

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap Muslim tentu mendambakan kesempurnaan dalam menjalankan ibadah dengan menaati segala perintah Allah dan menjauhi larangan-Nya. Salah satu bentuk ibadah yang menjadi dambaan banyak umat Islam adalah umrah.¹ Ibadah ini merupakan kewajiban bagi setiap Muslim yang memiliki kemampuan, dan dapat dilaksanakan kapan saja sepanjang tahun sebagai rangkaian ibadah yang mulia.

Umrah secara etimologi berarti berkunjung atau ziarah. Sedangkan secara terminologi diartikan dengan sengaja berkunjung ke Ka'bah untuk melaksanakan ibadah tawaf, sa'i antara shafa dan marwah, serta mencukur rambut (tahallul).² Perbedaan umrah dengan haji terletak pada waktu pelaksanaan dan rukunnya saja, jika haji hanya dapat dilaksanakan pada waktu musim haji atau bulan (Dzulhijjah), umrah dapat dilakukan disembarang waktu. Selain itu tata cara ibadah umrah meyerupai haji oleh sebab itu, umrah disebut Hajjul Ashghar (haji kecil), perbedaannya dengan haji adalah didalam umrah tidak melakukan jumrah, wuquf dan mabit.

Hukum melaksanakan ibadah umrah dalam hal ini para imam madzhab memiliki perbedaan pendapat. Diantaranya Imam Hambali dan Imam Asy-Syafi'i

¹ Tholal bin Ahmad Al-,aqil, *Petunjuk Bagi Jamaah Haji Dan Umrah*, n.d. Hal 7

² Adnan nawawi, *Tuntaskan Praktis Manasik Melaksanakan Umrah Dan Haji* (Bandar Lampung: An-Nuur Press, 2015). Hal 9

berpendapat bahwa hukum melaksanakan umrah adalah wajib, sedangkan Imam Maliki dan Imam Hanafi mengatakan sunnah mu'akkad. Perbedaan pendapat ini terjadi akibat dari perselisihan dalam memahami makna amar (kalimat perintah), yaitu kata *atimmu* pada firman Allah SWT dalam QS. Al-Baqarah (2) ayat 196:

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ

Artinya: “Dan sempurnakanlah ibadah haji dan 'umrah karena Allah.”³

Rukun umrah adalah amalan yang harus dikerjakan, apabila ditinggalkan maka umrahnya tidak sah, juga tidak bisa diganti dengan cara membayar dam, puasa, fidyah atau diwakilkan. Adapun rukun umrah diantaranya yaitu Ihram, Thawaf, Sa'i dan Tahallul. Rukun umrah hanya berbeda sedikit dengan rukun haji, hanya saja didalam rukun umrah tidak ada wuquf di Arafah.⁴

Pelaksanaan ibadah umrah memiliki dua aspek penting yang perlu diperhatikan: standar pelaksanaan di tanah air dan di Makkah. Di tanah air, ada banyak aspek penting yang memerlukan pembinaan, seperti layanan jasa (pengurusan dokumen umrah, pemeriksaan kesehatan calon jemaah), bimbingan manasik (termasuk materi, metode, dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, serta konsultasi keagamaan.⁵ Sedangkan di tanah suci, standar pelayanan mencakup akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, dan bimbingan ibadah umrah.

³ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*, Edisi Peny (Jakarta alitbang Diklat Kementrian Agama RI, n.d.).

⁴ Kusumadi Ichsanuddin, *Memahami Haji Dan Umrah* (Semarang: Mutiara Aksara, 2019). Hal 2

⁵ Gus Arifin, *Ensiklopedia Fiqih Haji Dan Umrah* (jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2018). Hal 589

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jemaah akan memberikan kepuasan para jemaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jemaah pada pengelola (travel) yang bersangkutan. Jika pelayanan atau jasa yang diterima sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan tersebut dianggap baik dan memuaskan.⁶ Sebaliknya, jika pelayanan atau jasa yang diterima tidak memenuhi harapan, maka kualitasnya dianggap buruk.

Di Indonesia, terdapat banyak agen perjalanan travel umrah. Dengan begitu banyaknya penawaran dari agen-agen perjalanan ini, persaingan menjadi sangat ketat. Akibatnya, para pemilik travel berlomba-lomba menawarkan berbagai paket dan harga yang bervariasi. Setiap agen travel berusaha untuk menarik minat jemaah sebanyak mungkin. Hal ini mengharuskan travel umrah untuk memilih strategi manajemen yang tepat. Pemilihan strategi manajemen ini menjadi acuan keberhasilan atau kegagalan sebuah travel dalam menjalankan bisnisnya.⁷

Agar ibadah umrah dapat berjalan dengan baik dan sempurna sehingga bisa mendapatkan ibadah yang mabrur, tentunya membutuhkan sebuah pelayanan dan pembimbing ibadah umrah agar dapat memudahkan jemaah dalam melaksanakan ibadahnya. Maka dari itu sangat dibutuhkan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang umrah. Salah satu perusahaan yang bergerak dalam pelayanan umrah adalah travel Alhafiz Jaya Borneo. yang beralamat di Jl. Kelayan B Gang Gembira ujung, didepan Majelis Darul Maddah Banjarmasin.

⁶ Gus Arifin, *Ensiklopedia Fiqih Haji Dan Umrah* (jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2018). Hal 575

⁷ Ichsanuddin, *Memahami Haji Dan Umrah*. (Semarang: Mutiara Aksara, 2019). Hal 2

Salah satu perusahaan yang bergerak dalam pelayanan umrah Bertambahnya jumlah travel yang menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah menyebabkan munculnya persaingan antar penyedia layanan. Kondisi ini mendorong calon jemaah untuk lebih selektif dalam memilih lembaga yang menawarkan fasilitas dan pelayanan terbaik di berbagai aspek, agar pelaksanaan ibadah umrah dapat berlangsung dengan lancar dan memberikan kepuasan maksimal.

Adapun keunggulan pada Travel Alhafiz Jaya Borneo yaitu adanya peran seorang ulama yang karismatik di kota Banjarmasin yaitu KH. Muhammad Qomaruddin. Beliau seseorang yang alim dalam bidang ilmu agama, KH. Muhammad Qomaruddin juga berprofesi sebagai pendakwah, beliau sudah mengajarkan ilmu agama sejak muda, walau hanya berdakwah dari rumah kerumah, beliau juga aktif dalam membimbing maulid habsyi dikalangan remaja, meskipun beliau sendiri masih remaja pada waktu itu. Banyak hal-hal agama yang sudah nampak jelas dalam diri beliau sejak. Dengan kepercayaan yang diberikan oleh KH. Muhammad Qomaruddin kepada Travel Alhafiz Jaya Borneo, serta inisiatif beliau sendiri untuk bergabung sebagai pembimbing umrah, kehadiran beliau memberikan daya tarik tersendiri bagi masyarakat kota Banjarmasin. Banyak warga yang berlomba-lomba untuk mendaftar sebagai calon jemaah umrah di travel Alhafiz Jaya Borneo, berkat bimbingan dan pengaruh KH. Muhammad Qomaruddin yang dikenal luas dan dihormati.

Dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah, proses menarik minat jemaah merupakan salah satu tahap krusial yang sangat menentukan keberhasilan

operasional sebuah biro travel. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang tepat serta data yang jelas mengenai metode menarik minat yang digunakan oleh pihak penyelenggara. Travel Alhafiz Jaya Borneo menerapkan berbagai metode dalam menarik minat jemaah umrah. Beberapa di antaranya meliputi pemanfaatan media sosial, kerja sama dengan tokoh agama, penyebaran pamflet, pemasangan spanduk, serta metode promosi dari mulut ke mulut (*word of mouth*). Strategi-strategi tersebut dilakukan secara terpadu guna menjangkau calon jemaah dari berbagai lapisan masyarakat. Berkat penerapan metode menarik minat Jemaah yang beragam dan efektif tersebut, travel Alhafiz Jaya Borneo pada tahun 2023 memberangkatkan Jemaah kurang lebih 250 jemaah umrah dan ditahun 2024 memberangkatkan sekitar 300 jemaah umrah.

Dalam menghadapi persaingan di sektor perjalanan umrah, travel Alhafiz Jaya Borneo menerapkan strategi sosialisasi yang didasarkan pada pemahaman mendalam tentang manajemen yang kuat. Strategi ini bertujuan untuk mempermudah perusahaan dalam bersaing dan menarik minat masyarakat. Penerapan strategi sosialisasi yang efektif merupakan faktor kunci bagi keberhasilan perusahaan dalam meningkatkan daya tarik bagi masyarakat.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang metode yang digunakan oleh lembaga tersebut dalam proses menarik minat calon jemaah umrah. Oleh karena itu, peneliti memilih judul penelitian "Strategi Travel Alhafiz Jaya Borneo dalam Menarik Minat Jemaah Umrah di Kota Banjarmasin".

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana strategi Travel Alhafiz Jaya Borneo dalam menarik minat jemaah umrah di Kota Banjarmasin?
2. Bagaimana peluang dan tantangan Travel Alhafiz Jaya Borneo dalam menarik minat jemaah umrah?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui dan menganalisa strategi Travel Alhafiz Jaya Borneo dalam menarik minat jemaah umrah di Kota Banjarmasin.
2. Mengetahui dan menganalisa peluang dan tantangan Travel Alhafiz Jaya Borneo dalam menarik minat jemaah umrah.

D. Signifikan Penelitian

1. Secara Teoritis

Secara teoritis hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan sebuah pengetahuan dan pembelajaran mengenai strategi pada travel Alhafiz Jaya Borneo dalam menarik minat jemaah umrah. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai rujukan bagi penelitian selanjutnya mengenai tahapan strategi menarik minat jemaah umrah.

2. Secara Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi para pembaca dan menjadi acuan bagi strategi menarik minat jemaah umrah pada Travel Alhafiz Jaya Borneo.

E. Definisi Operasional

1. Strategi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), strategi berasal dari bahasa yang berarti ilmu siasat (perang), taktik, dan akal. Definisi lain menyatakan bahwa strategi adalah kerangka acuan yang terintegrasi dan komprehensif yang mengarahkan pilihan-pilihan untuk menentukan bentuk dan arah aktivitas-aktivitas organisasi dalam mencapai tujuannya. Menurut Giffin strategi merupakan rencana komprehensif untuk mencapai tujuan organisasi. Tidak hanya sekedar mencapai sesuatu, akan tetapi strategi yang dimaksud untuk mempertahankan keberlangsungan suatu organisasi dalam menjalankan aktivitasnya.⁸ Strategi adalah dasar penetapan tujuan jangka panjang dari suatu organisasi dan pemilihan alternatif dalam tindakan atau alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai suatu tujuan.⁹ Strategi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah strategi yang difokuskan pada pelayanan, media sosial, testimoni dari jemaah yang sudah memakai jasa Travel Alhafiz Jaya Borneo dan kerja sama dengan tokoh agama, guna membangun kepercayaan dan meningkatkan loyalitas masyarakat terhadap penyelenggaraan ibadah umrah yang amanah dan profesional.

⁸ Erni Tisnawati Sule Kurniawan saefullah Dan, *Pengantar Manajemen* (jakarta: Kencana prenada kencana group, 2009). H 132

⁹ Mamduh M Hanafi, *Manajemen* (Yogyakarta: Unit Penerbit, 2003). H 136

2. Menarik Minat

Peningkatan menurut KBBI berarti proses, cara, perbuatan meningkatkan usaha, kegiatan, dan sebagainya. Peningkatan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah proses peningkatan minat jemaah calon umrah terhadap Travel Alhafiz Jaya Borneo Kota Banjarmasin.¹⁰ Minat merupakan momen dari kecendrungan-kecendrungan yang terarah secara intensif kepada suatu objek yang dianggap penting. Pada minat ini selalu terdapat elemen-elemen efektif (perasaan, emosional) yang kuat. Minat juga berkaitan erat sekali dengan kepribadian.¹¹ Minat yang dimaksud dalam penelitian ini adalah minat/keinginan yang kuat atau gairah dari dalam hati calon jemaah umrah di Travel Alhafiz Jaya Borneo Kota Banjarmasin.

Kata "jemaah" berasal dari bahasa Arab (جماعة) yang memiliki arti kelompok atau komunitas. Umrah adalah ibadah yang dapat dilakukan kapan saja selama tahun, tidak terikat pada waktu-waktu tertentu seperti haji. Jemaah umrah merujuk pada kelompok orang yang melakukan ibadah umrah bersama-sama. Umrah melibatkan serangkaian tindakan ibadah, termasuk thawaf di sekitar Ka'bah, sa'i antara bukit Safa dan Marwah, dan tahallul (mencukur atau memotong rambut). Jemaah umrah dapat datang ke Makkah kapan pun selama tahun dan tidak terikat oleh batasan waktu seperti musim haji.

¹⁰ Kamus Besar Bahasa Indonesia, *Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan* (Jakarta: Balai Pustaka, 2005). Hlm 143

¹¹ Kartini Kartono, *Teori Kepribadian* (Bandung: Penerbit Alumni, 1979). Hlm 78

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang relevan memuat penjelasan mengenai hasil-hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan topik yang akan dikaji. Dalam bagian ini, peneliti menegaskan bahwa permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini belum pernah diteliti sebelumnya, atau memiliki perbedaan yang jelas dibandingkan dengan penelitian terdahulu.¹² Kajian penelitian relevan memuat penjelasan mengenai permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian ini. Adapun beberapa studi atau karya ilmiah yang memiliki keterkaitan dengan topik ini antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian terdahulu yang dilakukan, berjudul “Strategi Pemasaran KBIH Yayasan Al-Mardhyiah Dalam Menarik Minat Jemaah Umrah Di Kabupaten Majene”, Karya Nurfitriana.¹³ Hasil penelitian tersebut PT. Saudi Patria Wisata Cabang Metro menerapkan strategi ekspansi sebagai langkah inovatif untuk meningkatkan minat jemaah, salah satunya melalui penerapan sistem tabungan *booking seat* serta pengembangan program kemitraan. Persamaan penelitian sama-sama membahas strategi dalam menarik minat jemaah umrah. Adapun perbedaan yang akan peneliti teliti ini adalah yaitu penelitian berfokus pada strategi pemasaran sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berfokus pada strategi travel dalam menarik minat jemaah umrah dan perbedaannya juga pada lokasi penelitian dan subjek penelitian yang berbeda. Penelitian ini di lakukan pada PT. Saudi

¹² IAIN Metro, “Pedoman Penelitian Skripsi Karya Ilmiah Edisi Revisi,” 2016, hal 39.

¹³ Nurfitriana, “Strategi Pemasaran KBIH Yayasan Al-Mardhyiah Dalam Meningkatkan Minat Jamaah Haji Dan Umrah Di Kabupaten Majane,” : *Institut Agama Islam Negri Pare Pare*, 2020. 45

Patria Wisata Cabang Metro sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Travel Alhafiz jaya borneo.

2. Penelitian terdahulu yang dilakukan, berjudul “Strategi Pelayanan Prima Dalam Menarik Minat Jemaah Umrah Di PT. Al-Amin Ahsan (ALISAN) Travel Jakarta Selatan”, Karya Choirunnisa.¹⁴ Persamaan penelitian sama-sama membahas strategi dalam menarik minat jemaah umrah. Adapun perbedaan yang akan peneliti teliti ini adalah yaitu penelitian berfokus pada strategi pelayanan prima sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti berfokus pada strategi travel dalam menarik minat jemaah umrah dan perbedaannya juga pada lokasi penelitian dan subjek penelitian yang berbeda. Penelitian ini dilakukan pada PT. Al-Amin Ahsan ALISAN sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Travel Alhafiz jaya borneo.
3. Penelitian terdahulu yang dilakukan, berjudul “Strategi Pemasaran Program Umrah Dalam Menarik minat Jemaah Pada PT. Muhsinin Tour dan Travel Jempong Mataram”.¹⁵ Penelitian tersebut lebih berfokus pada kegiatan pemasaran produk umrah dengan menerapkan strategi promosi melalui kegiatan sosialisasi kepada masyarakat di lingkungan sekitar. Persamaan penelitian sama-sama membahas strategi menarik minat jemaah umrah. Adapun perbedaan yang akan peneliti teliti ini adalah yang dilakukan oleh peneliti berfokus pada strategi pemasaran 7P (*product, price, place,*

¹⁴ Choirunnisa, “Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Minat Jemaah Umrah Di Pt. Al-Amin Ahsan (ALISAN),” *UIN Syarif Hidayatullah*, 2017, 4.

¹⁵ Sutriani, “Strategi Pemasaran Program Haji Dan Umrah Dalam Meningkatkan Jumlah Jemaah Pada PT. Muhsinin Tour Jempong Mataram,” *Universitas Islam Negri Mataram*, 2020. 75

promotion, people, physical evidence, dan process), sedangkan pada penelitian ini membahas perumusan strategi, implementasi dan evaluasi.

4. Penelitian terdahulu yang dilakukan, berjudul “ Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia Pada Travel Alhafiz Jaya Borneo”.¹⁶ Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam fungsi perencanaan, seluruh layanan dirancang sesuai kebutuhan lansia, termasuk akomodasi, transportasi, konsumsi, dan kesehatan, meski masih diperlukan tim medis dari Indonesia. Dalam pengorganisasian, pelayanan dibagi secara sistematis sesuai tugas, dengan perhatian khusus pada aksesibilitas lansia. Fungsi pelaksanaan dilakukan langsung di lapangan dengan kerja sama mitra lokal, dan pelayanan disesuaikan kondisi jemaah. Pengendalian dilakukan melalui evaluasi berkala agar semua layanan sesuai standar, terutama dalam aspek kesehatan yang terus dipantau secara aktif. Persamaan penelitian sama-sama meneliti di Travel Alhafiz Jaya Borneo. Adapun perbedaannya terletak pada okus pembahasan, dimana penelitian terdahulu berfokus pada manajemen pelayanan lanjut usia, sedangkan penelitian ini berfokus pada strategi menarik minat jemaah umrah.

G. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan ini, peneliti menggunakan sistematika penulisan yang tersusun dari 5 bab dan di dalam masing-masing bab terdapat sub bab, yakni sebagai berikut:

¹⁶ Mini Mahmudah, “Manajemen Pelayanan Jemaah Umrah Lanjut Usia Pada Travel Alhafiz Jaya Borneo,” 2025, hal 25.

Bab I Pendahuluan, berisikan mengenai persoalan yang akan diteiti sebagai gambaran-gambaran umum yang dibahas berupa : Latar Belakang Masalah, Fokus Masalah, Tujuan Penelitian, Signifikansi Penelitian, Definisi Istilah, dan Sistematika Penulisan

Bab II Kajian Teori, dalam bab ini memuat pembahasan mengenai hal-hal yang menjadi landasan teori dalam penelitian yang terdiri dari kerangka teori.

Bab III Metode Penelitian, dalam bab ini memuat pembahasan mengenai 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 penelitian, dalam bab ini memuat hasil dari penelitian dan pembahasan yang terdiri dari gambaran lokasi penelitian, hasil penelitian dan pembahasan atau analisis.

Bab V Penutup, pada bagian ini merupakan Kesimpulan yang ditulis peneliti dan juga saran yang perlu disampaikan sebagai bahan evaluasi untuk peneliti selanjutnya.