

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Haji dan Umrah merupakan salah satu ibadah wajib bagi setiap muslim yang mampu. Kewajiban ini merupakan rukun Islam yang kelima. Karena ibadah haji itu wajib, maka barang siapa yang mampu mengerjakannya, ia akan mendapat pahala dan jika tidak mengerjakannya maka ia berdosa. Haji dan Umrah hanya diwajibkan sekali seumur hidup. Artinya, seseorang yang telah melakukan haji pertama, maka kewajibannya telah terpenuhi. Haji yang kedua, ketiga dan seterusnya merupakan amalan ibadah sunnah.

Haji merupakan kewajiban yang ditetapkan berdasarkan AlQuran, sunnah, dan ijmak (kesepakatan ulama).¹ Dalil dari AlQuran yang menunjukkan kewajiban haji yaitu adalah firman Allah dalam (QS: surah Ali-Imran/3: 97)

حُجُّ النَّاسِ عَلَىٰ وَجْهِ اللَّهِ ۖ أَمَّا كَانَ دَخَلَهُ وَمَنْ هَ إِبْرَاهِيمَ مَقَامَ بَيْتِ ابْنِ فِيهِ
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN
الْعَلَمِينَ عَنِ غَنِيٍّ اللَّهُ فَإِنَّ كَفَرَ وَمَنْ ۖ سَبِيلًا إِلَيْهِ اسْتَطَاعَ مِنَ الْبَيْتِ

Artinya : “Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa

¹ Nuruddin „Itr, *Tuntas Memahami Haji Dan Umrah*, (Jakarta, PT. Serambi Semesta Distribusi: 2017), Cet, ke-1, hlm. 22.

Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam (Q.S Ali Imran: 97).

Ayat di atas menjadi dasar bahwa kewajiban melaksanakan ibadah haji adalah bagi yang mampu melaksanakannya. Karena seperti yang kita ketahui bahwa untuk berangkat ke tanah suci membutuhkan biaya yang tidak sedikit dan juga membutuhkan kesiapan tenaga dan juga mental.

Pada hakikatnya, tujuan pokok dari perjalanan haji dan umrah ada tiga, yaitu :²

1. Mengerjakan haji, hukumnya wajib (bagi yang mampu) dan hanya sekali seumur hidup.
2. Mengerjakan umrah, hukumnya sama dengan haji, hanya saja antara haji dan umrah terdapat persamaan dan perbedaan alam waktu dan pelaksanaannya.
3. Mengadakan ziarah, hukumnya sunah. Dan berziarah dimaksudkan adalah ketempat-tempat, baik di Jeddah, Makkah, Madinah dan tempat tempat yang lain yang bersejarah.

Melaksanakan kegiatan ibadah haji dan umrah setidaknya ada dua sisi yang harus diperhatikan yaitu, standar pelaksanaannya saat masih di tanah air dan di Mekkah. Pada saat masih di tanah air, banyak aspek penting yang harus diperhatikan dalam pembinaannya seperti Pelayanan jasa (pembayaran setoran Ongkos Naik Haji (ONH) ke Bank, pengurusan dokumen haji dan umrah,

² Ahmad Abd Majdi, *Seluk Beluk Ibadah Haji dan Umrah*, (Surabaya: Mutiara Ilmu, 1993), hlm. 13

pemeriksaan kesehatan calon jamaah), bimbingan manasik, (materi bimbingan, metode, dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci yaitu pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan (perlindungan).³

Agar tujuan pelaksanaan haji dan umrah dapat mencapai target yang diinginkan, maka perlu adanya suatu manajemen, baik manajemen di bidang pelayanan, penyuluhan dan bimbingan, manasik dan sebagainya. Sehingga apa yang menjadi cita cita para jamaah dalam menunaikan ibadah haji dan umrah bisa diperoleh secara sempurna dan memuaskan.

Tanpa adanya manajemen, tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah tidak dapat diwujudkan secara optimal, efektif dan efisien. Hal ini berlaku dalam travel haji dan umrah yang memerlukan manajemen yang efektif dan efisien. Dalam hal inilah tumbuh kesadaran akan pentingnya manajemen ibadah haji dan umrah, yang memberikan kewenangan penuh kepada manajer atau pengelola ibadah haji dalam mengatur proses pelaksanaan ibadah haji yang dimulai dari pengajaran, merencanakan, mengorganisasi, mengawasi mempertanggung jawabkan, mengatur, serta memimpin calon jamaah serta barang-barang untuk membantu proses pelaksanaan ibadah haji dan umrah yang sesuai dengan tujuan lembaga bimbingan ibadah haji dan umrah. Untuk

³ Abdul aziz, dan Kustini, *Ibadah haji dalam Sorotan Publik Cet-1*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007. hlm. 22

itu perlu dipahami fungsi-fungsi pokok manajemen yaitu, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi.

Pelayanan yang prima dapat memberikan kepuasan kepada jamaah dengan memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jamaah hingga tuntas, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki ilmu pengetahuan lainnya dan mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.⁴

Pemberian pelayanan yang baik pada jamaah akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi para jamaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan kestiaan jamaah terhadap lembaga travel yang bersangkutan dan dapat meningkatkan jumlah jamaah. Bila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.⁵

Banyaknya travel biro perjalanan Haji dan Umrah yang ikut serta dalam mengurus pelaksanaan ibadah Umrah, yang dimana dapat menimbulkan persaingan antara satu dengan lainnya, sehingga membuat para jamaah bingung mencari lembaga mana yang baik dalam memberikan pelayanan dari segala bidangnya sehingga pelaksanaan ibadah Umrah bisa menuai hasil yang memuaskan.

⁴ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 9.

⁵ *Ibid*, hlm. 15

Sebagai biro perjalanan Haji dan Umrah, PT. Grand Darussalam Kota Medan mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu-tamu Allah yang akan melaksanakan Ibadah ke Baitullah. Pelayanan yang terbaik salah satunya adalah dengan menyediakan fasilitas, keamanan dan kenyamanan ketika berada di tanah suci.

Di Indonesia, regulasi atau peraturan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah diatur mulai dari undang-undang sampai peraturan pelaksanaannya. Sistem pengaturan haji reguler, haji khusus (plus), dan umrah diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan pelaksanaannya diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Sistem pengaturan penyelenggaraan ibadah haji pada dasarnya dibagi menjadi dua, sesuai dengan pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012: (1) Penyelenggaraan ibadah haji reguler, dan (2) Penyelenggaraan ibadah haji khusus. Pelaksanaan ibadah haji reguler secara nasional menjadi tanggung jawab pemerintah dan pelaksanaannya diatur oleh Kementerian Agama Republik Indonesia.⁶

Biro perjalanan yang telah mendapatkan izin Kementerian Agama harus berbentuk badan hukum, baik berupa PT atau sekurang-kurangnya CV. Selanjutnya, biro perjalanan tersebut melakukan pendaftaran sebagai biro perjalanan umrah dan haji khusus dengan memenuhi persyaratan yang telah ditentukan oleh pemerintah.

⁶ Sukayat, Tata. 2016. *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama*. Bandung: Simbiosis Rekatama. hlm. 124

Penyelenggaraan haji dan umrah selama ini dinilai kurang efektif dan efisien, terutama dalam hal pelayanan yang semestinya didapatkan oleh para jamaah, ada beberapa biro perjalanan haji dan umrah yang dinilai masih belum bisa memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh Kementerian Agama.

Pelayanan prima adalah kunci keberhasilan sebuah usaha, maka dari itu sebuah perusahaan atau organisasi harus memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya guna mencapai keberhasilan. Agar tujuan pelaksanaan haji atau umrah dapat dicapai dengan maksimal oleh penyelenggara maupun jamaah, maka harus ada manajemen yang baik, salah satunya adalah manajemen dibidang pelayanan.

Adanya manajemen pelayanan yang baik sehingga diharapkan apa yang menjadi cita-cita jamaah untuk bisa melaksanakan haji atau umrah dapat berjalan dengan lancar sesuai tuntunan agama bisa diperoleh secara sempurna dan juga memuaskan mulai dari persiapan di tanah air, pelaksanaan di tanah haram dan juga sampai kepulangan ke tanah air kembali. Maka dari celah inilah yang akhirnya memancing banyak sekali biro perjalanan haji dan umroh baik yang sudah memiliki izin maupun yang belum memiliki izin saling berkompetisi untuk menarik simpati jamaah dengan menawarkan segala jenis pelayanan dengan menggunakan segala kemampuan sumberdaya manusia, fasilitas dan sarana prasarana yang dimiliki. Dari peluang inilah lembaga swasta ini mengambil peran untuk turut serta melancarkan kegiatan pelaksanaan haji dan umrah di Indonesia.

Salah satu biro tersebut adalah PT. Grand Darussalam Tour & Travel cabang kota Medan. PT. Grand Darussalam Medan adalah salah satu biro perjalanan haji dan umrah yang sudah memiliki izin resmi dari Kementerian Agama untuk memberangkatkan jamaah haji khusus dan umrah. Dengan mengantongi izin resmi dari Kementerian Agama tersebut maka PT. Grand Darussalam Medan merasa harus benar-benar menjaga amanah yang diberikan kepada mereka dengan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada jamaah haji khusus maupun umrah yang sudah mendaftar kepada mereka. Karena tidak menutup kemungkinan izin resmi yang diberikan oleh Kementerian Agama kepada PT. Grand Darussalam dapat dicabut jika dirasa lembaga tersebut tidak bisa memberikan pelayanan yang semestinya kepada jamaah haji dan juga umrah.

Peneliti menjadikan PT. Grand Darussalam sebagai obyek penelitian karena lembaga tersebut menerapkan manajemen yang berorientasi pada pemberian pelayanan prima terhadap jamaah. Dimana pelayanan tersebut juga harus sesuai dengan standar pelayanan haji dan umrah yang telah diatur oleh undang-undang tentang haji dan umrah.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk meneliti dengan memilih judul **“Manajemen PT. Grand Darussalam Tour & Travel Dalam Memberikan Pelayanan Prima Jamaah Haji Dan Umrah Di Kota Medan”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen PT. Grand Darussalam Medan dalam memberikan pelayanan prima jamaah haji dan umrah?
2. Apa faktor penghambat dan pendukung PT. Grand Darussalam Medan dalam memberikan pelayanan prima jamaah haji dan umrah?

C. Batasan Istilah

Untuk mengetahui agar pembahasan penelitian ini lebih terarah sesuai dengan judul penelitian, maka penulis perlu membatasi agar terfokus kepada judul. Pembatasan istilah dalam penelitian ini di buat berdasarkan kemampuan peneliti dalam memahami judul tersebut. Adapun rincian batasan istilah adalah:

1. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kata manajemen diartikan sebagai penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran. Kata manajemen secara bahasa, berasal dari bahasa inggris *to manage* yang artinya mengurus, mengatur, melaksanakan, dan mengelola.⁷ Manajemen adalah suatu seni atau usaha seseorang dalam mengatur, mengelola dan mengendalikan sumber daya yang dimiliki sebuah perusahaan atau organisasi guna melaksanakan sesuatu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

⁷ John M. Echols dan Hasan Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia (An English-Indonesian Dictionary)* Cet. XXV, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), hlm. 372

2. Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia didefinisikan sebagai perihal atau cara meladeni dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.⁸ Defenisi dari pelayanan prima menurut Nina Rahmayanty bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan, pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quailty nice*), pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal), pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan.⁹
3. Menurut Nidjam Jamaah Haji adalah seseorang yang beragama islam yang telah mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah haji sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan.¹⁰
Jamaah Umrah adalah seorang muslim yang memiliki niat menunaikan ibadah umrah dan kemampuan secara fisik untuk menjalani serangkaian peribadatan dan menyediakan pembiayaan perjalanan.
4. Menurut Akbar Aulia Nasution PT. Grand Darussalam Tour & Travel merupakan sebuah biro perjalanan haji dan umrah yang beralamat di jln. Darussalam No. 32 A – Medan.¹¹

⁸ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), hlm. 505

⁹ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm. 17-18.

¹⁰ Achmad Nidjam, *Manajemen Haji*, (Jakarta: Penerbit Zirul Hakim, 2004), hlm. 11

¹¹ Akbar Aulia Nasution, Direktur Utama PT. Grand Darussalam Tour & Travel

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah diatas maka tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui manajemen PT.Grand Darussalam Medan dalam memberikan pelayanan prima jamaah haji dan umrah di PT. Grand Darussalm Medan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat dan mendukung pelaksanaan manajemen pelayanan prima jamaah haji dan umrah di PT. Grand Darussalam Medan.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian diharapkan dapat menambah khasanah bagi pengembangan ilmu pengetahuan di masa depan, pengalaman serta memberikan wawasan yang khususnya terkait dalam manajemen pelayanan haji dan umrah serta menjadi bahan literatur pengembangan ilmu manajemen pada umumnya.
 - b. Dapat membantu mahasiswa Manajemen Dakwah tentang manajemen dalam penyelenggaraan ibadah haji, dengan harapan dapat dijadikan salah satu bahan studi banding oleh peneliti lainnya.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi peneliti, dapat memberikan wawasan secara mendalam mengenai manajemen dalam memberikan pelayanan prima calon jamaah ibadah haji dan umrah PT. Grand Darussalam Kota Medan.

- b. Bagi Lembaga, sebagai bahan acuan dalam memberikan pelayanan yang efektif, dan secara khusus bagi para tenaga kerja.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan merupakan suatu susunan atau urutan dari penulisan skripsi untuk memudahkan dalam memahami isi skripsi ini, maka dalam sistematika penulisan, penelitian dibagi dalam beberapa bab bagian yaitu:

Bab I : Pendahuluan, terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan istilah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II : Landasan teori, dalam penelitian ini landasan teori berisi tentang Pengertian Manajemen, Fungsi Manajemen, Pengertian Pelayanan Prima, Haji dan Umrah, Manfaat Manajemen, Fungsi Pelayanan Prima, Manfaat Pelayanan Prima, Ciri-Ciri Pelayanan Prima.

Bab III : Metode penelitian, berisi tentang Jenis penelitian, Lokasi dan Waktu penelitian, Sumber data, Teknik pengumpulan data, dan Teknik analisis data.

Bab IV : Membahas tentang hasil penelitian mengenai gambaran profil PT. Grand Darussalam Tour & Travel, pembahasan dan analisis penelitian.

Bab V : Penutupan yang berisikan kesimpulan dan saran.