

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Dalam pengertian bahasa Arab, haji diartikan sebagai tindakan berkunjung atau berziarah. Namun, jika ditinjau dari sudut pandang hukum syariat Islam, haji merujuk pada sebuah perjalanan religius menuju Baitullah di tanah suci Mekah. Tujuan utama dari perjalanan ini adalah untuk menunaikan serangkaian ibadah kepada Allah SWT, yang diawali dengan mengenakan ihram, dilanjutkan dengan tawaf, sa'i, wukuf di Arafah, mabit di Muzdalifah dan Mina, dan diakhiri dengan bertahallul.<sup>1</sup> Perbedaan dasar antara ibadah umrah dan haji terletak pada beberapa aspek krusial. Perbedaan mendasar antara ibadah umrah dan haji terletak pada rangkaian ritualnya; umrah tidak melibatkan wukuf di Arafah dan lempar jumrah, yang menjadi inti dari pelaksanaan ibadah haji. Dari segi waktu, umrah dapat dilaksanakan kapan saja sepanjang tahun, kecuali pada hari-hari tertentu yang dimakruhkan karena bertepatan dengan waktu pelaksanaan haji, yakni pada Hari Arafah (9 Dzulhijjah), Hari Nahar (10 Dzulhijjah atau Idul Adha), serta Hari Tasyrik (11, 12, dan 13 Dzulhijjah).<sup>2</sup>

Untuk mencapai haji atau umrah yang mabrur, terdapat beberapa persoalan krusial yang perlu diperhatikan sebelum keberangkatan. Prioritas

---

<sup>1</sup> Anik Farida et al., *Dinamika Pelayanan Ibadah Haji Di Indonesia* (Jakarta: Litbangdiklat Press, 2020). h. 104.

<sup>2</sup> Bobby Herwibowo and Indriya R. Dani, *Panduan Pintar Haji & Umroh* (Jakarta: QultumMedia, 2008). h. 63.

utama adalah senantiasa memelihara keimanan dan ketaatan kepada Allah SWT. Di samping itu, sangat dianjurkan untuk memurnikan diri dari segala perilaku dan sifat yang kurang baik. Terakhir, dan tak kalah penting, bekali diri dengan pemahaman manasik yang menyeluruh agar setiap tahapan ibadah dapat ditunaikan secara tepat dan khusyuk.<sup>1</sup> Bekal utama untuk melakukan umrah dan haji adalah niat yang ikhlas, taqwa dan ilmu, baik intelektual (ilmu syariat) maupun ilmu spiritual. Ilmu spiritual dipersiapkan agar dapat melakukan pendakian rohani supaya dapat masuk pada kekuatan iman.<sup>2</sup>

Bagi seluruh umat Muslim, keikutsertaan dalam manasik merupakan sebuah keharusan, tidak terkecuali bagi mereka yang berencana menunaikan ibadah haji atau umrah. Meskipun seseorang telah beberapa kali melaksanakan ibadah tersebut, bimbingan manasik tetap diperlukan sebagai sarana untuk memperdalam pemahaman dan menguatkan kembali tata cara pelaksanaan haji maupun umrah. Idealnya, program bimbingan manasik dirancang secara menyeluruh, mencakup sesi teori yang disertai dengan praktik langsung. Dalam pelaksanaannya, bimbingan manasik ini umumnya dipandu oleh ustaz, ustazah, dan muthawif (pemandu) yang akan mendampingi serta membimbing para jamaah selama menjalani rangkaian

---

<sup>1</sup> Muh. Mu'inudinillah Basri and Elly Damaiwati, *Kuketuk Pintu Rumahmu Ya Allah* (Surakarta: Indiva Pelajar, 2009). h. 80.

<sup>2</sup> Sa'adiah Al-Batawi and Nandang Najmulmunir, *Dahsyatnya Umrah Dan Haji Mabruur* (Jakarta: Saluni, 2013). h. 26.

ibadah mereka.<sup>1</sup> Sedangkan untuk bimbingan manasik yang dilakukan oleh travel atau biro perjalanan haji dan umrah melaksanakan kegiatan bimbingan manasik beberapa kali sebelum keberangkatan.

Peraturan mengenai bimbingan manasik haji yang diselenggarakan oleh Kantor Urusan Agama (KUA) kecamatan diatur dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 9 Tahun 2014. Materi yang diberikan dalam bimbingan ini meliputi berbagai aspek penting dalam ibadah haji, antara lain: proses perjalanan haji, tata cara pelaksanaan umrah, wukuf, mabit, melontar jumrah, tawaf ifadah, tahallul, nafar awwal, nafar tsani, serta ciri-ciri haji mabrur.<sup>2</sup> Program bimbingan manasik sepanjang tahun dilakukan oleh Kementerian Agama kabupaten/kota untuk haji reguler, sedangkan untuk pembimbingan manasik haji plus yang dilakukan oleh biro perjalanan wisata atau yang disebut PIHK yang ditetapkan oleh menteri dalam PP No 79 Tahun 2012 Pasal 36.

PT. Salfany Safanusa merupakan salah satu biro perjalanan haji dan umrah yang berada di Banjarmasin. PT. Salfany Safanusa berdiri sejak tahun 1995 telah berdiri lebih dari 20 tahun lamanya.<sup>3</sup> Pengalaman yang sudah berjalan lama serta dipercaya dalam memberangkatkan jamaah umrah maupun jamaah haji khusus membuat biro perjalanan wisata ini bertahan

---

<sup>1</sup> Herwibowo and R. Dani, *Panduan Pintar Haji & Umrah*. h. 19.

<sup>2</sup> *Modul Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji Penyusunan Rencana Kerja Operasional (RKO), Tindak Lanjut, Dan Refleksi Serta Evaluasi Program Bimbingan Manasik Haji* (Jakarta: Kementerian Agama Republik Indonesia Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2018). h. 77.

<sup>3</sup> Data Dokumen Profil PT. Salfany Safanusa.

sampai sekarang. PT. Salfany Safanusa melakukan promosi dalam menarik pelanggan hanya melalui mulut ke mulut, biro ini jarang menggunakan jasa iklan atau pun spanduk-spanduk yang biasa dilakukan oleh biro-biro lainnya, sehingga mereka lebih menemukannya di pelayanan mereka agar para jamaah merasa nyaman dalam melakukan ibadah dan akan kembali lagi untuk menggunakan biro ini sebagai sarana melakukan ibadah.<sup>1</sup>

PT. Salfany Safanusa melaksanakan bimbingan manasik berdasarkan standar kegiatan usaha penyelenggara perjalanan ibadah umrah dan penyelenggara ibadah haji khusus, dalam melaksanakan tugas, bidang penyelenggaraan haji dan umrah. PT. Salfany Safanusa melaksanakan pembimbingan haji dan umrah 1 minggu atau setengah bulan sebelum keberangkatan yang akan dilaksanakan 1 kali, dan hanya diberikan secara offline dengan metode pemberian materi dan praktek langsung. Jumlah jamaah yang diberangkatkan biasanya berkisar antara 20, 60 sampai dengan 65 jamaah dalam beberapa keberangkatan yang biasanya dihadiri lebih banyak perempuan daripada jamaah laki-laki, kebanyakan jamaah berasal dari wilayah Banjarmasin, dan ada juga yang dari luar wilayah Kalimantan selatan yang berada di pulau Jawa.<sup>2</sup>

Rata-rata jamaah memahami materi bimbingan yang diberikan, dikarenakan kebanyakan jamaah sudah sering melaksanakan ibadah umrah,

---

<sup>1</sup> Wawancara dengan Bapak Surya, di kantor PT. Salfany Safanusa Banjarmasin, tanggal 22 Mei 2024

<sup>2</sup> Wawancara dengan Bapak Surya, di kantor PT. Salfany Safanusa Banjarmasin, tanggal 22 Mei 2024

dan ada juga yang melakukan bimbingan secara berkelompok, Sehingga pemberian bimbingan manasik tidak dilakukan langsung oleh PT. Salfany Safanusa, karena kebanyakan peserta atau jamaahnya berasal dari Jakarta atau pulau Jawa, walaupun juga ada jamaah yang dari Banjarmasin. Tempat pemberian manasik dipilih berdasarkan jumlah peserta yang mendaftar untuk berangkat melaksanakan ibadah umrah, jika jumlah peserta sedikit maka pemberian manasik dilakukan di ruangan kantor PT. Salfany Safanusa saja, jika jumlah jamaahnya banyak maka pemberian bimbingan dilaksanakan di hotel. Pengulangan bimbingan sangat diperlukan agar jamaah dapat selalu mengingat dan memahami tata cara ibadah yang benar, tetapi tidak dapat dipungkiri dengan adanya perbedaan latar belakang pendidikan dan usia menjadi kendala bagi mereka untuk memahami materi.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Pasal 88 tentang jamaah umrah berhak memperoleh pelayanan dari PPIU “meliputi: a. layanan bimbingan Ibadah Umrah. Jamaah yang akan berangkat berhak mendapatkan bimbingan di tanah air sebelum keberangkatan ke tanah suci untuk melaksanakan ibadah umrah.” Pemberian materi yang baik dan sempurna akan sia-sia kalau tidak dilakukan dengan baik pula, dengan demikian diperlukannya manajemen dalam pelaksanaan bimbingan agar pelaksanaan bimbingan dapat terarah dengan baik sehingga tercapainya kemandirian jamaah dalam melaksanakan ibadah dengan sempurna sesuai dengan tuntunan Islam. Sebaliknya, jika suatu biro memberikan dan melayani jamaah dengan baik

maka akan memberikan kesan baik pula kepada biro yang digunakan sebab pelayanan yang diberikan memberikan kemudahan dalam melaksanakan ibadah para jamaah.

Hal ini pula yang menjadikan peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana manajemen yang diterapkan dalam manasik di PT. Salfany Safanusa agar jamaah dapat menjalankan ibadah dengan mandiri. Manasik umrah dapat memberikan pengetahuan yang bermanfaat dalam pemahaman setiap jamaah sehingga jamaah mendapatkan kemudahan dalam melaksanakan ibadah umrah dengan baik dan benar ketika berada di tanah suci dari materi yang diberikan baik berupa teori maupun praktek.

Berdasarkan dari pemaparan sebelumnya, penulis tertarik untuk mengkaji secara mendalam mengenai penerapan manajemen yang dilakukan oleh PT. Salfany Safanusa terkait penyelenggaraan bimbingan manasik umrah bagi para jamaah atau peserta. Oleh karena itu, hal tersebut akan penulis jadikan sebagai fokus utama sekaligus objek penelitian dengan judul **“Manajemen Bimbingan Manasik Umrah di PT. Salfany Safanusa Banjarmasin”**.

## **B. Fokus Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis menetapkan fokus masalah yaitu, Bagaimana manajemen pelaksanaan bimbingan manasik umrah di PT. Salfany Safanusa Banjarmasin?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang peneliti kemukakan sebelumnya, maka peneliti ingin mencapai tujuan yaitu, untuk mengetahui manajemen yang diterapkan dalam bimbingan manasik di PT. Salfany Safanusa Banjarmasin.

### **D. Signifikansi Penelitian**

#### **1. Secara Teoritis**

Penelitian ini berpotensi untuk memperkaya khazanah keilmuan dalam bidang manajemen dakwah, khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan haji dan umrah. Lebih lanjut, hasil studi ini diharapkan dapat menyuguhkan wawasan dan manfaat yang signifikan bagi PT. Salfany Safanusa dan biro perjalanan lainnya, terutama terkait dengan praktik manajemen dalam bimbingan manasik umrah.

#### **2. Secara Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi praktis di lapangan, sehingga kualitas bimbingan manasik umrah di PT. Salfany Safanusa Banjarmasin dapat terus ditingkatkan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya pemahaman mengenai manajemen yang diterapkan di PT. Salfany Safanusa Banjarmasin dalam bimbingan manasik.

## E. Definisi Istilah

### 1. Manajemen

Manajemen adalah serangkaian proses yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Proses-proses ini secara bersamaan memanfaatkan setiap ilmu dan seni yang ada untuk menyelesaikan tugas dan pada akhirnya mencapai tujuan yang ditetapkan.<sup>1</sup> Dalam lingkup penelitian ini, manajemen diartikan sebagai penerapan sistematis dari fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Definisi ini juga mencakup pengelolaan berbagai elemen manajemen seperti manusia (*man*), uang (*money*), bahan (*materials*), mesin (*machines*), metode (*methods*), dan pasar (*market*). Semua unsur tersebut diaplikasikan dalam konteks bimbingan manasik di PT. Salfany Safanusa Banjarmasin.

### 2. Bimbingan Manasik Umrah

Dalam lingkup penelitian ini, bimbingan manasik umrah didefinisikan sebagai keseluruhan proses penyampaian panduan kepada para calon jemaah yang akan berangkat ke Tanah Suci guna menunaikan berbagai rangkaian ibadah umrah. Proses ini mencakup pemberian materi, arahan, serta bimbingan terkait pelaksanaan ibadah umrah, dengan tujuan utama memperdalam pemahaman jama'ah mengenai ilmu manasik. Hal ini diperlukan sebagai bekal agar mereka mampu menjalankan ibadah umrah secara mandiri dan benar setibanya di Tanah

---

<sup>1</sup> John Suprihanto, *Manajemen* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2014). h. 4.

Suci. Bimbingan manasik umrah yang dimaksud dalam kajian ini meliputi peragaan seluruh rangkaian ibadah umrah, mulai dari aspek sunnah hingga yang wajib.

## **F. Penelitian Terdahulu**

1. Penelitian yang dilakukan oleh Evi Kuria yang berjudul “Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Umrah pada PT. Al-Bayan Permata Ujas”.<sup>1</sup> Kedua penelitian ini memiliki kesamaan dalam penggunaan metode kualitatif dan fokus pembahasan pada bimbingan manasik umrah. Namun, ada perbedaan signifikan di antara keduanya. Penelitian yang sedang peneliti lakukan berlokasi di PT. Salfany Safanusa, sementara penelitian sebelumnya dilaksanakan di PT. Al-Bayan Permata Ujas. Selain itu, fokus penelitian peneliti adalah pada manajemen bimbingan manasik umrah, sedangkan penelitian terdahulu lebih menitikberatkan pada pelayanan bimbingan manasik umrah.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Nila Izza Millati yang berjudul “Manajemen Bimbingan Manasik Ibadah Umrah Oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT. Madina Iman Wisata di Kabupaten Pekalongan Jawa Tengah Tahun 2019”.<sup>2</sup> Kedua studi ini menunjukkan kesamaan dalam pendekatan metode penelitian kualitatif

---

<sup>1</sup> Evi Kurnia, “Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Umrah Pada PT. A-Bayan Permata Ujas” (Skripsi tidak diterbitkan, Program Studi Manajemen Haji dan Umrah, Universitas Islam Negeri Alauddin, Makassar, 2021).

<sup>2</sup> Nila Izza Millati, “Manajemen Bimbingan Manasik Ibadah Umroh Oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT. Madina Iman Wisata Di Kabupaten Pekalongan Jawa Tengah Tahun 2019” (Skripsi tidak diterbitkan, Program Studi Manajemen Dakwah, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2022).

dan fokus pada manajemen bimbingan manasik umrah. Namun, perbedaan mendasar terlihat pada lokasi pelaksanaannya. Penelitian yang sedang peneliti lakukan bertempat di PT. Salfany Safanusa, sedangkan penelitian sebelumnya, berlokasi di PT. Madia Iman Wisata, Kabupaten Pekalongan, Jawa Tengah.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Akmal Nurhanan yang berjudul “Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Umrah Bulan Ramadhan Pada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Perseorangan Terbatas (PT) Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta Tahun 2023”.<sup>1</sup> Kedua penelitian ini memiliki persamaan dalam penggunaan metode kualitatif dan fokus pembahasan pada bimbingan manasik umrah. Namun, ada perbedaan signifikan. Penelitian terdahulu berlokasi di PT. Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta, sedangkan penelitian ini dilakukan di PT. Salfany Safanusa di Banjarmasin. Selain itu, terdapat perbedaan pada variabel yang diteliti; penelitian ini berfokus pada manajemen bimbingan manasik, sementara penelitian sebelumnya membahas penyelenggaraan bimbingan manasik.

## **G. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini terdiri dari lima bab, adapun pembahasannya secara rinci adalah sebagai berikut:

---

<sup>1</sup> Muhammad Akmal Nurhanan, “Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Umrah Bulan Ramadhan Pada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Perseorangan Terbatas (PT) Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta Tahun 2023” (Skripsi tidak diterbitkan, Program Studi Manajemen Dakwah, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2023).

## Bab I: Pendahuluan

Dalam bab ini, dipaparkan dengan jelas langkah-langkah awal dalam pelaksanaan penelitian. Ini meliputi penjelasan mendalam mengenai latar belakang masalah, fokus masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi istilah, dan sistematika penulisan.

## Bab II: Kajian Teori

Bab ini berisi landasan teoritis dan kerangka teori penelitian. Pembahasannya meliputi pengertian manajemen, fungsi manajemen, unsur-unsur manajemen, pengertian bimbingan manasik umrah, serta metode dan bentuk bimbingan manasik.

## Bab III: Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, meliputi pendekatan dan jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

## Bab IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bagian ini memaparkan hasil penelitian dan pembahasannya. Topik yang dibahas meliputi gambaran umum PT. Salfany Safanusa Banjarmasin, hasil penelitian tentang manajemen bimbingan manasik di PT. Salfany Safanusa Banjarmasin, serta pembahasan tentang manajemen bimbingan manasik umrah.

## Bab V: Penutup

Bab terakhir ini merupakan penutup yang berisi simpulan dari penelitian serta saran yang diberikan oleh peneliti.