

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap umat muslim menginginkan tercapainya kesempurnaan dalam beribadah dengan menjalankan perintah-perintah Allah dan menjauhi segala larangan-Nya. Al-Quran dan Hadis adalah pegangan bagi umat muslim yang di dalamnya terdapat perintah dan larangan yang harus dijalankan oleh umat muslim. Salah satunya adalah rukun Islam dan rukun iman yang menjadi amalan yang harus dilaksanakan. Rukun Islam ada lima dan menunaikan ibadah haji adalah salah satu dari kelima rukun tersebut.

Ibadah haji merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan atas setiap muslim yang mampu. Maka setiap orang yang mampu, apabila tidak melaksanakannya berdosa dan apabila dilakukan mendapatkan pahala. Haji hanya diwajibkan sekali seumur hidup, ini berarti bahwa apabila seseorang telah melakukan haji yang pertama, maka selesailah kewajibannya dan haji yang berikutnya merupakan haji yang sunnah. Secara teknis pelaksanaan ibadah haji ada tiga jenis, yaitu *ifrad*, *qiran* dan *tamattu'*. Jamaah calon haji Indonesia diarahkan memilih haji secara *tamattu'*, yaitu mendahulukan rukun umrah dari rukun haji, sedangkan ibadah umrah di luar musim haji hukumnya adalah sunah.

Umrah merupakan ibadah yang dianjurkan atas muslim yang mampu. Tidaklah berdosa apabila tidak dilaksanakan dan apabila dilaksanakan

mendapatkan pahala. Lain halnya dengan ibadah haji, umrah dalam pelaksanaannya boleh dilakukan kapan saja kecuali hari Arafah dan hari-hari tasyrik.

Perintah Allah dalam melaksanakan ibadah umrah terdapat dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 196:

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ فَإِنْ أُحْصِرْتُمْ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ وَلَا تَحْلِقُوا رُءُوسَكُمْ حَتَّىٰ يَبْلُغَ الْهَدْيُ مَحَلَّهُ ۚ فَمَنْ كَانَ مِنْكُمْ مَّرِيضًا أَوْ بِهِ أَذًى مِّن رَّأْسِهِ فَفِدْيَةٌ مِّن صِيَامٍ أَوْ صَدَقَةٍ أَوْ نُسُكٍ ۚ فَإِذَا أُمِنْتُمْ فَمَن تَمَتَّع بِالْعُمْرَةِ إِلَى الْحَجِّ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ ۚ فَمَن لَّمْ يَجِدْ فَصِيَامٌ ثَلَاثَةِ أَيَّامٍ فِي الْحَجِّ وَسَبْعَةٍ إِذَا رَجَعْتُمْ ۚ تِلْكَ عَشْرَةٌ كَامِلَةٌ ۚ ذَٰلِكَ لِمَن لَّمْ يَكُنْ أَهْلُهُ حَاضِرِي الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿١٩٦﴾

“Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah. Tetapi jika kamu terkepung (oleh musuh), maka (sembelihlah) korban yang mudah didapat, dan jangan kamu mencukur kepalamu, sebelum korban sampai di tempat penyembelihannya. Jika ada di antara kamu yang sakit atau ada gangguan di kepalanya (lalu ia bercukur), Maka dia wajib berfidyah, yaitu: berpuasa atau bersedekah atau berkorban. Apabila kamu dalam keadaan aman, maka bagi siapa yang ingin mengerjakan umrah sebelum haji (di dalam bulan haji), (wajiblah ia menyembelih) korban yang mudah didapat. Tetapi jika ia tidak menemukan (binatang korban atau tidak mampu), maka wajib berpuasa tiga hari dalam masa haji dan tujuh hari (lagi) apabila kamu telah pulang kembali. Itulah sepuluh (hari) yang sempurna. Demikian itu (kewajiban membayar fidyah) bagi orang-orang yang keluarganya tidak berada (di sekitar) Masjidil Haram (orang-orang yang bukan penduduk kota Mekah). Dan bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah sangat keras siksaan-Nya”¹

¹ Mushaf Fatimah, *al-Quran dan Terjemahnya*, (Jakarta: Alfatih, 2013), h. 30

Ayat di atas menjelaskan bahwa ibadah haji dan umrah mengharuskan penyempurnaan keduanya dan dalam pelaksanaan ibadahnya dilakukan hanya semata-mata karena Allah. Ayat ini juga menjelaskan agar menyempurnakan amalan-amalan ibadah haji dan umrah setelah memulai pelaksanaannya.

Kenyataan menarik yang dapat disaksikan saat ini, yaitu meningkatnya gairah kaum muslim Indonesia untuk menunaikan ibadah umrah di tanah suci Makkah dan tentu yang demikian itu juga terjadi pada kaum muslim di negara-negara lain. Tentu banyak faktor yang mendorong meningkatnya gairah kaum muslimin berumrah di baitullah. Antara lain, karena semakin meningkatnya kesadaran beragama kaum muslim, semakin meningkatnya kesejahteraan hidup secara ekonomi, ingin mewujudkan kerinduan sebagai seorang muslim terhadap baitullah.²

Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaannya saat masih di tanah air aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran setoran ongkos naik haji yang disingkat dengan ONH ke bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah), bimbingan manasik (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi dan kesehatan.³

² Rusli Amin, *Umrah, Sebuah Fenomena Spiritual Manusia Modern*, (Jakarta: Al-Mawardi, 2013), h. 19-20

³ Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), h. 22

Salah satu kegiatan pra umrah yang dipersyaratkan pemerintah adalah manasik. Bimbingan manasik dilakukan sebelum ibadah umrah. Tujuan pelaksanaan ibadah umrah agar selalu sukses dan mencapai target yang diinginkan maka perlu adanya bimbingan manasik. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan bekal, keterampilan dan kemampuan tentang penyelenggaraan ibadah umrah yang sesuai dengan buku panduan manasik umrah. Memberikan pengetahuan, kemampuan tata cara keselamatan dan kesehatan dalam pelaksanaan ibadah umrah, serta memberikan informasi, gambaran situasi dan kondisi yang akan dihadapi dan kemungkinan yang akan terjadi baik selama di perjalanan ataupun selama di tanah suci.

Pelaksanaan manasik haji dan umrah telah diatur dalam Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji.⁴ Pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada jamaah haji dan umrah. Dalam pelaksanaan kegiatan manasik, pemerintah melibatkan peran serta masyarakat luas dalam hal memberikan pelayanan kepada jamaah calon haji dan umrah. Bimbingan pelaksanaan manasik haji dan umrah dapat dilakukan di lembaga resmi seperti kelompok bimbingan ibadah haji yang disingkat dengan (KBIH) maupun kegiatan manasik yang dilaksanakan oleh biro perjalanan haji dan umrah yang dikelola oleh perusahaan swasta.

Manasik umrah menjadi hal yang sangat penting untuk dilakukan, karena melalui kegiatan ini calon jamaah umrah akan diajarkan pengetahuan

⁴ Departemen Agama RI, *Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Haji, Lampiran Undang-undang*. (Jakarta: 2008) h. 68

dasar dalam melaksanakan ibadah umrah. Apabila manasik tidak dilakukan maka jamaah akan kebingungan dan kacau dalam pelaksanaan ibadah umrah sehingga ibadah yang dilakukan menjadi kurang optimal. Hal ini bisa dihindari apabila sistem pengelolaan bimbingan manasik umrah terlaksana dengan baik sehingga menjadi cita-cita para jamaah dalam menunaikan ibadah umrah ini bisa diperoleh secara sempurna dan memuaskan.

Pelaksanaan kegiatan manasik umrah tidak akan berjalan dengan lancar tanpa adanya manajemen yang baik. Manajemen adalah sebagai suatu seni untuk mendapatkan segala sesuatu dilakukan melalui orang lain. Manajemen menurut G. R. Terry adalah suatu proses tertentu yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan dengan menggunakan seni dan ilmu pengetahuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.⁵

Manajemen merupakan praktek spesifik yang mengubah sekumpulan orang menjadi kelompok yang efektif, berorientasi pada tujuan dan produktif. Manajemen menurut A. F Stoner dan Freeman adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, memimpin dan mengawasi pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi yang dinyatakan dengan jelas.⁶

Dari beberapa pendapat di atas, dapat penulis pahami bahwa manajemen adalah suatu ilmu, seni dan proses yang melibatkan fungsi-fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan serta

⁵ Jawahir Tanthowi, *Unsur-unsur Manajemen Menurut Al-Quran*, (Jakarta: Pustaka Al-Husna) h.10

⁶ Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013) h. 1-2

pengawasan untuk memanfaatkan sumber daya manusia (SDM) dan sumber daya alam (SDA) lainnya secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam pelaksanaan kegiatan manasik jamaah umrah perlu adanya perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan yang jelas dan terukur, sehingga pelaksanaan kegiatan dapat berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan keinginan dan tujuan yang telah ditetapkan lembaga. Penerapan manajemen dalam setiap organisasi dimulai dari penetapan rencana, membagi kerja, menggerakkan seluruh personalia dan mengawasi setiap kegiatan yang dilaksanakan.

Manajemen sangat diperlukan dalam pencapaian tujuan pelaksanaan manasik, karena manajemen merupakan suatu sistem dan metode atau teknik untuk melakukan pengelolaan yang baik, mendapatkan hasil yang memuaskan, menghindarkan dari kesalahan-kesalahan yang akan merugikan jamaah maupun pengelola kegiatan manasik.

Pelaksanaan manasik haji dan umrah tidak terlepas dari unsur-unsur sebuah pelatihan. Menurut Departemen Agama RI unsur-unsur dalam sebuah pelatihan manasik haji dan umrah terdiri dari adanya peserta atau jamaah, adanya instruktur atau pemateri, adanya materi yang disampaikan, adanya metode, adanya media atau sarana prasarana, serta adanya pendanaan atau pembiayaan yang dibutuhkan dalam proses manasik haji dan umrah.⁷

⁷ Departemen Agama RI, *Petunjuk Teknis Pengorganisasian KBIH, Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji*. (Jakarta: 2004) h. 21-26

Manajemen pelaksanaan manasik haji dan umrah perlu dilakukan pada setiap kelompok manasik, baik kelompok bimbingan manasik resmi maupun yang disediakan oleh pihak swasta. Pelaksanaan manasik diatur dalam Undang-undang tentang penyelenggaraan ibadah haji yaitu Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008. Pada Bab 13 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah pada Pasal 44 bahwa biro perjalanan wisata yang sah harus memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas ibadah umrah dan dijelaskan juga pada Pasal 45 bahwa biro perjalanan wisata harus memberikan pelayanan kepada jamaah sesuai dengan perjanjian tertulis yang disepakati antara penyelenggara dan jamaah.⁸

Berdasarkan penjelasan di atas diketahui bahwa setiap biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah wajib memberikan pelayanan kepada jamaah dalam rangka meningkatkan kualitas ibadah jamaah umrah. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan adalah dengan pelatihan manasik, agar pelaksanaan umrah di tanah suci Makkah dapat berjalan dengan lancar dan dapat memperoleh umrah yang mabrur.

Salah satu biro penyelenggara umrah swasta yang memiliki izin penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah di Indonesia yaitu Andalas Education Tour (AET) Travel – PT. Penjuru Wisata Negeri yang telah memberangkatkan ribuan jamaah ke tanah suci Makkah. AET Travel – PT. Penjuru Wisata Negeri didirikan pada bulan Oktober tahun 2010. Pada tahun 2011 AET Travel sudah mulai memberangkatkan jamaah umrah di bawah

⁸ Departemen Agama RI, *Op.cit*, h. 82-83

payung hukum travel atau biro perjalanan lain. Pada tanggal 20 Juli 2016 AET Travel – PT. Penjuru Wisata Negeri sudah terdaftar resmi di Kementerian Agama dengan SK Kementerian Agama Republik Indonesia Nomor 283 tahun 2016 tanggal 20 Juli 2016.⁹

Penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya kepada jamaah, sehingga jamaah dapat menunaikan ibadahnya sesuai ketentuan syariat Islam. Lembaga penyelenggaraan ibadah umrah memiliki peran utama dalam mewujudkan tujuan sebagaimana yang telah menjadi visi dan misi lembaga tersebut. Beberapa pelayanan yang harus diberikan oleh travel umrah, yaitu:

1. Bimbingan ibadah umrah
 - a. Meliputi bimbingan manasik dan buku panduan.
 - b. Minimal satu kali pertemuan bimbingan.
2. Transportasi jamaah
 - a. Pemberangkatan menuju dan dari Arab Saudi sesuai dengan jadwal di kontrak perjanjian.
 - b. Transportasi meliputi Indonesia-Arab Saudi dari mulai pergi sampai pulang (PP) ke tanah air dan selama di Arab Saudi.
 - c. Penerbangan paling banyak satu kali transit dengan paling banyak dua maskapai.

⁹ Dokumen AET Travel

- d. Transportasi darat di Saudi usia bus paling tua lima tahun, kapasitas maksimal 50 kursi setiap bus, memiliki sarana penunjang seperti AC, P3K dan sejenisnya.
3. Akomodasi dan konsumsi
 - a. Wajib menyediakan penginapan jika diperlukan sebelum berangkat menuju Saudi.
 - b. Penginapan di Makkah maksimal berjalan 1.000 meter dan dari Masjidil Haram dan di Madinah berada di Makaziyah serta minimal setara hotel bintang tiga.
 - c. Satu kamar penginapan maksimal empat orang.
 - d. Konsumsi disajikan prasmanan tiga kali sehari dan memenuhi standar kesehatan.
 4. Kesehatan jamaah
 - a. Ada pendamping petugas kesehatan.
 - b. Memastikan seluruh jamaah telah divaksin meningitis.
 - c. Pengurusan jika ada jamaah yang sakit.
 5. Perlindungan Jamaah dan petugas umrah
 - a. Meliputi asuransi jiwa, kesehatan dan kecelakaan.
 - b. Pengurusan dokumen jamaah jika ada yang hilang.
 6. Administrasi dan dokumentasi umrah
 - a. Pelayanan pengurusan dokumen dan visa umrah.
 - b. Pengurusan dokumen jamaah yang sakit, meninggal atau hilang.¹⁰

¹⁰ Padang Ekspres, 31 Maret 2018, h. 3

Berdasarkan uraian di atas, untuk memenuhi standar pelayanan penyelenggaraan umrah pihak AET Travel wajib mengadakan pelatihan manasik untuk jamaah umrah. AET Travel mengadakan pelatihan manasik sekali dalam satu minggu yang diadakan di setiap kantor area dan cabang yang tersebar di Indonesia.

Pelaksanaan bimbingan manasik jamaah umrah biasanya diadakan pada setiap hari Sabtu dengan memberikan pembekalan 26 kurikulum setiap 6 bulan. Pelatihan manasik dimulai pada pukul 13.00-15.30 WIB yang dilaksanakan di Masjid Muhsinin Padang Baru Kota Padang dan praktek yang diadakan di Asrama Haji Embarkasi Padang.

Sebagaimana rutinitas AET Travel – PT. Penjuru Wisata Negeri di setiap hari Sabtu. Pada Sabtu 17 Februari 2018 kembali digelar manasik baik teori maupun praktek di berbagai kantor area maupun kantor cabang AET Travel. Di Kantor Area I Kota Padang, kegiatan yang diberi nama Kajian Akhir Pekan ini dilaksanakan di Masjid Muhsinin Padang Baru.

Dari beberapa uraian di atas penulis berkeinginan mengadakan penelitian tentang manajemen manasik jamaah umrah pada AET Travel – PT. Penjuru Wisata Negeri Area 1 Kota Padang, Sumatera Barat. AET travel sebagai biro penyelenggara perjalanan umrah memerlukan fungsi manajemen dalam pelaksanaan pelatihan manasik.

Berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan, AET Travel merupakan salah satu biro perjalanan umrah dan haji khusus yang telah berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang baik dan optimal

kepada jamaah. Akan tetapi, masih terdapat kendala pada aspek manajemen bimbingan manasik umrah. Antara lain, sebagian jamaah kurang memahami materi yang disampaikan oleh instruktur, kurangnya fasilitas yang menunjang kegiatan, kurang jelasnya tugas pokok dan fungsi oleh masing-masing karyawan yang menjadi petugas dalam kegiatan manasik, kurangnya motivasi yang diberikan oleh manajer dan belum adanya laporan khusus terhadap pelaksanaan manasik. Sementara itu, AET Travel dipercaya oleh masyarakat yang telah memberangkatkan ribuan jamaah ke tanah suci.

Berdasarkan paparan di atas, penulis ingin melihat sejauh mana proses manajemen manasik jamaah umrah yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan pada AET travel – PT. Penjuru Wisata Negeri Area 1 Kota Padang, yang penulis tuangkan dalam judul penulisan: **“Manajemen Bimbingan Manasik Umrah pada Andalas Education Tour (AET) Travel – PT. Penjuru Wisata Negeri ”**

B. Rumusan dan Batasan Masalah

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat disimpulkan yang menjadi rumusan masalah adalah “sejauh mana penerapan fungsi manajemen dalam pelaksanaan bimbingan manasik pada Andalas Education Tour (AET) Travel – PT. Penjuru Wisata Negeri ? “.

2. Batasan Masalah

Agar lebih jelas dan fokus penelitian ini, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Perencanaan bimbingan manasik pada AET Travel – PT. Penjuru Wisata Negeri, Area 1 Kota Padang, Sumatera Barat.
- b. Pengorganisasian bimbingan manasik pada AET Travel – PT. Penjuru Wisata Negeri, Area 1 Kota Padang, Sumatera Barat.
- c. Pelaksanaan atau penggerakan bimbingan manasik pada AET Travel – PT. Penjuru Wisata Negeri, Area 1 Kota Padang, Sumatera Barat.
- d. Pengawasan bimbingan manasik pada AET Travel – PT. Penjuru Wisata Negeri, Area 1 Kota Padang, Sumatera Barat.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan penulis adalah untuk mengetahui sejauh mana penerapan fungsi manajemen dalam bimbingan manasik umrah pada Andalas Education Tour (AET) Travel – PT. Penjuru Wisata Negeri.

D. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk memperkaya pengetahuan penulis tentang penelitian dan dapat dijadikan asumsi dasar untuk merangsang peneliti berikutnya yang terkait masalah yang sama.
2. Sebagai bahan masukan bagi penulis dalam mengembangkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh pada jurusan Manajemen Dakwah (MD) Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Imam Bonjol Padang.

3. Memberikan informasi, materi dan sumbangan pemikiran bagi pengelola AET Travel – PT. Penjuru Wisata Negeri agar lebih meningkatkan fungsi manajemen dalam pelaksanaan manasik.
4. Untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos). Pada program studi Strata Satu (S1) pada Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Imam Bonjol Padang.

E. Penjelasan Judul

Manajemen : Proses yang khas terdiri dari tindakan-tindakan, perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumberdaya manusia (SDA) dan sumber daya lainnya.¹¹

Manasik umrah : Segala sesuatu yang berkaitan dengan ibadah umrah, termasuk ihram, tawaf, sai dan sebagainya.¹²

AET Travel : Biro perjalanan ibadah umrah yang terdaftar di Kementerian Agama dengan SK Kementerian Agama Republik Indonesia Nomor 283 tahun 2016 tanggal 20 Juli 2016.¹³

¹¹ G. R. Terry dan Lieslie W. Rue, *Dasar-dasar Manajemen*, Terjemahan G. A. Ticoalu (Jakarta: Bumi Aksara, 1993), h. 4

¹² Tim Prima Pena, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Gitamedia Press, 2012), h. 512

¹³ Dokumen AET Travel

Jadi, yang dimaksud dengan judul penelitian ini secara menyeluruh adalah sejauh mana penerapan fungsi manajemen bimbingan manasik umrah pada Andalas Education Tour (AET) Travel – PT. Penjuru Wisata Negeri.

F. Sistematika Penulisan

Untuk lebih terarahnya penulisan ini, penulis menyusun sistematika penulisan yang terdiri dari beberapa bab yang di dalamnya terdapat sub-sub yang saling berkaitan satu dengan yang lain.

- BAB I** : Merupakan pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan dan batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penjelasan judul dan sistematika penulisan.
- BAB II** : Merupakan bagian landasan teori yang berisi manajemen, manajemen pelatihan dakwah, Profil AET Travel – PT. Penjuru Wisata Negeri dan manajemen manasik umrah.
- BAB III** : Metode penelitian meliputi jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, sumber penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik pengelolaan data.
- BAB IV** : Berisi hasil penelitian yang merupakan pokok pembahasan dari penyusunan skripsi. Peneliti membahas tentang pelaksanaan manajemen bimbingan manasik umrah di AET Travel yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan manasik pada AET Travel.
- BAB V** : Bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.