

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori yang Terkait dengan Judul

1. Pengelolaan

Pengelolaan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti, proses dalam melakukan suatu kegiatan dengan melibatkan banyak orang untuk mencapai tujuan.¹ Pengelolaan hampir sama dengan manajemen, hanya berbeda antara pelaku dengan yang dilakukan. Jika manajemen merupakan sumber daya utama dalam menjalankan sesuatu untuk mencapai tujuan. Jadi, pengelolaan adalah suatu tindakan dari sebuah manajemen yang melalui proses untuk menjalankan suatu kegiatan agar tercapainya suatu target. Adapun pengelolaan menurut para ahli, diantaranya:

- a. Menurut Harold Koontz dan Cyril O'Donel, bahwa pengelolaan merupakan tercapainya tujuan daripada usaha dengan bantuan orang lain.
- b. Menurut George R. Terry, bahwa pengelolaan adalah proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan.
- c. Menurut Prajudi Atmosudirdjo, bahwa pengelolaan merupakan pengendalian dan pemanfaatan banyak orang untuk menyelesaikan tujuan tertentu.²

Dari beberapa pendapat di atas, pengelolaan merupakan proses ataupun usaha yang melibatkan suatu manajemen dan dikerjakan sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Demi tercapainya suatu kegiatan akan lebih baik kita melaksanakan peran manajemen. Adapun peran dan fungsi manajemen, diantaranya:

- a. *Planning* (Perencanaan), merupakan kebijakan dalam memilih dan menetapkan tujuan agar tercapainya tujuan tersebut. Perencanaan sangat dibutuhkan untuk memberikan dan menetapkan prosedur terbaik suatu organisasi. Oleh karena itu, rencana memungkinkan akan kemajuan suatu organisasi dalam melaksanakan kegiatan

¹ David Moeljadi, dkk., *KBBI V: Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Kelima*, (Aplikasi: Badan Pengembangan Bahasa dan Perbukuan, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, 2016).

² Saifuddin, *Pengelolaan Pembelajaran Teoritis dan Praktis*, (Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2018), 53.

sesuai dengan prosedur yang sudah dimantapkan untuk dilaksanakan.³

- b. *Organizing* (Pengorganisasian), merupakan penugasan tanggung jawab terhadap individu-individu sesuai dengan kemampuannya. Dalam kebutuhannya, fungsi organizing ini seorang manajer ataupun ketua kelompok harus membantu menciptakan struktur organisasi dengan kelincahan, manajemen sumberdaya manusia, dan tenaga kerja yang beragam sesuai dengan bidangnya.⁴
- c. *Leading* (Pengarahan), berfungsi untuk mendapatkan individu yang mampu bekerja sesuai tugas dan arahan demi tercapainya suatu tujuan yang diharapkan. Demi tercapainya pengarahan sesuai dengan yang diharapkan, terdapat beberapa langkah yang harus dikerjakan, diantaranya:
 - i. Meningkatkan efektifitas kerja.
 - ii. Meningkatkan efisiensi kerja.
 - iii. Menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan dinamis.⁵
- d. *Controlling* (Pengawasan), merupakan penentuan pelaksanaan atau koreksi suatu tindakan yang telah ditetapkan sesuai dengan tujuan awal. Pengawasan dalam manajemen ini penting dilakukan agar hasil kerja karyawan dapat segera diperbaiki. Adapun langkah-langkah dalam pengawasan yang harus dikerjakan oleh pemimpin, sebagai berikut:
 - i. Pemimpin harus berperan sebagai penengah dalam memecahkan masalah serta sebagai penasihat terhadap karyawan.
 - ii. Pemimpin harus bisa memotivasi dirinya sendiri dan sebagai motivator terhadap karyawannya agar setiap pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawab yang sudah diberikan.

³ T. Hani Handoko, *Manajemen Edisi Dua*, (Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2018), 23.

⁴ Rahmat, *Manajemen Strategik*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2014), 79.

⁵ Baharudin Yusuf Putra Setyawan, "Survei Manajemen Sarana dan Prasarana di Stadion Jatidiri Kota Semarang pada Tahun 2013", *Journal of Physical Education, Sport, Health and Recreation* 4, no. 4 (2015): 1757.

- iii. Pemimpin mempunyai peran penting dalam pengambilan keputusan dan mampu bertanggungjawab atas keputusannya.⁶

2. Wisata Religi

Wisata telah disampaikan dalam Al-Qur'an Surah Al-Ankabut ayat 20 yang berbunyi;

قُلْ سِيرُوا فِي الْأَرْضِ فَانظُرُوا كَيْفَ بَدَأَ الْخَلْقَ ثُمَّ اللَّهُ يُنشِئُ
النَّشْأَةَ الْآخِرَةَ إِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ

Artinya: “Katakanlah (Muhammad), “Berjalanlah di (muka) bumi, maka perhatikanlah bagaimana Allah menciptakan (manusia) dari permulaannya, kemudian Allah menjadikannya sekali lagi. Sesungguhnya Allah maha kuasa atas segalanya”. (Al-Ankabut: 20)”.

Dan telah disampaikan oleh hadits Rasulullah SAW, yang artinya;

“Sesungguhnya wisatanya umatku adalah berjihad di jalan Allah. Akan tetapi, Allah mengharamkan bagi hambanya untuk mengagungkan suatu tempat kecuali 3 (tiga) tempat/masjid yaitu, (1) Masjidil Haram, (2) Masjid Rasulullah SAW, dan (3) Masjidil Aqsha”. (HR. Bukhari dan Muslim).

Sedangkan wisata menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah berpergian ke suatu tempat dengan lebih dari satu orang untuk memperluas pengetahuan. Sebaliknya penafsiran wisata bagi Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1990, sebagai berikut:

- a. Wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan untuk menikmati suatu tempat dan daya tarik wisata.
- b. Pariwisata adalah sesuatu yang berhubungan dengan perjalanan, termasuk tempat sehingga dapat menumbuhkan daya tarik wisatawan akan indahnya tempat tersebut serta usaha yang terkait dalam bidang pariwisata sendiri.
- c. Kepariwisata adalah sesuatu yang berhubungan dengan penyelenggaraan pariwisata.
- d. Wisatawan adalah orang yang melakukan kegiatan wisata.⁷

⁶ Susatyo Herlambang, *Perilaku Organisasi: Cara Mudah Mempelajari Perilaku Manusia dalam Sebuah Organisasi*, (Yogyakarta: Gosen Publishing, 2014), 103.

Kegiatan wisata terdiri dari beberapa komponen utama, diantaranya:

- a. Wisatawan, dalam berwisata dapat menjadikan pengalaman pribadi dalam menikmati, mengantisipasi dan juga bersenang-senang.
- b. Elemen Geografi, pergerakan wisatawan berlangsung pada tiga area geografi, meliputi:
 - i. Daerah Asal Wisatawan, dari daerah asalnya seseorang dapat mencari informasi tentang objek dan daya tarik wisata yang diminati.
 - ii. Daerah Transit, terjadinya pemberhentian perjalanan di daerah persinggahan sementara, bukan di daerah tujuan.
 - iii. Daerah Tujuan Wisata, daerah tujuan utama wisata. Karena daerah tujuan wisata ini memiliki pengaruh yang sangat kuat untuk dirasakan, sehingga dibutuhkan perencanaan serta manajemen yang sangat tepat.
- c. Industri Pariwisata, di dalam industri ini menyediakan jasa, daya tarik wisata, serta sarana wisata. Industri ini merupakan salah satu unit-unit usaha atau bisnis yang ada di dalam kepariwisataan.⁸

Religi

Religi merupakan agama ataupun kepercayaan terhadap Tuhan atau Allah SWT. Adapun dalil naqli tentang religi atau agama, sebagai berikut:

إِنَّ الدِّينَ عِنْدَ اللَّهِ الْإِسْلَامُ ۗ وَمَا اخْتَلَفَ الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ إِلَّا مِنْ بَعْدِ مَا جَاءَهُمُ الْعِلْمُ بَعِيًّا بَيْنَهُمْ ۗ وَمَنْ يَكْفُرْ بِآيَاتِ اللَّهِ فَإِنَّ اللَّهَ سَرِيعُ الْحِسَابِ

Artinya: “*Sesungguhnya agama (yang diridhai) disisi Allah hanyalah Islam. Tiada berselisih orang-orang yang telah diberi Al Kitab kecuali sesudah datang*

⁷ Soedarso, dkk., “Potensi dan Kendala Pengembangan Pariwisata Berbasis Kekayaan Alam dengan Pendekatan Marketing Places: Studi Kasus Pengembangan Pariwisata di Kabupaten Bojonegoro”, *jsh: jurnal Sosial Humaniora* 7, no. 2 (2014): 139.

⁸ Ismayanti, *Pengantar Pariwisata*, (Jakarta: Grasindo, 2010), 2-3.

pengetahuan kepada mereka, karena kedengian (yang ada) di antara mereka. Barang siapa yang kafir terhadap ayat-ayat Allah maka sesungguhnya Allah sangat cepat hisab-Nya". (QS. Al-Imran: 19)

Dalam pengertian agama ataupun religi yang dimaksud adalah agama yang hanya diridhai Allah SWT dan disampaikan oleh para Rasul-Rasul Allah yaitu agama Islam. Dan orang yang dibenci sama Allah adalah orang-orang yang tidak memiliki agama, bahkan bisa dikatakan kafir.

Prof. Dr. M. Driyarkara, S.J. mengatakan bahwa religi adalah ikatan atau pengikatan diri. Oleh karena itu, religi kepercayaan untuk selama hidup.⁹

Wisata religi dalam keagamaan jadi salah satu objek wisata yang sering dilakukan di tanah air. Misalnya adalah wisata religi ke makam waliyullah yang sudah tersebar di Indonesia.¹⁰

Jadi, wisata religi merupakan perjalanan dari suatu tempat asal ke tempat yang sudah direncanakan sebelumnya, dengan penuh kepercayaan dan atas kodrat Allah SWT.

3. Perbedaan KBIH dan Biro Travel

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) merupakan organisasi, yayasan, majelis taklim, atau lembaga keagamaan Islam sejenis yang menyelenggarakan bimbingan ibadah haji. Dasar pendiriannya adalah Surat Keputusan Menteri Agama (SKMA) No 374-A tahun 1995, yang mana KBIH sebagai lembaga sosial keagamaan yang menyelenggarakan bimbingan haji.¹¹

Dalam perizinan KBIH, diizinkan untuk pendampingan jamaah mulai manasik di tanah Air hingga manasik di Tanah Suci. Dalam perizinan tersebut lembaga KBIH tidak boleh

⁹ Eka Kurnia Firmansyah dan Nurina Dyah Putrisari, "Sistem Religi dan Kepercayaan Masyarakat Kampung Adat Kuta Kecamatan Tambaksari Kabupaten Ciamis", *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 1, no. 4 (2017): 237.

¹⁰ Adenisa Aulia Rahma, "Potensi Sumber Daya Alam dalam Mengembangkan Sektor Pariwisata di Indonesia", *jnp: Jurnal Nasional Pariwisata* 12, no. 1 (2020): 3-4.

¹¹ Siti Nurhasanah, dkk., "Strategi Pelayanan Prima KBIH dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji", *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* 3, no. 1 (2018): 38.

menerima pembayaran dari jamaah untuk pelaksanaan ibadah Umrah maupun Haji Plus.

Sedangkan Biro Travel atau Biro Perjalanan merupakan perusahaan bisnis yang menjual jasa dalam industri pariwisata secara individual.¹²

Dalam perizinan Biro Travel, mendapatkan izin untuk mengelola suatu usaha dalam industri pariwisata dan diperbolehkan untuk menerima pembayaran dari jamaah untuk pelaksanaan Umrah dan Haji Plus, karena biro travel ini bersifat pribadi.

4. Pelayanan Terhadap Jamaah Haji dan Umrah

Arti kata pelayanan menurut para ahli, sebagai berikut:

- a. Menurut Daft, Richards L, bahwa pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan pelanggan yang diberikan oleh petugas pelayanan secara langsung dengan tujuan untuk memperoleh nilai tambah bagi instansi.
- b. Menurut Moenir, pelayanan merupakan cara pelampiasan keinginan lewat kegiatan orang lain dengan cara langsung.¹³

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang melibatkan kualitas yang diberikan petugas pelayanan dalam membantu orang lain supaya proses pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Adapun jenis-jenis pelayanan terhadap masyarakat, pelanggan, ataupun jamaah haji dan umrah, diantaranya:

- a. Jenis Pelayanan Administratif.
Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan berupa kegiatan yang berkaitan dengan tata usaha perusahaan.
- b. Jenis Pelayanan Barang.
Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan berupa penyediaan barang untuk diberikan kepada konsumen.

¹² Ni Made Adi Yanti Putri, dkk., “Pengaruh Biro Perjalanan Wisata Sebagai Saluran Distribusi terhadap Tingkat Hunian Kamar pada Kamar Hotel All Seasons Legian Bali”, *Jurnal IPTA* 2, no. 2 (2014): 35.

¹³ Siti Zubaidah dan YeniYulianti, “Peran Pelayanan Administrasi Keuangan pada Yayasan Amal Jaya di Masjid Raya Bintaro”, *Jurnal Sekretari* 4, no. 2 (2017): 3-4.

c. Jenis Pelayanan Jasa.

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan media dalam sebuah usaha.¹⁴

Di dalam sebuah lembaga ataupun instansi pasti menginginkan kualitas pelayanan terhadap pelanggannya menjadi baik dan lebih baik. Di sini akan dijelaskan mengenai kualitas hingga kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

a. Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler berkata kalau kualitas pelayanan merupakan metode kegiatan industri yang selalu meningkatkan produk dan sikap santun yang dihasilkan perusahaan secara terus menerus. Sedangkan bagi Tjiptono, kualitas pelayanan merupakan usaha pelampiasan keinginan serta kemauan pelanggan dalam mengimbangi impian pelanggan.¹⁵

b. Kepuasan Pelanggan

Menjadikan kepuasan terhadap pelanggan tidak begitu mudah. Oleh karena itu, ahli penjualan beranggapan kalau tidak alami apabila sesuatu industri menginginkan kepuasan atau ketidakpuasan pelayanan yang diterima oleh pelanggan. Adapun penafsiran kebahagiaan klien dari sebagian pakar, diantaranya:

- 1) Day dan Fandy Tjiptono mengatakan, bahwa kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan merupakan jawaban untuk mengevaluasi produk dari harapan sebelumnya dan menjadikan hasil produk yang semestinya.
- 2) Kotler mengatakan, bahwa kepuasan merupakan tingkatan perasaan seorang sehabis menyamakan hasil yang dialami dibanding dengan harapannya.
- 3) Engel, et al mengatakan, bahwa kepuasan pelanggan adalah bentuk evaluasi dari yang dipilih dapat memberikan hasil yang sama dengan harapan pelanggan.
- 4) Willkie (1990) dalam Fandy Tjiptono (1996) mengatakan, bahwa kepuasan pelanggan merupakan

¹⁴ Ida Hayu Dwimawanti, “Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah)”, *Dialogue: JIAKP* 1, no.1 (2004): 112.

¹⁵ Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliaty, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung”, *DeReMa: Jurnal Manajemen* 11, no. 2 (2016): 269-270.

asumsi kepada pengalaman mengkonsumsi sesuatu produk ataupun pelayanan.¹⁶

Dari definisi di atas ada kecocokan ialah menyangkut bagian kebahagiaan ataupun impian dari hasil sebuah pekerjaan.

c. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Kualitas pelayanan merupakan syarat di dalam perusahaan. Karena, tingginya kualitas yang diserahkan hendak memantulkan pada pandangan kebahagiaan para klien. Adapun akibat mutu jasa kepada kebahagiaan klien menurut para ahli, sebagai berikut:

- 1) Menurut Alma, yang menyatakan bahwa pengaruh kualitas pelayanan adalah diterapkannya kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan loyalitas konsumen.
- 2) Menurut Lupiyoadi dan Hamdani, yang melaporkan kalau mutu mempunyai ikatan dengan kebahagiaan klien. Aspek yang memastikan kebahagiaan klien merupakan opini klien hal mutu jasa.¹⁷

Berdasarkan pendapat di atas, kepuasan pelanggan dapat terealisasi bila mutu jasa yang diserahkan industri cocok dengan impian dan kebutuhan klien. Pelayanan yang diberikan pada jamaah haji serta umrah bisa membagikan kepuasan pelayanan dan nilai yang baik bagi pelanggannya.

d. **Biro Perjalanan Haji dan Umrah**

Biro perjalanan wisata merupakan tubuh upaya yang menjual pelayanan dalam ekspedisi darmawisata. Pelanggan yang melaksanakan ekspedisi darmawisata pasti menginginkan suatu tempat buat istirahat, ialah fasilitas. Oleh sebab itu, dinas ekspedisi darmawisata senantiasa

¹⁶ Arif Wibowo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Transportasi Umum Bus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen", *Jurnal Ilmu Manajemen* 11, no. 2 (2014): 73-74.

¹⁷ Ludviyatus Sholeha, dkk., "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di AHAS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi", *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi, dan Ilmu Sosial* 12, no. 1 (2018): 18.

menjual fasilitas dalam paket darmawisata buat pelanggan.¹⁸

e. Jenis-Jenis Biro Perjalanan

Sebagai perantara, biro perjalanan menyediakan produk dan layanan yang terkait dengan perjalanan (travel product) dan perjalanan wisata (tours) kepada konsumen. Dalam beberapa tahun terakhir, telah terjadi perubahan pada struktur industri biro perjalanan dengan tumbuh berkembangnya beragam pilihan yang tersedia bagi konsumen yang berkeinginan untuk membeli produk perjalanan. Adapun jenis-jenis biro perjalanan, sebagai berikut:

- 1) Independent (mandiri): jenis biro ini umumnya bersifat mandiri dan hanya mengoperasikan satu outlet. Biasanya dalam jenis ini menawarkan layanan dalam jumlah dan kapasitas yang terbatas, serta layanannya terspesialisasi dan memiliki basis konsumen yang loyal karena layanan personal yang diberikan.
- 2) Multiple (banyak): dalam jenis ini umumnya menawarkan berbagai macam produk dan layanan di setiap biro perjalanan. Sehingga jenis ini memiliki banyak cabang dan dapat ditemukan di berbagai wilayah setiap negara.
- 3) Specialist (special): jenis biro perjalanan wisata yang menspesialisasikan diri mereka dalam jenis aktivitas wisata tertentu.
- 4) Home Agents (agen rumah): biasanya dalam jenis ini orang-orang yang bekerja dari rumah secara *full time* ataupun *part time* dan juga memiliki latar belakang pendidikan atau pengalaman di bidang perjalanan wisata.
- 5) E-Agents (agen elektronik): yang dimaksud dalam jenis ini adalah agen atau biro perjalanan yang diberikan secara online serta hanya difokuskan untuk memasarkan berbagai produk perjalanan dan wisata.¹⁹

¹⁸ Ni Made Adi Yanti Putri, dkk., “Pengaruh Biro Perjalanan Wisata Sebagai Saluran Distribusi Terhadap Tingkat Hunian Kamar Pada Hotel All Season Legian Bali”, *Jurnal IPTA* 2, no. 2 (2014): 37.

¹⁹ Agung Yoga Asmoro, *Buku Ajar: Manajemen Usaha Perjalanan Wisata*, (Malang: CV. Madza Media, 2020), 10-12.

f. Fungsi-Fungsi Biro Perjalanan Wisata

Ada 2 (dua) fungsi pokok perusahaan atau biro perjalanan wisata, diantaranya:

- 1) Fungsi Umum: untuk memeberikan data mengenai seluruh suatu yang berkaitan dengan permasalahan ekspedisi pada biasanya serta ekspedisi pada spesialnya.
- 2) Fungsi Khusus: selaku perantara antara turis dengan industri pabrik pariwisata.²⁰

Dari beberapa fungsi di atas bisa disimpulkan, kalau dengan terdapatnya fungsi tersebut biro perjalanan dapat memeberikan keunggulannya dalam menginformasikan segala perjalanan yang akan dilaksanakan hingga akhir dari perjalanan tersebut.

g. Perjalanan Haji dan Umrah

Haji merupakan dasar Islam yang wajib dilaksanakan bagi masyarakat muslim yang mampu dalam segi material dan juga fisik. Sedangkan umrah merupakan haji kecil yang dilakukan masyrakat musli, dalam kegiatan tersebut tidak berarti dapat menggugurkan rukun Islam yang terakhir. Umrah juga dapat dilakukan kapan saja dan berbeda dengan haji yang mana pelaksanaannya terikat oleh masa atau waktu.

Penajaan ibadah haji serta umrah diletakkan atas bawah mengutamakan kebutuhan jamaah dengan membagikan rasa kesamarataan serta kejelasan, efisiensi serta daya guna, kejernihan serta akuntabilitas, profesionalitas serta nirlaba. Tetapi, terjalin ketidakseimbangan antara kenaikan calon jamaah haji serta usaha penerapan operasional. Alhasil sedang tingginya *waiting list* (daftar tunggu) untuk jamaah asal Indonesia, membuat Kementrian Agama (Kemenag) berencana mensosialisasikan peranan menunaikan ibadah haji sekali dalam sama tua hidup. Walaupun daftar tunggu haji yang setiap tahunnya masih cukup tinggi, dengan adanya biro perjalan dapat memberikan kesempatan masyarakat muslim untuk melaksanakan perjalanan umrah.²¹

²⁰ Rini Eka Sari dan Novi Yanita, *Perencanaan Perjalanan Wisata*, (Bogor: Lindan Bestari, 2020), 11-12.

²¹ M. Nasrun Nazaruddin, dkk., “Analisis Strategi Pemasaran dan Pelayanan Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Daya Saing Biro Perjalanan

h. Syarat Haji dan Umrah

Haji merupakan sesuatu peranan untuk kalangan mukmin. Hendak namun, terdapat syarat-syarat khusus yang sudah ditetapkan bagus untuk laki-laki serta perempuan dengan cara biasa, hingga ketentuan spesial untuk perempuan. Selanjutnya merupakan syarat-syarat biasa, meliputi:

- 1) Islam, maksudnya ibadah haji ini cuma diharuskan buat banyak orang yang berkeyakinan Islam, serta tidak harus untuk orang kafir.
- 2) Balig, artinya ibadah haji dapat dilakukan pada jamaah muslim yang umurnya diatas masa balig (umur 15 tahun). Apabila anak usia di bawah balig melakukan ibadah haji, maka haji tersebut tidak sah dan mendapatkan pahala. Dan wajib untuk anak tersebut saat usia sudah dewasa melakukan ibadah haji dengan sah. Rasulullah SAW pernah bersabda, yang artinya:
“Anak-anak manapun yang melaksanakan ibadah haji, kemudian dia baligh (sampai kepada batas dia dipandang berdosa), maka wajib atasnya melaksanakan haji pada waktu haji yang lain (HR. Thabrani)”.
- 3) Berakal, artinya orang yang tidak berpendidikan, edan serta dungu tidak diharuskan buat berhaji.
- 4) Mampu, artinya mampu baik berupa segar badan (tubuh) serta terdapat bayaran buat menunaikan ibadah haji.

Ada pula syarat-syarat spesial untuk wanita ialah pertama terdapat muhrim, perempuan yang akan melaksanakan ibadah haji harus didampingi oleh muhrimnya. Kedua, terdapat sahabat perempuan yang diyakini. Ini wajib terdapat bila andaikan perempuan yang melaksanakan ibadah haji tidak didampingi oleh muhrim. Ketiga, tidak dalam kondisi *iddah*. Perempuan yang

keadaannya dalam kondisi *iddah* bagus itu sebab perceraian ataupun meninggal tidak bisa melakukan ibadah haji.²²

i. Rukun Haji dan Umrah

Rukun merupakan kewajiban seseorang dalam melaksanakan kegiatan ataupun perintah. Adapun rukun-rukun umrah, sebagai berikut:

- 1) Ihram (niat)
- 2) Thawaf
- 3) Sa'i
- 4) Cukur
- 5) Tertib (melaksanakan rukun umrah secara berurutan, yakni mulai dari ihram, thawaf, sa'i lalu bercukur)

Rukun umrah tidak dapat ditinggalkan. Bila salah satu rukun itu tidak terpenuhi, Umrah seseorang tidak sah.²³ Sedangkan rukun haji adalah kewajiban rukun umrah dengan tambahan kegiatan wukuf yang sudah ditetapkan batas waktu.

B. Penelitian Terdahulu

Selaku referensi dalam riset ini, periset membagikan sebagian riset terdahulu. Perihal ini dimaksudkan suaya riset nyata arahnya. Riset terdahulu berhubungan dengan sistem pengelolaan dan manajemen terhadap jasa jamaah haji serta umrah di berbagai travel atau biro.

1. Irmayani. Judul jurnal “Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah (Studi Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare)”. Program Studi Manajemen Dakwah, IAIN Parepare.

Hasil penelitian tentang fungsi manajemen SWOT PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare, yaitu dengan Kekuatan (Strenght) dan Peluang (Opportunity) yang ada bahwa PT. Zakiah Dina Tayyibah mempunyai Kantor yang besar serta sebagian kantor agen dan kemajuannya yang cepat serta jasa karyawannya yang telah penuh prinsip agama Islam. Hingga dari itu PT.

²² Andi Intan Cahyani, “Pelaksanaan Haji Melalui Penerapan Formal dalam Peraturan Haji di Indonesia”, *El-Iqtishady* 1, no. 2 (2019): 107-108.

²³ Kementerian Republik Indonesia, *Tuntunan Manasik Haji*, (Jakarta: Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2020), 62-63.

Zakiah Dina Tayyibah dapat mengatasi Kelemahan (Weakness) dan Ancaman (Threats) mengenai posisi Industri PT. Zakiah Dina Tayyibah yang sulit dijangkau warga dan banyaknya Dinas eksekutor Haji serta Umrah yang melaksanakan pembohongan yang membolehkan warga ragu dalam percayakan jasa Dinas penyelenggara Haji serta Umrah yang lain.²⁴

Persamaan riset di atas dengan riset pengarang merupakan bersama mempelajari mengenai tema jasa yang diserahkan kepada jamaah haji serta umrah. Perbedaanya, penelitian di atas fokus pada perkembangan dan pelayanan yang diberikan terhadap jamaah haji dan umrah pada biro travel PT. Zakiah Dina Tayyibah, Kota Parepare. Sedangkan penelitian ini difokuskan pada pengelolaan serta manajemen pelayanan yang diberikan oleh PT. Happy Prima Wisata Kudus terhadap calon dan jamaah haji dan umrah.

2. Haras, 50400113080. Judul skripsi “Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah pada PT. Global Inspira Indonesia”. Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Alauddin Makassar.

Hasil penelitian tentang Aplikasi guna manajemen pada PT. Global Inspira Indonesia, (Planning) Pemograman pada PT. Global Inspira Indonesia merupakan tingkatkan pemasaran dengan mematok minimum 6.000 jamaah pertahun serta buat jatah jamaah haji plus pada tahun 2017 menggapai 70 calon jamaah haji plus. (Organizing) Pengorganisasian pada PT. Global Inspira Indonesia merupakan silih terpaut antara satu bagian dengan bagian yang lain serta tiap bagian bertanggungjawab pada General Manager. (Actuating) Penerapan umrah pada PT. Global Inspira Indonesia dicoba sehabis ibadah haji regular berakhir. Pada dikala pemberangkatan, semua bagian yang terdapat di PT. Global Inspira Indonesia turut turun langsung ke alun-alun buat menolong jamaah yang hendak pergi mulai dari anak buah sampai arahan. (Controlling) Pengawasan di PT. Global Inspira Indonesia dicoba oleh Komisaris PT. Global Inspira Indonesia. Pengawasan yang dicoba ialah pengawasan dengan cara langsung dengan

²⁴ Irmayani, “Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah (Studi Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare)”, *JKMD: Jurnal Kajian Manajemen Dakwah* 1, no. 1 (2019): 98.

menghadiri ruangan pegawai serta pengawasan dengan cara tidak langsung dengan memakai alat sosial berbentuk WhatsApp.²⁵

Persamaan riset di atas dengan riset pengarang merupakan bersama mempelajari mengenai tema pelayanan yang diberikan terhadap jamaah haji dan umrah. Perbedaannya, penelitian di atas fokus pada penerapan fungsi manajemen serta pelayanannya terhadap jamaah haji dan umrah pada PT. Global Inspira Indonesia. Sedangkan penelitian ini difokuskan pada pengelolaan serta manajemen pelayanan yang diberikan oleh PT. Happy Prima Wisata Kudus terhadap calon dan jamaah haji dan umrah.

3. Angraini Frista Pratiwi Hatta, 50400111003. Judul skripsi “Manajemen Travel Haji dan Umrah dalam Merekrut Jamaah (Studi Kasus Di PT. Aliyah Perdana Wisata)”. Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Alauddin Makassar.

Hasil penelitian mengenai Manajemen Travel Haji dan Umrah dalam Merekrut Jamaah (studi kasus di PT. Aliyah Perdana Wisata). Diantaranya, meliputi:

- a. Proses administrasi merupakan tahap dini yang dicoba buat registrasi untuk calon jamaah bagus haji ataupun umrah. Cara yang dicoba jamaah haji serta umrah di PT. Aliyah Perdana Darmawisata merupakan sediakan paspor asli 7 bulan saat sebelum era legal, melunasi duit wajah, memuat form yang sudah diadakan, cocok gambar, FC KTP, dan FC novel berjodoh (untuk yang telah menikah).
- b. Manajemen dalam merekrut jamaah yang dicoba PT. Aliyah Perdana Darmawisata mencakup pemograman, pengorganisasian, penerapan, pengawasan serta penilaian.²⁶

Persamaan penelitian di atas dengan penelitian penulis adalah sama-sama meneliti tentang tema pelayanan yang

²⁵ Haras, “Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah pada PT. Global Inspira Indonesia” <http://repositori.uinalauddin.ac.id/7286/1/Haras.pdf> diakses pada tanggal 13 januari 2021, pukul 05.19 WIB.

²⁶ Angraini Frista Pratiwi Hatta, “Manajemen Travel Haji dan Umrah dalam Merekrut Jamaah (Studi Kasus Di PT. Aliyah Perdana Wisata)”, <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/2267/1/Angraini%2520frista%2520pratiwi%2520hatta.pdf> diakses pada tanggal 13 Januari 2021, pukul 05.24.

diberikan terhadap jamaah haji dan umrah. Perbedaanya, penelitian di atas fokus pada proses administrasi dalam pendaftaran jamaah haji dan umrah pada PT. Aliyah Perdana Wisata. Sedangkan penelitian ini difokuskan pada pengelolaan serta manajemen pelayanan yang diberikan oleh PT. Happy Prima Wisata Kudus terhadap calon dan jamaah haji dan umrah.

4. Furqon Mukminin, 111311043. Judul skripsi “Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah (Studi Kasus Di Sultan Agung Tour & Travel Semarang)”. Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Walisongo Semarang.

Hasil penelitian mengenai jasa haji serta umrah di Sultan Agung Tour & Travel Semarang telah lumayan bagus sebab pada penerapannya sudah diaplikasikan cocok dengan filosofi serta praktek. Walaupun dalam perihal perizinan belum di tuturkan sah selaku eksekutor haji plus. Tetapi dalam perihal jasa Sultan Agung Tour & Travel dengan cara administratif telah lumayan maksimum kepada jama’ah dengan menyediakan dengan cara handal bagus di Tanah Air semacam sopan santun, keapikan serta keprofesionalan pegawai melayani para calon jama’ah kala terkini hendak memasukkan diri ataupun kala di Tanah Bersih dan sanggup berkolaborasi dengan bagus dengan pihak-pihak yang mensupport memberangkatkan ibadah haji semacam fasilitas dalam pengaturan tempat yang mencukupi sarana hotel itu berbintang 4 serta 5 yang dilengkapi dengan menu santapan khas Indonesia, disebabkan pihak Sultan Agung Tour & Travel memandang suasana serta situasi yang terdapat.²⁷

Persamaan riset di atas dengan riset pengarang merupakan bersama mempelajari mengenai tema pelayanan yang diberikan terhadap jamaah haji dan umrah. Perbedaanya, penelitian di atas fokus pada pelayanan perjalanan haji dan umrah di Sultan Agung Tour & Travel Semarang. Sedangkan penelitian ini difokuskan pada pengelolaan serta manajemen

²⁷ Furqon Mukminin, “*Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah (Studi Kasus Di Sultan Agung Tour & Travel Semarang)*”, <http://eprints.walisongo.ac.id/4968/1/111311043.pdf> diakses pada tanggal 13 Januari 2021, pukul 05.24.

pelayanan yang diberikan oleh PT. Happy Prima Wisata Kudus terhadap calon dan jamaah haji dan umrah.

5. Muhammad, 50400114102. Judul skripsi “Manajemen Wisata Religi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ziarah pada Jamaah Umrah (Studi Travel Meida Wisata Jl. A.P. Pettarani Kota Makassar)”. Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Alauddin Makassar.

Hasil penelitian tentang “Manajemen Wisata Religi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Jamaah Umrah PT. Meida Wisata”, tiap penerapan aktivitas jasa pada jamaah umrah PT. Meida Wisata, amat menginginkan administratif yang bagus untuk pendapatan tujuan yang diharapkan oleh industri. Manajemen yang diatur PT. Meida Wisata telah lumayan bagus sebab seluruh fungsi-fungsi manajemen semacam pemograman, pengorganisasian, penerapan, pengawasan dan penilaian telah diaplikasikan pada PT. Meida Wisata. Perihal ini dilaksanakan untuk kenaikan kualitas mutu jasa pada jamaah.²⁸

Persamaan riset di atas dengan riset pengarang merupakan bersama mempelajari mengenai tema pelayanan yang diberikan terhadap jamaah haji dan umrah. Perbedaannya, penelitian di atas fokus pada proses peningkatan mutu pelayanan terhadap jamaah haji dan umrah di PT. Meida Wisata Jl. A.P. Pettarani Kota Makassar. Sedangkan penelitian ini difokuskan pada pengelolaan serta manajemen pelayanan yang diberikan oleh PT. Happy Prima Wisata Kudus terhadap calon dan jamaah haji dan umrah.

28

Muhammad, “Manajemen Wisata Religi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ziarah pada Jamaah Umrah (Studi Travel Meida Wisata Jl. A.P. Pettarani Kota Makassar)”, <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/17086/1/Skripsi%2520Hamed.pdf> diakses pada tanggal 13 Januari 2021, pukul 10.13.

Table 2.1
Persamaan dan Perbedaan Penelitian Penulis dengan Penelitian Terdahulu

Judul	Persamaan	Perbedaan
“Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah (Studi Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare)”, oleh Irmayani.	Fokus pada perkembangan dan pelayanan yang diberikan terhadap jamaah haji dan umrah.	Tempat penelitian di PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare. Sedangkan tempat penelitian penulis di PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus.
“Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah pada PT. Global Inspira Indonesia”, oleh Haras.	Fokus pada penerapan fungsi manajemen serta pelayanannya terhadap jamaah haji dan umrah.	Tempat penelitian di PT. Global Inspirasi Indonesia. Sedangkan tempat penelitian penulis di PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus.
“Manajemen Travel Haji dan Umrah dalam Merekrut Jamaah (Studi Kasus Di PT. Aliyah Perdana Wisata)”, oleh Angraini Frista Pratiwi Hatta.	Fokus pada proses administrasi dalam pendaftaran jamaah haji dan umrah.	Tempat penelitian di PT. Aliyah Perdana Wisata. Sedangkan tempat penelitian penulis di PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus.
“Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah (Studi Kasus Di Sultan Agung Tour & Travel Semarang)”, oleh Furqon Mukminin.	Fokus pada pelayanan perjalanan haji dan umrah.	Tempat penelitian di Sultan Agung Tour & Travel Semarang. Sedangkan penelitian penulis di PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus.
“Manajemen Wisata Religi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ziarah pada Jamaah Umrah (Studi Travel Meida Wisata Jl. A.P. Pettarani Kota Makassar)”, oleh Muhammad.	Fokus pada proses peningkatan mutu pealyanan terhadap jamaah haji dan umrah.	Tempat penelitian di PT. Meida Wisata Jl. A.P. Pettarani Kota Makassar. Sedangkan tempat penelitian penulis di PT. Happy Prima Wisata (HPW) Kudus.

C. Kerangka Berpikir

Kerangka Berpikir merupakan uraian sedangkan yang bertabiat masuk akal serta analitis kepada pertanda yang diawasi. Yang dimaksud dengan kerangka berpikir merupakan kerangka teori atau juga disebut dengan kerangka penalaran masuk akal. Kerangka filosofi ini ialah penjelasan singkat mengenai filosofi yang dipakai serta gimana metode memakai filosofi itu dalam menanggapi persoalan riset.

Sebagai suatu perusahaan, perlu adanya pengelolaan ataupun suatu manajemen dalam sebuah pelayanan baik secara langsung dan tidak secara langsung terhadap pelanggan. Dalam sebuah wisata religi yang dilakukan dengan maksud dan tujuan untuk mengunjungi tempat yang mana sudah dikodratkan Allah, sebagaimana perjalanan haji dan umrah. Dengan kegiatan wisata religi ini, perlu adanya tatanan pengelolaan pelayanan yang tepat demi kepuasan pelanggan.

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir Pengelolaan Pelayanan Wisata Religi

