

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Islam menempati posisi kedua di dunia sebagai agama dengan pemeluk terbanyak, sekitar 1,8 miliar pemeluk. Dengan posisi negara Indonesia yang berada pada barisan pertama karena paling banyak penduduk muslim.<sup>1</sup> Dalam ajaran agama Islam, terdapat lima pilar yang menjadi fondasi utama bagi setiap muslim, yang dikenal sebagai Rukun Islam. Lima pilar tersebut meliputi: pertama, mengucapkan dua kalimat syahadat sebagai deklarasi iman; kedua, melaksanakan shalat sebagai bentuk ibadah wajib yang dilakukan lima kali sehari; ketiga, menunaikan puasa selama bulan Ramadhan sebagai wujud ketaatan dan pengendalian diri; keempat, memberikan zakat sebagai kewajiban sosial dan ekonomi untuk membantu mereka yang kurang mampu; dan kelima, menunaikan ibadah haji ke Mekah bagi yang mampu secara fisik dan finansial setidaknya sekali seumur hidup. Selain haji, agama Islam juga mengenal ibadah umrah, yang dapat dilakukan kapan saja sepanjang tahun dan menjadi salah satu bentuk ibadah yang sangat dianjurkan, meskipun tidak wajib seperti haji. Dilihat dari kenyataan pada zaman sekarang banyak umat Islam yang ingin menunaikan ibadah umrah, hal ini tentu membutuhkan banyak tenaga dan biaya yang tidak sedikit. Seperti halnya yang terlihat di dalam budaya Indonesia, di mana para penduduk yang beragama islam yang cukup besar ditambah dengan dengan pendapatan lokal yang meningkat

---

<sup>1</sup> 'Jumlah Populasi Muslim Dunia'  
<<https://mediaindonesia.com/infografis/233627/jumlah-populasi-muslim-dunia>> [accessed 3 January 2023].

hal itulah yang meningkatkan minat masyarakat untuk melakukan perjalanan umrah.

Menurut Zaenal Abidin, di dalam buku Fiqh Ibadah, pengertian umrah menurut bahasa adalah ziarah. Artinya, umrah ini bisa kita sebut dengan perilaku yang sengaja dilakukan untuk mengunjungi tempat yang biasanya dikunjungi oleh umat muslim diseluruh dunia. Pelaksanaan ibadah umrah memiliki fleksibilitas waktu yang tidak dimiliki oleh ibadah haji. Umrah dapat dilakukan kapan saja sepanjang tahun, tanpa terikat oleh periode tertentu. Hal ini berbeda dengan pelaksanaan ibadah haji yang hanya dapat dilaksanakan pada bulan Dzulhijjah setiap tahunnya.<sup>2</sup>

Sedangkan menurut syariat dan terminologi fiqih, pengertian dari umrah adalah mengunjungi ka'bah yang menjadi kiblat umat muslim. Pelaksanaan ibadah umrah melibatkan beberapa ritual penting yang harus dilakukan di sekitar Ka'bah. Pertama, thawaf, yaitu mengelilingi Ka'bah sebanyak tujuh kali dengan arah berlawanan jarum jam. Kedua, sa'i, yakni berlari-lari kecil antara bukit Shafa dan bukit Marwah sebanyak tujuh kali. Ketiga, bertahallul, yang dilakukan dengan mencukur sebagian rambut sebagai simbol penyucian diri. Dari rangkaian ritual ini, dapat kita pahami bahwa umrah merupakan perjalanan ke rumah Allah yang suci,

---

<sup>2</sup> 'Fiqh Ibadah - Zaenal Abidin - Google Buku'  
<[https://books.google.co.id/books?id=iLDXDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?id=iLDXDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)> [accessed 2 January 2023]. Hlm. 64

dimana umat Islam melaksanakan serangkaian ibadah sesuai dengan rukun dan syarat yang telah ditetapkan dalam ajaran Islam.<sup>3</sup>

Ibadah umrah diklasifikasikan menjadi dua kategori utama. Pertama, umrah yang dilakukan sebagai bagian dari rangkaian ibadah haji, sehingga pelaksanaannya bertepatan dengan musim haji pada bulan Dzulhijjah. Jenis umrah ini dikenal sebagai umrah tamattu' atau umrah yang dilakukan sebelum haji. Kedua, adalah umrah yang dapat dilaksanakan kapan saja sepanjang tahun, termasuk di luar waktu haji dan bahkan pada hari Tasyrik, yaitu hari-hari setelah Idul Adha. Jenis umrah ini memberikan fleksibilitas waktu bagi umat Islam yang ingin menunaikannya. Anjuran untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah tercantum dalam Al-Qur'an, khususnya dalam surah Al-Baqarah ayat 158

إِنَّ الصَّفَا وَالْمَرْوَةَ مِنْ شَعَائِرِ اللَّهِ فَمَنْ حَجَّ الْبَيْتَ أَوْ اعْتَمَرَ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِ أَنْ

يَطُوفَ بِهِمَا وَمَنْ تَطَوَّعَ خَيْرًا فَإِنَّ اللَّهَ شَاكِرٌ عَلِيمٌ ﴿١٥٨﴾

Artinya : “Sesungguhnya Shafa dan Marwa adalah sebagian dari syiar Allah. Maka Barangsiapa yang beribadah haji ke Baitullah atau ber-‘umrah, Maka tidak ada dosa baginya mengerjakan sa’i antara keduanya. dan Barangsiapa yang mengerjakan suatu kebajikan dengan kerelaan hati, Maka Sesungguhnya Allah Maha Mensyukuri kebaikan lagi Maha Mengetahui” (Q.S. Al-Baqarah/2 : 158)

---

<sup>3</sup> ‘Pengertian Umroh, Hukum, Dan Syaratnya Bagi Umat Muslim’, 2022  
<<https://kumparan.com/berita-terkini/pengertian-umroh-hukum-dan-syaratnya-bagi-umat-muslim-1xy8up81tA9/full>>. Diakses pada 2 Januari 2023. Pukul 22.43 WITA.

Selain itu ayat lain juga menjelaskan tentang melaksanakan ibadah umrah yaitu Q.S. Ali-Imran/3 : 97

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya : “Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (diantaranya) Maqam Ibrahim. Siapa yang memasukinya (Baitullah). Maka amanlah dia. (Di antara kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan satupun) dari seluruh alam”. (Q.S. Ali-Imran/3 : 97).

Setiap muslim yang ingin melakukan perjalanan ibadah umrah tentunya harus menempuh perjalanan yang lumayan jauh. Tentu saja para calon jemaah memerlukan pemandu atau orang yang mengarahkan tentang keberangkatan ibadah umrahnya, karena seorang muslim kebanyakan tidak akan mampu jika harus mengurus dan melakukan ibadah umrah secara sendirian/individu. Oleh karena itu, pelaksanaan ibadah umrah sangat bergantung pada dukungan dari layanan penyedia jasa perjalanan, yang umumnya dikenal sebagai biro atau agen travel yang khusus menangani ibadah haji dan umrah.

Sebagaimana diketahui, Indonesia memiliki banyak sekali biro perjalanan atau agen travel yang menyediakan layanan untuk perjalanan haji dan umrah. Popularitas perjalanan ibadah ini terus meningkat, sehingga para biro travel

berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas layanan mereka, terutama dalam hal pelayanan kepada jamaah. Berdasarkan data yang diperoleh dari Kementerian Agama, terdapat sekitar 2.294 biro perjalanan haji dan umrah yang beroperasi di Indonesia.<sup>4</sup> Situasi ini menyebabkan persaingan dalam industri travel atau biro perjalanan haji dan umrah menjadi semakin ketat. Oleh karena itu, perusahaan-perusahaan di bidang ini harus terus berinovasi dan kreatif untuk tetap bertahan dan berkembang. Salah satu strategi yang efektif adalah dengan memberikan berbagai kemudahan yang dapat membantu jamaah dalam melaksanakan ibadah umrah. Upaya ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan tetapi juga menjadi cara untuk menarik perhatian calon jamaah, yang kemudian akan mempertimbangkan dan memilih biro perjalanan yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka. Dengan semakin banyaknya biro perjalanan haji dan umrah, calon jamaah dihadapkan pada tantangan yang lebih besar dalam menentukan dan memilih biro yang benar-benar berkualitas.

Menurut data yang diperoleh dari Kementerian Agama Kalimantan Selatan, terdapat 56 biro perjalanan yang beroperasi di wilayah tersebut. Biro-biro ini menyediakan layanan untuk Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dan Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK), melayani kebutuhan masyarakat Kalimantan Selatan yang ingin menunaikan ibadah umrah dan haji khusus.<sup>5</sup> Hal tersebut membuat strategi pelayanan ibadah umrah sangatlah penting pada zaman sekarang. Salah

---

<sup>4</sup> 'Data PPIU (2294)' <<https://umrahcerdas.kemenag.go.id/home/travel>> [accessed 3 December 2023].

<sup>5</sup> 'Web Resmi Bidang PHU Kanwil Kemenag Kalsel' <<https://hajikalsel.kemenag.go.id/cetak/466/Bidang-PHU-Rilis-Update-Data-Travel-Penyelenggara-Umrah-dan-Haji-Khusus>> [accessed 8 November 2023].

satunya dibuktikan dari beberapa hasil penelitian terdahulu strategi pelayanan itu sangatlah berpengaruh. Berdasarkan hasil dari penelitian terdahulu milik Choirunnisa, 2017. Dengan judul “Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Minat Jamaah Umrah di PT. Al-Amin Ahsan (Alisan) Travel Jakarta Selatan”. UIN Syarif Hidayatullah telah terbukti bahwa strategi pelayanan yang diberikan sangat berpengaruh dalam hal meningkatkan minat jemaah umrah.

Untuk memasarkan dan mengenalkan produk umrah, biro perjalanan biasanya menawarkan berbagai strategi promosi. Salah satu strategi yang umum digunakan adalah memberikan berbagai paket umrah kepada calon jamaah, yang mencakup pelayanan dan fasilitas lengkap. Selain itu, mereka juga memanfaatkan media sosial seperti *Facebook*, *Instagram*, *TikTok*, dan platform lainnya untuk mempromosikan layanan mereka secara online. Di sisi lain, promosi *offline* dilakukan melalui kantor biro perjalanan, majelis taklim, dan promosi dari mulut ke mulut. Metode-metode ini diharapkan dapat menarik perhatian dan minat calon jamaah, sekaligus membangun kepercayaan terhadap biro perjalanan tersebut. Strategi-strategi ini, seperti yang diterapkan oleh Turbah Wisata Indah, bertujuan untuk meningkatkan jumlah jamaah yang menggunakan layanan mereka.

Cara paling utama untuk menarik perhatian para calon jemaah yaitu dengan cara membentuk kepercayaan. Membentuk kepercayaan kepada para jemaah dapat dibangun sejak awal ketika calon jemaah datang pertama kali ke kantor travel baik saat mereka ingin melakukan pendaftaran ataupun hanya sekedar bertanya-tanya tentang keberangkatan umrah terlebih dahulu. Membangun kepercayaan dengan calon jamaah dapat dicapai melalui komunikasi yang jelas dan pelayanan yang

optimal. Salah satu ciri pelayanan berkualitas adalah memiliki staf yang profesional dan terlatih dalam melayani jamaah. Selain itu, fasilitas kantor yang nyaman dan lengkap juga berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Kemampuan berkomunikasi dengan baik dan sikap bertanggung jawab dalam mendampingi calon jamaah dari awal hingga akhir proses ibadah juga merupakan aspek penting dari pelayanan yang baik. Dengan menerapkan prinsip-prinsip ini, biro perjalanan dapat memastikan bahwa calon jamaah merasa dihargai dan diperlakukan dengan sebaik mungkin.

Beberapa strategi seperti yang telah disebutkan telah dilakukan oleh PT. Turbah Wisata Indah untuk memberikan pelayanan terbaik bagi para jamaah ibadah umrah. Namun disamping itu ada juga kiranya sesuatu hal yang menjadi penghambat dalam upaya pemberian pelayanan yang baik seperti jika kita memiliki mitra atau karyawan yang baru jika tidak dikembangkan dengan baik dan bertahap hal itu akan menjadi penghambat. Karena mereka adalah mitra atau karyawan baru sehingga mungkin sebagian dari mereka masih kurang berpengalaman dalam hal menyampaikan syiar atau sesuatu hal penting mengenai jasa atau produk yang kita miliki. Sehingga hal tersebut perlu diperhatikan dan dikembangkan agar mempermudah pelayanan untuk kedepannya.

PT. Turbah Wisata Indah didirikan pada tahun 2019 dan berkantor pusat di Jl. Mahatama Komplek Graha Mahatama, Kecamatan Banjarmasin Selatan, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan dengan Kode Pos 70234. Pendirian perusahaan ini bertujuan untuk memfasilitasi calon jamaah yang berminat untuk menjalani

ibadah haji dan umrah, serta mempermudah proses pengurusan dokumen persiapan keberangkatan.

Hal menarik bagi saya dari yaitu travel ini menawarkan paket keberangkatan bersama dengan para mu'allim atau tuan guru serta ustadzah yang berbeda di setiap keberangkatan umrah. Dimana nantinya para beliauah yang akan menjadi pemimpin atau muthawif selama kegiatan ibadah umrah di kota mekkah. Diantara para mu'allim yang telah berangkat dengan membawa para jemaah umrah yaitu ada Habib Ali Al-Habsyi, Habib Ali Khaidir Al-Kaff, Abah Guru Sayraji (Kandangan), Ustadzah Hj. Yulianti Hanifah, Ustadzah Firdaus BSA., Ustadz Ilham Humaidi, dll. Travel ini tidak hanya berfokus pada pelayanan paket umrah reguler, umrah plus, dan haji plus saja. Namun, travel ini juga menyediakan paket *tour religi* (ziarah) mancanegara. Seperti ke negara Malaysia, Singapore, dan Thailand.

Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dilakukan didapatkan informasi bahwa travel ini tergolong masih baru namun sejauh ini PT. Turbah Wisata Indah ini kurang lebihnya sudah 70 kali membawa para jemaahnya berangkat dan sudah lumayan dikenal oleh banyak orang. Selain itu berdasarkan informasi yang didapatkan dari Bapak Muhammad Ilmiyadi selaku bagian operasional jumlah jemaah yang telah berangkat bersama kami dengan PT. Turbah Wisata Indah sejauh ini mungkin sudah lebih dari 1.000 orang.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Sumber : Wawancara Bapak Muhammad Ilmiyadi 14 Maret 2024

Hal ini dapat dipastikan dengan sumber yang bisa dilihat melalui akun *instagram* travel ini yaitu @turbah\_wisata yang disana terdapat foto-foto dokumentasi kegiatan keberangkatan umrah setiap bulannya. Pemilihan PT. Turbah Wisata Indah sebagai lokasi penelitian didasarkan pada tujuan untuk mendapatkan pemahaman mendalam dan penemuan baru mengenai implementasi pelayanan ibadah umrah di Kota Banjarmasin, termasuk ketaatan terhadap ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.<sup>7</sup>

Berdasarkan hasil wawancara awal dari salah satu alumni jemaah umrah di PT. Turbah Wisata Indah yaitu Bapak Muchammad Fahdi dengan menanyakan apa yang membuat beliau tertarik dengan travel ini, sedangkan zaman sekarang travel umrah sudah banyak sekali dan kadang travel juga tidak luput dari unsur penipuan. Kemudian, beliau mengatakan bahwa awalnya tidak mengetahui travel turbah. Kemarin saat ingin berangkat ikut mendaftar melalui Ustadz Ilham Humaidi keberangkatan ke Tarim dan umrah. Kemudian mendaftar melalui beliau, ternyata travel yang digunakan adalah travel turbah. Kebetulan juga kenal dengan seorang karyawan yang ada di travel turbah ini yaitu Bapak Muhammad Ilmiyadi sehingga hal tersebut memudahkan dalam mencari informasi dan mengurus keberangkatan umrahnya.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Peraturan Pemerintah RI. 2019. *Undang-Undang tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah*. <https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/966350>

<sup>8</sup> Sumber: Wawancara Bapak Muchammad Fahdi, 14 November 2023

Selain itu berdasarkan data yang saya dapatkan dari jurnal *parasayu.net* yang dirilis pada tahun 2023 dengan judul “Rekomendasi Travel Umroh di Banjarmasin Bagus, Berkualitas, dan Terpercaya”.<sup>9</sup> Ternyata didalamnya hanya ada 7 nama biro perjalanan atau travel dan PT. Turbah Wisata Indah tidak termasuk di dalam 7 biro perjalanan yang disebutkan di dalam jurnal tersebut. Di Kota Banjarmasin, terdapat banyak biro perjalanan haji dan umrah atau travel yang aktif bersaing dalam memperkenalkan produk mereka serta memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Hal ini menjadi latar belakang yang menarik bagi penulis untuk melanjutkan penelitian berjudul “Strategi Pelayanan Umrah Pada PT. Turbah Wisata Indah Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Jemaah Umrah di Kota Banjarmasin Pada Tahun 2023”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah ditemukan diatas, maka peneliti menulis fokus masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana strategi pelayanan pada PT. Turbah Wisata Indah dalam upaya meningkatkan jumlah jemaah umrah di Kota Banjarmasin?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi oleh PT. Turbah Wisata Indah dalam upaya meningkatkan jumlah jemaah umrah di Kota Banjarmasin?

---

<sup>9</sup> ‘7 Travel Umroh Di Banjarmasin, Bagus & Terpercaya - Parasayu.Net’ <<https://parasayu.net/travel-umroh-di-banjarmasin/>> [accessed 18 January 2024].

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan yang diberikan oleh PT. Turbah Wisata Indah dalam upaya meningkatkan jumlah jemaah umrah di Kota Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat yang dihadapi oleh PT. Turbah Wisata Indah dalam meningkatkan jumlah jemaah umrah di Kota Banjarmasin.

### **D. Signifikansi Penelitian**

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat berkontribusi dalam pengembangan ilmu di bidang manajemen, terutama dalam konteks pelayanan kepada jemaah umrah. Informasi yang diperoleh diharapkan mampu memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat umum dan seluruh komunitas, terutama di lingkungan Fakultas atau FDIK.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan pengetahuan dalam konteks manajemen strategi dalam pelayanan kepada jemaah ibadah umrah. Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai praktik-praktik manajemen strategis yang efektif dalam konteks layanan ibadah umrah, sehingga dapat memperkaya literatur akademis dalam bidang ini serta memberikan panduan yang bermanfaat bagi praktisi dan akademisi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada jemaah umrah. Selain itu, juga sebagai masukan dan dapat menambah referensi perpustakaan di FDIK.

## **E. Definisi Operasional**

### **1. Strategi**

Strategi merupakan konsep yang esensial bagi setiap pemimpin atau manajer di berbagai sektor perusahaan. Hal ini mencakup keputusan mengenai tujuan-tujuan yang ingin dicapai, langkah-langkah yang harus diambil untuk mencapai tujuan tersebut, serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya manusia yang tersedia.

Menurut Hamel dan Prahalad, strategi merupakan serangkaian tindakan yang bersifat progresif dan berkesinambungan, yang dipandu oleh pandangan terhadap kebutuhan pelanggan di masa depan. Dalam konteks ini, strategi bukan sekadar rencana, tetapi juga sebuah

komitmen untuk terus meningkatkan kinerja organisasi dalam menjawab harapan pasar dan mencapai tujuan yang ditetapkan.<sup>10</sup> Strategi dalam penelitian ini adalah cara untuk melayani para jemaah dalam hal melakukan pendaftaran ibadah haji dan umrah.

## 2. Pelayanan

Pelayanan merujuk pada tindakan atau upaya yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan, termasuk jemaah haji dan umrah. Implementasi pelayanan ini dapat berupa interaksi langsung antara penyedia layanan dan jemaah. Dalam konteks pelayanan, setiap karyawan dalam sebuah perusahaan memiliki peran penting dalam menyediakan produk atau layanan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan diartikan sebagai fasilitas yang diberikan dalam proses jual beli barang atau jasa. Definisi pelayanan yang optimal adalah kemampuan suatu perusahaan untuk menyediakan layanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, sehingga mampu memenuhi ekspektasi pelanggan dan meningkatkan tingkat kepuasan mereka.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Husein Umar, *Desain Penelitian Manajemen Strategik* (Jakarta: Raja Grafindo, 2010).

<sup>11</sup> '4 Arti Kata Pelayanan Di Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)' <<https://kbbi.lektur.id/pelayanan>> [accessed 3 August 2023].

Pelayanan dalam penelitian ini adalah cara sebuah travel dalam memberikan sesuatu atau apa yang dibutuhkan oleh para jemaah umrah baik dari awal pendaftaran, persiapan keberangkatan, saat melaksanakan ibadah umrah, sampai kembali pulang ke tanah air.

### 3. Strategi Pelayanan

Strategi pelayanan adalah cara untuk menangani situasi dan keadaan dengan memberikan solusi untuk membuatnya lebih baik. Solusi ini harus diambil sesuai dengan kebutuhan dan memberikan cara terbaik untuk keluar dari keadaan yang sedang terjadi. Strategi identik dengan solusi atau jalan keluar masalah, bukan sebaliknya.

Strategi pelayanan dalam penelitian ini adalah bagaimana sebuah travel menyusun dan mempersiapkan segala hal apa saja yang dibutuhkan dalam kegiatan pelayanan jemaah umrah. Serta bagaimana cara travel mencari jalan keluar ketika terjadi masalah di dalam kegiatan pelayanan umrah. Strategi pelayanan ini akan dievaluasi berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yang dikenal dengan istilah "*servqual*", yakni:

- a. Bukti Fisik (*Tangibles*) mencakup aspek fisik dari pelayanan yang diberikan, yang dapat diamati atau dirasakan oleh pelanggan.

- b. Keandalan (*Reliability*) merujuk pada kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan komitmen yang telah dijanjikan kepada pelanggan.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*) menggambarkan seberapa cepat dan responsifnya pemberi layanan atau karyawan dalam menanggapi kebutuhan dan permintaan pelanggan.
- d. Keyakinan (*Assurance*) mencakup kemampuan pemberi layanan atau karyawan dalam meliputi pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan.
- e. Empati (*Emphaty*) adalah kepedulian atau perhatian yang diberikan oleh pemberi layanan / karyawan terhadap pelanggan.

#### **4. Ibadah Umrah**

Umrah adalah ritual ibadah yang mengharuskan pengunjung untuk mengunjungi Ka'bah dan melaksanakan serangkaian ibadah khusus di tempat tersebut. Pelaksanaan umrah tidak terikat pada waktu-waktu tertentu seperti miqat zamani, sehingga umrah dapat dilakukan kapan saja, termasuk selama musim haji. Perbedaannya dengan ibadah haji adalah tidak meliputi kegiatan wukuf di Arafah, menginap di Muzdalifah, melempar jumrah, dan menginap di Mina. Dari sini dapat disimpulkan bahwa umrah merupakan bentuk ibadah haji yang lebih sederhana dan ringkas.

Umrah adalah melakukan ziarah ke baitullah (ka'bah) dan melaksanakan ibadah selama disana sesuai dengan ketentuan seperti thawaf, sa'i, dan bertahallul. Dalam buku Bimbingan Manasik Haji Departemen Agama RI, Umrah ialah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan thawaf, sa'i dan bercukur demi mengharap ridha Allah.<sup>12</sup>

#### **F. Penelitian Terdahulu**

Dalam konteks pertimbangan untuk penelitian ini, hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik yang sama telah dikaji secara cermat. Beberapa studi yang terkait dengan judul penelitian ini mencakup:

1. Risalatul Azizah, 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Jamaah Umrah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hasuna Tour Yogyakarta". Skripsi Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan yang disediakan oleh Travel Hasuna Tour Yogyakarta memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Meskipun penelitian ini memiliki kesamaan dengan studi sebelumnya dalam mengulas pelayanan di agen perjalanan haji dan umrah, perbedaannya terletak pada fokusnya. Risalatul Azizah mengkaji dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di kelompok bimbingan ibadah haji di Hasuna Tour Yogyakarta, sementara penelitian ini mempertimbangkan strategi

---

<sup>12</sup> Departemen Agama RI Bimbingan Manasik Haji, (Jakarta: 2003), h. 3

pelayanan untuk meningkatkan jumlah jemaah umrah di Kota Banjarmasin melalui PT. Turbah Wisata Indah.

2. Furqon Mukminin, 2015. “Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah (Studi Kasus di Sultan Agung Tour dan Travel Semarang”. Skripsi Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Kesimpulan dari studi ini adalah bahwa pelayanan ibadah haji dan umrah yang disediakan oleh Sultan Agung Tour & Travel dinilai sudah cukup baik karena sesuai dengan teori dan praktik yang ada. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Furqon Mukminin, yang juga menyoroti pelayanan di sebuah agen perjalanan ibadah umrah. Namun, perbedaannya terletak pada fokusnya: Furqon Mukminin mengkaji manajemen pelayanan di Sultan Agung Tour & Travel Semarang, sementara penelitian ini mengulas strategi pelayanan untuk meningkatkan jumlah jemaah umrah di Kota Banjarmasin melalui PT. Turbah Wisata Indah.
3. Ajeng Tania, 2014. “Analisis Program Pelayanan Jemaah Haji dan Umrah PT. Arminareka Perdana”. Skripsi Prodi Manajemen Haji dan Umrah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Kesimpulan dari penelitian ini menyatakan bahwa PT. Arminareka dalam melayani jemaah haji dan umrah telah mencapai standar yang memadai sesuai dengan ketentuan awal. Meskipun demikian, terdapat

aspek-aspek tertentu yang masih belum optimal, sehingga perlu dievaluasi dan diperbaiki untuk perbaikan di masa yang akan datang. Kesamaan dalam penelitian ini terletak pada fokus kajian terhadap pelayanan haji dan umrah. Namun, perbedaan utama antara penelitian Ajeng Tania dengan penelitian ini adalah fokus penelitian Ajeng Tania yang lebih menekankan pada analisis program-program pelayanan jemaah haji dan umrah di PT. Arminareka Perdana, sedangkan penelitian ini mengeksplorasi berbagai strategi pelayanan yang diterapkan untuk meningkatkan jumlah jemaah umrah di Kota Banjarmasin melalui PT. Turbah Wisata Indah.

4. Miftahul Ulum, 2016. “Pengaruh pelayanan paket ibadah umrah reguler terhadap tingkat kepuasan jemaah pada PT. Aliya Indah Wisata”. Skripsi Manajemen Dakwah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Penelitian yang dilakukan oleh Miftahul Ulum mirip dengan penelitian sebelumnya, di mana fokusnya adalah pada pelayanan dalam konteks ibadah umrah. Miftahul Ulum mengkaji pengaruh pelayanan paket ibadah umrah reguler terhadap tingkat kepuasan jemaah di PT. Aliya Indah Wisata menggunakan pendekatan kuantitatif. Sementara itu, penelitian ini menitikberatkan pada strategi pelayanan dengan tujuan meningkatkan jumlah jemaah umrah di Kota Banjarmasin melalui PT. Turbah Wisata Indah dengan pendekatan kualitatif.

5. Dzul Kifli, 2010. “Manajemen pelayanan jemaah haji dan umrah PT. Patuna Tour dan Travel”. Skripsi Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Patuna Tour and Travel telah memberikan pelayanan yang memadai, terutama dalam aspek administratif yang telah optimal. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan studi sebelumnya yang membahas upaya pelayanan yang efektif serta faktor-faktor yang mendukung atau menghambat strategi pelayanan bagi jemaah umrah. Namun, perbedaan utama antara penelitian tersebut dan penelitian yang dilakukan oleh Dzul Kifli adalah fokusnya. Dzul Kifli mengeksplorasi manajemen pelayanan bagi jemaah haji dan umrah di PT. Patuna Tour and Travel, sedangkan penelitian ini memusatkan perhatian pada strategi pelayanan untuk meningkatkan jumlah jemaah umrah di Kota Banjarmasin melalui PT. Turbah Wisata Indah.

## **G. Sistematika Penulisan**

Dalam penelitian ini, peneliti mengikuti struktur penulisan yang terdiri dari lima bab, di mana setiap bab memiliki subbab yang terperinci sebagai berikut:

**BAB I: PENDAHULUAN**, yang mencakup pembahasan tentang permasalahan yang akan diteliti dengan rincian umum yang meliputi: Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Signifikansi Penelitian, Definisi Operasional, dan Struktur Penulisan.

**BAB II: KAJIAN TEORI**, yang membahas landasan teori yang relevan untuk penelitian ini, termasuk kerangka teori yang mencakup konsep strategi, pelayanan, sasaran pelayanan, dan konsep pelayanan yang baik dalam perspektif Islam.

**BAB III: METODE PENELITIAN**, yang membahas secara detail mengenai pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan, subjek dan objek penelitian, lokasi penelitian, jenis data dan sumbernya, teknik pengumpulan data, analisis data, serta pengecekan keabsahan data.

**BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN**, yang mengulas hasil dari penelitian yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

**BAB V: PENUTUP**, yang membahas kesimpulan dari hasil pembahasan serta memberikan saran-saran berdasarkan temuan dalam penelitian ini.