

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya, umat muslim diseluruh dunia memiliki keinginan kuat untuk menunaikan ibadah umroh ke tanah suci. Setiap tahunnya, jumlah keberangkatan umat muslim yang melaksanakan ibadah umroh terus meningkat. Dalam pelaksanaan ibadah umroh, bahwa ibadah umroh tidak memiliki waktu tertentu seperti ibadah haji, sehingga banyak umat muslim yang menginginkan pergi ke tanah suci dan berkunjung ke baitullah.¹

Melaksanakan ibadah umroh adalah sunnah muakkad (sunnah yang dianjurkan tapi bukan wajib). Umroh merupakan tanggung jawab bagi semua umat Islam yang mampu melaksanakannya, dengan kemampuan diartikan sebagai mampu menanggung semua biaya, memiliki kesehatan baik jasmani maupun rohani. Ibadah umroh melibatkan aspek pengorbanan, ungkapan syukur, amal kebajikan dengan tulus, patuh terhadap segala perintah Allah Swt, serta menjadi sarana pertemuan yang besar di antara umat Islam dari seluruh dunia.²

Selama setengah abad terakhir, jumlah jemaah haji meningkat pesat dari 200.000 menjadi tiga juta orang. Penyelenggaraan ibadah haji dan umroh tidak hanya membawa dampak ekonomi, tetapi juga menjadi sarana

¹ Ahmad Thib Raya dan Siti Musdah Mulia, *Menyelami Seluk-Beluk Ibadah dalam Islam* (Bogor: Kencana, 2003).277

² Muhammad Noor, "Haji dan Umrah," *Jurnal Humaniora Teknologi* 4, no. 1 (2018): 38–39.38-39

diplomasi bagi negara penyelenggara, Arab Saudi, maupun negara asal jemaah seperti Indonesia. Walaupun pengaruh ekonomi terhadap Arab Saudi sebagai negara tujuan telah banyak diteliti, dampak serupa terhadap negara asal jemaah, khususnya Indonesia, masih minim kajian. Oleh karena itu, tulisan ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana haji dan umroh, sebagai bagian dari pariwisata religi, berpotensi memberikan keuntungan ekonomi bagi Indonesia dalam hubungannya dengan Arab Saudi. Melalui pendekatan kualitatif dengan studi literatur dan observasi, makalah ini membahas dan menjelaskan peluang ekonomi bagi Indonesia dari penyelenggaraan haji dan umroh. Hasil kajian menunjukkan bahwa kegiatan keagamaan ini dapat membuka manfaat ekonomi bagi Indonesia melalui berbagai aspek, seperti jasa persiapan dan keberangkatan jemaah, transportasi, kesempatan ekspor bagi pelaku UMKM (Usaha Mikro, Kecil dan Menengah), serta sebagai jalur diplomasi ekonomi antara Indonesia, Arab Saudi, dan negara pengirim jemaah lainnya. Terdapat peluang besar untuk mengembangkan potensi ekonomi ini lebih lanjut sehingga dapat memperkuat diplomasi ekonomi Indonesia dan memberi manfaat langsung bagi masyarakat.³

Indonesia adalah negara dengan mayoritas penduduk beragama Islam.⁴ Situasi ini dimanfaatkan oleh beberapa kalangan, yang bertujuan

³ Mohamad Hery Saripudin dan Mansur Juned, "Boosting Indonesia's Economy Through Hajj and Umrah: Opportunities and Diplomatic Avenues," *Jurnal Hubungan Internasional* 13, no. 1 (12 Juni 2024): 85–95, <https://doi.org/10.18196/jhi.v13i1.20688>. 85-95

⁴ Awafi Ridho Subarkah, Junita Budi Rachman, dan Akim, "Destination Branding Indonesia Sebagai Destinasi Wisata Halal," *Jurnal Kepariwisata: Destinasi, Hospitalitas Dan Perjalanan* 4, no. 2 (5 Juni 2020): 84–97, <https://doi.org/10.34013/jk.v4i2.53.84-97>

untuk mempermudah masyarakat yang beragama Islam untuk melaksanakan ibadah umroh. Saat ini, kita dapat menyaksikan banyaknya biro perjalanan umroh yang menawarkan layanan kepada masyarakat muslim dengan beragam kualitas pelayanan dan fasilitas, dengan tujuan mengajak umat muslim menunaikan ibadah umroh. Motif mereka pun beragam, mulai dari semata-mata bisnis hingga niat tulus menjalankan perintah agama.

Dalam menunaikan ibadah umroh, para jemaah tentu mengharapkan pelayanan yang baik, aman, nyaman, dan pelaksanaan ibadah yang khusyuk, agar ibadah tersebut tidak sia-sia dan memperoleh Ridho Allah Swt. Biro atau penyelenggara umroh akan meraih hasil yang optimal jika memiliki manajemen yang baik, terutama dalam memberikan pelayanan kepada calon jemaah.

Sejarah yang panjang mengenai masyarakat di Indonesia, terutama dalam pelaksanaan umroh, memiliki makna yang sangat signifikan dalam kehidupan umat Islam di Indonesia secara umum, keterlibatan dalam berbagai aspek seperti sosial, ekonomi, dan politik menunjukkan bahwa mereka yang telah melaksanakan ibadah umroh berperan penting dalam menumbuhkan motivasi serta menanamkan nilai-nilai kehidupan beragama yang positif di tengah masyarakat. Kendati Indonesia memiliki letak geografis yang jauh dari Arab Saudi dan perbedaan budaya yang mencolok, pelaksanaan ibadah umroh juga menjadi suatu aktivitas yang menantang,

melibatkan segala aspek terkait organisasi perjalanan umroh, serta memasukkan dimensi spiritual dan praktek keagamaan masyarakat.

Pelaksanaan umroh merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam beberapa aspek, termasuk pelayanan yang diberikan kepada jemaah, baik ketika masih di tanah air maupun setelah mereka tiba di Tanah Suci. Fokus utama dalam pengembangan ini melibatkan aspek-aspek penting seperti pelayanan jasa, yang mencakup pembayaran ongkos umroh, pengurusan dokumen, serta pemeriksaan kesehatan jemaah. Aspek lain yang krusial adalah pembekalan manasik, yang mencakup materi, metode, dan waktu pelaksanaan, serta penyediaan perlengkapan umroh dan layanan konsultasi keagamaan. Standar pelayanan umroh di Tanah Suci mencakup aspek akomodasi, transportasi, konsumsi, serta layanan kesehatan jemaah.⁵

Manajemen dalam pengelolaan biro perjalanan umroh memegang peranan penting karena berhubungan langsung dengan pencapaian tujuan yang diharapkan. Tanpa manajemen yang baik, pelaksanaan ibadah umroh tidak akan berjalan optimal. Oleh karena itu, manajemen menjadi elemen penting dalam setiap aspek, khususnya di biro perjalanan umroh. Dengan manajemen yang efektif, proses perjalanan ibadah umroh dapat direncanakan, diorganisir, diatur, dan diawasi dengan baik agar sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

⁵ Abdul Aziz dan Kustini, ed., *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik: Persepsi Calon/Jamaah Haji Tentang Pembimbingan dan Pelayanan Oleh Kbh dan Pemerintah di Indonesia dan Saudi Arabia* (Jakarta: Departemen Agama RI, Badan Litbang dan Diklat, Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), 1 & 22. 1&22

Banyaknya biro perjalanan umroh di negara kita membuat sebagian calon jemaah merasa khawatir terhadap potensi penipuan, dan juga kebingungan dalam memilih biro perjalanan umroh yang mampu memberikan pelayanan terbaik agar pelaksanaan ibadah mereka dapat berjalan optimal sesuai harapan. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan jemaah, maka kualitas pelayanan dianggap baik atau sebaliknya.

PT. Mubarak Raya Wisata merupakan agen perjalanan khusus untuk ibadah umroh yang memberikan bantuan dan kemudahan kepada jemaah dalam melaksanakan ibadah umroh di Tanah Suci. Seluruh proses pelaksanaan ibadah umroh, dari tahap pendaftaran hingga kepulangan kembali ke tanah air, ditangani sepenuhnya oleh PT. Mubarak Raya Wisata untuk memberikan layanan maksimal kepada jemaah. Hal ini bertujuan agar ibadah yang dilakukan oleh jemaah di Tanah Suci dapat berlangsung dengan lancar, aman dan bertanggung jawab.

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah saya lakukan, keunggulan dari agen perjalanan ibadah umroh PT. Mubarak Raya Wisata terletak pada kualitas pelayanannya yang prima, responsif, dan jaringan hubungan yang luas. Aktivitas PT. Mubarak Raya Wisata mencakup memberikan pelayanan terbaik kepada jemaah, mulai dari tahap pembiayaan, pendaftaran, pembinaan hingga pada keberangkatan jemaah di Bandara Internasional Syamsudin Noor.

Berdasarkan konteks yang telah diuraikan dan dengan tujuan mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pelayanan ibadah umroh yang diselenggarakan oleh PT. Mubarak Raya Wisata, peneliti merasa tertarik untuk menyusun studi dengan judul "**Manajemen Pelayanan Umroh Pada PT. Mubarak Raya Wisata**".

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana manajemen pelayanan umroh pada PT. Mubarak Raya Wisata?
2. Apa Kendala Pelayanan Pada PT. Mubarak Raya Wisata?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui lebih dalam bagaimana sistem pelayanan ibadah umroh pada PT. Mubarak Raya Wisata.

D. Signifikansi Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai :

1. Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, terutama di jurusan Manajemen Dakwah.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan keilmuan bagi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, terutama dalam lingkup jurusan Manajemen Dakwah.

b. Bagi PT. Mubarak Raya Wisata

Diharapkan hasil penelitian ini guna bisa membantu dan menjadi masukan untuk melakukan kebijakan dalam hal pelayanan penyelenggara ibadah umroh.

E. Definisi Operasional

Tujuan dari definisi operasional adalah memberikan penjelasan yang terperinci mengenai konsep-konsep yang dibahas dalam penelitian. Hal ini bertujuan agar tidak terjadi interpretasi yang salah pada judul penelitian.

1. Manajemen

Manajemen yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini mengacu pada rangkaian proses yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan, termasuk tahap evaluasi, yang diterapkan di PT. Mubarak Raya Wisata.

2. Pelayanan

Pelayanan yang menjadi fokus penelitian ini mencakup segala metode dan persiapan yang dilakukan oleh PT. Mubarak Raya Wisata sebagai penyelenggara ibadah haji dan umroh. Ini melibatkan semua langkah dalam melayani calon jemaah haji dan umroh, mulai dari urusan

biaya, pendaftaran, pembinaan, hingga proses keberangkatan jemaah sampai di Tanah Suci.

3. Ibadah Umroh

Pelaksanaan ibadah umroh diselenggarakan langsung oleh pemerintah melalui biro perjalanan khusus yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dalam konteks ini, penelitian ini membahas calon jemaah yang tertarik untuk mendaftar dan bermaksud melaksanakan ibadah umroh ke Tanah Suci melalui layanan PT. Mubarak Raya Wisata. PT. Mubarak Raya Wisata bertanggung jawab atas pengelolaan perjalanan ibadah haji dan umroh calon jemaah dengan mengikuti prosedur pelayanan yang telah ditetapkan.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam mengumpulkan informasi yang terkait teori, yang berkaitan dengan topik penelitian ini. Beberapa penelitian terdahulu yang relevan antara lain yang relevan oleh Riski Maulidah, Budi Sulaiman dan Winda Aryani.

Penelitian yang dilaksanakan oleh Riski Maulidah merupakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Kesamaan dalam penelitian ini yaitu membahas tentang manajemen pelayanan. Namun, perbedaannya yaitu terletak pada objek yang akan diteliti.⁶

⁶ Riski Maulidah, "Manajemen Pelayanan Jemaah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Tanah Bumbu" (Skripsi, Banjarmasin, UIN Antasari Banjarmasin, 2018), <https://idr.uin-antasari.ac.id/10664/>.

Penelitian yang dilaksanakan oleh Budi Sulaiman merupakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Kesamaan dalam penelitian ini yaitu membahas tentang manajemen pelayanan. Namun, perbedaannya yaitu terletak pada objek yang akan diteliti.⁷

Penelitian yang dilaksanakan oleh Winda Aryani merupakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Kesamaan dalam penelitian ini yaitu membahas tentang manajemen pelayanan. Namun, perbedaannya yaitu terletak pada objek yang akan diteliti.⁸

G. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, penulis mengikuti struktur penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini mencakup sub-bab yang melibatkan Latar Belakang, Fokus Masalah, Tujuan Penelitian, Signifikansi Penelitian, Definisi Operasional, Penelitian Terdahulu, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI

Bab ini menguraikan teori-teori yang mencakup topik Manajemen Pelayanan, Pengertian Manajemen, Pengertian Pelayanan, Ibadah Haji dan Umroh, Pengertian Ibadah Haji dan Umroh, serta Syarat, Rukun, dan Wajib Haji dan Umroh.

⁷ Budi Sulaiman, "Manajemen Pelayanan Umrah Pada Pt. Wahyu Titian Insani" (Skripsi, Banjarmasin, UIN Antasari Banjarmasin, 2020), <https://idr.uin-antasari.ac.id/15027/>.

⁸ Winda Aryani, "Manajemen pelayanan jamaah haji dan umrah di PT. Najma Global Sejahtera Kota Mataram" (Skripsi, Mataram, UIN Mataram, 2021), <https://etheses.uinmataram.ac.id/4124/1/Winda%20Aryani%20180305072.pdf>.

BAB III : METODELOGI PENELITIAN

Bab ini memaparkan metode penelitian yang diterapkan oleh peneliti, mencakup Jenis dan Pendekatan Penelitian, Subjek dan Objek Penelitian, Lokasi Penelitian, Data dan Sumber Data, serta Teknik Pengumpulan Data dan Teknik Pengolahan Data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang profil PT. Mubarak Wisata, Hasil Penelitian dan Pembahasan atau Analisis Penelitian.

BAB V : PENUTUP

Berisi Simpulan dan Saran-Saran terkait dengan penelitian yang telah dilakukan.