BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ibadah umrah merupakan salah satu ibadah yang memiliki kedudukan penting dalam kehidupan umat Islam. Umrah dilakukan dengan mendatangi Baitullah untuk melaksanakan rangkaian ibadah tertentu, seperti ihram, tawaf, sa'i, dan tahallul. Walaupun berbeda dengan haji yang pelaksanaannya terikat pada waktu tertentu, umrah tetap menjadi ibadah yang sangat diminati oleh umat Islam karena di dalamnya terdapat nilai penghambaan, penyucian diri, dan penguatan hubungan spiritual seorang hamba dengan Allah Swt. Keinginan umat Islam untuk melaksanakan umrah tidak semata-mata didorong oleh tujuan perjalanan ke luar negeri, tetapi lebih jauh berkaitan dengan kerinduan untuk beribadah di tempat-tempat suci yang memiliki makna mendalam dalam sejarah Islam.

Dalam Al-Qur'an, Allah Swt. memerintahkan agar pelaksanaan haji dan umrah disempurnakan karena Allah. Perintah tersebut terdapat dalam Q.S. al-Baqarah/2:196 sebagai berikut:

وَاَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلّٰهِ

Artinya: "...Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah,"[1]

Ayat tersebut menunjukkan bahwa ibadah haji dan umrah tidak cukup hanya dilaksanakan secara lahiriah, tetapi juga harus diupayakan agar berjalan dengan tertib, benar, dan sesuai tuntunan syariat. Kesempurnaan pelaksanaan umrah menyangkut kesiapan jemaah dalam memahami tata cara ibadah, kemampuan mengikuti rangkaian

[1] Kementerian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya, Q.S. al-Baqarah/2:196.

perjalanan, serta tersedianya pelayanan yang membantu jemaah menjalankan ibadah dengan tenang. Dengan demikian, pelayanan dalam perjalanan umrah tidak dapat dipandang sebagai urusan teknis semata, melainkan menjadi bagian penting yang menunjang kelancaran ibadah jemaah.

Perjalanan umrah pada masa sekarang berbeda dengan perjalanan ibadah pada masa lampau. Jemaah tidak hanya membutuhkan pengetahuan tentang rukun dan wajib umrah, tetapi juga memerlukan bantuan dalam berbagai urusan perjalanan modern, seperti pengurusan paspor dan visa, jadwal penerbangan, pemeriksaan dokumen, pemilihan paket, pembagian kamar, transportasi antarwilayah, penginapan, konsumsi, komunikasi rombongan, hingga pendampingan ketika terjadi kendala di lapangan. Rangkaian kebutuhan tersebut menunjukkan bahwa ibadah umrah dilaksanakan melalui proses yang panjang dan saling berkaitan sejak jemaah mendaftar sampai kembali ke tanah air.

Kondisi tersebut menempatkan biro perjalanan umrah sebagai pihak yang mempunyai peranan besar dalam membantu jemaah. Penyelenggara perjalanan ibadah umrah bukan hanya menjual paket perjalanan, tetapi juga memberikan pelayanan, pembinaan, dan perlindungan bagi jemaah. Pelayanan yang kurang jelas dapat menimbulkan kebingungan, sedangkan pelayanan yang lambat dapat memengaruhi kenyamanan dan ketenangan jemaah. Sebaliknya, pelayanan yang tertib, komunikatif, dan bertanggung jawab akan membantu jemaah merasa lebih siap dalam melaksanakan ibadah.

Di Indonesia, penyelenggaraan ibadah haji dan umrah juga mendapat perhatian dari pemerintah. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah menegaskan bahwa negara memberikan pembinaan, pelayanan, dan pelindungan bagi warga negara yang menunaikan ibadah haji dan umrah agar dapat

melaksanakannya secara aman, nyaman, tertib, dan sesuai dengan ketentuan syariat. Undang-undang tersebut kemudian mengalami perubahan, salah satunya melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025, yang menegaskan perlunya penguatan kelembagaan, tanggung jawab penyelenggara, pengawasan, pemantauan, dan evaluasi dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.[2]

Namun, dengan semakin banyaknya jumlah jemaah yang ingin melaksanakan umrah, kebutuhan akan pelayanan yang optimal juga semakin tinggi. Pelayanan yang memadai mencakup berbagai aspek yang harus diperhatikan oleh penyelenggara perjalanan umrah, mulai dari akomodasi, transportasi, bimbingan spiritual, hingga kenyamanan selama ibadah berlangsung. Tanpa pelayanan yang baik, perjalanan umrah dapat menjadi pengalaman yang kurang optimal, bahkan berpotensi mengurangi khusyuknya ibadah jemaah. Dengan demikian, peningkatan mutu pelayanan ibadah umrah perlu mendapat perhatian serius guna mendukung kelancaran pelaksanaan ibadah serta memberikan pengalaman spiritual yang lebih bermakna bagi jamaah.

Ketentuan mengenai penyelenggaraan umrah memperlihatkan bahwa pelayanan kepada jemaah memiliki standar yang harus dipenuhi oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah. PPIU berkewajiban menyediakan pembimbing ibadah, memberikan pelayanan dokumen perjalanan, akomodasi, konsumsi, transportasi, memberangkatkan dan memulangkan jemaah sesuai ketentuan, menyampaikan rencana perjalanan, serta mengikuti standar pelayanan minimal dan prinsip syariat. Ketentuan ini menjadi dasar bahwa pelayanan umrah harus dipersiapkan secara serius, bukan hanya pada saat jemaah berada di Makkah dan Madinah, tetapi juga sejak tahap awal pendaftaran dan

[2] Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah; lihat juga Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Ibadah Haji dan Umrah.

persiapan keberangkatan.[3]

Salah satu biro perjalanan yang memberikan pelayanan haji dan umrah di Kalimantan Selatan adalah PT. Kaltrabu Indah. Berdasarkan data Himpunan Penyelenggara Umrah dan Haji, PT. Kaltrabu Indah terdaftar dengan merek dagang Kaltrabu Indah Tours, nomor registrasi 093/HIMPUH/2010, serta berkantor pusat di Jl. A. Yani Km. 3,5 Komplek Pertokoan Tunjung Maya Blok B No. 10d, Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Dalam dokumen profil perusahaan yang digunakan dalam penelitian, PT. Kaltrabu Indah juga disebut sebagai biro perjalanan yang memiliki pengalaman dalam penyelenggaraan perjalanan haji dan umrah, dengan struktur kerja yang meliputi bagian administrasi, operasional, pembimbing ibadah, perlengkapan, keuangan, dan pelayanan jemaah.[4]

Keberadaan PT. Kaltrabu Indah menarik untuk dikaji karena perusahaan ini tidak hanya berhubungan dengan pelayanan administratif di kantor, tetapi juga dengan pelayanan perjalanan ibadah yang melibatkan banyak pihak dan banyak tahapan. Jemaah membutuhkan informasi sebelum mendaftar, kepastian mengenai paket perjalanan, pemahaman tentang tata cara ibadah, kejelasan jadwal keberangkatan, serta pendampingan selama berada di Tanah Suci. Semua tahapan itu memerlukan kerja sama antara petugas kantor, pembimbing ibadah, tim operasional, dan pihak terkait lainnya. Apabila salah satu bagian tidak berjalan dengan baik, maka kenyamanan jemaah dapat terganggu.

Berdasarkan observasi awal, pelayanan PT. Kaltrabu Indah meliputi pemberian informasi paket umrah, proses pendaftaran, pengumpulan berkas, pengurusan visa, pembekalan manasik, pemberian perlengkapan, pengaturan transportasi, akomodasi,

[3] Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, Pasal 94.
[4] HIMPUH, "PT. Kaltrabu Indah," Daftar Anggota HIMPUH, diakses 27 Juni 2026; Dokumen profil PT. Kaltrabu Indah Banjarmasin dalam naskah skripsi Hidayatunnisa, 2026.

konsumsi, bimbingan ibadah, dan pendampingan selama perjalanan. Pelayanan tersebut tidak hanya diberikan pada saat jemaah sudah berada di Tanah Suci, tetapi dimulai sejak jemaah melakukan pendaftaran di tanah air. Hal ini penting karena kesiapan awal jemaah sangat memengaruhi kelancaran perjalanan ibadah. Jemaah yang mendapat informasi jelas sejak awal akan lebih mudah memahami hak, kewajiban, jadwal, serta fasilitas yang diterima selama mengikuti perjalanan umrah.

Hasil wawancara awal dengan salah seorang jemaah yang pernah beberapa kali menggunakan jasa PT. Kaltrabu Indah menunjukkan bahwa pelayanan travel sudah dirasakan sejak tahap persiapan. Jemaah memperoleh penjelasan tentang paket, fasilitas, persyaratan, dan pelayanan yang akan diterima. Dalam pengalaman jemaah tersebut, pihak travel juga berupaya menangani kendala perjalanan, seperti perubahan jadwal penerbangan, dengan menyediakan penginapan selama masa tunggu. Selain itu, apabila terdapat perubahan fasilitas tertentu, pihak travel berusaha memberikan penjelasan dan penyelesaian kepada jemaah. Pengalaman ini menunjukkan bahwa pelayanan jemaah umrah tidak hanya menyangkut ibadah di Makkah dan Madinah, tetapi juga menyangkut kesiapan travel dalam mengelola seluruh proses perjalanan.[5]

Meskipun demikian, pelayanan jemaah umrah tetap memiliki tantangan. Jemaah berasal dari latar belakang yang berbeda-beda, baik dari segi usia, pengalaman, tingkat pemahaman ibadah, kondisi fisik, maupun kemampuan menggunakan teknologi. Jemaah yang baru pertama kali berangkat umrah biasanya memerlukan penjelasan yang lebih pelan dan rinci. Jemaah lanjut usia juga dapat membutuhkan pendampingan khusus, terutama ketika informasi disampaikan melalui grup komunikasi digital. Selain itu, kondisi lapangan seperti kepadatan jemaah, perubahan

[5] HIMPUH, "PT. Kaltrabu Indah," Daftar Anggota HIMPUH, diakses 27 Juni 2026; Dokumen profil PT. Kaltrabu Indah Banjarmasin dalam naskah skripsi Hidayatunnisa, 2026.

jadwal, perbedaan fasilitas antar paket, kondisi cuaca, dan kendala teknis lain dapat memengaruhi kenyamanan jemaah selama perjalanan.

Berdasarkan uraian tersebut, pelayanan jemaah umrah pada PT. Kaltrabu Indah perlu diteliti secara lebih mendalam. Penelitian ini penting untuk mengetahui bagaimana pelayanan diberikan kepada jemaah, bagaimana pelayanan tersebut dilihat melalui dimensi kualitas pelayanan, serta apa saja faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai pelayanan jemaah umrah pada PT. Kaltrabu Indah, mulai dari pendaftaran, persiapan keberangkatan, pelaksanaan ibadah di Tanah Suci, hingga kepulangan jemaah. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini mengangkat judul **"Pelayanan Jemaah Umrah pada PT. Kaltrabu Indah".**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan jemaah umrah pada PT. Kaltrabu Indah?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat pelayanan jemaah umrah pada PT. kaltrabu di tanah suci?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelayanan jemaah umrah pada PT. Kaltrabu Indah
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelayanan jemaah umrah pada PT. Kaltrabu Indah.

D. Signifikansi Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi kehidupan mahasiswa, sekaligus memperluas pemahaman mengenai kualitas

pelayanan terhadap jemaah umrah dalam upaya meningkatkan kepuasan mereka. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi sumber pengetahuan yang berguna serta dijadikan acuan atau referensi dalam penelitian lanjutan, sehingga dapat memperkaya kajian teori yang berkaitan dengan pelayanan dalam meningkatkan kepuasan jemaah umrah.

b. Kegunaan Praktis

1. Penelitian ini diharapkan dapat membantu pembaca memperdalam pemahaman mereka tentang pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan jemaah umrah.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, khususnya bagi Jurusan Manajemen Dakwah, sebagai bahan pengembangan ilmu terkait pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan jemaah umrah.
3. Bagi Institut, khususnya perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Antasari Banjarmasin, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa penambahan koleksi bacaan atau pustaka yang lebih beragam.

E. Definisi Operasional

1. Pelayanan

Pelayanan dalam penelitian ini adalah seluruh bentuk layanan yang diberikan oleh PT. Kaltrabu Indah kepada jemaah, mulai dari pendaftaran, pemberian informasi, pengurusan administrasi dan dokumen, pembekalan manasik, penyediaan perlengkapan, akomodasi, transportasi, konsumsi, bimbingan ibadah, pendampingan selama perjalanan, hingga kepulangan jemaah.

Pelayanan tersebut dilihat berdasarkan teori kualitas pelayanan yang mencakup lima aspek, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Bukti fisik berkaitan dengan fasilitas dan perlengkapan yang diberikan

kepada jemaah. Keandalan berkaitan dengan kesesuaian pelayanan dengan informasi atau janji yang disampaikan. Daya tanggap berkaitan dengan kecepatan pihak travel dalam memberikan bantuan dan menangani keluhan. Jaminan berkaitan dengan rasa aman dan kepercayaan jemaah terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun empati berkaitan dengan perhatian pihak travel terhadap kebutuhan dan kondisi jemaah selama mengikuti perjalanan umrah.

2. Jemaah umrah

   Jemaah umrah dalam penelitian ini adalah orang-orang yang menggunakan jasa PT. Kaltrabu Indah untuk melaksanakan perjalanan ibadah umrah. Jemaah yang dimaksud meliputi jemaah yang mengikuti proses pelayanan sejak pendaftaran, persiapan keberangkatan, pelaksanaan ibadah di Tanah Suci, sampai kembali ke tanah air. Dalam penelitian ini, jemaah umrah menjadi pihak yang menerima dan merasakan langsung pelayanan yang diberikan oleh PT. Kaltrabu Indah.

3. PT. Kaltrabu Indah

   PT. Kaltrabu Indah dalam penelitian ini adalah biro perjalanan haji dan umrah yang berada di Banjarmasin serta menjadi objek penelitian. Perusahaan ini memberikan pelayanan kepada jemaah umrah, mulai dari pendaftaran, pengurusan administrasi, persiapan keberangkatan, pelaksanaan ibadah, hingga kepulangan jemaah. Dalam penelitian ini, PT. Kaltrabu Indah dikaji sebagai pihak penyelenggara layanan perjalanan umrah bagi jemaah.

F. Penelitian Terdahulu

Pada penelitian ini peneliti menemukan beberapa skripsi dari penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul penelitian “Pelayanan Jemaah Umrah Pada PT. Kaltrabu Indah

1. Skripsi ini disusun oleh Irmayani dengan judul Strategi Manajemen Dalam Peningkatan Pelayanan Dan Kepercayaan Jemaah Haji Dan Umrah (Studi Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour Dan Travel Kota Parepare).[6] Strategi manajemen PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare dalam meningkatkan pelayanan dan kepercayaan jemaah haji dan umrah berlandaskan pada ajaran al-Quran dan as- Sunnah. Terdapat lima aspek utama dalam manajemen pelayanan yang menjadi fokus strategi perusahaan ini, yaitu: perencanaan, pengorganisasian, pemberian motivasi, perhatian terhadap kualitas pelayanan, dan pengawasan terhadap kinerja karyawan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah kualitatif deskriptif dengan pendekatan fenomenologi . Persamaan penelitian Irmayani dengan penelitian ini terletak pada pembahasan mengenai pelayanan jemaah haji dan umrah. Adapun perbedaannya, penelitian Irmayani berfokus pada strategi manajemen dalam meningkatkan pelayanan dan kepercayaan jemaah, sedangkan penelitian ini berfokus pada pelayanan jemaah umrah pada PT. Kaltrabu Indah dengan melihat bentuk pelayanan, serta faktor pendukung dan penghambatnya.
2. Skripsi ini disusun oleh Choirunnisa dengan judul Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Minat Jemaah Umrah Di PT. Al-Amin Ahsan (AIRINAN) Travel Jakarta Selatan. Adapun strategi pelayanan prima dalam meningkatkan minat jamaah umrah yang diterapkan oleh PT Al-Amin Ahsan AIRINAN Travel dilakukan melalui dukungan karyawan yang kompeten dan mampu memberikan perhatian penuh kepada jamaah dengan sikap sopan serta ramah. Selain itu, pihak travel juga memperhatikan kebutuhan jamaah dan membangun hubungan yang baik

[6] Irmayani, "*Strategi Manajemen Dalam Peningkatan Pelayanan Dan Kepercayaan Jemaah Haji Dan Umrah (Studi Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour Dan Travel Kota Parepare*)". (Skripsi: Program Studi Manajemen Dakwah Jurusan Dakwah dan Komunikasi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare , 2018).

sehingga tercipta rasa persaudaraan yang erat antara tim AIRINAN Travel dan para jamaah. Fasilitas yang disediakan, seperti hotel, pesawat, tempat manasik, kantor pemasaran, serta perlengkapan lainnya, juga disiapkan dengan kualitas yang baik dan memadai untuk menunjang kenyamanan jamaah. Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan mengkaji data yang ditemukan di lapangan lalu membandingkannya dengan berbagai referensi dari studi kepustakaan. Sumber data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui proses wawancara dengan pihak PT. Al-Amin Ahsan AIRINAN Travel, sedangkan data sekunder diperoleh dari literatur, sumber internet, serta penelitian-penelitian sebelumnya. Persamaan penelitian Choirunnisa dengan penelitian ini terletak pada pembahasan mengenai pelayanan jemaah umrah. Adapun perbedaannya, penelitian Choirunnisa berfokus pada strategi pelayanan prima dalam meningkatkan minat jemaah, sedangkan penelitian ini berfokus pada pelayanan jemaah umrah pada PT. Kaltrabu Indah, mulai dari pendaftaran, administrasi, manasik, perlengkapan, pendampingan, sampai penanganan keluhan jemaah.[7]

3. Skripsi ini disusun oleh Salsabilla dengan judul Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Umrah Pada PT. Khazzanah Al-Anshary Tahun 2023. Adapun faktor-faktor yang menjadi pendukung maupun penghambat dalam pemberian pelayanan prima kepada jamaah umrah di PT. Khazzanah Al-Anshary meliputi faktor kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, dan kemampuan. Hambatan dapat muncul apabila karyawan tidak memiliki kesadaran dalam bekerja, aturan tidak dijalankan dengan baik, sistem organisasi kurang dipahami, kebutuhan

[7] Choirunnisa, "Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Minat Jamaah Umrah Di PT.Al-Amin Ahsan (ALISAN) Travel Jakarta Selatan" (bachelorThesis, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017), https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/48791.

dasar karyawan tidak terpenuhi melalui pendapatan yang diterima, serta pekerjaan tidak dilakukan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Kondisi tersebut tentu memengaruhi kinerja karyawan dan berdampak pada proses pemberian pelayanan prima kepada jamaah. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara langsung dan observasi. Berdasarkan hasil analisis, penulis menjelaskan bahwa PT. Khazzanah Al-Anshary telah menerapkan pelayanan yang cukup efektif. Persamaan penelitian Salsabilla dengan penelitian ini terletak pada pembahasan mengenai pelayanan jemaah umrah. Adapun perbedaannya, penelitian Salsabilla berfokus pada pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan jemaah umrah pada PT. Khazzanah Al-Anshary, sedangkan penelitian ini berfokus pada pelayanan jemaah umrah pada PT. Kaltrabu Indah serta faktor pendukung dan penghambat pelayanan yang diberikan.[8]

G. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan struktur penulisan yang terdiri dari lima bab, di mana setiap bab dilengkapi dengan subbab. Adapun sistematika penelitian yang disusun oleh peneliti adalah sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN, Pada bagian ini memuat berbagai hal yang berkaitan dengan pokok permasalahan yang akan diteliti sebagai gambaran umum penelitian, meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu, kerangka pikir, hipotesis penelitian, serta sistematika penulisan..

BAB II KAJIAN TEORI, Pada bagian ini dijelaskan berbagai hal yang

[8] Salsabilla, *"Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasaan Jemaah Umroh Pada Pt. Khazzanah Al-Anshary Tahun 2023"* (Thesis, Jakarta, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023), https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/73368.

menjadi landasan teori dalam penelitian, yang bersumber dari literatur, buku, serta berbagai referensi lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

BAB III METODE PENELITIAN, Pada bagian ini dijelaskan mengenai jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, serta teknik pengumpulan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN, Pada bagian ini dipaparkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan oleh peneliti, meliputi penyajian data, pengujian hipotesis, serta analisis terhadap data yang telah diperoleh.

BAB V PENUTUP, Pada bagian ini peneliti menyajikan kesimpulan dari berbagai permasalahan yang telah dibahas pada bagian sebelumnya. Selain itu, bagian ini juga memuat beberapa saran yang dianggap perlu sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi pihak terkait maupun bagi peneliti selanjutnya.