BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Haji dan umrah merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan bagi setiap muslim yang mampu.[1] Kewajiban ini merupakan rukun Islam yang kelima. Karena haji merupakan kewajiban, maka apabila orang yang mampu tidak melaksanakannya maka berdosa dan apabila melaksanakannya mendapat pahala. Sedangkan makna haji bagi umat Islam merupakan respon terhadap panggilan Allah SWT.[2] Haji dan umrah hanya diwajibkan sekali seumur hidup,[3] ini berarti jika seseorang telah melaksanakannya yang pertama, maka selesailah kewajibannya.[4] untuk yang kedua, ketiga dan seterusnya hanyalah sunnah.[5]

Hukum ibadah umrah ini masih terjadi perbedaan pendapat. sebagian ulama *(Fuqaha)* mengatakan wajib dan sebagian yang lain mengatakan sunnah.

---

[1]Abdurachman Rochimi, 2010. *Segala Hal Tentang Haji Dan Umroh*. Jakarta, PT. Gelora Aksara Pratama, hal 9
[2]Dien Majid, 2008. *Berhaji Dimasa Kolonial*. Jakarta, CV. Sejahtera, hal 36
[3]Abdul Aziz Bin Abdullah Bin Baaz, 1993. *haji, umrah dan ziarah berdasarkan tuntunan Al-Qur'an dan As-sunnah*. Jakarta, CV. Firdaus, hal 5
[4]Ahmad Thib Raya, Siti Musdah Mulia, 2003. *Menyelami Seluk Beluk Dalam Islam.* Jakarta, Prenada Media, hal 227
[5]Imam Jazuli, 2014. *Buku Pintar Haji Dan Umroh*. Yogyakarta, Ar-Ruzz Media, hal 55

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jika disimpulkan dari argumen para *Fuqaha* umrah yang memiliki hukum wajib adalah umrah yang dilakukan bersama hajinya dan umrah yang tidak dilaksnakan berkaitan dengan haji hukumnya sunnah.[6]

Haji pada hakikatnya merupakan sarana dan media bagi umat Islam untuk melaksanakan ibadah ke Baitullah dan Tanah Suci setiap tahun. Karena setiap tahun sebagian umat muslim dari seluruh dunia datang untuk menunaikan ibadah haji. Adapun ibadah umrah pada hakikatnya menjadi sarana dan media bagi umat muslim untuk beribadah ke tanah suci setiap saat dan waktu. Karena pada saat itu umat muslim datang dan berziarah ke Ka'bah untuk melakukan ibadah dan mendekatkan diri kepada Allah SWT. Tidak hanya pada tahun saat haji, akan tetapi pada setiap saat, ketika orang melaksanakan ibadah umrah.[7]

Pada dasarnya, tujuan pokok pada perjalanan haji dan umrah ada tiga hal, yaitu:

1. Mengerjakan haji, hukumnya wajib bagi yang mampu dan hanya sekali seumur hidup. Adapun selebihnya itu sunnah. Mengerjakan ibadah haji hanya bisa dikerjakan pada musim haji, sedangkan ibadah umrah bisa dikerjakan pada setiap waktu yang tidak terbatas.
2. Mengerjakan umrah, mengerjakan ibadah haji dan umrah terdapat perbedaan dan persamaan dalam waktu dan pelaksanaannya.

[6] Muhammad Sholikhin, 2013. *Keajaiban Haji Dan Umrah*, Jakarta, Erlangga, hal 4
[7] Ahmad Thib Raya, Siti Musdah Mulia, 2003. *Menyelami Seluk Beluk Dalam Islam.* Jakarta, Prenada Media, hal 231

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Melakukan ziarah, hukunya sunnah. Ziarah yang dimaksudkan adalah ketempat-tempat, baik di Jeddah, Mekkah, Madinah dan tempat-tempat lain yang bersejarah.[8]

Berbicara tentang kewajiban haji dan umrah, telah diterangkan dalam Firman-Nya. Firman Allah SWT dalam Al-Qur'an:

وأتموا الحج واللعمر لله

Artinya; "*Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah.*": (QS. Al-Baqarah: 196)[9]

Haji sebagai salah satu rukun islam yang mewajibkan kita untuk menunaikannya jika mampu, tetapi karena keterbatasan kuota untuk menunaikan ibadah haji ke Tanah Suci maka tidak memungkinkan kita untuk bersegera menunaikannya. Umrah menjadi sebuah alternatif perjalanan ibadah ke Tanah Suci walaupun tidak menggugurkan kewajiban haji.[10]

Adapun dalam sabda Rasulullah SAW menyatakan:

يارسوالله, هل علي النساء من جهاد؟ قال: عليهن جهاد لا

قتال فيه: الحج والعمرة

Artinya; "Aisyah bertanya: Wahai Rasulullah; "*Adakah kewajiban jihad bagi wanita*?", Beliau menjawab; "*Bagi mereka ada kewajiban jihad*

[8]Ahmad Abd Majdi, 1993. *Seluk Beluk Ibadah Haji Dan Umroh*. Surabaya, Mutiara Ilmu, hal 13
[9]*Al-Qur'an* (QS. Al Baqoroh: 196)
[10]Masrura Ram Idjal, 2014. *Umrah Menggapai Berkah Di Tanah Suci*. Bandung, PT. Cendekia Visitama, hal 31

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tanpa peperangan, yaitu haji dan umrah." (Hadis Riwayat Al-Imam Ahmad dan Ibnu Majah).[11]

Kita sebagai umat Muslim memiliki kewajiban untuk melaksanakan atau menunaikan ibadah haji dan umrah tersebut. Akan tetapi dalam karya tulis ini penulis hanya akan membahas pada ibadah umrah.

Ayat dan hadis diatas menerangkan kepada umat islam yang ada di seluruh penjuruh dunia tentang kewajiban haji dan umrah. Banyak sekali Orang-orang muslim yang harus menempuh perjalanan jauh dari tempat berasalnya untuk menunaikan ibadah haji dan umrah. Dalam perjalanan tersebut tidak mungkin setiap orang bisa atau mampu melakukan perjalanan jauhnya dengan sendiri (Secara individu), ia membutuhkan pemandu untuk mempermudah perjalanan ibadahnya, dimana hal ini tidak lepas dari pelayanan dan manajemen operasional.

Menurut Jay Heizer dan Berry Rander manajemen operasional adalah suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok atau serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan merubah *input* menjadi *output*.[12]

Manajemen operasional sebagai ilmu sangat dipengaruhi oleh perkembangan dunia usaha. Saat ini salah satu trend dunia usaha

[11]Asy-Syaikh 'Abdul 'Aziz bin 'Abdillah bin Bazrahimahullah, 2010. Diakses pada tanggal 10 maret 2015 dari : http://qurandansunnah.wordpress.com/2010/03/23/*kewajiban-ibadah-haji-dan-umroh-serta-kewajiban-segera-melaksanakanya/*
[12]Dorothea Wahyu Ariani, *Manajemen Operasi Jasa*, hal 3

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menunjukkan pertumbuhan yang pesat pada sektor jasa. Oleh sebab itu aspek operasional organisasi jasa merupakan hal penting untuk selalu diperhatikan dalam perkembangan dan kemajuan perusahaan,[13] khususnya dalam penelitian ini yang akan membahas tentang manajemen operasional jemaah umrah.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan objek penelitian sebuah Tour dan Travel di kawasan Surabaya bagian selatan, tepatnya di Ruko Lotus Regency Blok D-8 Ketintang Baru Selatan I No 52, Tour dan Travel umrah tersebut adalah PT. Mina Wisata Islami.

Peneliti sengaja memilih objek penelitian di PT. Mina Wisata islami dikarenakan adanya hal yang menarik dibanding Tour dan Travel lain yaitu memiliki harga yang lebih mahal dan belum pernah ada peneliti lain yang menelitinya.

Biro perjalanan umrah PT. Mina Wisata Islami merupakan salah satu biro perjalanan umrah yang barusaha memberikan pelayanan pelaksanaan umrah yang amanah dengan standar operasional yang ditetapkan oleh perusahaan. Perusahaan yang memiliki standar operasional yang baik dan selalu mengutamakan penggunaan komunikasi yang mudah dipahami serta manajemen operasional yang jelas akan selalu memiliki nilai lebih dibanding perusahaan lain.

Saat ini penawaran biro jasa wisata umrah semakin meningkat dengan munculnya perusahaan-perusahaan baru yang menyajikan berbagai

[13]Tita Deitiana, 2011. *Manajemen Operasional Strategi Dan Analisa*. Jakarta, Mitra Wacana Media, hal 2.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

macam jenis penawaran yang sangat menarik, akan tetapi dalam proses pengoperasiannya tidak maksimal dan tidak memberikan nilai kepuasan kepada pelanggan atau *customer*nya. Sehingga banyak sekali para jemaah yang dikecewakan dengan hal tersebut. Bahkan banyak sekali dijumpai dimedia berita tentang terlantarnya jemaah umrah, kaburnya dan menghilangnya pimpinan biro jasa umrah, penipuan pemberangkatan dengan penawaran harga murah dan lain sebagainya.

Dengan demikian keselarasan antara standar operasional prosedur perusahaan dengan kegiatan yang dikerjakan atau dilaksanakan dilapangan harus searah, karena hal ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan *customer*.

Kegiatan ibadah umrah mempunyai banyak proses prosedur yang harus diperhatikan dan dipersiapkan, seperti biaya transportasi, pengurusan dokumen, dan penyediaan perlengkapan ibadah. Adapun dalam proses pelaksanaannya memiliki standar operasional selama ibadah umrah ditanah suci adalah akomodasi, hotel, trasportasi selama pelaksanaan ibadah, konsumsi, kesehatan, pendamping atau *Tour Leader* selama pelaksanaan kegiatan ibadah, serta Mutawif atau pembimbing ibadah umrah dan sampai pada proses kepulangan ke Tanah Air.

Masalah inilah yang membuat peneliti tertarik untuk mengetahui lebih jauh lagi tentang prosedur operasional jemaah umrah yang digunakan di PT. Mina Wisata Islami Surabaya dalam menghasilkan *output* yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

baik, sehingga bisa menarik minat konsumen untuk selalu menggunakan jasa pelayanannya.

Dalam penelitian ini, peneliti hanya memfokuskan pada manajemen operasional jemaah umrah di PT. Mina Wisata Islami Surabaya dengan tujuan untuk merencanakan dan melihat masa depan perusahaan dengan perubahan-perubahan yang terjadi dilingkungan perusahaan. Untuk mengetahui lebih lanjut dan mendalam penulis ingin menuangkan dalam sebuah karya tulis "Skripsi" yang berjudul "Manajemen Operasional Jemaah Umrah di PT. Mina Wisata Islami Surabaya". Sistem yang baik dan pelaksanaan yang maksimal akan selalu memberikan nilai tambah terhadap kelangsungan perusahaan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahannya adalah: Bagaimana manajemen operasional jemaah Umrah di PT. Mina Wisata Islami Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti mempunyai tujuan untuk mengetahui Manajemen operasional jemaah umrah di PT. Mina Wisata Islami Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

D. Manfaat Penelitian

1. Kegunaan teoritik

   a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi perusahaan yang berhubungan dengan pelayanan jasa atau biro perjalanan umrah.

   b. Menjadikan bahan masukan untuk kepentingan kemajuan perusahaan atau pihak-pihak lain tertentu guna menjadikan skripsi ini menjadi acuan untuk penelitian lanjutan terhadap objek sejenis atau aspek lainnya yang belum tercakup dalam penelitian ini.

2. Kegunaan praktis

   a. Memberikan informasi kepada pengelolah perusahaan biro perjalanan sekaligus memperoleh bekal aplikasi untuk memperbaiki sistem pengelolahan organisasinya.

   b. Menambah pengalaman dan pengetahuan dalam bidang manajemen operasional jemaah Umrah bagi peneliti serta memperkaya khasanah ilmu pengetahuan yang juga dapat bermanfaat bagi generasi yang akan datang.

   c. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menambah bahan bacaan atau referensi umum bagi fakultas dakwah dan komunikasi khususnya bagi program studi manajemen dakwah. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perbandingan sejauh mana teori-teori yang sudah diproleh dimasa perkuliahan dengan yang diterapkan secara nyata.

d. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan atau masukan dalam manajemen operasional jemaah umrah di PT. Mina Wisata Islami Surabaya.

E. Definisi Konsep

Pada intinya pengertian dasar dari konsep itu merupakan unsur pokok dari suatu penelitian. Konsep sebenarnya adalah definisi secara singkat dari sekelompok fakta atau gejala yang menjadi pokok perhatian.[14]

Dalam bagian ini peneliti akan memberikan penjelasan mengenai beberapa konsep yang digunakan dalam penelitian, agar terjadi kesamaan interpretasi dan terhindar dari kekaburan.

Adapun konsep yang perlu peneliti jelaskan dalam penelitian ini adalah manajemen operasional umrah yaitu suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan pengarahan atau aktifitas dengan standar atau pedoman tertulis yang digunakan untuk mendorong atau menggerakkan aktivitas untuk mencapai tujuan organisasi. Standar berupa pembuatan SOP yang merupakan tatacara atau tahapan yang dibakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan proses program umrah.[15]

[14]Koentjaraningrat, 1994. *Metode penelitian masyarakat*. Jakarta, Gramedia pustaka utama, hal 21
[15]Darmono, 2007. *Pengembangan Standar Operasional Prosedur*, hal 32

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembaahsan ini terdiri dari lima bab, masing-masing bab saling berkaitan, antara lain yaitu:

BAB I Pendahuluan. Dalam bab ini menerangkan tentang: Latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi konsep dan sistematika pembahasan.

BAB II Kajian Teoritik. Pada bab ini akan dijelaskan tentang penelitian terdahulu yang relevan dan kerangka teoritik.

BAB III Berisi tentang metode penelitiaan terkait dengan penulisan skripsi yang meliputi bahasan: Pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, tahap-tahap penelitian, teknik pengumpulan data, teknik validitas data, dan teknik analisis data.

BAB IV Hasil penelitian. berisi bahasan mengenai: Gambaran umum objek penelitian, penyajian data, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V Bab ini adalah penutup yang berisi tentang penjelasan mengenai kesimpulan, saran dan rekomendasi penelitian lanjutan, dan keterbatasan penelitian.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id