

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ibadah umroh dan haji merupakan ibadah yang sangat di idamkan oleh seluruh umat Islam di penjuru dunia. Ibadah haji merupakan rukun Islam ke-5 kewajiban bagi umat Islam sekali seumur hidup dalam menjalankan ibadah haji dengan pelaksanaannya pada waktu musim haji serta diwajibkan bagi yang mampu untuk menjalankan ibadah haji di tanah suci. Dalam artian mampu yaitu mampu secara finansial, lahiriyah dan batiniyah sehingga butuh kesiapan yang matang untuk menjalankan ibadah haji. Seperti yang tertuang dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 196:

وَأْتَمُوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ

Artinya :

“Dan sempurnakanlah Haji dan Umroh karena Allah”.¹

Dari ayat di atas menjelaskan bahwa ibadah haji dan umroh merupakan ibadah yang harus di sempurnakan oleh umat islam karena ibadah haji dan umroh merupakan ibadah yang memerlukan perisapan secara finansial maupun lahiriyah dan batiniyah dan juga sesuai dengan syariat agama islam.

Namun berbeda dengan ibadah haji, ibadah umroh tidak hanya di lakukan sekali seumur hidup namun bisa berkali-kali bagi yang mampu secara keseluruhan. Dinamika penyelenggaraan ibadah haji dan umroh saat ini menjadi topik pembicaraan umat Islam seluruh dunia, setelah 2 tahun yang lalu sempat tertunda bahkan tidak di perbolehkan melaksanakan ibadah haji dan umroh karena *pandemic covid-19* tetapi pemerintah arab saat itu tetap melaksanakan ibadah haji namun terbatas kuota jamaah haji dan hanya memperbolehkan masyarakat arab yang bisa melaksanakan ibadah haji, melihat saat itu kasus *pandemic covid-19* masih meningkat sehingga pemerintah arab mengutamakan keselamatan dan kesehatan jamaah.²

¹ Al-Quran Syamil, *al-Baqarah Ayat 196 Tentang Perintah Ibadah Haji dan Umroh, Al Quran dan Terjemahnya* (Jakarta: Departemen Agama RI, Yayasan Penerjemah dan Penerbit Al-Quran, 2009),30.

² M. Muslimin, *Pengaruh Pandemi Covid 19 2020 Terhadap Jamaah Haji dan Umroh*, (Jawa Timur: FEB UPNV, 2021),27.

Awal tahun 2022 pemerintah Arab Saudi sudah memperbolehkan jamaah dari berbagai negara masuk ke Mekkah untuk menunaikan ibadah umroh maupun haji, sehingga saat ini ibadah umroh maupun haji banyak di minati umat Islam khususnya di negara Indonesia, bahkan negara Indonesia menjadi salah satu negara terbesar dan terbanyak jamaah dalam melakukan ibadah haji dan umroh. Sehingga pemerintah Arab Saudi memberikan kuota sekitar 100.000 jamaah dari Indonesia di tahun 2022 setelah 2 tahun mengalami *pandemic covid-19* dan tidak memberangkatkan jamaah, tetapi kuota yang terbilang cukup banyak di bandingkan negara lain, Indonesia juga termasuk Negara yang memiliki antrian jamaah haji paling lama yaitu 35 tahun terbaru dan terdata dalam SISKOHAT (sistem informasi dan komputerisasi terpadu) oleh pemerintah Indonesia.³

Penyelenggaraan ibadah Haji di Indonesia menjadi perhatian khusus bagi pemerintah, di Indonesia penyelenggaraan haji dan umroh di bawah Kementrian Agama dan keterlibatan pihak swasta dalam menangani kasus ibadah haji dan umroh namun pemerintah tidak langsung lepas tangan tetapi pemerintah juga tetap ikut tanggung jawab untuk menangani penyelenggaraan ibadah haji secara nasional. Darisitu Kementrian Agama serta pemerintah selalu meningkatkan manajemen dalam setiap pelayanan yang di berikan untuk jamaah, manajemen sangat penting karena menjadi penguat organisasi dan kelembagaan, pengendalian mutu, pengelolaan keuangan, penertiban aset-aset haji, pengawasan haji, koordinasi antar petugas penanggung jawab hingga evaluasi segala aspek yang berkaitan dengan ibadah haji.⁴

Kemudian pemerintah mengatur ibadah Haji dan Umroh melalui Undang-Undang No.8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umroh dengan menetapkan beberapa asas dalam penyelenggaraan haji seperti, asas syariat, asas amanah, asas keadilan, asas kemaslahatan, asas kemanfaatan, asas keselamatan, asas keamanan, asas profesionalitas, asas transparansi, dan asas

³ SISKOHAT, <https://haji.kemenag.go.id/sidb/admin/index.php> , (28 September 2022)

⁴ Muhammad Irfai Muslim, “Histografi Manajemen Haji Di Indonesia: Dinamika Dari Masa Kolonial Belanda Hingga Kemerdekaan”, *Jurnal Pengembangan Manajemen Dakwah* 6. no 1 (2020): 63-64.

akuntabilitas agar para jamaah bisa mengikuti prosedur-prosedur pemerintah secara tertib.⁵

Sedangkan kualitas pelayanan merupakan sebuah kualitas yang memberikan suatu dorongan kepada konsumen/ jamaah untuk menjalin hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan jasa, dengan adanya hubungan yang baik antara konsumen dengan lembaga bisa memberikan harapan yang baik untuk konsumen ataupun jamaah. Darisitu pemerintah harus terus meningkatkan kualitas pelayanan untuk jamaah haji maupun umroh dengan beberapa dimensi seperti *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *reponsiviness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati, perhatian), sehingga pemerintah bisa memberikan kualitas yang terjamin untuk para jamaah dari mulai pendaftaran sampai pemberangkatan. Dalam hal ini jamaah haji maupun umroh memiliki sebuah kewajiban melakukan pembayaran biaya penyelenggaraan haji (BPIH), sehingga jamaah berhak mendapatkan bimbingan manasik, pelayanan akomodasi, konsumsi, transportasi, kesehatan serta perlindungan sebagai warga negara, penggunaan passport dan dokumen lainnya.⁶

Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen merupakan kontribusi utama di bidang jasa pemasaran karena mengarah pada pengembangan loyalitas konsumen atau re-patronisation dari suatu produk atau jasa.⁷ Darisitu keberhasilan penyelenggaraan ibadah haji maupun umroh dapat dilihat dari pembinaan yang optimal, pelayanan memuaskan, perlindungan maksimal, terciptanya sistem responsive dan manajemen yang efisien serta pelaksanaannya membuat jamaah merasa aman, nyaman, tertib dan sesuai dengan tuntunan agama.⁸

Sehingga dalam kegiatan ibadah haji maupun umroh di Indonesia mempunyai beberapa prosedur dan peraturan ketetapan awal untuk menjalankan ibadah di tanah suci. Di mulai dari pendaftaran, penyelesaian administrasi, bimbingan manasik haji, pemberangkatan dan sampai perpulangan dari tanah suci semuanya di

⁵ Republik Indonesia, "Pasal 8 Tahun 2019 Undang-undang Republik Indonesia Tentang Penyelenggaraan Haji dan Umroh", Sekretariat Negara: Jakarta, (26 April 2019). <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/106346/uu-no-8-tahun-2019>

⁶ Murdiyansyah Herman, Normajantu, Desy Rahmita, "Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah", *Jurnal As Siyassah* 3, no 1 (2018): 3.

⁷ Zakiyya Tunnufus, Eris Harismasakti, Dinda Rahmawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah pada PT. Marifat Wisata Mandiri di Kabupaten Lebak", *Jurnal Studi Manajemen* 1, no.1 (2012): 15.

⁸ Murdiyansyah Herman, Normajantu, Desy Rahmita, "Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah", 3.

atur dan di tetapkan dalam sebuah peraturan guna untuk memberikan kemudahan kepada jamaah agar bisa menjalankan ibadah dengan aman dan nyaman. Namun saat ini meningkatkan kualitas pelayanan yang terbaik untuk jamaah haji dan umroh terus di tingkatkan guna untuk memberikan penyempurnaan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada jamaah haji maupun umroh agar bisa melakukan ibadah sesuai dengan tuntunan syariat Islam.⁹

Tetapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam sebuah lembaga atau organisasi tidak lepas dari peran manajemen yang mengatur sebuah kegiatan yang sesuai dengan tujuan organisasi. Sehingga efektivitas dan efisien dalam sebuah manajemen sangat di perlukan dalam sebuah organisasi dan kegiatan yang menyangkut pelayanan umum seperti pelayanan jamaah haji dan umroh. Manajemen juga bisa di lakukan dengan sebuah perencanaan, pengorganisasian, pengevaluasian, pengarahan serta pelaksanaan sehingga bisa tertata dan terstruktur dengan baik agar menghasilkan sebuah pelayanan dalam yang memuaskan terutama dalam melayani jamaah haji dan umroh.¹⁰

Sehingga seiring berkembangnya zaman manajemen pelayanan dalam ibadah haji dan umroh menjadi salah satu faktor yang sangat penting untuk memberikan kualitas terbaik kepada jamaah haji dan umroh, keberhasilan kementrian agama di lihat dari kesiapan sebuah manajemen dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat di perlukan adanya pelayanan seoptimal mungkin untuk masyarakat yang akan melakukan ibadah di tanah suci, sehingga partisipasi masyarakat luas juga membantu terwujudnya pelayanan yang lebih baik. Maka aparat pemerintah harus lebih mampu dan tanggap dalam memberikan pelayanan di berbagai bidang dan sektor sehingga masyarakat yang melakukan ibadah haji dan umroh merasakan adanya pelayanan yang mudah, lancar dan pasti.¹¹

Agar penyelenggaraan haji berjalan secara efektif dan efisien maka dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk jamaah memerlukan sebuah manajemen, manajemen memiliki fungsi-fungsi dan unsure-unsur di dalamnya sehingga apabila fungsi-fungsi tersebut

⁹Mike Alisa Utami, *Aspek Dakwah Dalam Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah Di Pt. Al Badriyah Wisata Bengkulu*, Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2019.

¹⁰ John Suprihanto, *Manajemen*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2014), 6.

¹¹Iseu Susilawati, dkk “Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji”, *Jurnal Manajemen Dakwah* 1, no. 2(2016), 190-206. <https://jurnal.fdk.uinsgd.ac.id/index.php/tadbir>

bisa di jalankan dengan baik maka akan menghasilkan *output* dan *outcome* yang baik pula.¹²

Bahwasannya manajemen dalam sebuah organisasi yang mengatur haji dan umroh harus di perhatikan dan di tingkatkan kualitas dalam pelayanan seperti pemerintah memberikan pelayanan umum untuk jamaah antara lain mengenai perlengkapan, pengasramaan jamaah, transportasi, perlindungan keselamatan dan keamanan serta pelayanan ibadah seperti manasik haji, hal-hal yang berkaitan dengan ibadah (sholat di pesawat, sholatjama dan qosordan lain-lain) sedangkan pelayanan administrasi meliputi pendaftaran, paspor, panggilan masuk asrama, serta pelayanan kesehatan biasanya berupa biaya pemeriksaan serta kartu kesehatan dan adanya perlindungan keselamatan dan keamanan untuk jamaah agar bisa menjalankan ibadah dengan aman dan nyaman dengan adanya pelayanan yang maksimal dari pemerintah Indonesia serta perlunya pelayanan perlengkapan untuk jamaah seperti koper, tas,kain ihrom, mukena,sarung tangan dan lain sebagainya, tujuannya agar mempermudah jamaah untuk melakukan persiapan ibadah di tanah suci .¹³

Dengan demikian dalam sebuah manajemen pelayanan ibadah haji dan umroh perlu adanya bimbingan untuk jamaah, dimana di Indonesia memiliki organisasi KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) yang terdapat pada undang-undang bab IV Pasal 6 tentang "*kelompok bimbingan ibadah haji*". KBIH merupakan usaha, tindakan, dan kegiatan yang dilakukan secara efisien, efektif dan maksimal untuk memperoleh hasil yang baik untuk jamaah melakukan ibadah haji dan umroh. Dalam hal ini memberikan Bimbingan merupakan kewajiban yang di mulai dari pemerintah memberikan bimbingan dan arahan dari sebelum keberangkatan, saat perjalanan, serta selama di Tanah Suci sampai waktu kembali ke Indonesia. Sehingga pemerintah dalam hal ini memperikan kepuasan untuk jamaah agar bisa menjalankan ibadah sesuai tuntunan agama.¹⁴

Saat ini banyak travel- travel yang melaksanakan pemberangkatan haji dan umroh tetapi belum ber-ijin Kemenag sehingga jamaah harus lebih selektif untuk memilih biro perjalanan

¹²Ernie Tisnawati dan Kurniawan Saefullah, "*Pengantar Manajemen*", (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group,2005), 8.

¹³M. Nahar Nahrawi, "*Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*", (Jakarta: CV Prasasti, 2009), 5-6.

¹⁴Rahima Zakia dan Ani Sulistina Wati, "Manajemen Bimbingan Manasik Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Hikmah Muaro SiJunjung", *Jurnal Manajemen Bimbingan Manasik*, 4, no.1(2018): 11.

haji dan umroh yang terpercaya serta aman.¹⁵ Salah satu biro perjalanan haji dan umroh yang ada di Pekalongan yaitu Al-Fairus Tour sebuah lembaga di bawah naungan Al-Fairus group yang membidangi dalam urusan pelayanan haji dan umroh. Al-Fairus group memiliki pelayanan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH), Al-Fairus Tours, Al-Fairus Islamic School, Al-Fairus Bussiness Center. Salah satu pelayanan di Al-Fairus group yaitu Al-Fairus Tours sebuah biro perjalanan travel ibadah haji maupun umroh yang menjadi salah satu pilihan masyarakat untuk teman perjalanan ibadah di tanah suci. Karena dari segi pelayanan yang lengkap, serta mendapatkan pembimbingan di tanah air, tanah suci dan sampai kembali lagi di tanah air dari situ banyak jamaah yang memakai jasa Al-Fairus Tours untuk menunaikan Ibadah Haji maupun Umroh salah satunya karena memiliki pelayanan yang terjamin dan ber-ijin Kemenag.

Al-Fairus Tours memiliki program manasik yang berbeda dari yang lain yaitu program pelayanan manasik qolbu merupakan sebuah program manasik yang berawal dari salah satu jamaah yang dulunya kecanduan narkoba, berbuat maksiat dan lain sebagainya sehingga terwujudnya manasik qolbu untuk jamaah agar saat di tanah suci terhindar dari penyakit hati kemudian manasik qolbu di lakukan oleh jamaah melalui ketenangan dan kelembutan hati sehingga ketika metode manasik qolbu di lakukan dalam bentuk ceramah, tanya jawab, maupun dalam simulasi kegiatan jamaah merasa nyaman dan paham dalam mencerna ilmu-ilmu yang di sampaikan oleh pembimbing.

Dalam penerapan manasik qolbu pembimbing harus menyaipkan materi se-efektif mungkin karena banyak jamaah yang berbeda karakter dan latar belakang jamaah namun tidak banyak juga yang hanya sekali langsung paham tetapi harus di praktikkan berulang-ulang kalisehingga penerapan metode manasik qolbu memang di buat dan di praktikkan sefektif mungkin agar para jamaah bisa paham dan sampai ke dalam hati. kemudian manasik praktik, manasik yang di praktikkan oleh jamaah seperti tohaf, sai, melempar jumroh, memakai kain ihrom agar para jamaah tidak kesusahan saat berada di tanah suci untuk melaksanakan ibadah.

Dan terakhir ada materi fiqih haji umroh, jamaah di berikan materi fiqih terkait syarat, wajib, haram nya ibadah di tanah suci, anjuran-anjuran dan sunah yang harus di laksanakan, bacaan doa-doa serta amalan saat melaksanakan ibadah di tanah suci, sehingga bisa

¹⁵ Tahta Aidilla, “MUI Ingatkan Masyarakat Selektif pilih Travel Haji dan Umroh”, (Berita REPUBLIKA.co.id, 6 Mei 2015).

memudahkan para jamaah untuk tetap melakukan ibadah sesuai dengan tuntunan Al-Quran dan Sunnah Nabi. Dari situ yang menjadi keunggulan dalam Al-Fairus tours merupakan sebuah pelayanan, yang mengutamakan jamaah sebagai prioritas utama dalam beribadah sehingga jamaah bisa efektif dan efisien selama mendapat bimbingan dengan tour leader yang berpengalaman dalam bidangnya kemudian jamaah merasa aman dan selamat saat menunaikan Ibadah Haji dan Umroh.

Tidak semua jasa travel perjalanan ibadah haji maupun umroh mempunyai metode manasik yang sama bahkan dalam segi pelayanan untuk jamaah pun berbeda namun dalam Al-Fairus Tours yang menjadikan keunggulan dan daya minat masyarakat karena adanya sebuah pelayanan yang terbaik dan manasik yang berbeda dari biro lain serta sudah sesuai dengan peraturan Kemenag RI yaitu pedoman 5 Pasti (*Pasti Travelnya, Pasti Jadwalnya, Pasti Terbangnya, Pasti Hotelnya dan Pasti Visanya*).

Dari latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti pada sebuah penelitian yang akan di tuangkan ke dalam sebuah skripsi dengan Judul **“Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh di Al-Fairus Tours Kota Pekalongan”**.

B. Fokus Penelitian

Untuk menghindari terjadinya penafsiran yang keliru dari pembaca dan keluar dari masalah pokok pembahasan permasalahan, maka dari itu penulis di fokuskan pada “Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji Dan Umroh Di Al-Fairus Tours Kota Pekalongan”.

Penulis mengfokuskan tentang fungsi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk jamaah haji dan umroh di Al-Fairus Tours dengan melakukan pelayanan seperti, pendaftaran, pembimbingan, administrasi, transportasi, keamanan, kesehatan dan lain sebagainya. Serta sebuah manajemen dalam Al-fairus Tours dalam meningkatkan pelayanan yang menjadikan daya tarik masyarakat.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi fungsi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji dan umroh di Al-Fairus Tours Kota Pekalongan.
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat fungsi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Al-Fairus Tours Kota Pekalongan.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui implementasi fungsi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji dan umroh di Al-Fairus Tours Kota Pekalongan.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat fungsi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Al-Fairus Tours Kota Pekalongan.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini di harapkan dapat menjadi refrensi bagi peneliti selanjutnya di bidang yang sama dan memberikan informasi yang lebih baik sehingga bisa menambah basis pengetahuan.

2. Manfaat Sebenarnya

Hasil penelitian ini di harapkan bisa memberikan kemudahan bagi jamaah haji maupun umroh dalam melakukan ibadah haji dan umroh di tanah suci dengan meningkatkan kualitas pelayanan dalam Al-Fairus Tours yang bisa memberikan kenyamanan bagi jamaah dalam melaksanakan ibadah dari pemberangkatan sampai perpulangan di tanah air.

F. Sistematika Penulisan

Tujuan dari sistematika penulisan skripsi ini, agar dapat di pahami urutan dan pola berfikir penulis, maka skripsi ini disusun dalam lima bab. Oleh karena itu skripsi disusun sedemikian rupa agar dapat tergambar arah dan tujuan penulisan ini.

Bagian awal skripsi ini memuat halaman sampul depan, judul halaman, halaman pengesahan, halaman pernyataan, abstrak, motto, persembahan, pedoman transliterasi Arab-Latin, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, dan daftar lampiran.

BAB I : PENDAHULUAN

Bab I terdiri dari latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab II terdiri dari kerangka teori, penelitian terdahulu, kerangka berpikir.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab III terdiri dari, jenis dan pendekatan, setting penelitian, subyek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, pengujian keabsahan data, teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab IV terdiri dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai fungsi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umroh di Al-Fairus Tours kota Pekalongan.

BAB V : PENUTUP

Bab V terdiri dari simpulan dan saran-saran dalam penelitian ini.

Bagian akhir penelitian ini adalah daftar pustaka dan lampiran dalam penelitian ini serta dokumentasi penelitian.

