

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Travel Umrah merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Dimana persaingan dalam dunia bisnis tersebut khususnya travel biro pariwisata terutama Haji dan Umrah yang sudah semakin tinggi peminatnya, persaingan antar perusahaan khususnya dengan beberapa strategi yang sama mengharuskan masing- masing perusahaan tersebut harus cukup handal dalam menyikapi permasalahan dan kondisi yang sedang terjadi.¹ Hal ini mempengaruhi biro perjalanan ibadah umrah di berbagai daerah baik di kota besar maupun di daerah terpencil sekalipun, hal tersebut membuat biro perjalanan ibadah umrah saling berlomba-lomba untuk mendapatkan jama'ah tentunya dengan melakukan strategi yang semakin memodifikasi

Semakin marak persaingan travel umrah sehingga menimbulkan persaingan dalam sektor penyedia jasa pelayanan Umrah. Hal ini banyak perusahaan penyedia jasa perjalanan haji dan umrah tersebut harus meningkatkan strategi dan memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik, unggul dan terpercaya, untuk mendapatkan konsumen dan menguasai pasar dalam menarik jamaah umrah.

Keberadaan tokoh agama yang selaku pembimbing jamaah dalam perjalanan umrah pada dasarnya adalah untuk memberikan pengajaran dan bimbingan kepada jamaah terkait tata pelaksanaan ibadah umrah. Dalam beberapa kasus lain, keberadaan pembimbing yang dilibatkan dalam perjalanan ini juga berfungsi sebagai penerjemah atau membantu jamaah dalam mengurus berbagai hal yang diperlukan selama pelaksanaan ibadah umrah tersebut. Peran penting pembimbing dalam perjalanan ibadah umrah ini pada gilirannya menuntut kompetensi tentu dalam pembimbing yang dilibatkan. Pembimbing misalnya harus memiliki penguasaan fiqih

¹ Sariyawa, Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Umrah Pada PT Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru, *Skripsi* Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau 2020, 1.

haji dan umrah yang mempunya, memiliki keterampilan komunikasi yang baik dalam mengajar dan memberikan petunjuk pada jamaah, dan dalam beberapa hal juga dituntut untuk memiliki penguasaan Bahasa Indonesia, Bahasa asing (Arab dan Inggris).

Tuntutan tersebut adalah hal yang wajar, mengingat seperti disebutkan sebelumnya, praktik umrah adalah aktivitas dengan nilai ibadah penting bagi umat Islam yang harus merujuk pada aturan- aturan dalam fiqh terkait pelaksanaannya. Praktik ibadah umrah tersebut memvalidasi pentingnya kemampuan pembimbing dan berkomunikasi dengan jamaah.²

Sebagai agama yang paripurna Islam merupakan agama yang dirahmati bagi seluruh alam. Keterlibatannya kemudian Islam harus menyampaikan kepada umat Islam di muka bumi ini dengan cara yang baik yang sesuai dengan ketentuan- ketentuan hukum syariah Islam. Proses mengajak, memanggil dan menyampaikan Islam sering dikenal dengan istilah syiar Islam. Dengan ini, agama Islam adalah agama kesejahteraan dan keselamatan.³

Dalam agama Islam dikenal dengan adanya rukun Islam dan rukun iman, rukun ini berpegang teguh pada pengaruh Islam dalam menjalani kehidupan di dunia. Kokohnya agama Islam karena memiliki pondasi dan 5 tiang pilar utama, yang mana harus ditegakkan oleh pemeluknya agar menjadi pelindung pada penghuninya. Diriwayatkan dari sahabat Umar bin Khattab r.a. dalam Hadist yang panjang yang disebut Jibril, malaikat Jibril bertanya kepada Nabi tentang Islam:

عَنْ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَيْضًا قَالَ : بَيْنَمَا نَحْنُ جُلُوسٌ عِنْدَ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ ذَاتَ يَوْمٍ إِذْ طَلَعَ عَلَيْنَا رَجُلٌ شَدِيدُ بَيَاضِ الثِّيَابِ شَدِيدُ سَوَادِ الشَّعْرِ، لَا يُرَى عَلَيْهِ أَثَرُ السَّفَرِ وَلَا يَعْرِفُهُ مِنَّا أَحَدٌ، حَتَّى جَلَسَ إِلَى النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، فَأَسْنَدَ رُكْبَتَيْهِ إِلَيَّ رُكْبَتَيْهِ، وَوَضَعَ كَفَّيْهِ عَلَيَّ فَخَذَّنِيهِ، وَقَالَ : يَا مُحَمَّدُ أَخْبِرْنِي عَنِ الْإِسْلَامِ، فَقَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : الْإِسْلَامُ أَنْ تَشْهَدَ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ، وَتَقِيْمَ الصَّلَاةَ، وَتُؤْتِيَ الزَّكَاةَ،

² Aang Ridwan, Ariq Ramlan, dan Fauzidan, Komunikasi dan Penyiaran Islam dalam Perjalanan dan Umrah, *Jurnal Hajj and Umra*, 1:1 (2022), 4.

³ Cipta Kurnia Aji, Pendekatan Analisis SWOT terhadap produk tabungan Haji Arafah (Studi kasus pada bank Muamalat Indonesia), *Skripsi* Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta 2008, 15.

وَتَصُومَ رَمَضَانَ، وَتُحَجَّ الْبَيْتَ إِنْ اسْتَطَعْتَ إِلَيْهِ سَبِيلًا. قَالَ : صَدَقْتَ. فَعَجِبْنَا لَهُ
 يَسْأَلُهُ وَيُصَدِّقُهُ. قَالَ : فَأَخْبِرْنِي عَنِ الْإِيمَانِ، قَالَ : أَنْ بِاللهِ، وَمَلَائِكَتِهِ، وَكُتُبِهِ،
 وَرُسُلِهِ، وَالْيَوْمِ الْآخِرِ، وَتُؤْمِنَ بِالْقَدْرِ خَيْرِهِ وَشَرِّهِ. قَالَ : صَدَقْتَ. قَالَ :
 فَأَخْبِرْنِي عَنِ الْإِحْسَانِ، قَالَ : أَنْ تَعْبُدَ اللهَ كَأَنَّكَ تَرَاهُ فَإِنْ لَمْ تُكُنْ تَرَاهُ فَإِنَّهُ يَرَاكَ.
 قَالَ : فَأَخْبِرْنِي عَنِ السَّاعَةِ قَالَ : مَا الْمَسْئُورُ عَنْهَا بِأَعْلَمَ مِنَ السَّائِلِ. قَالَ :
 فَأَخْبِرْنِي عَنِ أَمَارَاتِهَا، قَالَ : أَنْ تَلِدَ الْأُمَةُ رَبَّتَهَا، وَأَنْ تَرَى الْحَفَاةَ الْعُرَاءَ الْعَالَةَ
 رِعَاءَ الشَّاءِ يَتَطَاوَلُونَ فِي الْبُنْيَانِ، ثُمَّ أَنْطَلِقَ، فَلَبِثْتُ مَلِيًّا، ثُمَّ قَالَ : يَا عَمْرُ،
 أَتَدْرِي مَنْ السَّائِلُ؟ قُلْتُ : اللهُ وَرَسُولُهُ أَعْلَمُ. قَالَ : فَإِنَّهُ جِبْرِيلُ أَتَاكُمْ يُعَلِّمُكُمْ
 دِينَكُمْ. رَوَاهُ مُسْلِمٌ

Artinya: Umar bin Khatthab Radhiyallahu anhu berkata: Suatu ketika, kami (para sahabat) duduk di dekat Rasulullah Shallallahu 'alaihi wa sallam. Tiba-tiba muncul kepada kami seorang lelaki mengenakan pakaian yang sangat putih dan rambutnya amat hitam. Tak terlihat padanya tanda-tanda bekas perjalanan, dan tak ada seorang pun di antara kami yang mengenalnya. Ia segera duduk di hadapan Nabi, lalu lututnya disandarkan kepada lutut Nabi dan meletakkan kedua tangannya di atas kedua paha Nabi, kemudian ia berkata: "Hai, Muhammad! Beritahukan kepadaku tentang Islam. "Rasulullah Shallallahu 'alaihi wa sallam menjawab" Islam adalah, engkau bersaksi tidak ada yang berhak di ibadahi dengan benar melainkan hanya Allah, dan sesungguhnya Muhammad adalah Rasul Allah: menegakkan shalat: menunaikan zakat: berpuasa di bulan Ramadhan, dan engkau menunaikan haji ke Baitullah, jika engkau telah mampu melakukannya." (HR. Muslim).⁴

Dari inilah terlihat begitu mengagungkannya rukun Islam tersebut. Laksanakan lah rukun Islam, niscaya anda tidak akan berdosa dan pasti akan mendapatkan banyak pahala.

Ibadah umrah merupakan ibadah Sunnah yang biasanya dilaksanakan oleh umat Islam dimana kegiatan tersebut hampir sama dengan ibadah haji hanya saja waktu pelaksanaannya saja yang berbeda dengan ibadah haji yang hanya bisa dilakukan pada bulan Dzulhijjah. Sebagai seorang muslim sejati, pergi ke tanah suci adalah suatu hal yang paling ditunggu- tunggu dan dimimpikan. Dilihat dari segi Bahasa umrah adalah ziarah dan mendatangi suatu tempat. Umrah menurut istilah ialah mendatangi *Baitullah al Haram* untuk melaksanakan thawaf, sa'i, dan mencukur atau memotong rambut. Tempat dimana umat muslim dapat

⁴ Ahmad Muajab Mahalli, *Hadis- Hadis Muttafaq Alaih Bagian Ibadat*, (Jakarta: Prenada Media 2004), 26.

beribadah dengan merenungkan segala perbuatan yang mana sudah di perbuat, dengan harapan dapat berubah menjadi insan yang lebih baik lagi. Selain itu, tanah suci merupakan saksi sejarah bahwa Nabi Muhammad SAW dan para sahabat tinggal dan menegakkan agama Allah SWT, serta tempat diturunkannya Al- Qur'an.⁵

Ini dapat dilihat dan dipahami bahwasannya umrah bukan saja ibadah yang mengandung kebiasaan religius, namun juga sebagai tradisi yang sudah berakar dikalangan muslim Indonesia karena adanya kendala dalam masalah haji sehingga adanya pelaksanaannya umrah harus ditangani dengan professional. Secara pelaksanaannya ibadah haji dan umrah tidak jauh berbeda, semua yang dilaksanakan umrah sama dengan pelaksanaan haji. Pelayanan yang diberikan pun tidak jauh berbeda.⁶

Kegiatan umrah mempunyai sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu pada standar pelayanan ditinjau dari banyak aspek yang penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa yakni pembayaran setoran ke bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah, membimbing manasik dengan memberikan materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan, penyediaan perlengkapan dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah umrah di tanah suci pada saat pelaksanaan adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, serta bimbingan ibadah haji dan umrah.⁷

Kegiatan pelaksanaan bimbingan manasik merupakan salah satu wahana untuk mengenalkan ibadah umrah lebih dekat dengan dan teratur, dimana pelaksanaan manasik ini terobosan dalam meningkatkan pada pelaksanaan ibadah umrah. Melihat dengan adanya pelaksanaan bimbingan manasik umrah ini sangat penting disamaratakan. Sebab,

⁵ Roanna Davin Pamungkas & Wage, Pembiayaan Umrah melalui Dana Talangan Umrah Perspektif Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia, *Jurnal Studi Islam*,1:1 (Februari 2020), 14.

⁶ Nurcholish Madjid, *Perjalanan Religius Umrah dan Haji*, (Jakarta, Paramadina, 1997),5.

⁷ Delta Herlina, Japeri dan Anwar Syarkawi, Manajem Bimbingan Manasik Umrah pada Andalas Education Tour (AET) Travel- PT. Penjuru Wisata Negeri. *Jurnal Dakwah Manajemen*, V:1 (Januari- Juni 2019), 52.

penyampaian materi manasik ini sangat terus menerus dan dilatih agar mampu mengaplikasikan nilai-nilai luhur pada kajian filosofi ibadah umrah, secara otomatis akan lebih memudahkan bagi calon jamaah untuk membentuk karakter yang lebih baik dan berkualitas.

Pentingnya keberadaan para pembimbing umrah terkait pengajaran dan bimbingan jamaah ini membuat pemerintah sebagai pihak yang bertanggungjawab dalam pembinaan umrah, dalam beberapa kesempatan membuat agenda pelatihan untuk sertifikasi pembimbing manasik umrah. Pada beberapa kasus, pembimbing haji ini hanya dilihat dari kompetensi kognitifnya saja, atau berkaitan dengan penguasaan tata cara manasik umrah berdasarkan pengalaman, tanpa melibatkan kompetensi lainnya.

Dengan demikian ibadah umrah perlu adanya pengelolaan khusus yang mengurus kegiatan umrah yang didalamnya menyangkut pelayanan-pelayanan yang diberikan kepada jamaah umrah. Salah satunya dengan adanya bimbingan manasik umrah. Karena kegiatan ini upaya untuk memaksimalkan calon jamaah agar menjadi umrah yang mabrur.⁸

Keberhasilan jamaah umrah dapat dilihat dari kemandirian jamaah pada saat pelaksanaan. Kemandirian jamaah umroh akan ditentukan oleh kualitas bimbingan manasik yang diberikan oleh pihak travel. Untuk menghasilkan kemandirian jamaah maka perlu adanya bimbingan manasik yang baik agar yang disampaikan dan dapat diterima oleh calon jamaah. Karena bentuk dari kepuasan pelanggan dapat diperoleh lewat mutu pelayanan atau kualitas pelayanan yang ada, karena mutu dan pelayanan merupakan sarana untuk mencapai kepuasan dan ikatan. Karena tujuan perusahaan adalah bukan untuk menghasilkan produk atau jasa yang bermutu, melainkan pelanggan yang puas dan setia akan pelayanan di perusahaan tersebut.⁹

⁸ Mukhlis Lubis, Bimbingan Manasik Umrah bagi Calon Jamaah PT. Wakaf Zaain Abul Husna (WAKAFA) Melalui Pembelajaran Teori dan Praktik, *Prosiding Konferensi Nasional I Hail Pengabdian Masyarakat*,1, (2021), 138.

⁹ Rizky Maidan Ilmu Dkk, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Brand Image Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Travel Umrah Rabbani Tour, Kota Bandung, Jawa Barat, *Digital Library UIN Sunan Gunung Jati*, 16 Juni 2020, 3

Konteks kebijakan sebagai alat pemenuhan kebutuhan dasar manusia dan untuk memenuhi penempatan kebutuhan dasar masyarakat sebagai prioritas utama program kebijakan pelayanan kepada masyarakat di sini pemerintah Indonesia membagi pelaksanaan pengelolaan oleh pusat dan daerah terbagi ke dalam urusan wajib dan urusan pilihan yang diselenggarakan oleh pemerintah terkait dengan pelayanan dasar pada masyarakat termasuk bentuk penyelenggaraan umroh sebagai bagian dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia yang baik.¹⁰

Oleh karena itu, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para konsumennya dengan memberikan produk yang lebih bermutu, lebih murah dan pelayanan lebih baik. Suatu produk dikatakan bermutu apabila dapat memenuhi kebutuhan pelanggannya oleh karena itu pengetahuan tentang kebutuhan dan kepuasan pelanggan sangatlah penting. Karena kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen.

Penulis merasa terdorong untuk mengadakan penelitian lebih lanjut mengenai bagaimana strategi bimbingan manasik umrah yang diterapkan oleh PT. Sahabat Hijrah Indonesia Kab. Subang dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap jamaah, yang dituangkan dalam judul **Strategi Bimbingan Manasik Umrah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Umrah Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus PT. Sahabat Hijrah Indonesia Kab. Subang)**.

B. Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

- a. Wilayah penelitian ini adalah haji dan umrah dengan topik kajian kualitas mutu pelayanan haji dan umrah Indonesia.
- b. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan Empiris.

2. Pembatasan Masalah

¹⁰ Ahmad Syamsir, implementasi kebijakan penyelenggaraan ibadah haji di kota Bandung tahun 2018, *Jispo*, 9:1 (2019), 73.

Penulis dalam memudahkan penelitian ini, memandang perlu adanya pembatasan masalah agar terfokus pada skop kajian yang lebih simple yaitu berkaitan dengan upaya- upaya strategis PT. Sahabat Hijrah Indonesia Kab. Subang agar bisa dalam mengkaji lagi kualitas pelayanan terhadap jamaah.

3. Pertanyaan Penelitian

- a. Bagaimana strategi bimbingan manasik umrah dan kualitas pelayanan di PT. Sahabat Hijrah Indonesia Kab. Subang?
- b. Bagaimana respon calon jamaah umrah terhadap bimbingan manasik umrah dan kualitas pelayanan di PT Sahabat Hijrah Indonesia Kab. Subang?
- c. Bagaimana Pandangan Hukum Ekonomi Syariah terhadap strategi bimbingan manasik umrah dan kualitas pelayanan umrah di PT Sahabat Hijrah Indonesia Kab. Subang?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dirumuskan oleh penulis diatas, maka ada beberapa tujuan yang ingin dicapai dari hasil penelitian ini, diantaranya:

- a. Untuk mengetahui strategi bimbingan manasik umrah dan kualitas pelayanan umrah di PT. Sahabat Hijrah Indonesia Kab. Subang.
- b. Untuk mengetahui respon jamaah umrah terhadap bimbingan manasik umrah dan kualitas pelayanan di PT Sahabat Hijrah Indonesia Kab. Subang.
- c. Untuk mengetahui bagaimana pandangan Hukum Ekonomi Syariah terhadap strategi bimbingan manasik umrah dan kualitas pelayanan di PT Sahabat Hijrah Indonesia Kab. Subang.

2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna secara praktis dan secara teoritis, yaitu sebagai berikut:

a. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan pengetahuan dan dijadikan sebagai pedoman atau referensi yang bermanfaat dalam melakukan penelitian di masa yang akan datang serta memperkaya teori- teori yang berkaitan dengan bimbingan manasik dan kualitas pelayanan jamaah umrah di PT Sahabat Hijrah Indonesia Kab.Subang.

b. Kegunaan Praktis

- 1) Bagi peneliti, sebagai penambah pengetahuan penulis dalam pemahaman mengenai bimbingan manasik dan kualitas pelayanan, serta menjadikan media untuk pembelajaran dalam memecahkan permasalahan.
- 2) Bagi pihak luar, penelitian ini dapat digunakan untuk menjadi bahan masukan bagi konsumen yang lain dalam memilih perjalanan umrah.
- 3) Bagi akademis, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti yang lain yang akan melakukan penelitian mengenai strategi bimbingan manasik umrah dan kualitas pelayanan jamaah umrah.

D. Penelitian Terdahulu

Penelitian dengan materi bimbingan umrah pada suatu perusahaan travel telah banyak yang di teliti oleh para peneliti, diantaranya tertera pada tabel berikut:

Tabel I. 1:Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis/ Tahun	Judul	Metode Peneltian	Hasil Penelitian
1	Mukhlis Lubis, 2021	Bimbingan Manasik Umrah bagi bagi calon	Metode penelitian ini menggunakan metode demostrasi yanag mana metode	Hasil dari analisis menunjukkan bahwa lebih menekankan pada praktek dan

		<p>Jemaah PT. Wakafa Zain Abul Husna (Wakafa Tour) melalui pembelajaran teori dan Praktik</p>	<p>ini menggunakan peragaan untuk memperjelas dan memperlihatkan bagaimana melakukan sesuatu kepada peserta.</p>	<p>teori, dimana peserta agar dapat memahami akan kewajiban serta hukum dalam ber-umrah. Karena demikian pelatihan manasik ini diwajibkan karena tidak mungkin melaksanakan ibadah umrah tanpa dasar keilmuan yang baik sesuai panduan fikih manasik. Persamaan penulis dengan peneliti terdahulu ialah mengenai teori manasik untuk mengenalkan umrah dengan teratur.</p>
2	<p>Delta Herlina, Japeri dan Anwar Syarkawi, 2019</p>	<p>Manajem Bimbingan Manasik Umrah pada Andalus Education Tour (AET) Travel- PT. Panjuru Wisata Negeri.</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif, jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan (field research) yang bersifat deskriptif. Data yang diambil menggunakan data primer, yakni data</p>	<p>Hasil dari analisis menunjukkan bahwa berkaitan dengan manajemen manasik umrah yang meliputi perencanaan manasik umrah, perorganisasian manasik umrah serta pergerakan manasik umrah.</p>

			yang diperoleh langsung dari sumber pertama tanpa melalui perantara.	Persamaan penulis dengan peneliti terlebih dahulu ialah perencanaan bimbingan manasik, dimana perencanaan ini mencakup beberapa komponen yang mencakup instruktur yang akan menyampaikan materi.
3	Siti Maryam, 2019	Strategi kelompok bimbingan ibadah haji Daanish Mikasalsa dalam pembinaan jamaah haji dan umrah di Bandar Lampung	Metode penelitian analisa kualitatif. Metode penelitian analisa kualitatif dengan beberapa metode yakni wawancara, observasi, dan dokumentasi.	Hasil dari analisis menunjukkan bahwa penelitian ini mengfokuskan pada strategi pembinaan terhadap jamaah haji dan umrah di Bandar Lampung. Persamaan penulis dengan peneliti mengenai strategi bimbingan.
4	Abi Ahmad Noval, 2022	Pengaruh Kualitas pelayanan & harga terhadap kepuasan konsumen travel	Metode penelitian asosiatif, pendekatan metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Adapun jenis penelitian dengan survey.	Hasil dari analisis menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan haji dan umrah di biro travel arminareka Sampit. Dalam mengukur kepuasan konsumen

		arminareka haji dan umrah Sampit		terhadap tiga aspek diantaranya, karyawan, harga dan bukti fisik. Dalam Islam, kualitas pelayanan yang baik dilakukan tidak hanya bertujuan untuk mempertahankan konsumen atau memuaskan konsumen tetapi memberikan pelayanan yang baik kepada orang lain.
5	Mukhamad Arif Makmuda, 2019	Peranan Da'i Center dalam meningkatkan kualitas pelayanan bimbingan manasik umroh pada Travel Salam Indonesia Jakarta Barat.	Metode penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (field research) yakni penelitian langsung ke lokasi penelitian. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data ini menggunakan cara observasi, wawancara serta dokumentasi.	Hasil dari analisis menunjukkan bahwa dengan adanya peranan da'i center ini mampu meningkatkan kualitas ibadah manasik umrah yakni diantaranya dengan adanya orang yang mengarahkan, membimbing, guru serta memotivator peserta. Dan dengan adanya da'i center ini mampu meningkatkan bimbingan ibadah

				<p>umrah diantaranya dengan adanya metode ceramah yang mengarah, metode visual, metode dialog atau Tanya jawab serta metode muhasabah. Persamaan penulis dengan peneliti terdahulu ialah metode penyampaiannya.</p>
--	--	--	--	---

Penelitian “Skripsi” yang penulis buat dengan berjudul “Strategi bimbingan manasik umrah dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap calon jamaah umrah perspektif Hukum Ekonomi Syariah pada PT. Sahabat Hijrah Indonesia Kab. Subang”. Meskipun yang penulis teliti tidak jauh berbeda dengan beberapa jurnal dan skripsi tersebut, dalam penelitian ini penulis lebih menekankan tentang strategi bimbingan manasik umrah yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan calon jamaah umrah.

E. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, sedangkan teori yang digunakan adalah teori umrah yang berkaitan dengan strategi bimbingan manasik dan kualitas pelayanan umrah. Dalam hal ini penulis ingin menjabarkan mengenai teori bimbingan manasik dan kualitas pelayan umrah di PT. Sahabat Hijrah Indonesia. Tetapi terlebih dahulu penelitian akan menjelaskan teori yang mencakup tentang strategi bimbingan manasik dan kualitas pelayanan umrah.

Umrah merupakan ibadah yang dilakukan di tanah suci Mekkah, yang menyerupai dengan ibadah haji dengan perbedaan lainnya.

Sedangkan umrah menurut istilah adalah berkunjung ke Baitullah selain waktu haji untuk mengerjakan ibadah tertentu dan dengan cara yang tertentu pula. Para ulama fiqh sepakat bahwa haji dan umrah adalah wajib hukumnya bagi setiap muslim yang mempunyai kemampuan biaya, fisik dan waktu.¹¹

Bimbingan merupakan pemberian bantuan kepada seseorang yang mengalami kesulitan baik secara lahiriyah maupun bathiniyah yang menyangkut kehidupsn dimasa kini dan masa yang akan datang, bantuan tersebut berupa pertolongan mental dan mengatasi kekurangan kemampuan tertentu seseorang. Dikaitkan dengan manasik umrah, bimbingan ini bermakna bantuan seperti pelatihan, pembelajaran, baik bersifat teori, praktek, dan visual guna membantu memperoleh pengetahuan dan keterampilan dalam tata cara pelaksanaan ibadah umrah.¹²

Strategi merupakan rencana dalam jangka panjang yang terdiri atas kegiatan- kegiatan penting yang diperlukan untuk meraih kinerja yang sesuai dengan target. Dengan demikian strategi ialah arahan yang dibuat oleh perusahaan untuk mencapai suatu tujuan yang sebelumnya sudah ditentukan. Karena strategi ini sangat penting untuk perusahaan karena dengan adanya strategi ini akan memudahkan untuk mencapai suatu sasaran.

Kualitas menurut Kotler adalah keseluruhan ciri sifat dan suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Dari pengertian diatas bahwa kuliatas merupakan ciri yang berhubungan dengan suatu produk, jasa atau proses yang dibutuhkan pada waktu tertentu.¹³ Pelayanan menurut Bahasa adalah perbuatan, yaitu perbuatan untuk menyediakan segala yang diperlukan orang lain atau pelanggan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan dengan kualitas yang tinggi yang selalu mengikuti

¹¹ Zulfa Jannatul Firdaus, Nur Syamsiyah, Strategi Pengembangan dan Pelayanan Haji dan Umrah PT. Nur Haramain Mulia, *Jurnal Haramain*, 1:2 (2021), 103.

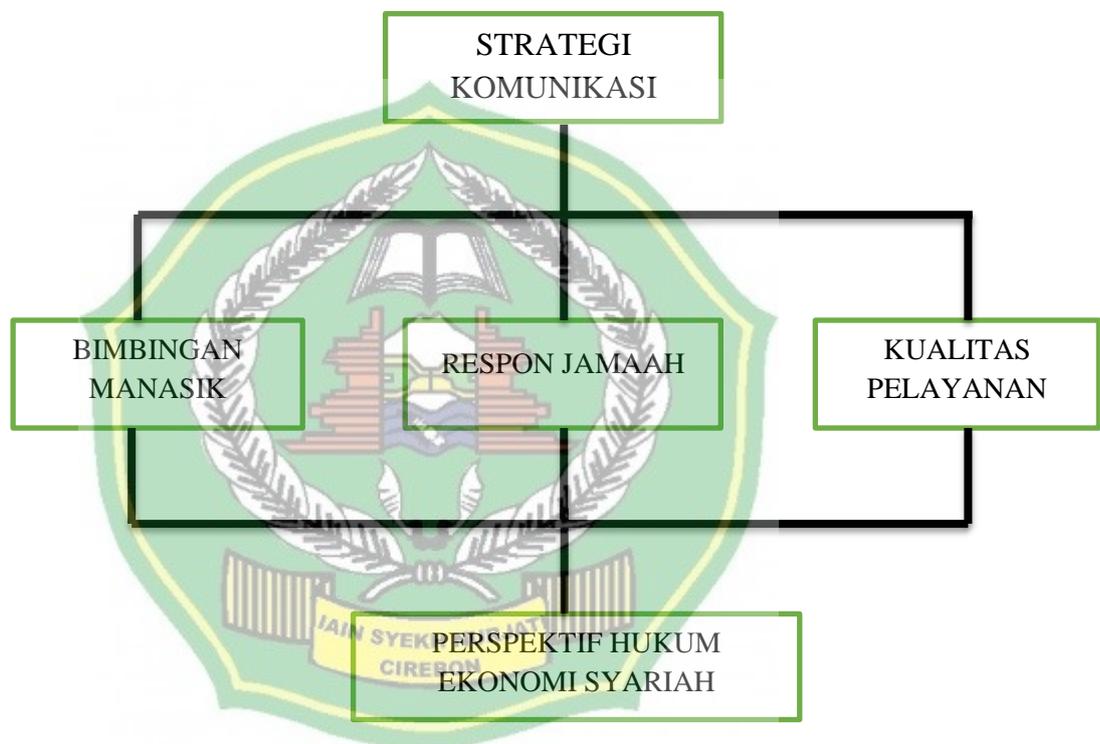
¹² M. Taufik Hidayatulloh, Implementasi Bimbingan Manasik Haji Oleh Kantor Kementerian Agama di Kabupaten Gorontalo, *Jurnal Smart*,02:02 (2016), 169.

¹³ Pliip Kloter, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT Indeka, 2005), 95.

perkembangan kebutuhan pelanggan setaip saat, baik secara konsisten maupun akurat.

Dalam hal ini, kualitas pelayanan dibangun atas adanya perbandingan antara 2 faktor utama yakni: persepsi pelanggan atas bimbingan manasik dan kualitas pelayanan umrah yang nyata mereka terima dengan pelayanan yang baik dengan kualitas sesuai dengan yang diharapkan atau inginkan jamaah.

Tabel I. 2: Kerangka Pemikiran



F. Metodologi Penelitian

1. Metode dan Pendekatan Penelitian

a. Metode penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan deskriptif kualitatif. Kualitatif adalah penelitian untuk menyelidiki, menemukan dan menggambarkan, dan menjalankan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan empiris. Sedangkan Deskriptif kualitatif dalam gambaran secara kualitatif fakta, data atau objek meterial yang bukan berupa rangkaian angka, melainkan

berupa ungkapan bahas atau wacana melalui interpretasi yang tepat dan sistematis. Jika data telah terkumpul sudah mendalam dan bisa menjelaskan kondisi dan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu mencari sampling lainnya, karena yang ditentukan adalah kualitas data.¹⁴

b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan empiris merupakan suatu pendekatan penelitian yang digunakan untuk menggambarkan kondisi yang dilihat di lapangan secara apa adanya. Pendekatan empiris juga akan memberikan kerangka pembuktian atau pengujian untuk memastikan suatu kebenaran. Pendekatan empiris ini diharapkan dapat menggali data dan informasi semaksimal mungkin mengenai tentang strategi bimbingan manasik umrah dalam meningkatkan kualitas pelayanan umrah di PT. Sahabat Hijrah Indonesia Kab. Subang.

2. Langkah- langkah Penelitian

a. Sumber Data

Data *primer*, yang berupa informasi yang diterima langsung dari responden terpilih baik lisan maupun tercatat dan belum diolah yang menyangkut tentang suatu fenomena atau kenyataan data primer dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh langsung dari responden berupa wawancara dan dokumentasi.

Data Sukender merupakan data yang diperoleh melalui pihak lain, tidak langsung diperoleh dari penelitiannya langsung. Penelitian ini diperoleh dari artikel, jurnal dan sumber lainnya yang relevan dengan penelitian. Disamping itu penelitian ini menggunakan data *primer* dan data sekunder sebagai data pendukung yang berhubungan dengan penelitian.¹⁵

b. Teknik Pengumpulan Penelitian

¹⁴ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publick dan kebijakan sosial*, (Jakarta: Kecana 2007), 68.

¹⁵ Rosadi Ruslan, *Metode Penelitian Public Relation Komunikasi*, (Jakarta; PT. Raja Grafindo Persada, 2003), 30.

Dalam melaksanakan penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- 1) Wawancara adalah teknik pengumpulan data apabila penelitian ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apalagi peneliti ingin mengetahui mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi motivasi, perasaan dan hal- hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Karena wawancara ini merupakan metode pengumpulan yang sering populer, karena itu banyak digunakan untuk berbagai penelitian.
- 2) Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua hal yang paling penting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Penulis melakukan pemantauan langsung ke lokasi penelitian dengan mendatangi PT. Sahabat Hijrah Indonesia Kab. Subang guna untuk mencocokkan hasil yang didapat dari wawancara para responden guna memperbaiki kekurangan- kekurangan dalam pengumpulan data dan untuk mengetahui hal apa yang terjadi di tempat penelitian yang berkaitan dengan bimbingan manasik dan kualitas pelayanan Umrah.
- 3) *Study* Pustaka merupakan teknik pengumpulan data dimana penulis melakukan kunjungan langsung ke beberapa perpustakaan untuk membaca, mempelajari serta mencari referensi dari berbagai sumber diantaranya buku- buku bacaan, artikel, majalah dan lain sebagainya yang berkaitan dengan pembahasan yang akan dibahas oleh penulis.¹⁶
- 4)

c. Teknis Analisis Data

¹⁶ Dipo Khairul Islami, Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah PT. Margi Suci Minarfa Jakata Pusat, *Skripsi* Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN SYarif Hidayatullah Jakarta 2014, 9.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif dimana metode ini merupakan langkah- langkah dalam melakukan representasi objek tentang strategi bimbingan manasik dan kualitas pelayanan umrah yang terdapat dalam masalah yang diselidiki dengan kata lain, metode ini tidak terbatas sampai pada pengumpulan data tetapi meliputi juga analisis tentang data itu.

G. Sistematika Penulisan

Berdasarkan uraian dan tujuan penelitian diatas memberikan kemudahan bagi para pembaca dalam memahami proposal ini, maka dari itu penulis susun penelitian tersebut sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian, kerangka pemikiran, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II STRATEGI, BIMBINGAN MANASIK UMRAH dan KUALITAS PELAYANAN

Bab ini merupakan bagian yang berisi tentang strategi, bimbingan manasik umrah, kualitas dan pelayanan yang digunakan sebagai dasar acuan teori bagi penelitian.

BAB III GAMBARAN UMUM PT. SAHABAT HIJRAH INDONESIA KAB. SUBANG

Bab ini menguraikan tentang sejarah berdirinya, tujuan, visi dan misi PT. Sahabat Hijrah Indonesia Kab. Subang,

BAB IV STRATEGI BIMBINGAN MANASIK UMRAH DAN KUALITAS PELAYANAN UMRAH PERSPEKTIF HUKUM EKONOMI SYARIAH PADA PT. SAHABAT HIJRAH INDONESIA.

BAB V PENUTUP

Bab ini sebagai penutup yang mencakup kesimpulan dari hasil pembahasan, kritik dan saran dari hasil temuan peneliti serta daftar pustaka.

