

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Indonesia dikenal sebagai negara yang kaya akan keragaman, baik dari segi budaya, suku, bahasa, maupun agama. Dalam hal agama, Indonesia memiliki berbagai kepercayaan yang berkembang, dengan mayoritas penduduk memeluk agama Islam. Islam sendiri merupakan agama yang telah ada sejak masa Nabi Adam dan disempurnakan oleh Nabi Muhammad SAW sebagai nabi terakhir. Umat Islam berpegang pada Al-Qur'an dan Hadist sebagai pedoman hidup yang wajib ditaati dalam menjalani kehidupan.

Ibadah haji merupakan kewajiban bagi setiap Muslim yang memiliki kemampuan baik dari segi finansial maupun fisik, dan pelaksanaannya cukup sekali seumur hidup. Sementara itu, ibadah umrah hukumnya sunnah dan dapat dilaksanakan berulang kali sesuai keinginan dan kemampuan umat Muslim. Hal ini menjadikan umrah sebagai pilihan bagi banyak umat Muslim yang ingin merasakan pengalaman spiritual di Ka'bah tanpa harus menunggu musim haji.<sup>1</sup>

Dalam Qur'an Surah Al-Baqarah ayat 196 Allah berfirman:

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ ۚ فَإِنْ أُخْصِرْتُمْ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ ۚ وَلَا تَحْلِقُوا

---

<sup>1</sup> H. Halik Lubis, *Tuntunan Lengkap Wajib & Sunnah Haji dan Umrah* (Tangerang Selatan: Ilmu Cemerlang Group, 2019), 76.

رُءُوسِكُمْ حَتَّىٰ يَبْلُغَ الْهَدْيُ مَحَلَّهُ ۚ فَمَن كَانَ مِنكُم مَّرِيضًا أَوْ بِهِ أَذًى مِّن رَّأْسِهِ ۖ فَفِدْيَةٌ  
 مِّن صِيَامٍ أَوْ صَدَقَةٍ أَوْ نُسُكٍ ۚ فَإِذَا أَمِنْتُمْ ۖ فَمَن تَمَتَّعَ بِالْعُمْرَةِ إِلَى الْحَجِّ ۖ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِّن  
 الْهَدْيِ ۖ فَمَن لَّمْ يَجِدْ فَصِيَامٌ ثَلَاثَةِ أَيَّامٍ ۖ فِي الْحَجِّ وَسَبْعَةٍ إِذَا رَجَعْتُمْ ۗ تِلْكَ عَشْرَةٌ كَامِلَةٌ ۗ  
 ذَٰلِكَ لِمَن لَّمْ يَكُنْ أَهْلُهُ حَاضِرِي الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ شَدِيدُ  
 الْعِقَابِ

Artinya: “Sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah. Akan tetapi, jika kamu terkepung (oleh musuh), (sembelihlah) *hadyu* yang mudah didapat dan jangan mencukur (rambut) kepalamu sebelum *hadyu* sampai di tempat penyembelihannya. Jika ada di antara kamu yang sakit atau ada gangguan di kepala (lalu dia bercukur), dia wajib berfidyah, yaitu berpuasa, bersedekah, atau berkorban. Apabila kamu dalam keadaan aman, siapa yang mengerjakan umrah sebelum haji (*tamatu*'), dia (wajib menyembelih) *hadyu* yang mudah didapat. Akan tetapi, jika tidak mendapatkannya, dia (wajib) berpuasa tiga hari dalam (masa) haji dan tujuh (hari) setelah kamu kembali. Itulah sepuluh hari yang sempurna. Ketentuan itu berlaku bagi orang yang keluarganya tidak menetap di sekitar Masjidilharam. Bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah Maha Keras hukuman-Nya.”

Ibadah umrah berarti mendatangi Ka'bah untuk melaksanakan rangkaian ibadah seperti thawaf (mengelilingi Ka'bah), sa'i antara bukit Shafa dan Marwah, serta mencukur atau memotong rambut. Para ulama sepakat bahwa umrah merupakan ibadah yang dianjurkan dalam ajaran

Islam.<sup>2</sup> Meskipun hukumnya sunnah, umrah tetap menjadi impian bagi banyak umat Muslim. Seiring berjalannya waktu, jumlah jemaah umrah terus meningkat, termasuk di Indonesia yang mayoritas penduduknya beragama Islam. Antusiasme masyarakat dalam melaksanakan ibadah ini semakin terlihat dari tahun ke tahun. Hal ini dapat dimengerti karena umrah bukan sekadar ibadah, tetapi juga bagian dari tradisi yang telah mengakar di kalangan masyarakat Indonesia. Oleh karena itu, penyelenggaraannya perlu dilakukan secara profesional agar jemaah dapat beribadah dengan nyaman dan lancar.

Pelaksanaan ibadah umrah memiliki aspek penting yang perlu diperhatikan, yaitu pelayanan saat masih berada di tanah air. Di dalam negeri, pelayanan yang diberikan mencakup berbagai hal seperti proses administrasi dan pembayaran biaya perjalanan ibadah umrah, pengurusan dokumen perjalanan, pemeriksaan kesehatan calon jemaah, pemberian bimbingan manasik yang meliputi materi, metode, pembimbing, serta waktu dan tempat pelaksanaannya. Selain itu, penyediaan perlengkapan bagi calon jemaah, fasilitas transportasi, penyediaan makanan (konsumsi), layanan kesehatan, jaminan keamanan, serta kegiatan pembinaan terhadap jemaah menjadi bagian penting dalam pelayanan.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Syaikh Sulaiman Ahmad Yahya Al-Faifi, *Ringkasan Fikih Sunnah Sayyid Sabiq* (Jakarta: Pustaka Al-Kautsar, t.t.), 389.

<sup>3</sup> Agustina Wulandari, "*Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah di PT. Patuna Mekar Jaya Tour & Travel Bandar Lampung*" (Skripsi, Lampung, Universitas Islam Negeri Raden Intan, 2018), 5.

Setiap tahun, pelayanan dalam penyelenggaraan ibadah umrah terus mengalami perbaikan. Upaya peningkatan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan serta kepuasan kepada jemaah. Dengan pelayanan yang semakin baik, akan tercipta citra positif terhadap perusahaan maupun pihak-pihak yang terlibat. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian pihak yang menilai bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya optimal.

Pelayanan merupakan upaya memenuhi harapan dan kebutuhan tamu atau pelanggan dengan tujuan memberikan kenyamanan serta kepuasan. Kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama bagi perusahaan, karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak dapat berjalan atau berkembang. Jika perusahaan mampu memberikan pengalaman yang menyenangkan dan menjalin hubungan baik dengan pelanggan, maka mereka akan lebih mudah mempertahankan pasar yang sudah ada dan menarik pelanggan baru tanpa harus mengeluarkan banyak biaya untuk promosi.<sup>4</sup>

Biro travel umrah adalah agen perjalanan yang bertugas memberikan pelayanan terbaik kepada jemaah, baik sebelum keberangkatan, selama di tanah suci, maupun setelah kembali ke tanah air. Travel ini memastikan kenyamanan dan keamanan jemaah dalam beribadah dengan menyediakan berbagai fasilitas, akomodasi, transportasi, penyediaan makanan (konsumsi), layanan kesehatan, jaminan keamanan, serta kegiatan pembinaan terhadap

---

<sup>4</sup> Dr Joko M.Pd, Evrina M.E S. EI, dan Bella Hartati M.M S. E., *Manajemen Marketing dan Kepuasan Pelanggan: Hubungan yang Kuat* (Padang: Takaza Innovatix Labs, 2024), 6, [https://books.google.co.id/books?id=OckzEQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?id=OckzEQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false).

jemaah.

Dengan semakin banyaknya biro travel umrah di Indonesia, kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menarik minat masyarakat. Semakin baik layanan yang diberikan kepada calon jemaah, semakin besar kemungkinan masyarakat memilih travel tersebut. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan jemaah, maka travel tersebut bisa kehilangan kepercayaan dan sulit berkembang.

PT. Abu Zein Batara Tour & Travel adalah salah satu biro travel umrah yang ada dan satu-satunya yang asli dari Muara Teweh, Kalimantan Tengah, bukan cabang dari kota atau daerah lain. Beralamat di Jalan Lintas Muara Teweh – Banjarmasin Kelurahan Jingah, Kecamatan Teweh Baru, Kabupaten Barito Utara. Ustaz H. Ali Rafsandjani adalah direktur utama dari PT. Abu Zein Batara Tour & Travel yang berupaya memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh pemerintah. PT. Abu Zein Batara Tour & Travel telah memiliki izin nomor pendirian Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yaitu 1509220059183.

Sebagai biro perjalanan umrah, PT. Abu Zein Batara Tour & Travel menjalin kerja sama yang baik dengan berbagai pihak terkait serta biro yang telah ditunjuk agar dapat menjalankan manajemen pelayanan umrah dengan optimal. Pelayanan tersebut mencakup administrasi, transportasi, bimbingan, konsumsi, kesehatan dan perlindungan yang berkomitmen memberikan layanan berkualitas sesuai dengan peraturan pemerintah Indonesia, sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia

Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Bab V Pasal 13.

Dengan pendekatan ini, PT. Abu Zein Batara Tour & Travel berharap dapat memberikan kepuasan bagi jemaah atas layanan yang diberikan. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk meneliti dan menyusun karya ilmiah dengan judul "**MANAJEMEN PELAYANAN JEMAAH UMRAH PADA PT ABU ZEIN BATARA TOUR & TRAVEL**".

#### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana manajemen pelayanan jemaah umrah pada PT. Abu Zein Batara Tour & Travel ketika masih di tanah air?
2. Bagaimana respon jemaah umrah terhadap pelayanan yang diberikan PT. Abu Zein Batara Tour & Travel?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui manajemen pelayanan jemaah umrah pada PT Abu Zein Batara Tour & Travel ketika masih di tanah air?
2. Untuk mengetahui respon jemaah umrah terhadap pelayanan yang diberikan PT. Abu Zein Batara Tour & Travel?

#### **D. Signifikansi Penelitian**

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam teori-teori tentang manajemen pelayanan umrah, serta bisa menjadi referensi bagi penulisan karya ilmiah lainnya.

## 2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan dedikasi ideologi dan literatur kepada pembaca serta peneliti. Dengan manajemen pelayanan jemaah yang baik, biro travel dapat memaksimalkan kualitas pelayanan kepada jemaah. Penerapan manajemen pelayanan ini tidak hanya relevan bagi biro travel umrah, tetapi juga dapat dikembangkan lebih lanjut di lembaga atau organisasi lainnya.

## E. Definisi Operasional

### 1. Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan dalam penelitian ini dilaksanakan oleh seorang manager atau pimpinan dengan memanfaatkan sumber daya berdasarkan dari fungsi-fungsi manajemen yang empat (POAC) yaitu *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling*. Merujuk pada bagaimana PT. Abu Zein Batara Tour & Travel merencanakan (*planning*), mengorganisasi (*organizing*), melaksanakan (*actuating*), dan mengawasi (*controlling*).

Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah perihal cara dan bentuk pelayanan yang diberikan oleh PT. Abu Zein Batara Tour & Travel dalam melayani keperluan dan kebutuhan jemaah. Namun dalam penelitian ini peneliti memberi batasan untuk pelayanan hanya pada saat jemaah di tanah air yaitu, administrasi, transportasi, bimbingan (manasik), konsumsi, kesehatan, perlindungan.

### 2. Jemaah Umrah

Kata jemaah diambil dari bahasa arab yang berarti kelompok atau

golongan. Sedangkan, umrah adalah ibadah yang dianjurkan bagi setiap Muslim setidaknya sekali seumur hidup, namun dengan pengecualian. Ibadah ini wajib bagi mereka yang memiliki kemampuan, baik dari segi finansial maupun kesehatan. Selain itu, seseorang yang hendak berumrah juga harus mampu memastikan kebutuhan finansial keluarganya tetap terpenuhi selama ia menjalankan ibadah di Tanah Suci Mekkah dan Madinah.

Jemaah umrah yang dimaksud dalam penelitian ini adalah jemaah umrah PT. Abu Zein Batara Tour & Travel pada periode keberangkatan bulan April tahun 2025 saja.

#### **F. Penelitian Terdahulu**

Aniq Farhadul Asad (11180530000053) dari Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, melakukan penelitian pada tahun 2023 dengan judul Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah pada PT. Risalah Tour & Travel Jakarta. Penelitian ini membahas bagaimana PT. Risalah Tour & Travel Jakarta mengelola pelayanan bagi jemaah umrah. Penelitian ini memiliki kesamaan dan perbedaan dengan penelitian saya. Kesamaannya terletak pada topik utama, yaitu sama-sama membahas manajemen pelayanan jemaah umrah, serta menggunakan metode penelitian yang sama, yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun perbedaannya, penelitian Aniq Farhadul Asad tidak hanya meneliti pelayanan jemaah umrah tetapi juga perjalanan haji di tanah suci, sedangkan penelitian saya hanya fokus pada manajemen pelayanan jemaah umrah di tanah air. Selain itu, lokasi penelitian

juga berbeda, di mana penelitian Aniq dilakukan di Jakarta, sementara penelitian saya berlokasi di Muara Teweh.

Siti Jubaidah (1601362169) dari Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin, melakukan penelitian pada tahun 2021 dengan judul Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah pada PT. Ma'ali Wisata 2020 M/1441 H. Penelitian ini membahas bagaimana PT. Ma'ali Wisata mengelola pelayanan kepada jemaah umrah pada tahun 2020 M/1441 H. Penelitian ini memiliki kesamaan dan perbedaan dengan penelitian saya. Kesamaannya terletak pada topik utama, yaitu sama-sama mengkaji manajemen pelayanan jemaah umrah serta menggunakan metode penelitian yang sama, yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun perbedaannya, penelitian Siti Jubaidah berfokus pada pelayanan jemaah pada tahun 2020 secara menyeluruh, sedangkan penelitian saya hanya terfokus pada manajemen pelayanan jemaah umrah di tanah air pada bulan April 2025. Selain itu, lokasi penelitian juga berbeda, di mana penelitian Siti Jubaidah dilakukan di Banjarmasin, sedangkan penelitian saya dilakukan di Muara Teweh.

#### **G. Sistematika Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sistematika penelitian yang tersusun dari lima bab serta di dalam masing-masing bab terdapat subbab, yaitu sebagai berikut:

**BAB I: PENDAHULUAN**, memuat mengenai persoalan yang akan diteliti sebagai gambaran-gambaran umum yang diuraikan berupa latar

belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, dan sistematika penelitian.

**BAB II: KAJIAN TEORI**, dalam bab ini memuat kajian teori yang meliputi manajemen, pelayanan, jemaah umrah dan terdapat pula kerangka pikir yang akan digunakan dalam penelitian.

**BAB III: METODE PENELITIAN**, dalam bab ini berisi uraian mengenai metode penelitian yang terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi penelitian, data, sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, dan teknik pemeriksaan keabsahan data.

**BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN**, bab ini memuat mengenai hasil dari penelitian manajemen pelayanan jemaah umrah berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi.

**BAB V: PENUTUP**, bab ini berisi pemaparan tentang kesimpulan dan saran.