

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia dengan kemajuan di bidang ekonomi yang semakin pesat, dan dengan penduduk yang mayoritas umat Islam terbesar di dunia, kepariwisataan bernuansa Islami telah berkembang pesat untuk memenuhi kebutuhan umat akan pelayanan profesional di bidang penyelenggaraan ibadah umrah. Menunaikan ibadah umrah merupakan idaman setiap muslim, terlebih apabila dapat menunaikan ibadah umrah sesuai dengan harapan dan keinginan. Harapan setiap jama'ah umrah dalam melaksanakan ibadah pasti ingin dengan pelayanan yang baik, aman, nyaman, biaya terjangkau dan terutama dapat melaksanakan secara sempurna. Untuk itu hampir semua penyelenggara ibadah umrah berkeinginan dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan. Karena tugas manusia di muka bumi ini adalah untuk beribadah kepada Allah SWT, sesuai dengan syari'at Islam yang dibawa oleh Nabi Muhammad SAW.

Sebagaimana Firman Allah SWT. Dalam Surah Al-Baqarah ayat 196 sebagai berikut:

 وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ

“Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah SWT” (QS. Al-Baqarah: 196).¹

¹Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2005), h.

Dalam ayat diatas dijelaskan bahwa ibadah haji dan umrah sangat dianjurkan oleh Allah SWT. Bahkan menurut golongan Syafi'i dan Imam Ahmad, haji dan umrah hukumnya adalah wajib, karena haji dan umrah pada ayat tersebut dirangkaikan kepada haji, sedangkan ia fardlu, maka umrah pun tentu fardlu pula, dan sedangkan apabila haji itu sunnat maka hukum umrah pun sunnat.²

Agar terlaksananya perjalanan umrah dengan baik, aman, tertib dan lancar, penyelenggaraan umrah di Indonesia diberikan peluang kepada pemerintah atau biro perjalanan wisata yang ditetapkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesiayang telah memenuhi persyaratan dan ketentuan-ketentuan yang ditetapkan pemerintah Indonesia,hal ini diatur dalam undang-undang Republik Indonesia nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah umrah pada Bab XIII, penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah, dijelaskan bahwa:

Pasal 43

- a. Dijelaskan bahwa penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah, dapat dilakukan secara pribadi atau kelompok melalui penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah.
- b. penyelenggara ibadah umrah dilakukan oleh pemerintah atau biro perjalanan wisata Islam yang ditetapkan oleh menteri.

Pasal 44 dijelaskan bahwa biro perjalanan wisata dapat ditetapkan sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah setelah memenuhi persyaratan sebagai berikut:

²Sayyid Sabiq, *Fikih Sunnah*, (Bandung : PT. Alma'arif, 1978), h. 275

- a. Terdaftar sebagai biro perjalanan wisata yang sah.
- b. Memiliki kemampuan teknis dan finansial untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah.
- c. Memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas ibadah umrah.

Pasal 45 ayat 1 dijelaskan bahwa penyelenggara perjalanan ibadah umrah wajib memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- a. Menyediakan pembimbing ibadah dan petugas kesehatan.
- b. Memberangkatkan dan memulangkan jemaah sesuai dengan masa berlaku visa umrah di Arab Saudi dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Memberikan pelayanan kepada jemaah sesuai dengan perjanjian tertulis yang disepakati antara penyelenggara dan jemaah.
- d. Melapor kepada Perwakilan Republik Indonesia di Arab Saudi pada saat datang di Arab Saudi dan pada saat akan kembali ke Indonesia.

Berdasarkan undang-undang di atas, dapat dipahami bahwa penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dapat dilakukan secara perseorangan atau rombongan melalui biro perjalanan ibadah umrah. Penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dilakukan oleh pemerintah atau biro perjalanan wisata yang telah mendapatkan izin dari direktorat jenderal penyelenggara ibadah haji umrah sebagai penyelenggara ibadah umrah. Pemerintah Republik Indonesia memberikan peluang kepada biro perjalanan wisata yang telah memenuhi ketentuan dan persyaratan tersebut sebagai penyelenggara ibadah umrah. Dalam melaksanakan fungsi dan tugas tentu

biro perjalanan wisata perlu menerapkan sistem manajemen. Karena manajemen merupakan proses yang khas terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu”.³

Penyelenggaraan ibadah umrah harus memenuhi syarat di antaranya: terdaftar sebagai penyelenggara perjalanan umrah sunat, memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas ibadah umrah sunat, memiliki kemampuan teknis dan finansial untuk menyelenggarakan ibadah sunat. Selain itu juga memiliki ketentuan di antaranya: menerima pendapatan dan melayani jamaah umrah sunat hanya yang menggunakan paspor, memberikan bimbingan, pelayanan akomodasi, konsumsi, transportasi dan pelayanan kesehatan secara khusus, serta memberangkatkan, memulangkan, dan melayani jamaah umrah sunat sesuai dengan perjanjian yang disepakati antara penyelenggara dan jamaah umrah.⁴

Dewasa ini banyak berdiri *tour travel* sebagai penyelenggara ibadah umrah di Indonesia umumnya dan di Kota Padang khususnya. Di antara *tour and travel* wisata yang ada di Kota Padang yaitu: Tour And Travel PT. Rindu Baitullah Belimbing Kota Padang. Berdasarkan observasi yang penulis lakukan PT. Rindu Baitullah merupakan salah satu perusahaan yang

³Malayu S.P. hasibuan, *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2001), h. 2

⁴Undang-undang RI, *Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah*, (No 13 Tahun 2008), h.

mengelola kegiatan di bidang penyelenggaraan ibadah haji plus dan umrah yang didirikan pada tanggal 1 September 2013 oleh Episantoso, Endang Yunita dan Wahyudi R dan mendapat izin dari Kementerian Agama Republik Indonesia PPIU No. 51 Tahun 2018 yang berkantor di Jl. Mangga Raya NO 52. Belimbing Kota Padang. Mengingat banyaknya permintaan daerah Tour And Travel PT. Rindu Baitullah Belimbing Kota Padang sekarang juga mengembangkan mitra di berbagai daerah Sumatera Barat maupun diluar Sumatera Barat yaitu: Pasaman Barat, Kota Bukittinggi, Pesisir Selatan, Agam Barat.⁵

Tour And Travel PT. Rindu Baitullah Belimbing Kota Padang memiliki visi: “Menjadikan penyelenggara haji khusus dan umrah dengan pelayanan berkualitas dan bimbingan ibadah sesuai Al-qur’an & Sunah dan memberikan pelayanan dan kenyamanan untuk mewujudkan kekhusuk’an ibadah”. Misi: “Senantiasa berupaya untuk berpegang teguh kepada prinsip ajaran islam dalam semua aspek operasional perusahaan dan memiliki sumber daya manusia yang bertaqwa, loyal kepada perusahaan, amanah, profesional, serta ditunjang oleh pengetahuan IT dan mekanisme kerja yang kondusif, efektif, dan efisien, serta inovatif, progresif, dan bekerja keras untuk memberikan pelayanan terbaik kepada jemaah haji dan umrah. Motto: “Melayani sepenuh hati sampai ke Tanah Suci”. Adapun tujuan yaitu: agar masyarakat Sumatera Barat khususnya dan Indonesia umumnya mendapatkan kenyamanan melaksanakan ibadah umrah sunat, serta dapat

⁵Maika, Direktur Pemasaran. *Wawancara Langsung*, Padang 19/9/2017

melaksanakan ibadah umrah sesuai dengan harga yang diberikan tanpa adanya unsur penambahan dan pengurangan”.⁶

Untuk mewujudkan tujuan Tour And Travel PT. Rindu Baitullah Belimbing Kota Padang telah melengkapi kepengurusan mulai dari direktur utama s/d staf sebanyak 7 orang. Selain itu menerapkan program tahunan. Program tahunan PT. Rindu Baitullah Belimbing Kota Padang adalah menyelenggarakan umrah dengan paket, umrah reguler 09 hari, 11 hari, 12 hari, 13 hari, 14 hari, dan paket full ramadhan, pertengahan ramadhan, serta akhir ramadhan, menyelenggarakan umrah plus Kairo, menyelenggarakan umrah plus Turki, menyelenggarakan umrah plus Mesir, menyelenggarakan umrah plus Istanbul, menyelenggarakan umrah plus Aqsho. Sedangkan pemberangkatan ibadah haji plus dilakukan satu kali dalam satu tahun.⁷

Dari sekian banyak *tour travel* yang bergerak di bidang proses penyelenggaraan ibadah haji plus dan umrah di Kota Padang, Tour And Travel PT. Rindu Baitullah Belimbing Kota Padang merupakan salah satu *tour travel* yang diminati di Kota Padang khususnya Sumatera Barat. Hal ini terbukti dengan meningkatnya jumlah jemaah umrah yang bergabung dari tahun-ke tahun. Dari tahun 2013 hingga tahun 2017, Tour And Travel PT. Rindu Baitullah Belimbing Kota Padang telah memberangkatkan 1500 orang jemaah umrah. Tahun 2013 memberangkatkan 220 orang jemaah umrah. Tahun 2014 memberangkatkan 260 jemaah umrah. Tahun 2015

⁶Dokumen PT. Rindu Baitullah. Padang 2017

⁷Brosur PT. Rindu Baitullah 2017

memberangkatkan 300 jemaah umrah. Tahun 2016 memberangkatkan 330 jemaah umrah. Tahun 2017 memberangkatkan 390 jemaah umrah.⁸

Peningkatan jumlah jemaah yang bergabung tentunya didukung dengan manajemen pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara. Manajemen umrah pada prinsipnya adalah pelayanan public dengan menempatkan kepuasan jemaah (*customer value*) sebagai sasaran utama pelayanan.

Berdasarkan latar belakang diatas, menunjukkan semakin bertambahnya jumlah jemaah yang bergabung pada Tour And Travel PT. Rindu Baitullah Belimbing Kota Padang hal ini mengindikasikan bahwa Tour And Travel PT. Rindu Baitullah Belimbing Kota Padang tentu dikelola dengan manajemen yang baik. Untuk itu penulis tertarik melihat lebih jauh tentang manajemen umrah yang diterapkan Tour And Travel PT. Rindu Baitullah Belimbing Kota Padang, apakah sesuai dengan teori atau memiliki keunikan yang khusus? sehingga penulis ingin melihat lebih jauh dalam bentuk penelitian, skripsi dengan judul: “**Manajemen Penyelenggaraan Umrah pada Tour And Travel PT. Rindu Baitullah Belimbing Kota Padang**”.

B. Rumusan dan Batasan Masalah

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas yang menjadi rumusan penelitian dalam penelitian penulis ini adalah: Bagaimana

⁸Maika, Direktur Pemasaran. *Wawancara Langsung*, Padang 19/9/2017

Manajemen Penyelenggaraan Umrah pada Tour And Travel PT. Rindu Baitullah Belimbing Kota Padang?

2. Batasan Masalah

Di dalam penelitian ini agar lebih terfokus dan terarahnya serta keterbatasan waktu yang tersedia, maka penelitian diperlukan batasan masalah sebagai berikut:

- a. Perencanaan penyelenggaraan umrah pada Tour And Travel PT. Rindu Baitullah Belimbing Kota Padang.
- b. Pengorganisasian penyelenggaraan umrah pada Tour And Travel PT. Rindu Baitullah Belimbing Kota Padang.
- c. Penggerakan penyelenggaraan umrah pada Tour And Travel PT. Rindu Baitullah Belimbing Kota Padang.
- d. Pengawasan penyelenggaraan umrah pada Tour And Travel PT. Rindu Baitullah Belimbing Kota Padang.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan dan batasan masalah di atas yang menjadi tujuan penulis untuk melakukan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui perencanaan penyelenggaraan umrah pada Tour And Travel PT. Rindu Baitullah Belimbing Kota Padang.
- b. Untuk mengetahui pengorganisasian penyelenggaraan umrah pada Tour And Travel PT. Rindu Baitullah Belimbing Kota Padang.

- c. Untuk mengetahui penggerakan penyelenggaraan umrah pada Tour And Travel PT. Rindu Baitullah Belimbiing Kota Padang.
- d. Untuk mengetahui pengawasan penyelenggaraan umrah pada Tour And Travel PT. Rindu Baitullah Belimbing Kota Padang.

2. Manfaat dan Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat dan kegunaan dari hasil penelitian untuk:

- a. Menambah pengetahuan dan wawasan penulis khususnya dalam bidang manajemen penyelenggaraan umrah pada Tour And Travel PT. Rindu Baitullah Belimbing Kota Padang.
- b. Sebagai bahan informasi pada Tour And Travel PT. Rindu Baitullah Belimbing Kota Padang tentang manajemen umrah sunat dengan manajemen profesional.
- c. Dari segi akademis, sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada jurusan Manajemen Dakwah UIN Imam Bonjol Padang.

D. Penjelasan Judul

Agar tidak terjadi kesalahan pemahaman dalam memahami judul penelitian ini, penulis menjelaskan kata-kata yang terdapat dalam judul di atas:

Manajemen :Manajemen adalah suatu proses yang khas terdiri dari tindakan-tindakan, perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta

mencapai sasaran yang telah ditetapkan dengan memanfaatkan sumber daya alam dan sumber daya manusia lainnya.⁹

Umrah :Umrah menurut arti bahasa menziarahi Ka'bah, tawaf disekelungnya, Sa'i antara Shafa dan Marwa dan mencukur rambut. Sedangkan menurut arti syara', umrah adalah ziarah ke Baitullah dengan mekanisme tertentu, yakni dengan ihram, thawaf, sa'i, dan tahalul.¹⁰

PT. Rindu Baitullah :Sebuah perusahaan (perseroan terbatas) yang bergerak di bidang tour travel penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang berada di Jl. Mangga Raya No 52. Kel. Belimbing. Kec. Kuranji. Kota Padang.

Jadi yang dimaksud dengan judul di atas adalah penerapan fungsi-fungsi manajemen yaitu dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan menggunakan tenaga manusia dan sumber daya lainnya dalam penyelenggaraan ibadah umrah pada Tour And Travel PT. Rindu Baitullah Belimbing Kota Padang.

⁹Terry GR, Leslie W. Rue, *Dasar-dasar Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1993). h. 4

¹⁰Sayyid Sabiq, *Fikih Sunnah*. PT. Alma'arif. Bandung : 1978. h. 273

E. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan skripsi, agar penulis terarah dan sesuai dengan sasaran yang diinginkan, penulis membagi pembahasan dalam satu bab dengan gambaran sebagai berikut:

- BAB I** : Pendahuluan yang membahas latar belakang masalah, rumusan dan batasan masalah, penjelasan judul dan sistematika penulisan.
- BAB II** : Pada bab ini berisikan tentang landasan teoritis meliputi tentang pengertian manajemen, tujuan manajemen, fungsi- fungsi manajemen, pengertian umrah, pendapat ulama tentang umrah, rukun dan syarat umrah, manajemen penyelenggaraan umrah pada biro perjalanan wisata.
- BAB III** : Pada bab ini berisikan tentang metode penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, tempat penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data
- BAB IV** : Hasil penelitian yang terdiri temuan umum dan temuan khusus atas profil PT. Rindu Baitullah Belimbing Kota Padang dan Manajemen Penyelenggaraan umrah pada PT. Rindu Baitullah Belimbing Kota Padang terdiri dari: Perencanaan

penyelenggaraan umrah, pengorganisasian
penyelenggaraan umrah, pergerakan
penyelenggaraan umrah dan pengawasan
penyelenggaraan umrah pada Tour And Travel PT.
Rindu Baitullah Belimbing Kota Padang

BAB V : Penutup yang berisikan kesimpulan dan saran-saran