

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Manajemen

1. Pengertian Manajemen

Secara etimologis, kata manajemen berasal dari berbagai bahasa, yang pertama yaitu dari bahasa Prancis kuno yakni *menagement*, yang berarti seni melaksanakan dan mengatur. Lalu, dalam bahasa Italia, yaitu *meneggiare* yang memiliki arti mengendalikan. Sedangkan dalam bahasa Inggris berasal dari kata *to manage* yang artinya mengelola atau mengatur.

Adapun definisi manajemen secara etimologis dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan sebuah aktivitas mengatur atau mengelola. Berikut ini juga disampaikan definisi manajemen menurut para ahli di antaranya sebagai berikut:²³

- 1) George R. Terry, manajemen merupakan sebuah proses yang khas yang terdiri dari beberapa tindakan, perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan, dan pengawasan.²⁴
- 2) Mary Parker Follet, manajemen merupakan sebuah seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Dengan kata lain, seorang manajer yang bertugas

²³ Aditama, Roni Angger. *Pengantar manajemen*. (Ae Publishing, 2020). Hlm. 1

²⁴ Terry, George R. *Dasar-Dasar Manajemen Edisi Revisi*. (Bumi Aksara, 2021). hlm. 8

untuk mengatur dan mengarahkan orang lain agar tercapainya tujuan yang sudah ditetapkan oleh sebuah perusahaan.²⁵

- 3) Henri Fayol, manajemen yaitu suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengawasan/kontrol terhadap sumber daya yang ada agar mencapai tujuan secara efektif dan efisien.²⁶

Berdasarkan penjelasan di atas dan beberapa pendapat para ahli maka dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses mengatur seseorang atau kelompok untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan secara efektif dan efisien.

Dalam perspektif Islam, manajemen tidak hanya berorientasi pada tercapainya efektivitas dan efisiensi organisasi, tetapi juga bertujuan mewujudkan kemaslahatan umat serta memperoleh ridha Allah SWT. Manajemen dalam Islam dilaksanakan berdasarkan nilai-nilai Al-Qur'an dan As-Sunnah yang menekankan prinsip amanah, kejujuran, tanggung jawab, keadilan, musyawarah, dan profesionalisme.²⁷ Nilai-nilai tersebut menjadi pedoman dalam menjalankan setiap aktivitas

²⁵ UMonarch, "Mary Parker Follett: Tokoh Pemikir Manajemen di Awal Tahun 1900-an," 16 Maret 2023. <https://umonarch.ch/2023> [Diakses pada 22 Mei 2026].

²⁶ Fayol, Henri. *General and Industrial Management*, Ravenoi Books (2016)

²⁷ Ricka Handayani, M. M. *Manajemen pelayanan dalam perspektif Islam*. (Bypass, 2023).

organisasi agar tujuan yang ingin dicapai tidak hanya memberikan manfaat bagi organisasi, tetapi juga bernilai ibadah di hadapan Allah SWT.

Allah Swt. berfirman dalam QS. Al-Hasyr ayat 18:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرَ نَفْسٌ مَّا
قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ



Artinya: Wahai orang-orang yang beriman, Bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok. Bertakwalah kepada Allah. Sungguh, Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan. (QS. Al-Hasyr [59]:18).²⁸

Ayat tersebut mengandung makna bahwa Allah SWT memerintahkan setiap orang yang beriman untuk senantiasa bertakwa, melakukan muhasabah (introspeksi diri), serta mempersiapkan segala amal sebagai bekal untuk hari esok. Nilai-nilai tersebut menunjukkan pentingnya perencanaan, tanggung jawab, dan evaluasi dalam setiap aktivitas.²⁹ Dalam konteks manajemen, nilai tersebut dapat diterapkan melalui proses perencanaan yang

²⁸ Kementerian Agama Republik Indonesia, Qur'an Kemenag, QS. Al-Hasyr[59]:18, <https://quran.kemenag.go.id/quran/perayat/surah/59?from=18&to=24> {(diakses 8 Juni 2026)}.

²⁹ Kementerian Agama Republik Indonesia. *Tafsir Ringkas Al-Qur'an* . Melalui LiteQuran. <https://litequran.net/al-hasyr/18>. {Diakses pada 8 Juni 2026}

matang, pengorganisasian yang baik, pelaksanaan yang profesional, serta pengawasan terhadap setiap kegiatan agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan memberikan kemaslahatan.

Penerapan nilai-nilai manajemen Islam juga sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan haji dan umrah. Sebagai penyelenggara perjalanan ibadah, perusahaan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang amanah, jujur, profesional, serta mengutamakan kepentingan jamaah sebagai *Duyufurrahman* (tamu-tamu Allah). Dengan demikian, seluruh proses pelayanan yang diberikan tidak hanya bertujuan mencapai kepuasan jamaah, tetapi juga menjadi bentuk pengabdian dan ibadah kepada Allah SWT.³⁰

2. Unsur-Unsur Manajemen

Adapun unsur- unsur manajemen itu terdiri dari 6 (enam):

a. Manusia

Dalam manajemen, faktor manusia adalah yang paling menentukan. Manusia yang membuat tujuan dan manusia pula yang melakukan proses untuk mencapai tujuan. Tanpa ada manusia tidak ada proses kerja.³¹

³⁰ Suci H. Jayanti, Nizaruddin, dan Hotman, *Etika Bisnis Islam dalam Pelayanan pada Jemaah Umrah (PT Garislurus Lintas Semesta Travel Umrah dan Haji PlusMultazam, Vol. 1, No. 1 (2021): 80–81.*

³¹ Ibid, hlm. 4

b. Uang

Uang merupakan unsur penting dalam perusahaan karena berfungsi sebagai alat tukar dan pengukur nilai. Besar kecilnya hasil kegiatan dapat dilihat dari arus kas (cash flow) perusahaan. Oleh karena itu, uang menjadi alat penting untuk mencapai tujuan perusahaan, termasuk untuk membiayai gaji tenaga kerja, kebutuhan bahan baku, serta pembelian dan perawatan peralatan.

c. Material

Material adalah bahan-bahan yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Tanpa adanya material (bahan-bahan), manusia tidak dapat berbuat banyak dalam mencapai tujuannya tanpa adanya material yang akan diproses, tidak akan mungkin ada wujud dari hasil yang diproses.

d. Mesin

Alat pelengkap guna memudahkan suatu proses. Penggunaan mesin akan membawa kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang lebih besar serta mencapai efisiensi kerja.³²

e. Metode atau Cara

Dalam pelaksanaan kerja diperlukan metode atau sistem kerja yang baik untuk memperlancar

³² Aditama, Roni Angger. *Pengantar manajemen*. (Ae Publishing, 2020).hlm 5

pekerjaan dan menjalankan aktivitas operasional perusahaan. Metode ini menjadi pedoman dalam proses kerja agar pelaksanaannya sesuai dengan alur dan ketentuan perusahaan. Namun, meskipun sistem sudah baik, hasil kerja tidak akan maksimal jika pelaksanaannya tidak memahami atau tidak memiliki pengalaman.

f. Pasar

Dalam dunia bisnis, pasar memiliki posisi penting karena menjadi tempat perusahaan memperoleh keuntungan. Oleh sebab itu, perusahaan harus memahami kebutuhan dan keinginan konsumen agar mampu bertahan dan bersaing secara kompetitif.³³

3. Fungsi-Fungsi Manajemen

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan (*Planning*) merupakan proses menentukan tujuan organisasi serta menetapkan strategi dan langkah yang tepat untuk mencapai tujuan tersebut. Perencanaan dilakukan agar kegiatan organisasi berjalan terarah, efektif, dan sesuai dengan target yang ingin dicapai.³⁴

Aspek-aspek dalam perencanaan meliputi:

³³ Ibid, hlm.6

³⁴ Tundung Subali Patma, Mohammad Maskan, dan Koko Mulyadi, *Pengantar Manajemen* (Malang: Polinema Press, 2019), hlm. 14.

- 1) Menentukan tujuan yang akan dicapai.
- 2) Menetapkan strategi atau cara untuk mencapai tujuan.
- 3) Menyusun langkah-langkah pelaksanaan.
- 4) Menentukan sumber daya dan indikator keberhasilan.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian (*organizing*) merupakan proses penyusunan struktur organisasi serta pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Pengorganisasian dilakukan dengan mengatur sumber daya, menetapkan prosedur kerja, serta menciptakan lingkungan organisasi yang kondusif agar setiap anggota dapat bekerja sesuai tugas dan kemampuannya. Selain itu, pengorganisasian juga mencakup penempatan tenaga kerja pada posisi yang tepat serta pengembangan sumber daya manusia guna mendukung tercapainya tujuan organisasi.³⁵

c. Mengarahkan (*Actuating*)

Setelah fungsi pengorganisasian dibuat, organisasi dibentuk dan disusun personalianya, maka langkah selanjutnya adalah menugaskan personalia (karyawan) tersebut untuk bergerak menuju tujuan

³⁵ Ibid, hlm. 22

yang telah ditetapkan. Didalam manajemen fungsi pengarahan ini bersifat sangat kompleks. Karena sisamping menyangkut manusia, juga menyangkut berbagai tingkah laku dari manusia itu sendiri.³⁶

d. Pengawasan (*controlling*)

Pengawasan (*controlling*) merupakan fungsi terakhir dalam manajemen yang bertujuan untuk mengetahui hasil pelaksanaan kerja dengan membandingkan kegiatan yang dilakukan terhadap rencana atau standar yang telah ditetapkan. Melalui pengawasan, organisasi dapat melakukan perbaikan apabila terjadi penyimpangan agar tujuan dapat tercapai secara efektif dan efisien. Pengawasan dapat bersifat positif untuk memastikan tujuan tercapai, maupun negatif untuk mencegah terjadinya kesalahan yang tidak diinginkan.³⁷

B. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pengertian pelayanan itu sendiri adalah suatu proses terdiri dari serangkaian tindakan, Interaksi, aktivitas untuk menyampaikan jasa kepada konsumen dimana dalam penyampaianya bertujuan untuk menghasilkan keuntungan. Aktivitas pelayanan dekat

³⁶ Muslichah Erma Widiana, *Buku Ajar Pengantar Manajemen* (Purwokerto: CV. Pena Persada, 2020), hlm. 34.

³⁷ Ibid, hlm.35

dengan persoalan bagaimana cara-cara yang tepat untuk menyampaikan jasa kepada konsumen. Dalam hal ini sebuah pelayanan dapat dilihat sebagai sebuah outcome yang dapat diterima oleh konsumen atau pelanggan.³⁸

Adapun pengertian pelayanan menurut Ricka H, pelayanan merupakan kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kepuasan pelanggan melalui pemberian layanan yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat.³⁹

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan serangkaian kegiatan seseorang atau individu untuk memberikan bantuan terhadap seseorang agar tercapainya tujuan, dalam proses bantuan tersebut bertujuan untuk menghasilkan keuntungan

2. Ciri-ciri pelayanan yang baik

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai standar sehingga mampu menciptakan kepuasan jamaah. Pelayanan tersebut didukung oleh sumber daya manusia yang profesional serta sarana dan prasarana yang memadai, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan citra positif perusahaan.⁴⁰

³⁸ Lely Indah Mindarti, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Malang: UB press, 2016), hlm. 2

³⁹ Ricka Handayani, *Manajemen Pelayanan dalam Perspektif Islam* (Padang: Global Eksekutif Teknologi, 2023), hlm 122

⁴⁰ Linda Sari, "Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa," *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis (JAPB)*, 6.2(2023), 500-510.

Pelayanan yang baik ditentukan oleh kualitas karyawan dan fasilitas yang tersedia. Karyawan harus memberikan pelayanan yang cepat, ramah, sopan, dan bertanggung jawab, sedangkan sarana dan prasarana yang memadai mendukung kelancaran pelayanan agar harapan dan kebutuhan jamaah dapat terpenuhi.⁴¹

a) Tersedianya karyawan yang baik

Karyawan merupakan faktor utama dalam pelayanan. Oleh karena itu, karyawan harus bersikap ramah, sopan, tanggap, komunikatif, serta bekerja dengan cepat dan rapi agar jamaah merasa nyaman dan puas.

b) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Perusahaan harus menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, seperti ruang pelayanan dan fasilitas pendukung lainnya, agar proses pelayanan berjalan lancar serta memberikan kenyamanan kepada jamaah.

c) Bertanggung jawab kepada setiap jamaah

Karyawan harus bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada jamaah sejak awal hingga seluruh proses pelayanan selesai, termasuk menyelesaikan setiap permasalahan yang muncul.

d) Mampu melayani secara cepat dan tepat

⁴¹ Megahayanti, Nita. Sistem Pelayanan Haji dan Umrah PT. Altur Wisata Mulia Jakarta. (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016)

Pelayanan harus dilakukan secara cepat, tepat, dan sesuai prosedur yang berlaku, sehingga kebutuhan jamaah dapat terpenuhi tanpa mengabaikan standar pelayanan.

e) Mampu berkomunikasi

Karyawan harus mampu berkomunikasi dengan baik menggunakan bahasa yang jelas, sopan, dan mudah dipahami, serta mampu memahami kebutuhan dan keinginan jamaah.

f) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Karyawan harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai agar dapat memberikan informasi yang benar serta melaksanakan pelayanan secara profesional.

g) Berusaha memahami kebutuhan jamaah

Karyawan harus tanggap dalam memahami kebutuhan dan harapan jamaah sehingga dapat memberikan pelayanan yang sesuai dan meningkatkan kepuasan jamaah.

h) Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah

Pelayanan yang jujur, profesional, dan konsisten akan membangun serta menjaga kepercayaan jamaah terhadap perusahaan.

3. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik dalam Perspektif Islam

Selain ditinjau dari aspek manajemen, pelayanan yang baik juga memiliki landasan dalam ajaran Islam. Bagi perusahaan penyelenggara ibadah haji dan umrah, pelayanan tidak hanya bertujuan memberikan kepuasan kepada jamaah, tetapi juga harus mencerminkan nilai-nilai Islam yang bersumber dari Al-Qur'an dan As-Sunnah. Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik dalam perspektif Islam adalah sebagai berikut:

- a) Jujur (*Shidq*). Kejujuran merupakan pondasi utama dalam memberikan pelayanan. Karyawan yang melayani jamaah dituntut untuk selalu berkata benar, tidak menutupi kekurangan, serta tidak memberikan informasi yang menyesatkan mengenai produk maupun layanan yang ditawarkan.⁴²

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ الصَّادِقِينَ

Artinya: "Wahai orang-orang yang beriman Bertakwalah kepada Allah, dan bergaullah kamu dengan orang-orang yang benar (jujur)." (QS. At-Taubah [9]:119).

عَلَيْكُمْ بِالصِّدْقِ الصِّدْقَ يَهْدِي إِلَى الْبِرِّ وَإِنَّ الْبِرَّ يَهْدِي إِلَى
الْجَنَّةِ فَإِنَّ

⁴² Kementerian Agama Republik Indonesia, Qur'an Kemenag, QS. At-Taubah [9]:119, <https://quran.kemenag.go.id/quran/perayat/surah/9?from=119> (diakses 27 Juli 2026).

Artinya: "Hendaklah kalian selalu berlaku jujur, karena kejujuran membawa kepada kebaikan, dan kebaikan mengantarkan seseorang kesurga." (HR. Muslim).⁴³

- b) Amanah (Dapat Dipercaya). Amanah berarti menjaga kepercayaan yang diberikan oleh jamaah, baik berupa dana yang dititipkan, dokumen perjalanan, maupun janji-janji pelayanan yang telah disepakati. Karyawan yang amanah akan menyampaikan hak jamaah secara utuh tanpa dikurangi.⁴⁴

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ
بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ

Artinya: "Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila menetapkan hukum di antara manusia hendaklah kamu menetapkannya dengan adil." (QS. An-Nisa [4]:58).

- c) Ramah dan Lemah Lembut. Sikap ramah, sopan, dan lemah lembut dalam melayani jamaah merupakan cerminan akhlak mulia yang dicontohkan Rasulullah Saw. Pelayanan yang disampaikan dengan tutur kata

⁴³ HR. Muslim No. 2607, dikutip dalam Almanhaj, "Berkata Benar (Jujur) dan Jangan Dusta (Bohong)", <https://almanhaj.or.id/12601-berkata-benar-jujur-dan-jangan-dusta-bohong-2.html> (diakses 27 Juli 2026).

⁴⁴ Kementerian Agama Republik Indonesia, Qur'an Kemenag, QS. An-Nisa[4]:58, <https://quran.kemenag.go.id/quran/perayat/surah/4?from=58&to=58> (diakses 27 Juli 2026).

yang santun akan membuat jamaah merasa nyaman dan dihargai.⁴⁵

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ
لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ

Artinya: "Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu."(QS. Ali 'Imran [3]:159).

- d) Bersungguh-sungguh dan Profesional (*Itqan*).
Karyawan dituntut untuk bekerja secara profesional, teliti, dan sungguh-sungguh (*itqan*) dalam setiap tahapan pelayanan, mulai dari administrasi keberangkatan hingga pendampingan jamaah di tanah suci, sehingga hasil pekerjaan mencapai kualitas terbaik.⁴⁶

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتْقِنَهُ

Artinya: "Sesungguhnya Allah mencintai seseorang yang apabila bekerja, ia mengerjakannya secara *itqan* (sungguh-sungguh dan profesional)."(HR. Ath-Thabrani).

⁴⁵Kementerian Agama Republik Indonesia, Qur'an Kemenag, QS. Ali 'Imran [3]:159, <https://quran.kemenag.go.id/quran/perayat/surah/3?from=15> (diakses 27 Juli 2026).

⁴⁶HR. Ath-Thabrani No. 891, sebagaimana dikutip dalam Tarbiyah UNISBA, "Kajian Al-Qur'an QS. An-Naml/27:88", <https://tarbiyah.unisba.ac.id/kajian-al-quran-qs-an-naml-27-88/> (diakses 27 Juli 2026).

- e) Tolong-menolong dalam Kebaikan (*Ta'awun*). Pelayanan yang baik juga tercermin dari kesediaan karyawan untuk saling membantu, baik sesama rekan kerja maupun dalam memenuhi kebutuhan jamaah, sehingga tercipta suasana kerja sama yang mendukung kelancaran ibadah jamaah.⁴⁷

وَتَعَاوُنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى ۖ وَلَا تَعَاوُنُوا عَلَى الْإِثْمِ
وَالْعُدْوَانِ

Artinya: "Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan."(QS. Al-Maidah [5]:2).

- f) Berlaku Adil. Karyawan wajib memperlakukan seluruh jamaah secara adil dan setara tanpa membedakan berdasarkan status sosial maupun besar-kecilnya biaya yang dikeluarkan, sehingga setiap jamaah mendapatkan hak pelayanan yang sama.⁴⁸

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ

Artinya: "Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan,

⁴⁷ Kementerian Agama Republik Indonesia, Qur'an Kemenag, QS. Al-Maidah [5]:2, <https://quran.kemenag.go.id/quran/perayat/surah/5?from=2&to> (diakses 27 Juli 2026).

⁴⁸ Kementerian Agama Republik Indonesia, Qur'an Kemenag, QS. An-Nahl [16]:90, <https://quran.kemenag.go.id/quran/perayat/surah/16?from=9> (diakses 27 Juli 2026).

memberi bantuan kepada kerabat."(QS. An-Nahl [16]:90).

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri pelayanan yang baik dalam perspektif Islam merupakan penyempurna dari ciri-ciri pelayanan yang baik secara umum. Kedua perspektif tersebut saling melengkapi sehingga pelayanan yang diberikan kepada jamaah tidak hanya berorientasi pada kepuasan dan loyalitas pelanggan semata, tetapi juga bernilai ibadah dan mendatangkan keberkahan bagi perusahaan maupun karyawan yang melaksanakannya.

C. Haji

1. Pengertian Haji

Arti kata haji berasal dari bahasa Arab - حَجَّ - يَحُجُّ - حَجًّا *hajja -yahujju-hajjan*, yang berarti *qoshada*, yakni bermaksud atau berkunjung. Dalam istilah agama, haji adalah sengaja berkunjung ke Baitulloh Al-Haram (Ka'bah) di Makkah Al-Mukarromah untuk melakukan rangkaian amalan yang telah diatur dan ditetapkan oleh Allah Ta'ala sebagai ibadah dan persembahan dari hamba kepada Tuhan, yang berupa Wukuf, Tawaf, Sa'i, dan amalan lainnya pada masa dan tempat tertentu, demi

memenuhi panggilan Allah Ta'ala dengan mengharapkan ridho-Nya.⁴⁹

Kewajiban menunaikan ibadah haji ditekankan dalam firman Allah SWT:

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَى كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ
مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ

Artinya: Dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh, (QS. Al-Hajj [22]:27).⁵⁰

2. Waktu Mengerjakan Haji

Ibadah haji dilaksanakan pada bulan haji (Dzulhijjah), tepatnya ketika waktu wukuf di Arafah tiba (9 Dzulhijjah), hari Nahr (10 Dzulhijjah), dan hari-hari Tasyriq (11, 12, dan 13 Dzulhijjah).⁵¹

3. Syarat, Rukun, dan Wajib Haji

a. Syarat haji adalah:

- 1) Beragama Islam, Islam adalah syarat sah ibadah haji
- 2) Baligh (dewasa)

⁴⁹ D,Dimjati, *Panduan Ibadah Haji dan Umroh Lengkap: Disertai Rahasia dan Hikmahnya* (Solo: PT Era Adicitra Intermedia, 2021), hlm. 3.

⁵⁰ <https://surahquran.com/indonesian-aya-27-sora-22.html>

⁵¹ Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah* (Jakarta: Kementerian Agama Republik Indonesia, 2023), hlm. 65.

- 3) Aqil (berakal sehat)
- 4) Merdeka (bukan hamba sahaya)
- 5) Istita‘ah (mampu).⁵²

b. Rukun haji

Rukun ibadah haji merupakan hal-hal yang wajib dilakukan dalam pelaksanaan haji. Jika salah satu rukun ditinggalkan, maka ibadah haji tidak sah dan harus diulang pada tahun berikutnya. Berikut rukun-rukun ibadah haji.

- 1) Ihram, berniat melakukan ibadah haji.
- 2) Wukuf di Padang Arafah, berdiam diri di Padang Arafah sejak matahari tergelincir pada tanggal 9 Zulhijah sampai terbit fajar tanggal 10 Zulhijah.
- 3) Tawaf ifadah, yaitu berjalan mengelilingi Kakbah sebanyak tujuh kali putaran.
- 4) Sai, berlari kecil dari Bukit Safa hingga Bukit Marwah sebanyak tujuh kali.
- 5) ahalul, yaitu mencukur rambut kepala atau memotongnya sebagian.
- 6) Tertib, yaitu semua rukun haji harus dilakukan denganurut.⁵³

⁵² Sarwat Ahmad, *Ensiklopedia Fikih Indonesia 6: Haji dan Umrah*. hlm 67

⁵³ Fadhli, Muhammad Nur. *Ibadah Haji dan Umrah*. Klaten: Penerbit Cempaka Putih, 2019. hlm. 4.

c. Wajib haji

Wajib haji adalah rangkaian amalan yang harus dikerjakan dalam ibadah haji yang bila salah satu amalan itu tidak dikerjakan ibadah haji seseorang tetap sah tapi dia harus membayar dam. Jika seseorang sengaja meninggalkan salah satu rangkaian amalan itu tanpa adanya uzur syar'i, ia berdosa. Wajib haji adalah:

- 1) Ihram, yakni niat berhaji dari mīqāt
- 2) Mabit di Muzdalifah
- 3) Mabit di Mina
- 4) Melontar Jamrah Ulā, Wusta dan Aqabah
- 5) Thawaf wada' (bagi yang akan meninggalkan Makkah).⁵⁴

4. Macam-macam Haji

Berdasarkan pelaksanaan, ibadah haji dibagi menjadi tiga macam, yaitu:

a. Haji Ifrad

Haji ifrad bermakna menyendiri, yaitu melaksanakan ibadah haji dan umrah secara terpisah dalam waktu berbeda tetapi masih dalam satu musim haji. Pelaksanaannya dimulai dengan ibadah haji terlebih dahulu hingga selesai, kemudian dilanjutkan dengan ibadah umrah.

⁵⁴ D, Dimjati, *Panduan Ibadah Haji dan Umroh Lengkap: Disertai Rahasia dan Hikmahnya*, hlm.20-22

Di antara jenis haji lainnya, haji ifrad termasuk yang paling berat dan memiliki kualitas paling tinggi sehingga jamaah yang melaksanakannya tidak dikenakan denda (*dam*).⁵⁵

b. Haji Qiran

Haji qiran artinya menggabungkan atau menyatukan ihram untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah sekaligus. Haji qiran dilaksanakan dengan tetap memakai ihram sejak miqat makani dan menjalankan seluruh rukun serta wajib haji sampai selesai, meskipun waktunya cukup lama. Dalam pelaksanaannya, jamaah melakukan dua kali thawaf dan dua kali sa'i. Dengan kata lain, ibadah haji dan umrah dilaksanakan secara bersamaan tanpa diselingi tahallul.⁵⁶

c. Haji Tamattu

Kata tamattu' berarti bersenang-senang. Maksudnya, orang melaksanakan umrah terlebih dahulu pada bulan-bulan haji, lalu bertahallul, kemudian berihram haji dari Makkah atau sekitarnya pada 8 Dzulhijjah (hari Tarwiyah) atau 9 Dzulhijjah tanpa harus kembali lagi dari miqat semula. Selama jeda waktu tahallul itu, dia bisa bersenangsenang

⁵⁵ Nashrullah, Khalifa Zain. *Panduan Lengkap & Praktis Ibadah Haji dan Umrah*. (Yogyakarta: Sketsa, 2023), hlm. 33.

⁵⁶ Hidayatullah, Syarif. *Ensiklopedia Rukun Islam: Haji*. (Jakarta Selatan: Indocamp, 2018), hlm. 14.

karena tidak dalam keadaan ihrām dan tidak terkena larangan ihrām tapi dikenakan dam.⁵⁷

D. Umrah

1. Pengertian Umrah

Umrah secara etimologi (bahasa) berarti "berkunjung" secara terminologi (istilah) syari'i adalah berkunjung ke Baitullah melakukan ibadah kepada Allah dengan melakukan thawaf dan sa'i lalu diakhiri dengan mencukur rambut atau sekedar memendekkannya (*Tahallul*).⁵⁸ menunaikan ibadah umrah hukumnya wajib sekali seumur hidup bagi yang mampu. Hal ini sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. Al-Baqarah ayat 196:

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ

Artinya: “Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah.”

Dari Tafsir Quraish Shihab menjelaskan bahwa, lakukanlah ibadah haji dan Umrah secara sempurna dengan mengharapkan ridoh Allah semata. Janganlah kalian melakukannya untuk kepentingan dunia.⁵⁹

⁵⁷Kementerian Agama Republik Indonesia Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah*, 68-69

⁵⁸ H. Johari dan H. Johar Arifin, *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah: Menuju Kesempurnaan Ibadah Sesuai Sunnah Rasulullah Saw* (Yogyakarta: CV. Istana Agency, 2019), hlm.2

⁵⁹ M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan dan Keserasian al-Qur'an* (Jakarta: Lentera Hati, 2005), hlm.429

Umrah terbagi menjadi dua: wajib umrah dan sunat umrah, yaitu sebagai berikut:

a. Wajib Umrah

Wajib umrah adalah amalan yang harus dilaksanakan dalam ibadah umrah. Apabila ditinggalkan, maka umrah tetap sah, tetapi wajib membayar dam sebagai pengganti.

- 1) Niat ihram di miqat.
- 2) Meninggalkan larangan-larangan selama berihram.⁶⁰

b. Sunat Umrah

Sunah umrah adalah amalan yang dianjurkan dalam pelaksanaan umrah. Jika ditinggalkan, umrah tetap sah dan tidak wajib membayar dam. Adapun sunah umrah antara lain memperbanyak zikir dan doa, mencium Hajar Aswad, serta membuka bahu kanan saat thawaf.⁶¹

2. Waktu Mengerjakan Umrah

Umrah dapat dilaksanakan kapan saja, kecuali ada beberapa waktu yang dianggap makruh melaksanakan umrah bagi jemaah haji, yaitu saat jemaah haji Wukuf di

⁶⁰ Ibid, hlm.12

⁶¹ Ibid, hlm.13

Padang Arafah pada hari Arafah, hari Nahr (10 Dzulhijjah), dan hari-hari tasyriq.⁶²

3. Rukun Umrah

Rukun Umrah adalah suatu amalan yang apabila tertinggal maka umrahnya tidak sah.

- a. Niat Ihram
- b. Thawaf
- c. Sa'i
- d. Tahallul (mencukur / memendekkan rambut)
- e. Tertib pada setiap Rukun.⁶³

E. Pengertian Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah

1. Pengertian

Pelayanan ibadah haji dan umrah merupakan pelayanan publik yang dikelola oleh Pemerintah Republik Indonesia melalui Departemen Agama.⁶⁴ sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Keputusan Menteri Agama Nomor 244 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, serta Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji Nomor D/296 Tahun 1999 tentang

⁶² Kementerian Agama Republik Indonesia Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah* .hlm 62.

⁶³ H. Johari dan H. Johar Arifin, *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah: Menuju Kesempurnaan Ibadah Sesuai Sunnah Rasulullah Saw*, hlm. 11.

⁶⁴<https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/tanjungseler/id/datapublikasi/artikel/3027-terbentuknya-kementerian-haji-dan-umrah-2.html>

Petunjuk Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah.⁶⁵ Dalam pelaksanaannya, Departemen Agama bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada jamaah haji sejak proses pendaftaran hingga pemberangkatan ke Tanah Suci Makkah dengan bekerja sama dengan instansi terkait yang ditunjuk oleh pemerintah.⁶⁶

Manajemen pelayanan ibadah haji dan umrah dapat dipahami sebagai serangkaian aktivitas pengelolaan dan pengendalian proses pelayanan agar seluruh mekanisme layanan berjalan secara tertib, lancar, tepat sasaran, dan mampu memberikan kepuasan kepada jamaah. Manajemen ini mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap seluruh aspek pelayanan yang dibutuhkan jamaah.⁶⁷

Pelayanan yang optimal merupakan bagian penting dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat serta mendukung tercapainya tujuan pembangunan nasional. Oleh karena itu, aparat pemerintah dituntut untuk bersikap profesional, tanggap, dan bertanggung jawab

⁶⁵ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji”, <https://peraturan.bpk.go.id/Details/45309/uu-no-17-tahun-1999> [Di Akses 20 Januari 2026]

⁶⁶ Mubarak, M. A., & Fuhaidah, U. *Manajemen Pengelolaan Dana Haji Republik Indonesia: (Studi Kolaborasi antar Lembaga BPKH, Kemenag dan Mitra Keuangan dalam Pengelolaan Dana Haji)*. *ILTIZAM Journal of Shariah Economics Research*, 2.2 (2018), 67-88.

⁶⁷ Khairunnisa, A. *Manajemen Pelayanan Pada Calon Jamaah Haji Di Kementerian Agama Kota Metro Tahun 2020* (Skripsi, Doctoral dissertation, IAIN Metro, 2021)

dalam memberikan pelayanan di berbagai bidang, termasuk pelayanan ibadah haji dan umrah. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan melalui penyederhanaan prosedur dan tata cara pelayanan sehingga masyarakat memperoleh kemudahan, kelancaran, dan kepastian layanan.

Dengan demikian, manajemen pelayanan ibadah haji dan umrah adalah suatu proses pengelolaan layanan secara terpadu dan berkesinambungan yang bertujuan untuk memberikan layanan terbaik, memfasilitasi pemenuhan kebutuhan jamaah, serta mewujudkan kepuasan jamaah haji dan umrah secara adil dan merata sesuai dengan nilai-nilai Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.⁶⁸

2. Ruang Lingkup Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah

Ruang lingkup manajemen pelayanan haji dan umrah mencakup berbagai aspek layanan yang diperlukan jamaah dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah secara efektif, efisien, dan sesuai standar pelayanan. Beberapa komponen utamanya adalah sebagai berikut:

⁶⁸ Susilawati, *"Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji"*, Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah, 1.2, (2016), hlm. 192

a. Pelayanan

Pelayanan mencakup berbagai kegiatan yang diberikan oleh penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan jamaah, termasuk pelayanan administrasi, informasi, dan bantuan selama proses haji dan umrah. Pelayanan dirancang untuk menciptakan kemudahan, kelancaran, dan kepuasan jamaah melalui interaksi langsung antara penyelenggara dan jamaah maupun melalui sistem layanan yang tersedia. Pelayanan ini menjadi tolok ukur kualitas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah serta berpengaruh terhadap kepuasan jamaah.⁶⁹

b. Pembinaan

Pembinaan merupakan bagian penting dari ruang lingkup manajemen pelayanan, yang berfokus pada peningkatan pemahaman, kesiapan spiritual, dan kemampuan jamaah dalam melaksanakan ibadah. Pembinaan dilakukan secara berkelanjutan, mulai dari sebelum keberangkatan hingga pada saat pelaksanaan ibadah, untuk memastikan jamaah memahami tata cara ibadah dengan baik dan dapat menjalankannya secara benar sesuai syariat.

⁶⁹ Linda Friski Meilani dan Aulia Ranny Priyatna, “Manajemen Pelayanan Manasik Haji terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji pada KBIH Al-Hikmah Metro,” *Multazam: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*, Vol. 1, No. 1 (2021), hlm. 82–85

c. Perlindungan

Perlindungan meliputi upaya penyelenggara untuk menjamin keamanan dan keselamatan jamaah selama pelaksanaan ibadah haji dan umrah, termasuk penyediaan asuransi, layanan kesehatan, dan jaminan keselamatan lainnya sejak keberangkatan hingga kembali ke tanah air. Perlindungan yang baik akan memberikan rasa aman dan kepercayaan jamaah terhadap penyelenggaraan layanan.⁷⁰

F. Kegiatan Pelayanan Haji dan Umrah

Dalam memberikan pelayanan kepada jamaah haji dan umrah pemerintah memberikan pelayanan dalam hal pelayanan secara umum, proses administrasi, ibadah, dan kesehatan. Pelayanan secara umum antaranya menyediakan asrama jamaah haji dan umrah, alat transportasi, pelayanan ibadah yang mencakup bimbingan manasik haji dan umrah, hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan peribadahan (shalat di pesawat, tayammum di pesawat, shalat jama' dan qashar), pelayanan administrasi yang menyangkut pendaftaran, paspor, panggilan masuk asrama, dan pelayanan kesehatan meliputi

⁷⁰ Linda Friski Meilani, *Manajemen Pelayanan Manasik Haji terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji pada KBIH Al-Hikmah Metro*, Multazam: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah, Vol. 1, No. 1, (2021), hlm. 82–85.

pemeriksaan kesehatan, biaya pemeriksaan kesehatan dan penyerahan kartu kesehatan.⁷¹

Untuk menjalankan pelayanan sesuai UU tersebut maka suatu lembaga harus memberikan pelayanan yang serupa seperti:

1) Administrasi

Administrasi merupakan seluruh proses kegiatan yang dilakukan semua orang secara bersama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian. Pada bagian administrasi harus dilakukan sebaik mungkin agar tidak ada kesalahan yang terjadi pada pendataan, mulai dari proses pendaftaran calon jamaah, pembayaran dan segala yang berkaitan dengan calon jamaah haji dan umrah.

2) Bimbingan Manasik Haji dan Umrah

Dalam bimbingan manasik haji dan umrah dapat dilakukan tiga bagian yaitu: pra haji, ketika berlangsung, dan paska haji. Para haji merupakan bimbingan yang dilakukan sebelum pergi ke tanah suci, para jamaah diberi bimbingan bagaimana cara beribadah haji dan umrah nanti ketika berada di tanah suci. Ketika berlangsung merupakan bimbingan yang dilakukan ketika berada di

⁷¹ Imam Syaukani, *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan keagamaan 2009)

tanah suci dengan cara pembimbing dapat mendampingi, member pengarahan kepada jamaah, agar pelaksanaan ibadah haji dan umrah sesuai dengan tata cara ibadah haji. Sedangkan paska haji merupakan bimbingan ini dilakukan setelah pelaksanaan ibadah haji dan umrah, untuk mempertahankan kemabruran haji dan umrah.

3. Transportasi

Transportasi termasuk peran yang cukup penting dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Baik transportasi udara maupun darat. Alat transportasi calon jamaah haji dan umrah harus yang aman, nyaman, jelas dan pasti untuk menghindari penundaan pemberangkatan, jamaah terlantar ataupun gagal berangkat.

4. Akomodasi

Akomodasi merupakan salah satu unsur yang harus diberikan oleh penyelenggara ibadah haji dan umrah kepada para jamaah. Yang dimaksud dengan akomodasi adalah wahana yang menggunakan pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makanan dan minuman serta jasa lainnya. Dengan adanya akomodasi yang baik dan memuaskan maka para jamaah haji dan umrah bisa lebih khusyuk dalam menjalankan ibadah haji dan umrah karna rasa nyaman yang diberikan oleh para penyelenggara.

5. Konsumsi

Selama berada di tanah suci para jamaah haji dan umrah mendapatkan kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis, agar para jamaah merasa nyaman, dan merasakan biaya yang mereka keluarkan untuk melaksanakan ibadah haji maupun umrah menjadi seimbang bila fasilitas yang mereka terima dan rasakan itu membuat mereka nyaman.

6. Kesehatan

Pelayanan kesehatan ini dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci dan pada saat berada di tanah suci. Pelayanan kesehatan meliputi pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan calon jamaah haji untuk menjaga agar jamaah haji tetap dalam keadaan sehat antara lain tidak menular atau ketularan penyakit selama menjalankan ibadah haji tersebut dan setelah kembali ke tanah air.