

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebagai negara Muslim terbesar di dunia, Indonesia dalam setiap tahunnya mengirimkan ribuan jemaah haji dan umrah ke tanah suci. Sejalan dengan pertumbuhan sektor usaha di bidang jasa, terkhusus dalam pemberangkatan umrah dan haji yang pada saat ini dapat disebut sangat baik perkembangannya. Peningkatan ini juga dipengaruhi oleh kondisi perekonomian masyarakat Indonesia yang terus membaik dari tahun ke tahun. Banyaknya calon Jemaah haji yang mendaftarkan diri dan bersemangat untuk beribadah. Peningkatan ini menjadi suatu hal yang menyebabkan jemaah yang telah menunggu lebih dari sepuluh tahun ditempatkan dalam daftar tunggu.

Pemerintah dengan keseriusan telah memberi dukungan dengan mengeluarkan peraturan mengenai pelaksanaan ibadah haji pada Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 disahkan untuk menyelenggarakan haji. Melalui peraturan tertulis tersebut dijelaskan bahwa Diindikasikan Kementerian Agama akan membidangi dan melaksanakan penyelenggaraan penyelenggaraan haji, dengan bantuan administrasi Penyelenggara Pembina Haji, yang juga dikenal sebagai biro perjalanan di bidang haji dan umrah.¹

Menurut data Kementerian Agama Republik Indonesia, jumlah jemaah haji Indonesia yang melakukan perjalanan ke Tanah Suci pada tahun 2018 sampai dengan tahun 2019 meningkat menjadi 2.486.406 jiwa, naik dari 2.371.515 pada tahun 2017 sampai dengan tahun 2018. Jumlah Jemaah haji Hingga akhir tahun 2022 diprediksi akan bertambah menjadi 5,24 juta jiwa. Kenaikan jumlah jemaah ini juga terjadi diseluruh wilayah di Indonesia, dan jumlah jemaah haji di Provinsi Jawa Timur yaitu di kota Surabaya mencapai 2.437 pada tahun 2019 dan diprediksi akan meningkat menjadi 2.999 pada tahun 2020.

¹ I. Susilwati, dkk, "Implementasi fungsi manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji," *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah* 1, no. 2 (2016): 190. https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEWjuuzT84v1AhUQjdFHHQ0hDQMqFnoECAIQAQ&url=https%3A%2F%2Fjurnal.fdk.uinsgd.ac.id%2Findex.php%2Ftadbir%2Farticle%2Fdownload%2F135%2F43&usg=AOvVaw2sLNGs7DOO3t0XWGBW_w0e

Setiap tahunnya jemaah haji dan umrah mengalami kenaikan, jumlah ini membuat pemerintah menyadari bahwa, seiring dengan tingginya tingkat kepuasan jemaah haji dan umrah untuk layanan yang disediakan pemerintah. Hal inilah yang mendorong penyelenggara haji dan umrah untuk terus memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan. Sehingga para jemaah ataupun calon Jemaah mendapatkan kenyamanan dan kepuasan dari jasa yang dipilih untuk mendampinginya. Penyelenggara haji dan umrah, menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008, mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan, bimbingan, dan perlindungan yang sebesar-besarnya kepada calon jemaah haji hingga ibadahnya dilaksanakan sesuai dengan syariat Islam.² Hal ini membuat pembantu atau pendamping ibadah haji maupun umrah berlomba untuk menawarkan pelayanannya yang paling baik, disamping selalu meningkatnya data calon haji maupun umrah yang ada di Indonesia.

Umat muslim yang memiliki keimanan tentunya. Al-qur'an dan Al-hadits merupakan pedoman bagi umat Islam, terdapat perintah dan larangan yang harus diikuti oleh umat Islam, salah satunya di dalamnya ada rukun Islam. Jika ingin mencapai kesempurnaan dalam beribadah melalui dengan menjalankan perintah Allah dan menjauhi segala larangan-Nya. Kelima Rukun agama, di sisi lain, adalah kegiatan yang harus diikuti oleh umat muslim. Rukun Islam ada lima, salah satunya adalah haji.³ Ibadah haji merupakan salah satu dari ke lima rukun Islam, yaitu sebagai rukun terakhir setelah syahadat, shalat, puasa dan zakat. Perintah menunaikan ibadah haji ini adalah sebagaimana termaktub dalam Al-qur'an, Surah Ali Imran Ayat 97 sebagai berikut:

وَلِلّٰهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ اِلَيْهِ سَبِيْلًا وَمَنْ كَفَرَ فَاِنَّ اللّٰهَ غَفِيْرٌ
 الْعَالَمِيْنَ

Artinya: “Mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu bagi orang yang mampu mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barang siapa mengingkari kewajiban haji, maka

² Almun Wakhida Candra dan Renny Oktafia, “Penenrapan Manajemen Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Calon Jamaah Haji dan Urah di PT Mabruro Sidoharjo,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 1 (2021): 10. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jei/article/vieww/1811>

³ Nurcholish Madjid, *Cendekiawan dan Religiusitas Masyarakat*, (Jakarta: Paramadina dan Tabloid Tekat, 1999), 92.

https://books.google.co.id/books/about/Cendekiawan_religiusitas_masyarakat.html?id=-aCNZwEACAAJ&redir_esc=y

sesungguhnya Allah Maha klaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.”

Ayat tersebut menjelaskan bahwa ibadah haji adalah hukumnya wajib. Tetapi hukum wajib tersebut dikaitkan dengan kesanggupan dengan niat yang sungguh dari seseorang yang akan melaksanakannya, karena ibadah haji ini merupakan perjalanan yang membutuhkan kemampuan materi dan kekuatan fisik. Apabila dalam ibadah dikaitkan langsung dengan kemampuan para hamba-Nya, maka terdapat hikmah tersendiri yang menunjukkan kebijaksanaan Allah Swt. Orang-orang beriman akan menerima ketetapan tersebut tanpa hati yang berat⁴

Ibadah umrah berbeda dengan ibadah haji yang pelaksanaannya pada bulan yang sudah ditentukan, umumnya pelaksanaannya atau mulai dari keberangkatan ibadah haji yaitu bulan syawal sampai dengan hari raya Idul Adha. Sedangkan pelaksanaan ibadah umrah bisa dilakukan kapan saja, kecuali pada waktu tanggal 10 Dzulhijah atau hari Arafah dan pada tanggal 10, 11, 12, dan 13 Dzulhijah atau hari tasyrik. Proses mulai dari keberangkatan, pelaksanaan, dan kepulangan Jemaah haji dan umrah penyelenggara bimbingan atau biro perjalanan, tentunya pelayanan, persiapan dan pembimbingan dari ibadah umrah tidak jauh berbeda dengan ibadah haji namun harus ada keseriusan dalam pelaksanaan pelayanannya pula.

PT. Arwaniyyah *Tour* dan *Travel* adalah salah satu *travel* di Kabupaten Kudus, ini termasuk dalam ritual haji dan umrah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dan mengutamakan kenyamanan dan keamanan Jemaah pada saat melaksanakan perjalanan ibadah maupun dan umrah di kabupaten Kudus. Dengan mengungkap manajemen pelayanan dan menjaga minat Jemaah haji di Kaupaten Kudus guna memberikan kepercayaan penuh kepada PT. Arwaniyyah. Untuk mempelajari lebih lanjut mengenai pelayanan haji dan umrah dalam menjaga minat calon jemaah khususnya, sebuah karya ilmiah dengan judul akan ditulis oleh peneliti dengan judul “Studi Analisis Manajemen Pelayanan PT. Arwaniyyah *Tour* dan *Travel* Kudus dalam Menjaga Minat Calon Jemaah Haji dan Umrah Tahun 2022”.

⁴ Muhammad Ishom, “Memahami Kewajiban Melaksanakan Ibadah Haji”, 20 juli, 2017. <https://iislam.nu.or.id/post/read/79698/memahami-kewajiban-melaksanakan-ibadah-haji>

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian didasarkan pada deskripsi yang dibuat pada latar belakang masalah yang berjudul judul “Studi Analisis Manajemen Pelayanan PT. Arwaniyyah *Tour Dan Travel* Kudus dalam Menjaga Minat Calon Jemaah Haji dan Umrah Tahun 2022” adalah meningkatkan minat calon jemaah haji dan umrah di PT. Arwaniyyah *Tour dan Travel* Kudus melalui manajemen pelayanannya dan perkembangan manajemen melalui perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*) adah fungsi-fungsi manajemen yang dimaksud.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan fokus penelitian tersebut yang telah teruraikan, maka peneliti merumuskan rumusan masalah, sebagai berikut adalah;

1. Bagaimanakah Perencanaan (*planning*) dan Pengorganisasian (*organizing*) PT. Arwaniyyah *Tour dan Travel* Kudus dalam menjaga minat calon jemaah haji dan umrah Tahun 2022?
2. Bagaimanakah Penggerakkan (*actuating*) dan Pengawasan (*controlling*) PT. Arwaniyyah *Tour dan Travel* Kudus dalam menjaga minat calon jemaah haji dan umrah Tahun 2022?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan peneliti melakukan penelitian untuk mendapatkan data dan informasi sebagai bahan penyusunan laporan penelitian skripsi dengan tujuan yaitu;

1. Penelitian ini bertujuan untuk Perencanaan (*planning*) dan Pengorganisasian (*organizing*) PT. Arwaniyyah *Tour dan Travel* Kudus dalam menjaga minat calon jemaah haji dan umrah Tahun 2022
2. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Penggerakkan (*actuating*) dan Pengawasan (*controlling*) PT. Arwaniyyah *Tour dan Travel* Kudus dalam menjaga minat calon jemaah haji dan umrah Tahun 2022

E. Manfaat Penelitian

Berikut penelitian dilaksanakan dengan harapan agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi:

1. Teoritis
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu manajemen dakwah dan ilmu komunikasi

Islam, terkhusus kajian manajemen pelayanan haji dan umrah guna menjaga minat calon jemaah haji dan umrah.

2. Praktis

- Peneliti: sebagai khazanah serta pengalaman tersendiri bagi peneliti dalam manajemen pelayanan haji dan umrah dalam perkembangan manajemen pelayanan di masa mendatang.
- Praktis: penelitian ini diharapkan dapat menjadi pijakan pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan peningkatan minat calon Jemaah haji dan umroh melalui manajemen pelayanannya serta menjadi bahan kajian lebih lanjut.
- Lembaga: penelitian ini diharapkan dapat dijadikan PT. Arwaniyyah *Tour dan Travel* Kudus dalam menjaga minat calon jemaah Haji dan Umroh di Kabupaten Kudus melalui manajemen pelayanannya.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penelitian atau penulisan skripsi ini, terdapat tiga bagian yang saling berhubungan, yaitu pada bagian pertama atau awal, kemudian bagian isi, dan bagian akhir. Kemudian diuraikan lebih jelas lagi bagian-bagian tersebut diantaranya adalah:

Bagian awal yang terdiri dari yang pertama yaitu pada halaman judul, terdapat surat persetujuan pembimbing, kemudian pengesahan skripsi, lalu pernyataan keaslian skripsi, motto, abstrak, halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, dan daftar gambar, serta daftar tabel.

Bagian isi terdapat lima bab yang memuat garis besar penelitian yang diteliti dengan menyesuaikan judul, penjelasan diantara lima bab tersebut yaitu sebagai berikut ini:

Bab *satu* adalah pendahuluan yang berisi latar belakang masalah (yang membahas masalah yang mendasari penelitian), fokus penelitian (yang membahas fokus utama suatu penelitian), rumusan masalah (yang membahas masalah yang akan dijawab pada tahap penelitian), tujuan penelitian (yang membahas tentang tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian), manfaat penelitian (yang membahas tentang kegunaan yang diperoleh dari penelitian), semuanya terdapat pada bab pertama.

Bab *dua* berisi kajian pustaka, terdiri dari deskripsi teori (yang membahas teori dalam kaitannya dengan subjek penelitian, termasuk, definisi manajemen, dan penerapan fungsi-fungsi manajemen, manajemen pelayanan, definisi haji, definisi umrah, dan definisi KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji). Pada bagian selanjutnya,

meliputi penelitian terdahulu yang dapat dijadikan acuan dalam penelitian selanjutnya) dan kerangka teori (yang berisi proses dari penelitian tentang konsep mengenai penelitian).

Bab *tiga* adalah metode penelitian, berisi mengenai jenis pendekatan penelitian, lokasi (*setting*) penelitian, subjek penelitian, sumber data, prosedur atau teknik pengumpulan data, dan penilaian keabsahan analisis data, semuanya tercakup dalam bab tiga metodologi penelitian.

Bab *empat* hasil penelitian, pada bab ini memaparkan tentang hasil penelitian dan pembahasan yang memuat subbab yaitu subbab pertama gambaran objek penelitian, subbab ke dua berisi mengenai deskripsi data penelitian tentang Studi Analisis Manajemen Pelayanan PT. Arwaniyyah *Tour* dan *Travel* Kudus dalam Menjaga Minat Calon Jemaah Haji dan Umrah Tahun 2022, subbab ketiga mengenai analisis data penelitian. Selanjutnya adalah hasil data penelitian (pada bagian ini berisi tentang hasil temuan peneliti yang sesuai dengan rumusan masalah yang ada di lokasi penelitian), dan analisis hasil penelitian (berisi tentang analisis dari hasil temuan di lokasi penelitian sesuai dengan rumusan masalah).

Bab *lima* adalah penutup, yang berisi tentang simpulan yang pertama (memuat kesimpulan tentang temuan dari penelitian) dan saran (berisi saran-saran yang diberikan peneliti kepada pihak atau lembaga terkait).

Bagian akhir berisi mengenai, daftar pustaka, lampiran-lampiran (memuat transkrip wawancara, dokumen sumber, catatan observasi, foto dan lain sebagainya) serta daftar riwayat hidup penulis.