

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Haji dan Umrah merupakan kewajiban bagi setiap individu Muslim. Islam sebagai agama yang telah ada sejak zaman nabi pertama, yaitu nabi Adam, dan kemudian dikembangkan oleh nabi terakhir, yaitu nabi Muhammad SAW.¹ Dalam praktek keagamaannya, umat Muslim mengacu pada Al Qur'an dan Hadits sebagai panduan hidup di dunia. Agama Islam tidak pernah memaksa manusia untuk melakukan ibadah, terlebih lagi ibadah haji, ibadah haji termasuk dalam salah satu rukun Islam namun haji wajib dikerjakan bagi orang-orang yang mampu dan sanggup tanpa adanya rasa yang akan menyulitkan seseorang. Sebagaimana telah dijelaskan dalam Q.S Ali-Imran/4: 97

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

“Di sana 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 memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.”²

¹ Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 4.

² Kementerian Agama RI, *Al Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2022).

Pada dasarnya ibadah haji adalah cara umat Islam untuk melakukan ibadah ke Tanah Suci Mekkah dan Madinah serta ziarah ke makam Rasulullah Saw., karena tempat itu sebagai titik berkumpulnya seluruh umat Islam dari berbagai penjuru mana saja. Banyaknya jumlah umat Islam yang mendaftar haji sehingga berakibat pada lamanya waktu tunggu untuk pelaksanaan ibadah haji. Masa tunggu yang lama menjadikan permintaan umrah mengalami peningkatan, sebab kerinduan dan keinginan seseorang untuk dapat berziarah ke Baitullah semakin besar maka umat Islam banyak yang memilihnya dengan cara melaksanakan ibadah umrah tanpa harus menunggu lama dan dapat dilaksanakan kapan saja.

Untuk memastikan kesuksesan pelaksanaan ibadah umrah dan pencapaian tujuannya, diperlukan bimbingan dalam berbagai aspek ibadah, nasihat, petunjuk, manasik, dan lain sebagainya. Hal ini bertujuan agar jemaah dapat mencapai kepuasan maksimal dalam menjalankan ibadah haji dan umrah. Kepuasan jemaah umrah terhadap layanan biro perjalanan haji dan umrah dapat dinilai berdasarkan beberapa faktor.

Salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh biro perjalanan haji dan umrah. Agen perjalanan haji dan umrah harus memiliki kemampuan untuk memberikan layanan terbaik kepada jemaah sesuai dengan harapan mereka. Ketika jemaah merasa puas dengan layanan yang diberikan, mereka cenderung merekomendasikan biro perjalanan yang sama kepada orang lain. Oleh karena itu, biro perjalanan haji dan umrah perlu menyediakan pelayanan yang handal, profesional, teratur, tepat waktu, dan responsif agar jemaah merasa puas dan keinginannya terpenuhi. Tujuan utamanya adalah membangun kepercayaan jemaah haji terhadap biro perjalanan, sehingga mereka menjadi setia menggunakan jasa biro perjalanan haji dan umrah tersebut.

Memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, sehingga menciptakan rasa puas dan loyalitas terhadap biro perjalanan wisata. Jika pengalaman selama perjalanan

memberikan kualitas yang tinggi dan memuaskan bagi jemaah, maka perjalanan dianggap baik. Sebaliknya, jika pengalaman tersebut tidak memenuhi harapan, maka kualitas dianggap buruk.

Keberhasilan dalam wisata haji dan umrah tidak hanya ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia (SDM) dalam perencanaan, pelaksanaan, pelayanan, dan manajemen organisasi. Oleh karena itu, SDM merupakan elemen penting dalam perusahaan, terutama dalam penyediaan layanan di biro perjalanan haji dan umrah. Pelayanan yang baik untuk kepuasan masyarakat memiliki beberapa ciri, seperti staf yang berkualitas dan berpengalaman, fasilitas yang lengkap, menyediakan semua produk yang diinginkan konsumen, bertanggung jawab terhadap masyarakat dari awal hingga akhir perjalanan. Pelayanan juga harus cepat, tepat waktu, komunikatif, mampu membangun kepercayaan dengan jemaah, dan memiliki pengetahuan yang luas tentang biro perjalanan haji dan umrah. Biro perjalanan haji dan umrah bertujuan untuk menarik jemaah sebanyak mungkin dengan menawarkan layanan, pelatihan, dan perlindungan menggunakan fasilitas yang tersedia.³

Tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah adalah menciptakan keberlanjutan usaha yang membutuhkan manajemen. Oleh karena itu, manajemen pelayanan yang memberdayakan pemimpin jemaah haji atau umrah sangat penting dalam proses pelaksanaan ibadah di Tanah Suci atau negara tujuan. Di Kalimantan Selatan, terdapat banyak biro perjalanan haji dan umrah, termasuk PT. Kamilah Wisata Muslim di Barabai, yang selalu berupaya memberikan yang terbaik kepada komunitas untuk keuntungan bersama. PT. Kamilah Wisata Muslim secara rutin melakukan perbaikan dalam pelayanan setiap tahun agar calon jemaah haji dan umrah dapat menggunakan layanan mereka. Dengan meningkatnya jumlah biro perjalanan haji dan umrah yang baru dibuka, persaingan semakin ketat. PT. Kamilah Wisata berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya agar calon jemaah terus memilih biro perjalanan ini.

³ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), 9.

Pada tahun 2022 PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai memberangkatkan jemaah umrah sebanyak 320 orang. Hal ini karena pada tahun 2019-2021 adanya *covid-19* yang mana seluruh kegiatan yang ada di dalam sampai luar negeri dibatalkan dan ditiadakan seperti sekolah, mall sampai umrah pun ditutup karena diharuskan seluruh masyarakat dunia untuk berada di dalam rumah masing-masing agar terhindar dan memutuskan rantai *covid*. Sehingga banyak biro perjalanan haji dan umrah tutup untuk sementara waktu karena tidak diperbolehkan beroperasi oleh pemerintah serta dikarenakan larangan melakukan umrah maka masyarakat pun sangat sedikit yang mendaftarkan diri untuk umroh. Hal ini berubah pada tahun 2022 karena *covid* sudah mulai membaik dan tempat umum sudah diperbolehkan untuk beroperasi dengan keadaan *new normal* membuat masyarakat yang sebelumnya tertunda untuk melaksanakan dan mendaftar umrah maka pada tahun itu banyak masyarakat yang mampu berangkat umroh ke Tanah Suci Mekkah dan Madinah.

Oleh sebab itu peneliti menjadikan PT. Kamilah Wisata Muslim sebagai lokasi penelitian salah satunya karena perusahaan tersebut mempunyai banyak cabang yang tersebar di seluruh Indonesia seperti, Banjarmasin, Palangkaraya, Sidoarjo dan di berbagai tempat lainnya. Travel ini adalah travel haji khusus dan umrah yang mempunyai izin resmi dari Kementerian Agama, selain itu travel ini juga cukup terkenal di Barabai khususnya di Desa Simpang Kapar yang dipercaya masyarakat dan jemaah terhadap pemberian pelayanan yang baik dan mampu memberikan kemudahan kepada masyarakat yang ingin mendaftar haji khusus maupun umrah. PT. Kamilah Wisata Muslim juga merupakan perusahaan yang terpercaya untuk memberikan pelayanan ibadah haji dan umrah kepada para jemaah, karena tingkat kegagalan berangkat yang lebih sedikit dibandingkan pesaing setiap tahunnya, dan pelanggan yang setia.

PT. Kamilah Wisata Muslim selalu menjaga hubungan baik dengan para pelanggan yang telah menggunakan jasa ibadah haji dan umrah dengan mengadakan pengajian rutin.

Dengan adanya hubungan baik tersebut ditambah kualitas pelayanan yang baik maka para pelanggan tersebut akan kembali menggunakan jasa PT. Kamilah Wisata Muslim atau merekomendasikannya dengan keluarga atau orang terdekat mereka. Dari latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka penulis merasa tertarik untuk melaksanakan penelitian yang berjudul **“Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai Tahun 2022”**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana manajemen pelayanan jemaah umrah PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai tahun 2022?
2. Faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung dalam memberikan pelayanan kepada jemaah umrah PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai tahun 2022?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan jemaah umrah PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai tahun 2022.
2. Untuk mengetahui Faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung dalam memberikan pelayanan kepada jemaah umrah PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai tahun 2022.

D. Signifikansi Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan berguna untuk:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan mampu memberikan ilmu pengetahuan terkhusus pada bidang manajemen pelayanan jemaah haji dan umrah, dan menjadi landasan atau acuan untuk proses pembelajaran serta penulisan karya ilmiah.

2. Manfaat Praktis

Penelitian yang dilakukan ini diharapkan bermanfaat untuk para pelaksana atau pengelola ibadah haji dan umrah, khususnya di PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai dalam usaha meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

E. Definisi Operasional

Agar memudahkan dalam mengumpulkan data dan tidak terjadi kesalahpahaman mengenai penulisan skripsi ini maka penulis merasa perlu adanya penjelasan secara singkat mengenai hal-hal yang akan dibahas diantaranya:

1. Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan yang di maksud dalam penelitian ini adalah bagaimana PT. Kamilah Wisata Muslim Barabai merencanakan, mengorganisasikan, mengkoordinir, dan mengontrol dalam melayani dari pendaftaran, keberangkatan, pelaksanaan ibadah umrah hingga kepulangan para calon jamaah umrah dari tanah suci.

2. Umrah

Umrah adalah kegiatan yang wajib dilaksanakan oleh umat muslim setidaknya sekali seumur hidup, namun ada pengecualian dalam hal ini. Umrah wajib dilaksanakan oleh orang-orang yang mampu dan sanggup baik dalam hal materi maupun kesehatan serta mampu memberikan finansial untuk keluarga yang ditinggalkan di tanah air selama orang tersebut melaksanakan ibadah umrah di Tanah Suci Mekkah dan Madinah.

F. Penelitian Terdahulu

1. Skripsi oleh Farah Hafizhah (804216011) mahasiswi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel yang berjudul “Manajemen

Pelayanan Halal Tour Pada Calon Jemaah Haji dan Umroh Di PT. Ebad Wisata". Dalam penelitian ini berfokus pada manajemen pelayanan halal *tour* untuk calon jemaah haji dan umrah di PT. Ebad Wisata baik aspek kognitif, afektif serta konatif yang menggunakan pendekatan kualitatif dalam metode penelitiannya. Berdasarkan hasil penelitian yang ada, PT Ebad Wisata ini menggunakan sistem administrasi yang mudah, *fleksibel* dan aman karena pada saat pendaftaran dan pembayaran dapat dilakukan secara langsung datang ke kantor maupun secara online yang akan menghemat biaya, waktu dan tenaga. Pelayanan dalam bidang kesehatan yang diberikan dengan cara memeriksakan kesehatan calon jemaah haji di Rumah Sakit Haji, sedangkan untuk calon jemaah untuk diberikan pengarahan dan penyuluhan terkait dengan kesehatan dan diminta memeriksakan diri dan imunisasi secara pribadi.

Berdasarkan penjelasan di atas maka penelitian yang dilakukan oleh Farah Hafizhah dengan penelitian yang akan penulis lakukan yaitu terletak pada objek penelitiannya, pada penelitian farah membahas pada manajemen pelayanan halal *tour* pada calon jemaah haji dan umrah terhadap pelayanan kenyamanan pelanggan, sedangkan penelitian yang akan penulis lakukan membahas manajemen pelayanan jemaah haji dan umrah saja. Adapun dari kedua penelitian ini terdapat kesamaan yang terletak pada manajemen pelayanannya.

2. Skripsi Yulianti (50400113019) merupakan mahasiswa di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar. Penelitian ini berjudul "Manajemen Strategis dalam Rekrutmen Jemaah Haji dan Umrah di Travel Phinsi Wisata Makassar". Pendekatan kualitatif digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan data deskriptif. Penelitian ini berfokus pada bagaimana manajemen strategis merekrut jemaah haji dan umrah untuk Travel Phinisi Wisata Makassar, dengan dua topik yang diangkat, yaitu: Strategi apa yang digunakan dalam merekrut jemaah haji dan umrah

untuk Phinisi Travel, Apa kendala dan peluang dalam merekrut jemaah haji dan umrah untuk Phinisi Wisata Travel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses rekrutmen strategis yang diterapkan oleh Travel Phinisi Wisata melibatkan strategi yang agresif. Dalam aspek sosial, mereka menggunakan pameran, brosur, baliho, serta kunjungan ke instansi, sekolah, lembaga/organisasi. Namun, terdapat juga hambatan dan peluang dalam merekrut jemaah. Hambatan tersebut mencakup pembagian kerja yang tidak optimal, kenaikan nilai tukar dolar, dan kurangnya pemahaman jemaah terkait pengaturan layanan. Untuk mengatasi hal tersebut, mereka membandingkan harga dengan biro perjalanan lain, menjamin keamanan selama haji, dan memastikan hotel yang dekat dengan Masjid Agung dan Masjid Nabawi di Madinah. Perbedaan antara penelitian Yulianti dengan penelitian ini adalah Yulianti berkaitan dengan manajemen strategis rekrutmen jemaah, sementara penelitian ini berkaitan dengan manajemen pelayanan. Namun, kesamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis terletak pada topik yang sama, yaitu jemaah haji dan umrah.

3. Skripsi oleh Umar (50400114122) merupakan mahasiswa yang sedang menulis tesis di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar. Tesis ini berjudul "Manajemen Pelayanan Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Kantor Departemen Agama Kabupaten Bantaeng Tahun 2018". Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan gaya manajerial dan pendekatan sosiologis. Penelitian ini berfokus pada pengelolaan pelayanan kepada jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantaeng pada tahun 2018. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bantaeng memberikan pelayanan yang cukup baik, termasuk manajemen dan akomodasi, pedoman konsumsi, transportasi, dan ritual kesehatan. Keunggulan pelayanan ini meliputi: (1) koordinasi yang baik dan santun dengan pihak atau instansi terkait untuk memperlancar penyelenggaraan pelayanan haji, (2)

dukungan layanan dan infrastruktur seperti ruangan ber AC, kursi tunggu, televisi, koran dan majalah, air mineral, yang didukung oleh kerjasama yang baik dengan lembaga lain, (3) subsidi yang disokong oleh negara, (4) terjalinnya silaturahmi antara para pejabat yang mengurus jemaah haji yang datang untuk menciptakan hubungan yang harmonis, (5) keberadaan tenaga ahli berpengalaman yang sesuai dengan bidangnya masing-masing. Namun, terdapat kekurangan, yaitu: (1) variasi latar belakang jemaah dalam hal usia, pendidikan, sosial, budaya, yang mempengaruhi kemampuan masyarakat dalam memahami informasi yang disampaikan, (2) kekurangan tenaga/personil di bagian organisasi haji dan umrah yang berdampak pada efisiensi pelayanan yang maksimal.

Perbedaan antara penelitian Umar dengan penelitian penulis adalah fokus penelitian Umar adalah pengelolaan pelayanan kepada jemaah dalam ibadah, sedangkan penelitian penulis berkaitan dengan manajemen pelayanan di PT. Kamilah Wisata Muslim. Namun, kesamaan antara kedua penelitian ini terletak pada topik penelitian yang sama, yaitu jemaah dan umrah.

G. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini mempunyai sistematika penulisan yang didalamnya terdiri dari lima bab yang setiap bab nya membahas hal-hal yang berbeda, yaitu:

- BAB I** : Pendahuluan, pada bagian pendahuluan ini didalamnya membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.
- BAB II** : Kajian teori, yang membahas tinjauan teori tentang pengertian manajemen, unsur-unsur manajemen, fungsi manajemen,

pengertian pelayanan, ciri-ciri pelayanan yang baik, pengertian manajemen pelayanan, pengertian haji, pengertian umroh, syarat dan rukun wajib haji dan umrah.

BAB III : Metode penelitian, yang membahas tentang pendekatan dan jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data dan pengecekan keabsahan data.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan yaitu terkait dengan penyajian data dan analisis dari permasalahan yang diangkat oleh peneliti.

BAB V : Penutup, pada bab ini peneliti memberikan kesimpulan dan saran mengenai hal-hal yang telah dibahas dan diuraikan pada bab sebelumnya.