

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Islam adalah agama dakwah, agama yang menugaskan umatnya untuk menyebarkan dan menyiarkan Islam kepada seluruh umat manusia. Sebagai rahmat bagi seluruh alam, Islam dapat menjamin terwujudnya kebahagiaan dan kesejahteraan umat manusia, bilamana ajaran Islam yang mencakup segenap aspek kehidupan itu dijadikan sebagai pedoman hidup dan dilaksanakan dengan sungguh-sungguh. Usaha untuk menyebarkan Islam, begitu pula untuk merealisasikan ajarnya-Nya di tengah-tengah kehidupan umat manusia adalah merupakan usaha dakwah, yang dalam keadaan bagaimanapun dan dimanapun harus dilaksanakan oleh umat Islam.<sup>1</sup>

Pada hakekatnya tujuan dakwah adalah untuk mendorong manusia atau umat Islam kearah kehidupan yang lebih baik, sejahtera dunia dan akhirat. Dakwah adalah proses penyampaian ajaran-ajaran Islam supaya masuk ke 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 *kahirul ummah*.

Agar tujuan dakwah dapat tercapai, maka tentulah diperlukan komponen-komponen atau unsur-unsur dakwah secara baik dan tepat. Adapun salah satu komponen atau unsur tersebut ialah media dakwah, dan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji adalah merupakan media dakwah, terutama dalam hal yang terkait dengan ibadah haji.

Haji pada hakekatnya merupakan aktivitas suci yang pelaksanaannya diwajibkan oleh Allah kepada seluruh umat Islam yang telah mencapai *istita'ah* (mampu). Sesuai dengan firman Allah SWT dalam QS. Ali-Imran : 97.

---

<sup>1</sup> A. Rosyad Shaleh, *Manajemen Da'wah Islam* (Jakarta: Bulan Bintang, 1977), 11.

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا قَامَ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا  
 وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا  
 وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

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 maha kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam”. (QS. Ali-Imran : 97).<sup>2</sup>

Sanggup dalam ayat di atas berarti sehat, aman ketika melaksanakan perjalanan, cukup biaya (baik untuk membiayai perjalanan ke Baitullah maupun bagi nafkah keluarga yang ditinggalkannya), serta tidak terjadi hal-hal yang menghalanginya untuk pergi haji.<sup>3</sup>

Haji dan umrah merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan atas setiap muslim yang mampu. Kewajiban ini merupakan rukun Islam yang kelima. karena haji merupakan kewajiban, maka setiap orang yang mampu, apabila tidak melakukannya, ia berdosa dan apabila dilakukan dia mendapat pahala. Haji dan umrah hanya diwajibkan sekali seumur hidup. Ini berarti bahwa seseorang telah melakukan haji yang pertama, maka

<sup>2</sup> Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya* (Jakarta: PT. Indiva Media Kreasi, 2009), 62.

<sup>3</sup> Amat Iskandar, *Ketika Haji Kami Kerjakan* (Semarang : Dahara Prize, 1994), 6.

selesailah kewajibannya. Haji yang berikutnya, kedua, ketiga dan seterusnya, merupakan ibadah sunnah.<sup>4</sup>

Haji pada hakikatnya merupakan sarana dan media bagi umat Islam untuk melaksanakan ibadah ke 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. Karena pada saat itu kaum muslimin datang dan menziarahi ka'bah untuk melakukan ibadah dan mendekatkan diri kepada Allah SWT. Tidak hanya tahun pada saat haji, tetapi juga pada setiap saat, ketika orang melakukan ibadah umrah.<sup>5</sup>

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.<sup>6</sup> Kewajiban haji dan umrah hanya sekali dalam seumur hidup.<sup>6</sup>

Pada hakikatnya, tujuan pokok dari perjalanan 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.

---

<sup>4</sup> Ahmad Thib Raya dan Siti Musdah Mulia, *Menyelami selut-beluk ibadah dalam Islam* (Jakarta: Prenada Media, 2003), 227.

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

<sup>6</sup> 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.<sup>7</sup>

Kegiatan haji dan umrah memounyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaanya yaitu, standar pelksanaanya sata masih di tanah air dan di tanah Makkah. Pada standar di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaanya seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran setoran ONH ke bank, pengurusan dokumen haji dna umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaag), bimbingan manasik (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, komsumsi, kesehtaan, serta bimbingan ibadah haji dan umrah.

Dalam undang-undang No. 17 tahun 1999 tentang penyelenggaraan ibadah haji diisyaratkan tiga hal yang harus diupyakana secara konsisten dan terus menerus oleh pemerintah, dalam hal ini Kementerian agama sebagai *leading sctor* penyelenggaraan ibada 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.<sup>8</sup>

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 di antara mereka yang

---

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

<sup>8</sup> 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).

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

Banyaknya travel biro-biro perjalanan haji dan umrah yang ikut serta mengurus pelaksanaan 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. Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jamaah akan memberikan kepuasan para jamaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jamaah pada pengelola (travel) yang bersangkutan. Bila pelayanan atas jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan atau jasa dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang di terima lebih rendah dari yang di harapkan, maka kualitas di persepsikan buruk.

Ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada jamaah adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang di inginkan, bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.<sup>9</sup>

## **B. Fokus Penelitian**

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

---

<sup>9</sup> Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), 9.

masalah yang akan diteliti, agar sasaran penelitian tidak terlalu luas.<sup>10</sup> Penelitian ini memfokuskan mengenai Manajemen travel haji dan umrah dalam merekrut jamaah di era new normal di PT Attin tour dan travel serta faktor pendukung dan penghambat masalah yang ada.

### C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, dapat dirumuskan permasalahan yang akan di kaji sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen PT Attin tour dan travel dalam merekrut jamaah di era new normal.
2. Bagaimana peluang dan tantangan dalam merekrut jamaah di PT. Attin tour dan travel.

### D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini, antara lain:

1. Untuk mengetahui manajemen PT Attin tour dan travel dalam merekrut jamaah di era new normal.
2. Untuk mengetahui peluang dan tantangan dalam merekrut jamaah di PT. Attin tour dan travel.

### 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 dalam merekrut jamaah di PT Attin tour dan travel 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

---

<sup>10</sup> Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Sukubumi: jejak, 2018), 52.

baru bagi peneliti dalam manajemen travel biro haji dan umrah dalam merekrut jamaah di era new normal, baik dari segi manajemen dan aktivitas dalam pengelolaannya serta menambah pengetahuan, wawasan dan pengalaman.

b. Biro haji dan umrah

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dapat memberikan kontribusi yang berguna dan menjadi bahan untuk pengelolaan travel haji dan umrah dalam merekrut jamaah sekaligus merupakan sumbangan pemikiran maupun evaluasi untuk travel haji dan umrah di PT. Attin tour dan travel.

c. Praktik dakwah

Bagi Pratik dakwah, hasil penelitian ini dapat dijadikan contoh dalam merekrut jamaah ataupun manajemen pengelolaan travel haji dan umrah.

## 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: halaman judul, nota persetujuan, pengesahan, pernyataan keaslian penulis, motto, persembahan, kata pengantar, abstrak, daftar isi, daftar singkatan, serta daftar table atau gambar.
2. Bagian utama Skripsi

Bab I Pendahuluan. Bab ini menjelaskan uraian singkat mengenai latar belakang, fokus penelitian, rumusan masalah yang akan dikaji, tujuan dari penelitian, manfaat penelitian yang terbagi menjadi manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis, serta sistematika penulisan.

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 travel haji

dan umrah dalam merekrut jamaah di era new normal di PT Attin tour dan tavel. 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 travel haji dan umrah daam merekrut jamaah di era new normal di PT Attin tour dan travel, serta faktor pendukung dan penghambat-Nya.

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.