

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Menunaikan ibadah haji atau umroh dengan melakukan kunjungan ke baitullah merupakan suatu hal yang sangat diimpikan bagi seluruh umat muslim di dunia, salah satunya termasuk adalah masyarakat muslim di Indonesia. Indonesia ialah salah satu dari berbagai negara yang mayoritas penduduknya beragama Islam. Selain itu, Indonesia juga diakui sebagai salah satu negara dengan kategori muslim terbesar di dunia. Dalam Al-Qur'an dan hadist mengandung banyak perintah yang harus dilakukan oleh orang muslim yaitu menunaikan ibadah haji bagi yang mampu. Mampu disini mengandung makna baik dari segi fisik maupun finansialnya.

Haji dan umroh merupakan salah satu ibadah yang hukumnya diwajibkan bagi setiap muslim yang mampu.<sup>1</sup> Kewajiban dalam melakukan ibadah Haji adalah termasuk rukun Islam yang ke lima. Karena ibadah haji merupakan salah satu kewajiban maka setiap orang muslim yang mampu maka wajib hukumnya dalam melaksanakannya. Apabila ia melaksanakannya maka akan mendapatkan pahala. Namun, sebaliknya apabila tidak melakukannya maka ia akan berdosa.

Selanjutnya, pada hakikatnya haji berbeda dengan Umrah. Hal ini disebabkan pelaksanaan ibadah haji dilaksanakan pada saat musim haji saja yakni bulan Dzulhijjah dan dalam rukun haji terdapat wukuf di arafah. Sedangkan untuk Umrah sendiri tidak ada yang namanya rukun wukuf di dalamnya dan juga umroh bisa dilaksanakan kapan saja selain pada bulan haji (Dzulhijjah). Sehingga hal inilah yang membedakan haji dengan umroh. Indonesia merupakan salah satu negara yang mayoritas penduduknya beragama Islam.<sup>2</sup> Kemudian dalil kewajiban haji sekali seumur hidup dan diperuntukkan bagi umat Islam yang mampu melaksanakan baik dari segi materi maupun fisik, sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an surah Ali Imran ayat 97.

---

<sup>1</sup>Abdurahmat, Fathoni, *Hikmah Ibadah Haji*, (Jakarta: Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggara

Haji, 2003), h. 4.

<sup>2</sup> Agustina Wulandari, *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umroh di PT Patuna Mekar Jaya Tour Dan Travel Bandar Lampung*, Skripsi: UIN Raden Intan Lampung, 2018, hlm. 4

فِيهِ آيَاتٌ يَتَذَكَّرُ مِنْهَا إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ  
 مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Artinya: “Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) Maqam Ibrahim; Siapa yang memasukinya (Baitullah), maka amanlah dia; (Di ant ara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam.” (QS Ali Imran ayat 97).<sup>3</sup>

Dengan adanya antusiaisme masyarakat muslim Indonesia yang cukup tinggi ini menjadi fenomena yang membuat munculnya berbagai persoalan tentang pelayanan ibadah haji dan umroh yang tidak dapat di hindarkan. Hal ini mendorong untuk perlu adanya sistem pengelolaan terhadap pelayanan yang prima sehingga bisa efektif untuk dilaksanakan dalam melayani jemaah baik itu strategi, metode, sistem dan lain sebagainya. Mengingat ibadah haji hanya dilaksanakan setiap setahun sekali yakni di Bulan Dzulhijjah saja. Sedangkan untuk ibadah umroh bisa dilaksanakan kapan saja selain di bulan Dzulhijjah.

Banyaknya keterbatasan inilah serta melonjaknya daya tarik dan antusiaisme masyarakat yang sangat luar biasa maka perlu adanya manajemen pelayanan yang prima dalam penyelenggaraan ibadah haji atau umroh yang baik dan efisien. Tujuannya adalah agar bisa menciptakan pelayanan yang bisa memuaskan bagi jemaah haji atau umroh dalam penyelenggaraan ibadah haji atau umroh.

Dalam pelaksanaan ibadah haji atau umroh ada sisi yang harus diperhatikan yakni segi pelayanan. Segi pelayanan ini terdapat dua unsur baik itu standar pelayanan saat masih di tanah air maupun pelayanan saat di tanah suci.<sup>4</sup> Oleh karena itu, pelayanan untuk para jemaah haji atau umroh sangat di perhatikan. Fungsinya adalah kepuasan jemaah bisa terjamin.

Ibadah haji tergolong sebagai ibadah badaniah atau fisik, hal ini dikarenakan selama proses rangkaian kegiatan ibadah haji atau umroh mulai dari awal sampai akhir ini bersifat fisik. Selain itu, dalam pelaksanaan rangkaian ibadah haji atau umroh ini ditentukan

<sup>3</sup> Terjemah Al-Qur’an Kemenag: 2019

<sup>4</sup> Haras, *Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh Pada PT Global Inspira Indonesia*, Skripsi: UIN Alauddin Makassar, 2017, hlm. 20

oleh syara' yang mewajibkan untuk mengunjungi tempat-tempat tertentu dan jemaah harus berada disana secara fisik. Oleh karena itu, jemaah haji diharuskan dalam keadaan sehat jasmani maupun rohani. Tujuannya adalah agar jemaah haji dapat melakukan rangkaian ibadah yang telah dianjurkan oleh agama dengan sempurna.<sup>5</sup>

Ibadah haji dilaksanakan dalam jangka waktu kurang lebih 40 hari mulai dari berangkat hingga kembali ke tanah air, jemaah haji perlu menyiapkan fisik dan mental yang kuat selama rangkaian ibadah haji dilakukan. Hal ini dikarenakan jemaah haji tinggal di negeri orang yang berbeda dengan tradisi dan budaya yang berbeda, kemudian bertemu dengan orang-orang dari berbagai negara, yang berlatar belakang berbeda suku, budaya dan tradisi serta bahasa yang digunakan. Oleh karena itu, bekal ilmu manasik haji untuk calon jemaah haji sangatlah penting. Sehingga calon jemaah haji ini harapannya bisa memahami syarat, rukun, dan wajib haji, tata cara dan proses pelaksanaan ibadah haji, hukum, dan larangan dalam ibadah haji serta hikmah ibadah haji.

Calon jemaah haji sebelumnya perlu dibekali dengan pengetahuan atau ilmu tentang pelaksanaan rangkaian ibadah haji guna sebagai bekal nantinya di tanah suci. Oleh karena itu, pembekalan yang berupa bimbingan manasik haji ini perlu dilakukan usaha yang maksimal agar calon jemaah haji bisa memahami apa yang telah disampaikan oleh pembimbing.<sup>6</sup>

Selain itu kita ketahui bersama bahwa jemaah haji Indonesia secara umum masih banyak yang awam. Pemahaman terkait pelaksanaan, tata cara dalam ibadah haji masih minim pengetahuan. Oleh karena itu sangatlah perlu yang namanya bimbingan manasik haji guna meningkatkan kognitif, afektif, dan psikomotorik calon jemaah haji.

Manasik haji merupakan suatu bimbingan pelatihan pelaksanaan rangkaian ibadah haji yang diberikan kepada calon jemaah haji. Tujuan dilaksanakannya bimbingan manasik haji adalah agar calon jemaah haji bisa memahami tata cara, rangkaian ibadah, aturan-aturan, dan lain sebagainya dalam pelaksanaan ibadah haji.

---

<sup>5</sup> Tiara 'Adani, *Dampak Manajemen Bimbingan Manasik Haji Dalam Meningkatkan Kognitif, Afektif dan Psikomotorik Calon Jemaah Haji Pada KBIH DAARUL Hikmah Pamulang*, Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018, hlm. 2

<sup>6</sup> Tiara 'Adani, *Dampak Manajemen Bimbingan Manasik Haji Dalam Meningkatkan Kognitif, Afektif dan Psikomotorik Calon Jemaah Haji Pada KBIH DAARUL Hikmah Pamulang*, Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018, hlm. 4

PT Arwaniyyah Kudus merupakan salah satu travel yang bergerak di bidang penyelenggaraan ibadah haji dan umroh di Kabupaten Kudus. PT ini berdiri karena dengan melihat banyaknya peluang besar terkait penyelenggaraan haji dan umroh. Selain itu, pendirian PT Arwaniyyah ini berfungsi sebagai penyelenggara pengajian baik itu manasik atau bimbingan ibadah lainnya yang tujuannya membantu, membina, mengayomi, calon jemaah haji atau umroh agar bisa memberikan solusi guna menghadapi permasalahan yang dihadapi jama'ah baik itu di tanah air maupun di tanah suci. PT arwaniyyah Tour dan Travel ini selalu berupaya dengan semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan bimbingan manasik haji dan umroh untuk calon jemaah. Sehingga PT Arwaniyyah Tour dan Travel ini bisa bermanfaat bagi Calon jemaah yang ingin menunaikan ibadah haji atau umroh.

Salah satu hal penting yang menjadi tolak ukur sebuah lembaga penyelenggaraan ibadah Haji atau umroh adalah pelayanan terhadap jemaah. Pelayanan disini meliputi dua hal yakni pelayanan saat di tanah air dan di tanah suci. Ketika jemaah merasakan pelayanan yang sangat baik maka nantinya kepuasan jemaah juga bisa diperoleh secara maksimal. Dampaknya jemaah akan berbondong-bondong untuk mempercayakan penyelenggaraan ibadah haji atau umrohnya pada PT tersebut. Termasuk juga adalah bimbingan manasik haji. Bimbingan manasik haji dilakukan agar jemaah tidak merasakan kebingungan saat di tanah suci.

Namun, permasalahan yang dihadapi adalah bagaimana PT ini memberikan pelayanan bimbingan manasik haji yang maksimal terhadap jemaah agar bisa menunaikan ibadah Haji atau Umroh sesuai dengan ketentuan syari'at islam. Kemudian bagaimana pengaruh diadakannya bimbingan manasik haji terhadap pemahaman calon jemaah haji.<sup>7</sup> Kemudian faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dalam proses pelaksanaan bimbingan manasik haji bagi calon jemaah haji di PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus. Karena hal tersebut menjadi suatu perhatian yang penting bagi PT Arwaniyyah Kudus.<sup>8</sup> Selain itu, adanya banyak sekali kendala kendala dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji dan umroh. Diantaranya adalah latar belakang yang berbeda-beda, kurangnya pengetahuan terkait ibadah, usia yang berbeda-beda, dan

---

<sup>7</sup> Sri Wulandarai, *Pengaruh Pelaksanaan Bimbingan Manasik haji Terhadap Pemahaman Ibadah Haji di Kota Parepare*, Skripsi: IAIN Parepare, 2019, hlm. 5

<sup>8</sup> Nurul Azizah, *Penerapan Fungsi manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBH) Arwaniyyah Kudus Tahun 2021*, Skripsi: IAIN Kudus, 2021, hlm. 3-4

latar belakang pendidikan yang berbeda-beda serta budaya yang beragam.

Kemudian yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah Pertama, Muhammad Jimliy Ash-shiddiqi Zahro dalam skripsinya yang berjudul, “Strategi Pelayanan Prima di PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus Tahun 2019”. Lokasi penelitiannya sama yaitu di PT Arwaniyyah Tour dan Travel. Namun untuk fokus penelitian pada skripsi tersebut adalah berkaitan dengan strategi pelayanan. Sedangkan pada penelitian ini berkaitan dengan manajemen pelayanan bimbingan manasik. Jadi antra penelitian tersebut dengan penelitian ini berbeda. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa PT Arwaniyyah telah menerapkan pelayanan prima dengan baik dalam melayani jemaah. Hal ini bisa dilihat dengan menerapkan 6 konsep pelayanan prima yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab. Sedangkan pada penelitian ini adalah bahwa bimbingan manasik haji dan umroh di PT Arwaniyyah berdampak pada pengetahuan, sikap dan ketrampilan jemaah. Selain itu didalamnya juga membahas manajemen pelayanan bimbingan manasik dan faktor pendukung serta faktor penghambat.

Kedua, Himatul Hafifah dalam skripsinya 2022 yang berjudul “Manajemen Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji Dalam Menjaga Kepuasan Jamaah Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus”. Sama-sama membahas terkait pelayanan bimbingan ibadah. Objeknya pada KBIH Arwaniyyah. Jadi antara KBIH Arwaniyyah dengan PT Arwaniyyah Tour dan Travel ini berbeda pengelolaannya. Pada skripsi tersebut membahas tentang manajemen pelayanan bimbingan ibadah. Sedangkan penelitian ini objeknya itu pada PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus. Fokusnya membahas tentang manajemen pelayanan bimbingan manasik dan dampak dari segi kognitif, afektif dan psikomotorik pada calon jemaah. Manajemen pelayanan yang diterapkan KBIH Arwaniyyah telah berjalan dengan menerapkan fungsi-fungsi manajemen yaitu planning, organizing, actuating, dan controlling. Sedangkan pada penelitian ini adalah bahwa Implementasi manajemen pelayanan bimbingan manasik haji dan umroh berdampak pada kognitif, afektif dan psikomotorik calon jemaah haji dan umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel.

Ketiga, Risma, Khusnul Muffarida skripsi 2022 yang berjudul “Implementasi Manajemen Haji dan Umroh Dalam Meningkatkan Pelayanan Calon Jama'ah Pada PT Arwaniyyah Tour dan Travel Objeknya sama-sama di PT Arwaniyyah Tour dan Travel

Kudus”. Skripsi tersebut fokusnya pada implementasi manajemen haji dan umroh. Sedangkan pada skripsi ini fokusnya pada implementasi manajemen pelayanan bimbingan manasik haji dan umroh. Hasilnya pada skripsi tersebut bahwa PT Arwaniyyah telah menerapkan manajemen haji dan umroh berdasarkan fungsi-fungsi manajemen yaitu meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Sedangkan skripsi ini juga membahas implementasi manajemen pelayanan bimbingan manasik haji dan umroh, dampak terhadap jemaah serta faktor pendukung dan penghambat kegiatana bimbingan manasik haji dan umroh.

Dengan demikian, berdasarkan dari data-data tersebut ada beberapa hal yang menjadi pembeda antara penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Dari penelitian tersebut berfokus pada ada yang membahas tentang strategi pelayanan, manajemen bimbingan ibadah, dan manajemen haji dan umroh. Sedangkan pada penelitian ini berkaitan dengan manajemen pelayanan bimbingan manasik haji dan umroh dalam persepektif kognitif, afektif, dan psikomotorik pada calon jemaah haji dan umroh. Kemudian untuk objek penelitiannya ada yang sama yaitu di PT Arwaniyyah Tour dan Travel. Selain itu ada juga yang beobjek pada KBIH Arwaniyyah. Secara umum antara PT Arwaniyyah Tour dan Travel dengan KBIH Arwaniyyah ini berbeda. Dari segi pengelolaan, struktur kepengurusan berbeda. Walaupun kantornya sama tetapi tetap berbeda.

Sehingga berdasarkan berbagai fenomena hal tersebut maka peneliti ingin melakukan penelitian tentang manajemen pelayanan bimbingan manasik haji dan umroh yang ada di PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus. Oleh karena itu, peneliti mengambil judul penelitian yaitu “ **Implementasi Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Dan Umroh Dalam Persepektif Kognitif, Afektif dan Psikomotorik Pada Calon Jemaah Haji Dan Umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus**” .

## **B. Fokus Penelitian**

Fokus penulisan dalam studi kualitatif ini adalah proses implementasi manajemen pelayanan bimbingan manasik haji dan umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus. Dalam penelitian ini, peneliti ingin mendiskusikan bagaimana dampak implementasi manajemen pelayanan bimbingan manasik haji dan Umroh dalam perspektif *kognitif*, *afektif*, dan *psikomotorik* pada calon jemaah haji dan Umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus. Selain itu, peneliti juga ingin mendapatkan informasi tentang faktor pendukung

dan penghambat dalam pelayanan bimbingan manasik haji dan umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus.

### C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah secara dapat diartikan sebagai sebuah pertanyaan mengenai sesuatu yang terjadi dalam ruang lingkup masalah yang akan diteliti atas dasar identifikasi masalah. Maka, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi manajemen pelayanan bimbingan manasik haji dan umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus ?
2. Bagaimana dampak implementasi manajemen pelayanan bimbingan manasik haji dan umroh dalam perspektif *kognitif*, *afektif*, dan *psikomotorik* Pada calon jemaah haji dan umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus ?
3. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan bimbingan manasik haji dan umroh Pada Calon jemaah Haji dan Umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus ?

### D. Tujuan Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk menemukan teori yang mana berisi penjelasan sasaran, maksud, dan tujuan umum dalam sebuah penelitian. Teori ini berhubungan erat dengan kajian ilmu dakwah terutama dibidang manajemen dakwah. Dengan demikian tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui implementasi manajemen pelayanan bimbingan manasik haji dan umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus.
2. Untuk mengetahui dampak implementasi manajemen pelayanan bimbingan manasik haji dan umroh dalam perspektif *kognitif*, *afektif*, dan *psikomotorik* Pada calon jemaah haji dan umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus.
3. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan bimbingan manasik haji dan umroh Pada Calon jemaah Haji dan Umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus.

### E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
  - a. Penelitian ini nantinya dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam khasanah penelitian ilmu pengetahuan di masa yang akan datang, khususnya dalam bidang manajemen dakwah.

- b. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian sejenis yaitu penelitian yang berkaitan dengan permasalahan tentang manajemen pelayanan bimbingan manasik haji dan umroh. Dan juga sebagai bahan literatur.
  - c. Memperluas wawasan dan khasanah ilmu pengetahuan serta dapat memberikan informasi bagi para pembaca.
2. Manfaat Praktis
- a. Memberikan kontribusi positif bagi PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus dalam meningkatkan pelayanan bimbingan manasik haji dan umroh di masa mendatang,
  - b. Meningkatkan kemampuan penulis dalam melakukan penelitian tentang manajemen pelayanan yang efektif dan efisien.

#### **F. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada hakikatnya berfungsi untuk memberikan gambaran secara umum pada pembahasan dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Penulis menyusun proposal skripsi ini sesuai dengan skripsi IAIN Kudus.<sup>9</sup> Adapun kerangka penulisan penelitian adalah sebagai berikut :

Bagian awal skripsi ini memuat halaman judul, halaman nota pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan, pedoman transliterasi Arab-Latin, kata pengantar, halaman abstrak, halamandaftar isi, daftar gambar, dan daftar tabel.

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini penulis membahas tentang latar belakang, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

##### **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab ini membahas tentang teori-teori yang terkait dengan judul, penelitian terdahulu, dan kerangka berfikir.

##### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang jenis pendekatan, pendekatan penelitian, subyek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, pengujian keabsahan data, dan teknik analisis data

##### **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang pemaparan hasil penelitian dan pembahasan yang meliputi : gambaran obyek penelitian, deskripsi data penelitian dan analisis data penelitian.

---

<sup>9</sup> Supaat, dkk, *Pedoman Penyelesaian Tugas Akhir Program sarjana (Skripsi)*, Kudus: LPM, 2018, hlm. 19-20



## BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi simpulan dan saran-saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

Bagian Akhir, memuat daftar pustaka, biodata penulis dan lampiran-lampiran serta dokumentasi.

