

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Islam merupakan agama dakwah, agama yang memerintahkan umatnya untuk menyebarkan dan menyiarkan islam kepada seluruh umat manusia. Sebagai rahmat bagi seluruh alam, islam dapat menjamin terwujudnya kebahagiaan dan kesejahteraan bagi umat manusia, manakala ajaran islam yang meliputi seluruh aspek kehidupan dan menjadi pedoman hidup serta dilaksanakan dengan ikhlas. Upaya menyebarluaskan Islam, dan melaksanakan ajarnya-Nya di tengah-tengah kehidupan umat manusia adalah merupakan upaya dakwah, yang wajib dilakukan umat islam dalam setiap situasi dan dimaanapun.¹

Pada dasarnya tujuan dakwah adalah untuk mengajak umat islam agar memiliki kehidupan yang lebih baik, sejahtera di dunia dan di akhirat. Dakwah adalah proses penyampaian ajaran islam untuk mencapai jalan Allah secara menyeluruh baik dengan lisan maupun dengan perbuatan sebagai ikhtiar muslim dalam mewujudkan ajaran islam menjadi kenyataan dalam kehidupan pribadi, keluarga, jamaah dan umat sehingga dapat terwujud khairul ummah.²

Untuk mencapai tujuan dakwah, tentunya diperlukan komponen-komponen atau unsur-unsur dakwah secara tepat. Salah satu komponen atau unsur tersebut adalah media dakwah dan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH). Haji merupakan aktivitas suci yan pelaksanaanya diwajibkan oleh Allah kepada seluruh umat Islam yang telah mencapai *istita'ah* (mampu). Sesuai dengan firman Allah SWT dalam QS. Ali-Imran : 97 :

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا قَامَ إِبْرَاهِيمُ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ حَكِيمٌ
الْبَيْتِ مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya,“Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata (di antaranya) makam Ibrahim, Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlan dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah

¹ A. Rosyad Shaleh, *Manajemen Dakwah Islam* (Jakarta: Bulan Bintang, 1977), 11.

² Muhammad Munir, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2006), 17.

maha kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam”.
(QS. Ali-Imran : 97).³

Ibadah Haji dan Umroh merupakan ibadah wajib bagi setiap muslim yang berbadan sehat dan mampu. karena haji merupakan rukun islam yang ke lima, maka bagi umat manusia yang mampu melaksanakan haji hukumnya wajib. Haji dan Umrah hanya diwajibkan sekali seumur hidup. Ini berarti bahwa seseorang yang telah melaksanakan haji maka kewajibannya sudah terpenuhi. Jika melaksakan haji berikutnya adalah sunnah.⁴

Haji pada hakekatnya adalah sarana dimana umat muslim dapat beribadah di Baitullah dan tanah suci setiap tahun. Karena setiap tahun sebagian kaum muslimin dari seluruh dunia datang untuk menunaikan ibadah haji. Adapun ibadah umrah pada hakikatnya menjadi sarana dan media bagi kaum muslimin untuk beribadah ke tanah suci setiap saat dan waktu. Pada saat itu kaum muslimin datang dan menziarahi ka'bah untuk melakukan ibadah dan mendekati diri kepada Allah SWT. Tidak hanya tahun pada saat haji, tetapi juga pada setiap saat, ketika orang melakukan ibadah umrah.⁵

Haji merupakan salah satu rukun Islam yang kelima yang diwajibkan oleh Allah SWT kepada orang-orang yang mampu menunaikannya, yakni memiliki kesanggupan biaya serta sehat jasmani dan rohani untuk menunaikan perintah tersebut. 6 Kewajiban haji dan umrah hanya sekali dalam seumur hidup.⁶

Pada hakikatnya, tujuan pokok dari perjalanan ibadah haji dan umrah ada tiga, yaitu:

1. Mengerjakan haji, hukumnya wajib (bagi yang mampu) dan hanya sekali seumur hidup. Adapun selebihnya itu sunnah. Haji hanya dapat dikerjakan pada musim haji, berbeda dengan umrah yang waktunya tidak terbatas.
2. Mengerjakan umrah, hukumnya sama dengan haji, hanya saja antara haji dengan umrah terdapat persamaan dan perbedaan dalam waktu dan pelaksanaannya.

³ Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya* (Jakarta: PT. Indiva Media Kreasi , 2009), 62.

⁴ Ahmad Thib Raya dan Siti Musdah Mulia, *Menyelami Selut-Beluk Ibadah Dalam Islam* (Jakarta: Prenada Media, 2003), 227.

⁵ Ahmad Thib Raya dan Siti Musdah Mulia, *Menyelami Selut-Beluk Ibadah dalam islam*, 231

⁶ Abdul Aziz Bin Abdullah Bin Baaz, *Haji, Umrah dan Ziarah berdasarkan tuntunan Al- Qur'an dan As-Sunnah* (Jakarta: CV. Firdaus, 1993), 5

3. Mengadakan ziarah, hukmnya sunnah. Dan berziarah dimaksudkan adalah ketempat-tempat baik Jeddah, Makkah, dan tempat-tempat lain yang bersejarah.⁷

Kegiatan haji dan umrah memiliki dua aspek yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya, yaitu standar pelaksanaan yang masih berlaku di tanah air dan di tanah Makkah. mengenai standar negara banyak aspek penting yang harus diperhatikan dalam pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa pembayaran setoran ONH (Ongkos Naik Haji) ke bank, pengurusan dokumen haji dana umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah), bimbingan manasik (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci yaitu meliputi akomodasi, transportasi, konsumsi, pelayanan, serta bimbingan ibadah haji dan umrah.⁸

Dalam undang-undang No. 17 tahun 1999 tentang penyelenggaraan ibadah haji diisyaratkan tiga hal yang harus diupayakan secara konsisten dan terus menerus oleh pemerintah, dalam hal ini Kementerian agama sebagai *leading sector* penyelenggaraan ibadah haji yaitu: Pertama, pembinaan yang mencakup bimbingan pra haji, ketika berlangsung, dan paska haji. Kedua, pelayanan yang terdiri dari pelayanan administrasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, akomodasi, dan sebagainya. Ketiga, perlindungan yang meliputi keselamatan keamanan serta asuransi perlindungan dari pihak lain yang merugikan jamaah haji.⁹

Peluang inilah yang dilirik bukan saja oleh pemerintah namun juga oleh biro-biro penyelenggara berkompetisi untuk menarik simpati jamaah. Kesemuanya itu berlomba-lomba menawarkan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda untuk sebuah popularitas.

Disinilah kemudian lembaga-lembaga itu mengambil peran, dimana ada diantara mereka yang menanganinya ini semata-mata karena bisnis, namun diantara mereka ada karena memang panggilan Agama. Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah selalu sukses dan mencapai target yang ingin dicapai, maka perlu adanya suatu manajemen, baik manajemen dibidang pelayanan, penyuluhan dan bimbingan, manasik dan sebagainya. Sehingga yang menjadi cita-cita

⁷ Ahmad Abd Majdi, *Seluk Beluk Ibadah Haji dan Umrah* (Surabaya: Mutiara Ilmu, 1993), 13

⁸ Kasmir & Etika, *Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), 9

⁹ Taufiq Kamil (Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan haji, di sajikan di sebuah seminar haji di Jakarta / B-I), BPIH dari tahun ketahun, Faktual atau Komersil, (Media Indonesia, edisi Selasa, 9 juli 2002)

para jamaah dalam menunaikan ibadah haji dan umrah ini bisa diperoleh secara sempurna dan memuaskan.

Banyaknya biro perjalanan haji dan umrah yang terlibat dalam pengelolaan ibadah haji dan umrah, menimbulkan persaingan antara satu dengan lainnya, sehingga membuat para jamaah bingung mencari lembaga mana yang baik dalam memberikan pelayanan di segala bidang sehingga pelaksanaan ibadah haji dan umrah bisa menuai hasil yang memuaskan. Memberikan pelayanan yang baik kepada jamaah akan memberikan kepuasan para jamaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jamaah pada pengelola (travel) yang bersangkutan. Jika kinerja memenuhi harapan tentang layanan yang diterima, maka kualitas pelayanan atau jasa dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang di terima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas di persepsikan buruk.

PT Dewangga Travindo Cabang Kudus merupakan biro perjalanan haji dan umroh yang berlokasi di Jl. Sunan Kudus No.231, Purwosari, Janggalan, Kecamatan Kota Kabupaten Kudus. Tepatnya di barat Menara Kudus. PT Dewangga Travindo Cabang Kudus merupakan sebuah perusahaan swasta yang bergerak di bidang pariwisata, khususnya haji dan umrah. Pada biro perjalanan ini mencoba membantu melancarkan pelaksanaan ibadah haji dan umroh di Indonesia khususnya di area Kudus, yang selama ini masih kurang dalam segi pelayanannya. Dimana pelayanan tersebut harus sesuai dengan standar pelayanan haji dan umroh yang telah diatur oleh Undang-Undang tentang ibadah haji dan umrah.¹⁰

Ciri - ciri pelayanan yang baik dan dapat memberikan kepuasan kepada jamaah adalah memiliki tenaga kerja yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, semua produk yang diinginkan tersedia, bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, kemampuan melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara efektif dan jelas untuk melayani dan berkomunikasi, memiliki pengetahuan umum lainnya yang mampu memberikan kepercayaan kepada para jamaah.¹¹

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah upaya pembatasan masalah dalam sebuah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui secara jelas tentang batasan-batasan pokok masalah yang akan diteliti, agar

¹⁰ Dikutip dari website PT Dewangga Travindo Cabang Kudus, tersedia di : <https://dewanggaumroh.com> (22 November 2022)

¹¹ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), 9

sasaran penelitian tidak terlalu luas.¹² Penelitian ini memfokuskan mengenai Manajemen Strategi Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah di PT Dewangga Travindo Cabang Kudus serta faktor pendukung dan penghambat yang ada. Dan hasil pelayanan yang optimal di PT Dewangga Travindo Cabang Kudus.

Kaitannya dengan penelitian ini, penulis mengambil salah satu objek penelitian yaitu PT Dewangga Travindo Cabang Kudus, hal ini sesuai dengan Undang-Undang No.13 tahun 2008 tentang penyelenggara ibadah haji dan umroh. Lebih tepatnya pada BAB III pasal 3 mengenai Asas dan tujuan yang berbunyi “Penyelenggaraan ibadah Haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran islam”.¹³

Maka peluang inilah yang dilirik bukan hanya pemerintah, namun juga biro-biro penyelenggara ibadah haji dan umrah yang berkompeten untuk menarik simpati jamaah. Semuanya berlomba-lomba menawarkan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda untuk sebuah popularitas. Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umroh selalu sukses dan mencapai target yang ingin dicapai, maka perlu adanya suatu manajemen, baik manajemen dibidang pelayanan, penyuluhan, dan bimbingan manasik. Sehingga apa yang dicita-citakan para jamaah dalam menunaikan ibadah haji dan umroh bisa menuai hasil yang memuaskan.

Tanpa adanya suatu manajemen, tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah tidak dapat diwujudkan secara optimal, efektif dan efisien. Hal ini berlaku bagi travel biro perjalanan ibadah haji dan umrah yang memerlukan manajemen yang efektif dan efisien. Dalam hal ini, tumbuh kesadaran betapa pentingnya manajemen ibadah haji dan umroh yang memberikan kewenangan penuh kepada manager atau pengelola ibadah haji dalam mengatur proses pelaksanaan ibadah haji yang dimulai dari merencanakan, mengorganisasi, mengatur, serta mengawasi proses pelaksanaan ibadah haji dan umrah agar sesuai dengan tujuan lembaga.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

¹² Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukubumi: jejak, 2018), 52

¹³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2008, tersedia di : <https://kemenag.go.id>, (20 November 2022)

1. Bagaimana Manajemen Strategi Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Ibadah Haji dan Umroh di PT Dewangga Travindo Cabang Kudus?
2. Apa Faktor Pendukung dan Penghambat Manajemen Strategi dalam Mengoptimalkan Pelayanan Ibadah Haji dan Umroh yang dilakukan oleh PT Dewangga Travindo Cabang Kudus?
3. Bagaimana Hasil Pelayanan yang optimal di PT Dewangga Travindo Cabang Kudus?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui manajemen strategi dalam mengoptimalkan pelayanan ibadah haji dan umroh di PT Dewangga Travindo Cabang Kudus
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat manajemen strategi dalam mengoptimalkan pelayanan ibadah haji dan umroh yang dilakukan oleh PT Dewangga Travindo Cabang Kudus.
3. Untuk mengetahui hasil pelayanan yang optimal di PT Dewangga Travindo Cabang Kudus

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini meliputi manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis.

1. Manfaat Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini sebagai pelajaran berharga karena penelitian ini mengungkapkan pengelolaan manajemen pelayanan di PT Dewangga Travindo Cabang Kudus dalam memberikan keilmuan secara teoritis, konseptual serta pengembangan ilmu manajemen dalam pengelolaan suatu travel haji dan umrah.

2. Manfaat Secara Praktis

a. Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan wawasan dan menambah pengetahuan baru bagi peneliti dalam manajemen travel biro perjalanan ibadah haji dan umrah dalam meningkatkan manajemen pelayanan, baik dari segi manajemen dan aktivitas dalam pengelolaannya serta menambah pengetahuan, wawasan dan pengalaman.

b. Biro Haji dan Umroh

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dapat memberikan kontribusi yang berguna dan menjadi bahan untuk pengelolaan travel haji dan umrah dalam meningkatkan

manajemen pelayanan sekaligus merupakan sumbangan pemikiran maupun evaluasi untuk travel haji dan umrah di PT Dewangga Travindo Cabang Kudus.

c. Praktik Dakwah

Bagi Praktik dakwah, hasil penelitian ini dapat dijadikan contoh dalam meningkatkan manajemen pelayanan ataupun manajemen pengelolaan travel haji dan umroh.

F. Sistematika Penulisan

Agar penulisan penelitian ini dapat tersusun secara sistematis dan terarah, maka peneliti membagi penulisan skripsi ini kedalam tiga bagian, yakni bagian awal skripsi, bagian utama skripsi, dan bagian akhir skripsi.

1. Bagian awal skripsi meliputi : halaman judul, nota peersetujuan, pengesahan, pernyataan keaslian penulis, motto, persembahan, kata pengantar, abstrak, daftar isi, daftar singkatan, serta daftar tabel atau gambar.
2. Bagian utama skripsi

BAB I Pendahuluan. Pada bab ini menjelaskan tentang uraian singkat mengenai latar belakang, fokus penelitian, rumusan masalah yang akan dikaji, tujuan dari penelitian, manfaat penelitian yang terbagi menjadi dua yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis, serta sistematika penulisan skripsi.

Bab II Kajian pustaka. Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang penulis butuhkan untuk menunjang penelitian dan konsep relevan untuk membahas permasalahan yang telah dirumuskan dalam penelitian ini yaitu mengenai manajemen dalam mengoptimalkan Pelayanan ibadah haji dan umrah di PT Dewangga Travindo Cabang Kudus. Selain itu, pada bab ini juga terdapat penelitian terdahulu serta kerangka berfikir.

Bab III Metode penelitian. Bab ini menjelaskan mengenai metode penelitian yang digunakan penulis terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, *setting* penelitian, subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, pengujian keabsahan data, dan teknik analisis data.

Bab IV Hasil penelitian dan pembahasan. Bab ini menjelaskan tentang laporan hasil penelitian serta pembahasan tentang hasil penelitian yang telah diperoleh peneliti. Pada bab ini akan diuraikan mengenai data dan analisis data manajemen pelayanan ibadah haji dan umrah yang optimal di PT Dewangga Travindo Cabang Kudus, serta faktor pendukung dan penghambat-Nya. Dan Hasil pelayanan yang optimal di PT Dewangga Travindo Cabang Kudus.

Bab V Penutup. Bab ini berisi dua sub bab yang ada dari bagian isi penulisan skripsi, yaitu sub bab pertama akan diuraikan simpulan meliputi seluruh ringkasan pada isi skripsi, dan sub bab kedua berisikan saran yang berkaitan dengan pembahasan penelitian yang penulis sampaikan untuk mengakhiri bagian isi skripsi.

3. Bagian akhir skripsi berisikan daftar pustaka dan lampiran-lampiran.

