

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Madzhab Imam Syafi'i karangan Wahyudi Ibnu Yusuf, umrah secara bahasa artinya ziarah berkunjung atau berziarah untuk melaksanakan ibadah dengan syarat-syarat tertentu. Setiap orang yang melakukan ibadah haji wajib melakukan umrah, yaitu perbuatan ibadah yang merupakan kesatuan dari ibadah haji. Pelaksanaan umrah ini didasarkan pada firman Allah SWT di surat Al Baqarah ayat 196.

وَاتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ ۖ

Artinya: “Dan sempurnakanlah ibadah haji dan 'umrah karena Allah.”

Mengenai hukum umrah, ada beberapa perbedaan pendapat. Menurut Imam Syafi'i hukumnya wajib. Menurut Mazhab Maliki dan Mazhab Hanafi hukumnya sunah mu'akkad (sunah yang dipentingkan). Umrah diwajibkan bagi setiap muslim hanya 1 kali saja, tetapi banyak melakukan umrah juga disukai, terlebih jika dilakukan di bulan Ramadhan. Hal ini didasarkan pada hadist Nabi SAW yang diriwayatkan oleh Imam Muslim yang artinya `Umrah di dalam bulan Ramadhan itu sama

dengan melakukan haji sekali`. Umrah (bahasa Arab: *عمرة*) adalah salah satu kegiatan ibadah dalam agama Islam. Hampir mirip dengan ibadah haji, ibadah ini dilaksanakan dengan cara melakukan beberapa ritual ibadah di kota suci Mekkah, khususnya di Masjidil Haram.

Pada istilah teknis syari'ah, Umrah berarti melaksanakan tawaf di Ka'bah dan sa'i antara Shofa dan Marwah, setelah memakai ihram yang diambil dari miqat. Sering disebut pula dengan haji kecil. Perbedaan umrah dengan haji adalah pada waktu dan tempat. Umrah dapat dilaksanakan sewaktu-waktu (setiap hari, setiap bulan, setiap tahun) dan hanya di Mekkah, sedangkan haji hanya dapat dilaksanakan pada beberapa waktu antara tanggal 8 Dzulhijjah hingga 12 Dzulhijjah serta dilaksanakan sampai ke luar kota Mekkah.¹

Indonesia merupakan negara muslim terbesar di dunia, sekitar 80% penduduk Indonesia adalah muslim. Pada umumnya masyarakat muslim Indonesia melaksanakan umrah menuju Masjidil Haram di Arab Saudi melalui travel umrah atau sebuah perusahaan travel atau biro perjalanan yang khusus menyelenggarakan jasa

¹ Wahyudi Ibnu Yusuf, *Fikih Umrah Menurut Madzhab Imam Syafi'i*, ed. by M IwanJanuar (Bogor: Al Azhar Fresh Zone Publishing, 2021).

perjalanan umrah yang banyak tersebar di Indonesia. Mereka menyediakan berbagai fasilitas yang memudahkan jamaah sehingga konsentrasi jamaah hanya pada pelaksanaan ibadah umrah saja di Masjidil Haram di Mekkah dan Madinah. Travel umrah bekerja sama dengan hotel di sekitar Masjidil Haram sehingga sangat memudahkan jamaah. Pada umumnya biro perjalanan umrah menetapkan beberapa paket umrah dan yang paling minimal adalah 9 hari perjalanan dari Indonesia ke Arab Saudi dan kembali ke Indonesia lagi.

Hukum Ibadah Umrah Dikutip dari buku Fiqih Umroh karangan Muhammad Ajib, Lc., MA., Madzhab Hanafi dan Madzhab Maliki sepakat bahwa hukum ibadah umrah adalah sunnah bagi yang mampu melaksanakannya. Artinya, jika tak mengerjakannya meski sudah mampu, ia tak akan berdosa. Sedangkan menurut Madzhab Syafi'iy dan Madzhab Hanbali, hukum ibadah umrah adalah wajib bagi yang mampu melaksanakannya. Artinya, jika ada orang yang mampu tak mengerjakannya, maka ia berdosa².

Menurut Stanton, Pemasaran adalah suatu sistem total dari kelainan bisnis yang dirancang untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan

² MA. Muhammad Ajib, Lc., 'Fiqih Umroh'.

mendistribusikan barang-barang dan jasa-jasa yang dapat memuaskan keinginan dari konsumen.

Menurut Kotler, Pemasaran adalah suatu proses sosial dengan mana Individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan mereka inginkan dengan menciptakan dan mempertukarkan produk dan nilai individu dengan kelompok yang lainnya.

Menurut Fandy Tjiptono, Jasa dapat diartikan sebagai setiap aktifitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual, contohnya Bengkel, trevei, salon, rumah sakit dan Iain-Iain.

Menurut Kotler, Jasa adalah setiap kegiatan atau tindakan yang ditawarkan oleh satu pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan pemilikan sesuatu.

Menurut J.Stanton, Jasa adalah kegiatan yang dapat didefinisikan tersendiri yang pada hakikatnya bersifat tak dapat diraba , yang merupakan pemenuhan kebutuhan untuk menghasilkan jasa

Kualitas Pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Kualitas produk dan kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan

kepuasaan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Tahun Optimalisasi adalah berasal dari kata dasar optimal yang berarti terbaik, tertinggi, paling menguntungkan, menjadikan paling baik, menjadikan paling tinggi, pengoptimalan proses, cara, perbuatan mengoptimalkan (menjadikan paling baik, paling tinggi, dan sebagainya), sehingga optimalisasi adalah suatu tindakan, proses, atau metodologi untuk membuat sesuatu (sebagai sebuah desain, sistem, atau keputusan) menjadi lebih/sepenuhnya sempurna, fungsional, atau lebih efektif.

Paspor adalah dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh pemerintah kepada warga negaranya dimana pemerintah memberi hak kepada yang bersangkutan untuk dapat melakukan perjalanan ke luar negeri dan didalamnya tertera identitas yang sah, kewarganegaraan, dan hak Prof. Dr. Warsito Utomo dan, Administrasi Publik Baru Indonesia, perlindungan selama berada di luar negeri, dan hak untuk kembali ke tanah air. Paspor merupakan bukti identitas diri di luar tanah air. Hal ini menjadi kewajiban pemilik paspor tersebut untuk menyimpan dan melindunginya dengan sebaik-baiknya. Paspor adalah dokumen milik negara. Paspor RI

harus diperpanjang/diperbaharui setiap lima tahun setelah paspor tersebut habis masa berlakunya

Ada beberapa macam paspor Indonesia, yang masing-masing dikeluarkan oleh lembaga yang berbeda-beda yaitu :

- a) Paspor umum (bersampul hijau, ada dua jenis yang berbeda jumlah halamannya), dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia
- b) Paspor kedinasan (bersampul biru), dikeluarkan oleh Kementerian Luar Negeri.
- c) Paspor diplomatik (bersampul hitam), dikeluarkan oleh Kementerian Luar Negeri

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu membuka Layanan Khusus Prioritas. Layanan ini dibuka pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu Jl. Pembangunan No.23, Padang Harapan, Kec. Gading Cempaka Kota Bengkulu, Bengkulu 38225. hari senin – jum'at pukul 08.00-16.00 WIB dan terbatas hanya untuk 30 kuota saja. Layanan ini memungkinkan pemohon datang langsung (walk in) tanpa harus menggunakan antrian paspor online. Pemohon yang akan dilayani pada pelayanan khusus ini adalah Lansia diatas 65 tahun, Ibu hamil atau menyusui, Balita (dibawah lima tahun), Difabel atau penyandang disabilitas dan Orang sakit yang diberikan

surang keterangan dari rumah sakit (dengan diagnosis pasti).

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat penilaian kualitas pelayanan pembuatan paspor umrah di kantor imigrasi kelas I TPI bengkulu
2. Apa saja langkah-langkah optimalisasi kualitas pelayanan prioritas pembuatan paspor umrah di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu
3. Apa saja faktor penghambat pelayanan pembuatan paspor umrah di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bengkulu

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui gambaran yang lebih jelas mengenai tingkat penilaian kualitas pelayanan prioritas jamaah umrah dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu.
2. Untuk mengetahui apa saja langkah-langkah optimalisasi kualitas pelayanan prioritas pembuatan paspor umrah di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu.
3. Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat pelayanan pembuatan paspor umrah di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bengkulu.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian diatas yang mempunyai dua dimensi utama yaitu :

- 1) Manfaat akademis, diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi akademisi / pihak-pihak yang berkompeten dalam pencarian informasi atau sebagai referensi mengenai kualitas pelayanan prioritas pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu.
- 2) Manfaat praktis dalam penelitian ini, diharapkan akan memberikan kontribusi bagi pelaksanaan pelayanan prioritas pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu.

E. Penelitian Terdahulu

1. Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Permohonan Paspor Melalui Apapo (Antrian Paspor Online) Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tpi Medan
2. Efektivitas Pelayanan Pengurusan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Makassar Sulawesi Selatan
3. Kualitas pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas 1 Makassar

F. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, kriteria data dalam penelitian kualitatif adalah data yang pasti, sedangkan data yang pasti adalah data yang sebenarnya terjadi sebagaimana adanya. Adapun untuk lebih memperkuat penelitian ini maka penulis melakukan langkah-langkah berikut :

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden yang berupa catatan tertulis dari hasil wawancara dan dokumentasi.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari sumber-sumber yang tertulis dan terdapat dalam buku ataupun file.³

1) Jenis dan Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, kriteria data dalam penelitian kualitatif adalah data yang pasti, sedangkan data yang pasti adalah data yang sebenarnya terjadi sebagaimana adanya. Adapun untuk lebih memperkuat

³ Ulber Silalahi, *Metode Penelitian Sosial*, ed. by Aep Gunarsa (Bandung: PT Refika Aditama, 2009).

penelitian ini maka penulis melakukan langkah-langkah berikut :

- a. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden yang berupa catatan tertulis dari hasil wawancara dan dokumentasi.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari sumber-sumber yang tertulis dan terdapat dalam buku ataupun file.⁴

Penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan atau penelitian empiris dilakukan dengan bertitik tolak dari data-data primer yang diperoleh di tempat penelitian. Dalam hal ini adalah untuk mencari data tentang Optimalisasi Pelayanan Prioritas pengurusan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu.⁵

1) Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu. Topik yang diteliti tentang optimalisasi kualitas pelayanan prioritas di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bengkulu. Menimbang pentingnya suatu kualitas pelayanan paspor dalam hal ini yang menjalankan

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, ed. by Apri Nuryanto (Bandung: Alfabeta, 2009).

⁵ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2014).

pelayanan atau menangani pengurusan paspor dan menciptakan kepuasan pelayanan untuk masyarakat. Lokasi yang kemudian menjadi sampel yaitu Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bengkulu di Jl. Pembangunan No.23, Padang Harapan, Kec. Gading Cempaka, Kota Bengkulu.

2) Informan Penelitian

Informan adalah orang yang benar-benar mengetahui atau pelaku yang terlibat langsung dengan permasalahan penelitian. Informan ini harus banyak pengalaman tentang penelitian, serta dapat memberikan pandangan tentang nilai- 58 nilai, sikap , proses dan kebudayaan yang menjadi latar penelitian setempat. Adapun informan yang di maksud adalah :⁶

- a. Kepala seksi lalu lintas keimigrasian
- b. Pegawai operasional yang mengurus paspor (petugas loket)

3) Sumber Data dan Pengumpulan Data

Tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Melalui teknik pengumpulan data merupakan langkah yang yang paling utama dari penelitian. Untuk memperoleh data adapun sumber data dari penelitian ini adalah :

⁶ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*.

a) Data primer Data primer yang dimaksud adalah data yang diperoleh langsung dari informan berupa informasi dan persepsi serta tanggapan yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu dengan melakukan wawancara (interview) dengan beberapa informan untuk mendapatkan data primer tersebut, peneliti menggunakan cara :

1) Wawancara Penggunaan metode ini ditujukan untuk menggali informasi secara lebih mendalam terkait permasalahan penelitian. Terkait penelitian, peneliti menggunakan metode indepth interview, dimana peneliti dan informan/responden berhadapan langsung (face to face) untuk mendapatkan informasi secara lisan dengan tujuan data yang dapat menjelaskan permasalahan penelitian.

2) Observasi Dilakukan dengan cara melihat secara langsung tentang permasalahan yang berhubungan dengan variable penelitian dan melakukan pencatatan atau hasil observasi. Sesuai dengan jenisnya, peneliti observasi dengan partisipasi terbatas, yakni peneliti terlibat hanya terbatas pada aktivitas objek yang mendukung data penelitian.

b) Data sekunder Data sekunder adalah data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau sumber-sumber

lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan. Data sekunder merupakan data-data yang diperoleh dari data kepustakaan. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dengan cara : Penelitian kepustakaan Penelitian kepustakaan merupakan cara untuk mengumpulkan data dengan menggunakan dan mempelajari literature buku-buku kepustakaan yang ada untuk mencari konsepsi-konsepsi dan teori-teori yang berhubungan erat dengan permasalahan. Studi kepustakaan bersumber pada laporan-laporan, skripsi, buku, surat kabar dan dokumen-dokumen lain yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

4) Teknik Analisis Data

Untuk menghasilkan dan memperoleh data yang akurat dan objektif sesuai dengan apa yang menjadi tujuan dalam penelitian ini, maka data yang diperoleh dari lokasi baik data primer maupun data sekunder, akan disusun dan di sajikan serta dianalisis dengan menggunakan deskriptif kualitatif berupa pemaparan yang kemudian dianalisis dan dinarasikan sesuai masalah peneliti.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam tugas akhir ini, disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi, Latar belakang masalah, Batasan masalah, Rumusan masalah, Tujuan dan kegunaan penelitian, Penelitian terdahulu, Metode penelitian, Sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI

Bab ini berisi kajian teori, Pemasaran jasa, Kualitas pelayanan, Optimalisasi, Definisi paspor, Macam-macam paspor, ibadah umrah dan kerangka berpikir.

BAB III GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN

Bab ini berisi sejarah kantor imigrasi kelas 1 TPI Bengkulu, struktur organisasi kantor imigrasi kelas 1 tpi Bengkulu, visi dan misi imigrasi, motto, janji layanan dan tata nilai.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang hasil penelitian dan pembahasan mengenai Optimalisasi Kualitas Pelayanan Prioritas Pembuatan Paspor Untuk Jamaah Umrah di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bengkulu

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bagian penutup yaitu akhir dalam penelitian skripsi, bagian ini memuat kesimpulan dan saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini.

