

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Haramain adalah dua Kota Suci yakni Kota Makkah dan Madinah. Dua kota ini memiliki kedudukan yang sangat mulia bagi umat Islam di seluruh dunia. Setiap individu umat Islam tentu memiliki cita-cita untuk mendatangnya karena merupakan tempat tujuan utama untuk menunaikan ibadah haji dan umrah yang diwajibkan dan disunnahkan bagi kaum muslimin. Anjuran untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah termuat dalam ayat Al-Qur'an sebagai berikut:¹

إِنَّ الصَّفَا وَالْمَرْوَةَ مِنْ شَعَائِرِ اللَّهِ مَنْ حَجَّ الْبَيْتَ أَوْ اعْتَمَرَ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِ أَنْ يَطَّوَّفَ
بِهِمَا وَمَنْ تَطَوَّعَ خَيْرًا فَإِنَّ اللَّهَ شَاكِرٌ عَلِيمٌ ﴿١٥٨﴾

“Sesungguhnya Shafa dan Marwah adalah tanda-tanda kebesaran Allah. Barang siapa beribadah haji dan umrah, maka tidak ada kesulitan untuknya bertawaf untuk keduanya. Barang siapa beribadah sunah, maka itu akan sangat baik sekali. Sesungguhnya Allah itu Maha Bersyukur dan Maha Mengetahui.” (QS. Al-Baqarah/2: 158)

Sejak dulu permasalahan *waiting list* (masa tunggu) jemaah haji Indonesia menjadi tantangan serius dalam penyelenggaraan ibadah haji. Jumlah pendaftar terus menerus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun yang membuat jumlah calon jemaahnya semakin menumpuk. Hal

¹ Kementerian Agama RI, *Alquran dan Terjemahannya* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Quran, 2015). h.24

inilah yang menyebabkan masa tunggu haji di Indonesia semakin panjang. Masa tunggu ini bervariasi di setiap provinsi mulai dari belasan hingga puluhan tahun. Problematika ini tentu menimbulkan rasa kekhawatiran bagi calon jemaah, terutama bagi jemaah yang sudah berusia lanjut.

Melihat dari permasalahan tersebut akhirnya disinilah peran besar biro perjalanan haji dan umrah dalam membantu menyelenggarakan ibadah haji serta umrah di Indonesia. Para calon jemaah haji maupun masyarakat pada umumnya banyak yang akhirnya memutuskan untuk melaksanakan ibadah umrah (haji kecil) terlebih dahulu. Ibadah umrah juga memberikan kesempatan bagi umat Islam untuk tetap bisa mengunjungi Tanah Suci dan beribadah di Masjidil Haram dan Masjid Nabawi. Ibadah umrah melalui biro perjalanan zaman sekarang banyak diminati karena proses dan waktu pelaksanaannya lebih fleksibel tanpa harus antri lama seperti ibadah haji. Dampak dari keputusan inilah yang menyebabkan permintaan ibadah umrah melalui biro perjalanan haji dan umrah terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.

Banyaknya permintaan ibadah umrah oleh calon jemaah tentu menjadikan pihak Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) sebagai pelaku bisnis mengalami tantangan. Setiap biro perjalanan harus mampu mempertahankan pelanggannya dan membuat mereka merasa puas serta loyal kepada perusahaan. Tanpa adanya pelanggan yang puas maka akan sulit bagi perusahaan untuk bertahan dalam jangka panjang. Beberapa riset menyatakan bahwa mempertahankan pelanggan jauh lebih

murah dibandingkan mencari pelanggan baru.¹ Hal demikian mendorong para pelaku bisnis untuk berusaha meningkatkan pemahaman mengenai keinginan dan kebutuhan pelanggannya demi memuaskan mereka. Jasa biro perjalanan haji dan umrah menjadi semakin eksis di zaman sekarang, hampir setiap kota ataupun daerah terdapat biro-biro perjalanan haji dan umrah. Pada akhirnya dapat dipastikan akan terjadinya persaingan di antara sesama pihak penyelenggaranya.

Persaingan inilah yang menuntut bagi perusahaan untuk menawarkan produk yang berkualitas dan memiliki nilai lebih, sehingga menjadi pembeda dengan produk pesaing. Perusahaan berusaha memberikan tawaran-tawaran menarik kepada pelanggan dengan menyediakan produk yang bervariasi, paket-paket promo, menjanjikan fasilitas yang baik dan di samping hal itu perusahaan juga menjadikan pelayanan sebagai alat utama sebagai strategi memenangkan dalam persaingan. Berdasarkan Undang-undang No. 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang menjadi dasar hukum bagi penyelenggara ibadah haji dan umrah agar meningkatkan kualitas penyelenggaraan sesuai dinamika dan kebutuhan hukum masyarakat yakni secara aman, nyaman, tertib serta sesuai ketentuan syariat.²

¹ Fandi Tjiptono dan Anastasia Diana, *Manajemen Dan Strategi Kepuasan Pelanggan* (Yogyakarta: Penerbit Andi Yogyakarta, 2022). h. 102

² Nadia Karisma Afrillia dan Kustin Hartini, *Haji dan Umrah Sebuah Perjalanan Spiritual dari Niat Hingga Tawaf Wada* (Bengkulu: CV Brimedia Global, 2020). h.25

Pada perkembangan dunia jasa dikenal sebuah istilah pelayanan prima (*service excellence*). Atep Adya Barata mendefinisikan pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dari mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan.³ Pelayanan prima bertujuan untuk melayani jemaah dimulai dari awal pendaftaran, proses administrasi sampai keberangkatan dan kepulangan jemaah dengan proses yang sesuai dengan Standar Operasional Perusahaan (SOP) manajemen yang sudah ditetapkan perusahaan. Ketika jemaah sudah mengetahui apa yang mereka dapatkan dari perusahaan maka jemaah akan berkeinginan melakukan ibadah umrah melalui jasa perusahaan tersebut.

Melalui penerapan pelayanan prima terkait sikap dalam melayani seperti berakhlak yang baik dengan ikhlas, sabar, ramah dan lemah lembut serta husnudzon juga terkandung nilai islami sebagai bentuk ibadah kepada Allah dan meneladani akhlak Rasulullah. Perhatian sebagai kepedulian terkandung dalam saling tolong menolong, berikap kasih sayang dan menganggap jemaah sebagai saudara seiman. Hal ini sejalan dengan hadis Rasulullah bahwa sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lain.

³ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2014). h.25

Kemudian faktor tindakan melalui amal shalih yaitu dengan memberikan kemudahan dalam pelayanan, bersungguh-sungguh dalam bekerja dan cepat tanggap dalam permasalahan. Kemampuan seperti berilmu dan memiliki kompetensi sehingga jemaah mendapatkan pelayanan yang baik dan beribadah dengan benar. Penampilan karyawan bersih, menjaga aurat, meneladani akhlak muslim sesuai syari'at. Terkandung juga sikap bertanggung jawab seperti amanah dan jujur terkait pelayanan dengan adanya transparan dalam segala informasi. Jadi pelayanan prima bukan hanya sekedar standar professional, tetapi merupakan implementasi nilai ibadah, akhlak mulia, dan amanah syari'at Islam. Karyawan travel sejatinya pelayan tamu Allah yang membawa misi pelayanan dunia dan akhirat.

PT. Kamilah Berkat Guru merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa khususnya dibagian biro perjalanan haji dan umrah. Biro ini memiliki *tagline* yang menarik yaitu "*Harga Minimal, Layanan Maksimal Asli Banua Asli Aswaja*". Adanya *tagline* tersebut membuat PT. Kamilah Berkat Guru berkomitmen untuk menjadi penyelenggara haji dan umrah yang menyediakan pelayanan berkualitas, harga yang terjangkau, dan mengikuti ibadah sesuai Ahlusunnah Wal Jamaah (ASWAJA).

Berdasarkan observasi awal yang peneliti dapatkan ketika mendatangi Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru Banjarmasin bahwa dalam pelayanannya mereka menyambut calon pelanggan yang datang dengan sikap yang sopan, ramah, ekspresi wajah yang baik,

berpenampilan rapi, dan berkomunikasi dengan baik ketika menyampaikan sebuah informasi.⁴ Kemudian dari hasil wawancara yang peneliti lakukan bersama Bapak Ahmad Muhadits selaku *head office*, bahwa biro ini menyediakan jaminan 4T bagi jemaahnya yaitu tanpa tambahan biaya, tanpa gagal berangkat, *tour leader* berpengalaman, dan *tour guide* sesuai ajaran ulama banua. PT. Kamilah Berkah Guru juga mengutamakan pelayanan sehingga jemaah merasa senang dan puas ketika menggunakan jasa travel ini.

PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada jemaahnya seperti menyampaikan informasi yang mudah diterima, pihak travel sigap membantu mengantarkan koper ke rumah jemaah yang tidak bisa mengambil di kantor, pelaksanaan umrah sesuai dengan program perjalanan, memperhatikan kenyamanan dan keamanan jemaah, memberikan perhatian apabila ada jemaah yang sakit dan jika tidak memiliki obat maka akan dibeli atau dirujuk ke rumah sakit jika sakitnya parah, koper jemaah saat di bandara dan hotel dibantu *team handling* yang bertugas sehingga memudahkan jemaah, visa jemaah dipegang *tour leader* sebagai antisipasi agar tidak hilang. Jadi jemaah benar-benar dilayani dengan baik sejak awal keberangkatan, saat berada di Tanah Suci, sampai kepulangan ke Tanah Air.⁵

⁴ Hasil Observasi Peneliti di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru pada 19 September 2024

⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Muhadits selaku Head Office di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru, 19 September 2024.

Pelayanan adalah salah satu faktor penting dalam sebuah perusahaan, baik perusahaan yang bergerak dibidang bisnis maupun jasa, karena pelayanan merupakan kegiatan yang bersentuhan langsung dengan pelanggan bisa melalui sikap, perhatian, penampilan, kemampuan, tindakan dan tanggung jawab yang diberikan. Pelaksanaan pelayanan prima sebagai upaya agar tercapainya misi perusahaan, sehingga tidak hanya sekedar membantu memenuhi kebutuhan pelanggan namun juga memberikan pelayanan terbaik yang sesuai harapan pelanggan. Baik buruknya pelayanan yang diberikan tentu akan berimbas pada pelanggan. Pelanggan akan merasa puas jika mendapatkan apa yang diinginkan dan sebaliknya akan menimbulkan rasa ketidakpercayaan jika pelayanan dilakukan dengan semena-mena. Allah berfirman dalam QS. An-Nahl/16: 90 :⁶

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَائِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ
يَعْظُمُ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

“Sesungguhnya Allah menyuruh berlaku adil, berbuat kebajikan, memberikan bantuan kepada kerabat. Dia (juga) melarang perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pelajaran kepadamu agar kamu selalu ingat.” (QS. An-Nahl/16: 90)

Pelayanan yang baik dan maksimal selain menjadi daya tarik besar bagi para pelanggan juga akan memunculkan kepuasan yang dirasakan

⁶ Kementerian Agama RI, *Alquran dan Terjemahannya* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Quran, 2015). h.278

oleh pelanggan dan menumbuhkan kepercayaan serta membuat jemaah loyalitas terhadap perusahaan. Berdasarkan pemaparan di atas, maka peneliti ingin mengetahui lebih dalam bagaimana pelayanan prima di PT. Kamilah Berkah Guru dan tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pelayanan Prima Ibadah Umrah Di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin Tahun 2024.**

B. Fokus Masalah

1. Bagaimana pelayanan prima di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin Tahun 2024 ?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin dalam memberikan pelayanan prima terhadap jemaah umrah ?

C. Tujuan Penelitian

Mengacu pada latar belakang dan fokus masalah yang sudah dinyatakan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pelayanan prima di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin Tahun 2024.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin dalam memberikan pelayanan prima terhadap jemaah umrah.

D. Signifikansi Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan tambahan ilmu pengetahuan serta memberikan wawasan baru sehingga memperluas pengetahuan yang ada dan menjadi acuan bagi pihak-pihak tertentu, terkhusus bagi biro perjalanan jasa haji dan umrah di bidang pelayanan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan berkontribusi bagi mahasiswa pada umumnya dan terkhusus untuk mahasiswa program studi Manajemen Dakwah pada konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah (MHU).

E. Definisi Operasional

Unrtuk menghindari kemungkinan kesalahpahaman dalam memahami penelitian ini dan agar mudah dipahami, maka penulis akan menjelaskan beberapa istilah yang menjadi judul penelitian ini.

1. Pelayanan Prima

Pelayanan prima menurut Barata yaitu kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasaannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat diharapkan oleh setiap

pelanggan kepada instansi yang bergerak dibidang jasa pelayanan masyarakat. Pada penelitian ini peneliti membatasi masalah yang dibahas agar pembahasan penelitian skripsi lebih terarah. Adapun variabel pelayanan prima yang diteliti yaitu pelayanan ibadah umrah yang meliputi pelayanan administrasi, bimbingan manasik, dan transportasi keberangkatan melalui faktor pelayanan prima menurut Atep Adya Barata terdiri dari kemampuan (*Ability*), sikap (*Attitude*), penampilan (*Appearance*), perhatian (*Attention*), tindakan (*Action*), tanggung jawab (*Accountability*).⁷

2. PT. Kamilah Berkah Guru

Biro perjalanan haji dan umrah merupakan suatu badan usaha penyedia layanan yang memberikan pelayanan mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan dunia perjalanan ibadah haji dan umrah. Bisnis biro atau travel perjalanan yang semakin pesat perkembangannya zaman sekarang dan banyak memberikan tawaran-tawaran menarik agar tetap mampu bersaing dengan sesama pelaku bisnis dibidang ini. Hal demikian membuat jemaah harus lebih selektif dalam memilih travel yang terpercaya.

Biro perjalanan haji dan umrah yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin yang berlokasi di Jl. Masjid Jami, RT. 003, seberang Masjid Jami Sei

⁷ Arista Atmadjati, *Layanan Prima Dalam Praktik Saat Ini* (Yogyakarta: Penerbit Deepublish CV Budi Utama, 2012). h.1

Jingah, Kel. Antasan Kecil, Kec. Banjarmasin Utara. PT. Kamilah Berkah Guru memiliki kantor pusat yang berada di Jl. Sekumpul, belakang Masjid Syiarus Shalihin Martapura, Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan. PT. Kamilah Berkah Guru ini mempunyai kantor perwakilan di beberapa kota salah satunya di Banjarmasin.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat

Faktor pendukung yang dimaksud dalam penelitian ini adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan PT. Kamilah Berkah Guru yang merupakan keunggulan atau kelebihan yang diberikan kepada jemaahnya sehingga mereka merasakan kepuasan ketika menggunakan jasa perjalanan ibadah yang disediakan PT. Kamilah Berkah Guru di Kantor Perwakilan Banjarmasin. Sedangkan faktor penghambat adalah segala sesuatu yang menjadi kendala atau menyulitkan PT. Kamilah Berkah Guru dalam memberikan pelayanan kepada jemaahnya.

Berdasarkan beberapa penegasan istilah judul yang telah dipaparkan diatas, maka yang dimaksud peneliti dengan pelayanan prima ibadah umrah di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin Tahun 2024 adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada PT. Kamilah Berkah Guru Banjarmasin. Pelayanan prima melalui faktor A6 menurut Atep Adya Barata terdiri dari kemampuan (*Ability*), sikap (*Attitude*), penampilan (*Appearance*),

perhatian (*Attention*), tindakan (*Action*), tanggung jawab (*Accountability*) beserta faktor yang mendukung dan menghambat dalam pemberian pelayanan.

F. Penelitian Terdahulu

1. Manajemen Pelayanan Publik di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2019 (St. Khadijah 2021).⁸ Persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai pelayanan. Pada skripsi ini penelitiannya berfokus pada manajemen pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pihak UPT. Asrama Haji membuka peluang yang ditujukan untuk masyarakat umum untuk mempergunakan jasa layanan terutama dalam hal akomodasi, banyak fasilitas yang dapat dipergunakan seperti gedung untuk acara perkawinan, praktik manasik haji, penyediaan penginapan, seminar-seminar, dan lainnya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan sudah dilakukan dengan sangat baik dan sesuai dengan Peraturan Menteri Agama. Sedangkan perbedaan dengan penelitian skripsi ini adalah peneliti berfokus pada bagaimana pelayanan prima yang diberikan oleh biro perjalanan haji dan umrah di Kantor Perwakilan PT. Kamilah Berkat Guru kepada jemaah umrahnya.

⁸ St. Khadijah, "Manajemen Pelayanan Publik Di UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2019" (Skripsi tidak diterbitkan, Program Studi Manajemen Dakwah, Universitas Islam Negeri Antasari, Banjarmasin, 2021).

2. Pelayanan Prima (Service Excellence) di PT. Nur Dhuha Wisata (Penyelenggara Tour Dan Travel Umroh dan Haji Mabrur Mandiri Surabaya (Deny Indrawan Saputra 2018).⁹ Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai tentang pelayanan prima melalui faktor A6 oleh Atep Adya Barata yakni kemampuan (*Ability*), sikap (*Attitude*), penampilan (*Appearance*), perhatian (*Attention*), tindakan (*Action*), tanggung jawab (*Accountability*) dalam pelayanan ibadah umrah. Pada penelitian yang dilakukan oleh Deny Indrawan Saputra membahas bagaimana penerapan pelayanan prima dalam keseluruhan rangkaian pelayanan ibadah umrah dari keberangkatan, di Tanah Suci dan ketika kepulangan. Sedangkan perbedaan dengan penelitian ini yaitu lokasi penelitian dan fokus penelitian ini hanya membahas pelayanan prima melalui faktor A6 yakni kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab hanya pada pelayanan ibadah umrah saat keberangkatan saja yang meliputi pelayanan administrasi, bimbingan manasik, dan transportasi.
3. Pelaksanaan Pelayanan Prima Pada Dinas Kearsipan Perpustakaan Kabupaten Purworejo (Fena Wulandari 2017).¹⁰ Persamaan penelitian ini yaitu sama membahas tentang pelayanan prima. Skripsi ini menguraikan tentang pelaksanaan pelayanan prima yang diketahui dari

⁹ Deny Indrawan Saputra, "Pelayanan Prima (Service Excellence) di PT. Nur Dhuha Wisata Penyelenggara Tour dan Travel Umroh dan Haji Mabrur Mandiri Surabaya" (Skripsi tidak diterbitkan, Program Studi Manajemen Dakwah, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya, 2018).

¹⁰ Fena Wulandari, "Pelaksanaan Pelayanan Prima Pada Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo " (Skripsi tidak diterbitkan, Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Negeri, Yogyakarta, 2017).

6 standar prosedur pelayanan publik yakni prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan. Sedangkan perbedaan penelitian ini adalah pelayanan prima untuk jemaah umrah pada biro perjalanan haji dan umrah melalui 6 faktor pelayanan prima menurut Atep Adya Batara terdiri dari kemampuan (*Ability*), sikap (*Attitude*), penampilan (*Appearance*), perhatian (*Attention*), tindakan (*Action*), tanggung jawab (*Accountability*).

G. Sistematika Penelitian

Penelitian ini memerlukan sistematika dalam penulisan agar mempermudah penelitian, maka peneliti menyusun sistem penelitian ini yang terbagi menjadi lima BAB sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan yang meliputi latar belakang, fokus masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi istilah, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

BAB II : Kajian teori. Bab ini berisi tinjauan teori tentang permasalahan yang diteliti baik dari buku-buku, skripsi, dan jurnal sesuai dengan judul penelitian serta kerangka pikir dalam penelitian ini.

BAB III : Penjelasan metode penelitian yang terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data sesuai data yang diperoleh peneliti dan pengecekan keabsahan data.

BAB IV : Hasil penelitian dan pembahasan tentang penelitian. Peneliti menguraikan hasil dan menganalisis dari data penelitian yang didapat.

BAB V : Penutup di bab ini menerangkan tentang simpulan hasil penelitian dan saran-saran dari peneliti.