

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Umroh adalah ziarah ke Baitullah dengan thawaf (mengelilingi ka'bah 7 kali), sa'i (berlari-lari kecil) diantara dua bukit: Shafa dan Marwah, hingga diakhiri dengan mencukur gundul ataupun memendekkan rambut kepala (Adiakurnia, 2019: 1). Umrah merupakan salah satu ibadah dalam Islam yang sangat dianjurkan, tetapi tidak wajib seperti haji. Meskipun demikian, banyak umat Muslim yang berusaha untuk melaksanakan umrah sebagai bentuk ibadah dan pengabdian.

Sebagaimana yang telah difirmankan Allah SWT. dalam QS. Al-Baqarah ayat 196 yang berbunyi:

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ فَإِنْ أُحْصِرْتُمْ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ وَلَا تَخْلِفُوا رُءُوسَكُمْ حَتَّى يَبْلُغَ الْهَدْيُ مَحَلَّهُ فَمَنْ كَانَ مِنْكُمْ مَرِيضًا أَوْ بِهِ أَذًى مِنْ رَأْسِهِ فَفِدْيَةٌ مِنْ صِيَامٍ أَوْ صَدَقَةٍ أَوْ نُسُكٍ فَإِذَا أَمِنْتُمْ فَمَنْ تَمَتَّعَ بِالْعُمْرَةِ إِلَى الْحَجِّ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ فَمَنْ لَمْ يَجِدْ فَصِيَامُ ثَلَاثَةِ أَيَّامٍ فِي الْحَجِّ وَسَبْعَةٍ إِذَا رَجَعْتُمْ تِلْكَ عَشْرَةٌ كَامِلَةٌ ذَلِكَ لِمَنْ لَمْ يَكُنْ أَهْلَهُ حَاضِرِي الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Yang artinya: "Dan sempurnakanlah ibadah haji dan 'umrah karena Allah. Jika kamu terkepung (terhalang oleh musuh atau karena sakit), maka (sembelihlah)

korban yang mudah didapat, dan jangan kamu mencukur kepalamu, sebelum korban sampai di tempat penyembelihannya. Jika ada di antaramu yang sakit atau ada gangguan di kepalanya (lalu ia bercukur), maka wajiblah atasnya berfidyah, yaitu: berpuasa atau bersedekah atau berkorban. Apabila kamu telah (merasa) 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.” (Al-Baqarah [2]: 196).

Proses pelaksanaan umrah melibatkan serangkaian ritual dan tata cara yang harus dipahami dan dilaksanakan dengan benar, yang dikenal sebagai manasik umrah. Untuk memastikan bahwa jamaah dapat melaksanakan ibadah ini dengan benar dan khusyuk, penting untuk memberikan bimbingan yang efektif dan menyeluruh.

Bimbingan manasik umrah merupakan usaha dalam mewujudkan pelaksanaan ibadah umrah sesuai dengan tuntunan ajaran agama Islam melalui penyampaian informasi dan pembinaan yang berupa pengarahan, petunjuk, dan penjelasan sebagai bekal calon jamaah umrah supaya dapat melaksanakan rukun, wajib, dan tata cara ibadah umrah dengan baik dan benar. “... petunjuk manasik haji dan umrah meliputi: ketentuan hukum dan hikmah ibadah haji, tanya jawab manasik haji dan umrah, penjelasan beberapa tempat bersejarah di tanah suci, serta syiar-syiar perhajian” (Kementerian Agama Republik Indonesia, 2020).

Bimbingan yang efektif dapat membantu jamaah memahami berbagai ritual, mempersiapkan diri secara mental dan fisik, serta menghindari kesalahan dalam pelaksanaan ibadah. Namun, pengelolaan bimbingan ini memerlukan manajemen yang baik untuk memastikan bahwa setiap aspek bimbingan dapat disampaikan dengan jelas dan efektif. Di sinilah peran manajer operasional menjadi sangat krusial. Manajer operasional bertanggung jawab untuk merencanakan, mengorganisir, dan mengawasi proses bimbingan manasik umrah. Mereka harus mengatur jadwal bimbingan, berkoordinasi dengan para pembimbing, menyusun materi bimbingan, serta mengevaluasi efektivitas program bimbingan. Kinerja yang efektif dari manajer operasional dapat berdampak besar pada kepuasan jamaah dan

keberhasilan pelaksanaan ibadah umrah. Salah satu biro haji dan umrah yang mengandalkan potensi manajer operasional untuk mengelola bimbingan manasik umrah adalah PT. Zam Zam Tour & Travel.

PT. Zam Zam Tour & Travel adalah biro perjalanan umrah dan haji plus yang telah berdiri sejak Januari 2010 dan memiliki kantor pusat di Sukoharjo. Seperti pada umumnya, PT. Zam Zam Tour & Travel memiliki manajer operasional yang memiliki wewenang dan tanggungjawab atas segala operasional yang dijalankan pada perusahaan tersebut, salah satunya adalah dalam pelayanan jamaah seperti pelayanan penuh paspor dan miningitis, pelayanan bimbingan manasik, hingga layanan full handling.

Berdasarkan fakta hasil wawancara dengan karyawan PT. Zam Zam Tour & Travel dan observasi di lapangan, ditemukan bahwa ada beberapa permasalahan terkait peran manajer operasional dalam pengelolaan bimbingan manasik pada jamaah umrah PT. Zam Zam Tour & Travel. Pertama, adanya kesibukan dan kegiatan jamaah yang berbeda-beda sehingga banyak jamaah yang tidak dapat mengikuti bimbingan secara maksimal. Kedua, kurangnya koordinasi antar pihak terkait seperti pengaturan jadwal bimbingan. Pada PT. Zam Zam Tour & Travel, peran manajer operasional sangat penting dalam mengatasi permasalahan ini.

Manajer operasional harus mampu mengintegrasikan teori peran manajerial dengan praktik di lapangan untuk memastikan bimbingan manasik berjalan dengan efektif dan efisien.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran manajer operasional dalam pengelolaan bimbingan manasik umrah, mengidentifikasi tantangan yang dihadapi, dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas program bimbingan. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang peran manajer operasional, diharapkan kualitas bimbingan manasik umrah dapat ditingkatkan, dan jamaah dapat menjalankan ibadah umrah dengan lebih baik.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas dapat diidentifikasi beberapa masalah yang menjadi pokok pembahasan, yaitu:

1. Peran manajer operasional dalam pengelolaan bimbingan manasik pada jamaah umrah kurang efektif sehingga perlu adanya perbaikan.
2. Adanya kesibukan dan kegiatan jamaah yang berbeda-beda sehingga banyak jamaah yang tidak dapat mengikuti bimbingan secara maksimal.
3. Kurangnya koordinasi antar pihak terkait, termasuk pengaturan jadwal dan lokasi bimbingan.

C. Pembatasan Masalah

Peran manajer operasional dalam suatu perusahaan sangat luas. Oleh karena itu, agar penelitian ini tidak menjadi semakin luas, penulis membuat batasan masalah sehingga dalam pengkajian yang dilakukan lebih terfokus pada masalah-masalah yang ingin dipecahkan. Penelitian ini menitik beratkan pada bagaimana peran manajer operasional dalam pengelolaan manasik pada jamaah umrah PT. Zam Zam Tour & Travel Sukoharjo tahun 2024.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, masalah utama yang diangkat dalam skripsi ini adalah: “Bagaimana peran manajer operasional dalam pengelolaan bimbingan manasik pada jamaah umrah di PT. Zamzam Tour & Travel Sukoharjo?”.

E. Tujuan Penelitian

Mengutip latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran manajer operasional dalam pengelolaan manasik umrah di PT. Zamzam Tour & Travel Sukoharjo.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan tersebut penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang peran manajer operasional dalam pengelolaan bimbingan manasik umrah.
- b. Penelitian ini dapat memperkuat atau menggugurkan teori tentang peran manajer operasional dalam pengelolaan bimbingan manasik umrah.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pedoman untuk meningkatkan kualitas pelayanan bimbingan manasik umrah.
- b. Penelitian ini dapat membantu manajer operasional dalam meningkatkan kemampuan mereka dalam mengelola bimbingan manasik umrah.
- c. Hasil penelitian ini dapat membantu jamaah dalam meningkatkan kesadaran dan kemampuan mereka dalam melaksanakan manasik umrah.

