

BAB II KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Manajemen Haji dan Umrah

a. Manajemen

1) Pengertian Manajemen

Dari segi etimologi, Pertama, manajemen berasal dari bahasa Prancis Kuno, yang mengandung arti seni melakukan dan mengelola. Kemudian, dalam bahasa Italia, secara khusus *meneggiare* berarti pengendalian. Sedangkan dalam bahasa Inggris berasal dari kata *to manage* yang artinya mengelola atau mengatur. Definisi etimologis manajemen dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah aktivitas yang diatur atau dikelola.¹

Definisi lain dari manajemen juga diberikan oleh Haris Nurdiansyah dan Robbi Saepul Rahman dalam Pengantar Manajemen mendefinisikan manajemen sebagai rangkaian tugas yang melibatkan perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan pengendalian untuk mencapai tujuan tertentu dengan menggunakan manusia dan sumber daya lainnya.²

Manajemen menurut Muhammad Munir dan Wahyu Ilaihi dalam buku Manajemen Dakwah yaitu perbuatan seseorang untuk menerbitkan, mengatur, dan berpikir sehingga ia dapat mengungkapkan, mengatur, dan merapikan segala sesuatu di sekitarnya, mengetahui prinsip-prinsip, dan hidup rukun dengan orang lain.³

Selain itu, menurut Malayu S.P. Hasibuan, manajemen adalah ilmu dan seni mengelola proses penggunaan orang dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu.⁴

¹ Roni Angger Aditama, *Pengantar Manajemen: Teori dan Aplikasi*, (Malang: AE Publishing, 2020), 1.

² Haris Nurdiansyah dan Robbi Saepul Rahman, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta: Diandra Kreatif, 2019), 3.

³ Muhammad Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta: Kencana, 2006), 9.

⁴ Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005), 2.

Dari beberapa definisi di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa Manajemen merupakan ilmu dan seni untuk mencapai tujuan bersama yang dilakukan dua orang atau lebih. Oleh karena itu, manajemen memerlukan pengetahuan dasar, kemampuan untuk menganalisis keadaan, sumber daya manusia (SDM) yang ada dan memikirkan strategi yang tepat untuk melakukan kegiatan terkait guna mencapai tujuan.

2) Fungsi-fungsi Manajemen

Fungsi manajemen menurut G.R. Terry yang dikutip oleh Malayu S.P. Hasibuan dalam buku *Manajemen: Dasar-dasar, Pemahaman, dan Isu Manajemen* memiliki empat fungsi. Empat fungsi tersebut meliputi *planning, organizing, actuating, dan controlling* (POAC).⁵

a) *Planning* (Perencanaan)

Proses perencanaan meliputi penetapan tujuan organisasi, perumusan metode yang akan diterapkan untuk mewujudkan tujuan organisasi, dan perumusan rencana kegiatan kerja yang akan dilakukan oleh organisasi. Ketika memulai segala aktivitas tentang suatu posisi dalam organisasi bisnis, fungsi perencanaan merupakan komponen penting, dan tahap awal, dalam proses memutuskan arah masa depan dan tujuan organisasi perusahaan.⁶

b) *Organizing* (pengorganisasian)

Organisasi didefinisikan sebagai proses di mana dua orang atau lebih bekerja sama secara terstruktur untuk mencapai satu atau lebih tujuan tertentu. Pengorganisasian mencakup proses pengorganisasian dan membagi pekerjaan, wewenang dan sumber daya di antara para anggota organisasi sehingga mereka dapat mencapai tujuan organisasi.⁷

c) *Actuating* (pelaksanaan)

Penggerakan adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan tahap mengambil langkah - langkah

⁵ Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005), 38.

⁶ Roni Angger Aditama, *Pengantar Manajemen: Teori dan Aplikasi*, (Malang: AE Publishing, 2020), 11.

⁷ Henki Idris Issakh, dan Zahrida Wiryawan, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: In Media, 2014), 94.

untuk menjamin bahwa semua anggota tim bekerja untuk mencapai tujuan yang sesuai dengan perencanaan manajemen dan upaya organisasi.

Dengan kata lain, Implementasi adalah proses mewujudkan semua rencana, ide, konsep, dan rencana yang berbeda yang telah disusun di masa lalu, baik di tingkat manajemen maupun operasional, untuk mencapai tujuan tertentu.

d) *Controlling* (pengendalian)

Pengendalian adalah salah satu fungsi manajemen yang bersangkutan dengan pemantauan terhadap keberhasilan tidaknya suatu kegiatan dalam mencapai tujuan organisasi atau tujuan yang ditetapkan dalam proses perencanaan, pengorganisasian dan melaksanakan kepemimpinan.⁸

3) Manfaat Manajemen

keuntungan Penerapan manajemen dapat dipecah menjadi dua kategori: teoritis dan praktis.

- a) Kegunaan teoritis, khususnya manfaat yang dibawa oleh manajemen sebagai ilmu untuk semua bagian organisasi.
- b) Kegunaan praktis, bahwa teori tersebut berguna untuk diterapkan dalam operasi praktis.⁹

4) Unsur Manajemen

George R. Terry berpendapat bahwa ada enam faktor utama dalam manajemen, termasuk *Man* (orang), *Materials* (bahan), *Machines* (mesin), *Methods* (metode), *Money* (uang), dan *Markets* (pasar).¹⁰ Dikutip oleh Abd. Rohman dalam buku Dasar-Dasar Manajemen Publik.

Berikut ini penjelasan mengenai faktor dalam manajemen:

a) *Man* (orang)

Man adalah faktor manusia. Faktor manusia merupakan faktor terpenting dalam manajemen. Sehingga tanpa adanya sumber daya manusia (SDM), maka proses kerja tidak dapat berjalan secara efektif.

⁸ Henki Idris Issakh, dan Zahrída Wiryawan, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: In Media, 2014), 3.

⁹ Muhtarom Zaini Addaasuqy, *Pengantar Manajemen*, (Kudus: CESS, 2019), 7.

¹⁰ Abd. Rohman, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Malang: Intrans Publishing, 2018), 16.

Manusia pada prinsipnya adalah makhluk pekerja. Manusia yang merencanakan tujuan, manusia juga yang menentukan prose untuk mencapai tujuan. Untuk itu unsur manusia manusia perlu dikelola dengan baik. Pengelolaan sumber daya manusia encangkup (perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan, pengawasan).¹¹

b) *Money* (Uang)

Uang adalah suatu keharusan, hal ini karena uang adalah media perdagangan dan ukuran nilai. Besarnya hasil aktivitas dapat ditentukan oleh arus kas perusahaan. Oleh karena itu uang adalah instrumen yang penting guna mencapai tujuan, karena segala sesuatunya harus diperhatikan dengan baik, termasuk berapa banyak uang yang dibutuhkan untuk membayar tenaga kerja, membeli alat, dan menghasilkan suatu produk.¹²

c) *Materials* (Bahan)

Bahan adalah unsur bahan baku atau material. Ketersediaan bahan baku atau material sangat penting dalam tahap pembuatannya. Perusahaan tidak dapat menjual apa pun tanpa sumber daya mentah. Bahan baku harus diproses oleh SDM profesional. Sumber daya manusia (SDM) dan bahan baku merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan.¹³

d) *Mechines* (Mesin)

Mesin adalah alat yang digunakan untuk membuat pekerjaan lebih mudah dengan menghasilkan lebih banyak pendapatan dan meningkatkan efisiensi tenaga kerja. Penerapan teknologi maju dapat meningkatkan kemungkinan tercapainya proses produksi, baik barang maupun jasa yang diberikan.¹⁴

¹¹Suranto, *Inovasi Manajemen Pendidikan di Sekolah Kiat Jitu Mewujudkan Sekolah Nyaman Beelajar*, (Surakarta: CV Oase Group, 2019), 42.

¹² Eny Pujiastari, Tuginem, dan Badrus Suryadi, *Administrasi Umum*, (Jakarta: Kompas Gramedia, 2018), 84.

¹³ I Putu Jati Arsana, *Manajemen Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah*, (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2016), 9.

¹⁴ Rani Kawati Damanik, *Pengembangan Desain System Informasi Manajemen Keperawatan*, (Malang: Ahlimedia Press, 2020), 19.

e) *Methods* (Metode)

Dalam melakukan pekerjaan, diperlukan metode atau cara kerja. Alur kerja yang baik akan mempercepat pekerjaan. Menentukan bagaimana pekerjaan harus dilaksanakan dengan mempertimbangkan berbagai faktor, baik faktor keadaan, tujuan, sarana, dan pemanfaatan waktu, uang dan operasi bisnis. Metode dapat digambarkan sebagai proses menentukan bagaimana pekerjaan harus dilakukan. Perlu diingat meskipun metodenya bagus, tetapi orang yang mempraktikkannya tidak menguasai maka hasilnya tidak akan memuaskan. Oleh sebab itu peran utama dalam manajemen tetaplah manusia.¹⁵

f) *Market* (Pasar)

Market atau pasar khususnya masyarakat luas, merupakan sasaran yang dituju dari produk pengelolaan. Pasar merupakan salah satu faktor penting. Jika produk yang dikelola tidak diterima secara luas oleh masyarakat, produksi akan terhenti dan proses regulasi selanjutnya tidak akan berjalan. Agar masyarakat dapat menerima atau mengenal produk manajemen, diperlukan kompetensi pemasaran.¹⁶

b. Haji dan Umrah

1) Pengertian Haji dan Umrah

Secara etimologi, haji berarti kesengajaan atau kunjungan. Adapun secara istilah Arab, haji berarti *qashd*, yaitu tujuan, niat, dan menyengaja. Dalam konteks syari, ibadah haji berarti perjalanan mengunjungi Baitullah (Baitul Haram) serta tempat dan waktu tertentu lainnya dalam rangka menjalankan ibadah. Arti tempat-tempat tertentu dalam definisi ini, selain Ka'bah dan Mas'a (tempat sa'i), juga ada Arafah, Muzdalifah, melempar jumroh, mabit di Mina. Mengenai pengertian amalan ibadah tertentu, yaitu tawaf, sa'i, wukuf, mabit di Muzdalifah, melempar jumrah, mabit ke Mina, dan lain-lain. Sedangkan yang dimaksud dengan waktu tertentu adalah bulan-bulan haji yang dimulai

¹⁵ Eny Pujiyarsi, *Tuginem, dan Badrus Suryadi, Administrasi Umum*, 85.

¹⁶ Suranto, *Inovasi Manajemen Pendidikan di Sekolah Kiat Jitu Mewujudkan Sekolah Nyaman Beelajar*, (Surakarta: CV Oase Group, 2019), 43.

dari bulan Syawal sampai dengan sepuluh hari pertama bulan Zulhijah.

Haji merupakan rukun (tiang agama) Islam yang kelima setelah Syahadat, Sholat, Zakat, dan Puasa. Haji adalah jenis ritual tahunan yang dilakukan oleh umat Islam di seluruh dunia bagi mereka yang "berkompeten", baik dalam hal kekayaan moneter, kecakapan fisik dan mental, serta pengetahuan, dengan mengunjungi dan melakukan aktivitas di beberapa bagian Arab Saudi pada apa yang dikenal sebagai bulan/musim haji (bulan Zulhijah). Hal ini berbeda dengan umroh yang bisa dilakukan kapan saja.

Umrah secara etimologis berarti mengunjungi. Sedangkan secara istilah Umrah merupakan amal ibadah umat Islam yang mana ibadah ini seperti halnya haji, dilakukan dengan melakukan banyak ritual ibadah di Mekah, khususnya di Masjidil Haram.

Secara syariat, umrah adalah melaksanakan tawaf dan sa'i diantara shofa dan marwa. Dalam ibadah ini diakhiri dengan menggunakan ihram dari miqat. Oleh sebab itu umrah dikenal umat muslim dengan ziarah kecil."¹⁷

2) Hukum Ibadah Haji dan Umroh

- a) *Fardhu 'Ain*, bagi siapa saja yang belum pernah melakukan haji dengan syarat yang lengkap.
- b) *Fardhu Kifayah*, bagi umat Islam pada umumnya memeriahkan Ka'bah tahunan.
- c) *Sunnah*, seperti haji-nya para budak dan anak-anak.
- d) *Haram*, jika haji benar-benar membawa bahaya besar bagi seseorang.

Orang yang ingin menunaikan haji wajib melakukannya hanya karena Allah SWT. Jika tidak, maka tidak ada imbalan baginya. Orang yang ingin menunaikan haji dengan niat *riya'* (pamer) kepada orang lain adalah haram.¹⁸

3) Syarat Wajib Haji dan Umrah

Untuk persyaratan tertentu bagi mereka yang akan melakukan haji dan umrah. Syaratnya adalah sebagai berikut:

¹⁷ Joko Dwi Santoso, *Buku Saku Ibadah Manasik Haji dan Umrah Berbasis Android*, Jurnal Pseudocode Vol. VI No. 2 (2019).

¹⁸ Rosidin, *Inti Fiqih Haji & Umrah*, (Malang: Genius Media, 2013), 3.

a) Islam

Calon jama'ah haji harus seseorang Muslim. Maka barang siapa yang hendak berziarah ke *Baitullah*, terlebih dahulu harus membersihkan diri dengan bertaubat kepada Tuhan Yang Maha Esa, melunasi hutangnya, meminta maaf dan tidak menggunakan atau menggunakan pengeluaran dan materi yang haram dalam haji.

b) Baligh, berakal sehat, dan merdeka

Orang awam dapat memahami makna dan tujuan haji. Selama dia bebas dari kekangan, dia bisa melakukan haji untuk mengabdikan kepada Allah Swt, dan berkomitmen sepenuhnya kepada-Nya tanpa ada tekanan dari orang lain.

c) Mampu

Agar dapat menunaikan ibadah haji, banyak faktor yang harus dipenuhi, antara lain materi, fisik, keilmuan, spiritual, dan keamanan. Kapasitas material tidak hanya berupa harta yang memadai, tetapi juga kemampuan untuk memperolehnya secara sah. Kemampuan fisik diperlukan dalam berhaji, karena menunaikan haji melibatkan rukun wajib dan rukun yang berbeda, keduanya membutuhkan energi yang tepat. Diikuti dengan kemampuan ilmiah dan spiritual. Intinya adalah kemampuan memahami ilmu dan proses pelaksanaan haji. Kemudian meliputi keselamatan yang berarti aman dalam perjalanan, aman di tempat tujuan, aman dalam beribadah, dan aman hingga kembali menjenguk keluarga.

d) Bisa melakukan perjalanan

Artinya, antara lain seseorang yang tidak memiliki waktu yang tepat untuk pergi haji dapat menundanya sampai kondisinya lebih baik. Namun, menunda haji tanpa alasan yang sah tidak diperbolehkan karena menundanya dapat menyebabkan dosa.¹⁹

4) Rukun Haji dan Umrah

Rukun haji dan umrah yaitu sebuah amalan yang wajib dilakukan oleh orang yang melaksanakan haji dan umrah. Ketika salah satu dari rukun ini dihilangkan, haji dan umrah

¹⁹ M. Syukron Maksum, *Bimbingan Lengkap Haji dan Umrah*, (Yogyakarta: Al Barokah, 2013), 12-15.

yang dilakukan tidak sah. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, ada beberapa perbedaan antara ibadah ibadah haji dan umrah, salah satunya terkait dengan rukunnya. Adapun umroh, tidak ada wukuf di Arafah.

Adapun rukun haji ada tujuh, yaitu : ihram, wukuf di Arafah, tawaf ifadhah, sa'i, tahalul , dan ketertiban. Berikut penjelasan rukun haji dan umroh:

a) Ihram

Secara bahasa, ihram berasal dari kata *ahrama* yang artinya “terlarang” atau tercengah. Sedangkan secara syara', ihram adalah niat memulai ibadah haji maupun umroh.

b) Wukuf di Arafah

Arafah adalah daerah terbuka dan lapangan besar yang terletak di sebelah timur di luar kota Makkah. Jika seorang peziarah tidak dapat melakukan wukuf dengan benar, hajinya berarti batal. Wukuf artinya berada di Arafah antara Dzuhur dan Ashar. Pada tanggal 9 Dzulhijah, seluruh jamaah haji dari seluruh dunia berkumpul, berdoa dan bermunajat kepada Allah SWT.

Bahkan wukuf Arafah mencerminkan puncak dari menyelesaikan haji. Di wilayah Arafah inilah Nabi Muhammad saw menyampaikan khotbahnya yang terkenal, yang dikenal sebagai khotbah Wada atau khotbah perpisahan, karena tidak selang lama setelah itu Nabi Muhammad saw wafat.

c) Thawaf Ifadah

Untuk menyelesaikan tawaf, seseorang harus melakukan tujuh putaran mengelilingi Ka'bah. Tiga putaran pertama dilakukan dengan kecepatan lari yang ringan (jika memungkinkan), sedangkan empat putaran yang terakhir dilakukan dengan berjalan terus. Selama mengelilingi, posisi Ka'bah berada di sebelah kiri, dengan titik awal dan akhir sejajar searah dengan batu hitam (Hajar Aswad). Karena posisi Ka'bah berada di sebelah kiri yang artinya orang yang berkeliling, memutari Ka'bah berlawanan arah jarum jam.

Thawaf *ifadhah* tidak tergantikan. Setelah melakukan wukuf di Arafah, mabit di Muzdalifah lalu ke Mina, melempar jumrah, kemudian *nahr* (penyembelihan) dan tahallul terlebih dahulu, lalu pergi

ke Makkah, lalu berkeliling Ka'bah untuk melakukan thawaf *ifadhah*.

d) Sa'i

Sa'i merupakan rukun haji dan umroh yang tidak boleh diabaikan. Jemaah harus berlari antara bukit Safa dan Bukit Marwa sebanyak tujuh kali, dimulai di Safa dan berakhir di Marwa.

e) Tahallul

Bercukur atau tahallul dibagi menjadi dua kategori. Pertama, tahallul awal. Menurut Imam Syafi'i, potong rambut, baik seluruhnya atau hanya sebagian (sepanjang 2 rukun ini), setelah melaksanakan dua rukun ditambah satu wajib haji.

Kedua, tahallul *tsani*. Jika semua rangkaian rukun haji telah dilakukan, termasuk tawaf *ifadhah* dan sa'i. Tahallul kedua tidak memotong rambut, karena akan rontok dengan sendirinya jika kedua hal itu dilakukan. Semua larangan ihram termasuk interaksi seksual boleh dilakukan setelah tahallul kedua.

Pelaksanaan ibadah haji telah ditentukan waktu dan tempatnya. Oleh karena itu, setiap rukun yang diilustrasikan wajib dilakukan secara berurutan atau secara bergantian tidak dapat dilakukan.²⁰

5) Wajib Haji dan Umroh

Wajib Haji adalah kegiatan wajib yang harus dilakukan, namun jika tidak dilakukan karena alasan apapun, haji tetap sah asalkan membayar denda. Adapun yang termasuk wajib haji adalah sebagai berikut:

a) Ihram dari Miqat

Miqat yaitu tempat untuk melakukan ihram atau memulai ihram, umumnya dikenal sebagai *Miqat Makani*. Orang yang ingin menunaikan haji tidak boleh melakukannya kecuali ihram. Adapun Miqat Makani atau tempat ialah mulai mengenakan pakaian ihram yang disertai niat menunaikan ibadah haji adalah:

1. Makkah adalah miqat orang-orang yang berdiam di Makkah, sehingga penduduk Makkah harus memulai ihram dari tempat tinggal mereka sendiri.

²⁰ Abdul Syukur al-Azizi, *Kitab Lengkap dan Praktis Fiqih Wanita*, (Yogyakarta: Noktah, 2017), 152-156

2. Dzul Hulailah atau Bi'ru Ali (Birr Ali), adalah miqat bagi orang-orang yang datang dari arah Madinah atau dari daerah menuju Madinah.
 3. Juhfah adalah miqat bagi orang-orang yang berasal dari Syam, Mesir, Maghribi, dan bangsa-bangsa yang sejajar dengan negeri itu. Juhfah adalah nama sebuah wilayah yang terletak di antara Mekkah dan Madinah.
 4. Yalamlam adalah bukit yang terdapat di Tuhamah. Bukit ini berfungsi sebagai miqat bagi orang-orang dari Yaman, India, Indonesia, dan negara-negara lain yang berbatasan dengan negara-negara ini.. Namun, bagi jamaah yang terbang dari Indonesia, sudah biasa naik pesawat ke Bandar Udara King Abdul Aziz Jeddah. Menurut pengacara Majelis Ulama Indonesia, Bandara King Abdul Aziz Jeddah boleh digunakan sebagai bandara bagi orang yang datang dari arah Indonesia.
 5. Qarnul Manazil adalah nama sebuah bukit yang terletak sekitar 80.640 km dari kota Makkah. Bukit ini berfungsi sebagai miqat bagi pengunjung yang datang dari Najdil Hijaz atau negara tetangga negara tersebut.
 6. Dzatu 'Irqin adalah nama sebuah daerah yang terletak sekitar 80.640 km dari kota Makkah. Daerah tersebut telah menjadi tempat miqat bagi jemaah yang datang dari arah Irak dan negar sekitarnya.
 7. Bagi mereka yang berada di antara Mekkah dan miqat-miqat tersebut, miqat mereka adalah wilayah tempat tinggal mereka.²¹
- b) Mabit di Muzdalifah

Mabit yaitu bermalam meski sebentar. Kebanyakan ulama mengatakan mabit di Muzdalifah adalah wajib, namun ada yang bilang sunnah. Mabit di Muzdalifah dimulai pada tengah malam pada tanggal 10 Zulhijah dan berlangsung hingga fajar. Mabit bisa dilakukan dalam waktu singkat jika sudah lewat tengah malam. Selama mabit dianjurkan untuk membaca talbiyah, hafalan, dan Al- Qur'an Selain itu terdapat kesunahan untuk mengambil batu guna melempar jumrah.

²¹ Hamdan Rasyid dan Saiful Hadi El-Sutha, *Panduan Muslim Sehari-hari dari Lahir Sampai Mati*, (Jakarta: WahyuQolbu, 2016), 476.

c) Mabit di Mina

Mabit di Mina adalah haji wajib yang mengharuskan bermalam di sana selama malam tasyrik. Untuk jemaah yang melakukan nafar awal yaitu mabit di Mina tanggal 11-12 Zulhijah, sedangkan nafar sani pada tanggal 11-13 Dzulhijah.

d) Melempar Jumrah

Melempar jumrah dimulai dari 10 Zulhijah hingga 12 atau 13 (tergantung niat nafar). Pada tanggal 10, hanya tujuh kerikil dari *Aqobah* yang dilemparkan. Untuk tanggal 11, 12, atau 13, melempar tiga jumrah dengan urutan *ula, wustha, dan aqabah*. Pelaksanaan pelemparan jumrah sebaiknya memilih waktu luang demi keselamatan.²²

e) Tawaf Wada'

Tawaf Wada' yaitu tawaf yang dilakukan setelah melempar jumrah pada tanggal 12 atau 13 Dzulhijah atau bagi jemaah yang ingin meninggalkan Makkah sesudahnya. Dalam tawaf ini tidak sunnah untuk berlari-lari kecil.²³ Hanya ada satu wajib umrah, yaitu Ihram dari Miqat.

2. Pelayanan Haji dan Umrah

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan dalam arti umum diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan manusia merupakan suatu rasa yang muncul secara tidak sengaja dari dalam diri manusia untuk memenuhi segala keperluan dalam hidupnya.

Pelayanan menurut Gronroos, pelayanan merupakan serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata dan tidak dapat diraba yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.²⁴

Pelayanan dalam hal ini merupakan pelayanan publik, di mana arti pelayanan publik adalah pelayanan yang disediakan pemerintah kepada warga yang secara langsung melalui sector

²² Hasybiyallah, *Fikih*, (Bandung: Grafindo Media Pratama, 2008), 77.

²³ Hamdan Rasyid, Saiful Hadi El-Sutha, *Panduan Muslim Sehari-hari dari Lahir Sampai Mati*, (Jakarta: WahyuQolbu, 2016), 484.

²⁴ Ratminto & Atik Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), 2

publik atau melalui ketetapan penganggaran pelayanan sektor swasta.²⁵

b. Bentuk-bentuk Pelayanan

Terdapat tiga jenis bentuk pelayanan yang dapat dilakukan antara lain sebagai berikut:

1) Pelayanan lisan

Pelayanan lisan adalah aktifitas pelayanan yang dilakukan secara langsung guna untuk pemberian penjelasan kepada orang yang dilayani dengan syarat pelaku pelayanan harus benar-benar memahami masalah yang termasuk dalam bidang atau tugasnya,

2) Pelayanan tulisan

Pelayanan tulisan merupakan pelayanan jarak jauh kepada pihak yang dilayani yang disebabkan dengan terbatasnya biaya untuk datang ke tempat pelayanan. Pelayanan tulisan sangat berperan di era globalisasi seperti saat ini serta pelayanan yang cukup efisien. Hal yang perlu diperhatikan saat pelayanan tulisan adalah faktor kecepatan baik dalam pengelolaan masalah ataupun dalam proses penyelesaian masalah agar dapat memuaskan pihak yang dilayani.

3) Pelayanan perbuatan

Pelayanan perbuatan merupakan pelayanan yang tidak hanya diberikan secara langsung atau tulisan. Oleh sebab itu pelayanan ini memerlukan keahlian yang khusus karena sangat menentukan terhadap hasil akhirnya. Faktor yang harus dikuasai ialah kecepatan dalam pelayanan pengerjaan disertai kualitas hasil yang memadai.²⁶

c. Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan publik haruslah dilandaskan pada standar, pola dan penyelenggara biaya, penyelesaian pengaduan sengketa penyelesaian kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, serta evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik, yang perlu dijalankan oleh pimpinan lembaga, diantaranya:

²⁵ Nurman Semil, *Pelayanan Prima Instansi Pemerintahan*, (Depok: Prenada Media Group, 2008), 1.

²⁶ Amir Syamsudin, *Pelayanan Publik dan Birokrasi Pemerintahan*, dikutip dalam artikel bahan ajar mata kuliah *Pelayanan Sektor Publik*, Ilmu Pemerintahan Universitas Abdurrab, 20 Juni 2022, 2.

- 1) Konsenseus, yaitu kesepakatan bersama antara komponen-komponen atau unit kerja yang ada pada lembaga yang saling berkaitan.
- 2) Kesederhanaan, yaitu prosedur yang mudah dipahami dan mudah dilaksanakan sehingga tidak membutuhkan waktu lama.
- 3) Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan yang disediakan terasa nyaman, bersih tertib dan teratur yang dilengkapi fasilitas toilet, tempat ibadah, parker dan lain sebagainya.
- 4) Terbuka, artinya semua masyarakat umum dapat mengakses.
- 5) Keamanan, yaitu pelayanan publik yang memberikan kesan nyaman dan kepastian hukum terhadap pihak terkait.
- 6) Tanggung jawab, artinya pimpinan dalam pelayanan publik atau pegawai dapat bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik terhadap pihak yang dilayani.
- 7) Kelengkapan sarana prasarana yang mendukung proses pelayanan publik.
- 8) Kemudahan akses, yaitu strategisnya lokasi tempat, layanan yang dapat dijangkau oleh masyarakat dengan mudah, serta dapat memanfaatkan teknologi yang ada.
- 9) Nyata, yaitu punya waktu, ruang serta syarat maupun prosedur yang menjadi pedoman.
- 10)Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.
- 11)Bertahap, berarti mengikuti perkembangan kebutuhan dan kemampuan keuangan, kelembagaan dan personalia.²⁷

Penyelenggaraan pelayanan haji dan umroh membutuhkan pengaturan yang sesuai bagi jemaah haji. Penyelenggara haji dan umrah harus dapat menciptakan lingkungan yang kondusif (nyaman) dengan memberikan layanan, instruksi, dan keamanan kepada jemaah.²⁸ Berikut adalah uraian singkat tentang penyelenggaraan haji dan umrah:

²⁷ Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN, *Standar Pelayanan Publik Langkah-Langkah Penyusunan*, (Jakarta: 2009), 18.

²⁸ Abdal, *Implementasi Kebijakan Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Jamaah Haji di Kab. Garut*, *Jurnal Inovasi Penelitian* Vol. 2 No. 1 (2021).

a. Pelayanan

Penyelenggaraan haji dan umrah memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan berdasarkan tuntunan Al-Qur'an dan As-Sunnah terhadap kebutuhan jemaah. Kepuasan jemaah merupakan hal yang krusial dalam pelayanan, sehingga semaksimal mungkin pelayanan harus dapat memenuhi kebutuhan jemaah. Sehingga dapat meningkatkan kepercayaan diri jemaah haji. Pelayanan haji dan umrah meliputi pelayanan administrasi, transportasi, medis dan akomodasi.²⁹

b. Bimbingan

Bimbingan dibuat dalam rangka upaya *istitha'ah* untuk kesehatan jemaah dan umroh dibuat berdasarkan hasil pemeriksaan dimana pendekatan bimbingan meliputi penyuluhan, konseling, pengukuran dan latihan, ritual kesehatan dan kunjungan rumah. Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah mengatakan sosialisasi ini agar dapat memberikan wawasan tentang kelengkapan dokumen haji, kesehatan haji, haji dan risalah haji.³⁰

c. Perlindungan

Penyelenggaraan haji dan umrah merupakan kegiatan yang berkaitan dengan hubungan bilateral antar negara. Sebab itu, Jemaah haji dan umroh di Tanah Suci harus dijamin perlindungannya, termasuk keselamatan dan keamanannya dalam melaksanakan haji, serta menetapkan Biaya Penyelenggaraan Haji (BPIH) yang terjangkau bagi calon jemaah haji.

Para calon jemaah haji dan umrah seringkali mencari layanan yang sebanding dengan harga haji dan umrah karena mahal biaya perjalanan. Berdasarkan hal tersebut, Kementerian Agama yang bertindak sebagai "leading setor" atau penanggung jawab penyelenggara haji dan umrah dituntut

²⁹ Irmayani, *Strategi Manajemen dalam Peningkatan Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah (Studi Pada PT. zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel kota Parepare)*, Jurnal Kajian Manajemen Dakwah (JKMD) Vol. 1 No. 1 (2019).

³⁰ Murdiansyah Herman, Normajatun, dan Desy Rahmita, *Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kab. Hulu Sungai Tengah*, Jurnal As Siyasah Vol. 3 No. 1 (2018).

agar dapat memberikan pelayanan sesuai dengan hak mereka tanpa melanggar aturan yang ada.³¹

3. Jama'ah

Jama'ah berasal dari bahasa Arab yang berarti berkumpul. Misalnya, jemaah pasar berarti berkumpulnya banyak di suatu pasar. Jemaah dalam istilah ini dapat dipahami sebagai pelaksanaan ibadah secara bersama-sama yang dipimpin oleh seorang imam. Misalnya sholat berjamaah, haji berjamaah, dll. Silaturahmi (*al-tajammu'*), merupakan amalan penting untuk memperkuat agama Islam di dalam kehidupan umat. Bahkan Islam tidak bisa bertahan kuat tanpa adanya jamaah yang bersatu.

Istilah jama'ah secara sederhana mengacu pada sekelompok kecil individu yang hidup bersama untuk menyelesaikan kesulitan hidup mereka, baik dalam bidang ubudiah maupun dalam aspek ekonomi, kesehatan, budaya, politik dan lainnya. Yang disebut jama'ah dalam konsep ini, lebih cocok untuk kelompok dalam sosiologi. Perbedaannya terletak pada ikatan kebersamaan. Hubungan antar anggota jemaah tidak semata-mata ditentukan oleh pertimbangan ekonomi, sosial, dan budaya. namun lebih fokus pada ikatan persaudaraan (Islam), dengan muatan yang terkait dengan iman, syarifah, dan muamalah, serta elemen ekonomi, sosial, dan budaya. Tujuan berjamaah adalah untuk menyambut setiap individu, menghadapi berbagai masalah kehidupan sosial dan didorong oleh semangat mengamalkan ajaran Islam.³²

B. Penelitian Terdahulu

Penting untuk dicatat bahwa penelitian sebelumnya tentang topik serupa juga telah dilakukan oleh peneliti yang terdahulu. Dengan menunjukkan perbedaan dan persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang hendak dilakukan.

Pertama, penelitian dilakukan oleh Jumrin Saleh pada tahun 2018, mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Negeri Alauddin Makassar dengan judul "Implementasi Manajemen dalam Pengelolaan Haji di Kementerian Agama Kab. Nagekeo NTT". Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif, sedangkan

³¹ Shidqon Prabowo, *Perlindungan Hukum Jama'ah Haji Indonesia dalam Perspektif Perlindungan Konsumen*, Jurnal Ilmu Hukum Litigasi Vol. 15 No. 1 (2014).

³² Icol Dianto, *Pembentukan Manhaj Jamaah dalam Pengembangan Masyarakat Islam*, Jurnal At-Taghyir Vol. 1 No. 2 (2019).

yang dimaksud dengan pendekatan kualitatif adalah dimana informasi atau data yang dikumpulkan tidak berbentuk numerik dan analisisnya didasarkan prinsip logis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan haji di Kementerian Agama Kab. Nagekeo NTT sudah berjalan dengan baik karena sistem perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengawasan termasuk dalam petunjuk teknis pelaksanaan haji. Faktor penghambat dalam pengelolaan haji di Kementerian Agama Kab. Nagekeo NTT adalah kurangnya infrastruktur dan tenaga yang mupun di bidang haji, sedangkan faktor pendukung penyelenggaraan haji adalah adanya koordinasi dengan instansi lain untuk mengatasi kebutuhan dan kesenjangan di bidang penyelenggaraan haji.

Persamaan penelitian sebelumnya dengan apa yang akan peneliti lakukan adalah membahas tentang manajemen haji. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif berdasarkan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

Perbedaan antara pencarian sebelumnya dan pencarian saat ini adalah lokasi penelitian. Lokasi penelitian yang digunakan oleh Jumrin Saleh di Kementerian Agama Kab. Nagekeo NTT, sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti berlokasi di PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kab. Kudus.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Angraini Frista Pratiwi Hatta pada tahun 2015, mahasiswi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Negeri Alauddin Makassar dengan judul “Manajemen Travel Haji dan Umrah dalam Merekrut Jama’ah (Studi Kasus di PT. Aliyah Perdana Wisata”. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif, sedangkan yang dimaksud dengan pendekatan kualitatif adalah pendekatan di mana informasi atau data dikumpulkan, data non-numerik dan analisis berdasarkan prinsip-prinsip logis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses administrasi langkah awal yang dilakukan untuk pendaftaran bagi calon jemaah haji dan umrah di PT. Aliyah Perdana Wisata wajib memberikan paspor asli 7 bulan sebelum masa berlaku habis, membayar deposit, melengkapi formulir yang disediakan, foto, FC KTP, dan FC buku nikah (bagi yang sudah menikah), serta pengurus dalam perekrutan jama’ah yang dilakukan PT. Aliyah Perdana Wisata meliputi perencanaan, pengorganisasian, pergerakan/pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi. Sedangkan proses ini dilakukan seperti sosialisasi dengan mengikuti pameran, iklan di media, brosur, baliho, dll. Dan dalam rekrutmen, jemaah juga menghadirkan tantangan dan

peluang. Tantangan yang dihadapi adalah pembagian kerja yang kurang optimal, nilai tukar dollar yang meningkat, dan jamaah yang tidak paham. Sedangkan peluang yang dihadapi adalah dengan membandingkan harga biro perjalanan lain dan kepastian keberangkatan jamaah.

Kesamaan penelitian sebelumnya dengan yang akan peneliti lakukan adalah membahas tentang manajemen haji dan umrah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif berdasarkan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

Perbedaan antara pencarian sebelumnya dengan pencarian saat ini adalah lokasi pencarian. Lokasi penelitian yang digunakan Angraini Frista Pratiwi Hatta di PT. Aliyah Perdana Wisata, sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti berlokasi di PT. Arwaniiyah Tour & Travel Kab. Kudus.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Dzul Kifli pada tahun 2010, mahasiswa Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah dengan judul “Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah PT. Patuna Tour and Travel”. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif, sedangkan yang dimaksud dengan pendekatan kualitatif adalah pendekatan di mana informasi atau data yang dikumpulkan tidak dalam bentuk numerik dan analisis berdasarkan prinsip logika.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan haji dan umrah di PT. Patuna Tour and Travel sudah cukup baik karena dalam pelaksanaannya sudah dilakukan sesuai dengan teori dan praktek. Dalam hal pelayanan PT. Patuna Tour and Travel secara administratif mencukupi jamaah dengan memberikan pendampingan profesional baik di dalam negeri maupun di Tanah Suci serta akomodasi dalam pengaturan tempat yang memadai fasilitas penginapan tersebut berbintang lima yang dilengkapi dengan menu makanan International, dikarenakan pihak Manajemen PT. Patuna Tour dan Travel melihat situasi dan kondisi yang ada. Faktor pendukung dan faktor penghambat perusahaan sebagai ukuran untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan manajer sebelumnya atau manajemen harus memperhatikan faktor-faktor tersebut, karena hal ini dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan bagi suatu perusahaan dalam hal pelayanan.

Persamaan penelitian sebelumnya dengan yang akan peneliti lakukan adalah membahas tentang manajemen haji dan umrah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan

pendekatan kualitatif deskriptif berdasarkan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

Perbedaan antara pencarian sebelumnya dengan pencarian saat ini adalah lokasi penelitian. Posisi penelitian yang digunakan oleh Dzul Kifli di PT. Patuna Tour and Travel, sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti berlokasi di PT. Arwaniyyah Tour & Travel Kab. Kudus.

C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan narasi atau pernyataan yang terkait dengan kerangka konseptual untuk memecahkan masalah yang telah diidentifikasi atau dirumuskan. Melalui deskripsi kerangka berpikir dimungkinkan untuk menjelaskan secara komprehensif variable mana yang dipelajari. Untuk itu akan diuraikan suatu konsep yang tercermin dalam kajian tersebut untuk memudahkan orientasi dan tujuan kajian terhadap implementasi manajemen haji dan umrah dalam meningkatkan pelayanan calon jama'ah.

Penyelenggaraan haji dan umrah memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan berdasarkan tuntunan Al-Qur'an dan As-Sunnah terhadap kebutuhan jemaah. Kepuasan jemaah merupakan hal yang krusial dalam pelayanan, sehingga semaksimal mungkin pelayanan harus dapat memenuhi kebutuhan jemaah. Sehingga dapat meningkatkan kepercayaan diri jemaah haji.

Fungsi dari pelayanan haji dan umrah adalah untuk meningkatkan pelayanan dan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Dengan adanya manajemen pelayanan haji dan umrah, kegiatan atau aktivitas dalam layanan bisa berjalاندengan baik, sehingga calon jemaah haji dan umrah merasa nyaman.

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir

