

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pelayanan

1. Pengertian pelayanan

Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Hal ini ditegaskan dalam surat Ali-Imran ayat 159:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا
مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ
فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: "Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu[246]. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya".(Departemen Agama RI, 2009: 72)

Pada dasarnya jasa (pelayanan) merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah, seperti kenyamanan, hiburan, kesenangan, kesehatan, atau pemecah atas masalah yang dihadapi konsumen. (Arief, 2006: 13)

Pelayanan adalah suatu bentuk layanan yang diselenggarakan oleh penyedia layanan (produsen atau instansi pemerintah) kepada pengguna layanan tersebut. Layanan dapat berupa barang yang dihasilkan dari suatu proses produksi atau dapat pula berupa pelayanan yang ditawarkan. Kualitas layanan dapat diukur dengan cara membandingkan antara apa yang diharapkan oleh pengguna layanan dan apa yang diterima oleh pengguna layanan. (Alghifari, 2016: 2)

Pelayanan, kita harus terlebih dahulu mengetahui apa beda antara pelayanan dengan jasa. Pengertian pelayanan menurut kamus besar Bahasa Indonesia, “Jasa adalah menyediakan segala yang dibutuhkan orang lain”, dalam hal ini pelanggan. Sedangkan pengertian jasa menurut Zeithmal dan Bitner, “Jasa adalah keseluruhan kegiatan yang meliputi aktivitas ekonomi yang dihasilkan bukan merupakan produk fisik atau konstruksi, umumnya dikonsumsi sekaligus pada saat diproduksi dan memberikan nilai tambah dalam berbagai bentuk (kenyamanan, hiburan, ketepatan waktu, kemudahan dan kesehatan) yang pada dasarnya tidak berwujud”. (Kartajaya, 2009: 7)

Layanan adalah suatu aktivitas ekonomi yang ditawarkan oleh suatu pihak yang lain. Sering kali kegiatan yang dilakukan dalam jangka waktu tertentu (*time-based*), dalam bentuk suatu kegiatan (*performance*) yang akan membawa hasil yang diinginkan kepada penerima, obyek maupun aset-aset lainnya yang menjadi tanggung jawab dari pembeli. Sebagai pertukaran dari uang, waktu, dan upaya. Pelanggan jasa berharap akan mendapatkan nilai (*value*) dari suatu akses ke barang-barang, tenaga kerja, tenaga ahli,

fasilitas, jejaring dan sistem tertentu, tetapi para pelanggan biasanya tidak akan mendapatkan hak milik dari unsur-unsur fisik yang terlibat dalam penyediaan jasa tersebut. (Lovelock dan *et.al*, 2012: 16)

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud atau tidak dapat dimiliki. Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang harus diketahui yaitu melayani dan pelayanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh seseorang. Sedangkan pelayanan atau jasa adalah sesuatu yang diidentifikasi secara terpisah tidak berwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak. (Stanton dalam Alma, 2011: 243)

Jenis pelayanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri dari berbagai macam, antara lain berupa layanan yang berkaitan dengan:

- a. Pemberian jasa-jasa saja
- b. Layanan yang berkaitan dengan penyedia dan distribusi barang-barang saja
- c. Layanan yang berkaitan dengan keduanya

2. Bentuk Pelayanan

Secara umum ada tiga bentuk pelayanan yang tidak selamanya berdiri sendiri secara murni melainkan sering mengkombinasi, antara lain: (Moenir, 1992: 190).

a. Pelayanan dengan Lisan

Dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

b. Pelayanan Melalui Tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan layanan paling menonjol dalam melaksanakan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya.

c. Pelayanan Berbentuk Perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80 % dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah, karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

Agar perusahaan unggul dalam persaingan selain berwawasan terhadap pelayanan dan kualitas hendaknya juga berwawasan terhadap pelanggan karena pelanggan biasa memberikan penilaian yang lebih baik terhadap apa yang mereka harapkan atau inginkan, mereka memandang

kualitas pelayanan perusahaan dengan membandingkan persepsi pelayanan gagal memenuhi harapan pelanggan.

Pada akhirnya pelanggan akan menilai pelayanan yang telah diberikan oleh pihak perusahaan. Dari hasil penelitian dapat diketahui apakah pelayanan yang diberikan perusahaan telah memenuhi harapan pelanggan. Kegagalan dalam menyediakan pelanggan yang diinginkan dapat mengakibatkan munculnya keluhan dari pelanggan.

3. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik

Menurut Kasmir (2006: 33) dalam prakteknya, pelayanan yang baik memiliki ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan mempunyai kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang mempengaruhi pelayanan yang baik. Pertama, adalah faktor manusia yang memberi pelayanan tersebut, yang melayani pelanggan harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat. Kedua, pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana dan prasarana yang dimiliki juga harus dioperasikan oleh manusia yang berkualitas pula. Jadi dapat dikatakan kedua faktor tersebut saling menunjang satu sama lain.

4. Pengertian Jasa

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2007: 392) Jasa merupakan perbuatan yang baik atau berguna; uang jarum; bonus; hadiah; pension; bunga uang, rente; upah dan sebagainya.

Jasa sebagai proses dari produk, dimana suatu perusahaan melibatkan input dan mentransformasikannya sebagai output. Dua kategori yang diproses oleh jasa adalah orang dan objek. (Lovelock, 1994: dalam Arief, 2006:11).

“A service can be define as any activity or benefit that one does not result in the ownership anything. It’s production may or may not tied to a physical product”.

Jasa adalah sesuatu yang tidak berwujud yang tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Dalam produksinya, jasa bisa terikat pada suatu produk fisik, tetapi bisa juga tidak. (Kotler, 2003: dalam Arief, 2006:11).

Definisi dari Berry seperti yang dikutip oleh Zeithaml dan Bitner bahwa *“services are deeds, process and performance”*. Jasa dianggap sebagai tindakan proses dan tampilan. Jasa tidak hanya dihasilkan oleh perusahaan jasa, tetapi merupakan hal integral yang ditawarkan juga oleh perusahaan manufaktur. (Arief, 2006:11).

Berdasarkan definisi tersebut, jasa dapat diartikan sebagai sesuatu yang tidak berwujud, yang melibatkan tindakan atau unjuk kerja melalui proses dan kinerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain.

Dalam produksinya, jasa bisa terikat pada suatu produk fisik, tetapi bisa juga tidak.

5. Karakteristik Jasa (*Service Characteristic*)

Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan pemilik terhadap sesuatu, yang dapat berhubungan dengan suatu produk fisik maupun tidak (Kotler and Armstrong, 1996: dalam Arief, 2006:18).

Secara umum jasa mempunyai beberapa karakteristik khusus yang berbeda dengan barang. Jasa mempunyai pengaruh besar dalam pemasarannya, yaitu tidak berwujud, tidak dapat dipisahkan antar proses produksi dengan konsumsi, mempunyai tingkat variabilitas yang tinggi, tidak dapat disimpan dan tidak dapat menyebabkan sesuatu pemilik (Parasuraman, Zethaml and Berry, 1985: dalam Arief, 2006: 19)

Terdapat perbedaan mendasar antara produk jasa dan produk barang. Menerangkan karakteristik produk jasa dan produk barang fisik.

Tabel 4: Perbedaan Antara Barang dan Jasa

BARANG	JASA
Nyata	Tidak nyata
Homogen	Heterogen
Produksi, distribusi, dan konsumsinya merupakan proses yang terpisahkan	Produksi, distribusi, dan konsumsinya merupakan proses yang simultan
Berupa barang	Berupa proses atau aktivitas

Sambungannya:

Nilai intinya diproduksi dipabrik	Nilai intinya diproduksi pada saat interaksi antara pembeli dan penjual
Pelanggan (biasanya) tidak berpartisipasi dalam proses produksi	Pelanggan berpartisipasi dalam proses produksi
Dapat disimpan	Tidak dapat disimpan
Ada perpindahan kepemilikan	Tidak ada perpindahan kepemilikan

Sumber: Gronroos, 1990: dalam Arief, 2006: 19.

Kotler (2003) menyebutkan bahwa pada umumnya terdapat empat karakteristik jasa yang dapat diidentifikasi sebagai berikut. (dalam Arief, 2006: 20-21).

- a. Tidak berwujud (*Intangibility*), karena jasa tidak berwujud. Biasanya jasa dirasakan secara subjektif dan ketika jasa dideskripsikan oleh pelanggan, ekspresi seperti pengalaman, kepercayaan, perasaan, dan keamanan adalah tolok ukur yang dipakai. Inti dari suatu jasa adalah ketidakberwujudan dari fenomena itu sendiri. Oleh karena tingginya derajat ketidakberwujudannya maka jasa sangat sulit dievaluasi oleh pelanggan.
- b. Tidak dapat dipisahkan (*Inseparability*), karena jasa bukan benda tetapi merupakan suatu seri aktivitas atau proses dimana produksi dan konsumsi dilakukan secara simultan (*simultaneously*). Dengan demikian, pada suatu tingkatan sangat sulit untuk mengontrol kualitas dan melakukan pemasaran dengan cara tradisional. Tidak ada pra produksi untuk mengontrol kualitas lebih awal sebelum dijual dan dikonsumsi.

Akan tetapi, tentu saja situasi ini dapat berbeda tergantung kepada jasa apa yang dilihat.

- c. Tidak tahan lama (*Perishability*), karakteristik yang menyatakan bahwa tidak memungkinkan untuk menyimpan jasa seperti barang.
- d. Keanekaragaman (*Variability*), karena proses produksi dan proses penyampaian dilakukan oleh manusia. Oleh karena manusia mempunyai sifat yang tidak konsisten sehingga penyampaian suatu jasa belum tentu sama terhadap tiap-tiap pelanggan.

Secara umum, sifat jasa digambarkan sebagai produk yang tidak dapat dipamerkan, tidak dapat disimpan, tidak mudah rusak, dan diproduksi pada saat akan dimanfaatkan.

6. Klasifikasi Jasa (*Service Classification*)

Kotler (2000) menjelaskan lima pokok klasifikasi bauran jasa sebagai berikut. (dalam Arief, 2006: 39-40).

- a. Barang berwujud murni/nyata (*Pure tangibles goods*), Produk yang ditawarkan adalah barang berwujud murni/nyata tidak ada bentuk jasa-jasa yang menyertai produk jenis ini.
- b. *Tangibles good with accompanying maintenance*, Barang berwujud merupakan produk utama yang ditawarkan, sedangkan pemeliharaan jasa menyertai produk utama tersebut.
- c. *Hybrid*, Produk barang maupun jasa sama-sama dapat dirasakan.
- d. *Major service with accompanying minor goods and services*, produk utama adalah jasa dengan melibatkan sedikit produk lain berupa jasa.

e. *Pure services*, tidak ada produk lain yang berbentuk produk menyertai jasa murni.

Pada hakikatnya, bukan sesuatu yang mudah untuk menyamaratakan pemasaran jasa karena industri jasa itu sendiri sangat beragam. Klasifikasi jasa data membantu memahami batasan-batasan dari industri jasa dan memanfaatkan pengalaman industri jasa lain yang mempunyai masalah dan karakteristik yang sama untuk diaplikasikan pada suatu bisnis jasa.

7. Bauran Pemasaran dalam Jasa

Bauran pemasaran produk barang mencakup 4P, yakni *product*, *price*, *place*, dan *promotion*. Sementara itu, untuk jasa keempat hal tersebut masih dirasakan kurang mencukupi. Para ahli pemasaran menambahkan tiga unsur lagi, yakni *people*, *process*, dan *customer service*. Ketiga hal tersebut terkait dengan sifat jasa dimana produksi/operasi hingga konsumsi merupakan suatu rangkaian yang tidak dapat dipisahkan dan mengikutsertakan konsumen dan pemberi jasa secara langsung. Dengan kata lain, terjadi interaksi langsung antara keduanya (meski tidak untuk semua jenis jasa). Sebagai suatu bauran, elemen-elemen tersebut saling memengaruhi satu sama lain sehingga bila salah satu tidak tepat pengorganisasiannya akan memengaruhi strategi pemasaran secara keseluruhan.

Dengan demikian elemen bauran pemasaran jasa terdiri atas tujuh hal berikut. arief (2006: 91).

- a. Produk (*Product*), jasa seperti apa yang ingin ditawarkan.
- b. Harga (*Price*), bagaimana strategi penentuan harga.

- c. Promosi (*Promotion*), bagaimana promosi yang harus dilakukan.
- d. Tempat (*Place*), bagaimana sistem pengantaran (*delivery system*) yang akan diterapkan.
- e. Orang (*People*), tipe kualitas dan kuantitas orang yang akan terlibat dalam pemberian jasa.
- f. Proses (*Process*), bagaimana proses dalam operasi jasa tersebut.
- g. Pelayanan konsumen (*Customer service*), tingkat pelayanan (*service level*) yang bagaimana yang akan diberikan kepada konsumen.

8. Pelayanan dalam Perspektif Islam

Memberikan pelayanan yang terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Sebagian kecil dari ayat-ayat Al-quran dan Hadits-hadits yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada sesama. Akan tetapi sebelum bicara lebih jauh Islam meletakkan batasan yang difirmankan oleh Allah SWT dalam satu surat Al-Maidah ayat 2:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَحِلُّوْا شَعۡبِرَ اللّٰهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا اَهۡدٰى وَلَا
الْقَلْبِدَ وَلَا ءَامِيْنَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُوْنَ فَضَلًا مِّنۡ رَبِّهِمْ وَرِضْوَانًا ۚ وَاِذَا
حَلَلْتُمْ فَاصۡطَادُوْا ۚ وَلَا تَجْرِمٰنِكُمْ شَعۡنَانُ قَوْمٍ اَنْ صَدُوۡكُمْ عَنِ الْمَسۡجِدِ
الْحَرَامِ اَنْ تَعۡتَدُوْا ۗ وَتَعَاوَنُوْا عَلٰى الْبِرِّ وَالتَّقْوٰى ۗ وَلَا تَعَاوَنُوْا عَلٰى الْاِثۡمِ
وَالْعَدۡوٰنِ ۗ وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۗ اِنَّ اللّٰهَ شَدِيۡدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah[389 (Syi'ar Allah ialah: segala amalan yang dilakukan dalam rangka ibadat haji dan tempat-tempat mengerjakannya.)], dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram[390 (Maksudnya antara lain ialah: bulan Haram (bulan Zulkaidah, Zulhijjah, Muharram dan Rajab), tanah Haram (Mekah) dan Ihram., Maksudnya ialah: dilarang melakukan peperangan di bulan-bulan itu.)], jangan (menggangu) binatang-binatang had-ya[391 (Ialah: binatang (unta, lembu, kambing, biri-biri) yang dibawa ke ka'bah untuk mendekatkan diri kepada Allah, disembelih ditanah Haram dan dagingnya dihadiahkan kepada fakir miskin dalam rangka ibadat haji.)], dan binatang-binatang qalaa-id[392 (Ialah: binatang had-ya yang diberi kalung, supaya diketahui orang bahwa binatang itu telah diperuntukkan untuk dibawa ke Ka'bah.)], dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keredhaan dari Tuhannya[393 (Dimaksud dengan karunia ialah: Keuntungan yang diberikan Allah dalam perniagaan. keredhaan dari Allah ialah: pahala amalan haji.)] dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, Maka bolehlah berburu. dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidil haram, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya”. (Departemen Agama RI, 2009: 107)

Melalui ayat di atas Allah memerintahkan kepada kita untuk saling menolong didalam koridor “mengerjakan kebajikan dan taqwa” dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan dan “sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya”. Jadi transaksi itu boleh dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan diatas.

Dalam salah satu hadits Rasulullah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, sebagai parameter baik tidaknya iman seseorang. Hal ini Beliau sampaikan dalam sebuah hadits yang diriwayatkan sahabat Jabir bin Abdillah “sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi sesamanya”.

Dalam kitab shohih Muslim sahabat Abu Hurairah RA meriwayatkan sebuah hadits yang berbunyi:

Artinya: “Barangsiapa menghilangkan (memberikan solusi) kesukaran seorang muslim didunia maka Allah kelak akan menghilangkan kesukarannya dihari kiamat. Barangsiapa yang memberikan kemudahan bagi orang yang sedang mengalami kesulitan, maka Allah akan memudahkan urusan duniawi dan akhiratnya. Dan barang siapa menutup (aib) seorang muslim, maka Allah akan senantiasa membantu hamba-Nya selama dia mau membantu saudaranya”.

Hadits ini menjelaskan kepada kita tentang keutamaan yang didapat seseorang jika dia mau memberikan bantuan dan pelayanan kepada sesama demi untuk memenuhi kebutuhan mereka. Baik pertolongan dalam bidang materi, berbagi ilmu, bahu membahu mengerjakan sesuatu, memberikan nasehat dan masih banyak lagi. Dan yang perlu kita tegaskan disini bahwa hadits ini dilarang untuk mengumbar “aurat (kejelekan)” orang lain, karena konsekuensi mengumbar “aurat” orang lain adalah Allah akan membuka “aurat” kita dihadapan makhluknya.

Hadits berikutnya adalah tentang standar layanan yang “harus” diberikan kepada sesama. Rasulullah SAW bersabda dalam hadits yang diriwayatkan oleh sahabat Anas bin Malik RA:

Artinya: “Tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai dirinya sendiri”. (HR. Bukhari)

Inti hadits ini adalah perlakukan saudara Anda seperti Anda memperlakukan diri Anda sendiri. Kita pasti ingin diperlakukan dengan baik, kita pasti ingin dilayani dengan baik, kita pasti ingin dilayani dengan cepat, maka aplikasikan keinginan Anda tersebut ketika Anda melayani oranglain.

Menurut Hafidudin dan Hermawan Kartajaya (2003: 63). Menyertakan terdapat nilai-nilai islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal, yaitu:

a. Professional (*Fathanaah*)

Adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan. Sifat profesionalisme digambarkan dalam al-qur'an surat Al-Israa ayat 84.

قُلْ كُلٌّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ ۗ فَرِيضِكُمْ أَعْلَمُ ۚ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا ﴿٨٤﴾

Artinya: "Katakanlah: "Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya[867] masing-masing". Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalan-Nya". (Departemen Agama RI, 2009: 291)

Pada ayat diatas, seseorang bekerja sesuai dengan profesinya maka akan menghasilkan sesuatu yang baik bagi orang lain. Selain itu tidak melupakan akhirat ketika sedang menjalankan bisnisnya tidak boleh untuk menyibukkan diri semata-mata untuk mencari keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat. Sehingga jika datang waktu sholat, mereka wajib menjalankan sebelum habis waktunya.

b. Kesopanan dan Keramahan (*Tabligh*)

Menurut Kertajaya Artinya kamunikatif dan argumentatif. Orang yang memiliki sifat tabligh akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat. Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain. Hal ini ditegaskan dalam Al-quran surat Thahaa ayat 44:

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ تَحْشَىٰ

Artinya: "Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut, Mudah-mudahan ia ingat atau takut". (Departemen Agama RI, 2009: 315)

Maksudnya, apabila melayani seseorang dengan sopan dan ramah maka orang yang melayani akan merasa puas. Selain itu melayani dengan kerendahan hati (khidmah) yaitu sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggungjawab.

c. Jujur (*siddiq*)

Jujur yaitu tidak pernah berdusta dalam melakukan segala kegiatan transaksi. Menurut Kartajaya, "jujur adalah kesesuaian antara berita yang disampaikan dan fakta, antara fenomena dan yang diberitakan, serta bentuk dan substansi". Tidak menipu (Al-Kahzid) yaitu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak pernah menipu. Seperti praktek bisnis dan dagang yang diterapkan oleh Rasulullah SAW adalah tidak pernah menipu.

d. Amanah

Amanah berarti memiliki tanggungjawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban. Menurut Susanto menyatakan bahwa "Amanah berarti terpercaya yang bertanggung jawab". Allah berfirman dalam quran surat An-Nisaa ayat 58:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ
النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ
سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

Artinya: "Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat". (Departemen Agama RI, 2009: 88)

Ayat diatas menegaskan kepada setiap manusia untuk menyampaikan amanat kepada orang yang berhak menerimanya. Sifat amanah harus dimiliki oleh setiap muslim. Amanah dapat diaplikasikan dalam bentuk pelayanan yang optimal dan ihsan (berbuat yang baik). Termasuk yang memiliki pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan bagi masyarakat.

B. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia NO. 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh.

Ibadah umroh adalah menziarahi Ka'bah di Mekkah dengan niat beribadah kepada Allah SWT di sertai syarat-syarat tertentu. Oleh sebab itu, berdasarkan BAB V tentang pelayanan pada pasal 13 disebut penyelenggara perjalanan ibadah umroh (PPIU) wajib memberikan pelayanan:

1. Bimbingan Ibadah Umroh

Adalah serangkaian kegiatan yang meliputi penyuluhan dan pembimbingan bagi jamaah umroh, meliputi hal-hal berikut:

- a. Bimbingan jamaah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf a, diberikan oleh pembimbing ibadah sebelum keberangkatan, dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi.
- b. Bimbingan jamaah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi materi bimbingan manasik dan perjalanan umroh.
- c. Bimbingan jamaah sebelum keberangkatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan paling sedikit 1 (satu) kali pertemuan.
- d. Bimbingan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diberikan dalam bentuk teori dan praktik.
- e. Pembimbing ibadah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diangkat oleh pimpinan PPIU dan telah melaksanakan haji/umroh.
- f. PPIU wajib memberikan buku paket atau buku pedoman materi bimbingan manasik dan perjalanan umroh.
- g. Materi bimbingan manasik dan perjalanan umroh sebagaimana dimaksud pada ayat (2), berpedoman pada bimbingan manasik dan perjalanan haji dan umroh yang diterbitkan oleh Kementerian Agama.

2. Transportasi Jamaah

Adalah pengangkutan yang disediakan bagi jamaah umroh selama penyelenggaraan ibadah umroh, meliputi hal-hal berikut:

- a. Pelayanan transportasi jamaah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf b dilakukan oleh PPIU meliputi pelayanan keberangkatan ke dan dari Arab Saudi dan selama di Arab Saudi.
- b. Pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh PPIU sesuai dengan jadwal yang tertera dalam perjanjian yang telah disepakati dengan calon jamaah.
- c. Jadwal keberangkatan ke dan dari Arab Saudi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibuktikan dengan tiket pesawat ke dan dari Arab Saudi.
- d. Transportasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi dan Arab Saudi ke Indonesia, serta transportasi darat atau udara selama di Arab Saudi.
- e. Transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi ke Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (4) paling banyak 1 (satu) kali transit dengan menggunakan penerbangan langsung atau paling banyak 1 (satu) kali transit dengan paling banyak 2 (dua) maskapai penerbangan.
- f. PPIU wajib menyediakan tempat yang layak dan nyaman bagi jamaah selama berada di bandara.
- g. PPIU wajib memfasilitasi jamaah yang mengalami keterlambatan penerbangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan.

- h. Transportasi darat selama di Arab Saudi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) wajib menggunakan kendaraan yang layak dan nyaman.
- i. Transportasi darat selama di Arab Saudi sebagaimana dimaksud pada ayat (8) harus memenuhi standar kelayakan dan kenyamanan:
 - a) Usia bus paling lama 5 (lima) tahun;
 - b) Kapasitas bus paling banyak 50 (lima puluh seat/bus; dan)
 - c) Memiliki *air condition*, sabuk pengaman, tombol manual darurat pembuka pintu, alat pemecah kaca, alat pemadam kebakaran, bagasi yang terletak dibawah, ban cadangan dan ban anti bocor, kotak pertolongan pertama pada kecelakaan lengkap dengan obat-obatan, pengeras suara, toilet, dan kulkas seluruhnya dalam kondisi baik dan berfungsi.
 - d) PPIU wajib menyediakan sarana transportasi bagi jamaah yang aman, layak, dan nyaman sesuai dengan perjanjian yang disepakati.

3. Akomodasi dan Konsumsi

Adalah perumahan atau penginapan yang disediakan bagi jamaah umroh selama beribadah di Arab Saudi, meliputi hal-hal sebagai berikut:

- a. Pelayanan akomodasi dan konsumsi sebagaimana dimaksud dalam pasal 13 huruf c wajib dilakukan oleh PPIU selama jamaah berada di Arab Saudi.
- b. Dalam hal jamaah harus menginap sebelum keberangkatan ke Arab Saudi. PPIU wajib menyediakan akomodasi.
- c. Pelayanan akomodasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib dilakukan oleh PPIU dengan menempatkan jamaah paling jauh 1.000

(seribu) meter dari masjidil Haram di Mekkah dan didalam wilayah Markaziyah di Madinah pada hotel paling rendah bintang 3 (tiga).

- d. Dalam hal jamaah ditempatkan lebih dari 1.000 (seribu) meter dari masjidil Haram di Mekkah, PPIU wajib menyediakan transportasi selama 24 jam (dua puluh empat).
- e. Akomodasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam setiap kamar diisi paling banyak 4 (empat) orang.
- f. Pelayanan konsumsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diberikan oleh PPIU sebelum keberangkatan, dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi.
- g. Konsumsi selama di Arab Saudi sebagaimana dimaksud pada ayat (6) wajib memenuhi persyaratan:
 - 1) Pelayanan dengan sistem penyajian secara prasmanan sebanyak 3 (tiga) kali sehari;
 - 2) Beberapa pilihan menu, termasuk menu Indonesia; dan
 - 3) Segala bentuk konsumsi yang disajikan harus memenuhi standar higienitas dan kesehatan.
 - 4) Konsumsi sebelum, dalam perjalanan, atau di bandara diberikan dalam kemasan boks.

4. Kesehatan Jamaah

Pelayanan kesehatan dalam pemeriksaan, perawatan, dan pemeliharaan jamaah umroh, meliputi hal-hal berikut:

- a. PPIU wajib memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kesehatan bagi jamaah sebelum pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi dan selama di Arab Saudi.
- b. Pelayanan kesehatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) paling sedikit meliputi:
 - 1) Penyediaan tugas kesehatan;
 - 2) Penyediaan obat-obatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - 3) Pemeriksaan kondisi kesehatan awal jamaah sebelum keberangkatan;
 - 4) Pengurusan bagi jamaah yang sakit selama diperjalanan dan di Arab Saudi;
 - 5) Pengurusan jamaah yang meninggal dunia; dan
 - 6) Bimbingan kesehatan jamaah diberikan sebelum pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi dan selama di Arab Saudi.
- c. PPIU wajib memastikan jamaah telah mendapatkan vaksinasi meningitis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 18 PPIU bertanggung jawab terhadap perawatan dan pemulangan jamaah yang dirawat inap di Arab Saudi dan Negara transit.

Pasal 19 setiap jamaah wajib melakukan vaksinasi meningitis sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menjadi tanggung jawab jamaah secara individu.

5. Perlindungan Jamaah dan Petugas Umroh

a. Pelayanan perlindungan jamaah dan petugas umroh sebagaimana dimaksud dalam pasal 13 huruf e wajib dilakukan oleh PPIU, meliputi:

- 1) Asuransi jiwa, kesehatan, dan kecelakaan;
- 2) Pengurusan dokumen jamaah yang hilang selama perjalanan ibadah;
- 3) Pengurusan jamaah yang terpisah dan/atau hilang selama dalam perjalanan dan di Arab Saudi.

b. Besaran pertanggungan asuransi/nilai manfaat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a sesuai dengan ketentuan dalam asuransi perjalanan.

Pasal 21:

- 1) PPIU wajib menyediakan paling sedikit 1 (satu) petugas untuk mendampingi jamaah.
- 2) Petugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dapat dirangkap oleh jamaah.
- 3) Dalam hal jamaah berjumlah lebih dari 90 (Sembilan puluh) orang, PPIU wajib menyediakan 1 (orang) tenaga kesehatan.

Pasal 22:

- 1) PPIU wajib menyediakan kartu tanda pengenal yang memuat paling sedikit nama jamaah, nomor paspor, nama PPIU, penanggung jawab nomor kontak di Arab Saudi, nama muassasah, nama dan alamat hotel.
- 2) PPIU wajib mendaftarkan 1 (satu) orang perwakilan resmi PPIU di Arab Saudi kepada teknis urusan haji pada Konsulat Jenderal Republik Indonesia di Jeddah.

6. Administrasi dan Dokumentasi Umroh

Adalah sejumlah dana yang harus dibayar oleh calon jamaah umroh yang akan menunaikan ibadah umroh. Pelayanan administrasi dan dokumen umroh sebagaimana dimaksud dalam pasal 13 huruf f meliputi:

- a. Pengurusan dokumen perjalanan umroh dan visa bagi jamaah
- b. Pengurusan dokumen jamaah sakit, meninggal, dan ghaib/hilang; dan
- c. Pengurusan dokumen lain yang dianggap perlu.

Pasal 24:

- a. Masa tinggal jamaah di Arab Saudi sesuai dengan masa berlaku visa
- b. PPIU wajib memastikan masa tinggal jamaah di Arab Saudi sesuai dengan masa berlaku visa.

Pasal 25:

- a. PPIU dilarang menelantarkan jamaah umroh yang mengakibatkan jamaah umroh.
- 1) Gagal berangkat ke Arab Saudi
 - 2) Melanggar masa berlaku visa; atau
 - 3) Terancam keamanan dan keselamatannya.

Pasal 26

- b. PPIU wajib melaporkan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh kepada Direktur Jenderal yang meliputi rencana perjalanan umroh, pemberangkatan, pemulangan, dan permasalahan khusus.
- c. Laporan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui sistem pelaporan elektronik.
- d. Laporan rencana perjalanan umroh sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 1x24 (satu kali dua puluh empat) jam sebelum jamaah berangkat dari tanah air.
- e. Laporan pemberangkatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 1x25 (satu kali dua puluh empat) jam setelah jamaah berangkat dari bandara pemberangkatan Internasional.
- f. Laporan kepulangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan paling lambat 1x24 (satu kali dua puluh empat) jam setengah jamaah tiba di tanah air.

C. Umroh

1. Pengertian Umroh

Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia, umroh adalah kunjungan (ziarah) ke tempat suci (sebagai bagian dari upacara naik haji, dilakukan setiba di Mekkah) dengan cara berihram, tawaf, sa'i, bercukur, tanpa wukuf di Padang Arafah, yang pelaksanaannya dapat bersamaan dengan waktu haji atau di luar waktu haji; haji kecil (Departemen Pendidikan Nasional RI, 2008: 1526).

Umroh, dalam bahasa arab, umroh artinya ziarah. Menurut pendapat lain, umroh artinya pergi ke suatu tempat yang berpenghuni. Ibadah ini disebut umroh karena ia boleh dilaksanakan sepanjang hidup. Adapun pengertian umroh dalam istilah syariat adalah pergi ke Ka'bah untuk menunaikan ibadah, yaitu thawaf dan sa'i. Umroh tidak bisa diwakili oleh haji meskipun haji mengandung amalan-amalan umroh.

2. Kedudukan Umroh dalam Islam

Haji adalah rukun islam yang kelima. Allah mewajibkannya atas orang yang mampu. Demikian pula umroh. Kedua-uanya wajib menurut madzhab Syafi'i dan Hambali, berdasarkan firman Allah dalam surah al-Baqarah ayat 196 :

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ فَإِنْ أُحْصِرْتُمْ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ وَلَا تَحْلِقُوا رُءُوسَكُمْ حَتَّىٰ يَبْلُغَ الْهَدْيُ مَحَلَّهُ ۚ فَمَنْ كَانَ مِنْكُمْ مَّرِيضًا أَوْ بِهِ أَذًى مِّن رَّأْسِهِ فَفِدْيَةٌ مِّن صِيَامٍ أَوْ صَدَقَةٍ أَوْ نُسُكٍ ۚ فَإِذَا أَمِنْتُمْ فَمَنْ تَمَتَّعَ بِالْعُمْرَةِ إِلَى الْحَجِّ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ ۚ فَمَنْ لَّمْ يَجِدْ فَصِيَامٌ ثَلَاثَةِ أَيَّامٍ فِي الْحَجِّ وَسَبْعَةٍ إِذَا رَجَعْتُمْ ۚ تِلْكَ عَشْرَةٌ كَامِلَةٌ ۚ ذَٰلِكَ لِمَنْ لَّمْ يَكُنْ أَهْلُهُ حَاضِرِي الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿١٦٦﴾

Artinya: “dan sempurnakanlah ibadah haji dan 'umrah karena Allah”
(Departemen Agama, 2008: 24).

Sedangkan menurut madzhab Maliki dan Hanafi, umroh adalah sunnah. Nabi saw. Melaksanakan umroh empat kali, semuanya dalam bulan Dzulqa'dah, kecuali umroh yang dilaksanakan bersama hajinya. Umroh yang pertama beliau kerjakan dari Hudaibiyah pada tahun 6 H, yang kedua pada tahun 7 H (dan ini dikenal dengan umroh qadha), yang ketiga pada waktu menaklukkan mekkah tahun 8 H, dan yang keempat bersamaan dengan hajinya tahun 10 H (ihramnya beliau lakukan pada bulan Dzulqa'dah, sedang amalan-amalannya beliau kerjakan pada bulan Dzulhijjah) (Wahbah Az-zuhaili, 2011: 368-369).

Menurut madzhab Syafi'i, Hambali, dan Hanafi, seseorang boleh berumroh berkali-kali dalam setahun, sebab Aisyah pernah berumroh dua kali dalam sebulan atas perintah Nabi saw., umroh yang pertama bersamaan dengan haji Qiran-nya, sedangkan yang kedua setelah hajinya.

Sementara madzhab Maliki berpendapat bahwa mengulangi umroh dalam setahun hukum makruh. Kata an-Nakha'i, para sahabat dahulu hanya berumroh satu kali dalam setahun, dan Nabi saw. tidak pernah melakukan umroh lebih dari sekali dalam setahun (Wahbah Az-zuhaili, 2011: 374-375)

3. Hukum Umroh

Menurut madzhab Hanafi dan pendapat yang paling rajih dalam madzhab Maliki, umroh itu sunnah muakad satu kali seumur hidup, karena hadits-hadits yang masyhur dan shahih menyebutkan kewajiban-kewajiban dalam Islam tidak menyebutkan umroh sebagai salah satu kewajiban tersebut, misalnya hadist Ibnu Umar, "Islam itu didirikan di atas lima perkara" yang hanya menyebutkan haji saja. Jabir meriwayatkan bahwa Badui pernah menghadap Rosulullah saw. lalu berkata, "Wahai Rosulullah, apakah umroh itu wajib?" Beliau menjawab, "*tidak, tapi sangat baik jika kau mengerjakan umroh*".

Sedangkan menurut madzhab Syafi'i (dalam pendapat yang paling kuat) dan madzhab Hanafi, umroh itu wajib seperti haji.

Para ulama madzhab Hambali meriwayatkan dari Imam Ahmad bahwa penduduk Mekkah tidak wajib melakukan umroh, dengan dalil bahwa Ibnu Abbas dulu memandang bahwa umroh itu wajib tapi dia berkata, "wahai penduduk mekkah, kalian tidak wajib melaksanakan ibadah umroh. Umroh kalian hanyalah berthawaf di Ka'bah." Pendapat ini juga diriwayatkan dari Atha', sebab rukun umroh dan amalannya yang paling

besar adalah thawaf di Ka'bah, dan hal ini dilakukan penduduk mekkah, maka itu sudah cukup bagi mereka.

4. Waktu Umroh

Para ulama sepakat bahwa umroh boleh dilakukan kapan saja sepanjang tahun, baik dalam bulan-bulan haji maupun di luarnya. Artinya, miqat zamani untuk umroh adalah sepanjang tahun.

Itulah waktu untuk melakukan ihram umroh, sebab tidak ada dalil yang mengkhususkan satu waktu tertentu untuk pelaksanaan umroh. Juga karena nabi saw. dahulu melaksanakan umroh dua kali: pada bulan Dzulqa'dah dan pada bulan syawwal.

Menurut jumhur, tidak makruh mengulangi umroh dalam setahun. Jadi, boleh saja dari satu kali dalam setahun sebab umroh adalah ibadah yang berisi thawaf dan sa'i, maka ia tidak boleh dikerjakan lebih dari satu kali dalam setahun, sama seperti haji. Pendapat ini dibantah bahwa haji sudah ditentukan waktunya sehingga ia dapat dilaksanakan berulang kali, seperti sholat (Wahbah Az-zuhaili, 2011: 420-421).

5. Syarat- syarat Wajib Umrah

Kewajiban haji dan umrah atas seseorang Muslim diharuskan memenuhi syarat-syarat berikut:

- a. Islam, sehingga selain orang Islam tidak dituntut menunaikan haji dan umrah, bahkan ibadah-ibadah lain selain keduanya, karena iman merupakan syarat sahnya dan diterimanya segala perbuatan.

- b. Berakal, karena tidak ada perintah yang ditujukan kepada orang-orang gila .
- c. Baliqh, karena tidak ada perintah yang ditujukan kepada anak kecil sampai ia baliqh (dewasa).
- d. Mampu, yaitu mempunyai bekal dan biaya perjalanan.

Oleh karena itu, orang fakir tidak mempunyai harta untuk memenuhi kebutuhan dirinya selama menjalankan ibadah haji dan tidak pula mempunyai bekal untuk keluarga yang ditinggalkannya, jika ia mempunyai keluarga, maka haji dan umrah tidak wajib baginya. Begitu juga orang yang mempunyai harta untuk memenuhi kebutuhan dirinya selama perjalanan haji dan untuk keluarganya, tetapi ia tidak mendapatkan kendaraan dan ia tidak mampu berjalan kaki, atau ia mendapatkan kendaraan tetapi perjalanannya tidak aman karena dikhawatirkan terjadi sesuatu atas dirinya atau hartanya, maka ia pun tidak wajib melaksanakan haji dan umrah, karena tidak adanya kemampuan tersebut (Abu Bakar Jabir al-Jaza'iri, 2016: 557-558).

6. Rukun-Rukun Umrah

Umrah mempunyai tiga rukun yaitu:

- a. Ihram, kewajiban-kewajiban ihram yang dimaksudkan di sini adalah perbuatan-perbuatan yang harus dilakukan oleh orang yang melakukan ihram. Kewajiban-kewajiban ihram ada tiga, yaitu: 1) Memulai ihram dari *Miqat*, 2) tidak menggunakan pakaian yang berjahit, 3) Talbiyah. Adapun sunnah-sunnah Ihram yaitu mandi untuk melaksanaka ihram, ihram dengan mengenakan kain atau sarung berwarna putih yang bersih,

dilaksanakannya ihram segera setelah mengerjakan shalat sunnah atau shalat wajib, memotong kuku, mencukur kumis, mencabut bulu ketiak, dan mencukur rambut di sekitar kemaluan sebelum masuk ihram. Dan mengulang-ulang *talbiyah* dan selalu mengucapkan setiap menemui keadaan baru seperti naik dan turun kendaraan. Berdoa dan bershalawat kepada Rasulullah setelah *talbiyah* (Abu Bakar Jabir al-Jaza'iri, 2016: 560-563)

b. Thawaf, adalah mengeliling Ka'bah sebanyak tujuh kali putaran. Thawaf mempunyai syarat-syarat, sunnah-sunnah dan tata kramanya yang keabsahannya terletak pada perkara-perkara tersebut. Syarat-syarat thawaf yaitu: Niat ketika akan melakukan thawaf, suci dari kotoran dan hadats, menutup aurat, thawaf harus dilakukan di dalam *Baitullah*, Ka'bah harus berada di sebelah kiri orang yang melakukan thawaf, thawaf dilakukan sebanyak tujuh kali putaran, ketujuh putaran thawaf harus dilakukan secara berturut-turut. Adapun sunnah-sunnah thawaf yaitu:

- 1) *Ar-Raml*, yaitu lari-lari kecil, disunnahkan bagi laki-laki tidak bagi perempuan.
- 2) *Al-Idhthiba*, yaitu membuka pundak sebelah kanan, *Al-Idhthiba* tidak disunnahkan kecuali pada *thawaf qudum* saja, dan khusus bagi laki-laki, bukan untuk perempuan, dan berlaku pada ketujuh putaran thawaf tersebut.

- 3) Mencium Hajar Aswad ketika akan memulai thawaf jika hal itu memungkinkan.
 - 4) Mengucapkan “*Dengan nama Allah, Allah maha besar. Ya Allah, (aku melakukan thawaf) karena beriman kepadaMu, dengan membenarkan KitabMu, untuk memenuhi janji kepadaMu, dan mengikuti sunnah NabiMu Muhammad Saw*”.
 - 5) Berdoa ketika melaksanakan thawaf dengan doa apa saja.
 - 6) Mengusap *Rukun Yamani* dengan tangan dan mencium Hajar Aswad setiap melewati rukun-rukun tersebut pada saat melaksanakan thawaf
 - 7) Berdoa di Multazam ketika selesai melaksanakan thawaf
 - 8) Shalat dua rakaat ketika selesai melaksanakan thawaf dibelakang *maqam Ibrahim*
 - 9) Minum dari sebagian air zamzam dan mengisi tempat airnya dengan air zamzam setelah shalat dua rakaat
 - 10) Kembali untuk mengusap Hajar Aswad sebelum keluar dari Masjidil Haram ke tempat melaksanakan sa'i (Abu Bakar Jabir al-Jaza'iri, 2016: 566-568)
- c. *Sa'i*, adalah berjalan di antara Shafa dan Marwah bolak balik dengan niat beribadah. *Sa'i* adalah salah satu rukun umrah, syarat- syarat *Sa'i* yaitu Niat, tertib di antara *Sa'i* dan thawaf atau berurutan, seluruh babak *Sa'i* dilakukan secara bersambungan sekaligus, menyempurnakan jumlah babak sebanyak tujuh kali, melaksanakan *Sa'i* setelah menyelesaikan thawaf dengan benar (Abu Bakar Jabir al-Jaza'iri, 2016: 567).

7. Berbagai Miqat Al-Ihram

Seluruh ahli fikih sepakat bahwa ihram itu wajib, baik dalam umrah maupun haji. Namun, mereka berbeda pendapat tentang hukumnya, apakah ia merupakan rukun dari berbagai rukun umrah dan haji, ataukah wajib tetapi bukan rukun.

Menurut mazhab Imamiyah, ihram adalah rukun, tetapi menurut mazhab-mazhab yang lain itu wajib. Akan tetapi, Ibnu Jaza'i dalam bukunya *al-Qawanin al-Fiqhiyah*, memasukkan ihram ke dalam berbagai kewajiban yang bukan merupakan rukun haji, dan dapat diganti (ditebus) dalam *dam*.

Miqat terbagi menjadi dua, yaitu:

a. *Miqat Zamani* (Berdasarkan Waktu)

Menurut mazhab Imamiyah, *miqat zamani* dimulai bulan Syawal hingga sebelum tergelincirnya matahari tanggal 9 Dzulhijjah, yakni pada saat tergelincirnya matahari dia sudah berada di Arafah. Bagi mereka yang melakukan ihram sebelum itu, tidak sah.

Mayoritas ahli fikih mensunnahkan bagi penduduk Mekah untuk melakukan ihram ketika hilal Dzulhijjah mulai tampak. Namun, menurut Syafi'i dan para ahli fikih Imamiyah, mustahab melakukan ihram pada hari *tanwiyah*, yaitu tanggal 8 Dzulhijjah, berdasarkan apa yang dikutip Ibnu Jaza'i dalam *al-Qawanin al-Fiqhiyah*.

Dalil atas pendapat tersebut adalah firman Allah Swt dalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah: 197):

الْحَجُّ أَشْهُرٌ مَّعْلُومَةٌ ۖ فَمَنْ فَرَضَ فِيهِنَّ الْحَجَّ فَلَا رَفَثَ وَلَا فُسُوقَ
وَلَا جِدَالَ فِي الْحَجِّ ۚ وَمَا تَفَعَّلُوا مِنْ خَيْرٍ يَعْلَمُهُ اللَّهُ ۗ وَتَزَوَّدُوا فَإِنَّ خَيْرَ
الزَّادِ التَّقْوَىٰ ۚ وَاتَّقُونِ يَا أُولِيَ الْأَلْبَابِ ﴿١٧٧﴾

Artinya: “Musim haji adalah beberapa bulan yang dimaklumi (yakni bulan Syawal, Dzulqaidah, dan Dzulhijjah).” (Departemen Agama RI, 2008: 31)

Dan berbagai amalan haji berakhir setelah hari-hari Tasriq tanggal 11, 12, dan 13 Dzulhijjah.

b. *Miqat Makani* (Berdasarkan Tempat)

Miqat makani adalah sebuah tempat di mana orang yang melaksanakan ibadah haji tidak boleh melewatinya, kecuali dengan mengenakan pakaian ihram dari tempat itu, atau yang sejajar dengannya. Tempat tersebut telah diberi batas oleh Rasulullah Saw dengan batasan sempurna, yang mengelilingi seluruh penjuru kota Mekah, baik dari arah barat, timur, utara, maupun selatan. Rasulullah Saw menentukan *miqat makani* sebagai berikut:

- 1) *Masjid al-Syajarah*. Ini merupakan *miqat* penduduk Madinah dan orang-orang yang datang ke Mekah melalui jalan ini. *Miqat* tersebut merupakan *miqat* yang terjauh dari kota Mekah; jarak antara *miqat* tersebut dengan Mekah kurang lebih sekitar 464 kilometer. Dan *miqat* ini disebut lebih dikenal dengan nama Abar Ali (Bi'r Ali).
- 2) *Wadi al-Aqiq*. Jarak antara *miqat* tersebut dengan Mekah kurang lebih sekitar 100 kilometer. Ini merupakan *miqat* penduduk Irak dan orang-

- orang yang datang ke Mekah melalui jalan ini. *Miqat wadi al-aqiq* memiliki tiga tempat: yang pertama *al-Maslakh*, lalu pertengahannya Ghamrah, dan yang terakhir Iraq (sebuah desa yang jaraknya dari kota Mekah sekitar 94 kilometer). Menurut mazhab Imamiyah, yang lebih utama bagi orang yang datang dari arah Irak adalah berihram dari tempat yang pertama, yaitu *al-Maslakh*. Sedangkan menurut mazhab yang lain, *miqat* mereka adalah tempat yang terakhir yaitu Irq.
- 3) *Al-Fuhfah*. Ini merupakan *miqat* penduduk Syam (Syiria, Libanon, Palestina, Yordan, Mesir, dan Maroko), serta yang datang ke Mekah dengan melintasi jalan mereka dan tidak melalui *miqat* yang lain. Jarak antara tempat tersebut dengan Mekah sekitar 220 kilometer.
 - 4) *Qarn al-Manazil*. Tempat ini merupakan *miqat* keempat. Jarak antara tempat tersebut dengan Mekah kurang lebih sekitar 94 kilometer. Tempat ini merupakan *miqat* penduduk Tha'if dan orang yang datang ke Mekah melalui jalan tersebut. Demikian menurut mazhab Imamiyah.
 - 5) *Yalamlam* . tempat ini merupakan *miqat* kelima. *Yalamlam* adalah nama sebuah bukit di berbagai bukit yang ada di *Tihamah*. Jarak antara tempat tersebut dengan Mekah kurang lebih sekitar 92 kilometer. *Yalamlah* merupakan *miqat* bagi penduduk Yaman dan orang-orang yang datang ke Mekah melalui jalur tersebut (Muhammad Ibrahim Jannati, 2007: 233-237).

8. Macam-macam Umrah

Umrah terbagi menjadi dua macam, yaitu:

a. *Umrah mufradah*

b. *Umrah tamattu*

Perbedaan antara *Umrah tamattu* dan *umrah mufradah* adalah *umrah mufradah* dilakukan secara terpisah dari haji dan waktunya. Menurut seluruh ahli fikih mazhab Imamiyah, Hanafi, Syafi'i, al- Auza'i, dan berbagai mazhab lain adalah sepanjang tahun. Tetapi waktu yang paling utama menurut mazhab Imamiyah adalah bulan Rajab. Sedangkan menurut mazhab Ahlusunah adalah bulan Ramadhan (Muhammad Ibrahim Jannati, 2007: 221).

Adapun *Umrah tamattu* adalah umrah yang dilanjutkan dengan ibadah haji. Orang yang melaksanakan haji harus melaksanakan umrah terlebih dahulu, kemudian melakukan amalan-amalan haji dalam tahun yang sama. Adapun waktunya adalah sejak bulan Syawal hingga tanggal 9 Dzulhijjah. Dalam *umrah mufradah* diwajibkan melakukan thawaf nisa', tetapi dalam *umrah tamattu* tidak. Ini merupakan pendapat Imamiyah, sedangkan berbagai mazhab lain tidak diwajibkan thawaf nisa' pada keduanya, baik pada *umrah mufradah* atau *umrah tamattu* (Muhammad Ibrahim Jannati, 2007: 222).

Dalam buku *Al-Fiqhu 'ala Al-Madzahib Al-Arba'ah* dijelaskan: Sesuatu (pekerjaan) yang diwajibkan dalam Haji juga diwajibkan dalam Umrah. Begitu juga pekerjaan yang disunnahkan dalam haji disunnahkan

pula dalam umrah. Tetapi ada beberapa masalah yang berbeda, di antaranya: Umrah tidak mempunyai waktu tertentu dan tidak pernah ada terlambat, juga tidak diharuskan wuquf di Arafah, tidak turun (singgah, mampir) di Muzdalifah, dan tidak pula melempar beberapa Jumrah.

Dan dalam buku Al-Jawahir karya Imamiyah: pekerjaan-pekerjaan yang wajib dilakukan dalam haji sebanyak dua belas, yaitu: Ihram, wuquf di Arafah, wuquf di Masy'ar, singgah di Mina, melempar, berkorban, bercukur, memendekkan rambut, tawaf, sembahyang dua rakaat untuk tawaf, *Sa'i*, tawaf perempuan, shalat dua rakaat untuk tawaf. Sedangkan perbuatan-perbuatan yang wajib dalam *umrah Mufradah* ada delapan, yaitu: Niat, ihram, tawaf, shalat dua rakaat untuk tawaf, *sa'i*, memendekkan rambut, tawaf perempuan dan shalat dua rakaat untuk tawaf tersebut (Muhammad Jawad Mughniyah, 2013: 219).

D. Penelitian Relevan

Abdus Somad (2013) meneliti tentang *Evaluasi Penyelenggaraan Ibadah Haji oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umroh (DITJEN PHU) Kementerian Agama Republik Indonesia Tahun 2010-2011* di Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana gambaran umum penyelenggaraan ibadah haji Indonesia pada tahun 2010 dan 2011, evaluasi penyelenggaraan ibadah haji pada tahun 2010 dan 2011 yang dilakukan oleh Ditjen PHU Kemenag RI, dan perbandingan pelaksanaan PIH antara tahun 2010 dan 2011. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis penelitian ini mendapatkan beberapa temuan,

diantaranya mengetahui beberapa tahapan dalam pengelolaan PIH yang dilakukan oleh Ditjen PHU Kemenag RI dan juga gambaran semua aspek PIH serta langkah penanganannya oleh pemerintah pada tahun 2010 dan 2011 yang masih tidak terlepas dari beberapa hal klasik, serta mengetahui apa saja aspek yang dilakukan evaluasi secara spesifik oleh Ditjen PHU yang sudah diaplikasikan pada PIH tahun 2011 dan 2012 serta tahun-tahun berikutnya. Penelitian penulis yang menyangkut judul “Standar Pelayanan PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 8 Tahun 2018” berbeda dengan penelitian Abdus Somad (2013) yaitu terletak pada subjeknya adalah narasumber dari Tata Usaha Pelayanan Haji dan Umroh (Ditjen PHU) Kementerian Agama Republik Indonesia (Kemenag RI) dan tempat penelitian adalah di Kemeterian Agama Republik Indonesia (Kemenag RI), khususnya di bagian Kantor Tata Usaha Direktorat Penengelolaan Dana Haji Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh (Ditjen PHU) sedangkan penulis mengambil subjek PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru dan tempat penelitian di PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru Jl. Kartini No. 1 Pekanbaru.

Nadia Elfia (2015) meneliti tentang *Fungsi Humas Kantor Kementerian Agama Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Jamaah Calon Haji Kota Pekanbaru*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui fungsi humas yang dilakukan Kementerian Agama Kota Pekanbaru dalam meningkatkan kepuasan pelayanan jamaah calon haji dan untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung fungsi humas Kementerian Kota Pekanbaru dalam meningkatkan

kepuasan pelayanan jamaah calon haji. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kementerian Agama Kota Pekanbaru hanya melaksanakan fungsi-fungsi kehumasan seperti *Counseling*, *Media Relation*, *Issu Management* dan *Publicity*. Kementerian Agama Kota Pekanbaru bagian Haji dan Umroh selama ini sudah menjalankan fungsi-fungsi tersebut namun belum maksimal, oleh karena itu dalam menjalankan fungsi kehumasan tersebut, bagian Haji dan Umroh Kementerian Agama Kota Pekanbaru harus lebih meningkatkan lagi kinerjanya terutama dalam pelayanan terhadap jamaah haji. Menggambarkan berbagai kondisi atau situasi berkaitan tentang fungsi kehumasan yang dilakukan penyelenggara haji dan umroh dalam meningkatkan kepuasan pelayanan jamaah calon haji di Kementerian Agama Kota Pekanbaru. Penelitian penulis yang menyangkut judul “Standar Pelayanan PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 8 Tahun 2018” berbeda dari penelitian Nadia Elfia (2015) yaitu terletak pada obyeknya fungsi kehumasan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pelayanan jamaah calon haji, subjeknya dua orang staff Kantor Kemenag Kota Pekanbaru bagian penyelenggara Haji dan Umroh yaitu Asisten Kepala Kemenag Kota Pekanbaru, M.Indra Alghazai, S.sos. staff penyelenggara Haji dan Umroh Kemenag Kota, Aulia Tari Dora Alta. Empat orang jamaah calon haji Kota Pekanbaru, dan tempat penelitiannya di Kantor Kementerian Agama Kota Pekanbaru Jalan Rambutan No. 1 Simpang Arifin Ahmad, Pekanbaru.

Sedangkan penulis objeknya adalah Standar Pelayanan, subjeknya adalah PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru.

Ajeng Tania (2014) meneliti tentang *Analisis Program Pelayanan Jamaah Haji Dan Umroh PT. Arminareka Perdana*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran yang jelas tentang kualitas pelayanan jamaah haji dan umroh PT. Arminareka Perdana dan mengetahui dengan jelas pelaksanaan program pelayanan jamaah haji dan umroh yang ada dalam standar pelayanan oleh PT. Arminareka Perdana. Hasil penelitian menunjukkan PT. Arminareka Perdana melaksanakan keseluruhan program pelayanan dalam mencapai hasil yang direncanakan. Hasil yang direncanakan ditetapkan dalam sasaran mutu dan “kriteria keberhasilan” masing-masing divisi. Dan hasil yang direncanakan yang belum biasa tercapai, dilakukan perbaikan sesuai kebutuhan, untuk menjamin kesesuaian pelayanan. Faktor pendukung dan penghambat dalam perusahaan diharapkan dapat menjadi faktor-faktor evaluasi untuk lebih baik bagi dalam memberikan pelayanan jasa yang dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada calon jamaah haji dan umroh sebagai tamu Allah SWT. Penelitian penulis yang menyangkut judul “Standar Pelayanan PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 8 Tahun 2018” berbeda dengan penelitian Ajeng Tania (2014) yaitu terletak pada tempat penelitian ini di PT. Arminareka Perdana. Gedung menara salemba Lt. V. JL. Salemba Raya No. 05, Jakarta Pusat 10440. Sedangkan waktu penelitian pada bulan Mei 2014. Sedangkan tempat

penelitian penulis di PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru Jl. Kartini No. 1 Pekanbaru

Fatimah Azzahra (2017) meneliti tentang *Implementasi Pelayanan Prima oleh Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016/2017*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mendeskripsikan dan menganalisis implementasi pelayanan prima yang dilakukan oleh seksi penyelenggara haji dan umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016/2017. Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan menunjukkan bahwa pelayanan prima yang diterapkan di penyelenggara haji dan umroh kabupaten sleman berdasarkan pengukuran indikator yang dilakukan peneliti antara lain: *pertama* mengukur determinan utama kualitas jasa, hasil dari pelayanan ini dilihat saat petugas melayani jamaah mengaplikasikan budaya 5S (senyum, sapa, salam, sopan, santun) dengan menerapkan pelayanan satu atap (*one stop service*), jamaah haji dan umroh juga sudah dijamin hak dan kewajiban dalam UU No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan ibadah haji. *Kedua*, mengelola ekspektasi jamaah haji, melalui strategi *explicit service promise*, menyampaikan jasa berdasarkan apa yang benar terjadi, sehingga menjamin validitas informasi yang didapat jamaah haji. Penelitian penulis yang menyangkut judul “Standar Pelayanan PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 8 Tahun 2018” berbeda dengan penelitian Fatimah Azzahra (2017) yaitu terletak pada subjeknya adalah manajemen pelayanan prima oleh

Penyelenggara Haji dan Umroh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman adalah Kasi Haji PHU Sleman Hj. Silvia Rosetti, Afrilia Eka bidang Pelayanan Haji, Tami bidang Pelayanan Pembatalan, Barid bidang Arsip. Subjek lainnya sebagai sumber data juga diambil dari calon jamaah haji dan alumni jamaah haji. Obyeknya adalah pelayann yang diberikan kepada jamaah haji oleh Penyelenggara Haji dan Umroh kementerian agama kabupaten sleman berdasarkan empat indikator yaitu determinan utama kualitas jasa, ekspektasi pelanggan (jamaah haji), bukti kualitas jasa, budaya kualitas. Sedangkan penulis mengambil subjek PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru dan tempat penelitian di PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru Jl. Kartini No. 1 Pekanbaru.

Mencermati hasil penelitian di atas jelas bahwa penelitian penulis yang menyangkut judul “Standar Pelayanan PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 8 Tahun 2018” berbeda dari penelitian terdahulu yang relevan. Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui untuk mengetahui Standar Pelayanan PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru apakah sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 8 Tahun 2018 baik atau sangat baik.

E. Konsep Operasional

Adapun konsep operasional seperti yang ada pada tabel berikut:

Tabel 5: Konsep Operasional

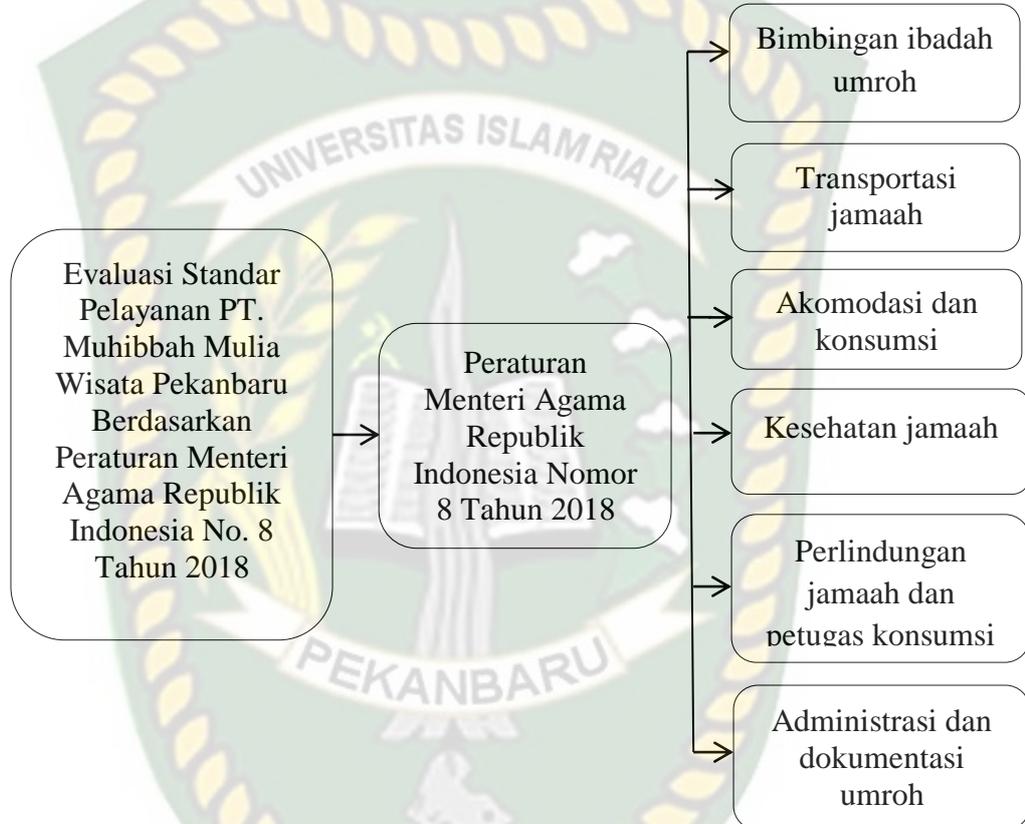
Konsep	Dimensi	Indikator	Pernyataan
Standar Pelayanan PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018	Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018	1. Bimbingan ibadah umroh	1-5
		2. Transportasi jamaah	6-10
		3. Akomodasi dan konsumsi	11-15
		4. Kesehatan jamaah	16-20
		5. Perlindungan jamaah dan petugas umroh	21-25
		6. Administrasi dan dokumentasi umroh	26-30

Sumber: Data Olahan, 2018

F. Kerangka Konseptual

Berdasarkan uraian di atas dapat digambarkan kerangka konseptual penelitian ini sebagai berikut:

Gambar 1: Kerangka Konseptual



Sumber: Data Olahan, 2018

Gambar di atas menunjukkan bahwa Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 yang digunakan PT. Muhibbah Mulia Wisata Pekanbaru yakni: Bimbingan ibadah umroh, Transportasi jamaah, Akomodasi dan konsumsi, Kesehatan jamaah, Perlindungan jamaah dan petugas konsumsi, Administrasi dan dokumentasi umroh, berpengaruh terhadap Standar Pelayanan Umroh.