

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pengertian haji secara etimologis berasal dari *qashdu* (maksud, niat, menyengaja), sedangkan kata umrah berarti ziarah. Secara terminologis, haji ialah bermaksud (menyengaja) menuju Baitullah dengan cara dan waktu yang telah ditentukan. Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa haji dan umrah adalah untuk melakukan kewajiban ziarah ke Baitullah karena Allah, seperti dalam firman Allah pada

QS. Al-Baqarah/2:196

وَأَكْثُرُوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلّٰهِ

Artinya: “*Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah...*”<sup>1</sup>

Dari ayat di atas, manusia diperintahkan untuk menunaikan ibadah haji dan umrah hanya untuk taat kepada Allah. Bukan untuk kepentingan bisnis, untuk memperoleh popularitas dan lain-lain. Demikian pula ibadah haji ini juga diwajibkan bagi yang mampu, seperti dalam firman Allah pada

QS. Ali Imran/3: 97.

---

<sup>1</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), h. 30.

وَلِلّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ عَنِ الْعَلَمِينَ

Artinya: “Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barang siapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.”<sup>2</sup>

Dari ayat Al-Qur'an di atas dapat memperkuat pentingnya niat haji semata-mata karena Allah Swt. Kata lillah dalam ayat tersebut adalah lam al-ijab wa al-ilzam (yang berfaidah mewajibkan dan meniscayakan) ibadah haji hanya untuk-Nya. Demikian pula berdasarkan hadis Nabi yang diriwatkan oleh Imam Bukhari:

وَعَنْهُ قَالَ سُئِلَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَيُّ الْعَمَلٍ أَفْضَلُ؟ قَالَ إِيمَانُ بِاللَّهِ وَرَسُولِهِ»  
قبل ثمَّ مَاذَا؟ قَالَ الْجِهَادُ فِي اللَّهِ قَبْلَ ثُمَّ مَاذَا؟ قَالَ حِجُّ مَبْرُورٌ متفقٌ عَلَيْهِ سَبِيلُ الْمَبْرُورِ  
هُوَ الَّذِي لَا يَرْتَكِبُ صَاحِبُهُ فِيهِ مَعْصِية

Artinya: Dari Abu Hurairah RA, ia berkata bahwa Rasulullah SAW ditanya, "Amalan manakah yang lebih utama?" Beliau menjawab, "Beriman kepada Allah dan Rasul-Nya." Lalu beliau ditanya lagi, "Kemudian apakah?" Beliau menjawab: "Jihad fi-sabilillah." Masih ditanya lagi, "Kemudian apakah?" Beliau menjawab: "Haji yang mabrur."<sup>3</sup>

Ibadah haji di samping menjadi napak tilas perjalanan spiritual Nabi Ibrahim a.s, juga memposisikan jemaah sebagai tamu Allah yang wajib mematuhi ketentuan serta tata cara (protokol) yang telah ditetapkan dalam

---

<sup>2</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), h. 63.

<sup>3</sup> Muḥammad bin Ismā'īl al-Bukhārī, *Ṣaḥīḥ al-Bukhārī*, Kitāb al-Īmān, Bāb Ayyu al-A'māl Afḍhal, no. 26 (Beirut: Dār Ṭawq al-Najāh, 1422 H), jil. 1, hlm. 17.

syariat Islam. Tamu-tamu yang hadir diminta untuk memakai pakaian ihram, thawaf, sa'i, wukuf di Arafah, menyembelih kurban, melempar jumrah dan lain-lain.<sup>4</sup>

Ibadah haji dan umrah merupakan bentuk pengabdian serta bukti ketakwaan seorang hamba kepada Allah Swt. sekaligus sarana untuk memperdalam nilai spiritual dalam diri seseorang yang melaksanakannya.<sup>5</sup> Selain bernilai ibadah, pelaksanaan haji dan umrah juga memiliki dimensi sosial dan ekonomi yang luas. Penyelenggaraan ibadah ini melibatkan berbagai sektor industri seperti transportasi, konsumsi, perhotelan, perdagangan, dan asuransi, yang secara langsung memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi umat.<sup>6</sup>

Potensi ekonomi tersebut mendorong pemerintah maupun pihak swasta untuk menyediakan layanan jasa perjalanan haji dan umrah. Seiring meningkatnya minat masyarakat Indonesia untuk menunaikan ibadah ke Tanah Suci, industri jasa perjalanan haji dan umrah berkembang pesat.<sup>7</sup> Hal ini ditandai dengan menjamurnya agen perjalanan di berbagai daerah. Kondisi ini menciptakan persaingan yang ketat antar perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik bagi calon jemaah.

<sup>4</sup> Istianah Istianah, “Hakikat Haji Menurut Para Sufi,” *ESOTERIK* 2, no. 1 (7 Maret 2017), <https://doi.org/10.21043/esoterik.v2i1.1900>, hal 32.

<sup>5</sup> Departemen Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an dan Terjemahannya (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), Surah Ali Imran [3]: 97.

<sup>6</sup> Nur Kholis, “Dampak Ekonomi Ibadah Haji terhadap Perekonomian Umat,” *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 5, No. 2 (2019): 120–132.

<sup>7</sup> Kementerian Agama RI, Statistik Penyelenggaraan Haji dan Umrah Tahun 2023 (Jakarta: Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2023), hlm. 45.

Dalam konteks organisasi jasa, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan dan kepercayaan pelanggan. Kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari fasilitas fisik, tetapi juga mencakup ketepatan informasi, kejelasan prosedur, kemampuan sumber daya manusia, sikap amanah, serta kemampuan perusahaan dalam memberikan pendampingan yang optimal kepada jemaah. Oleh karena itu, manajemen strategi menjadi aspek penting dalam mengatur dan mengarahkan seluruh sumber daya organisasi agar pelayanan yang diberikan berjalan secara efektif dan konsisten.

Manajemen strategi pada penyelenggara ibadah haji dan umrah mencakup proses perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi. Proses tersebut berfungsi sebagai pedoman dalam menetapkan arah kebijakan pelayanan, mengoordinasikan pelaksanaan layanan, serta menilai efektivitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan manajemen strategi yang baik, perusahaan diharapkan mampu menjaga kualitas pelayanan serta membangun hubungan jangka panjang dengan jemaah.

PT. Pancar Ni'mah Martapura merupakan salah satu biro perjalanan haji dan umrah yang telah berdiri sejak tahun 1994 dan memiliki pengalaman panjang dalam melayani jemaah. Perusahaan ini dikenal dengan pendekatan pelayanan yang menekankan profesionalisme, pendampingan ibadah, serta hubungan kekeluargaan dengan jemaah. Di tengah dinamika persaingan dan perubahan regulasi penyelenggaraan haji dan umrah, PT. Pancar Ni'mah perlu menerapkan manajemen strategi yang tepat agar kualitas pelayanan tetap terjaga

dan sesuai dengan kebutuhan jemaah.<sup>8</sup>

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji secara lebih mendalam bagaimana manajemen strategi diterapkan dalam kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah di PT. Pancar Ni'mah Martapura. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai peran manajemen strategi dalam mendukung kualitas pelayanan yang diberikan kepada jemaah.

## **B. Fokus Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diambil oleh penulis maka dapat merumuskan masalah:

1. Bagaimana manajemen strategi dalam kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah di PT. Pancar Ni'mah Martapura?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat manajemen strategi dalam kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah di PT. Pancar Ni'mah Martapura?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis manajemen strategi dalam kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah di PT. Pancar Ni'mah Martapura.
2. Untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat manajemen strategi dalam kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah di PT. Pancar Ni'mah Martapura.

---

<sup>8</sup> Data Profil Perusahaan PT Pancar Ni'mah Martapura, Dokumen Internal (Martapura: PT Pancar Ni'mah, 2024).

## D. Signifikansi Penelitian

Penelitian ini memiliki signifikansi dalam memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen strategi khususnya dalam konteks pelayanan haji dan umrah, adapun manfaat secara teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut:

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian keilmuan di bidang manajemen dakwah, khususnya yang berkaitan dengan manajemen strategi dan kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya yang memiliki tema sejenis.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Peneliti,

Sebagai sarana untuk menambah wawasan dan pemahaman peneliti mengenai penerapan manajemen strategi dalam kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah.

#### b. Bagi Biro Travel Haji Dan Umrah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan dalam mempertahankan serta mengembangkan kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah.

#### c. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan dan referensi dalam memahami praktik manajemen strategi pada biro

perjalanan haji dan umrah.

## **E. Definisi Operasional**

### **1. Manajemen Strategi**

Manajemen strategi didefinisikan sebagai proses yang melibatkan analisis, pengambilan keputusan, dan tindakan yang diterapkan oleh perusahaan untuk mencapai dan mempertahankan keunggulan kompetitif.<sup>9</sup> Definisi ini memberikan gambaran umum mengenai tujuan utama dari penerapan manajemen strategi dalam suatu organisasi.

Secara lebih spesifik, manajemen strategi mencakup serangkaian proses yang berkelanjutan, yaitu perumusan strategi (*formulation*), implementasi strategi (*implementation*), dan evaluasi strategi (*evaluation*).<sup>10</sup> Dalam praktiknya, manajemen perlu menganalisis sasaran strategis perusahaan, termasuk visi, misi, dan tujuan, serta mengevaluasi kondisi internal dan eksternal yang mempengaruhi perusahaan.<sup>11</sup> Dalam penelitian ini, manajemen strategi difokuskan pada perumusan strategi pelayanan, pelaksanaan strategi pelayanan, dan evaluasi strategi pelayanan di PT. Pancar Ni'mah Martapura.

### **2. Kualitas Pelayanan**

---

<sup>9</sup> Fred R. David dan Forest R. David, *Strategic Management: Concepts and Cases*, 17th ed. (Harlow: Pearson Education, 2017), hlm. 6.

<sup>10</sup> Thomas L. Wheelen dan J. David Hunger, *Strategic Management and Business Policy: Globalization, Innovation, and Sustainability*, 15th ed. (New York: Pearson, 2018), hlm. 5.

<sup>11</sup> John A. Pearce dan Richard B. Robinson, *Strategic Management: Planning for Domestic and Global Competition*, 14th ed. (New York: McGraw-Hill Education, 2019), hlm. 10.

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai keseluruhan fitur dan karakteristik suatu produk atau layanan yang memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. Definisi ini menekankan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya tergantung pada fitur-fitur yang terlihat, tetapi juga pada sejauh mana produk atau layanan tersebut dapat memenuhi berbagai harapan dan kebutuhan yang mungkin tidak diungkapkan secara eksplisit oleh konsumen. Dengan kata lain, kualitas pelayanan mencerminkan bagaimana produk atau layanan dapat mengatasi berbagai harapan konsumen yang mungkin bersifat tersirat dan tidak terungkapkan.<sup>12</sup>

Oleh karena itu, penting bagi pelaku usaha untuk memastikan bahwa seluruh aktivitas operasional yang dijalankan dikelola secara strategis agar sesuai dengan standar kualitas pelayanan yang telah ditetapkan. Pengelolaan tersebut mencakup perencanaan proses pelayanan, pengaturan efisiensi kerja, serta kemampuan organisasi dalam mengantisipasi kebutuhan dan harapan konsumen. Melalui penerapan manajemen strategi yang berorientasi pada kualitas pelayanan, pelaku usaha dapat menjaga kesesuaian layanan dengan harapan konsumen, membangun loyalitas pelanggan, serta memperkuat reputasi organisasi. Dengan demikian, implementasi strategi yang berfokus pada kualitas pelayanan menjadi bagian penting dalam keberlangsungan dan keberhasilan jangka panjang

---

<sup>12</sup> Ika Devi Widyaningrum, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat,"2020.

organisasi. Kualitas pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini dibatasi pada kualitas pelayanan dalam bidang pendaftaran dan akomodasi.

### 3. Ibadah Haji dan umrah

Ibadah haji dan umrah merupakan rangkaian ibadah yang dilaksanakan oleh umat Islam di Tanah Suci Makkah dan Madinah sesuai dengan ketentuan syariat Islam. Ibadah haji memiliki kedudukan sebagai rukun Islam kelima yang wajib dilaksanakan bagi umat Islam yang mampu secara fisik, finansial, dan keamanan, sedangkan ibadah umrah merupakan ibadah yang dianjurkan dan dapat dilaksanakan kapan saja sepanjang tahun. Pelaksanaan kedua ibadah tersebut tidak hanya menuntut kesiapan spiritual jemaah, tetapi juga membutuhkan pengelolaan pelayanan yang terencana dan terorganisir agar seluruh rangkaian ibadah dapat berjalan dengan tertib, aman, dan sesuai dengan tuntunan syariat.

Dalam praktik penyelenggaranya, ibadah haji dan umrah melibatkan berbagai aspek pelayanan, mulai dari proses pendaftaran, pembekalan manasik, pengurusan administrasi, penyediaan transportasi dan akomodasi, hingga pendampingan ibadah selama berada di Tanah Suci. Oleh karena itu, peran penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah menjadi sangat penting dalam memastikan jemaah memperoleh pelayanan yang memadai dan berkesinambungan. Dalam penelitian ini, ibadah haji dan umrah difokuskan pada pelayanan yang diberikan oleh PT. Pancar Ni'mah Martapura sebagai biro perjalanan ibadah haji dan umrah, khususnya dalam

kaitannya dengan penerapan manajemen strategi dalam menjaga kualitas pelayanan kepada jemaah.

#### 4. PT. Pancar Ni'mah

PT. Pancar Ni'mah, yang dalam praktiknya lebih dikenal masyarakat dengan sebutan Pancar Tour, merupakan perusahaan penyelenggara layanan ibadah haji dan umrah yang beralamat di Jalan Ahmad Yani Km. 39, Sungai Sipai, Kecamatan Martapura, Kabupaten Banjar, Provinsi Kalimantan Selatan.

### F. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang diambil tentunya berbeda dengan penelitian sebelumnya, akan tetapi juga memiliki persamaan atas penelitian sebelumnya. Penelitian sebelumnya yaitu:

1. Irmayani skripsi tentang “Strategi Manajemen Dalam Peningkatan Pelayanan Dan Kepercayaan Jemaah Haji Dan Umrah (Studi pada PT Zakiah Dina Tayyibah Tour Dan Travel Kota Parepare)”. Penelitian ini mengungkapkan bahwa strategi PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel di Kota Parepare dalam meningkatkan pelayanan dan kepercayaan jemaah haji dan umrah sangat efektif. Perusahaan ini menerapkan teori pelayanan berbasis Islam, yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, motivasi, pengawasan, dan kualitas pelayanan sesuai dengan tuntunan Al-Quran dan As-Sunnah. Praktik tersebut bisa dijadikan contoh bagi biro penyelenggara haji dan umrah lainnya. Perbedaan terletak pada tempat, haji dan tahun. Dalam skripsi ini diteliti pada tahun 2018 dan dilaksanakan di kota Parepare.

Sedangkan penulis meneliti “Manajemen Strategi Pelayanan Jemaah Umrah PT. Pancar Ni’mah” dengan perbedaan tempat, tahun dan penulis hanya meneliti pelayanan jemaah umrah saja.

2. Penelitian skripsi dengan judul “Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda” penelitian ini disusun oleh Muhammad Ali Y dari Universitas Mulawarman yang berfokus di Kementerian Agama Kota Samarinda. Pada penelitian tersebut didalamnya membahas tentang keberhasilan program pelayanan haji didalam Kementerian Agama Kota Samarinda dmulai dari proses pendaftaran bagi para calon jemaah hingga pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji selesai. Hasil dari penelitian tersebut yaitu lancarnya proses pelayanan didalam Kementerian Agama Kota Samarinda. Penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penliti yaitu didalamnya membahas mengenai strategi pelayanan haji yang tidak rumit dan menggunakan metode penelitian kualitatif sedangkan perbedaan yang ada pada penelitian ini dengan penelitian yang akan dilaksanakan oleh penliti yaitu penelitian ini hanya berfokus pada 1 objek saja yaitu haji sedangkan penelitian yang akan dilaksanakan oleh penliti membahas 2 objek yaitu haji dan umrah dan tempat pelaksanaan penelitian berbeda.
3. Jurnal penelitian dengan judul “Penerapan Manajemen Pelayanan Prima Untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jemaah Haji Dan Umrah di Pt Mabruru Sidoarjo” yang dibuat oleh A. W. Candra dan Reny Oktafia dari Universitas Muhammadiyah Sidoarjo. Penelitian ini membahas tentang bagaimana

manajemen layanan prima yang terdapat di biro travel PT. Mabruro Tour and Travel dan agar mengetahui bagaimana penerapan pelaksanaan program layanan prima yang memiliki tujuan agar dapat membuat jemaah merasa puas. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu penelitian ini membahas tentang bagaimana cara agar dapat meningkatkan kualitas layanan perusahaan kepada pelanggannya dan metode penelitian yang digunakan juga menggunakan metode kualitatif. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian ini hanya fokus pada manajemennya saja sedangkan dari peneliti fokus pada manajemen strategi pada objek.

## **G. Sistematika Penulisan**

Sistematika Penulisan merupakan susunan dari penulisan skripsi untuk mempermudah dalam memahami isi skripsi. Adapun sistematika penulisan yakni:

**BAB I** Pendahuluan terdiri dari: judul penelitian, latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

**BAB II** Kajian Teori terdiri dari: pengertian manajemen strategi, kualitas pelayanan, dan pelayanan haji dan umrah.

**BAB III** Metode Penelitian terdiri dari: jenis dan pendekatan penelitian, desain penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, teknik pengumpulan data, serta teknik

analisis data.

**BAB IV** Hasil Penelitian dan Pembahasan dalam penelitian ini membahas tentang manajemen strategi dalam kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah di PT. Pancar Ni'mah Martapura. Pembahasan diawali dengan gambaran umum PT. Pancar Ni'mah Martapura, yang meliputi sejarah singkat perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi, tugas dan fungsi, sarana dan prasarana, serta kompetensi sumber daya manusia yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan ibadah haji dan umrah.

Selanjutnya, hasil penelitian menguraikan penerapan manajemen strategi dalam kualitas pelayanan, yang mencakup: perumusan strategi, seperti perencanaan layanan, pelaksanaan bimbingan manasik, serta orientasi pelayanan yang selaras dengan visi dan misi perusahaan; implementasi strategi, yang meliputi penerapan standar operasional prosedur (SOP), kinerja dan sikap pelayanan staf, penyediaan fasilitas akomodasi, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan; serta evaluasi strategi, yang meliputi kegiatan monitoring kepuasan jemaah, mekanisme umpan balik, dan tindak lanjut evaluasi sebagai bagian dari upaya menjaga kualitas pelayanan. Selain itu, hasil penelitian juga mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapan manajemen strategi pada kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah di PT. Pancar Ni'mah Martapura.

Adapun pembahasan berisi analisis keterkaitan antara hasil penelitian dengan teori manajemen strategi dan kualitas

pelayanan, guna melihat kesesuaian antara konsep teoretis dan praktik yang diterapkan di lapangan. Pembahasan ini juga menguraikan implikasi penerapan manajemen strategi terhadap kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah di PT. Pancar Ni'mah Martapura.

**BAB V** Penutup yang memuat simpulan penelitian dan rekomendasi yang diajukan peneliti.