

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Pemasaran Jasa

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

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

tidak dapat diraba, yang merupakan pemenuhan kebutuhan untuk menghasilkan jasa.⁷

Menurut Alma Buchori Ada beberapa kriteria tentang jasa yaitu :

- 1) Jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, dicicipi dan disentuh seperti yang dapat kita rasakan sebagai suatu barang.
- 2) Jasa tidak dapat disimpan
- 3) Jasa tidak dapat dipatenkan secara sah, sehingga suatu konsep jasa akan mudah sekali ditiru oleh pesaing.
- 4) Jasa sulit dibiayai karena pemerosesan dapat dibedakan mana biaya tetap dan yang mana biaya operasional.

Menurut Kotler ada lima determinan kualitas jasa yaitu :

- 1) Keandalan, adalah kemampuan untuk melaksanakan Jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- 2) Responsif, adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.
- 3) Empati, adalah syarat untuk peduli, memberikan perhatian pribadi kepada pelanggannya.

⁷ Glueck, *Pemasaran Jasa Edisi Indonesia Jilid I* (Jakarta: Alih Bahasa Kusuma Wijaya, 2001).

- 4) Keyakinan, adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.
- 5) Berwujud, adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan personal dan media komunikasi.

Menurut Alma Pemasaran Jasa mempunyai sifat - sifat khusus sebagai berikut :

- 1) Menyesuaikan dengan selera konsumen pengusaha angkutan penumpang harus memperhatikan pelayanan dan selera konsumen jika tidak mereka akan ditinggalkan oleh konsumen .
- 2) Keberhasilan pemasaran jasa dipengaruhi oleh jumlah pendapatan penduduk semakin maju suatu negara maka semakin tinggi perusahaan maka semakin banyak pula permintaan akan jasa .
- 3) Pada pemasaran jasa tidak ada pelaksanaan fungsi penyimpanan jasa produksi bersama dengan waktu konsumsi, jasa tidak ada yang dapat disimpan .
- 4) Mutu jasa dipengaruhi benda berwujud (perlengkapan) jasa tidak berwujud, oleh sebab itu konsumen akan memperhatikan benda berwujud

yang memberikan layanan, sebagai patokan terhadap jasa yang ditawarkan.⁸

Menurut Kotler Klasifikasi jasa terdiri atas :

1) Tindakan nyata diadakan kepada konsumen, tindakan ini dapat diarahkan kepada badan manusia, seperti transportasi dengan pesawat terbang operasi bedah plastik, pemotongan rambut, jasa dokter.

2) Tindakan nyata yang diarahkan kepada barang-barang atau sesuatu yang dimiliki oleh konsumen seperti penjaga malam, pengantar barang, pemotong rumput tanaman.

3) Tindakan nyata yang tidak diarahkan kepada intelektualita konsumen seperti penyiaran dan pendidikan, memutuskan untuk memilih pendapat orang lain sebelum memutuskan untuk memilih.

Dalam hal ini penyedia jasa dapat melakukan tiga tahap dalam pengendalian kualitasnya yaitu :

a) Melakukan investasi dalam seleksi dan pelatihan personil yang baik.

b) Melakukan standarisasi proses pelaksanaan jasa.

⁸ Stanton Wiliam J, *Prinsip Pemasaran Jasa Edisi Indonesia Jilid 1 Edisi Ketujuh Erlangga* (Jakarta: Alih Bahasa Kusuma Wijaya, 1995).

- c) Memantau kepuasan pelanggan melalui sistem saran dan keluhan survey pelanggan sehingga pelayanan yang kurang baik dapat dideteksi dan dikoreksi.
- 4) Tidak tahan lama, Jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan untuk dipergunakan diwaktu yang lain .

Menurut Alma Karakteristik jasa yaitu :

- 1) Jasa lebih bersifat tidak berwujud
 - a) Jasa merupakan perbuatan, penampilan atau sebuah usaha
 - b) Jasa merupakan sesuatu yang tidak dapat disentuh dan diformulasikan atau di raba.
- 2) Produksi dan konsumsi bersamaan waktu penghasilan jasa sering hadir secara fisik pada waktu berlangsung.
- 3) Kurang memiliki standarisasi (keseragaman) hal ini dapat dilihat dalam perbedaan sebagai berikut :
 - a) Berdasarkan orang yang memakai pelayanan orang kurang memiliki standarisasi.
 - b) Perlengkapan jasa yang dilayani oleh mesin lebih memiliki standarisasi.

2. Kualitas Pelayanan

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 kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen.

Dimana hal tersebut diperoleh dengan cara membandingkan jenis pelayanan satu dengan pelayanan lain yang sejenis. Sehingga, konsumen dapat mengetahui perbandingan tingkat kualitas pelayanan antara perusahaan A dan B. Kualitas Pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan.

Namun, terkadang ada juga pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen. Pelayanan ini dikatakan buruk, jika perusahaan dirasa tidak dapat memenuhi keinginan konsumen, baik melalui produk maupun melalui pelayanan perusahaan,

pengertian kualitas pelayanan menurut para ahli. Di antaranya adalah sebagai berikut:⁹

a. Kualitas Pelayanan Menurut Fandy Tjiptono

Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia. Serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

b. Kualitas Pelayanan Menurut Dosen Senior Di School Of Business, Monash University Malaysia

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut.

c. Kualitas Pelayanan Menurut Wyckoff

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan. Selain itu juga berkaitan dengan tindakan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan konsumen. Menurut Wyckoff, kualitas pelayanan tidak hanya dipandang dari sudut

⁹ Nanda, 'Kualitas Pelayanan Adalah: Tujuan, Fungsi Dan Cara Mengukur', 2021 <<https://komerce.id/blog/kualitas-pelayanan-adalah/>> [accessed 9 November 2022].

pandang produsen, melainkan dari sudut pandang konsumen yang menggunakan pelayanan tersebut.

d. Kualitas Pelayanan Menurut J Supranto

Menurut J. Supranto, kualitas pelayanan adalah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Di mana tindakan tersebut tidak berwujud dan mudah hilang, namun dapat dirasakan dan diingat.

e. Kualitas Pelayanan Menurut Philip Kotler

Menurut sang ahli ekonomi, Philip Kotler, kualitas pelayanan adalah kinerja yang ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja tersebut dapat berupa suatu tindakan yang tidak berwujud dan tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan kepada siapapun.

f. Kualitas Pelayanan Menurut Ratminto Dan Atik

Kualitas pelayanan menurut para ahli selanjutnya adalah berasal dari Ratminto dan Atik. Di mana tolak ukur keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Sementara tingkat kepuasan penerima layanan akan diperoleh jika penerima mendapatkan jenis pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan.

3. Optimalisasi

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, kata optimalisasi diambil dari kata optimal yang berarti terbaik atau tertinggi. Sedangkan pengoptimalan berarti proses atau cara atau perbuatan pengoptimalan (menjadikan paling baik atau paling tinggi). Jadi optimalisasi merupakan sistem atau upaya menjadikan paling baik atau tinggi.

Dalam pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa optimalisasi adalah proses dan langkah untuk memanfaatkan sesuatu dalam berbagai hal yang diatur untuk mencapai tujuan tertentu dan membawa dampak yang positif bagi tujuan yang akan dicapai¹⁰

Menurut Machfud Sidik berkaitan dengan Optimalisasi suatu tindakan/kegiatan untuk meningkatkan dan Mengoptimalkan. Berdasarkan pengertian konsep dan teori diatas, maka dapat peneliti menyimpulkan bahwa optimalisasi adalah suatu proses, melaksanakan program yang telah direncanakan dengan terencana guna mencapai tujuan/target sehingga dapat meningkatkan kinerja secara optimal.

Menurut pendapat singiresu S Rao, John Wiley dan Sons optimalisasi juga dapat didefinisikan sebagai

¹⁰ Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Gramedia pustaka utama, 2008).

proses untuk mendapatkan keadaan yang memberikan nilai maksimum atau minimum dari suatu fungsi.¹¹

4. Definisi Paspor

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.¹²

Paspor dapat diperpanjang sebelum habis masa berlakunya jika halaman paspor tersebut penuh, rusak berat atau hilang. Paspor digunakan ketika kita akan

¹¹ Departemen pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat* (Gramedia Pustaka Utama, 2012).

¹² Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Bengkulu, 'Paspor Bagi Calon Jamaah Haji' <<https://imigrasibengkulu.com/paspor-bagi-calon-jamaah-haji/>> [accessed 18 November 2022].

memasuki perbatasan negara lain. Kemudian pihak berwenang dari negara tujuan akan memberi stempel visa atau lembar lampiran yang ditempel pada halaman paspor sebagai bukti izin untuk masuk ke suatu negara. Untuk dapat melakukan perjalanan ke luar negeri maka Anda wajib memiliki paspor. Pengertian dari paspor sebagai suatu dokumen resmi yang diterbitkan oleh pejabat pemerintah yang berwenang tentang identitas seorang warga negara yang akan melakukan perjalanan lintas negara. Paspor ini digunakan ketika seorang warga negara yang hendak memasuki batas negara lain. Kemudian petugas berwenang dari negara tujuan tersebut akan memberi stempel ataupun lampiran lembar visa yang direkatkan di dalam halaman pemegang paspor sebagai bukti tanda ijin untuk memasuki suatu negara. Pada umumnya paspor berisikan tentang identitas lengkap pemegang paspor yang meliputi: foto, nama lengkap, jenis kelamin, tempat dan tanggal lahir, serta tandatangan pemegang paspor tersebut.

Informasi lain yang terdapat pada paspor yakni kode negara, nomor (unik) paspor, tanggal penerbitan dan berakhirnya paspor, institusi penerbit, dan nama pejabat berwenang yang menerbitkan lengkap dengan tandatangan dan stempelnya. Dengan kemajuan

teknologi, saat ini di beberapa negara telah mengeluarkan e-passport atau elektronik passport sebagai pengganti jenis paspor konvensional yang ada saat ini. Mekanisme e-passport ini yakni dengan menanamkan suatu chip yang berisikan biodata pemegangnya dan dilengkapi dengan data biometriknya untuk memberi jaminan kepastian bahwa pemegang paspor tersebut adalah benar pemilik yang sah. Paspor Republik Indonesia adalah dokumen perjalanan yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, dan perwakilan RI di luar negeri. Paspor ini hanya diberikan kepada Warga Negara Indonesia. Paspor ini berisi 24 atau 48 halaman dan berlaku selama 5 tahun. Namun paspor yang diterbitkan oleh perwakilan RI di luar negeri lazimnya menerbitkan paspor dengan jangka waktu 3 tahun dan dapat diperpanjang 2 tahun setelahnya.¹³

Paspor RI merupakan dokumen milik negara yang dapat dibatalkan atau dicabut sewaktu-waktu oleh negara tanpa pemberitahuan. Paspor ini diterbitkan bilingual dalam bahasa Indonesia dan Inggris. Di

¹³ Muhammad Tayib, 'KUALITAS PELAYANAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I MAKASSAR' <<https://core.ac.uk/download/pdf/77620694.pdf>> [accessed 18 November 2022].

halaman pertama paspor RI dapat ditemukan himbauan dari pemerintah sebagai berikut: Dalam bahasa Indonesia: "Pemerintah Republik Indonesia memohon kepada semua pihak yang berkepentingan untuk mengizinkan kepada pemegang paspor ini berlalu secara leluasa dan memberikan bantuan dan perlindungan kepadanya."

Pada umumnya paspor Indonesia berlaku untuk seluruh dunia. Namun pada beberapa saat, paspor Indonesia melarang warga negaranya untuk berkunjung ke Israel dan Taiwan dengan pencantuman dalam paspor.

5. Macam-Macam Paspor

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.

Pelayanan pembuatan paspor lansia yang berusia di atas 60 tahun dan penyandang disabilitas, lansia dan penyandang disabilitas datang ke kantor imigrasi dengan membawa berkas-berkas yang sudah disiapkan. Adapun dokumen persyaratan yang dibutuhkan antara lain:

- a) E-KTP
- b) Kartu Keluarga
- c) Akta Kelahiran atau Ijazah atau Buku Nikah
- d) Materai Rp 10.000
- e) Dokumen asli sama foto copy 1 rangkap

Usai melengkapi dokumen tersebut, pemohon menuju loket pelayanan prioritas, di sana berkas akan diproses, wawancara dan foto. Pelayanan pembuatan paspor seperti balita dan penyandang disabilitas. Mereka akan diberikan antrean prioritas yang terpisah dengan antrean pada umumnya. berikut dokumen yang diperlukan untuk mengurus paspor anak.¹⁴

- 1) Akta kelahiran,
- 2) Dokumen asli sama fotokopi 1 rangkap

¹⁴ Nur Fitriatus Shalihah, 'Cara Membuat Paspor Untuk Lansia, Tidak Perlu Antre Online', *Kompas.Com*, 2020 <<https://www.kompas.com/tren/read/2020/02/05/144351565/berikut-cara-membuat-paspor-untuk-lansia-tidak-perlu-antre-online?page=all>> [accessed 9 November 2022].

- 3) E-KTP kedua orangtua
- 4) Kartu Keluarga yang memuat nama anak
- 5) Akta perkawinan
- 6) Paspor kedua orangtua jika ada
- 7) Membawa materai Rp 10.000

Syarat pembuatan paspor umrah yaitu:

- 1) Ktp
- 2) Kartu keluarga
- 3) Akta lahir/ ijazah/ akta nikah/ surat ganti nama/ bukti kewarganegaraan indonesia
- 4) Surat rekomendasi dari travel umroh
- 5) Surat rekomendasi dari kementerian agama (khusus jamaah berusia dibawah 50 tahun)
- 6) Asli dan fotocopy dengan ukuran kertas a4 (jangan dipotong)
- 7) Slip pembayaran dari kantor pos / indomaret / bank bni dan bank bsi.

Usai melengkapi dokumen tersebut, pemohon menuju loket prioritas, di sana berkas akan diproses, wawancara dan foto. Untuk mengurusnya, bisa dengan datang langsung ke kantor imigrasi dengan antrean prioritas, maupun mendaftar online.

6. Ibadah Umrah

a) Pengertian umrah

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`.

Waktu mengerjakan ibadah umrah dapat dilakukan kapan saja kecuali ada beberapa waktu yang di makruhkan melaksanakan umrah yaitu pada saat jamaah haji wukuf di padang arafah pada hari arafah, hari nahr (10 dzulhijjah) dan hari-hari tasyriq.

b) Syarat, rukun, dan wajib umrah

a. Syarat umrah

- 1) Islam,
- 2) Baligh (dewasa)
- 3) Aqil (berakal sehat)
- 4) Merdeka (bukan hamba sahaya)
- 5) Istitha`ah (mampu)

b. Rukun umrah

- 1) Ihram (niat), yaitu niat yang diiringi dengan ucapan atau perbuatan yang berkaitan dengan ibadah umrah, seperti membaca niat umrah yaitu:

نَوَيْتُ الْعُمْرَةَ وَأَحْرَمْتُ بِهَا لِلَّهِ تَعَالَى لَبَّيْكَ
اللَّهُمَّ بِعُمْرَةِ

nawaitul ‘umrata wa ahramtu bihi lillahi ta’ala labbaika Allahumma ‘umratan.

Artinya; Aku niat melaksanakan umrah dan berihram karena Allah Swt. Aku sambut panggilan-Mu, ya Allah untuk

2) Thawaf, Thawaf yakni mengelilingi Ka’bah sebanyak tujuh kali, titik awal thawaf ini dimulai dari hajar aswad dan dianjurkan untuk mengusap *hajar aswad* ketika melewatinya. Bila tidak memungkinkan untuk mengusap hajar aswad, jama’ah diperbolehkan dengan hanya memberi isyarat berupa lambaian tangan ke arah hajar aswad, etika melakukan thawaf kita diperbolehkan pula untuk berdzikir maupun melafadzkan doa atau harapan yang dimiliki.

3) Sa`I, yaituberlari-lari kecil dari bukit shafa dan bukit marwah sebanyak tujuh kali putaran

4) Tahallul, (Memotong Rambut minimal tiga helai): memotong atau menggunting beberapa helai rambut setelah melakukan *sa`i*.

5) Tertib (melaksanakan ketentuan manasik sesuai dengan ketentuan yang ada)

Rukun umrah tidak dapat ditinggalkan bila salah satunya tidak terpenuhi maka umrahnya tidak sah.

c. Wajib umrah

Wajib umrah ialah berihram dari tempat miqat, apabila dilanggar maka ibadah umrahnya tetap sah akan tetapi harus membayar dam.

c) Keutamaan ibadah umrah

Ibadah umrah memiliki keutamaan (*fadhilah*) yang banyak diantaranya:

1. Menjadi tamu-tamu Allah

Layaknya tamu yang wajib dimuliakan, orang yang berhaji dan umrah adalah tamu-tamu Ar-Rahman, maka Allah yang akan memuliakannya, setiap do'a dan pinta nya akan Allah kabulkan. Berdasarkan hadist riwayat Ibnu Majah dari Abu Hurairah, Nabi SAW bersabda :

الْحُجَّاجُ وَالْعُمْرَارُ وَفَدُّ اللَّهِ إِنْ دَعَوْهُ أَجَابَهُمْ وَإِنْ
اسْتَغْفَرُوا غَفَرَ لَهُمْ

Artinya: "Orang-orang yang haji dan orang-orang yang pergi 'Umrah adalah utusan Allah, jika mereka berdo'a kepada-Nya, niscaya Ia akan mengabulkan mereka, dan jika mereka meminta ampun, niscaya Ia akan mengampuni mereka."(HR.Ibnu Majah No.2883)

2. Mendapat pahala jihad tanpa berperang

Jihad adalah amal yang paling utama setelah iman kepada Allah dan Rasul-Nya orang yang mati syahid karena berjihad di jalan Allah mendapat hak untuk memberi syafa'at bagi anggota keluarganya. Haji dan umrah adalah amalan yang mendapat pahala seperti berjihad meski tanpa berperang.

3. Penghapus dosa

Hampir setiap hari atau bahkan mungkin setiap detik kita melakukan dosa, lebih-lebih di budaya yang serba boleh tanpa batasan syaria't saat ini, maka kita menghajatkan amalan yang dapat menghapuskan dosa-dosa kita salah satunya adalah ibadah umrah nabi SAW bersabda:

الْعُمْرَةُ إِلَى الْعُمْرَةِ كَفَّارَةٌ لِمَا بَيْنَهُمَا، وَالْحَجُّ الْمَبْرُورُ
لَيْسَ لَهُ جَزَاءٌ إِلَّا الْجَنَّةُ

Artinya: "Umrah satu ke Umrah lainnya adalah penebus dosa antara keduanya, dan haji yang mabrur tidak ada pahala baginya selain Surga." (HR. Bukhari)

4. Menghapus kefakiran

Menurut Imam Abu al-'ala Muhammad al-Mubarakfuri (1353 H) makna dihilangkan kefakiran adalah bisa jadi dijadikan kaya secara *zhahir* dan

bisa jadi kaya hati di antara bukti kaya hati adalah seseorang ridha menyisihkan sebagian hartanya untuk berangkat melaksanakan ibadah umrah, sementara orang yang merasa miskin maka ia akan kikir dan enggan mengeluarkan biaya untuk melaksanakan ibadah umrah maupun ibadah lain yang mengeluarkan harta.

5. Mendapat pahala sholat jutaan kali lipat

Dari jabir bin Abdullah nabi SAW bersabda:

صَلَاةٌ فِي مَسْجِدِي أَفْضَلُ مِنْ أَلْفِ صَلَاةٍ فِيْمَا سِوَاهُ
إِلَّا الْمَسْجِدَ الْحَرَامَ وَصَلَاةٌ فِي الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ
أَفْضَلُ مِنْ مِائَةِ أَلْفِ صَلَاةٍ فِيْمَا سِوَاهُ

Artinya: “Shalat di masjidku (Masjid Nabawi) lebih utama daripada 1000 shalat di masjid lainnya selain Masjidil Harom. Shalat di Masjidil Harom lebih utama daripada 100.000 shalat di masjid lainnya.” (HR. Ahmad 3/343 dan Ibnu Majah no. 1406, dari Jabir bin ‘Abdillah. Syaikh Al Albani mengatakan bahwa hadits ini shahih. Lihat Shahih At Targhib wa At Tarhib no. 1173.)

6. Berziarah/ berkunjung pada Rasulullah SAW

Berziarah atau berkunjung menjumpai rasulullah SAW haruslah dengan niat semata mengharap ridah allah swt. Dalam kitab imam baihaqi juga meriwayatkan hadits yaitu: “Barang siapa yang

mengunjungi aku di madinah karena mengharap ridah allah swt, maka aku akan menjadi saksi dan menjadi syafaat baginya pada hari kiamat”(HR.Baihaqi,No.3998).

7. Pahala setara berhaji

Pahala ini adalah pahala khusus bagi yang berumrah dibulan ramadhan, yaitu mendapatkan pahala semisal haji bahkan seperti berhaji bersama kekasih kita Nabi Muhammad SAW bersabda:

أَقْرِنُهَا السَّلَامَ وَرَحْمَةَ اللَّهِ وَبَرَكَاتِهِ وَأَخْبِرُهَا أَنَّهَا
تَعْدِلُ حَجَّةً مَعِيَ يَعْنِي عُمْرَةً فِي رَمَضَانَ

Artinya:”Sampaikan salam dan rahmat serta berkah kepadanya. Umrah pada Bulan Ramadhan adalah sama dengan haji bersamaku.”(HR.Abu Dawud, No.1699)

Umrah dibulan ramadhan setara dengan haji atau berhaji dengan rasulullah SAW, maksudnya dari sisi pahalanya bukan berarti kewajiban hajinya gugur.

8. Memperoleh rahmat allah di ka'bah

Setiap hari allah swt menurunkan 100 rahmat-nya, pada baitullah (ka'bah) rahmat tersebut dibagi-bagi pada orang yang *berthawaf* di baitullah.

B. Kerangka berpikir

Kerangka berpikir dapat berupa kerangka teori dan pula berupa kerangka penalaran logis. Kerangka berpikir merupakan uraian ringkas tentang teori yang digunakan dan cara menggunakan teori tersebut dalam menjawab pertanyaan penelitian.¹⁵ Kerangka berpikir itu bersifat operasional yang diturunkan dari satu atau beberapa teori atau dari beberapa pernyataan-pernyataan logis. Di dalam kerangka berpikir inilah akan didudukan masalah penelitian yang telah diidentifikasi dalam kerangka teoritis yang relevan dan mampu mengungkap, menerangkan serta menunjukkan perspektif terhadap atau dengan masalah penelitian. Ada dua bagian umum dalam berpikir dalam sebuah penelitian ilmiah, yaitu : pertama, deduksi, proses berpikir yang menggunakan *premis-premis* umum bergerak menuju premis khusus, dari umum ke khusus. Kedua, induksi, proses berpikir yang

¹⁵ Cik Hasan Bisari, *Penuntunan Penyusunan Rencana Penelitian Dan Penulisan Skripsi Bidang Ilmu Agama Islam* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2001).43

menggunakan *premis-premis* khusus bergerak menuju premis umum. Dari khusus ke umum.¹⁶

Adapun kerangka pikir dalam penelitian ini adalah teori yang penulis gunakan sebagai berikut:

1. Optimalisasi, optimalisasi merupakan sistem atau upaya untuk menjadikan paling baik atau tinggi.
2. Kualitas, kualitas adalah sesuatu yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.¹⁷
3. Pelayanan, pelayanan adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.¹⁸



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

¹⁶ Sutianah Begong Suryanto, *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan* (Jakarta: Kencana, 2010).

¹⁷ Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk & Jasa* (Yogyakarta: Ekonisia, 2010).

¹⁸ Toni Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa* (Jakarta: PT Indeks, 2011).