

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap umat muslim menginginkan tercapainya kesempurnaan dalam beribadah dengan menjalankan perintah-perintah Allah SWT dengan menjauhi segala larangan-Nya. Al-Qur'an dan Al-Hadits adalah pegangan bagi umat muslim yang didalamnya terdapat perintah dan larangan yang harus dijalankan oleh umat muslim salah satunya adalah rukun Islam dan rukun iman menjadi amalan yang harus dilaksanakan. Rukun Islam ada lima, dan menunaikan ibadah haji adalah salah satu dari kelima rukun tersebut.

Telah dijelaskan pula dalam Al-Qur'an surat Ali-Imran ayat 97 Allah berfirman:

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 ﴿٩٧﴾

Artinya: "Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim [215 ialah: tempat Nabi Ibrahim a.s. berdiri membangun Ka'bah]; Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah [216 Yaitu: orang yang sanggup mendapatkan perbekalan dan alat-alat pengangkutan serta sehat jasmani dan perjalanan pun aman]. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam. (Departemen Agama RI, 2009: 63)

Kegiatan ibadah umroh mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan didalam pelaksanaan yaitu, standar pelaksanaannya saat masih ditadah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran setoran, pengurusan dokumen haji dan umroh, pemeriksaan kesehatan calon jamaah), bimbingan manasik (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umroh ditadah suci adalah pelayanan, akomodasi, transportasi, konsumsi serta kesehatan (Aziz dan Kustini, 2007: 22).

Ibadah umroh disebut juga dengan haji kecil. Meskipun ada yang menyebut sebagai haji kecil, tetap saja umroh tidak bisa menggugurkan kewajiban haji. Antara haji dan umroh dalam ibadah haji, justru menjadi satu kesatuan yang harus dikerjakan. Keduanya tidak dapat dipisahkan dalam ibadah haji. Mengerjakan haji saja tanpa umroh, haji belum dikatakan sah. Sedangkan umroh adalah menziarahi Ka'bah, dengan tujuan untuk melaksanakan ibadah dengan niat untuk memperoleh ridho Allah SWT melalui ketentuan rukun dan syarat-syarat umroh.

Ibadah umroh bertujuan untuk meningkatkan ketakwaan dan nilai-nilai spiritual bagi jamaahnya, tetapi Ibadah umroh juga menyimpan potensi ekonomi yang sangat potensial. Peluang inilah yang dilirik oleh biro-biro penyelenggara jasa umroh yang berkompetisi untuk menarik simpati jamaah. Penyedia jasa travel haji dan umroh berlomba-lomba menawarkan pembinaan,

pelayanan, dan perlindungan transportasi baik udara, laut, dan darat dengan kelebihan fasilitas yang berbeda untuk popularitas.

Hal ini sesuai dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Umroh, lebih tepatnya BAB V Pasal 13, yakni yang berisi tentang para jamaah umroh berhak mendapatkan segala pelayanan yang memadai, mulai dari bimbingan ibadah umroh, transportasi jamaah, akomodasi dan konsumsi, kesehatan jamaah, perlindungan jamaah dan petugas umroh, administrasi dan dokumen umroh.

Dunia industri yang terlibat dalam perjalanan umroh adalah Tours dan Travel dari berbagai jenis dan program, tekstil untuk kain ihram, jilbab, surban, tas, koper, tasbih, sajadah, dan buku panduan haji dan umroh, makanan, telekomunikasi baik lokal maupun internasional, maupun perhotelan dengan berbagai jenis.

Semakin banyak travel agen yang bermunculan baik travel agen baru atau cabang dari beberapa travel yang sudah besar dan terkenal dalam penyelenggara umroh maupun haji khusus. Hal tersebut menjadi dasar pengembangan perusahaan biro perjalanan di Riau. Di Kota Pekanbaru sudah banyak berdiri beberapa perusahaan travel haji dan umroh.

Berikut ini daftar nama-nama travel untuk Haji Khusus di Riau yang memiliki izin resmi dari Kementerian Agama (Kemenag) Provinsi Riau sebagai berikut:

Tabel 1: Daftar Nama Travel untuk Haji Khusus di Riau yang Memiliki Izin Resmi dari Kementerian Agama (Kemenag) Provinsi Riau

No	Nama-Nama Perusahaan Travel untuk Haji Khusus		
1	PT. Muhibah Mulia Wisata Tour	8	PT. Nadwa Mulia Utama
2	PT. Sela Express Tour	9	PT. Hidayah Safir Tour & Travel
3	PT. Silver Silk Tour & Travel	10	PT. Al-Khalidjaya Mega
4	PT. Labbaika Tour	11	PT. Nurramadhan
5	PT. Pandi Kencana Murni	12	PT. Siar Harmain Internasional Wisata
6	PT. Masindo Buana Wisata	13	PT. Gaindo Travel & Tour
7	PT. Konomas Arci Wisata	14	—————

Sumber : Kemenag Pekanbaru, Selasa, 07 November 2017

Sedangkan di bawah ini nama-nama travel untuk umroh di Riau yang memiliki izin resmi dari Kementerian Agama (Kemenag) Provinsi Riau adalah sebagai berikut:

Tabel 2: Daftar Nama Travel untuk Umroh di Riau yang Memiliki Izin Resmi dari Kementerian Agama (Kemenag) Provinsi Riau

No	Nama-Nama Perusahaan Travel untuk Umroh		
1	Musafir Tour	18	PT. Patuna Mekar Jaya
2	PDA Tiga Maaya	19	PT. Maco Tour & Travel
3	PT. Krakatau Citra Indonesia	20	PT. Safa Insan Armaini
4	PT. Riau Wisata Hati	21	PT. Intan Salsabila
5	PT. Joe Pentha Wisata	22	PT. Bumi Minang Pertiwi
6	PT. Azizah Anugrah Wisata	23	PT. Mega Buana Laena Persada

Sambungannya:

7	PT. Maharatu Perdana Mandiri	24	PT. Solusi Balad Lumapah
8	PT. Talbiah Bina Seksama	25	PT. Amanah Umat Bersama
9	PT. Armina Reka Perdana	26	PT. Albilad Univeral
10	PT. Nettor Group	27	PT. Penjuru Wisata Negeri
11	PT. Zulian Kasindo Tour & Travel	28	PT. Qadr Jaya Mandiri
12	PT. Afi Tour	29	PT. Multazam Wisata Agung
13	PT. Albadriyah Wisata	30	PT. Delta Laras Wisata
14	PT. Pesona Mozaik Tour & Travel	31	PT. Grand Darussalam Tour & Travel
15	PT. Assalam Mulia Haromain	32	PT. Kota Pring Tour & Travel
16	PT. Nusa Tour & Travel	33	PT. Cahaya Hati Wisata Religi
17	PT. Samara Barokah Wisata	34	_____

Sumber : Kemenag Pekanbaru, Selasa, 07 November 2017

Biro perjalanan wisata PT. Muhibbah Mulia Wisata merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa *Tours* dan *Travel*. Melayani haji, umroh, *tour out/in bound*, tiket penerbangan domestik/internasional, pengurusan visa, *passport*, *hotel reservation*, dan pengiriman barang yang memfokuskan diri dalam bidang penyelenggaraan pelayanan perjalanan ibadah umroh masyarakat di Provinsi Riau dan Kota Pekanbaru pada khususnya.

Di Kota Pekanbaru Perusahaan ini mulai beroperasi pada tanggal 17 April tahun 2000 disahkan oleh Departemen Kehakiman Republik Indonesia pada tanggal 18 Mei tahun 2001 melalui pembukaan Kantor Pusat pertama di kota Pekanbaru. Saat ini sudah mempunyai 13 kantor cabang yaitu Air Molek,

Bengkulu, Bukit tinggi, Cibinong-Bogor, Dumai, Duri, Jambi, Kuansing, Medan, Surabaya, Tanjung Pinang, Tandun.

Sebagai penyedia jasa pelayanan *Tours* dan *Travel* yang tidak terlepas dari peran karyawan sebagai salah satu unsur utama sumber daya manusia yang mempunyai peranan yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan jasa *Tour* dan *Travel*. Kesesuaian antara pelayanan dengan nilai-nilai yang dimiliki oleh karyawan akan menimbulkan kepuasan pada jama'ahnya.

Untuk membangun sosok karyawan sebagaimana tersebut di atas, Pimpinan Perusahaan dalam hal ini perlu membina karyawan secara terus menerus maka PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru pun berkomitmen mengutamakan pelayanan terbaik sesuai dengan kebutuhan jasa *tour* dan *travel* yang menjadi unggulan untuk perorangan, perusahaan maupun pemerintahan dan berupaya untuk memberikan pelayanan sepenuh hati dengan motto perusahaan yaitu "Ingat Umroh Ingat Muhibbah". Dalam memberikan semangat pelayanan terbaik tersebut, PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru mengacu pada nilai-nilai standar pelayanan yang ada di dalam perusahaan tersebut seperti ideal, keamanahan, keprofesionalitasan, keramahan, dan tanggung jawab, yang merupakan satu kesatuan nilai yang menjadi acuan untuk mengendalikan perilaku perusahaan dan perilaku karyawan, dalam interaksi antar karyawan yang harus dijadikan landasan dalam bekerja dan melayani jamaah.

Bagi Perusahaan yang harus dilakukan adalah meningkatkan kinerja karyawan agar memiliki keunggulan dan memegang teguh nilai-nilai standar pelayanan dalam melayani para jamaah. Kebutuhan perusahaan akan standar pelayanan yang dapat mengarahkan dan mengembangkan karyawan untuk mengelola dan mengendalikan perusahaan agar tetap konsisten dengan visi dan misi PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru.

Dengan visinya yang kuat, maka seluruh karyawan terdorong dengan kuat pula untuk berprestasi tinggi secara bersama-sama, selalu berbuat dan berpikir inovatif, dan juga dengan baiknya melayani para jamaah atau masyarakat, maka pelayanan yang kuat mempunyai peranan kelangsungan hidup yang lebih baik. Setiap karyawan sangat menghayati nilai-nilai, norma-norma pelayanan, kesepakatan terhadap strukturisasi dan peraturan yang ada. Sebaliknya, pelayanan yang lemah dapat dilihat dari adanya karyawanan terhadap perpecahan, timbulnya kecurigaan dan saling tidak percaya antara anggota satu dan lainnya, lemahnya inisiatif dan disiplin pribadi, menurunnya semangat dan motivasi kerja yang pada akhirnya akan berakibat menurunnya kinerja karyawan sehingga mempengaruhi kinerja dalam pelayanan secara keseluruhan.

PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru saat ini telah dikelola oleh tenaga-tenaga profesional yang handal dan pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada jamaah umroh, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggungjawab pada setiap jamaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara tepat dan

cepat, mampu berkomunikasi secara jelas dan memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada masyarakat Riau khususnya Kota Pekanbaru dengan manajemen dan pelayanannya kepada pengguna jasa PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru.

Semakin banyak travel umroh yang ikut mengurus pelaksanaan ibadah umroh, menimbulkan persaingan antara satu dengan lainnya, sehingga para jamaah bingung mencari lembaga mana yang baik dalam memberikan pelayanan di segala bidang sehingga pelaksanaan ibadah umroh bisa menuaikan hasil yang memuaskan.

Jumlah jamaah umroh yang telah berangkat pada PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru Tahun 2014-2017 mencapai kurang lebih 5.983 jamaah umroh dari berbagai macam produk yang ditawarkan. Berdasarkan hasil pra survei pada PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru dapat terlihat perkembangan jumlah jamaah umroh yang telah berangkat dari tahun 2014-2017 pada tabel berikut:

Tabel 3: Perkembangan Jumlah Jamaah Umroh dari tahun 2014-2016

No	Tahun	Jumlah Jamaah	Pendapatan
1	2014	1.465 jamaah	Rp. 836.463.914
2	2015	1.384 jamaah	Rp. 861.623.719
3	2016	1.456 jamaah	Rp. 836.436.813
4	2017	1.678 jamaah	Rp. 855.428.919
	Jumlah	5.983 jamaah	Rp. 3.389.953.365

Sumber : PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru Tahun 2014 – 2017

Dari tabel 3 terlihat bahwa PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru mengalami fluktuasi jumlah jamaah umroh dan pendapatan perusahaan. Hal ini dapat terlihat dari jumlah jamaah umroh tahun 2014-2015 juga mengalami penurunan jumlah jamaah dari 1.465 jamaah menjadi 1.384 jamaah, serta jumlah pendapatan dari Rp.836.463.914 menjadi Rp.861.623.719, pada tahun 2015-2016 terdapat peningkatan jumlah jamaah dari 1.384 menjadi 1.456 jamaah serta jumlah pendapatan dari Rp. 861.623.719 menjadi Rp. 836.436.813. Sedangkan pada tahun 2016-2017 terdapat peningkatan jamaah dari 1.456 menjadi 1.678 jamaah dan pendapatannya meningkat dari Rp. 855.428.919.

Berdasarkan hasil observasi berbincang-bincang yang peneliti lakukan kepada beberapa orang jamaah. Ada jamaah yang mengatakan bahwa pelayanan yang dilakukan PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru mengatakan kurang puas dalam melayani jamaah sehingga kurang mendapatkan informasi yang jelas mengenai keberangkatan umroh dan produk-produk yang ditawarkan oleh PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru. Serta ada juga jamaah yang mengatakan PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru pada saat melaksanakan ibadah umroh di Mekkah, kemudian ada jamaah yang sakit pihak PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru hanya menunjukkan dimana Rumah Sakit berada dan tidak mengantarkan secara langsung jamaah yang sakit. Ada juga jamaah yang mengatakan PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru ramah dalam melayani jama'ah, kemudian ada jamaah yang mengatakan PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru memberikan perhatian

pelayanan kepada jama'ah apa yang dikeluhkan dan yang diinginkan jamaah selama melaksanakan ibadah umroh, dan ada jamaah yang mengatakan PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru setuju dalam memberi jaminan jika ada jama'ah yang membatalkan keberangkatan umroh seperti pemotongan harga visa, tiket, dan hotel,

Dari latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mempelajari dan mengkaji tentang bagaimana standar pelayanan pada jamaah yang dikelola oleh PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru. Oleh karena itu penulis mengangkat persoalan ini dalam bentuk penelitian dengan judul **“Standar Pelayanan PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor. 8 Tahun 2018”**.

B. Perumusan Masalah

Adapun yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Standar Pelayanan PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 8 Tahun 2018?”.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dirumuskan oleh penulis di atas, adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Standar Pelayanan PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru apakah sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 8 Tahun 2018.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan sebagai berikut:

1. Penelitian ini bermanfaat bagi PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru dalam meningkatkan Standar Pelayanan kepada jamaah umroh.
2. Peneliti ini berguna bagi travel-travel umroh yang ada di Riau dalam aspek meningkatkan Standar Pelayanan terhadap jumlah jamaah umroh sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 8 Tahun 2018.

E. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan skripsi ini terbagi menjadi 5 bab, yaitu:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bagian yang memuat dari Latar Belakang Masalah; Perumusan Masalah; Tujuan Penelitian; Manfaat Penelitian; Serta Sistematika Penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini akan menjelaskan mengenai Pengertian Pelayanan; Bentuk Pelayanan; Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik; Pengertian Jasa; Karakteristik Jasa (*Service Characteristic*); Klasifikasi Jasa (*Service Classifications*); Bauran Pemasaran dalam Jasa; Pelayanan dalam Perspektif Islam; Standar Kualitas Pelayanan Umroh; Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia no. 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh; Pengertian Umroh; Kedudukan Umroh dalam Islam; Hukum Umroh; Waktu Umroh;

Syarat- syarat Wajib Umrah; Rukun-Rukun Umrah; Berbagai Miqat Al-Ihram; Macam-Macam Umrah; Penelitian Relevan; Konsep Operasional; Kerangka Konseptual.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai Jenis Penelitian; Tempat dan Waktu Penelitian; Subjek dan Objek Penelitian; Populasi dan Sampel; Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data; Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.

BAB IV: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN HASIL PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai Gambaran Umum Perusahaan; Deskripsi Data; Analisis Data; Pembahasan Hasil Temuan.

BAB V: PENUTUP

Bab ini menjelaskan mengenai Kesimpulan dan Saran.