

**MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMRAH PT. DAANIS
MIKA SALSA (DMS) KECAMATAN SUKARAME
BANDAR LAMPUNG**

SKRIPSI

**Oleh :
ENGGARIYAN AKHITA
NPM. 1941030117**

Prodi Manajemen Dakwah



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN INTAN LAMPUNG
2023 M / 1444 H**

**MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMRAH PT. DAANIS
MIKA SALSA (DMS) KECAMATAN SUKARAME
BANDAR LAMPUNG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas - Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Mendapatkan Gelar S.Sos Dalam Ilmu
Manajemen Dakwah**

**Oleh :
ENGGARIYAN AKHITA
NPM. 1941030117**

Prodi Manajemen Dakwah



**Pembimbing 1 : Badaruddin, S.Ag.,M.Ag
Pembimbing 2 : Rouf Tamim, M.Pd.I**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN INTAN LAMPUNG
2023 M / 1444 H**

ABSTRAK

Haji dan umrah merupakan ibadah yang sangat diinginkan oleh banyak umat muslim untuk melaksanakannya. Haji menjadi wajib bagi umat muslim bila mampu, sebagaimana yang tertuang dalam rukun Islam yang kelima. Ibadah haji di yakini sebagai penyempurnaan rukun islam. Ada berbagai lembaga yang menyediakan pelayanan haji dan umrah, baik dari lembaga eksternal pemerintahan seperti biro-biro travel ataupun internal pemerintahan seperti departemen agama. Di Kecamatan Sukarame, Bandar Lampung terdapat biro pelayanan haji dan umrah yang berusaha menyediakan pelayanan haji dan umrah terbaik untuk setiap jamaahnya. Biro pelayanan PT. Daanis Mika Salsa (DMS) yaitu biro pelayanan perjalanan haji dan umrah yang selalu memberikan pelayanan terbaik bagi para jamaah untuk menunjang para jamaah dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah para umat muslim Indonesia.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu suatu penelitian yang hasil penelitiannya menghasilkan data deskriptif baik berupa tulisan atau ungkapan yang diperoleh secara langsung dari sumber primer. Pendekatan kualitatif sendiri merupakan suatu proses penelitian dan pemahaman yang berfokus pada fenomena sosial dan masalah manusia. Selain itu pendekatan kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang berusaha mengungkapkan suatu fenomena sosial tertentu dengan mendeskripsikan sesuai data dan fakta yang ada di lapangan, kemudian di analisis agar dapat menghasilkan penelitian yang ilmiah

Penelitian ini menemukan hasil bahwa pelayanan haji dan umrah di PT Daanish Mika Salsa sudah cukup baik karena pada pelaksanaannya telah diterapkan sesuai dengan teori dan praktek. Dalam hal pelayanan PT Daanish Mika Salsa secara administratif sudah cukup maksimal terhadap jamaah dengan memfasilitasi secara profesional baik di Tanah Air maupun di Tanah Suci serta akomodasi dalam pengaturan tempat yang memadai fasilitas penginapan tersebut berbintang lima yang dilengkapi dengan menu makanan International, dikarenakan pihak manajemen PT Daanish Mika Salsa melihat situasi dan kondisi yang ada.

Kata Kunci : Haji, Umrah, Manajemen Pelayanan

ABSTRACT

Hajj and Umrah are acts of worship that many Muslims really want to carry out. Hajj is obligatory for Muslims if they are able, as stated in the fifth pillar of Islam. The Hajj pilgrimage is believed to be the completion of the pillars of Islam. There are various kinds of institutions that provide Hajj and Umrah services, both from external government agencies such as travel agencies and internal government agencies such as the religious department. In Sukarame District, Bandar Lampung, there is a Hajj and Umrah services bureau which tries to provide the best Hajj and Umrah services for every pilgrim. service bureau PT. Daanis Mika Salsa (DMS) is a Hajj and Umrah travel service agency that always provides the best service for pilgrims to support pilgrims in carrying out the Hajj and Umrah for Indonesian Muslims.

This research uses a qualitative method with a qualitative descriptive approach, namely research whose research results produce descriptive data in the form of writing or expressions obtained directly from primary sources. The qualitative approach itself is a research and understanding process that focuses on social phenomena and humanitarian problems. Apart from that, a qualitative approach is a research approach that attempts to uncover a particular social phenomenon by describing it based on data and facts in the field, then analyzing it to produce scientific research.

This research found that the Hajj and Umrah services at PT Daanish Mika Salsa were quite good because the implementation had been carried out in accordance with theory and practice. From an administrative perspective, PT Daanish Mika Salsa's services are optimal for the congregation by providing professional facilitation both domestically and in the Holy Land as well as accommodation in an adequate atmosphere. Five star accommodation facilities are equipped with an international food menu, because the management of PT Daanish Mika Salsa looks at the existing situation and conditions.

Keywords : Hajj, Umrah, Service Management

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Enggariyan Akhita
NPM : 1941030117
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh PT. Daanis Mika Salsa (DMS) Kecamatan Sukarame Bandar Lampung**” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun. Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 28 Juli 2023



Enggariyan Akhita
1941030117



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Jl. Let. Kol H. Endro Suratmin Sukarame 1 Bandar Lampung 35318 (0721) 70260

PERSETUJUAN

**Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh PT.
Daanis Mika Salsa (DMS) Kecamatan
Sukarame Bandar Lampung**

Nama : Enggariyan Akhita

NPM : 1941030117

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dan di petahankan dalam Sidang
Munaqosyah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN
Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Badarudin, S.Ag., M.Ag.
NIP. 197508132000331001

Pembimbing II

Rouf Tamim, M.Pd.I
NIP. 197010251999032001

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajmen Dakwah

Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, S.Sos., M.Sos.I

NIP:197010251999032001



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADAEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Jl.Let.Kol H, Endro Suraimin Sukarame 1 Bandar Lampung 35312 (0721)70260


PENGESAHAN


Skripsi dengan judul **“Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh PT. Daanis Mika Salsa (DMS) Kecamatan Sukarame Bandar Lampung”** disusun oleh **Enggariyan Akhita, NPM: 1941030117**, Program studi: **Manajemen Dakwah**. Telah di ujikan di sidang Munaqosyah di Fakultas Dakwan dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal: **Kamis, 20 juli 2023 pukul 08-00 – 09.00 WIB.**


TIM PENGUJI

Ketua : Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, S.Sos., M.Sos.I 

Sekretaris : Nasrul Efendi, M.Sos 

Penguji I : Dr. Hasan Mukmin, M.A 

Penguji II : Badarudin, S.Ag., M.Ag. 

Penguji Pendamping : Rouf Tamim, M.Pd.I 

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi**



Dr. Abdurrahman Yakur, M.Ag

1011995031001/1

MOTTO

وَلَا تَهِنُوا وَلَا تَحْزَنُوا وَأَنْتُمْ الْأَعْلَوْنَ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ ﴿١٢٦﴾

Artinya:

Janganlah kamu (merasa) lemah dan jangan (pula) bersedih hati, padahal kamu paling tinggi (derajatnya) jika kamu orang-orang mukmin.

Referensi : Qur'an Digital Kemenag 2019



PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur atas kekuasaan Allah serta penolong nya penulis dapat menyelesaikan skripsi sederhana ini. Penulis persembahkan skripsi ini pada:

1. Kedua orang tuaku tersayang dan tercinta Bapak Edi Riyanto dan Ibu Yusmawati yang membesarkan ku menyayangiku hingga detik ini dan mendidikku sampai saat ini karena dedikasi mereka lah aku bisa sampai saat ini dengan segala keikhlasan dan ketulusan merawat ku baik moral maupun materi.
2. Kepada adik ku tersayang Malida Rahma Yusma Putria yang selalu menyemangati dan menjadi motivasi menuju ke suksesan.
3. Kepada Regina Agustin yang tak henti menyemangati dalam segala hal di setiap tahun nya, kepada teman teman ku dan sahabat ku Komik yang banyak ambil andil di masa depresi, dan kepada Sahabat PMII angkatan 19 yang banyak menemani dalam proses belajar.
4. Kepada almamater tercinta UIN Raden Intan Lampung yang telah memberikan saya kesempatan yang sangat berharga dalam menimba ilmu serta membimbing meraih cita-cita yang tinggi.

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Enggariyan Akhita dilahirkan pada 31 Desember 2000 di desa Sukaraja kecamatan Palas provinsi Lampung Selatan, anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan bapak Edi Riyanto dan Ibu Yusmawati.

Penulis memulai pendidikan Tk Aisyah selesai pada tahun 2007, SDN 1 klaten selesai pada tahun 2013,MTS Al- fatah Natar selesai pada tahun 2016 dan SMAN 1 Kalianda pada tahun 2016 dan selesai 2019. Dan kemudian penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung (UIN RIL) Di jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi di mulai pada semester satu di tahun 2019,selama menjadi mahasiswa, aktif di berbagai kegiatan intra maupun ekstra di fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.



KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Terukir rasa syukur kupersembahkan kepada sang khaliq yakni Allah SWT, karena telah melimpahkan rezeki dan nikmat yang berlimpah ruah kepada penulis, semoga pada saat ini penulis masih dapat merasakan setetes ilmu yang Kau titipkan, dan penulis berharap dapat mengamalkan sampai malaikat menyulam kebaikanmu di akhir hisab nanti.

Shalawat teriring salam semoga selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW, beserta para keluarga, sahabat, dan orang-orang yang mengikutinya hingga akhir zaman. Karena beliau adalah yang menjadi suri tauladan bagi kami agar kami menjadi insan kamil yang beriman dan bertakwa kepada Allah SWT.

Selanjutnya penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang membantu kelancaran penulisan skripsi ini, baik berupa dorongan moril maupun materil, karena penulis yakin tanpa bantuan dan dukungan tersebut, sulit rasanya bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Abdul Syukur, M.Ag selaku dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
2. Dr. Yunidar Cut Mutia Yanti, M.Sos I selaku Kaprodi Manajemen Dakwah.
3. Dr. Hj Suslina Sanjaya S.Ag, M.Ag selaku pembimbing akademik.
4. Badaruddin, S.Ag. M.Ag selaku pembimbing 1
5. Rouf Tamim, M.Pd.I selaku pembimbing 2
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung
7. Keluarga besar PT. Daanis Mika Salsa (DMS) Kecamatan Sukarame Bandar Lampung yang telah memberikan bantuan hingga terselesaikannya skripsi ini.

8. Kedua orang tua dan adik kandungku yang mana telah menjadi motivasi penulis sampai saat ini
9. Sahabat-sahabatku yang telah memberikan semangat luar biasa dan juga dorongan kepada penulis
10. Serta teman-teman kelas Manajemen Dakwah kelas A dan juga seluruh angkatan Manajemen Dakwah 2019 yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu-persatu.
11. Kepada pembaca apabila ada kekurangan atau kekeliruan dalam penulisan ini, penulis mohon maaf, karena penulis sendiri dalam tahap belajar. Dengan demikian tak lupa penulis ucapkan terima kasih. Semoga skripsi ini memberikan informasi bagi mahasiswa UIN Raden Intan Lampung dapat bermanfaat dan dapat dipergunakan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Bandar Lampung, 28 Juli 2023

**Enggariyan Akhita
1941030117**



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah	3
C. Fokus Penelitian	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	8
F. Metode Penelitian	8
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	8
2. Sumber Data	9
3. Populasi dan Sampel	10
4. Metode Pengumpulan Data	11
5. Analisis Data	13
G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	13
H. Sistematika Pembahasan	16
BAB II MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN	
UMRAH PT. DAANIS MIKA SALSA (DMS).....	19
A. MANAJEMEN PELAYANAN	19
1. Manajemen	19
2. Pelayanan	25
3. Manajemen Pelayanan	32
4. Ciri-ciri pelayanan yang baik	34

B. KONSEP HAJI	39
1. Pengertian Haji	39
2. Dasar Hukum Haji	41
3. Syarat-Syarat Haji	42
4. Rukun Haji	43
5. Wajib Haji	45
C. Umrah	46
D. Haji dan Umrah	49
1. Pengertian haji dan umrah	49
2. Macam-macam haji dan umrah	52
E. Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh	54
1. Pengertian Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh	54
2. Ruang Lingkup Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh	55

BAB III GAMBARAN UMUM PT. DAANIS MIKA SALSA (DMS) KECAMATAN SUKARAME BANDAR LAMPUNG	59
A. Sejarah Berdiri dan Perkembangannya	59
B. Visi & Misi PT. Daanis Mika Salsa (DMS)	60
C. Struktur Organisasi PT. Daanis Mika Salsa (DMS)	61
D. Akomodasi dan Destinasi Wisata	63

BAB IV MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMRAH PT. DAANIS MIKA SALSA (DMS) KECAMATAN SUKARAME BANDAR LAMPUNG	67
A. Pelayanan Haji Dan Umrah PT. Daanis Mika Salsa (DMS) Kecamatan Sukarame Bandar Lampung	67
1. Administrasi	69
2. Transportasi	73
3. Akomodasi	74
4. Konsumsi	75

B. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelayanan Haji dan Umrah.....	77
C. Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Jumlah Jamaah	80
BAB V PENUTUP.....	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
Lampiran	91



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Manajemen merupakan ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.¹

Menurut GR. Terry manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.² Sedangkan Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby mengartikan pelayanan sebagai produk-produk kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.³ Manajemen pelayanan adalah sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.⁴

Oleh karena itu, dapat diartikan bahwa manajemen pelayanan adalah suatu proses memberikan pelayanan pada

¹ Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara), 2004,

² George R Terry, *Prinsip-prinsip Manajemen*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2000), h. 17

³ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007)

⁴ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Ibid* h. 2-4

jamaah umroh mulai dari mereka mendaftar, keberangkatan, pelaksanaan ibadah, sampai pulang kembali ke tanah air, demi terwujudnya pelayanan yang diberikan pihak penyelenggara kepada jamaah dengan baik.

Pakar bahasa (Ulama Nahwu) berpendapat bahwa jamaah ialah jumlah tiga orang atau lebih dan para ulama Fiqih berpendapat bahwa jamaah ialah jumlah dua orang atau lebih, sedangkan haji secara *lughawi*, haji berarti menyengaja atau menuju dan mengunjungi. Menurut etimologi bahasa Arab, kata haji mempunyai arti *qashd*, yakni tujuan, maksud, dan menyengaja.

Menurut istilah syara', pengertian haji ialah menuju ke Baitullah dan tempat-tempat tertentu untuk melaksanakan amalan-amalan ibadah tertentu pula. Yang dimaksud dengan tempat-tempat tertentu dalam definisi diatas, selain Ka'bah dan Mas'a (tempat sa'i), juga Arafah, Muzdalifah, dan Mina, dan umroh secara etimologis mempunyai arti ziarah dan secara terminologis artinya adalah berziarah ke baitullah.⁵ PT Daanis Mika Salsa (DMS) adalah biro haji dan umroh yang melayani jama'ah dalam pelaksanaan perjalanan ibadah haji dan umroh.

Jadi jamaah haji dan umroh PT Daanis Mika Salsa (DMS) adalah sejumlah orang (dua atau tiga orang lebih) yang melakukan *ziarah* (ibadah) ke baitullah (tanah suci) melalui biro umroh PT Daanis Mika Salsa (DMS) Kecamatan Sukarame Bandar Lampung.

Dari penjabaran diatas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan pada jamaah haji dan umroh PT Daanis Mika Salsa (DMS) Kecamatan Sukarame Bandar Lampung adalah serangkaian proses dalam memberikan

⁵ Muhammad Jawad Mughniyah, *Fiqih Lima Mazhab*, (Jakarta: Lentera, 2011), h. 217

pelayanan kepada orang-orang yang hendak melakukan ziarah ke baitullah dari mulai pendaftaran, pemberangkatan dan sampai dengan kepulangannya melalui Biro Umroh PT Daanis Mika Salsa (DMS) Kecamatan Sukarame Bandar Lampung.

B. Latar Belakang Masalah

Haji dan umrah merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan atas setiap muslim yang mampu. Kewajiban ini merupakan rukun Islam yang kelima. karena haji merupakan kewajiban, maka setiap orang yang mampu, apabila tidak melakukannya, ia berdosa dan apabila dilakukan dia mendapat pahala. Haji dan umrah hanya diwajibkan sekali seumur hidup. Ini berarti bahwa seseorang telah melakukan haji yang pertama, maka selesailah kewajibannya. Haji yang berikutnya, kedua, ketiga dan seterusnya, merupakan ibadah sunnah.⁶

Haji pada hakikatnya merupakan sarana dan media bagi umat Islam untuk melaksanakan ibadah ke Baitullah dan tanah suci setiap tahun. Karena setiap tahun sebagian kaum muslimin dari seluruh dunia datang untuk menunaikan ibadah haji. Adapun ibadah umrah pada hakikatnya menjadi sarana dan media bagi kaum muslimin untuk beribadah ke tanah suci setiap saat dan waktu. Karena pada saat itu kaum muslimin datang dan menziarahi ka'bah untuk melakukan ibadah dan mendekatkan diri kepada Allah SWT. Tidak hanya tahun pada saat haji, tetapi juga pada setiap saat, ketika orang melakukan ibadah umrah.⁷

⁶ Ahmad Thib Raya, Siti Musdah Mulia, *Menyelami seluk-beluk ibadah dalam islam*, (jakarta : prenada media, 2003) h. 227

⁷ Depag, *Hikmah Ibadah Haji*, (Jakarta: Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggara Haji, 2003), h 4

Haji merupakan salah satu rukun islam yang kelima yang diwajibkan oleh Allah SWT kepada orang-orang yang mampu menunaikannya, yakni memiliki kesanggupan biaya serta sehat jasmani dan rohani untuk menunaikan perintah tersebut. Kewajiban haji dan umrah hanya sekali dalam seumur hidup.⁸

Pada hakikatnya, tujuan pokok dari perjalanan haji dan umrah ada tiga, yaitu:⁹

1. Mengerjakan haji, hukumnya wajib (bagi yang mampu) dan hanya sekali seumur hidup. Adapun selebihnya itu sunnah. Haji hanya dapat dikerjakan pada musim haji, berbeda dengan umrah yang waktunya tidak terbatas.
2. Mengerjakan umrah, hukumnya sama dengan haji, hanya saja antara haji dengan umrah terdapat persamaan dan perbedaan dalam waktu dan pelaksanaannya.
3. Mengadakan ziarah, hukumnya sunnah. Dan berziarah dimaksudkan adalah ketempat-tempat, baik di Jeddah, Makkah, Madinah dan tempat-tempat lain yang bersejarah.

Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaannya saat masih di tanah air dan di makkah. Pada standar pelayanan di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran setoran ONH ke bank, pengurusan

⁸ Abdul Aziz Bin Abdullah Bin Baaz, Haji, *Umrah dan Ziarah berdasarkan tuntunan Al-Qur'an dan As-Sunnah*, (Jakarta: CV. Firdaus, 1993), h. 5

⁹ Ahmad Abd Majdi, *Seluk Beluk Ibadah Haji dan Umrah*, (Surabaya: Mutiara Ilmu, 1993), h.13

dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah), bimbingan manasik, (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan setandar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, serta bimbingan ibadah haji dan umrah.

Dalam undang-undang no 17 tahun 1999 tentang penyelenggaraan ibadah haji disyariatkan tiga hal yang harus diupayakan secara konsisten dan terus menerus oleh pemerintah, dalam hal ini Departemen agama sebagai *leading sector* penyelenggaraan ibadah haji, yaitu: Pertama, pembinaan yang mencakup bimbingan pra Haji, ketika berlangsung, dan pasca Haji. Kedua, pelayanan yang terdiri dari pelayanan administrasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, akomodasi, dan sebagainya. Ketiga, perlindungan yang meliputi keselamatan keamanan serta asuransi perlindungan dari pihak lain yang merugikan jamaah haji.¹⁰

Maka peluang inilah yang di lirik bukan saja oleh pemerintah namun juga oleh biro-biro penyelenggara berkompetisi untuk menarik simpati jamaah. Kesemuanya itu berlomba-lomba menawarkan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda untuk sebuah popularitas. Disinilah kemudian lembaga-lembaga itu mengambil peran, dimana ada di antara mereka yang menangani ini semata-mata karena bisnis, namun diantara mereka ada karena memang panggilan Agama.

Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah selalu sukses dan mencapai target yang ingin dicapai, maka

¹⁰ Taufiq kamil (Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan haji, di sajikan di sebuah seminar haji di Jakarta / B-I) , BPIH dari tahun ketahun, Faktual atau Komersil, (Media Indonesia,edisi selasa, 9 juli 2002).

perlu adanya suatu manajemen, baik manajemen di bidang pelayanan, penyuluhan dan bimbingan, manasik dan sebagainya. Sehingga apa yang menjadi cita-cita para jamaah dalam menunaikan ibadah haji dan umrah ini bisa diperoleh secara sempurna dan memuaskan.

Banyaknya travel biro-biro perjalanan haji dan umrah yang ikut serta mengurus pelaksanaan ibadah haji dan umrah, menimbulkan persaingan antara satu dengan lainnya, sehingga membuat para jamaah bingung mencari lembaga mana yang baik dalam memberikan pelayanan di segala bidang sehingga pelaksanaan ibadah haji dan umrah bisa menuai hasil yang memuaskan.

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jamaah akan memberikan kepuasan para jamaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jamaah pada pengelola (travel) yang bersangkutan. Bila pelayanan atas jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan atau jasa dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk.

Ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada jamaah adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.¹¹

¹¹ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), h. 9

Biro perjalanan PT Daanis Mika Salsa (DMS) merupakan salah satu biro perjalanan haji dan umrah yang berusaha memberikan pelayanan terbaik dalam melaksanakan perjalanan ibadah haji dan umrah serta mampu melancarkan pelaksanaan ibadah haji dan umrah di Indonesia. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai pelayanan ibadah haji dan umrah maka penulis akan menuangkan dalam sebuah karya tulis ilmiah “Skripsi” dengan judul: Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah PT. Daanis Mika Salsa (DMS) Kecamatan Sukarame Bandar Lampung.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan penetapan area spesifik yang akan diteliti. Penelitian ini dilakukan di PT. Daanis Mika Salsa (DMS) Kecamatan Sukarame Bandar Lampung. Sub fokus penelitian ini bagaimana manajemen pelayanan pada jamaah Umroh PT. Daanis Mika Salsa (DMS) Kecamatan Sukarame Bandar Lampung.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen pelayanan pada jamaah Umroh PT. Daanis Mika Salsa (DMS) Kecamatan Sukarame Bandar Lampung?
2. Apa faktor yang mendukung dan menghambat PT. Daanis Mika Salsa (DMS) Kecamatan Sukarame Bandar Lampung dalam memberikan pelayanan Umrah Pada Jamaahnya?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran yang jelas mengenai pelayanan yang diberikan oleh PT. Daanis Mika Salsa (DMS) dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah serta faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah.

F. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu suatu proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif baik berupa tulisan atau ungkapan yang diperoleh langsung dari lapangan atau wilayah penelitian.¹² Penelitian adalah suatu proses, yaitu suatu rangkaian langkah-langkah yang dilakukan secara terencana dan sistematis guna mendapatkan pemecahan masalah atau mendapat jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan tertentu.¹³

Pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia.¹⁴ Pendekatan kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang mengungkapkan situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan data dan analisis data relevan yang diperoleh dari situasi yang alamiah.¹⁵

¹² Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta : Grafindo Persada, 2011), hal. 25.

¹³ Komaruddin, *Ensiklopedi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1994), hal. 55.

¹⁴ Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, hal. 11.

¹⁵ Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo

Disamping itu, peneliti dalam penelitian kualitatif ini penulis harus terjun langsung kelapangan tempat penelitian yaitu PT. Daanis Mika Salsa (DMS) Kecamatan Sukarame Bandar Lampung guna memperoleh data yang dibutuhkan. Penelitian ini berusaha untuk menggambarkan mengklasifikasikan fakta atau karakteristik fenomena yang ada serta keadaan yang sebenar-benarnya tentang manajemen pelayanan Haji dan Umrah yang digunakan oleh PT. Daanis Mika Salsa (DMS) Kecamatan Sukarame Bandar Lampung dalam melayani jamaah haji dan umrah.

2. Sumber Data

Sumber data terdiri dari data utama dalam bentuk kata-kata atau ucapan atau perilaku orang-orang yang diamati dan diwawancarai; sedangkan karakteristik dari data pendukung berada dalam bentuk non manusia yaitu data tambahan dalam penelitian ini dapat berbentuk surat-surat, daftar hadir, data statistik ataupun gejala bentuk dokumentasi yang berhubungan fokus penelitian.¹⁶

a) Data Primer

Data primer yaitu data langsung dari responden sebagai objek yang diteliti. Dalam hal ini, data primer bersumber dari pimpinan, pembimbing ibadah, staf, konsumen dalam hal ini data yang dihimpun adalah tentang implementasi manajemen pelayanan haji dan umrah di PT. Daanis Mika Salsa (DMS) Kecamatan Sukarame Bandar Lampung.

Persada, 2010), hal. 11

¹⁶ Ahmad Tanzah, *Metodologi Penelitian Praktis*, cet. I, hal. 58.

Data diperoleh dari pimpinan yaitu ustad Teguh Riadi

b) Data Sekunder

Data sekunder yaitu data pelengkap yang terdiri dari dokumentasi kegiatan, foto wawancara, dan laporan yang tersedia di PT. Daanis Mika Salsa (DMS) Kecamatan Sukarame Bandar Lampung. Dalam data sekunder ini adalah data yang diperoleh dari buku-buku penunjang, catatan, jurnal, skripsi dan lain-lainnya yang berkaitan dengan manajemen pelayanan haji dan umrah dalam melayani jama'ah.

3. Populasi dan Sampel

a) Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan unit analisis, yaitu jumlah orang yang ada di dalam objek penelitian.¹⁷ Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengurus yang ada di PT. Daanis Mika Salsa (DMS) Kecamatan Sukarame Bandar Lampung yang berjumlah 3, jamaah umroh tahun 2016 berjumlah 46 orang. Jadi total dari populasi yang ada berjumlah 49 orang.

b) Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.¹⁸ Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *non random sampling* yaitu tidak semua individu dalam populasi diberi peluang sama untuk ditugaskan

¹⁷ Irawan Soehartono, *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 1995),

¹⁸ Sugiyono, *Op. Cit.* h. 81

menjadi anggota sampel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampel* yaitu sampel dilakukan dengan cara mengambil subjek didasarkan atas tujuan tertentu.

Pengambilan sampel harus didasarkan atas ciri-ciri, sifat-sifat atau karakteristik tertentu, yang merupakan ciri-ciri pokok populasi. Adapun yang dijadikan sampel dari jumlah populasi yang ada dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Pengurus atau staf dari PT. Daanis Mika Salsa (DMS) Kecamatan Sukarame Bandar Lampung yang membidangi tentang pelayanan tersebut.
- 2) Informed 3 orang jamaah umroh tahun 2016

Dari kriteria sampel diatas, maka yang menjadi sampel adalah sebanyak 6 orang.

4. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data yang diinginkan. Untuk memudahkan dalam pengambilan data lapangan penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

a) Metode Interview

Interview adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan oleh pewawancara kepada responden, dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam.¹⁹ Dalam penelitian ini penulis

¹⁹ Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010).

menggunakan teknik interview bebas terpimpin yang menurut Sutrisno Hadi yaitu peneliti melakukan tanya jawab langsung dan dalam melakukan wawancara yang dipersiapkan sebelumnya. Akan tetapi wawancara tersebut hanya memuat garis besar mengenai hal yang ditanyakan oleh peneliti. Metode ini digunakan karena metode ini paling praktis dan efisien untuk mendapatkan data disamping ini karena pertanyaan ini menyangkut pertanyaan umum oleh karena itu pendapat mereka harus melibatkan dan dijadikan sumber utama

b) Metode Observasi

Observasi adalah pengamatan, perhatian, dan pengawasan untuk mengumpulkan data atau menjangkau data terhadap subyek atau obyek penelitian secara seksama (cermat dan teliti) dan sistematis. Dalam observasi ini penulis melakukan pengamatan dan mencatat secara langsung terhadap objek penelitian yaitu proses pelayanan haji dan Umrah PT. Daanis Mika Salsa (DMS) Kecamatan Sukarame Bandar Lampung

c) Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya. Dalam hal ini penulis mengumpulkan data-data yang sudah tersimpan berupa catatan, buku, brosur, dan agenda yang berada di PT. Daanis Mika Salsa (DMS) Kecamatan Sukarame Bandar Lampung.

5. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam suatu kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.²⁰

Dalam hal ini penulis menggunakan analisis deskriptif kualitatif dengan teknik induktif yaitu dengan cara pengumpulan data, reduksi data, verifikasi data dan pengambilan kesimpulan. Penulis berusaha menggambarkan objek penelitian (pelayanan haji dan jamaah umroh) dengan apa adanya yaitu sesuai dengan kenyataan, adapun yang dijadikan objek penelitian adalah data tentang manajemen pelayanan, serta faktor pendukung dan penghambat dalam melayani ibadah haji dan umroh.

G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Ditinjau dari judul skripsi yang penulis teliti, untuk menghindari kesamaan yang akan penulis laksanakan, berikut akan dipaparkan beberapa karya ilmiah yang relevan dengan judul skripsi yaitu:

1. Skripsi Ika Nurhanifah. Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung dengan judul “Manajemen Pelayanan Wisata Religi Studi Pada

²⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.*, hal. 252

Majelis Taklim Al-Hidayah Kecamatan Ketapang Kabupaten Lampung Selatan”. Hasil penelitian ini adalah menunjukkan bahwa Majelis Taklim Al-Hidayah mengadakan wisata religi dengan pelayanan cukup baik. Hal ini terbukti dengan pelaksanaan wisata religi di tempat-tempat bersejarah umat Islam. Langkah awal yang dilakukan oleh Majelis Taklim Al-Hidayah ialah membuat perencanaan wisata religi sesuai dengan dasar manajemen yaitu POAC dengan faktor pendukung meliputi kecakapan dan keterampilan serta pengalaman yang dimiliki oleh pengurus, sedangkan faktor penghambatnya ialah ketidakstabilan bahan bakar minyak dan jumlah jamaah yang ikut serta karena persaingan dengan biro jasa lainnya.

2. Skripsi Sandika Pajarno Mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah Jurusan Dakwah Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, Dengan Judul “Implementasi Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah Di PT. Atina Rahmatata Wisata Bengkulu” Hasil dalam penelitian ini adalah Pelayanan yang diberikan PT atina Rahmatata Wisata Diantaranya :

- 1) Membantu dalam pengurusan jamaah mengurus dokumen, Paspor dan suntik,
- 2) Bimbingan Jamaah Manasik 3-4 kali mengikuti ketentuan yang berlaku,
- 3) Transportasi dengan bus full AC, serta didampingi oleh Guide (Muthowif) berpengalaman yang melakukan bimbingan sejak jamaah di Semarang.
- 4) Akomodasi Hotel berbintang empat & lima sesuai dengan harga paket, dengan lokasi dekat Masjid.

- 5) Konsumsi makanan dengan jenis masakan Indonesia yang disajikan secara prasmanan 3x sehari,
- 6) Pembimbing dari satu rombongan/ satu bus terdiri dari 2 orang pembimbing,
- 7) Kesehatan didampingi oleh dokter/yang ahli dalam bidang kesehatan. Faktor Pendukung dalam memberikan pelayanan Haji dan Umrah pada jamaahnya. Sarana prasarana untuk bisa menjalankan tugasnya dengan baik dan lancar, mempunyai banyak link atau pihak kerja sama yang cukup sehingga membuat PT Atina Rahmatataka Wisata Tetap Bertahan. Sedangkan faktor penghambat yaitu harga dolar semakin meningkat akan berdampak pada ongkos naik haji maupun umrah, Kurangnya pengetahuan dari jamaah dalam melaksanakan ibadah haji maupun umrah

Sedangkan penelitian yang akan peneliti ajukan adalah Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah PT. Daanis Mika Salsa (DMS) Kecamatan Sukarame Bandar Lampung. Berbeda dengan skripsi-skripsi yang sudah ada karena peneliti ingin mengetahui bagaimana manajemen pelayanan yang lebih khusus pada standar ibadah haji dan umroh yang meliputi administrasi, transportasi, kesehatan, konsumsi dan akomodasi yang baik itu seperti apa.

Maka penelitian ini menyampaikan bagaimana manajemen pelayanan yang dilakukan oleh PT. Daanis Mika Salsa (DMS) Kecamatan Sukarame Bandar Lampung dalam melayani konsumen dengan baik terhadap para calon jamaah haji dan umroh yang akan menggunakan jasa yang ditawarkan serta bagaimana pula faktor pendukung dan penghambat untuk melakukan pelayanan terhadap konsumen dengan menggunakan manajemen pelayanan

umroh yang baik.

H. Sistematika Pembahasan

Secara garis besar, penelitian ini akan dituangkan dalam lima bab pembahasan, adapun sistematika pembahasan yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan tentang ; Penegasan Judul, Latar Belakang Masalah, Fokus Penelitian, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Metode Penelitian, Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

BAB II : MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMRAH PT. DAANIS MIKA SALSA (DMS)

Dalam bab ini membahas tentang teori-teori yang melandasi masalah-masalah yang akan diteliti,

BAB III : PT. DAANIS MIKA SALSA (DMS) KECAMATAN SUKARAME BANDAR LAMPUNG

Dalam bab ini membahas tentang gambaran umum tempat penelitian dan implementasi Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah PT. Daanis Mika Salsa (DMS) Kecamatan Sukarame Bandar Lampung.

BAB IV : MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMRAH PT. DAANIS MIKA SALSA (DMS) KECAMATAN SUKARAME BANDAR LAMPUNG

Dalam Bab Ini Adalah Analisis Pelayanan Pelayanan Haji dan Umrah Pt. Daanis Mika Salsa (DMS) Kecamatan Sukarame Bandar Lampung

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini merupakan kesimpulan dan saran-saran yang dianggap perlu sekaligus merupakan penutup dalam penulisan ini.





BAB II
MANAJEMEN PELAYANAN HAJI DAN UMRAH
PT. DAANIS MIKA SALSA (DMS)

A. MANAJEMEN PELAYANAN

1. Manajemen

a) Pengertian Manajemen

Kata manajemen berasal dari bahasa latin, yaitu dari asal kata *manus* berarti tangan dan *agree* yang berarti melakukan. Kata-kata itu digabung menjadi kata kerja *manager* yang artinya menangani. *Manager* diterjemahkan ke dalam Bahasa Inggris dalam bentuk kata kerja *to manage*, dengan kata benda *management*, dan *manajer* untuk orang yang melakukan manajemen. *Management* diterjemahkan kedalam Bahasa Indonesia menjadi manajemen atau pengelolaan.

Manajemen yang berasal dari kata *to manage* juga mempunyai arti mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen itu. Jadi, manajemen merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan.²¹

Manajemen adalah pencapaian tujuan-tujuan organisasional secara efektif dan efisien melalui perencanaan, pengelolaan, kepemimpinan dan

²¹ Abdul Chaliq, *Manajemen Haji dan Wisata Religi* (Semarang: Mitra Cendekia, 2011), h. 5

pengendalian sumber daya-sumber daya organisasional.²²

Manajemen merupakan hal yang penting yang dapat mempengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan. Selain itu dengan manajemen manusia mampu mengenali kemampuannya baik itu kelebihanannya maupun kekurangannya sendiri, manajemen juga berfungsi mengurangi hambatan-hambatan dalam mencapai suatu tujuan.

Manajemen merupakan kebutuhan penting untuk memudahkan pencapaian tujuan manusia dalam organisasi. Manajemen diperlukan untuk mengelola berbagai sumber daya organisasi, seperti sarana, prasaran, waktu, SDM, metode dan lainnya. Manajemen juga menunjukkan cara-cara yang lebih efektif dan efisien dalam pelaksanaan suatu pekerjaan.²³ Manajemen telah memungkinkan kita untuk mengurangi hambatan-hambatan dalam rangka pencapaian suatu tujuan. Manajemen memberikan prediksi dan imajinasi agar kita dapat mengantisipasi perubahan lingkungan yang serba cepat.

Manajemen merupakan proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.²⁴

²² Richard L. Daft, *New Era Of Management* (Jakarta: Salemba Empat, 2010), h. 6.

²³ A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), h. 17.

²⁴ Terry dan Leslie, *Dasar-Dasar Manajemen* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), h.

Dari pengertian yang dikemukakan tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses untuk mencapai sasaran dan tujuan dengan menjalankan setiap fungsi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan bisa disebut juga sistem kerjasama yang melibatkan orang lain agar tercapai tujuan bersama.

b) Unsur-unsur Manajemen

Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Dengan manajemen, daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen itu terdiri dari :

- 1) *Man*, yaitu tenaga kerja manusia, baik tenaga kerja pimpinan maupun tenaga kerja operasional/pelaksana.
- 2) *Money*, yaitu uang/pembiayaan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
- 3) *Methods*, yaitu cara-cara/sistem kerja yang dipergunakan dalam usaha mencapai tujuan.
- 4) *Materials*, yaitu bahan-bahan yang diperlukan untuk mencapai tujuan.
- 5) *Machines*, yaitu mesin-mesin/alat-alat yang diperlukan atau dipergunakan untuk mencapai tujuan.
- 6) *Market*, yaitu pasar untuk menjual barang dan jasa-jasa yang dihasilkan.²⁵

Setiap unsur manajemen ini berkembang menjadi bidang manajemen yang mempelajari lebih mendalam

9.

²⁵ Terry dan Leslie, *Dasar-Dasar Manajemen* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), h.

11.

peranannya dalam mencapai tujuan yang diinginkan.

c) Fungsi Manajemen

Manajemen dilakukan agar sumber daya manusia dan sumber daya itu lebih berdaya guna, berhasil guna, terintegrasi, dan terkoordinasi dalam mencapai tujuan yang optimal.

Yang bertugas memanager adalah pemimpin dengan wewenang kepemimpinannya melalui instruksi persuasi, sehingga sumber daya dan semua proses manajemen tertuju serta terarah kepada tujuan yang diinginkannya. Untuk mengatur dan memanager nya melalui proses dari urutan fungsi-fungsi manajemen perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*directing*), dan pengendalian (*controlling*)⁶. Berikut adalah fungsi-fungsi manajemen, yaitu :

1) Perencanaan (*planning*),

Perencanaan merupakan suatu pemilihan yang berhubungan dengan kenyataan-kenyataan membuat dan menggunakan asumsi-asumsi yang berhubungan dengan waktu yang akan datang dalam menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diusulkan dengan keyakinan untuk tercapainya hasil yang dikehendaki.

Perencanaan yang matang dan strategis (*strategic planning*) serta pertimbangan masa depan (*forecasting*) secara tepat merupakan salah satu modal suatu organisasi atau lembaga. Perencanaan disini dimaksudkan sebagai usaha untuk melakukan penyusunan rangkaian kegiatan atau program yang akan dilaksanakan, sekaligus menentukan *time schedule* dan hal-hal yang

berkaitan dengan program atau kegiatan yang akan dilakukan.

Proses perencanaan menurut Abdul Rosyad Saleh dalam bukunya Manajemen Dakwah Islam, terdiri dari beberapa langkah, yaitu:

- a) Perkiraan dan penghitungan masa depan (*forecasting*).
- b) Penentuan dan perumusan sasaran dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- c) Penetapan tindakan-tindakan dan prioritas pelaksanaannya.
- d) Penetapan metode.
- e) Penetapan penjadwalan waktu.
- f) Penetapan biaya fasilitas dan faktor lainnya yang diperlukan.⁷

Beberapa proses perencanaan dalam melakukan suatu rencana untuk mencapai suatu tujuan kegiatan organisasi yang akan dilakukan.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian yaitu keseluruhan proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas tanggung jawab dan wewenang sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan²⁶.

²⁶ Ahmad Fadil HS, *Organisasi dan Administrasi* (Jakarta: Manhalun Nasyiin Press, 2002) h.30.

Pengorganisasian ini menjadi penting bagi proses kegiatan suatu organisasi sebab dengan adanya pengorganisasian maka rencana menjadi lebih mudah dalam pelaksanaannya. Setiap bidang yang ada dalam organisasi merupakan komponen yang membentuk satu sistem yang saling berhubungan baik secara vertikal maupun horizontal yang bermuara ke satu arah untuk mencapai suatu tujuan.

Pada akhirnya pengorganisasian masing-masing pelaksana menjalankan tugasnya pada kesatuan kerja yang ditentukan dengan wewenang yang ditentukan pula akan memudahkan pimpinan dalam mengendalikan penyelenggaraan kegiatan.

Kekuatan suatu organisasi terletak pada kemampuan untuk menyusun berbagai sumber dayanya dalam mencapai suatu tujuan. Semakin terkoordinir dan terintegrasi kerja organisasi, semakin efektif pencapaian tujuan-tujuan organisasi. Adapun tujuan organisasi ialah untuk membimbing manusia-manusia bekerjasama secara efektif.

3) Penggerakan (*Actuating*)

Menurut Ahmad Fadil HS, Penggerakan adalah keseluruhan proses pemberian motif bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa sehingga mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dan ekonomi.²⁷

²⁷ Ahmad Fadil HS, *Organisasi dan Administrasi* (Jakarta:2008), h. 30.

Hal dasar bagi tindakan menggerakkan adalah manajemen yang berpandangan progresif maksudnya para manajer harus menunjukkan melalui kelakuan dan keputusan-keputusan bahwa mereka mempunyai perhatian yang dalam untuk anggota-anggota organisasi mereka.

4) Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan adalah penemuan dan penerapan cara dan peralatan untuk menjamin bahwa rencana-rencana telah dilaksanakan sesuai dengan yang ditetapkan.²⁸

Bila terjadi penyimpangan, maka manajer segera memberikan peringatan untuk meluruskan kembali langkah-langkah yang telah ditentukan oleh anggota organisasi agar sesuai dengan yang direncanakan.

2. Pelayanan

1) Pengertian Pelayanan

Sama halnya dengan definisi manajemen, definisi pelayanan juga sangat banyak. Definisi yang sangat sederhana diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby yang dikutip oleh Ratminto dan Atik yaitu: pelayanan adalah produk- produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan definisi yang lebih rinci dikutip oleh Ratminto dan Atik yang diutarakan oleh Gronroos menyebutkan bahwa pelayanan adalah

²⁸ Zainil Muchtarom, *Dasar-Dasar Manajemen Dakwah* (Yogyakarta: Al Amin Press, 2018)

suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi permasalahan konsumen atau pelanggan.²⁹

Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggaraan pelayanan.

2) Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada jamaah dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Banyak perusahaan yang ingin dianggap terbaik di mata jamaah. Karena jamaah akan menjadi setia terhadap produk yang akan ditawarkan. Di samping itu, perusahaan berharap pelayanan yang diberikan pada jamaah dapat ditularkan kepada calon jamaah lainnya.

Hal ini merupakan promosi tersendiri bagi perusahaan yang berjalan terus secara berantai dari mulut ke mulut. Dengan kata lain pelayanan yang baik akan meningkatkan *image* perusahaan di mata jamaahnya. *Image* ini harus

²⁹ Ratminto & Atik Septi Winarsih, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005), h. 2-4

selalu dibangun agar citra perusahaan dapat selalu meningkat.³⁰

Dengan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sebuah kualitas pelayanan atau sebagai keunggulan-keunggulan yang diberikan perusahaan dalam rangka memenuhi keinginan pelanggan.

Dalam prakteknya pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri- ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Faktor yang mempengaruhi pelayanan yang baik adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) yang melalui jamaah secara tepat dan cepat. Di samping itu, karyawan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan tanggung jawab penuh terhadap jamaah.³¹

Pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana

³⁰ A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), h.117.

³¹ A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), h.110.

harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, sarana dan prasarana yang dimiliki juga harus dioperasikan oleh manusia berkualitas pula. Jadi dapat dikatakan kedua faktor tersebut saling menunjang satu sama lain.

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas melayani jamaah.

1) Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan jamaah sangat tergantung pada karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu karyawan harus tetap tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar, karyawan harus mampu memikat dan mengambil hati jamaah sehingga jamaah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kinerja karyawan harus rapi, cepat dan cekatan.

2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya jamaah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani jamaah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat jamaah nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

3) Bertanggung jawab

Sejak awal hingga selesai dapat bertanggung jawab hingga selesai. Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai. Jamaah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu maka karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut harus segera mengambil alih tanggung jawabnya.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani jamaah diharapkan karyawan harus melakukan melalui prosedur. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jamaah.

5) Mampu berkomunikasi

Artinya karyawan harus mampu berbicara kepada jamaah. Karyawan juga harus dengan cepat memahami keinginan jamaah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

6) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani jamaah harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Tugas karyawan

selalu berhubungan dengan jamaah, karyawan perlu dididik khususnya mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi masalah jamaah atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

7) Berusaha memahami kebutuhan jamaah

Karyawan harus cepat tanggap yang diinginkan oleh jamaah. Karyawan yang lambat akan membuat jamaah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan jamaah secara cepat.

8) Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah

Kepercayaan calon jamaah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon jamaah ingin menjadi konsumen perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga jamaah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui karyawan dari perusahaan itu sendiri.

Pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa tetapi sudut pandang penilaian

persepsi pelanggan.³²

Dalam hal ini, konsumen adalah pihak yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan nilai menyeluruh atas keunggulan atau jasa. Dalam hal tersebut ada lima dimensi kualitas pelayanan yang baik,

- 1) Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang disajikan dengan tepat dan terpercaya
- 2) Responsif (*responsiveness*) yaitu keinginan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin.
- 3) Keyakinan (*assurance*) yaitu pengetahuan dan kesopanan santunan para pegawai perusahaan serta kemampuan menumbuhkan rasa percaya diri konsumen terhadap perusahaan.
- 4) Empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
- 5) Berwujud (*tangible*) yaitu penampilan fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi.¹⁶

³² Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: Andi, 2001), Cet. 2, h. 10.

Dengan adanya faktor pertimbangan dalam meningkatkan mutu pelayanan diharapkan jamaah dapat merasakan lebih yang mereka inginkan.

3. Manajemen Pelayanan

Untuk dapat mengetahui definisi manajemen pelayanan sebelumnya harus memahami pengertiannya. Oleh karena itu dibawah ini akan diuraikan tentang definisi manajemen dan definisi manajemen pelayanan. Ada beberapa definisi manajemen sebagai berikut: dalam kamus manajemen, arti dari istilah manajemen adalah: manajemen, pengurusan, kepemimpinan, ketatalaksanaan, dan kepengurusan, pengelolaan dan sebagainya.³³ Demikian pula halnya dalam mendefinisikan istilah manajemen secara etimologi mempunyai arti pimpinan, direksi dalam mengurus dan memerintah, memimpin atau dapat juga diartikan sebagai pengurusan.³⁴

Dengan sangat bervariasi para ahli manajemen mendefinisikan manajemen dari sudut pandang mereka. Dapat dikemukakan mengenai batasan-batasan pengertian manajemen oleh George R Terry, yang dikutip oleh Rosady Ruslan sebagai berikut: manajemen merupakan proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan sasaran- sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumberdaya manusia dan sumber lainnya.³⁵

³³ Moekijat, *Kamus Manajemen*, (Bandung: CV: Mandar Maju, 1990), Cet. 4, h. 290-291

³⁴ Abdul Sanie, *Manajemen Organisasi*, (Jakarta: Bina Aksara 1992), Cet. 4, h. 1

³⁵ Rosady Ruslan, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, Konsep*

Berdasarkan pengertian diatas pengertian manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dana dan menyelesaikan aktifitas-aktifitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.³⁶

Menurut A.S. Moenir, yang dimaksud dengan manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.³⁷

Untuk dapat menyelenggarakan manajemen pelayanan yang baik, ada prinsip-prinsip manajemen pelayanan yang dapat dipakai sebagai acuan. Prinsip-prinsip tersebut antara lain adalah sebagai berikut:³⁸

- a) Identifikasikan kebutuhan jamaah yang sesungguhnya.
- b) Sediakan pelayanan yang terpadu (one-stop-shop)
- c) Buat sistem dan mendukung pelayanan jamaah.
- d) Usahakan agar semua orang atau karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan.
- e) Layanilah keluhan jamaah secara baik.
- f) Terus berinovasi
- g) Karyawan adalah sama pentingnya dengan jamaah.
- h) Bersikap tegas tapi ramah pada jamaah.

dan Aplikasi, (Jakarta: PT Raja Grafindo Rosada, 1998), Cet. 1, h. 1

³⁶ *Ibid*, h. 2

³⁷ A. S. Moenir, *Op Cit*, h. 186

³⁸ Ratminto dan Atik Sertiwinarsih. *Op. Cit*, h. 67

- i) Menjalin komunikasi dan interaksi khusus dengan jamaah.
- j) Selalu mengontrol kualitas.

4. Ciri-ciri pelayanan yang baik

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada jamaah dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Banyak perusahaan yang ingin dianggap selalu yang terbaik dimata jamaah. Karena jamaah akan menjadi setia terhadap produk yang ditawarkan. Disamping itu, perusahaan juga berharap pelayanan yang diberikan kepada jamaah dapat ditularkan kepada calon jamaah lainnya. Hal ini merupakan promosi tersendiri bagi perusahaan yang berjalan terus secara berantai dari mulut ke mulut. dengan kata lain, pelayanan yang baik akan meningkatkan image perusahaan dimata jamaahnya. Image ini harus selalu dibangun agar citra perusahaan dapat selalu meningkat,

Dalam prakteknya pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Yang mempengaruhi pelayanan yang baik pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) yang melayani jamaah harus memiliki kemampuan melayani jamaah secara tepat dan cepat. Disamping itu, karyawan harus

memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah, dan bertanggung jawab penuh terhadap jamaahnya. Kedua Pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana 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 lainnya.

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas melayani jamaah.³⁹

a) Tersedianya karyawan yang baik.

Kenyamanan jamaah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu, karyawan harus tatap tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar, karyawan harus mampu memikat dan mengambil hati jamaah sehingga jamaah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat dan cekatan.

b) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

Pada dasarnya jamaah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani jamaah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan

³⁹ Kasmir, Op. Cit, h. 186

fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat jamaah nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

- c) Bertanggung jawab kepada setiap jamaah sejak awal hingga selesai bertanggung jawab kepada setiap jamaah sejak awal hingga selesai. Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai. Jamaah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut, secara segera mengambil alih tanggung jawabnya.

- d) Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Mampu melayani secara cepat dan tepat. Artinya dalam melayani jamaah diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jamaah.

- e) Mampu berkomunikasi

Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada jamaah. Karyawan juga harus dengan cepat memahami keinginan jamaah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

- f) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani jamaah harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu dididik khususnya mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi masalah jamaah atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.
- g) Berusaha memahami kebutuhan jamaah.
- Berusaha memahami kebutuhan jamaah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh jamaah. Karyawan yang lambat akan membuat jamaah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan jamaah secara cepat.
- h) Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.
- Kepercayaan calon jamaah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon jamaah mau menjadi jamaah perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga jamaah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui pelayanan karyawan khususnya dari seluruh karyawan perusahaan umumnya.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry sebagaimana dikutip oleh Philip Kotler menyusun faktor utama yang menjadi penentu dalam meningkatkan mutu pelayanan, antara lain:⁴⁰

⁴⁰ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Erlangga, 1995) Edisi Ke-6 Jilid 2 h. 107

a) Akses

Pelayanan harus mudah dijangkau dalam lokasi yang mudah dicapai pada saat yang tidak merepotkan dan cepat.

b) Komunikasi

Pelayanan harus diuraikan dengan jelas dalam bahasa yang mudah dimengerti oleh jamaah.

c) Kompetensi

Pegawai atau karyawan harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.

d) Kesopanan.

Pegawai atau karyawan harus bersikap ramah, penuh hormat dan penuh perhatian.

e) Kredibilitas.

Instansi dan pegawai harus bisa di percaya dan memahami keinginan utama yang diharapkan jamaah.

f) Reliabilitas.

Pelayanan harus dilaksanakan dengan konsisten dan cerma.

g) Cepat tanggap

Pegawai harus memberikan tanggapan dengan cepat dan kreatif atas permintaan dan masalah jamaah.

h) Kepastian

Pelayanan harus bebas dari bahaya, resiko, atau hal-hal yang meragukan.

i) Hal-hal yang berwujud.

Hal-hal yang berwujud pada sebuah pelayanan harus dengan tepat memproyeksikan mutu pelayanan yang akan diberikan.

j) Memahami atau mengenali masyarakat

Pegawai harus memahami kebutuhan masyarakat atau jamaah dengan memberikan perhatian secara individu.

B. KONSEP HAJI

1. Pengertian Haji

Haji secara lughawi (etimologis) berasal dari bahasa Arab al hajj, berarti tujuan, maksud, dan menyengaja untuk perbuatan yang besar dan agung. Selain itu al-hajj berarti mengunjungi atau mendatangi. Makna ini sejalan dengan aktivitas ibadah haji, dimana umat islam dari berbagai negara mengunjungi dan mendatangi Baitullah(Ka'bah) pada musim haji karena tempat ini dianggap mulia dan agung.⁴¹

Makna haji secara istilah (terminologis), adalah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan beberapa amalan, antara lain: wukuf, tawaf, sa'i dan amalan lainnya pada masa tertentu, demi memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharapkan ridho-Nya. Haji merupakan rukun islam kelima yang pelaksanaannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu antara tanggal 8 sampai 13 Dzulhijjah setiap tahun, Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa haji adalah untuk melakukan kewajiban ziarah ke Baitullah karena

⁴¹ Said Agil Husin Al Munawar, dan Abdul Halim, *Fikih Haji Menuntut Jamaah Mencapai Haji Mabrur* (Jakarta, Ciputat Press, 2003), h.1

Allah.⁴²

Pengertian haji menurut parah ahli sebagai berikut:

- a. Menurut Baharuddin: Pengertian haji adalah sengaja berkunjung menziarahi ka'bah yang terletak di masjidil haram di makkah, dengan niat menunaikan ibadah haji yaitu rukun islam yang kelima memenuhi perintah Allah.
- b. Menurut Sabiq: Pengertian haji adalah perjalanan menuju makkah dengan tujuan untuk melaksanakan thawaf, sa'i, wukuf (bermalam) di Arafah dan beberapa ibadah yang lain sebagai bentuk pemenuhan atas perintah Allah SWT.⁴³
- c. Menurut Drs. H. Ahmad Kartono M.Si adalah menuju atau berkunjung ke Baitullah untuk melakukan amalan-amalan tertentu yang digariskan Al-Qur'an dan Al-Hadits, seperti ihram, tawaf, sai'.wukuf di Arafah, mabit di Muzdalifah, dan Mina, melontar jamarat dan tahallul.

Dari beberapa pendapat yang ada tentang pengertian haji, dapat dipahami bahwa, ibadah haji adalah berkunjung ke Baitullah (ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan, antara lain: wukuf, tawaf, sa'i dan amalan lainnya pada masa tertentu, demi memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharapkan ridho-Nya. Haji merupakan rukun Islam kelima yang pelaksanaannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu antara tanggal 8 sampai dengan 13 Dzulhijjah setiap tahunnya.

⁴² Istianah, *Prosesi Haji dan Maknanya*, (Kudus: Jurnal Akhlak dan Tasawuf Volume 2 Nomor 1, 2016), h.31

⁴³ Baharudin HS, *Pembinaan Mental Bimbingan Al-Qur'an*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), h.104

2. Dasar Hukum Haji

Dalam agama Islam, setiap anjuran atau perintah selalu berdasarkan firman Allah atau sabda Rasul-Nya. Begitu pula dengan ibadah haji merupakan rukun islam yang kelima, tetapi dengan kebijakannya, Allah mewajibkan ibadah haji bagi yang mampu saja,

Allah SWT berfirman dalam Al-Qur'an:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا مَكَرَ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ ءَامِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى
النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ
غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿١٧﴾

Terjemah Kemenag 2019

Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) Maqam Ibrahim.) Siapa yang memasukinya (Baitullah), maka amanlah dia. (Di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu) mengadakan perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam.

Dalam surat Ali-Imron ayat 97 ini Allah SWT mewajibkan kepada manusia untuk mengunjungi Baitullah manakala mereka memiliki kemudahan untuk menunaikannya. Tetapi jika mereka tidak mau, maka itu adalah sikap kufur. Ayat ini juga menyatakan masalah kewajiban haji secara umum kepada semua manusia. Dari ayat diatas dapat dipahami bahwa ibadah

haji merupakan kewajiban umat Islam bagi orang yang mampu menjalankan.

3. Syarat-Syarat Haji

Syarat wajib haji yaitu syarat yang harus dipenuhi bagi seseorang sehingga baginya diwajibkan untuk melaksanakan ibadah haji dan jika tidak memenuhi syarat-syarat tersebut maka belum wajib menunaikan ibadah haji. Syarat wajib haji juga dapat diartikan sebagai ketentuan- ketentuan atau syarat-syarat apabila ada pada seseorang, maka wajib haji berlaku bagi dirinya.⁴⁴

Syarat wajib haji yang bersifat umum yaitu

- a) Muslim
- b) Mukallaf.

Mukallaf ialah orang yang telah dianggap cakap bertindak hukum. Seseorang yang belum dikenakan taklif hukum maka ia juga belum cakap bertindak hukum. Dasar pembebanan ini ialah baligh, berakal, dan punya pemahaman.

Hal ini berdasarkan sabda Rasulullah Saw, sebagai berikut: Artinya: *“Diangkat pembebanan hukum dari tiga (jenis orang), yaitu orang yang tidur sampai dia bangun, anak kecil sampai ia baligh, dan orang gila sampai dia sembuh.”* (H.R. Bukhari)

- c) Merdeka

Seorang budak tidak dikenakan wajib haji. Karena

⁴⁴ Said Agil Husain Al Munawar dan Abdul Halim, Fikih Haji, *Penuntutan Jama'ah Haji Mencapai Haji Mabruur*, (Jakarta Selatan: Ciputra Press, 2003), h.21

haji merupakan ibadah yang menghendaki waktu dan kesempatan, sedang seorang hamba sahaya (budak) sibuk dengan urusan majikannya dan tidak mempunyai kesempatan.

d) Memiliki Kemampuan

Seseorang yang tidak memiliki kemampuan tidak dikenakan wajib haji. Menurut madzhab Hanafi dan Maliki, kemampuan itu memiliki tiga komponen, yaitu kekuatan badan atau fisik, kemampuan harta dan keamanan dalam perjalanan sampai ke tanah suci.

e) Terdapat tambahan syarat bagi wanita

Yaitu mahram (keluarga atau suami) yang pergi bersama. Dalam Islam, haram hukumnya jika seorang wanita berpergian tanpa mahram.

Dapat disimpulkan bahwa apabila seseorang telah memenuhi syarat yang telah ditentukan ini, maka wajib baginya untuk melaksanakan haji. Syarat wajib haji juga ada yang bersifat umum (pria dan wanita), dan ada juga yang bersifat khusus (wanita). Syarat ibadah haji yang bersifat umum meliputi: muslim, mukallaf, merdeka, dan memiliki kemampuan.

4. Rukun Haji

Rukun haji merupakan kegiatan yang harus dilakukan dalam ibadah haji (bila tidak dikerjakan maka hajinya tidak sah). Wajib haji merupakan kegiatan yang harus dilakukan pada ibadah haji, jika tidak dikerjakan maka harus membayar denda (dam).⁴⁰ Secara umum rukun haji ada empat, yaitu Ihram, Wukuf di Arafah, Thawaf,

dan Sa'i.⁴⁵

a) Ihram

Rukun yang utama dalam ibadah haji adalah berihram. Berihram dalam istilah para ulama adalah masuk ke dalam suatu wilayah dimana keharaman-keharaman itu diberlakukan dalam ritual ibadah haji. Di antara larangan-larangan itu misalnya mengadakan akad nikah, berhubungan suami istri, membunuh hewan, memotong kuku dan rambut, memakai wewangian atau parfum, mengenakan pakaian berjahit buat laki-laki, atau menutup wajah dan kedua tapak tangan bagi wanita dan sebagainya.

b) Wukuf di Arafah

Waktu wukuf pada hari Arafah mulai dari tergelincir matahari tanggal 9 Dzulhijjah sampai dengan terbit fajar tanggal 10 Dzulhijjah. Wukuf di nilai sah, walaupun dilaksanakan hanya sesaat selama dalam rentang waktu tersebut, akan tetapi diutamakan mendapatkan sebagian waktu siang dan waktu malam.

c) Thawaf

Perjalanan mengelilingi ka'bah. Thawaf merupakan ibadah terbaik di Makkah. Oleh karena itu, setiap muslim yang datang ke Mekah, walaupun tidak untuk mengerjakan haji atau umrah diperintahkan untuk melakukan thawaf.⁴⁴ Thawaf Mengelilingi Ka'bah sebanyak 7 kali, dilakukan

⁴⁵Fahmi Anhar dan Arum Harianti, *Buku Pintar Calon Haji*, (Jakarta: GEMA INSANI, 2006), h.147

setelah melontar jumrah Aqabah pada tgl 10 Zulhijah.

d) Sa'i

Rukun sa'i adalah berjalan tujuh kali antara Shafa dan Marwah menurut jumhur ulama. Dasarnya adalah apa yang dikerjakan oleh Rasulullah SAW bahwa beliau melaksanakan sa'i tujuh kali. Dan juga didasarkan atas apa yang telah menjadi ijma' di antara seluruh umat Islam. Bila seseorang belum menjalankan ketujuh putaran itu, maka sa'i itu tidak sah. Dan bila dia telah meninggalkan tempat sa'i, maka dia harus kembali lagi mengerjakannya dari putaran yang pertama. Dan tidak boleh melakukan tahallul bila sa'i belum dikerjakan.

Keempat rukun ini dilaksanakan secara berurutan. Sebagaimana telah disebutkan, ketika rukun haji ini tidak dipenuhi, maka orang tersebut wajib mengganti hajinya di tahun-tahun berikutnya atau wajib baginya untuk membayar denda (dam). Semua rukun harus dikerjakan dalam ibadah haji, kerana rukun ini menentukan keabsahan haji.

5. Wajib Haji

Wajib secara syar'i adalah sesuatu hal atau perbuatan yang harus dikerjakan. Seandainya tidak dikerjakan maka ibadahnya tidak sah. Akan tetapi, jika memang terpaksa tidak melakukan kewajiban haji, ibadahnya tetap sah, tetapi harus membayar dam (denda) yang telah ditentukan.⁴⁶ Dan para ulama telah menetapkan kalau ibadah haji wajib dengan lima syarat, yaitu: (1) Islam, (2) Berakal, (3) Baligh, (4) Berakal,

⁴⁶ Mulyono, Edi dan Harun Rofi'i. *Panduan Praktis dan Terlengkap Ibadah Haji...*,h.35

dan (5) Mampu.

Maka dapat disimpulkan bahwa wajib haji itu harus meliputi, niat ihram dari miqat, wukuf hingga matahari terbenam, mabit di Muzdalifah pada malam 10 Dzulhijjah, melempar jumrah, mabit di Mina pada malam 11, 12 dan 13, tawaf wada'. Meskipun wajib haji tidak berpengaruh pada keabsahan haji, tetapi orang yang meninggalkannya tanpa uzur terkena dosa atas kelalaiannya.

C. Umrah

Umrah secara bahasa yaitu mengunjungi ka'bah dengan persiapan ruhani dan spiritual yang kuat. Umrah secara historis merupakan sejarah kemanusiaan para nabi yang perlu diteladani sikapnya. Perjalanan umrah melibatkan kesucian niat dan perilaku.⁴⁷

Dalam *mu'jam al wasith* menjelaskan umrah adalah ibadah sebagaimana ibadah haji yang tidak ada batasan waktu tertentu dan tidak ada wuquf di padang arafah.⁷⁶ Abu Malik Kamal di dalam kitabnya *Shahih fiqh As-Sunnah wa adillatuhu* menjelaskan umrah secara bahasa adalah berkunjung atau berziarah. Ada yang berpendapat umrah itu menuju tempat yang ramai, diistilahkan umrah karena umrah bisa dilaksanakan sepanjang masa. Umrah secara istilah yaitu pergi menuju Ka'bah untuk melaksanakan ibadah yaitu Thawaf dan Sai.

⁴⁷ Sucipto, "Umrah sebagai Gaya Hidup, Eksistensi Diri dan Komoditas Industri: Menyaksikan Perubahan Keagamaan Warga Kota". *Kontekstual Ita: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan* 28, No.1 (2013).

Ibadah umrah merupakan ibadah yang dianjurkan oleh Allah SWT. Dijelaskan dalam surat Al-Baqarah ayat 158 :

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



Terjemah Kemenag 2019

158. Sesungguhnya Safa dan Marwah merupakan sebagian syiar (agama) Allah.) Maka, siapa beribadah haji ke Baitullah atau berumrah, tidak ada dosa baginya mengerjakan sai) antara keduanya. Siapa yang dengan kerelaan hati mengerjakan kebajikan, maka sesungguhnya Allah Maha Menyukuri,) lagi Maha Mengetahui.

Waktu pelaksanaan umrah bisa dilakukan setiap waktu. Ibadah umrah tidak terikat pada beberapa bulan seperti ibadah haji. Namun, ibadah umrah tidak dianjurkan pada tanggal 9 *Dzulhijjah* (hari Arafah) hingga tanggal 13 *Dzulhijjah* yang merupakan puncak pelaksanaan ibadah haji.⁴⁸

Menurut Imam Syafi'i dan Imam Hambali, menunaikan umrah hukumnya wajib sekali seumur hidup. Sedangkan menurut Imam Abu Hanifah dan Imam Maliki, menunaikan umrah hukumnya sunnah muakkad.

⁴⁸ Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*, (Bandung : Simbiosis Rekatama Media,2016), Hal 25.

Syarat-syarat Umrah ada lima, yaitu

- a) Islam
- b) Baligh (dewasa)
- c) Berakal sehat
- d) Merdeka (bukan budak)
- e) *Istitha'ah* (mampu)

Apabila tidak memenuhi syarat ini, maka gugurlah kewajiban jemaah untuk melaksanakan ibadah umrah.

Rukun umrah ada lima, yaitu

- a) Ihram serta berniat
- b) Tawaf
- c) Sa'i
- d) Tahallul (bercukur)
- e) Tertib

Apabila ada salah satu rukun umrah yang ditinggalkan, maka umrah jemaah tersebut tidak sah.

Wajib Umrah ada dua, yaitu

- a) Berihram dan berniat dari miqat
- b) Menjaga larangan umrah

Apabila wajib umrah dilanggar, maka ibadah jemaah tetap sah, akan tetapi dia harus membayar dam.

D. Haji dan Umrah

1. Pengertian haji dan umrah

Haji menurut pengertian bahasa berarti berniat pergi, bermaksud, atau menuju ke suatu tempat tertentu.⁴⁹ Haji dalam pengertian istilah para ulama, ialah menuju ke ka'bah untuk melakukan perbuatan-perbuatan tertentu atau dengan perkataan lain bahwa haji adalah mengunjungi suatu tempat tertentu dengan melakukan suatu pekerjaan tertentu.

Dalam buku fiqih empat madzab bagian ibadat (puasa, zakat, haji, kurban). Abdurrahman al-Zaziri menyatakan bahwa yang dimaksud dengan haji secara bahasa adalah menuju kemuliaan. Sedangkan pengertian haji secara istilah adalah amalan-amalan tertentu dan cara tertentu pula.⁵⁰

Menurut Fahrudin HS. Pengertian haji adalah sengaja berkunjung menziarahi ka'bah yang terletak di masjidil haram di makkah, dengan niat menunaikan ibadah haji yaitu rukun Islam yang kelima memenuhi perintah Allah.⁵¹ Dari beberapa pengertian tersebut dapat dipahami bahwa haji adalah suatu ibadah yang dilakukan dengan mengunjungi ka'bah, dan dilakukan pada waktu tertentu serta syarat-syarat yang telah ditentukan atau ditetapkan. Kesemuanya itu dilakukan dalam rangka mentaati perintah Allah SWT dan untuk mencapai ridha-Nya.

⁴⁹ Diambil dari tulisan Encep Suryana, 2004,

⁵⁰ Abdul Rahman Al-Zaziri, *Fiqih Empat Madzhab Bagian Ibadah (Puasa, Zakat, Haji, Kurban)*. (Jakarta: Darul Ulum Press, 1996),

⁵¹ Bahruddin HS, *Pembinaan Mental Bimbingan al-Qur'an*, (Jakarta: Bima Aksara, 1984), h. 107

Ibadah haji tidak dilakukan disembarang tempat, disembarang waktu, dan sembarang perbuatan. Apabila haji dilakukan dalam keadaan demikian, hal ini bukanlah haji.

Ibadah haji mulai diperintahkan pada akhir tahun ke-9 Hijriah (setelah Nabi berada di Madinah), dengan diturunkannya ayat yang berkaitan dengan kewajiban itu. Yaitu ayat 97, S. Ali Imron (3): yang berbunyi:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا قَامَ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا
 وَ لِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ
 كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Terjemah Kemenag 2019⁵²

97. Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) Maqam Ibrahim.108) Siapa yang memasukinya (Baitullah), maka amanlah dia. (Di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam.

Perintah haji yang diturunkan pada tahun itu belum dilakukan oleh Rasulullah dan kaum muslimin karena adanya suatu halangan. Haji baru dapat dilakukan oleh Nabi dan kaum muslimin setahun kemudian, yaitu pada tahun ke-10 Hijriah. Haji inilah satu-satunya haji yang dilakukan oleh Nabi.

⁵² Qur'an kemenag

Ibadah haji merupakan ibadah besar yang setiap saat orang dapat menunaikannya, karena melaksanakan ibadah haji membutuhkan kekuatan fisik, disamping kekuatan dana bagi muslim yang tinggal jauh dari makkah. Oleh karena itu Allah hanya mewajibkan bagi orang-orang yang mampu.

Adapun pengertian Umrah, kata umrah berasal dari I'timar yang berarti ziarah, yakni menziarahi ka'bah dan bertawaf di sekelilingnya, kemudian ber sa'I antara shafa dan marwa, serta mencukur rambut (tahallul) tanpa wukuf di arafah.⁵³ Dalam buku *Bimbingan Manasik Haji Departemen Agama RI*, Umrah ialah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan thawaf, sa'I dan bercukur demi mengharap ridha Allah.⁵⁴ Umrah dapat dilaksanakan kapan saja kecuali pada waktu-waktu yang dimakruhkan (hari Arafah, Nahar, dan Tasyrik).

Dalam melaksanakan ibadah umrah para jamaah harus mengerjakan amalan ibadah umrah. Adapun rangkaian amalan ibadah umrah ada 4 (empat), yaitu:⁵⁵

- a) Berihram (berniat untuk umrah) di Miqat.
- b) Melakukan tawaf sebanyak tujuh kali putaran.
- c) Melakukan sa'I antara sofa dan marwa.
- d) Mencukur atau memotong rambut.

Mengenai umrah Nabi Muhammad SAW telah melakukan umrah sebanyak empat kali, semuanya dilakukan pada bulan dzulqo'dah, kecuali umrah yang dilakukannya bersama dengan hajinya. Keempat umrah

⁵³ Muhammad Baqir Al-Habsi, *Fikih Praktis*, (Bandung: Mizan, 1999), h. 377

⁵⁴ Departemen Agama RI Bimbingan Manasik Haji, (Jakarta: 2003), h. 3

⁵⁵ Ahmad Thib Raya, Siti Musdah Mulia. Op Cit. h. 290

yang dilakukannya itu ialah:

- a) Umrah Hudaibiyah yaitu umrah yang dilakukan oleh Nabi untuk menziarahi ka'bah pada tahun ke 6 hijriah, karena pada saat akan berhram di Hudaibiyah.
- b) Umrah qadha, yaitu umrah yang dilakukan oleh Nabi pada tahun ke-8 hijriyah. Karena pada tahun ke 7 hijriah tidak dapat melakukan umrah sehingga dilakukan pada tahun ke 8.
- c) Umrah Ja'ronah yang dilakukannya pada tahun ke-8 hijriyah, karena Nabi pada saat akan berhaji melakukan ihram di ji'ronah.
- d) Umrah yang terakhir dilakukannya bersama haji wadda' pada tahun ke- 9 hijriyah.

2. Macam-macam haji dan umrah

Dalam pelaksanaannya haji terdiri dari tiga macam yaitu:⁵⁶

a) Haji Ifrad

Yaitu membedakan haji dan umrah. Ibadah haji dan umrah masing-masing dikerjakan tersendiri. Adapun pelaksanaannya, ibadah haji dilakukan terlebih dahulu setelah selesai, baru melakukan umrah dalam satu musim haji.

b) Haji Tammatu

Yaitu melakukan umrah terlebih dahulu pada bulan haji dan setelah selesai baru melakukan haji. Adapun pelaksanaannya adalah melakukan ihram dari miqat

⁵⁶ Iwan Gayuh, *Buku Pintar Haji dan Umroh*, (Jakarta: Pustaka Warga Negara), h. 29

untuk umrah, kemudian melaksanakan haji setelah menyelesaikan semua pekerjaan rumah, keduanya dilaksanakan pada musim haji tahun yang bersangkutan juga.

c) Haji Qiran

Yaitu melaksanakan ibadah haji dan umrah secara bersamaan. Untuk pelaksanaannya adalah melakukan ihram dari miqat dengan niat untuk haji serta umrah sekaligus dan melakukan semua pekerjaan haji.

Adapun macam-macam umrah ada 2, yaitu:

a) Umrah wajib

Adalah umrah yang dilakukan pertama kalinya dalam kaitan dengan pelaksanaan ibadah haji. Seperti diketahui, dalam melaksanakan ibadah haji kita diwajibkan untuk melakukan ibadah haji dan umrah untuk satu kesatuan.

b) Umrah sunnah

Umrah sunnah bisa dilakukan kapan saja mau sebelumnya atau sesudahnya. Ibadah umrah ini juga boleh dilakukan diluar musim haji, dimana tatacara pelaksanaannya sama dengan umrah wajib yang termasuk ibadah haji, setelah jama'ah bertahallul maka selesailah ibadah umrah sunnah adapun yang membedakannya adalah dalam mengucapkan niatnya.⁵⁷

Bagi jamaah yang sudah ada di Makkah umrah sunnah bisa dilakukan dengan mengambil miqat di tan'im atau ja'ronah karena miqat ini pada awalnya dipergunakan untuk miqat oleh Aisyah. Diriwayatkan

⁵⁷ Departemen Agama RI, *Bimbingan Ibadah Haji, Umrah dan Ziarah*, (Jakarta: 2000),

bahwa ketika baru selesai menunaikan ibadah haji bersama Rasulullah, Aisyah melakukan ibadah umrah. “untuk ihram umrah” itulah Nabi Muhammad menyuruh Aisyah berangkat ke tan'im untuk mengambil ihramnya.

Shalat sunnah ihram, berniat ihram dengan membaca “labbaika Allahumma umratan” setelah jamaah berihram dan berniat umrah lalu langsung melaksanakan tawaf, sa'I dan tahallul. Bila jamaah memilih ja'ranah sebagai tempat miqat maka yang perlu diingat dan diketahui adalah ja'ranah letaknya lebih jauh dibanding tan'im yaitu sekitar 16 km dari makkah. Bagi para jamaah ja'ronah merupakan miqat paling tinggi derajatnya diantara miqat lainnya.

E. Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh

1. Pengertian Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh

Pelayanan haji yang dikelola oleh Pemerintah melalui Departemen Agama Republik Indonesia dan diatur dalam Undang-Undang No 17 Tahun 1999, serta Keputusan Menteri Agama No. 244 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan haji dan umrah serta Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji Nomor D/296 Tahun 1999 tentang Petunjuk Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah. Dalam hal ini Departemen Agama dalam menjalankan pelayanan jamaah haji adalah memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh jamaah haji mulai dari proses pendaftaran sampai dengan proses pemberangkatan

jamaah haji ke tanah suci Makkah, yang bekerjasama dengan instansi terkait yang ditunjuk oleh pemerintah.⁵⁸

Dengan demikian manajemen pelayanan haji dan umroh adalah serangkaian aktifitas atau dikatakan sebuah manajemen proses, yaitu sisi manajemen mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus di layani.⁵⁹

2. Ruang Lingkup Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh

Adapun ruang lingkup manajemen pelayanan Haji dan Umroh sebagaimana diatur oleh Undang-undang Republik Indonesia, meliputi:

a) Pelayanan

Adapun pengertian pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung³³. Pelayanan pun diartikan sebagai setiap kegiatan/manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.⁶⁰

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan jamaah.

⁵⁸ <http://pelayanan.jamaah.haji.dan.umrah.com>

⁵⁹ A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), Cet. Ket-4, h. 186.

⁶⁰ Bilson, *Memenangkan Pasar Dengan pemasaran Efektif dan Profitabel*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001, hal. 172.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

b) Pembinaan

Pembinaan dalam arti terminologi adalah membangun dan mengisi akal dengan ilmu yang berguna, mengarahkan hati lewat berbagai dzikir, serta memompa dan menguatkan lewat introspeksi diri.⁶¹

Menurut Miftah Thoha, pembinaan adalah suatu tindakan, proses, hasil atau pernyataan menjadi lebih baik. Dalam hal ini menunjukkan adanya kemajuan, peningkatan, pertumbuhan, evolusi atas berbagai kemungkinan, berkembang atau peningkatan atau sesuatu. Ada dua unsur dari pengertian ini yakni pembinaan itu sendiri bisa berupa tindakan, proses atau pernyataan dari suatu tujuan dan kedua pembinaan itu bisa menunjukkan kepada perbaikan atas sesuatu.

Berdasarkan pengertian diatas, bahwa pembinaan adalah membangun, mengusaha-kan, mengembangkan kemampuan secara bersama-sama dalam kegiatan ibadah haji demi terlaksananya cita-cita ibadah haji. Dengan demikian pembinaan haji adalah mengkoordinasi, mengarahkan dengan mengembangkan kemampuan secara besama-sama dalam kegiatan ibadah haji demi terlaksananya cita-cita ibadah haji.

⁶¹ Majdi Hilali, *38 Sifat Generasi Unggulan*, (Jakarta: Gema Insani Press, 1996), h. 138.

c) Perlindungan

Perlindungan adalah sebuah harapan yang dimiliki masing-masing jamaah dalam menunaikan ibadah di tanah suci dan semua itu terfasilitasi dengan cara menggunakan asuransi ketika jamaah masih berada di dalam pesawat, akan tetapi disaat jamaah sudah berada di tanah suci keselamatan jiwa masing-masing sudah menjadi tanggung jawab individu dan perusahaan/lembaga.

Dari uraian diatas, dapat dipahami bahwa perlindungan terhadap jama'ah Haji dan Umroh dengan menggunakan asuransi. Adapun pengertian asuransi Haji adalah suatu bentuk saling menanggung diantara para jama'ah dengan tujuan untuk memberi santunan kepada ahli warisnya jika jamaah haji meninggal dunia pada saat menunaikan ibadah haji, yaitu sejak jama'ah meninggalkan rumah hingga tiba kembali di rumah.⁶²

⁶² Muhbib Abdul Wahab, *Asuransi Dalam Perspektif Al-Qur'an dan Hadist*, (Jakarta: PBB UIN, 2003), h. 1



DAFTAR PUSTAKA

- A. S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), Cet. Ket-4,
- Abdul Aziz Bin Abdullah Bin Baaz, Haji, *Umrah dan Ziarah berdasarkan tuntunan Al- Qur'an dan As-Sunnah*, (Jakarta: CV. Firdaus, 1993)
- Abdul Rahman Al-Zaziri, *Fiqh Empat Madzhab Bagian Ibadah (Puasa, Zakat, Haji, Kurban)*. (Jakarta: Darul Ulum Press, 1996),
- Abdul Sanie, *Manajemen Organisasi*, (Jakarta: Bina Aksara 1992), Cet. 4
- Ahmad Abd Majdi, *Seluk Beluk Ibadah Haji dan Umrah*, (Surabaya: Mutiara Ilmu, 1993)
- Ahmad Tanzah, *Metodologi Penelitian Praktis*, cet. I
- Ahmad Thib Raya, Siti Musdah Mulia, *Menyelami seluk-beluk ibadah dalam islam*, (jakarta : prenada media, 2003)
- Bahrudin HS, *Pembinaan Mental Bimbingan al-Qur'an*, (Jakarta: Bima Aksara, 1984)
- Bilson, *Memenangkan Pasar Dengan pemasaran Efektif dan Profitabel*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001
- Depag, *Hikmah Ibadah Haji*, (Jakarta: Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggara Haji, 2003)
- Departemen Agama RI Bimbingan Manasik Haji, (Jakarta: 2003)
- Departemen Agama RI, *Bimbingan Ibadah Haji, Umrah dan Ziarah*, (Jakarta: 2000),
- Diambil dari tulisan Encep Suryana, 2004,
- Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian*

- Kualitatif*, (Jakarta : Grafindo Persada, 2011)
- Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara), 2004,
- George R Terry, *Prinsip-prinsip Manajemen*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2000)
- Irawan Soehartono, *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 1995),
- Iwan Gayuh, *Buku Pintar Haji dan Umroh*, (Jakarta: Pustaka Warga Negara)
- Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005)
- Komaruddin, *Ensiklopedi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1994)
- Majdi Hilali, *38 Sifat Generasi Unggulan*, (Jakarta: Gema Insani Press, 1996)
- Moekijat, *Kamus Manajemen*, (Bandung: CV: Mandar Maju, 1990), Cet. 4
- Muhammad Baqir Al-Habsi, *Fikih Praktis*, (Bandung: Mizan, 1999)
- Muhammad Jawad Mughniyah, *Fiqih Lima Mazhab*, (Jakarta: Lentera, 2011), h. 217
- Muhbib Abdul Wahab, *Asuransi Dalam Perspektif Al-Qur'an dan Hadist*, (Jakarta: PBB UIN, 2003)

Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Jakarta: Erlangga, 1995)
Edisi Ke-6 Jilid 2

Qur'an kemenag

Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*,
(Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007)

Rosady Ruslan, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi, Konsepsi dan Aplikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Rosada, 1998), Cet. 1,

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.*,
Cipta,2010

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Rineka Cipta,2010.

Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010)

Taufiq kamil (Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan haji, di sajikan di sebuah seminar haji di Jakarta / B-I) , BPIH dari tahun ketahun, Faktual atau Komersil, (Media Indonesia,edisi selasa, 9 juli 2002).

Wawancara dengan Bapak Ibnu Furqon, selaku Manager PT Daanish Mika Salsa, Pada Tanggal 28 juni 2023 di PT Daanish Mika Salsa Sukarame.

Wawancara dengan Ibu trisni selaku Karyawan di PT Daanish Mika Salsa, Pada Tanggal 23 juni 2023 di PT Daanish Mika Salsa Sukarame.

Wawancara dengan Pelanggan PT Daanish Mika Salsa, Pada tanggal 28 juni 2023

[www. Tours dan Travel PT Daanish Mika Salsa.co.id/SejarahPT DMS](http://www.Tours dan Travel PT Daanish Mika Salsa.co.id/SejarahPT DMS) (diakses pada tanggal 25 Juni 2023)

