

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam meningkatkan kualitas ibadah dalam agama Islam, diperlukan komitmen untuk mematuhi segala perintah Allah dan menjauhi larangan-Nya, menggunakan Al-Qur'an dan Hadis sebagai pedoman untuk memenuhi perintah-Nya, serta menjalankan segala aktivitas sesuai dengan kehendak Allah. Dalam kerangka Rukun Islam dan Rukun Iman, terdapat satu pilar penting yang berperan dalam pelaksanaan ibadah Islam, yaitu rukun kelima, yang melibatkan pelaksanaan ibadah haji.¹

Hal tersebut telah dijelaskan dalam firman Allah Al-Qur'an surat Ali 'Imran ayat 97:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمِنْ دَخَلِهِ ۖ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ٩٧

Artinya : “Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) Maqam Ibrahim. Siapa yang memasukinya (Baitullah), maka amanlah dia. (Di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban haji), maka

¹ Budi W. Mahardhika dan M. Anang Firmansyah, *Pengantar Manajemen* (Yogyakarta: Deepublish, 2018).

sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam.”²

Dalam konteks ibadah umrah, ayat ini memiliki kaitan yang erat dengan pentingnya kunjungan ke Baitullah (Ka'bah) di Makkah. Baitullah adalah tempat suci yang menjadi tujuan utama dalam pelaksanaan ibadah umrah. Ayat ini menggaris bawahi kebesaran dan keberkahan tempat tersebut, serta menunjukkan pentingnya Ka'bah sebagai pusat ibadah bagi seluruh umat manusia.

Tafsir ayat ini mengajarkan bahwa kunjungan ke Baitullah dalam ibadah umrah adalah salah satu bentuk penghormatan dan ketaatan kita kepada Allah. Dalam melakukan ibadah umrah, umat muslim berangkat ke Makkah dengan tujuan untuk menyempurnakan ibadah dan mendekatkan diri kepada Allah.

Selain itu, ayat ini juga menggambarkan bahwa Baitullah memiliki arti dan makna yang mendalam bagi seluruh alam semesta. Ini mengajarkan kita untuk menghormati dan menghargai tempat suci ini, serta menjadikannya sebagai sumber petunjuk dalam menjalani kehidupan kita.

Seperti yang dijelaskan dalam ayat di atas, melaksanakan ibadah haji sebagai kunjungan ke Rumah Allah merupakan kewajiban bagi mereka yang mampu melakukannya. Ayat tersebut juga menjelaskan tentang kewajiban

² *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2019).

umum haji bagi umat manusia. Menurut Sayyid Qutb, hal ini memiliki dua makna penting.

Pertama, haji telah menjadi kewajiban bagi umat Yahudi, meskipun mereka berdebat dengan umat Islam mengenai arah shalat, padahal Allah SWT telah memerintahkan mereka untuk melaksanakan ibadah haji ke rumah mereka sendiri dan menghadapnya. Karena Baitullah adalah rumah pertama yang dibangun untuk ibadah manusia. Inilah kesesatan umat Yahudi yang mengabaikan perintah Allah dan tidak mentaatinya. Kedua, ayat ini mengandung makna bahwa semua orang harus menerima Islam, memenuhi kewajiban dan ajarannya, dan menghadap Baitullah, arah kiblat umat Islam, untuk melaksanakan ibadah haji.

Sebagai salah satu kegiatan yang dianjurkan dalam Islam, pelaksanaan haji dan umrah memiliki standar pelaksanaan yang harus diperhatikan. Terdapat banyak pertimbangan penting yang berkaitan dengan pelayanan. Kualitas pelayanan memiliki dampak signifikan terhadap kinerja jemaah haji dan umrah di Tanah Suci. Memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas mereka terhadap biro perjalanan yang bersangkutan. Dalam mencapai tujuan yang efektif dan efisien dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah di Tanah Suci, penting untuk memiliki manajemen pelayanan yang baik dan tata kelola yang tepat.

Memberikan pelayanan kepada jemaah merupakan ciri khas dari biro perjalanan, terutama biro perjalanan haji dan umrah. Oleh karena itu, diperlukan perencanaan yang detail dalam proses persiapan serta personil yang

bertanggung jawab dan berpengalaman dalam memberikan pelayanan kepada jemaah. PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin adalah salah satu biro perjalanan haji dan umrah yang memiliki kekhasan dalam memberikan pelayanan kepada jemaahnya. Kantor mereka berlokasi di Jl. Let. Jend. S. Parman, Alalak Utara, Kecamatan Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Biro perjalanan ini telah menerapkan manajemen pelayanan yang baik bagi jemaah haji dan umrah yang menggunakan jasa mereka.

Bukti dari pelayanan yang baik tersebut adalah peningkatan jumlah jemaah haji dan umrah setiap tahunnya. Hal ini mencerminkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh biro perjalanan tersebut. Informasi mengenai jumlah keberangkatan jemaah haji dan umrah dapat ditemukan dalam tabel berikut.

Tabel 1.0 jumlah jemaah haji dan umroh PT. Kamilah Wisata Muslim

NO	TAHUN KEBERANGKATAN	JUMLAH KEBERANGKATAN
1	2017	2.000
2	2018	2.500
3	2019	3.000
4	2020	1.200

Sumber Data: Diolah Penulis Tanggal 19 Maret 2020.

Selain itu PT. Kamilah Wisata Muslim juga mempunyai daya tarik tersendiri dalam hal memberikan pelayanan kepada para jemaahnya. Salah satunya pembagian tugas dalam upaya pemberian bimbingan manasik haji dan

umrah kepada para jemaahnya travel ini secara langsung dibimbing oleh guru-guru pembimbing manasik yang telah memiliki banyak pengalaman dan istimewanya salah satu pemuka agama yang dikenal sebagai ulama besar di Kalimantan Selatan Alm. K.H. Ahmad Zuhdiannoor atau di kenal dengan nama Guru Zuhdi secara langsung memberikan bimbingan manasik haji dan umrah di travel ini.³

PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin juga dikenal sebagai salah satu perusahaan travel terkemuka di Pulau Kalimantan. Hal ini dapat dilihat dari keberadaan sekitar 14 cabang perusahaan travel di Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah, dan Kalimantan Timur. Selain itu, perusahaan travel ini juga memiliki kehadiran di beberapa kota besar di Indonesia.

Memberikan satu atau lebih layanan yang memuaskan kepada masyarakat akan menciptakan kepuasan bagi mereka, yang pada akhirnya akan membawa loyalitas terhadap penyelenggara perjalanan wisata. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan dianggap baik dan memuaskan. Namun, jika pelayanan yang diberikan kurang memuaskan atau tidak sesuai harapan, maka kualitas pelayanan dianggap rendah.

Adanya tenaga ahli, fasilitas yang prima, tersedianya semua produk yang diinginkan, tanggap dari awal sampai akhir, kemampuan pelayanan yang cepat dan akurat serta kemampuan komunikasi yang efektif adalah semua aspek pelayanan yang baik yang dapat memuaskan masyarakat. Komunitas

³ Chaliq Abdul., *Manajemen Haji dan Wisata Religi* (Semarang: Mitra Cendekia, 2011).

juga dapat memperoleh kepercayaan melalui pengetahuan luas tentang topik umum.

PT. Kamilah Wisata Muslim adalah perwakilan wisata Islami di Banjarmasin, merupakan biro perjalanan haji dan umrah. Dalam hal ibadah haji dan umrah di Indonesia, PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

Peneliti tertarik untuk mengkaji implementasi manajemen pelayanan biro perjalanan haji dan umrah di PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin berdasarkan uraian di atas dengan judul “Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah di PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan di atas, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana proses penerapan manajemen pelayanan haji dan umrah di PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin?
2. Apa faktor yang mendukung dan menghambat penerapan manajemen pelayanan haji dan umrah di PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin dalam memberikan pelayanan haji dan umrah pada jemaahnya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui proses penerapan manajemen pelayanan haji dan umrah di PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui faktor yang mendukung dan menghambat penerapan manajemen pelayanan haji dan umrah di PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin dalam memberikan pelayanan haji dan umrah pada jemaahnya.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara Teoritis, diharapkan bahwa hasil studi ini akan menjadi kontribusi dalam pengembangan perangkat lunak keilmuan di masa depan, khususnya dalam pemahaman tentang manajemen ibadah haji dan umrah serta literatur terkait perkembangan ilmu manajemen secara umum.

2. Manfaat Praktis

Pada hasil penelitian diharapkan para peneliti dan semua travel haji dan umrah dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai pedoman untuk pengembangan lebih lanjut penyelenggaraan haji dan umrah ke depan. Selain itu, kemampuan penulis untuk melakukan penelitian tentang manajemen pelayanan yang efektif dan efisien di berbagai organisasi atau lembaga akan ditingkatkan melalui penelitian ini.

E. Definisi Operasional

Untuk mempermudah pemahaman dalam penelitian ini, penulis menjelaskan beberapa istilah penting sebagai berikut:

1. Manajemen pelayanan merupakan proses perencanaan, pelaksanaan, koordinasi, dan penyelesaian kegiatan pelayanan untuk mencapai tujuan pelayanan. Dalam konteks penelitian ini, manajemen pelayanan dilakukan oleh manajemen senior di PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin, sebuah biro perjalanan haji dan umrah, untuk merencanakan, mengorganisir, mengkoordinasikan, dan mengendalikan layanan haji dan umrah serta memenuhi kebutuhan jemaah haji dan umrah.
2. Jemaah haji dan umrah ialah sekelompok orang yang melakukan ibadah haji dan umrah. Dalam penelitian ini, jemaah haji dan umrah ialah kelompok masyarakat yang menggunakan jasa PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah.

F. Penelitian Terdahulu

Dalam tinjauan sebelumnya, penulis menemukan penelitian yang serupa dan terkait dengan penelitian ini, antara lain:

1. Sebuah penelitian dilakukan oleh Zulkifli, seorang mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi jurusan Manajemen Dakwah di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta pada tahun 2010. Penelitian tersebut berjudul "Manajemen Layanan Haji dan Umrah PT. Patuna Tour and Travel". Kesamaan antara penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada

pembahasan mengenai penerapan manajemen pelayanan di perusahaan pariwisata. Namun, perbedaannya terletak pada topik dan lokasi penelitian yang dilakukan oleh Zulkifli, yaitu PT. Patuna Tour and Travel, sedangkan penulis melakukan penelitian di PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin.

2. Seorang mahasiswa bernama Irsyad dari Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Alauddin Makassar melakukan penelitian dengan judul "Pola Manajemen Haji dan Umrah PT. Wisata Diva Sakinah". Persamaan antara penelitian ini dengan penelitian penulis adalah keduanya mempelajari manajemen. Namun, terdapat perbedaan dalam fokus penelitian Irsyad yang lebih pada model manajemen, sedangkan penulis lebih berfokus pada manajemen haji dan umrah di sebuah biro perjalanan.
3. Seorang mahasiswa bernama Dipo Khairul Islami juga melakukan penelitian mengenai Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta pada tahun 2014. Penelitian tersebut berjudul "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat". Kemiripan antara penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada fokus keduanya yang melihat aspek pelayanan dalam sebuah biro perjalanan. Namun, terdapat perbedaan dalam penelitian Dipo Khairul Islami yang lebih fokus pada strategi peningkatan kualitas layanan, sedangkan penulis lebih berfokus pada manajemen pelayanan di sebuah biro perjalanan haji dan umrah.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini ditulis secara sistematis yang dibagi menjadi lima bab, dengan rincian sebagai berikut;

Bab I: Pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, rumus masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

BAB II: kajian teori, bab ini berisi pembahas tentang masalah-masalah yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

BAB III: Metode penelitian, yang terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data.

BAB IV: Hasil dan pembahasan, berisikan tentang hasil penelitian dan pembahasan tentang hasil.

BAB V: Penutup berisikan kesimpulan dan saran.⁴

⁴ *Pedoman Penelitian Karya Ilmiah Skripsi (Banjarmasin: UIN Antasari, 2021): 23-24.* (UIN Antasari Banjarmasin, t.t.).