

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Konteks Penelitian**

Ibadah umroh merupakan salah satu bentuk ibadah yang memiliki kedudukan penting dalam kehidupan umat Islam. Meskipun hukumnya sunnah, pelaksanaan ibadah umroh membutuhkan persiapan yang matang, baik dari sisi spiritual, administrasi, maupun finansial. Dalam praktiknya, penyelenggaraan ibadah umroh melibatkan berbagai bentuk pelayanan yang diberikan oleh biro perjalanan umroh kepada jama'ah, mulai dari proses pendaftaran hingga pendampingan sebelum keberangkatan. Ibadah umrah hukumnya adalah sunnah. Pelaksanaan ibadah umroh pada umumnya dilakukan melalui biro perjalanan umroh yang memberikan berbagai bentuk pelayanan kepada jama'ah. Pelayanan tersebut dimulai dari proses pendaftaran, pengurusan dokumen, pembekalan manasik, hingga pendampingan sebelum keberangkatan. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh biro perjalanan umroh sangat berpengaruh terhadap kelancaran jama'ah dalam mempersiapkan ibadah umrah.

Keinginan masyarakat Indonesia untuk menunaikan ibadah umroh terus menunjukkan peningkatan. Dengan jumlah penduduk Muslim yang besar, tercatat sebanyak 3.841.927 orang telah menunaikan ibadah umroh dalam tiga tahun terakhir.<sup>1</sup> Tingginya jumlah jamaah tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap layanan perjalanan ibadah umroh

---

<sup>1</sup> "Grafik Jamaah Umrah 3 Tahun Terakhir," Informasi Umrah, Diakses 1 Desember 2025, <https://www.instagram.com/p/Dfmim-Ryjuj/>.

semakin meningkat. Namun demikian, keinginan untuk melaksanakan ibadah umroh tidak selalu diiringi dengan kemampuan finansial yang memadai. Mengingat biaya umroh yang relatif tinggi, banyak calon jamaah mengalami kendala dalam mengumpulkan dana yang diperlukan. Berdasarkan beberapa sumber, biaya penyelenggaraan ibadah umroh pada tahun 2025 berkisar antara Rp24.000.000 hingga Rp35.000.000 per orang sesuai standar yang ditetapkan oleh Kementerian Agama.<sup>2</sup> Besarnya biaya tersebut menjadi salah satu faktor yang menyebabkan sebagian masyarakat menunda keberangkatan umroh meskipun memiliki keinginan yang kuat untuk beribadah ke Tanah Suci.

Kondisi tersebut mendorong biro perjalanan umroh untuk menghadirkan berbagai inovasi pelayanan guna membantu calon jamaah, salah satunya melalui program pembiayaan sementara umroh. Program ini memberikan kemudahan pembiayaan kepada calon jamaah melalui sistem pembayaran yang lebih fleksibel sehingga dapat membantu masyarakat yang belum memiliki dana secara penuh untuk tetap melaksanakan ibadah umroh. Oleh karena itu, diperlukan manajemen dan pemasaran yang baik agar program pembiayaan sementara umroh dapat berjalan secara efektif serta memberikan manfaat bagi jamaah sebagai bagian dari pelayanan yang diberikan oleh biro perjalanan umroh.

Untuk mengatasi kendala tersebut, biro *travel* umroh mulai menghadirkan berbagai bentuk inovasi layanan, salah satunya melalui

---

<sup>2</sup> Al Rizky Chaniago, Et. Al, "Strategi Pemasaran Dan Produk Dana Talangan Umroh Pada Pt. Sabda Cinta Baitullah (Kantor Cabang Pangkalan Berandan)", *Jurnal Kajian Dan Riset Mahasiswa*, No.1, (April 24, 2026) Hal.1925-1939

program pembiayaan sementara umroh. Program ini memberikan kemudahan bagi calon jama'ah dengan sistem pembayaran secara bertahap, sehingga jama'ah tetap dapat melaksanakan ibadah umroh meskipun belum memiliki dana secara penuh. Keberadaan program pembiayaan sementara ini menjadi bagian dari pelayanan yang ditawarkan oleh biro perjalanan kepada jama'ah.

Dana pembiayaan sementara umrah adalah pinjaman jangka pendek yang diberikan untuk membantu menutupi biaya perjalanan ibadah umrah, mulai dari tiket pesawat, penginapan, hingga berbagai kebutuhan lainnya yang diperlukan selama perjalanan.<sup>3</sup> Pembiayaan sementara juga bisa diartikan sebagai sejumlah dana yang disiapkan oleh pihak ketiga yang dipakai untuk membiayai pembayaran atas kebutuhan pihak yang meminjam.

Dana pembiayaan sementara juga bisa diartikan sebagai sejumlah uang yang disediakan oleh pihak lain untuk menanggung biaya atas kebutuhan dari orang yang meminjamnya. Dana pembiayaan sementara Umroh ialah sejumlah dana yang disediakan oleh pihak penyedia dana dalam hal ini bisa berupa lembaga keuangan Bank dan Non Bank Syariah, yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pembayaran bagi pihak calon jama'ah umroh kepada pihak Biro Jasa Travel Umroh.<sup>4</sup> Melalui program ini,

---

<sup>3</sup> Meliana Oki Syah Putr, Et Al, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Talangan Dana Umrah Pada Ujas Tour & Travel, (*Jurnal Ilmiah Mahasiswa Jurusan Hukum Ekonomi Syariah*)", No 3 (April 9, 2023, 714-6917

<sup>4</sup> Toatika, Et Al, "Efektifitas Dana Talangan Umroh Dalam Meningkatkan Jumlah Jamaah Umroh(Studi Kasus Pt. Samira Ali Wisata Jambi)", (*Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisiplin*), No. 9, (September 29, 2024), 457-473

calon jama'ah dapat membayar sebagian biaya terlebih dahulu dan sisanya dicicil setelah keberangkatan.

PT Jannah Firdaus Tour Travel Surabaya merupakan salah satu biro perjalanan umroh yang menyediakan program pembiayaan sementara sebagai bagian dari pelayanannya. Dalam pelaksanaannya, program pembiayaan sementara dikelola dan diperkenalkan kepada calon jama'ah melalui kegiatan manajemen dan pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan. Kedua aspek tersebut menjadi bagian dari proses pelayanan jama'ah umroh yang dijalankan oleh PT Jannah Firdaus Tour Travel Surabaya.

Meskipun berbagai penelitian sebelumnya telah membahas pembiayaan sementara umroh, sebagian besar penelitian tersebut lebih berfokus pada efektivitas program, pengaruh keterkaitan dana talangan dengan minat calon jamaah, serta strategi pemasaran yang dipergunakan oleh biro perjalanan umroh maupun lembaga keuangan syariah. Misalnya, penelitian Toatika (2024) membahas efektivitas dana talangan umroh dalam meningkatkan jumlah jamaah, namun belum mengkaji bagaimana program tersebut dikelola sebagai bagian dari pelayanan jamaah. Nabila Dwi Vernand (2024) lebih menitikberatkan pada pengaruh dana talangan terhadap minat jamaah umroh, tanpa membahas aspek manajemen dan pemasaran dalam pelaksanaannya. Sementara itu, penelitian Dea Zahwa Ananda (2024), Ersya Rosyana (2023), dan Restu Agung Syahputra (2025) berfokus pada strategi pemasaran dana talangan umroh, namun belum mengkaji secara mendalam keterkaitan antara fungsi manajemen dan

pemasaran menjadi bagian dari pelayanan jamaah. Dengan demikian, masih terdapat kesenjangan penelitian mengenai bagaimana peran manajemen dan pemasaran program pembiayaan sementara umroh dijalankan sebagai bagian dari pelayanan jamaah.

PT Jannah Firdaus Tour & Travel Surabaya dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki keunikan dibandingkan travel umroh lain di sekitarnya. Lokasi kantor PT Jannah Firdaus Tour & Travel berada di kawasan yang terdapat banyak biro perjalanan umroh, sehingga calon jamaah dapat dengan mudah membandingkan harga, produk, dan layanan yang ditawarkan oleh masing-masing travel. Namun, di antara travel tersebut, hanya PT Jannah Firdaus Tour & Travel yang menyediakan Program Pembiayaan Sementara Umroh. Kondisi ini menjadi alasan peneliti memilih PT Jannah Firdaus Tour & Travel Surabaya sebagai lokasi penelitian untuk melihat bagaimana program tersebut dikelola dan dipasarkan sebagai bagian dari pelayanan kepada jamaah.

Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui peran manajemen dan pemasaran dalam pelaksanaan program pembiayaan sementara umroh di PT Jannah Firdaus Tour Travel Surabaya. Melalui penelitian ini, penulis ingin melihat secara langsung bagaimana program pembiayaan sementara umroh dijalankan serta bagaimana program tersebut diperkenalkan kepada calon jamaah sebagai bagian dari pelayanan yang diberikan oleh pihak travel. Di samping itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui berbagai kendala yang muncul dalam pelaksanaan program pembiayaan sementara umroh serta cara yang dilakukan untuk mengatasinya. Sehingga, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih jelas

mengenai peran manajemen dan pemasaran dalam mendukung pelayanan jamaah umroh. Atas dasar tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Peran Manajemen Dan Pemasaran Program Dana Pembiayaan Umroh Dalam Pelayanan Jama’ah Umroh (Studi Kasus: PT Jannah Firdaus Tour Travel Surabaya)”.

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti merangkum pertanyaan penelitian yang akan dikaji didalam penelitian ini sehingga penelitian akan terfokus dan jelas dalam penjabarannya. Beberapa pertanyaan penelitian tersebut yaitu:

1. Bagaimana manajemen pelaksanaan program dana pembiayaan umroh di PT. Jannah Firdaus Tour & Travel Surabaya?
2. Bagaimana strategi pemasaran program dana pembiayaan umroh dilaksanakan PT. Jannah Firdaus Tour & Travel dalam memperkenalkan program kepada calon jamaah?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan-pertanyaan penelitian yang telah disusun, maka tujuan dari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana manajemen pelaksanaan program pembiayaan umroh di PT. Jannah Firdaus Tour & Travel Surabaya.
2. Untuk mengetahui bagaimana strategi pemasaran program pembiayaan umroh yang dilaksanakan oleh PT. Jannah Firdaus Tour & Travel Surabaya dalam memperkenalkan program kepada calon jamaah umroh.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

##### **1. Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam bidang Manajemen Dakwah, khususnya terkait pengelolaan dan pemasaran program layanan pembiayaan umroh. Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan rujukan akademik bagi penelitian berikutnya yang meneliti program pembiayaan umroh dan pelayanan jama'ah.

##### **2. Kegunaan Praktis**

###### **a. Bagi Instansi**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi PT Jannah Firdaus Tour & Travel Surabaya dalam mengelola dan memasarkan program pembiayaan sementara umroh guna meningkatkan kualitas pelayanan jama'ah.

###### **b. Bagi Masyarakat**

Penelitian ini dapat menjadi sumber informasi bagi calon jama'ah yang ingin memahami bagaimana sistem pembiayaan sementara bekerja, khususnya calon jama'ah umroh, mengenai program pembiayaan sementara umroh serta perannya dalam mendukung pelayanan jama'ah, masyarakat dapat mengambil keputusan yang lebih tepat ketika ingin berangkat umroh.

## E. Penegasan Istilah

Agar tidak terjadi salah pengertian dalam memahami isi penelitian, maka diperlukan penegasan terhadap judul. Beberapa istilah penting berikut perlu di jelaskan secara tegas:

### 1. Peran

Peran dapat dapat dimaknai sebagai unsur yang bersifat dinamis yang melekat pada suatu kedudukan. Seseorang dianggap menjalankan peran apabila ia menunaikan hak dan kewajibannya sesuai dengan posisi yang dimiliki.<sup>5</sup> Peran diartikan sebagai serangkaian tindakan yang dijalankan individu berdasarkan kedudukannya guna memenuhi ekspektasi masyarakat, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kehidupan dalam lingkungan sosial.

### 2. Manajemen

Manajemen adalah proses mengelola organisasi melalui fungsi perencanaan, pengorganisasian, pemberian arahan, pengawasan, serta pengambilan keputusan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Proses tersebut mencakup pengelolaan berbagai sumber daya organisasi agar kinerjanya dapat berjalan secara optimal.<sup>6</sup>

### 3. Pemasaran

Manajemen pemasaran merupakan proses pengendalian aktivitas pemasaran melalui perencanaan, pengorganisasian, pemberian arahan,

---

<sup>5</sup> Desty Stephany Solahudin, "Optimalisasi Peran Litbang Dalam Mewujudkan Kegiatan Litbang Satu Pintu Di Kota Bandung, *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*", No. 4, (April 4, 2022), 303

<sup>6</sup> Afdhal, Vivi Nila Sari (Eds), "*Pengantar Ilmu Manajemen: Organisasi Dan Perkembangannya*", Padang: CV. Gita Lentera, 2024, Hal.3

serta pengawasan untuk mendukung pencapaian tujuan perusahaan secara efisien dan efektif.<sup>7</sup>

#### 4. Dana Pembiayaan

Dana Pembiayaan adalah sejumlah dana yang disediakan oleh bank sentral kepada bank sebagai bentuk pembiayaan sementara agar bank dapat memenuhi kewajiban pembayaran kepada krediturnya.<sup>8</sup> Dana ini bersifat sementara dan wajib dikembalikan sesuai dengan syarat dan ketentuan yang telah disepakati, bisa dengan atau tanpa bunga.

#### 5. Umrah

Umrah merupakan salah satu ibadah dalam agama Islam yang mempunyai beberapa kesamaan dengan haji, tetapi tidak dapat disamakan dengannya. Secara bahasa, istilah umrah bermakna ziarah. Adapun secara syar'i, umrah dilakukan dengan mengunjungi Ka'bah untuk melaksanakan tawaf, sa'i di antara Bukit Shafa dan Bukit Marwah, serta diakhiri dengan mencukur atau memotong rambut sesuai ketentuan syariat. Tidak seperti haji, umrah dapat dikerjakan kapan saja tanpa terikat musim pelaksanaan tertentu.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Feky Reken, Mohamad Gita Indrawan (Eds), "Pengantar Ilmu Manajemen Pemasaran", Padang: CV. Gita Lentera, 2024, Hal.5

<sup>8</sup> Siti Hamidah, Et Al, "Analisis Dana Talangan Pendidikan Dalam Perspektif Ekonomi Islam: Studi Kasus Dana Cita Universitas Pelita Bangsa", (*Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*), No.7 ( July 1, 2024), 5576 –5589

<sup>9</sup> Nayla Zafira Indra, Et, Al, "Pengaruh Ibadah Haji Dan Umrah Terhadap Spiritual, Sosial, Dan Ekonomi Umat Muslim", (*Student Scientific Creativity Journal*), No. 1, (Desember 6, 2024), 23-38