

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah dalam agama Islam banyak macamnya. Umrah adalah salah satu ibadah yang baik karena tidak hanya menahan hawa nafsu dan menggunakan tenaga dalam mengerjakannya, namun juga semangat dalam jiwa. Dalam mengerjakan umrah, perlu menempuh jarak yang jauh untuk mencapai Baitullah, dengan segala kesukaran dan kesulitan dalam perjalanan, berpisah dengan sanak keluarga, hanya dengan satu tujuan untuk mencapai ridho Allah SWT.

Umrah adalah dengan sengaja mendatangi Ka'bah untuk melaksanakan amalan tertentu yang terdiri atas ihram, tawaf, sai, bercukur dan lain-lain. Umrah yaitu mengunjungi Baitullah dengan maksud beribadah kepada Allah dengan cara-cara tertentu menurut syara'. Ibadah umrah dibedakan menjadi 2 macam yaitu umrah yang dilakukan dalam rangkaian ibadah haji, sehingga dilakukan pada bulan haji pula dan umrah yang tidak dalam rangkaian ibadah haji bisa bulan apa saja.¹ Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia umrah berarti kunjungan atau ziarah ke tempat suci (sebagai bagian dari upacara naik haji,

¹ Rr. Retno Widyani, dan Mansyur Pribadi *Panduan Haji dan Umrah*, (Cirebon: Swagati Press, 2010), h. 13.

dilakukan setiba di Makkah) dengan cara berihram, tawaf, sai, dan bercukur, tanpa wukuf di padang Arafah, yang pelaksanaannya dapat bersamaan dengan waktu haji atau di luar waktu haji; haji kecil.

Para ulama fiqih sepakat bahwa ibadah umrah adalah wajib hukumnya bagi setiap muslim yang mempunyai biaya, fisik yang masih mampu dan waktu yang sesuai dengan nash Alquran surah al-Baqarah ayat 196:

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ . . . (١٩٦)

Artinya: “*Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah*”.²

Dalam Undang-undang No. 13 Tahun 2008 Pasal 3 tentang azas dan tujuan penyelenggaraan ibadah haji, penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jemaah haji sehingga jemaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.³

Dalam rangka pelayanan prima kepada para tamu Allah, beberapa pihak yang terkait dengan penyelenggaraan ibadah haji mengadakan rapat koordinasi, terutama Departemen Agama, Dinas Perhubungan, Dinas Kesehatan dan KKP, Penerbangan (PT.GIA), Kepolisian/Polres, DLLAJ, Kantor Wilayah Kehakiman (Imigrasi-Bea dan Cukai), Pemerintah Provinsi dan jajaran kesehatan, serta instansi terkait lainnya. Koordinasi ini dilakukan beberapa kali guna saling

² Kementerian Agama Republik Indonesia, *ALQURAN AL-KARIM DAN TERJEMAHNYA*, (Jakarta: Halim Publishing & Distributing, 2013), h. 30.

³ Depag, *Karu dan Karom*, (Jakarta: Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggara Haji, 2008), h. 3.

memberikan informasi tentang kesiapan masing-masing. Dengan demikian Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) dapat memantapkan persiapan mulai dari pelayanan dokumen sampai dengan keamanan perjalanan, baik fase pemberangkatan maupun fase pemulangan.⁴

Aktivitas untuk melakukan ibadah umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaan masih di tanah air (sebelum berangkat) dan saat pelaksanaannya di tanah suci Makkah. Pada standar pelayanan di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran setoran ke bank, pengurusan dokumen umrah, pemeriksaan kesehatan calon jemaah), bimbingan manasik (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah umrah di tanah suci pada saat pelaksanaan adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, serta bimbingan ibadah umrah.

Terkait tentang ibadah umrah tidak lepas dari pelayanan yang berproses di dalamnya. Kualitas jasa atau biasa dikenal dengan kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan.⁵

⁴ Imam Syaukani (Ed.), *MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DI DONESIA*, (Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009), h. 265.

⁵ Didin Fatihudin & Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*, (Yogyakarta: CV BUDI UTAMA, 2019), h. 29.

Berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena pelangganlah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasaannya.⁶

Pelanggan (*customer*) akan selalu mengingat jika pelayanan yang karyawan (*customer service*) berikan sangat baik atau sangat buruk, karyawan tentu tidak ingin pelanggan tetap mengingatnya terlebih jika pelayanan yang diberikan karyawan buruk terhadap pelanggan. Namun pelayanan yang baik yang diberikan oleh karyawan akan selalu ada di kepala pelanggan. Pelanggan atau konsumen tidak hanya melihat dari segi produk, pelanggan juga melihat dari segi pelayanan, oleh karena itu pelayanan yang baik sangat penting di suatu perusahaan atau instansi.

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jemaah akan memberikan kepuasan para jemaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jemaah pada pengelola (travel) yang bersangkutan. Bila pelayanan atas jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut dipersepsikan buruk.

⁶ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003), h. 36.

Ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada jemaah adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada jemaah dari awal hingga selesai. Mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu memberikan kepercayaan kepada jemaah.⁷

Tour atau perjalanan adalah salah satu kata yang cukup sering disebut oleh informan selain kata ibadah. Hal ini menunjukkan dekatnya hubungan antara ibadah umrah dalam konteks kajian ini, dengan gaya hidup seperti *tour*, jalan-jalan. Terdapat gejala sosial keagamaan di Indonesia yang sedang marak terjadi beberapa tahun terakhir ini. Gejala tersebut adalah semakin banyaknya perusahaan dan asosiasi travel yang menyelenggarakan jasa perjalanan umrah. Minat masyarakat pun semakin tinggi terutama kelas menengah muslim, terus tumbuh untuk melakukan wisata Islami.

Banyaknya *tour* dan travel atau biro-biro perjalanan ibadah umrah yang memberikan kenyamanan dan kepuasan jemaahnya, sehingga membuat jemaah bingung memilih lembaga mana yang paling baik dalam memberikan pelayanan yang baik di segala bidang sehingga pelaksanaan ibadah umrah bisa memberikan kepuasan kepada jemaahnya.

Agen travel adalah suatu perusahaan swasta yang bergerak di bidang jasa perjalanan, baik ke luar negeri maupun dalam negeri, agen travel menawarkan

⁷ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), h. 9.

suatu produk berbentuk jasa perjalanan, jasa yang diberikan adalah pemandu perjalanan, kendaraan, hotel, konsumsi, dan lain-lain. Dalam perjalanan ibadah umrah sangat diperlukan suatu agen travel umrah untuk perjalanan ibadah umrah yang memberikan jasa pelayanan yang baik kepada jemaah umrah di Indonesia.

PT. Salfany Safanusa yang bergerak di bidang travel umrah menyediakan bagi konsumen yang ingin pergi umrah, paket umrah pun berupa paket umrah reguler, paket umrah sya'ban, paket umrah ramadhan, dan paket umrah plus.

PT. Salfany Safanusa memberikan pelayanan lebih kepada jemaah umrah, tentu sekali dengan pelayanan terbaik membuat jemaah nyaman dalam menjalani ibadahnya. Peluang inilah yang dilirik bukan saja oleh pemerintah namun juga oleh biro-biro penyelenggaraan umrah berkompetisi untuk menarik simpati jemaah. Kesemuanya itu berlomba-lomba untuk menawarkan dan menyediakan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan fasilitas yang berbeda.

PT. Salfany Safanusa yang berlokasi di Jl. Cempaka Besar No. 41 Banjarmasin 70112 Kalimantan Selatan, merupakan biro perjalanan yang bergerak di bidang pariwisata khususnya umrah. PT. Salfany Safanusa membantu melancarkan pelaksanaan ibadah umrah di Indonesia dalam segi pelayanan, dimana pelayanan tersebut juga harus sesuai dengan standar pelayanan umrah yang telah diatur oleh undang-undang tentang ibadah umrah.

PT. Salfany Safanusa sudah memperoleh izin resmi dari kementerian agama untuk memberangkatkan umrah sejak tahun 2000 sampai sekarang

termasuk dalam daftar Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 1440 H/2019 M dengan No. Izin 455 tahun 2019.

PT. Salfany Safanusa dan biro-biro yang lain telah menjadi perantara bagi calon jemaah umrah, agar lebih mudah mengakses pendaftaran dan lebih mudah memilih paket perjalanan umrah yang lebih bervariasi. Dengan adanya PT. Salfany Safanusa hadir di tengah-tengah perbatasan kota ini sangat membantu bagi para calon jemaah umrah yang berada di sekitar wilayah tersebut.

PT. Salfany Safanusa merupakan salah satu biro perjalanan umrah khusus yang berusaha memberikan kualitas pelayanan terbaik dalam melaksanakan perjalanan ibadah umrah serta mampu melancarkan pelaksanaan ibadah umrah di Indonesia. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan ibadah umrah maka peneliti menuangkan dalam sebuah karya tulis ilmiah “SKRIPSI” dengan judul “**KUALITAS PELAYANAN TERHADAP JEMAAH UMRAH PADA PT. SALFANY SAFANUSA**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat diambil rumusan masalah, yaitu:

1. Bagaimana gambaran pelaksanaan umrah pada PT. Salfany Safanusa?
2. Bagaimana kualitas pelayanan terhadap jemaah umrah pada PT. Salfany Safanusa?

C. Tujuan Penelitian

Dengan mengacu pada latar belakang dan perumusan masalah yang sudah dinyatakan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui gambaran pelaksanaan umrah pada PT. Salfany Safanusa.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap jemaah umrah pada PT. Salfany Safanusa.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Secara teori penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan baru tentang pelaksanaan pelayanan umrah yang berkualitas.
 - b. Sebagai tambahan pengetahuan tentang bagaimana pelayanan umrah di PT. Salfany Safanusa.
2. Kegunaan Praktis
 - a. Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi PT. Salfany Safanusa dalam meningkatkan pelayanan umrah yang lebih berkualitas.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam penambahan khasana kepustakaan serta sebagai masukan dalam penelitian selanjutnya.

E. Definisi Operasional

Guna memberikan kejelasan terhadap judul yang dipaparkan di atas dan menghindari terjadinya kesalahpahaman, maka peneliti akan menjelaskan beberapa istilah yang berkenaan dengan judul sebagai berikut:

1. Berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena pelangganlah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasaannya.⁸

Lima Dimensi Kualitas Pelayanan

- a. Keberwujudan (*tangible*): seperti apa terlihat fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan bahan komunikasi penyedia jasa tersebut?
- b. Keandalan (*realibility*): apakah perusahaan dapat diandalkan dalam menyediakan jasa seperti yang djanjikan, dari waktu ke waktu?
- c. Daya tanggap (*responsiveness*): apakah karyawan perusahaan tersebut senang membantu dan mampu memberikan jasa yang cepat?

⁸ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003), h. 36.

- d. Jaminan (*assurance*): apakah karyawan jasa memiliki pengetahuan yang cukup, sopan, kompeten, dan dapat dipercaya?
- e. Empati (*empathy*): apakah perusahaan jasa tersebut memberikan perhatian yang besar dan khusus?

Dari kelima dimensi tersebut, kehandalan telah terbukti terus-menerus menjadi faktor yang terpenting dalam penilaian kualitas jasa. Kehandalan menjadi inti kualitas jasa karena jasa yang tidak dapat diandalkan adalah jasa yang buruk walaupun ada atribut lainnya. Jika jasa intinya tidak dikerjakan dengan handal, pelanggan akan menganggap perusahaan tersebut tidak kompeten dan akan berpindah ke penyedia jasa lain.⁹

Pada penelitian ini, kualitas pelayanan yang dimaksud adalah kemampuan pemberi pelayanan dalam melayani jemaah umrah dan jemaah umrahlah yang menikmati pelayanan tersebut. Perusahaan bisa dikatakan berkualitas apabila adanya penilaian kualitas pelayanan tersebut baik dari pelanggan/jemaah. Dalam penilaian kualitas pelayanan ini maka jemaah umrah akan menilainya dari lima dimensi kualitas pelayanan tersebut pada PT. Salafany Sanusa.

2. Jemaah dibedakan atas dua, yaitu menurut bahasa dan syariat. Menurut bahasa, pengertian jemaah adalah sejumlah besar manusia atau sekelompok manusia yang berhimpun untuk mencapai tujuan yang sama. Sedangkan pengertian jemaah menurut syariat adalah masyarakat umum dari penganut

⁹ Christopher H. Lovelock dan Lauren K. Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Indeks, 2005), h. 98-99.

Islam apabila bersepakat dalam suatu perkara dan menyepakati seorang khalifah yang ditaati oleh masyarakat tersebut.¹⁰ Pada penelitian ini, jemaah yang dimaksud adalah orang atau sekelompok orang yang mempunyai tujuan yang sama yaitu tujuan ingin umrah lewat penyedia jasa/barang disuatu biro pada PT. Salfany Safanusa.

3. Umrah adalah salah satu kegiatan ibadah dalam agama Islam. Hampir mirip dengan ibadah haji, ibadah ini dilaksanakan dengan cara melakukan beberapa ritual ibadah di kota suci Makkah, khususnya di Masjidil Haram.¹¹
4. Kualitas pelayanan jemaah umrah adalah kemampuan pemberi pelayanan dalam pelayanan jemaah umrah yang ingin melaksanakan umrah ke Baitullah di suatu biro atau travel yaitu PT. Salfany Safanusa.

Jadi yang dimaksud dengan judul di atas adalah suatu penelitian yang dimaksudkan untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan terhadap jemaah umrah pada PT. Salfany Safanusa.

F. Penelitian Terdahulu

¹⁰ Ahmad Syakib, *Why Not Remaja jadi Da'i?*, (Bandung: Publishing House, 2005), h. 106.

¹¹ Kang manul, *Cara Cepat, Tepat, dan Hemat Pergi Umroh*, (Bandung, 2015), h. 7.

1. Karya Ulya Mawaddah dengan judul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah Pada PT. Taibah Semesta Wisata II Cabang Kalimantan Selatan” Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 2019. Penelitian ini fokusnya bagaimana strategi meningkatkan kualitas pelayanan ibadah umrah pada PT. Taibah Semesta Wisata II Cabang Kalimantan Selatan. Persamaannya dengan peneliti teliti yaitu sama tertuju membahas kualitas pelayanan jemaah umrah/ibadah umrah. Perbedaan dari penelitian ini dengan peneliti teliti adalah pembahasan didalamnya yang memuat tentang strategi peningkatan dan juga tempat penelitiannya.
2. Karya Nita Megahayati dengan judul “Sistem Pelayanan Haji dan Umrah PT. Altur Wisata Mulia Jakarta”, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2008. Penelitian ini fokusnya bagaimana sistem pelayanan Haji dan Umrah PT. Altur Wisata Mulia Jakarta. Persamaan penelitian yang peneliti teliti yaitu sama tertuju pada pelayanan yang diberikan kepada jemaah umrah. Perbedaan dari penelitian ini dengan peneliti teliti yaitu pembahasan di dalamnya yang memuat tentang sitem dan haji, dan juga tempat penelitiannya.

TABEL 1.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Judul Skripsi	Persamaan	Perbedaan
1.	Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah yang bernama Ulya Mawaddah tahun 2019 dengan Judul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah Pada PT. Taibah Semesta Wisata II Cabang Kalimantan Selatan”	Penelitian ini fokusnya bagaimana strategi meningkatkan kualitas pelayanan ibadah umrah pada PT. Taibah Semesta Wisata II Cabang Kalimantan Selatan. Persamaannya dengan peneliti teliti yaitu sama tertuju membahas kualitas pelayanan jemaah umrah/ibadah umrah.	Perbedaan dari penelitian ini dengan peneliti teliti adalah pembahasan didalamnya yang memuat tentang strategi peningkatan dan juga tempat penelitiannya.
2.	Mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah yang bernama Nita Megahayati tahun 2008 dengan judul “Sistem Pelayanan Haji dan Umrah PT. Altur Wisata Mulia Jakarta”,	Penelitian ini fokusnya bagaimana sistem pelayanan Haji dan Umrah PT. Altur Wisata Mulia Jakarta. Persamaan penelitian yang peneliti teliti yaitu sama tertuju pada pelayanan yang diberikan kepada jemaah umrah.	Perbedaan dari penelitian ini dengan peneliti teliti yaitu pembahasan di dalamnya yang memuat tentang sitem dan haji, dan juga tempat penelitiannya.

G. Sistematika Penulisan

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

BAB I Pendahuluan, bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

BAB II Kajian Teori, berisi tentang pengertian kualitas pelayanan dan kualitas pelayanan dalam perspektif Islam, pengertian jemaah dan umrah.

BAB III Metode Penelitian, yang terdiri atas jenis dan pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, pengecekan keabsahan data dan analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, hasil penelitian terdiri dari gambaran umum PT. Salfany Safanusa, gambaran pelaksanaan umrah pada PT. Salfany Safanusa, dan kualitas pelayanan terhadap jemaah umrah pada PT. Salfany Safanusa, pembahasan terdiri atas analisis gambaran pelaksanaan umrah pada PT. Salfany Safanusa dan analisis kualitas pelayanan terhadap jemaah umrah pada PT. Salfany Safanusa.

BAB V Penutup, berisi simpulan dan saran.