

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah di bawah koordinasi Menteri Agama sebagai mana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 18 Tahun 1999 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Implementasinya bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan dengan baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar dan nyaman sesuai dengan tuntutan agama serta jamaah haji dapat melaksanakan ibadah haji secara mandiri sehingga diperoleh haji yang mabrur. Dalam rangka tindak lanjut Undang-Undang No. 18 Tahun 1999 telah ditetapkan ketentuan pelaksanaannya dalam bentuk keputusan Menteri Agama RI No. 371 Tahun 2002 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah dan dijabarkan dengan keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan penyelenggaraan haji dan umrah dilengkapi dengan berbagai keputusan teknis lainnya yang setiap tahun dilakukan penyempurnaan sesuai tuntutan peningkatan pelayanan guna tercapainya kemudahan dalam penyelenggaraan ibadah haji.¹

Ibadah haji bertujuan untuk meningkatkan ketakwaan dan nilai-nilai spiritual pelakunya, tetapi haji juga menyimpan potensi ekonomi yang sangat potensial (Berdasarkan Akademis). Ada belasan sektor industri, manufaktur, perdagangan, jasa yang terlibat dalam muktamar internasional tahunan Ummat Islam itu. Maka peluang inilah yang dilirik bukan saja oleh pemerintah namun juga oleh biro-biro penyelenggaraan haji berkompetisi untuk menarik simpati jama'ah kesemuanya itu berlomba-lomba menawarkan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda untuk popularitas.²

Dunia industrial yang terlibat dalam perjalanan haji adalah : (1) tours dan travel dengan berbagai jenis paket dan program, (2) garmen dan tekstil untuk kain ihram, jilbab, surban, tas, koper, tasbih dan sajadah, (3) Transportasi baik udara, laut dan darat melibatkan ribuan pesawat, ratusan kapal laut dan kendaraan roda empat (4) *food and*

¹ Iman Syakani, *Menejemen Pelayanan Haji*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009) : 154-155.

² Muhammad Syafii Antonio, *Economy Of Haji Neglected Fortune: Dinamika Prespektif Haji di Indonesia*, (Jakarta: Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umroh, 2008) : 237.

beverages baik yang menyangkut beras, gandum, minuman bersoda non alcohol, *ice cream*, maupun puluhan ragam buah-buahan, (5) Telekomunikasi baik local, internasional, *direct-line, hand phone, fiber optic*, maupun *satellite based*, (6) perhotel dengan berbagai jenis bintang dan network internasionalnya, (7) perbankan untuk penerimaan setoran ONH, kartu kredit, dan *travel check*, serta lalu lintas transfer. Pelayanan kepada pelanggan dalam hal ini masyarakat merupakan tujuan utama yang tidak dapat dihindarkan. Para administrator negara akan lebih memahami kebutuhan dan harapan masyarakat dengan mempelajari manajemen pelayanan. Menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam organisasi pemerintah pada akhirnya akan mencapai tiga tujuan: (1) meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan yang harus disediakan pemerintah kepada masyarakat (2) meningkatkan pelayanan akan memberikan kepuasan dan kemudahan kepada masyarakat sehingga akan menumbuhkan citra yang baik terhadap organisasi pemerintah (3) pelayanan efisien dan efektif akan merangsang aktivitas masyarakat terutama dalam bidang ekonomi.³

Pelayanan merupakan suatu sikap atau cara dalam melayani pelanggan supaya pelanggan mendapatkan kepuasan diantaranya meliputi kecepatan, ketetapan, keramahan, dan kenyamanan. Pelayanan ibadah haji meliputi pendaftaran, pemeliharaan kesehatan, transportasi, akomodasi, penginapan, konsumsi, perlindungan, keimigrasian, dan lain-lain. Dewasa ini persaingan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan dan jasa biro perjalanan haji dan umroh semakin ketat sejalan dengan semakin berkembangnya berbagai kegiatan ekonomi, industri, perdagangan dan keuangan masyarakat. Salah satu perusahaan biro perjalanan haji dan umroh adalah Arminareka Perdana adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang penyelenggaraan Umroh dan Haji. Pengalamannya sejak tahun 1990 mengantarkan perusahaan ini memberikan konsep mutakhir, yaitu bagaimana membuat orang mampu untuk pergi menunaikan Ibadah Haji atau Umroh dan sekaligus membuat dirinya sejaterah.

PT Arminareka Perdana didirikan pada tanggal 9 februari 1990 di Jakarta oleh Bapak Drs. H. Gurril Mz dan Ibu Hj. Corry Mundzakkar dengan Bapak Sholichin GP sebagai penasehat. Bergerak dibidang Travel perjalanan Ibadah Umroh dan Haji Plus. Sejak berdirinya, PT Arminareka Perdana dalam memasarkan jasa penyelenggaraan perjalanan Ibadah Haji dan Umroh menggunakan cara manual. Untuk menangani bidang

³ Muhammad Syafii Antonio, *Economy Of Haji Neglected Fortune: Dinamika Prespektif Haji di Indonesia*, (Jakarta: Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umroh, 2008) : 237.

penyelenggaraan perjalanan Ibadah Haji dan Umroh, PT ini membentuk Biro khusus dengan nama “ Biro Perjalanan Haji dan Umroh PT Arminareka Perdana “. Hingga kurun waktu tahun 2008, perusahaan telah berhasil memberangkatkan sekitar 27.000 jamaah lebih, baik jamaah umroh atau haji plus.

PT Arminareka Perdana sendiri bukan hanya dikalangan Cirebon saja tetapi melayani seluruh Indonesia dengan setiap wilayah memiliki lider-lidernya. Tentunya keinginan masyarakat untuk menunaikan ibadah haji dikarenakan adanya kesadaran dan pemahaman seorang muslim tentang hukum wajib bagi mereka yang mampu untuk melaksanakan ibadah haji. Ibadah haji merupakan wujud nyata dan persaudaraan antara muslim sedunia, haji merupakan *mu'tamar* tahunan atau silaturahmi akbar, dimana mereka dapat bertukar pengalaman menyatakan visi dan persepsi, program dan acuan memajukan islam di negeri masing-masing setelah mereka kembali dari ibadah hajinya.⁴

Menurut undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh. Penyelenggaraan ibadah haji dan umroh adalah kegiatan perencanaan, pengewasaan, evaluasi, dan pelaporan ibadah haji dan ibadah umroh.⁵ Penyelenggaraan ibadah haji pada hakikatnya merupakan pelayanan yang termasuk bagian dari pelayanan masyarakat ibadah haji dan umroh. Setiap pelayanan ibadah haji dan umroh harus memperhatikan kepuasan bagi masyarakat pada PT Arminareka Perdana. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas pelayanan haji dan umroh perlu terus dilakukan, sebab hal tersebut akan berpengaruh pada tingkat kepuasan para jama'ah yang melaksanakan haji. Semakin banyaknya travel perjalanan haji dan umroh yang ikut mengurus pelaksanaan ibadah haji dan umroh, menimbulkan persaingan antara satu dengan yang lainnya. Sehingga membuat para jama'ah bingung mencari lembaga mana yang baik dalam memberikan pelayanan disegala bidang sehingga pelaksanaan ibadah haji dan umroh bisa menuai hasil yang memuaskan. Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jama'ah akan memberikan kepuasan para jama'ahnya pada pengelola (Travel) yang bersangkutan. Bila pelayanan atau jasa dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas di persepsikan buruk.

⁴ <https://www.arminarekaperdana.co.od>, Diakses Pada Hari Minggu Tanggal 20 September 2022, Pukul 10:00 WIB.

⁵ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh.

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah di bawah kordinasi Menteri Agama sebagai mana diatur dalam undang-undang Republik Indonesia No 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Implementasinya bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan sebaik-baiknya melalui sistem dan menejemen penyelenggaraan dengan baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, dan nyaman sesuai dengan tuntutan agama serta jamaah haji dapat melaksanakan ibadah haji secara mandiri sehingga diperoleh haji yang mabrur. Proses penyelenggaraan haji senantiasa tetap berjalan secara rutin setiap tahunnya, bagaimanapun situasi kondisi politik, ekonomi, sosial, budaya dan kemasyarakatan yang ada, artinya dengan berbagai situasi dan kondisi yang ada, penyelenggaraan haji dan umrah, wajib dilaksanakan sebagai tugas nasional yang sesuai dengan undang-undang nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, bahwa penyelenggaraan ibadah haji bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jama'ah haji hingga mereka dapat menunaikan ibadah sesuai dengan ketentuan ajaran Agama Islam.⁶

Berdasarkan permasalahan diatas penulis tertarik melakukan penelitian skripsi dengan judul **“STRATEGI PELAYANAN JAMAAH HAJI DAN UMRAH PADA PT ARMINAREKA PERDANA PRESPEKTIF EKONOMI SYARIAH DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 2019 TENTANG PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI DAN UMRAH”**

B. Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Penelitian ini mengkaji Strategi Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah Pada PT Arminareka Perdana Prespektif Ekonomi Syariah dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019. Penelitian ini tergolong dalam wilayah kajian Haji dan Umrah, dengan topic kajian Kualitas Mutu Pelayanan Haji dan Umrah di Indonesia.

2. Pembatasan Masalah

Batasan masalah merupakan suatu kajian penelitian yang meliputi ruang lingkup yang jelas mengenai apa saja yang akan diteliti supaya tidak melebar jauh dari fokus pembahasan yang akan diteliti. Oleh karena itu untuk penelitian kali ini penulis membatasi permasalahan ini hanya membahas dan meneliti mengenai Strategi Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah di PT Arminareka Perdana Cirebon.

⁶ Iman Syakani, *Menejemen Pelayanan Haji*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009) : 154.

3. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Strategi Pelayanan Jama'ah Haji dan Umrah Pada PT Arminareka Perdana Cirebon?
2. Bagaimana Strategi Pelayanan Jama'ah Haji dan Umrah menurut Prespektif Ekonomi Syariah dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah?

C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tentang strategi pelayanan jamaah haji dan umrah dan menjelaskan secara mendalam tentang strategi pelayanan haji dan umroh pada PT Arminareka Perdana Cirebon?
2. Untuk mengetahui Strategi pelayanan jama'ah haji dan umroh menurut prespektif ekonomi syariah dan undang-undang nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umroh pada PT Arminareka Perdana Cirebon.\

Hasil penelitian ini yang telah dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat, antaranya lain :

1. Menambah wawasan dan pengetahuan kepada penulis dan pembaca mengenai strategi pelayanan jamaah haji dan umroh pada PT Arminareka Perdana Cirebon.
2. Meningkatkan pengembangan ilmu hukum dalam prespektif ekonomi syariah dan khususnya hukum tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umroh.

D. Literature Review/ Penelitian Terdahulu

Literature review penelitian terdahulu bertujuan untuk menghindari kesamaan antar plagiat, maka dari itu penulis mencantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul penelitian penulis saat ini, antaranya yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan Noni Mayasari (2010)⁷ bahwa Tuntutan para jamaah untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik harus disikapi sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada para jamaah. Kepuasan jamaah haji sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara ibadah haji, bahwa kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan ibadah haji yang diberikan

⁷ Noni Mayasari, Kualitas Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama Kabupaten Halmahera Barat, Jurnal Yuridis, Vol 18. No 02 (2010) : 33.

kantor kementerian agama kabupaten Halmahera barat dilihat dari proses dan produk layanannya. Informan adalah masyarakat yang pernah menggunakan jasa pelayanan haji di kementerian Agama Halmahera barat, informan Calon jamaah haji yang sedang menunggu jadwal keberangkatan. informan kepala seksi Penyelenggara Haji Dan Umroh dan informan adalah Panitia penyelenggara ibadah haji dan umroh di bagian kesehatan di kabupaten Halmahera selatan. ini menunjukkan bahwa masih ada petugas yang belum disiplin saat masuk kantor, petugas telah memberikan pelayanan dengan baik, secara sopan dan mekanisme yang sangat jelas, sarana prasarana seperti tempat parkir dan toilet masih kurang, Produk yang dihasilkan sudah sesuai dengan SOP dan jumlah jamaah haji tidak diinformasikan secara luas saat proses pemeriksaan kesehatan pada jamaah haji dan calon jamaah haji merasa puas dengan pelayanan yang diberikan yaitu jelas dan tidak sulit. Kepada pimpinan bahwa sebagai pelayanan publik, pada aspek kebersihannya fasilitas pelayanan kesehatan harus dilengkapi dengan sarana Gerakan Masyarakat Hidup Bersih dan Sehat yang meliputi kelayakan ruangan, mempunyai ventilasi, serta ketersediaan tempat cuci tangan.

Persamaan dan Perbedaan penelitian terdahulu di atas dengan penelitian yang akan penulis lakukan yaitu sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan haji di Indonesia. Akan tetapi permasalahan yang diteliti berbeda. Permasalahan yang di kaji pada penelitian terdahulu di atas adalah perihal untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan ibadah haji yang diberikan kantor kementerian agama kabupaten Halmahera barat dilihat dari proses dan produk layanannya. Sedangkan pada penelitian ini yang dibahas mengenai strategi pelayanan jama'ah haji dan umroh pada PT Arminareka Perdana prespektif ekonomi syariah dan undang-undang no 18 tahun 2019.

2. Skripsi Imran (2016) yang berjudul “ Kualitas Pelayanan Haji di Kabupaten Bulukumba. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Haji di Kabupaten Bulukumba dan mengetahui Prosedur Penyelenggaraan Haji di Kabupaten Bulukumba. Dalam tujuan tersebut, Setelah mengadakan penelitian tentang Kualitas Pelayanan Haji di kabupaten Bulukumba (Telaah Kinerja Kemenag), Kualitas pelayanan haji di Kabupaten Bulukumba tidak terlepas dari indikator kualitas pelayanan yang menjadi tolak ukur, berdasarkan observasi atau hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan haji di Kabupaten Bulukumba belum bisa dikatakan berkualitas karena belum memenuhi semua indikator pelayanan salah satunya bukti langsung, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi, belum

memadai masih terdapat banyak kekurangan Implikasi dari penelitian ini adalah pemerintah pusat harus memperhatikan kekurangan yang ada di Kemenag Bulukumba sebab penyelenggaraan haji merupakan Tugas Negara. Harus ada kerja sama yang baik antara petugas haji dengan calon jamaah haji agar proses pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan lancar. Melengkapi sarana dan prasarana di Kemenag Bulukumba. Pemerintah Arab Saudi dan Pemerintah Indonesia Memberikan solusi yang tepat dalam menanggapi daftar tunggu haji.⁸

Persamaan dan Perbedaan penelitian terdahulu di atas dengan penelitian yang akan penulis lakukan yaitu sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan haji di Indonesia. Akan tetapi permasalahan yang diteliti berbeda. Permasalahan yang di kaji pada penelitian terdahulu di atas adalah perihal Kualitas Pelayanan Haji di Kabupaten Bulukumba. Sedangkan pada penelitian ini yang dibahas mengenai strategi pelayanan jama'ah haji dan umroh pada PT Arminareka Perdana prespektif ekonomi syariah dan undang-undang no 18 tahun 2019.

3. Skripsi Faizah Yusmarita (2018) yang berjudul, "Strategi pelayann PT Raihan Alya Tour Terhadap Jema'ah Umroh di Kota Palangka Raya. Tujuan penelitian ini adalah semakin banyaknya permintaan untuk melaksanakan ibadah Umrah hampir di seluruh pelosok Indonesia menunjukkan angka yang signifikan. Hal ini disebabkan oleh masa tunggu untuk melaksanakan ibadah Haji yang terlalu lama, moment ini membuka peluang bagi Bisnis Tour ibadah Haji Plus dan Umrah sangat diminati sehingga banyak pengusaha lain melirik bisnis ini. Maka peluang inilah yang dilirik bukan saja oleh pemerintah namun juga oleh biro-biro penyelenggara Haji Plus dan Umrah berkompetisi untuk menarik simpati Jemaah, kesemuanya itu berlomba-lomba menawarkan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda untuk popularitas. Maka berdasarkan hal tersebut untuk mengetahui lebih jauh tentang bagaimana strategi pelayanan terhadap jemaah umrah perlu dikaji secara lebih mendalam. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Bagaimana Strategi Pelayanan PT Raihan Alya Tour terhadap Jemaah Umrah Bagaimana pelaksanaan Strategi Pelayanan PT Raihan Alya Tour terhadap Jemaah

⁸ Imran, "Kualitas Pelayanan Haji di Kabupaten Bulukumba," Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar, 2016 : 2.

Umrah ditinjau dalam PMA RI No 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.⁹

Persamaan dan Perbedaan penelitian terdahulu di atas dengan penelitian yang akan penulis lakukan yaitu sama-sama membahas tentang Strategi pelayanan PT Raihan Alya Tour Terhadap Jema'ah Umroh di Kota Palangka Raya. Akan tetapi permasalahan yang diteliti berbeda. Permasalahan yang di kaji pada penelitian terdahulu diatas adalah perihal Kualitas Pelayanan. Sedangkan pada penelitian ini yang dibahas mengenai strategi terhadap masyarakat jama'ah haji dan umroh pada PT Arminareka Perdana prespektif ekonomi syariah dan undang-undang no 18 tahun 2019.

4. Skripsi Zelvi Dianita (2019) yang berjudul, "Strategi Pelayanan PT Arminareka Perdana Surabaya. Tujuan penelitian ini adalah bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan dalam upaya tingkat kepuasan jama'ah haji pada pelayanan pendekatan yang digunakan di PT Arminareka Perdana Surabaya. Hasil penelitian yang dibuat ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan dalam upaya kepuasan jama'ah sangat tinggi karena para jama'ah haji merasakan sangat puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh PT Arminareka Perdana Surabaya. Pelayanan yang diberikan oleh PT Arminareka Perdana adalah pelayanan yang berkualitas dalam artian pelayanan utama dan pelayanan tambahan untuk kepuasan para jama'ah haji dan umroh.¹⁰
5. Dalam *Jurnal Resti Wildayati* yang berjudul "Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah" Pembahasan dalam landasan teoritis pada penelitian ini mengenai pelayanan haji dan kepuasan. Pada dasarnya, setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Untuk memenuhi kehidupnya manusia berusaha melalui aktivitasnya sendiri maupun aktivitas orang lain untuk mendapatkan pelayanan bukan hanya mendengarkan dan menjawab keluhan konsumen.¹¹

Adapun Perbedaan dan Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian sebelumnya ialah bahwa dalam sebuah lembaga penyelenggaraan ibadah haji harus memiliki kualitas pelayanan yang baik agar dapat memenuhi kepuasan jama'ah

⁹ Faizah Yusmarita, "Strategi pelayanan PT Raihan Alya Tour Terhadap Jema'ah Umroh di Kota Palangka Raya," Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya 2018 : 3.

¹⁰ Zelvi Dianita, Strategi Pelayanan di PT Arminareka Perdana Surabaya, Dakwah dan Komunikasi, (Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya 2019) : 1.

¹¹ Resti Wildayati, Optimalisasi Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jama'ah, *Jurnal Manajemen Dakwah* Volume 2, Nomor 4, (2017): 2.

sehingga para jama'ah terus menggunakan jasa dari lembaga penyelenggaraan jama'ah haji. Sedangkan pada penelitian ini yang dibahas mengenai strategi pelayanan jama'ah haji dan umroh pada PT Arminareka Perdana prespektif ekonomi syariah dan undang-undang no 18 tahun 2019.

6. Dalam *Jurnal Murdiyansah* yang berjudul "Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh Pada Kantor Kementrian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah". Dalam kantor kementrian agama kabupaten hulu sungai tengah dalam rangka upaya peningkatan pelayanan ibadah haji dan umroh pelaksanaanya mengacu pada rencana perjalanan ibadah haji. Dalam penelitian yang diatas merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan dapat memberikan kepuasan terhadap jama'ah haji.¹²

Adapun Persamaan dan Perbedaan dalam peneltiaan ini dengan penelitian sebelumnya ialah bahwa dalam sebuah lembaga penyelenggaraan ibadah haji harus memiliki kualitas pelayanan yang baik agar dapat memenuhi kepuasan jama'ah sehingga para jama'ah terus menggunakan jasa dari lembaga penyelenggaraan jama'ah haji. Sedangkan pada penelitian ini yang dibahas mengenai strategi pelayanan jama'ah haji dan umroh pada PT Arminareka Perdana prespektif ekonomi syariah dan undang-undang no 18 tahun 2019.

7. Dalam *Jurnal Arif rahman* yang berjudul "Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan jama'ah". Bahwa optimalisasi playanan haji dalam meningkatkan kepuasan jama'ah dalam rangka wujud fasilitas pelayanan, ketanggapan dalam membantu dan jaminan dalam meningkatkan kepuasan jama'ah.

Adapun Persamaan dan Perbedaan dalam peneltiaan ini dengan penelitian sebelumnya ialah bahwa dalam sebuah lembaga penyelenggaraan ibadah haji harus memiliki kualitas pelayanan yang baik agar dapat memenuhi kepuasan jama'ah sehingga para jama'ah terus menggunakan jasa dari lembaga penyelenggaraan jama'ah haji. Sedangkan pada penelitian ini yang dibahas mengenai strategi pelayanan jama'ah haji dan umroh pada PT Arminareka Perdana prespektif ekonomi syariah dan undang-undang no 18 tahun 2019.¹³

¹² Murdiyansah, Kualitas Pelayanan Haji dan Umroh Pada Kantor Kementrian Agama Kabupaten Sungai Tengah, *Jurnal As-Siyasah*, Volumen.3, Nomor. 1, Mei 2018 : 4

¹³ Arif Rahman, Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jama'ah, *Jurnal Menejemen Dakwah* Vol. 2 No. 4 (2017): 5.

E. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah dasar pemikiran dari penelitian yang disintesis (campuran) dari fakta-fakta, observasi wawancara dan telaah kepustakaan. Dengan demikian, kerangka pemikiran ini memuat teori, dan konsep yang akan dijadikan dasar dalam penelitian. Kerangka pemikiran dibuat untuk memberikan gambaran dasar tentang penelitian.

Menurut Hamel dan Prahalad strategi merupakan tindakan yang bersifat *incremental* (senantiasa meningkat) dan terus menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan. Dengan demikian, strategi selalu dimulai dari apa yang dapat terjadi dan bukan dimulai dari apa yang terjadi. Terjadnya kecepatan inovasi pasar yang baru dan perubahan pola konsumen memerlukan kompetensi inti (*core competencie*), perusahaan perlu mencari kompetensi inti didalam bisnis yang dilakukan.¹⁴

Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa. Menurut AS Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Kebutuhan-kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, kebutuhan sosial, dan kebutuhan psikologis.¹⁵ Sedangkan menurut Endar Sugiarto menyatakan pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasanya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayanin maupun yang dilayani. Perilaku pelayanan karyawan adalah tindakan individu (karyawan) untuk memenuhi kebutuhan orang lain (tamu atau konsumen).

Haji adalah menuju ke suatu tempat secara berulang-ulang, atau menuju ke suatu tempat yang dimuliakan atau diagungkan oleh suatu kaum peradaban. Ibadah umat islam ke Mekkah (Baitullah) inilah yang disebut haji. Menurut istilah, kalangan ahli fiqh mengartikan bahwa haji adalah niatan datang ke Baitullah untuk menunaikan ritual ibadah tertentu. Sedangkan ibadah umroh memang sekilas mirip dengan ibadah haji, namun tetap saja umrah bukan ibadah haji, umrah adalah haji kecil, dimana sebagian ritual haji dikerjakan didalam ibadah umrah. Sehingga boleh dikatakan bahwa ibadah umrah adalah ibadah haji yang dikurangi.¹⁶ Arminareka Perdana merupakan perusahaan

¹⁴ Husen Umar, *Desain Penelitian Manajemen Strategik*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010) : 20.

¹⁵ AS Moenir, *Pelayanan Haji Dan Umroh, Dakwa dan Komunikasi*, (Universitas Medan Area, 2019) : 6.

¹⁶ Muhammad Noor, *Haji dan Umrah, Jurnal Humaniora dan Teknologi, Volume 4, Nomor 1, Oktober 2018* : 3.

jasa Travel paket Umroh dan Haji plus dengan jam terbang lebih dari 30 tahun sejak 9 Februari 1990 yang terbukti memberangkatkan jamaah lebih dari separuhnya melalui program solusi dan membuat para jamaah sejahterah.¹⁷

Ekonomi syariah adalah sistem ekonomi yang menggunakan hukum aturan-aturan islam. Dalam konsep ekonomi syariah akan diatur oleh aqidah (iman), yang menyangkut inti antara manusia dengan tuhan, kedua mewujudkan iman dan keyakinan menjadi tindakan sehari-hari sebagai syariah, akhlak yang meliputi perilaku, sikap dan etika yang dianut seorang muslim.¹⁸ Berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh Pasal 1 angka 1 menyatakan bahwa “ ibadah haji rukun islam yang kelima bagi orang islam yang mampu untuk melaksanakan serangkaian ibadah tertentu di Baitullah, masyair, serta tempat, waktu, dan syarat tertentu. Sedangkan ibadah umroh adalah berkunjung ke Baitullah diluar muslim haji dengan niat melaksanakan umroh yang dilanjutkan dengan melakukan tawaf, sai, dan tahalul.¹⁹



Gambar 1.1

¹⁷ <https://www.arminarekaperdana.co.id/about-us/profil-perusahaan/>.

¹⁸ <https://finance.detik.com>.

¹⁹ Pasal 1 Ayat 1 Undang—undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh.

F. Metodologi Penelitian

1. Sasaran, Waktu dan Tempat Penelitian

1. Sasaran Penelitian

Sasaran penelitian ini ditunukan pada Strategi Pelayanan. Jama'ah Haji dan Umroh Pada PT Arminareka Perdana Prespektif Ekonomi Syariah dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019.

2. Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan akan dilaksanakan pada tahun 2022.

3. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT Aminareka Perdana Teravel Haji dan Umroh Cirebon di Jl. Perjuangan Kec. Karyamulya Kab. Cirebon, Jawa Barat.

2. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan lapangan yaitu suatu penelitian yang berlandasan pada filsafat postpositivisme, yang digunakan untuk meneliti atau mempelajari pada keadaan objek yang alamiah. Filsafat postpositivisme bisa disebut sebagai paradig interaktif yang mengandung realitas sosial sebagai sesuatu yang holistik atau utuh, komplek, dinamis, penuh arti (makna), serta hubungan gejala bersifat interaktif.²⁰

b. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif ini artinya peneliti harus mendeskripsikan suatu obyek, fenomena, ataupun setting sosial yang akan dituangkan dalam bentuk tulisan yang bersifat naratif, dalam penulisan laporan penelitian.²¹ Dalam penelitian ini penulis akan menganalisis “ Strategi Pelayanan Jama'ah Haji dan Umroh pada PT Arminareka Perdana Prespektif Ekonomi Syariah dan Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 ” langsung kepada pihak yang terkait, dalam hal ini dengan cara melakukan wawancara dan observasi di PT Arminareka Perdana Travel Haji dan Umroh Cirebon.

²⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, 8-9.

²¹Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015) : 28.

3. Sumber Data

Berdasarkan pada sumbernya, data penelitian dapat dikelompokkan dalam 2 (dua) macam yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya, dalam bentuk verbal (kata-kata) yang diucapkan secara lisan, gerak gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subyek yang dapat dipercaya.²² Adapun wawancara yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah ditujukan pada PT Arminareka Perdana Teravel Haji dan Umroh Cirebon.

b. Data Skunder

Data sekunder yaitu data yang dapat diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada.²³ Seperti buku-buku, jurnal, laporan, peraturan perundang-undangan dan sumber data lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan (di susun) makna dalam suatu topik tertentu.²⁴ Adapun wawancara yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah ditujukan pada staff PT Arminareka Perdana Teravel Haji dan Umroh Cirebon.

b. Observasi

Observasi merupakan bagian dari teknik dalam pengumpulan data, melalui observasi ini peneliti dapat mendokumentasikan dan merefleksi secara sistematis terhadap kegiatan dan interaksi subjek penelitian, semua yang dilihat dan didengar dalam observasi dapat dicatat dan direkam dengan teliti jika hal tersebut sesuai dengan masalah yang dikaji dalam penelitian. Observasi sebagai teknik pengambilan data yang tidak terbatas pada orang,

²² Sandu Siyoto dan Johan Setiawan, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015) : 28.

²³ Sandu Siyoto dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, 68.

²⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, 231.

tetapi juga dapat dilakukan pada objek-objek yang lain.²⁵ Dalam penelitian ini observasi dilakukan di PT Arminareka Perdana Teravel Haji dan Umroh Cirebon.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi ini dapat berbentuk tulisan, gambar (foto), ataupun karya monumental dari seseorang.²⁶ Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu catatan, gambar-gambar dan data yang ditemukan peneliti di PT Arminareka Perdana Teravel Haji dan Umroh Cirebon.

5. Teknik Analisis Data

Proses analisis data dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik yaitu sebagai berikut:

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data adalah suatu proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Mereduksi data artinya merangkum, memilih dan memfokuskan pada hal-hal yang penting.²⁷ Dalam penelitian ini peneliti merekam dan mencatat data-data di lapangan kemudian diseleksi data-data tersebut yang relevan dengan masalah yang diteliti.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dengan bentuk uraian secara singkat, bagan, hubungan antarkategori dan lainnya yang sejenis.²⁸ Dengan mendisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi di lapangan.

c. *Conclusion Drawing* (Verifikasi/Kesimpulan)

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh adanya bukti-bukti yang valid

²⁵ Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, (Solo: Cakra Books, 2014): 132.

²⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, 240.

²⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, 248.

²⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, 249.

dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.²⁹

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memudahkan pembahasan, pemahaman dan penulisan dalam penelitian ini, adapun sistematika dalam penelitian ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, dalam bab ini menggambarkan secara garis besar tentang permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini serta bentuk penelitian yang akan dilakukan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA, dalam bab ini disajikan tentang teori-teori yang berhubungan dengan fakta atau kasus yang sedang dibahas, yaitu pengertian, haji, dasar hukum haji, macam-macam haji, syarat haji, rukun haji, wajib haji, serta hikmah haji, dan pengertian umrah, syarat umrah, rukun umrah, wajib umrah dan sunnah umrah.

BAB III TINJAUAN UMUM OBJEK PENELITIAN, dalam bab ini akan dijelaskan tentang gambaran umum dan sejarah berdirinya PT Arminareka Perdana Cirebon.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, dalam bab ini akan berisi tentang penjabaran hasil dan analisis yang diperoleh dari hasil penelitian yaitu tentang strategi pelayanan jamaah haji dan umrah pada PT Arminareka Perdana menurut perspektif ekonomi syariah dan undang-undang nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

BAB V PENUTUP, dalam bab ini berisikan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan sebagai jawaban singkat dari perumusan masalah. Selain kesimpulan dalam bab ini juga berisi mengenai saran dari peneliti terhadap hasil penelitian yang telah diuraikan dalam penelitian ini. Selain kesimpulan, dalam bab ini juga berisi saran.

²⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, 252.