaksanakan haji dan umrah merupakan kegiatan ibadah dalam memenuhi panggilan Allah swt. Allah swt berfirman terkait hal ini dalam al-Qur'an surah al-Hajj/22 ayat 27 yaitu sebagai berikut:

(وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَىٰ كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ ۝

(٢٧) (الحج/22 :27)

Artinya: “Dan serukanlah kepada manusia untuk menunaikan haji, niscaya mereka pasti akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, atau dengan setiap unta yang kurus, dari penjuru dunia yang jauh”. (al-Hajj/22:27)¹

Seiring berjalannya waktu, Indonesia yang memiliki penduduk dengan mayoritas umat Islam menyadari untuk menunaikan kewajiban ibadah sehingga mengalami peningkatan minat serta motivasi dalam melakukan ibadah haji maupun umrah. Hal ini menjadi peluang bagi lembaga jasa, perdagangan, industri, maupun manufaktur yang menunjang penyelenggaraan ibadah haji maupun umrah. Nur Ichwan mengemukakan bahwasanya ibadah haji dan umrah itu tidak semata-mata perihal agama, tetapi juga mencakup perihal bisnis dan wisata keagamaan, ini juga melibatkan hubungan internasional, pemerintah pusat dan daerah, agen perjalanan dan maskapai penerbangan, hotel, katering, dan lainnya, serta jumlah jemaah yang signifikan.²

Industri perjalanan yang meningkat pesat dalam beberapa tahun terakhir, mengakibatkan terbentuknya banyak biro perjalanan atau travel yang saling bersaing untuk menarik jemaah haji baru dengan menunjukkan keunggulan masing-masing perjalanan wisata dalam hal pembinaan, pelayanan, dan perlindungan. Penyelenggaraan ibadah haji berupaya memberi bantuan, pelayanan, dan perlindungan yang sebesar-besarnya kepada jemaah

¹ Qur'an Kemenag, *QS. al-Hajj/22:27*

² M. Nur Ichwan, *Governing Hajj: Politics of Islamic Pilgrimage Service in Indonesia Prior to Reformasi*. Al-Jami'ah: Journal of Islamic Studies Vol.46 No. 1 (2008), hlm. 126.

haji agar dapat melaksanakan ibadah haji dan umrah sesuai dengan syariat Islam, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 yang mengatur tentang Penyelenggaraan Haji.³

Pelayanan travel yang baik sangat memengaruhi citra perusahaan. Pelayanan yang baik memiliki kemampuan untuk memuaskan jemaah, misalnya dengan mempunyai pegawai yang dapat diandalkan, sarana dan prasarana yang baik dan nyaman, tersedianya produk yang diperlukan, bertanggung jawab dan tekun dalam melayani jemaah dari permulaan sampai akhir kegiatan, kemampuan dalam melayani dengan cepat dan tepat, berkomunikasi dengan jelas dan memiliki pengetahuan umum lainnya, serta mampu menanamkan rasa percaya diri pada jemaah.⁴

Biro perjalanan atau travel haji dan umrah kini tersebar di kota maupun desa, baik itu travel kantor utama maupun travel cabang. Tersebarnya travel haji dan umrah di kota maupun di desa yaitu bertujuan untuk memudahkan masyarakat untuk mendaftar haji maupun umrah dari jarak dekat atau dari daerah masing-masing sehingga tidak ada kendala terhadap jarak maupun transportasi yang akan ditempuh dalam proses pendaftaran haji dan umrah.

Sebuah travel haji dan umrah yang memberikan pelayanan yang baik kepada jemaah haji dan umrah merupakan kegiatan yang mulia dan

³ Nurrawi Arif, *Menuju Pelayanan Prima Haji Berbasis SMM ISO 9001: Dinamika Perspektif Haji di Indonesia*, (Jakarta: Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2008), hlm. 232.

⁴ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hlm 9

menjadikan kebaikan bagi yang melaksanakannya. Memberikan pelayanan yang baik akan menjadikan manfaat bagi jemaah untuk melaksanakan tujuannya yaitu menunaikan hajat beribadah haji dan umrah. Konsep pelayanan yang baik telah dijelaskan oleh Allah swt dalam firman-Nya pada al-Qur'an surah al-Maidah/5 ayat 2 yaitu sebagai berikut:

(يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا أُمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ۚ) (المائدة/5: 2)

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu melanggar syiar-syiar kesucian Allah, dan jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) hadyu (hewan-hewan kurban) dan qala'id (hewan-hewan kurban yang diberi tanda), dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitulharam; mereka mencari karunia dan keridaan Tuhannya. Tetapi apabila kamu telah menyelesaikan ihram, maka bolehlah kamu berburu. Jangan sampai kebencian(mu) kepada suatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam

berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksaan-Nya. (Al-Ma'idah/5:2)⁵

Pelayanan travel merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan karena pelayanan ini akan memengaruhi kesan serta loyalitas jemaah. Pelayanan travel kepada jemaah ini seperti halnya dalam kegiatan berdakwah persuasif yaitu dengan mengutamakan sikap lemah lembut dan tanpa paksaan sehingga diharapkan calon jemaah terkesan serta tertarik mendaftar di travel tersebut.

Dalam penelitian ini, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan salah satu travel yang berada di desa yaitu Travel Haji dan Umrah PT. Kamilah Wisata Muslim di Desa Tamban Mekarsari, Kecamatan Mekar Sari, Kabupaten Barito Kuala. Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari merupakan travel cabang dari Travel PT. Kamilah Wisata Muslim yang berpusat di Martapura. Travel ini merupakan travel haji khusus dan umrah resmi yang sudah memiliki izin resmi dari Kementerian Agama dan travel ini terkenal di Desa Tamban Mekarsari sebagai travel yang terpercaya dan memberikan pelayanan yang baik dan memudahkan bagi jemaah yang ingin mendaftarkan haji khusus maupun umrah, dan salah satu pelayanan yang diberikan travel ini yaitu pimpinan travel melayani keperluan jemaah bukan hanya di kantor saja namun pimpinan juga dapat mendatangi ke rumah calon jemaah yang ingin bertanya terkait pendaftaran haji khusus dan umrah pada

⁵ Qur'an Kemenag, *QS. al-Maidah/5:2*

travel ini. Dalam penelitian ini, berfokus untuk menganalisis pelayanan yang diberikan kepada jemaah serta membuat alternatif strategi untuk travel tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait “*Analisis SWOT terhadap Pelayanan Haji dan Umrah Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari, Kecamatan Mekar Sari, Kabupaten Barito Kuala*”. Peneliti tertarik meneliti travel tersebut karena Travel Haji dan Umrah PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari belum pernah melakukan analisis SWOT dan belum pernah ada yang meneliti travel ini sebelumnya, sehingga diharapkan output dari penelitian ini dapat mengetahui kelebihan, kekurangan, peluang serta ancaman bagi travel tersebut melalui hasil analisis SWOT dan juga sebagai tolak ukur serta membuat strategi demi kemajuan travel tersebut.

B. Rumusan Masalah

1. Apa saja pelayanan Haji dan Umrah pada Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari?
2. Bagaimana analisis pelayanan Haji dan Umrah di Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari terkait kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pelayanan Haji dan Umrah pada Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari.
2. Menganalisis terhadap kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman terhadap pelayanan Haji dan Umrah di Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari.

D. Signifikasi Penelitian

Signifikasi penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Temuan penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam pengembangan ilmu Manajemen Dakwah yang berkaitan dengan tempat kerja, serta menjadi sumber daya bagi peneliti di masa depan.

2. Secara Praktis

a. Bagi peneliti

Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana di bidang sosial (S.Sos) dari Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

b. Bagi Travel

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari untuk mengidentifikasi lingkungan internal maupun eksternal sehingga memudahkan penyusunan strategi yang baik dalam mengelola travel tersebut.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman tentang judul yang diberikan di atas, peneliti akan menjelaskan beberapa istilah yang berkaitan dengan judul, yaitu:

1. Analisis SWOT

Menurut Freddy Rangkuti analisis SWOT adalah alat untuk mengidentifikasi komponen secara sistematis untuk membangun strategi perusahaan.⁶

Analisis SWOT yang dimaksud peneliti adalah cara untuk mengidentifikasi lingkungan internal maupun eksternal travel yang terdiri dari *Strengths* (kekuatan), *Weaknesses* (kelemahan), *Opportunities* (peluang), dan *Threats* (ancaman). Analisis SWOT ini sangat berpengaruh dalam merumuskan strategi terhadap pelayanan haji dan umrah di Travel PT. Kamilah Wisata Muslim di Desa Tamban Mekarsari, Kecamatan Mekar Sari, Kabupaten Barito Kuala.

2. Pelayanan Haji dan Umrah

Pengertian pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia menurut WJS Poerwadarminta yaitu, pelayanan adalah menyediakan dan menolong segala yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli.⁷

⁶ Fajar Nuraini DF, *Teknik Analisis SWOT* (Yogyakarta: Quadrant, 2016), hlm. 7.

⁷ Mohammad Iqbal, *Mendongkrak Kinerja Bisnis Bengkel Roda 4 & Roda 2*. (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2004) hlm. 32-33

Sedangkan pengertian pelayanan menurut Ratminto dan Atik didasarkan pada Gronroos yang mengartikan pelayanan sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang terjadi sebagai akibat adanya kontak antara konsumen dengan staf atau hal-hal lain yang ditawarkan oleh perusahaan kepada konsumen.⁸

Jadi pelayanan haji dan umrah pada travel yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi:

- a. Pelayanan pendaftaran
- b. Pelayanan ketika akan berangkat
- c. Pelayanan di pesawat
- d. Pelayanan ketika berada di Arab Saudi
- e. Pelayanan ketika pulang ke Indonesia

Berdasarkan penjelasan istilah-istilah di atas, maka yang dimaksudkan dengan judul penelitian “Analisis SWOT terhadap Pelayanan Haji dan Umrah Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari, Kecamatan Mekar Sari, Kabupaten Barito Kuala”, yaitu sebuah penelitian untuk mengetahui proses pelayanan ibadah haji dan umrah pada travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari dengan menggunakan analisis SWOT yang bersifat deskriptif yang dapat menjabarkan kondisi lingkungan internal maupun eksternal dari travel tersebut dan untuk merumuskan strategi SO,

⁸ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hlm. 2-4

WO, ST, dan WT. Sehingga dapat mengambil langkah dan keputusan bagi travel PT. Kamilah.

F. Penelitian Terdahulu

Untuk menghindari kesamaan dalam proses penulisan antara judul dan penelitian sebelumnya, peneliti akan menyajikan penelitian yang ada hubungannya dengan judul di atas, yaitu sebagai berikut:

TABEL 1.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Perbedaan	Persamaan
1.	“Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat”	Penelitian Dipo Khairul Islami ini hanya berfokus pada strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan travel PT. Margi Suci di Jakarta Pusat. Sedangkan peneliti sekarang berfokus pada analisis SWOT terhadap pelayanan serta membuat matriks SWOT dan rumusan strategi travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari, Kecamatan Mekar Sari, Kabupaten Barito Kuala.	Persamaannya yaitu, meneliti mengenai pelayanan Haji dan Umrah.
2.	“Analisis SWOT terhadap Pelayanan Haji dan Umrah Kementerian Agama Kabupaten Deli Serdang”	Penelitian Aula Mashuri Siregar ini berfokus pada objek penelitian yaitu kementerian agama di kabupaten Deli Serdang. Sedangkan peneliti sekarang mengambil objek penelitian pada Travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari, Kecamatan Mekar Sari, Kabupaten Barito Kuala.	Persamaannya yaitu, meneliti mengenai pelayanan Haji dan Umrah.
3.	“Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah di PT. Patuna	Penelitian Agustina Wulandari ini meneliti terkait manajemen pelayanan pada travel sedangkan penelitian sekarang meneliti terkait kekuatan, kelemahan,	Persamaannya yaitu, meneliti mengenai pelayanan Haji dan Umrah.

Lanjutan Tabel 1.1

No	Judul	Perbedaan	Persamaan
	Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung”	peluang, dan ancaman serta menganalisis dengan teknik analisis SWOT dan merumuskan strategi travel PT. Kamilah Wisata Muslim Desa Tamban Mekarsari, Kecamatan Mekar Sari, Kabupaten Barito Kuala.	

G. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini penulis akan mengemukakan sistematika penulisan yang terdiri dari lima bab, yaitu:

BAB I Pendahuluan: pada bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

BAB II Kajian Teori: pada bab ini berisi Analisis SWOT, pelayanan Haji dan Umrah, dan biro perjalanan atau travel.

BAB III Metode Penelitian: pada bab ini berisi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data dan pengecekan keabsahan data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan: pada bab ini berisi gambaran umum lokasi penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan.

BAB V Penutup: pada bab ini berisi simpulan dan saran.