

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Haji dan umrah adalah ibadah yang diwajibkan bagi setiap muslim yang mampu. Perintah dalam menunaikan haji dan umrah tersebut terdapat pada rukun Islam yang kelima, dengan demikian maka bagi setiap muslim yang mampu, apabila ia tidak menunaikannya ia akan mendapatkan dosa dan apabila ditunaikannya ia akan mendapatkan pahala. Ibadah haji dan umrah ini hanya sekali diwajibkan bagi tiap muslim dalam seumur hidup. Jika sudah menunaikan ibadah haji yang pertama maka gugurlah kewajiban tersebut baginya. Adapun ibadah haji atau umrah yang dilakukan seterusnya merupakan ibadah sunnah¹.

Sebagaimana telah diterangkan juga dalam al-Qur'an surah Ali-Imran ayat 97 Allah berfirman:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ (٩٧)

Artinya : Disana terdapat tanda-tanda yang jelas, (diantaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya (tidak

¹ Ahmad Thib Raya dan Siti Musdah Mulia, *Menyelami Seluk Beluk Dalam Ibadah Islam* (Jakarta: Prenada Media, 2003). H. 227

memerlukan sesuatu) dari seluruh alam².

Standar penyelenggaraan selama masih di dalam negeri merupakan salah satu aspek yang harus benar-benar diperhatikan dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Sebagaimana banyak sekali yang sangat perlu diperhatikan oleh penyelenggara haji dan umrah, seperti pelayanan (pembayaran biaya haji ke bank, pengurusan berkas dokumen haji dan umrah, pelayanan kesehatan terhadap calon jemaah), pembinaan manasik haji dan umrah hingga penyediaan perlengkapan calon jemaah. Sementara itu, standar pelayanan haji dan umrah di Tanah Suci meliputi pelayanan kesehatan, konsumsi, transportasi, dan akomodasi.³

Setelah peneliti amati dalam kegiatan pada penyelenggaraan haji dan umrah dinilai kurang maksimal, seperti dalam kegiatan pelayanan yang seharusnya diberikan kepada para jemaah. Dengan demikian agar tujuan dalam penyelenggaraan atau pelaksanaan haji dan umrah dapat berjalan dengan semestinya yaitu sesuai dengan target yang hendak dicapai, oleh karena itu pentingnya adanya manajemen, salah satunya yaitu manajemen pelayanan pemberangkatan. Keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi tidak akan bisa terlaksana dengan baik jika tidak ada sistem manajerial dalam pelaksanaannya, karena dalam sebuah organisasi tidak mungkin akan dapat berkembang jika tidak adanya manajemen yang baik diterapkan dalam sebuah organisasi tersebut.

² Departemen Agama RI dan Al-Aliyy, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Bandung: Diponegoro, 2005). H. 49

³ Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007). H. 22

Dengan adanya pelayanan yang baik tentu akan dapat menciptakan rasa kepuasan yang didapatkan oleh para jemaah, dengan demikian perlu diketahui oleh para penyedia jasa penyelenggaraan haji dan umrah bahwa ciri-ciri atau indikator pelayanan yang baik itu seperti dengan mempunyai karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedianya semua yang dibutuhkan oleh jemaah, amanah dan juga bertanggung jawab terhadap jemaah mulai dari proses awal hingga akhir. Selain dari itu juga mampu memberikan layanan secara tepat dan cepat, serta bisa memberikan rasa kepercayaan kepada jemaah.⁴ Dengan adanya kegiatan pelayanan yang baik terhadap jemaah, tentu mereka akan dapat merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan, sehingga harapan para jemaah dalam melaksanakan atau menunaikan ibadah haji dan umrah ini bisa mereka dapatkan secara keseluruhan dan memuaskan.

Kabupaten Penajam Paser Utara ini mempunyai beberapa travel haji dan umrah, diantaranya PT Arminareka Perdana, PT Samira, PT Aliston, dan PT Sabita. Para pengelola travel ini memiliki cara pelayanan masing-masing dalam melayani para calon jemaah. Dengan adanya beberapa travel ini maka tentunya akan ada persaingan antar biro travel untuk menarik minat calon jemaah mendaftar di travel mereka. Berdasarkan hal ini maka masing-masing biro travel perlu untuk terus melakukan perbaikan terhadap kegiatan pelayanannya secara teratur sehingga para calon jemaah dapat merasa puas dan nyaman terhadap pelayanan tersebut. Biro penyelenggara ibadah haji dan umrah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara ini ialah salah satu penyelenggara ibadah haji dan umrah yang telah

⁴ Kasmir, *Etika Costumer Service* (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2005). H. 9

berusaha maksimal memberikan pelayanan yang terbaik kepada para jemaahnya salah satunya dalam pelaksanaan pelayanan pemberangkatan jemaah ibadah haji dan umrah. Oleh karena itu penulis menjadikan PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara sebagai objek penelitian.

Penulis tertarik ingin mengetahui lebih jauh lagi mengenai manajemen pelayanan pemberangkatan haji dan umrah pada PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara ketika masih berada ditanah air dalam melayani jemaah yang meliputi pelayanan administrasi, transportasi, kesehatan, konsumsi, akomodasi, pembinaan, dan perlindungan. Dengan demikian untuk mengetahui lebih lanjut maka penulis akan melakukan penelitian dengan mengambil tema skripsi tentang judul “**Manajemen Pelayanan Pemberangkatan Haji dan Umrah pada PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara**”.

B. Rumusan Masalah

1. Apa saja jenis pelayanan pemberangkatan haji dan umrah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara ?
2. Bagaimana manajemen pelayanan pemberangkatan haji dan umrah pada PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara ?
3. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan manajemen pelayanan pemberangkatan haji dan umrah pada PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui jenis pelayanan pemberangkatan haji dan umrah PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara
2. Untuk mengetahui manajemen pelayanan pemberangkatan haji dan umrah pada PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara
3. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan manajemen pelayanan pemberangkatan haji dan umrah pada PT. Arminareka Perdana Perwakilan Penajam Paser Utara

D. Signifikansi Penelitian

1. Teoritis, yaitu penelitian ini diharapkan dapat memperkaya teori-teori tentang pengelolaan pelayanan haji dan umrah serta dapat dijadikan sebagai sumber rujukan dalam berbagai penulisan karya tulis ilmiah.
2. Praktis, yaitu Penelitian ini diharapkan dapat membantu mahasiswa dan pihak lain dalam mengkaji pengelolaan pelayanan haji dan umrah dan juga dapat menjadi acuan bagi masyarakat untuk diperhatikan dalam mengelola biro perjalanan haji dan umrah berdasarkan nilai-nilai yang telah terkandung dalam hasil penelitian.

E. Definisi Operasional

1. Manajemen

Manajemen adalah suatu tindakan yang melalui beberapa proses tahapan diantaranya meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan

dalam mencapai suatu tujuan yang telah direncanakan sebelumnya melalui pelaksanaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Manajemen yang dimaksud oleh peneliti ini meliputi fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan terhadap pelayanan pemberangkatan haji dan umrah PT. Arminareka Perdana Penajam Paser Utara.

2. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu serangkaian kegiatan yang mana hasilnya tidak terlihat (*intangibile*) namun bisa dirasakan, hal tersebut terjadi dikarenakan adanya hubungan antara pelanggan dengan pegawai penyedia layanan atau sesuatu yang ditujukan untuk menyelesaikan masalah pelanggan.⁵

Penelitian ini menganalisis tentang pelayanan pemberangkatan haji dan umrah yang meliputi hal-hal seperti pelayanan administrasi, kesehatan, transportasi, konsumsi, akomodasi, pembinaan, dan perlindungan ketika masih di Tanah Air. Penulis akan mengkaji tentang pelayanan pemberangkatan jemaah ibadah haji dan yang telah dilaksanakan di tahun 2022.

3. Pemberangkatan

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pemberangkatan memiliki arti dalam kelas nomina atau kata benda sehingga pemberangkatan dapat menyatakan benda, atau semua benda dan segala yang dibendakan. Singkatnya pemberangkatan berarti proses, cara, pembuatan pemberangkatan.

⁵ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005). H. 2

Pemberangkatan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah proses mulai dari fase pendaftaran calon jemaah haji dan umrah hingga proses pemberangkatan jemaah dari Kantor Perwakilan PT. Arminareka Perdana menuju Bandara Internasional Sepinggan Kota Balikpapan.

F. Penelitian Terdahulu

TABEL 1. 1 PENELITIAN TERDAHULU

No	Nama dan Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Nita Megahayanti, Sistem Pelayanan Haji Dan Umrah PT. Altur Wisata Mulia Jakarta	Membahas Tentang Pelayanan Haji dan Umrah	Pembahasan dalam penelitian ini hanya fokus pada masalah sistem pelayanan haji dan umrah, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti menganalisis tentang manajemen pemberangkatan pelayanan haji dan umrah.
2.	Rajabagus Salimuddin, Manajemen Pelayanan Wisata Religi Makam Sunan Gunung Jati Di Desa Astana Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon	Membahas tentang manajemen pelayanan	Pembahasan penelitian ini berkaitan tentang manajemen pelayanan wisata religi, sedangkan penelitian yang dilaksanakan fokus kepada manajemen pelayanan pemberangkatan haji dan umrah
3.	Haras, Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Pada PT. Global Inspira Indonesia	Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah	Perbedaan terletak pada objek penelitian, penelitian ini berkaitan tentang seputar manajemen pelayanan haji dan umrah pada PT. Global Inspira Indonesia, sedangkan penelitian yang dilaksanakan yaitu tentang manajemen pelayanan pemberangkatan haji dan umrah pada PT. Arminareka Perdanan Perwakilan Penajam Paser Utara.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini guna untuk mempermudah pemahaman dalam penulisan, oleh karena itu dibuatlah sistematika penulisan didalamnya yang terdiri dari lima bab, diantaranya :

BAB I: PENDAHULUAN, di bagian ini terdapat Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Signifikansi Penelitian, Definisi Operasional, Penelitian Terdahulu, dan Sistematika Penulisan.

BAB II: KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR di bagian ini terdapat, Pengertian Manajemen, Pengertian Pelayanan, Pengertian Haji dan Umrah, Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah dan Ruang Lingkup Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah, dan Kerangka Pikir

BAB III: METODE PENELITIAN di bagian ini terdapat Jenis dan Pendekatan Penelitian, Lokasi Penelitian, Subjek dan Objek Penelitian, Data dan Sumber Data, Analisis Data, dan Pengecekan Keabsahan Data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ini terdapat penjelasan mengenai Profil Umum, Hasil Penelitian dan Pembahasan.

BAB V: PENUTUP di bagian ini terdapat meliputi, Simpulan dan Rekomendasi.