

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah umrah adalah ibadah yang diperintahkan Allah SWT kepada muslim yang mampu. Ibadah umrah pada hakikatnya menjadi sarana dan media bagi kaum muslimin untuk beribadah ke tanah suci setiap saat dan waktu, karena pada saat itu kaum muslimin datang dan menziarahi ka'bah untuk melakukan ibadah dan mendekatkan diri kepada Allah SWT.¹

Telah dijelaskan pula dalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 196 Allah berfirman:

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ

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

Tafsir di atas para ulama sepakat bahwa memulai ibadah haji dan umrah mengharuskan penyempurnaan keduanya, meskipun dikatakan umrah itu wajib atau dianjurkan, sebagaimana keduanya menjadi pendapat para ulama. Allah yang Mahabijak tidak mewajibkan haji dan umrah itu kepada setiap muslim

¹ Ahmad Thaib Raya, Siti Musdah Mulia, *Menyelami Seluk-Beluk Ibadah dalam Islam*, (Jakarta: prenada media,2003). h.231.

secara keseluruhan.² Beberapa kriteria bagi orang yang menjalankan perintah tersebut. Di antara kriterianya adalah orang yang memiliki kemampuan, baik secara finansial maupun stamina tubuh yang kuat.³

Kegiatan ibadah umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, saat masih di tanah air dan di tanah suci. Standar pelayanan di tanah air adalah pelayanan jasa (pengurusan dokumen umrah, pemeriksaan kesehatan calon jemaah), bimbingan manasik (materi bimbingan, metode, dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, serta bimbingan ibadah haji dan umrah.⁴

Setiap pelaksanaan pelayanan ibadah umrah haruslah dilaksanakan secara maksimal dan professional untuk menghindari setiap permasalahan yang dihadapi. Jika tanpa strategi yang baik, maka pelayanan yang akan didapat para jemaah umrah tidak akan memuaskan. Kompleksitas permasalahan dalam penyelenggaraan umrah dari tahun ke tahun, menuntut lahirnya suatu strategi yang memicu agar kegiatan pelayanan dapat menjadikan suatu kajian dalam memberi kepuasan kepada para konsumen atau jemaah. Strategi didalam

² Abdullah, *Tafsir Ibnu Katsir*, terj. M. Abdul Ghoffar E.M. (Jakarta: Pusataka Imam Asy-Syafi'I, 2008), h.373.

³ Imam Jazuli, *Buku Pintar Haji dan Umrah*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), h.54

⁴ Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007). h.22

kualitas pelayanan khususnya dibidang jasa merupakan salah satu bentuk upaya dalam memberikan tingkat kepuasan kepada konsumen dengan tingkat keunggulan dari apa yang dimiliki oleh penyedia jasa yang diharapkan agar keunggulan tersebut menjadi prioritas utama dalam memuaskan harapan konsumen.

Potensi jemaah umrah bertambah ketika peminat umrah setiap tahun meningkat. Dijelaskan Ketua Forum Komunikasi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dan Haji Khusus (FK PPIU HK) Kalimantan Selatan Saridi Salimin, pangsa pasar perjalanan Umrah di Kalimantan Selatan masih besar. Data keberangkatan resmi jemaah umrah di Kalimantan Selatan pada 2015 berjumlah 16.000 lebih jemaah, tahun 2016 jemaah mencapai 17.000 orang dan sampai sekarang di 2017 sudah tercatat sebanyak 21.000 jemaah.⁵ Peluang ini yang dilirik oleh biro-biro jasa ibadah umrah untuk menarik simpati jemaah. Semuanya itu berlomba-lomba untuk menawarkan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda.

Dewasa ini maraknya travel haji dan umrah non reguler yang berbasis abal-abal, mengakibatkan kurangnya kepercayaan dari para calon jemaah untuk menggunakan biro-biro yang ada. Masalah travel umroh berbasis abal-abal ini seringkali terjadi tidak sedikit dari masyarakat yang tertipu iming-iming untuk segera diberangkatkan umrah dan haji dalam waktu dekat, sedangkan korban

⁵ Achmad Maudhody, Ini Tanggapan Kemenag Kalsel Soal Biaya Tambahan pada Visa Umrah, (Online) tersedia di <http://banjarmasin.tribunnews.com/2017/10/17/ini-tanggapan-kemenag-kalsel-soal-biaya-tambahan-pada-visa-umrah>. Diakses tanggal 30 September 2018.

terkadang tidak banyak tahu dan paham mekanisme proses haji dan umrah.⁶ Contohnya biro perjalanan umrah First Travel yang dimana calon jemaahnya mengaku harus membayar terlebih dahulu, baru formulir pendaftaran diberikan kepada calon jemaah.

Calon jemaah banyak mengeluhkan bahwa mereka dijebak, dimana jadwal keberangkatan umrah calon jemaah yang bisa ditunda sebanyak lima kali⁷, di lain masalah ada juga jemaah umrah yang tertahan di kota tanah suci sampai waktu mereka pulang, para jemaah umrah tak kunjung dipulangkan ke tanah air.⁸ Banyak lagi keluhan jemaah di luar sana, seperti mengeluhkan makanan yang tidak sesuai dengan lidah mereka, jarak hotel ke masjid yang terlalu jauh, dan kurang mendapat bimbingan pada saat di tanah suci, untuk menghindari itu semua diperlukannya strategi pelayanan yang baik dan benar pada biro-biro perjalanan yang menangani haji dan umrah, agar para calon jemaah dapat merasakan kenyamanan untuk menggunakan jasa dari biro-biro tersebut, apalagi jika biro perjalanan haji dan umrah sudah memiliki izin dari

⁶Dya. Waspadai travel haji umroh abal-abal, (Online) tersedia di <https://kalsel.kemenag.go.id/cetak/506962/Ka-Kanwil-Waspadai-Travel-Haji-Umrah-Abal-Abal>. Diakses tanggal 12 Desember 2018.

⁷ Ade Mayasanto, *Diduga jebakan First travel gaet jamaah umroh begini*.(Online) tersedia di <http://www.tribunnews.com/nasional/2018/04/16/diduga-jebakan-first-travel-gaet-calon-jemaah-umroh-begini-faktanya>. Diakses tanggal 12 Desember 2018.

⁸ Estu, *Ratusan Jamaah Umrah ATM Tertahan di Jeddah*.(Online) tersedia di <https://www.jawapos.com/jpg-today/12/04/2018/astaghfirullah-ratusan-jamaah-umrah-atm-tertahan-di-jeddah>. Di akses tanggal 12 Desember 2018.

Kementerian Agama. Salah satu travel haji dan umroh yang sudah bersertifikat dan terpercaya yaitu PT. Taibah Semesta Wisata II.

PT. Taibah Semesta Wisata II cabang Kalimantan Selatan yang berlokasi di Jl. Sultan Adam RT.22 No.4 (Samping SMAN 5) Banjarmasin merupakan salah satu biro perjalanan haji dan umrah yang berusaha memberikan pelayanan terbaik dalam melaksanakan perjalanan ke tanah suci, dan pelayanan tersebut juga harus sesuai standar pelayanan yang telah diatur oleh undang-undang tentang ibadah haji dan umrah. Hal ini sesuai dengan Undang-undang No 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan haji dan umrah, dengan izin dari Kementrian Agama dengan nomor 176 tahun 2015 PT. Taibah Semesta Wisata II cabang Kalimantan Selatan merupakan biro perjalanan resmi untuk menangani penyelenggaraan ibadah umrah

Jumlah jemaah dari PT. Taibah Semesta Wisata II setiap tahunnya kurang lebih 400 orang jemaah. Ditambah dengan rata-rata usia yang diberangkatkan dimulai dari usia 20 tahun yang paling muda sampai 50 tahun yang tua. Tingkat pendidikan, Jemaah umrah terdiri dari berbagai macam tingkat pendidikan mulai dari sekolah tingkat bawah sampai tingkat ke atas. Bahkan PT. Taibah Semesta Wisata II sendiri tidak pernah absen dalam memberangkatkan jemaah setiap tahunnya.⁹

⁹ Wawancara dengan Timbul Suryadi, Sekretaris PT.Taibah Semesta Wisata II, 20 September 2017.

Keunikan yang dimiliki oleh tour & travel ini salah satunya adalah dengan slogannya “Umrah selalu bersama Pembimbing”. Slogan ini benar-benar diterapkan oleh PT. Taibah karena didalamnya pada saat ditanah air maupun ditanah suci tetap menggunakan mutawif yang sama, tidak berganti-ganti mutawif lagi sehingga para jemaah bisa dengan mudah mengenal dan tidak canggung saat berinteraksi langsung dengan mutawif karena mereka sudah mengenal mutawif mereka dengan baik. Hal inilah yang selalu ditekankan oleh PT. Taibah ini yang berbeda dengan travel umrah lain yang biasanya selalu berganti-ganti pembimbing. Tanggapan baik dari pelayanan yang diberikan oleh PT. Taibah pun diberikan oleh para jemaah umrah yang sudah pernah berangkat ke tanah suci, kebanyakan dari mereka memberikan respon positif akan pelayanan yang diberikan.

Fenomena yang terjadi di PT. Taibah yang konsisten dalam standar pelayanan yang sudah ditetapkan membuat penulis menjadikan PT. Taibah Semesta Wisata II sebagai objek penelitian karena perusahaan tersebut menerapkan strategi pelayanan yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan terhadap jemaah. Dikarenakan dengan maraknya biro perjalanan umrah yang belum resmi terdaftar di Kementerian Agama membuat pelayanan umrah di Indonesia kurang maksimal hanya karena adanya biro-biro yang tidak bertanggung jawab, agar pelaksanaan ibadah umrah selalu sukses dan mencapai target yang ingin dicapai oleh PT. Taibah Semesta Wisata II, maka perlu adanya suatu strategi pelayanan yang baik dalam melaksanakan perjalanan ibadah umrah serta mampu melancarkan pelaksanaan ibadah umrah

di Indonesia. Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah Pada PT. Taibah Semesta Wisata II Cabang Kalimantan Selatan.**

B. Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan permasalahan penelitian, yaitu: Bagaimana strategi PT. Taibah Semesta Wisata II dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah umrah?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang fokus masalah penelitian yang ditulis, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi PT. Taibah Semesta Wisata II dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah umrah.

D. Signifikansi Penelitian

Adapun manfaatnya dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Manfaat Akademik

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai khasanah keilmuan manajemen dakwah dalam lingkup manajemen haji dan umrah dan dapat dijadikan sebagai acuan dalam berbagai penulisan karya ilmiah.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat digunakan oleh perusahaan yang khususnya bergerak di bidang jasa dan pelayanan pada sektor pariwisata, sebagai bahan evaluasi kinerja serta peningkatan sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dalam usaha memenuhi kebutuhan pelanggan.

E. Definisi Operasional

Beberapa istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka penulis mengemukakan dalam lingkup pembahasan sebagai berikut:

1. Strategi

Strategi adalah pilihan-pilihan tentang bagaimana cara terbaik untuk mencapai misi organisasi.¹⁰ Maksud penulis adalah bagaimana strategi PT. Taibah dalam meningkatkan kepuasan calon jemaah.

2. Kualitas

Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan¹¹. Maksud penulis adalah bagaimana PT. Taibah Semesta Wisata II dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

¹⁰ Fandy Tjiptono, *Strategi Bisnis* (Yogyakarta: ANDI, 2005), h.38-39.

¹¹ Dorothea Wahu Ariani, *Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen Kualitas)*. (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2008).

3. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan konsumen atau pelanggan.¹² Maksud penulis adalah bagaimana para karyawan PT.Taibah melayani sebaik-baiknya para calon jemaah di tanah air dan di tanah suci, meliputi administrasi, bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi dan kesehatan.

4. Umrah

Umrah menurut bahasa bermakna ziarah. Menurut istilah *syara'* umrah ialah menziarahi Ka'bah, melakukan tawaf di sekelilingnya, *bersa'yu* antara Shafa dan Marwa dan mencukur atau menggunting rambut.¹³

F. Penelitian Terdahulu

Dalam penyusunan skripsi ini sebelum penulis mengadakan penelitian lebih lanjut kemudian menyusun menjadi karya ilmiah, maka langkah awal yang penulis lakukan adalah mengkaji terlebih dahulu dan melihat buku-buku yang akan dijadikan referensi oleh penulis. Setelah penulis melakukan kajian

¹² Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005),h.2.

¹³ Teungku Muhammad Hasbi Ash Shiddieqy, *Pedoman Haji*, (Semarang: PT. Pustaka Rizki Putra, 1999),h.13.

kepuustakaan penulis akhirnya menemukan beberapa skripsi yang terkait diantaranya:

1. Karya Jirjis AlFarisi Abdul Ghofar dengan judul “Strategi Biro Wisata PT. Musfiratur Semarang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Haji dan Umrah Pada Tahun 2015”. Persamaannya dengan yang penulis teliti yaitu sama-sama membahas tentang strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan yang menjadi pembeda yaitu tempat penelitiannya dan pembahasan didalamnya memuat tentang haji.
2. Karya Dimas Priyo Sembedo dengan judul “Pelayanan Jamaah Haji Kota Semarang Tahun 2009 (Analisis Pelaksanaan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008)”. Persamaannya dengan yang penulis teliti yaitu sama-sama membahas tentang pelayanan dan yang menjadi pembeda yaitu karya Dimas menganalisis pelaksanaan Undang-Undang No.13 Tahun 2008).

G. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini penulis menggunakan sistematika penulisan terdiri dari lima bab yaitu sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan, latar belakang pemilihan judul, perumusan dan pembatasan masalah, tujuan dan signifikansi penelitian, definisi operasional, kajian pustaka dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teoritis, pengertian strategi, pengertian pelayanan, pengertian kualitas, pengertian umrah.

Bab III Metode Penelitian, Metode Penelitian, Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian, Penelitian, Data dan Sumber data, Metode dan Teknik Pengumpulan Data, serta Teknik pengolahan Data, Analisis Data dan Pengecekan Keabsahan Data.

Bab IV Gambaran Umum PT.Taibah Semesta Wisata II, Respon Jemaah, Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan PT.Taibah Semesta Wisata II, SWOT PT.Taibah Semesta Wisata II, Hasil Analisis SWOT PT.Taibah Semesta Wisata II.

Bab V Kesimpulan dan Saran.