

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Serangkaian kegiatan untuk merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, mengendalikan, dan mengembangkan segala upaya untuk mengatur dengan cara memaksimalkan sumber daya manusia, sarana prasarana untuk mencapai tujuan yang diinginkan disebut dengan manajemen. Manajemen juga penting untuk mengatur operasi sumber daya manusia, karena ketiga komponen ini yang mempengaruhi jalannya organisasi.¹

Manfaat manajemen dibedakan menjadi dua, yaitu secara teoritis dan praktis. Manfaat teoritis, yaitu manfaat yang dibawa manajemen sebagai ilmu bagi seluruh elemen organisasi. Padahal, teori tersebut sangat berguna untuk diterapkan dalam kegiatan praktik.²

Islam merupakan agama yang mengajarkan umatnya untuk menyebarkan dan menyiarkan agama Islam terhadap sesama manusia, sehingga agama Islam dianggap sebagai agama dakwah. Untuk mencapai tujuan dakwah dengan baik, komponen dan unsur dakwah harus baik dan sesuai. Terdapat banyak media yang dapat dijadikan untuk sarana dakwah, salah satunya adalah KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) yang mana KBIH menjadi sarana dakwah yang terkenal dalam aspek haji.

Haji dan Umroh pada dasarnya adalah sarana dan media bagi umat Islam untuk beribadah ke Baitullah dan Tanah Suci. Karena setiap tahun umat Islam dari seluruh dunia datang untuk menunaikan ibadah haji dan umroh guna menyempurnakan rukun Islam.³ Umat Islam yang telah memenuhi syarat atau mampu, wajib melaksanakan ibadah ini. Dapat dilihat dari segi biaya, fisik, dan waktunya Ibadah haji sangat istimewa. Sedangkan ibadah lainnya seperti puasa, zakat, salat dapat dilakukan dimana saja dengan berbagai ketentuan, hal ini amat berbeda dengan ibadah haji karena tidak mungkin mengamalkan

¹ Muhammad Munir, Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Kencana, 2006), h. 9-10.

² Muhtarom Zaini Addaasuqy, *Pengantar Manajemen*, (Kudus: CESS, 2019), h. 7.

³ Iseu Susilawati, Ahmad Sarbini, dan Asep Iwan Setiawan, *Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji*, *Jurnal Manajemen Dakwah* Vol 1, No 2, 2016, 190-206

ibadah haji di sembarang waktu dan tempat. Artinya, haji harus dilakukan di Tanah Suci, Mekkah *al-Mukarramah* dan pada waktu tertentu yaitu pada bulan haji atau Zulhijah, sedangkan umroh dapat dilakukan kapan saja.⁴

Hukum haji sudah ada sejak zaman Nabi Ibrahim *'alaihissalaam*, hingga zaman Nabi Muhammad SAW dan umatnya, sehingga ibadah haji menjadi kewajiban bagi umat muslim yang mampu (fisik dan biaya) untuk berziarah ke *Baitullah* yang berada di kota Mekkah. Sebagaimana Firman Allah SWT dalam Al Qur'an Surat Ali Imran ayat: 97 yang artinya "*Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (diantaranya) maqam Ibrahim, barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah SWT, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah, barangsiapa mengingkari (kewajiban haji). Maka sesungguhnya Allah maha kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.*"

Untuk memahami makna tersembunyi pada arti ayat Al-Qur'an di atas adalah mungkin atau *istitho'a*, yaitu bahwa manusia adalah seorang muslim yang beriman, biaya haji, keluarga dengan sarana hidup yang cukup ketika pergi haji. Untuk haji kendaraan yang digunakan cukup untuk jama'ah dari Indonesia untuk naik pesawat, bepergian dengan aman, memiliki muhrim dan memiliki izin dari pemerintah Saudi Arabia sebagai negara tujuan jemaah haji dan umrah dan pemerintah negara Indonesia sebagai negara pengirim jemaah haji dan umrah. Menunaikan ibadah haji adalah suatu kebahagiaan yang besar dan dirindukan umat Islam baik tua dan muda, sehat atau sakit, seseorang yang akan mengurusnya dan memiliki kesempatan untuk melakukannya.

Salah satu ibadah umat Islam yang dilakukan secara fisik, mental dan *maliyah* adalah haji dan umrah. Dengan ini, umat Islam di seluruh dunia berbondong-bondong ke Ka'bah atau *Baitullah* dengan krsopanan atau rendah hati sebagai makhluk Tuhan, baik dilakukan oleh pria dan wanita Muslim. Sementara itu, umrah juga dilakukan oleh pria dan wanita Muslim yang berwibawa sebagai sarana mendekatkan diri kepada Allah sebagai Sang Pencipta. Umrah ini lebih dikenal oleh kalangan masyarakat Indonesia sebagai ziarah kecil bagi yang sudah melakukannya, karena cara pelaksanaannya hampir mirip dengan haji.

⁴ Hanik Lubis, *Tuntunan Lengkap Wajib & Sunnah Haji dan Umrah*, (Tangerang Selatan: Cemerlang Media Publishing, 2019), h. 3.

Jadi haji dan umrah dapat dilakukan dalam tiga aspek, yaitu: Pertama, mengunjungi tempat-tempat bersejarah di sekitar Makkah, Madinah dan Jeddah. Menurut hukum Islam, itu adalah sunnah, apabila dilaksanakan akan mendapat pahala dan jika tidak dilaksanakan juga tidak dapat dosa serta tidak mempengaruhi kemuliaan ibadah haji dan umrah. Kedua, menunaikan haji dan umrah bagi umat Islam yang membayar sendiri atau bersponsor diwajibkan untuk pertama kalinya. Sedangkan yang kedua dan seterusnya adalah sunnah. Ketiga, tata cara menjalankan ibadah haji dan umrah berbeda dalam hal waktu dan pekerjaan yang dilakukan oleh masing-masing jamaah.⁵

Haji dan Umrah merupakan salah satu hak setiap orang untuk menganut pandangan agamanya, sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 28 E UUD 1945 : “Setiap orang memiliki kebebasan untuk memilih agama dan beribadah menurut kepercayaan agamanya. Agama, pilihan pendidikan dan pengajaran, pilihan pekerjaan, pilihan kwarganegaraan, pilihan tempat tinggal di wilayah negara dan hak kembali”, Pasal 29 Ayat (2) “Negara menjamin kemerdekaan setiap orang yang bertempat tinggal menurut agamanya dan beribadah menurut agama atau kepercayaannya”.⁶

Dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan Haji mengatur serangkaian kegiatan penyelenggaraan haji, termasuk bimbingan, pelayanan, dan perlindungan sebaik-baiknya bagi jemaah haji agar jemaah haji tersebut dapat melaksanakan ibadahnya sesuai dengan ketentuan dari ajaran Islam. Penyelenggaraan Ibadah haji dilakukan berdasarkan prinsip keadilan, profesionalisme dan tanggung jawab dengan prinsip non profit. Dalam rangka menyelenggarakan kesejahteraan jama'ah diperlukan pelayanan yang optimal kepada jama'ah, dan peran serta aktif dari masyarakat secara keseluruhan turut membantu terlaksananya pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu, aparatatur pemerintah perlu lebih mampu dan tanggap dalam memberikan pelayanan diberbagai sector dan bidang. Kemampuan dan daya

⁵ Mustofa, Depi Putri, Elce Purwandari dkk, *Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di Angga PT. Tauba Zakka Atkia Kab. Musi Rawas dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah*, Jurnal Manajemen dakwah Vol. 1 No. 2 (2021).

⁶ Fadhilla Ilham Mulkin, La Ode angga, dan Sabri Fataruba, *Kajian Hukum Islam Terhadap Kebijakan Pemerintah Atas Pemberian Kuota Lebih Kepada Jamaah Haji*, TATOHI Jurnal Ilmu Hukum Vol. 1 No. 7 (2021) 708-701.

tanggap ini dapat dicapai dengan menyederhanakan prosedur layanan. Biarlah jama'ah yang membutuhkan merasa mudah, manis, dan pasti.⁷

Penyelenggaraan haji dan umrah membutuhkan proses yang panjang, mulai dari memeriksa kesehatan, pendaftaran jemaah, persiapan berkas, bimbingan manasik, pemberangkatan, akomodasi di Tanah Suci hingga proses pemulangan ke Tanah Air. Tombol pelayanannya cukup panjang, dibawah tanggung jawab Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) sebagai “pelayanan jemput dan antar jemaah, dengan memperhatikan efisiensi namun tetap menjaga keamanan, ketertiban, kelancaran dan kenyamanan”.

Dalam sebuah pelayanan, tentunya fasilitas harus terpenuhi sebelum ditawarkan kepada calon jemaah. Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang mana dapat dilihat bahkan digunakan oleh pegawai untuk membantu pelayanan kepada calon jemaah. Sehingga jemaah juga merasakannya untuk mewakili kinerja pekerjaan untuk penyediaan layanan yang diberikan oleh lembaga atau organisasi.

Sarana dan prasarana yaitu sebuah salah satu komponen yang terpenting yang harus ada dalam suatu instansi formal maupun informal, sebab karena sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor yang dapat menunjang kinerja suatu pelayanan pada organisasi. Dengan adanya sarana dan prasarana akan lebih mudah dalam memberikan pelayanan kepada jemaah haji, namun apabila dilakukan proses operasional maka tidak akan mencapai hasil yang diharapkan seperti yang direncanakan apabila sarana dan prasarana tersebut tidak tersedia.⁸

Meski tugas melayani jemaah haji dilakukan setiap tahun, penelaahan kondisi lapangan, observasi dan penilaian kinerja penjemputan dan kepulangan Jemaah haji tahun-tahun sebelumnya, mendorong petugas menjadi semakin berwawasan saat berhadapan dengan Jemaah haji, semakin kritis dan sadar akan hak dan kewajibannya. Semua ini mewujudkan penyampaian layanan yang luar biasa. Jika berjalan dengan baik tentunya akan menjadi kesan pertama yang menyenangkan dan akan sangat bermanfaat untuk

⁷ Ai Siti Hapsoh, *Manajemen Pelayanan Pada KBIH Salman ITB Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jama'ah*, Jurnal Manajemen Dakwah Vol. 5 No. 2 (2020) 87-104

⁸ Resti Wildayati, Arif Rahman, dan Dindin solahudin, *Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah*, Jurnal Manajemen Dakwah Vol. 2 No. 4 (2017) 381-398.

pelayanan selanjutnya, hingga tahap selanjutnya dari pemulangan para jemaah dari Tanah Suci.⁹

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada membatasi penyelidikan kualitatif dan memilih bahan yang relevan dan tidak relevan. Pembatasan dalam penelitian kualitatif ini lebih didasarkan pada tingkat kepentingan/urgensi dari masalah yang dihadapi dalam penelitian ini. Penelitian ini akan difokuskan pada “Implementasi Manajemen Haji dan Umrah dalam Meningkatkan Pelayanan Calon Jama’ah” yang obyek utamanya adalah Biro Haji dan Umrah Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk implementasi manajemen haji dan umrah di PT. Arwaniyyah Tour dan Travel?
2. Bagaimana penerapan manajemen pelayanan jama’ah haji dan umrah pada PT. Arwaniyyah Tour & Travel?
3. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan pelayanan ibadah haji dan umrah di PT. Arwaniyyah Tour dan Travel?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan bentuk implementasi manajemen haji dan umrah di PT. Arwaniyyah Tour dan Travel.
2. Untuk mendeskripsikan penerapan manajemen pelayanan jama’ah haji dan umrah pada PT. Arwaniyyah Tour dan Travel.
3. Untuk mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat pelayanan haji dan umrah di PT. Arwaniyyah Tour dan Travel.

E. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Bagi penulis, hal ini menjadi pelajaran penting karena memberikan gambaran manajemen haji dan umrah di PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kabupaten Kudus. Penelitian ini telah memberikan pemahaman teoritis dan konseptual dan menciptakan keahlian manajerial.

b. Manfaat Praktis

Kajian ini akan membantu masyarakat untuk belajar lebih banyak, khususnya dalam bidang pengelolaan dakwah. Hal ini juga akan memberikan manfaat bagi peneliti yang akan

⁹ Abdal, *Implementasi Kebijakan Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji di Kabupaten Garut*, Jurnal Inovasi Penelitian Vol. 2 No. 1 (2021).

datang untuk mencari informasi lebih lanjut tentang pengelolaan haji dan umrah.

F. Sistematika Penelitian

Untuk memudahkan pembaca dalam mempelajari dan memahami proposal ini penulis menyajikan proposal dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang hal yang melatar belakangi penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI

Bab ini berisi tentang tinjauan umum yang memaparkan tentang kajian teori yakni pengertian manajemen, fungsi manajemen, manfaat manajemen, unsur manajemen, pengertian Haji dan Umrah, syarat Ibadah Haji dan Umrah, hukum Haji dan Umrah, Rukun Haji dan Umrah, Wajib Haji dan Umrah, manajemen Haji dan Umrah, serta pelayanan jama'ah.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang jenis penelitian yang diambil, lokasi penelitian, subjek penelitian, sumber data, metodologi dalam pengumpulan data, pengujian validitas data, dan strategi analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan mendeskripsikan tentang analisis data yang didapatkan dalam klasifikasi data, dan berisi tentang implementasi manajemen Haji dan Umrah dalam meningkatkan pelayanan calon jama'ah pada PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kudus.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan penelitian yang dilakukan, saran-saran, dan daftar pustaka.