

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Saat ini perkembangan bisnis Haji dan Umroh semakin meningkat, baik ini terlihat semakin banyaknya perkembangan Tour Travel Haji dan Umroh Indonesia. Peningkatan Jumlah Travel di Indonesia menjadi suatu persaingan di bidang jasa. Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa biro perjalanan wisata Haji dan Umroh selalu mementingkan kualitas pelayanan yang di berikan kepada para pelanggannya. Kepuasan pelanggan akan kembali datang dengan sendirinya bila jasa yang perusahaan jual sesuai dengan keinginan pelanggan. Begitu juga dengan kekecewaan pelanggan yang timbul jika perusahaan melakukan kesalahan apapun. Hal ini akan menimbulkan akibat yang buruk bagi suatu perusahaan. Peran Biro Perjalanan Umroh dan Haji Khusus menjadi sangat penting bagi pelaksanaan ibadah haji khusus maupun ibadah umroh, mengingat nilai

ibadah yang sangat tinggi, dan pelaksanaannya yang berada di Jurnal Sosial dan Teknologi.<sup>1</sup>

Haji dan Umroh merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan atas setiap muslim yang mampu. Kewajiban ini merupakan rukun Islam yang kelima karena ibadah Haji merupakan kewajiban, maka seorang yang mampu apabila tidak melakukannya maka ia berdosa dan apabila dilakukan dia akan mendapat pahala. Haji dan Umroh hanya diwajibkan sekali seumur hidup, ini berarti bahwa seseorang yang telah melakukan Haji yang pertama, maka selesailah kewajibannya.<sup>2</sup>

Haji pada hakikatnya merupakan sarana dan media bagi umat Islam untuk melaksanakan ibadah ke Baitullah dan tanah suci setiap tahun. Karena setiap tahun sebagian kaum muslimin dari seluruh dunia datang untuk meningkatkan ibadah Haji. Adapun ibadah Umrah pada hakikatnya menjadi

---

<sup>1</sup> Juniar Fajrily S.DKK. *Bentuk Tanggungjawab Travel Umroh Ilegal Terhadap Konsumen*, Jurnal Sosial Dan Teknologi Volume3, Number1, Januari 2023

<sup>2</sup> Ahmad Thib, Siti Musdah Mulia *Menyelami selut-belut ibadah dan islam*, (Jakarta : prenada media, 2003) h. 227

sarana dan media bagi kaum muslimin untuk beribadah ke tanah Suci setiap akan waktu. Karena pada saat itu kaum muslimin datang dan berziarah ke Ka'bah untuk melakukan ibadah dan mendekatkan diri kepada Allah SWT. <sup>3</sup>

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. <sup>4</sup> Manajemen selalu dapat dan sangat penting untuk mengatur semua kegiatan dalam rumah tangga, sekolah, koperasi, yayasan-yayasan, pemerintahan dan lain sebagainya. Dengan manajemen yang baik maka pembinaan kerja sama akan serasi dan harmonis. Begitu penting peranan manajemen dalam kehidupan manusia mengharuskan kita mempelajari, menghayati, dan menerapkannya demi hari esok yang lebih baik.

Penyelegaraan pelayanan ibadah haji dan umroh tentunya pelayanan harus didasari dengan unsur manajemen hingga pelayanan yang di seleenggarakan dapat efisien sesuai

---

<sup>3</sup> *Ibid*, h. 231

<sup>4</sup> Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengendalian dan Masalah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011), h. 2

kriteria mengenai pelayanan penyelenggara ibadah haji dan umroh. Pelayanan dapat di artikan sebagai suatu aktivitas yang bermanfaat atau yang diberikan oleh satu atau beberapa pihak kepada pihak lain untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya bersifat, berwujud dan tidak akan menimbulkan kepemilikan apapun kepada yang menerimanya.

Pelayanan bersifat memberi manfaat dan keuntungan kepada orang lain yang dimana urusan pemenuhan kebutuhan satu pihak itu diserahkan kepada pihak lain yang menyediakan jasa pemenuhan kebutuhan tersebut. Kebutuhan yang dimaksud disini hanya bersifat kasat mata, yakni kebutuhan yang hanya bisa dirasakan oleh pengguna jasa tersebut.

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan dari usaha yang dijalankan baik berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain atau konsumen. Nabi Muhammad SAW merupakan seorang

yang bersopan dalam bersikap, jujur dalam berkata, tidak pernah berdusta serta luhur dalam budi pekertinya. Beliau menjadi panutan dalam kehidupan umat muslim agar setelah mengikutinya akan selamat di dunia dan juga di akhirat. Oleh karena itu peneliti memasukan unsur dari sifat tauladan Rasulullah SAW yaitu Shiddiq, Amanah, Tabligh, dan Fathanah. Penyelenggaraan ibadah haji khusus adalah penyelenggaraan ibadah haji yang pelayanan, pengelolaan, dan pembiayaan bersifat khusus. Pelayanan dan pelaksanaan ibadah haji khusus meliputi waktu pelaksanaan, akomodasi, konsumsi, transportasi, kesehatan, dan bimbingan ibadah haji.<sup>5</sup>

Pemberian pelayanan yang baik, jujur, amanah dan didorong dengan para karyawan yang memiliki jiwa-jiwa melayani terhadap para jamaahnya, akan dapat memberikan kepuasan kepada para jamaah, yang akhirnya akan menciptakan kesetiaan (loyalitas) kepada perusahaan atau

---

<sup>5</sup> Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, Pasal 1 ayat (1) dan Pasal 10.

lembaga yang bersangkutan.<sup>6</sup> Nilai kejujuran, amanah, dan jiwa-jiwa melayani pada PT. Bahana sukses sejahtera dibuktikan dalam pelayanan program umroh dengan banyaknya calon jamaah yang mendaftar melalui telepon. Yaitu kebanyakan diantaranya adalah rombongan keluarga besar dengan jumlah 10- 15 orang jamaah, yang salah satunya telah merasakan pelayanan PT. Bahana sukses sejahtera.<sup>7</sup> Begitu juga dalam pelayanan pendaftaran program haji, kebanyakan jamaah yang merekomendasikan jasa perusahaan ini adalah jamaah yang telah menggunakan jasa PT. Bahana sukses sejahtera.

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

---

<sup>6</sup> Suhartini, wawancara dengan penulis, Kantor Helutrans Al Haadi Ziarah Tour, Jakarta, 15 Agustus 2017.

<sup>7</sup> Observasi, di kantor PT. Bahana sukses sejahtera, Bengkulu, 20 Mei 2023.

haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah), bimbingan manasik, penyediaan perlengkapan, dan konsultasi ke agamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, serta bimbingan ibadah haji dan umrah.<sup>8</sup>

Namun penyelenggaraan ibadah haji selama ini di nilai kurang efektif dan efisien hal ini turut mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan dan perlindungan pada jamaah. Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah selalu sukses dan mencapai target yang ingin dicapai, maka perlu adanya manajemen, baik manajemen dibidang pelayanan, penyuluhan dan bimbingan, manasik dan sebagainya. Sehingga apa yang menjadi cita-cita jamaah dalam menunaikan ibadah haji dan umrah ini bias diperoleh secara sempurna dan memuaskan.

Maka peluang inilah yang di lirik bukan saja oleh pemerintah namun juga oleh biro-biro penyelenggaraan

---

<sup>8</sup> Abdul Aziz dan Kustini, Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), h. 22

berkompetisi untuk menarik simpati jamaah. Kesemuanya itu berlomba-lomba untuk menawarkan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda untuk sebuah popularitas. Disinilah kemudian lembaga-lembaga itu mengambil peran.

Undang-undang no 17 tahun 1999 tentang penyelenggaraan ibadah haji di syartkan tiga hal yang harus diupayakan secara konsisten dan terus menerus oleh pemerintah, dalam hal ini departemen agama sebagai leading sektor penyelenggaraan ibadah haji, yaitu: “Pertama, pembinaan yang mencakup bimbingan pra Haji, ketika berlangsung, dan paska Haji. Ke dua, pelayanan yang terdiri dari pelayanan administrasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, akomodasi, dan sebagainya. Ketiga, perlindungan yang meliputi keselamatan dan keamanan serta asuransi perlindungan dari pihak lain yang merugikan jamaah Haji”.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Taufik Kamil (Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan haji, disajikan disebuah seminar haji di Jakarta / B-I), BPIH dari tahun ketahun, Faktual atau Komersil, (Media Indonesia, edisi selasa, 9 juli 2002).

Sekian banyak jenis perusahaan di Indonesia, perusahaan travel haji dan umrah merupakan salah satu bidang jasa yang berkembang cukup pesat dan semakin banyak bertambah, demikian juga dengan kasus penipuan terhadap calon jamaah Haji dan Umroh yang tidak sedikit oleh oknum yang tidak bertanggung jawab. Hal itu sudah menjadi rahasia umum bagi masyarakat mengingat berita mengenai penipuan jamaah Haji dan Umroh hampir tiap tahun.<sup>10</sup> Banyaknya kasus penipuan yang terjadi oleh tidak bertanggung jawab tersebut mengakibatkan keresahan masyarakat dan persepsi yang buruk bagi kita perusahaan penyelenggaraan Haji dan Umroh.<sup>11</sup>

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jamaah akan memberikan kepuasan para jamaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jamaah pada pengelola ( travel ) yang bersangkutan. Bila pelayanan atau jasa yang

---

<sup>10</sup> <http://m.tempco.co/read/news/2015/12/22/090730003/marak-penipuan-empat-asosiasi-haji-entuk-penanggungan.pk1> 19:30 04 Februari 2016.

<sup>11</sup> <http://khazanah.republika.co.id/berita/dunia-islam/umrah-haji/11/04/01/liz2x5-mlm-haji-ilegal-rusak-citra-pihak-resmi.pk1> 19:35 04 Februari 2016

diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan atau jasa yang dipersepsikan akan baik dan memuaskan, sebaliknya bila pelayanan atau jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas dipersepsikan akan buruk.

Ciri pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada jamaah adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedianya sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara tepat dan cepat, mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.<sup>12</sup>

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik dengan hal-hal tersebut dan melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Pelayanan Jama’ah Haji Dan Umroh Ditinjau Dari Etika Bisnis (Study di Pt. Bahana Sukses Sejahtera Bengkulu)”

---

<sup>12</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, ( Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2005), h. 9

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka masalah pokok yang diangkat dalam skripsi ini adalah: Bagaimana Implementasi Pelayanan Jamaah Ditinjau Dari Etika Bisnis Di Travel PT. Bahana Sukses Sejahtera Bengkulu?

## **C. Batasan Masalah**

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Maka peneliti membatasi permasalahan hanya pada bagaimana implementasi pelayanan dalam etika bisnis di PT. Bahana Sukses Sejahtera Bengkulu.

## **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah : untuk mengetahui implementasi pelayanan dalam etika bisnis di PT. Bahana Sukses Sejahtera Bengkulu.

## E. Manfaat Penelitian

### 1) Manfaat Teoritis Hasil

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran terhadap keilmuan Manajemen Dakwah, terutama menyangkut pemikiran tentang etika bisnis Islam dalam sebuah lembaga bisnis Islam.

### 2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan PT. Bahana sukses sejahtera Bengkulu maupun lembaga bisnis (khususnya) dan lembaga bisnis lainnya (umumnya) untuk menjaga dan meningkatkan etika bisnis.

## F. Kajian Terdahulu

Menghindari kesamaan penulisan dan plagiasi maka dalam penulisan skripsi ini diantaranya penulis cantumkan beberapa hasil penelitian yang ada kaitannya dengan skripsi ini diantara penelitian-penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bayu Kurniawan Dwiatma NPM. 1441030182 , Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi etika bisnis Islam dalam pelayanan Ibadah haji dan umroh PT. Helutrans Al Haadi Ziarah Tour di Jakarta Timur. Penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research) dan didukung dengan pendekatan kualitatif, bersifat deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menjelaskan dan menjabarkan etika bisnis Islam dalam pelayanan ibadah haji dan umroh PT. Helutrans Al Haadi Ziarah Tour. Data yang diperoleh dari Hasmijati Koto, Suhartini, Alfani Erythrina Koto, Dede Sobari, M. Janni, dan lima alumni jamaah PT. Helutrans Al Haadi Ziarah Tour dengan menggunakan metode wawancara (interview), observasi non partisipan, dan dokumentasi. Sedangkan metode analisis data pada penelitian ini bersifat induktif, yaitu peneliti terjun ke lapangan, mencari dan mempelajari data, menganalisis, dan menarik kesimpulan dari fenomena yang ada di PT. Helutrans Al Haadi Ziarah Tour untuk diceritakan kepada orang lain. Hasil

penelitian ini menunjuk bahwa nilai-nilai etika bisnis Islam yang diimplementasikan oleh PT. Helutrans Al Haadi Ziarah Tour adalah Pertama, nilai kejujuran. Kedua, nilai kerendahan hati. Ketiga, nilai menepati janji. Keempat, nilai tanggung jawab. Kelima, nilai kasih sayang. Keenam, bersifat kuat (Al-Quwwah).<sup>13</sup>

2. Ibda Tsamrotul Fa'diyah, 11170530000066, Dilihat dari latar belakang, yang menjadi rumusan masalah tersebut adalah bagaimana manajemen pelayanan KBIHU Al Karimiyah dalam merekrut jamaah Haji dan Umroh, serta faktor pendukung dan penghambat pelayanan KBIHU Al Karimiyah di bawah arahan Dr. Hj. Nuriyah M.M. Penulis menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang menggambarkan keadaan sosial dari sudut pandang sumber dalam latar belakang alamiah. Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya adalah tempat, tanggal dan waktu, sedangkan persamaan

---

<sup>13</sup><http://repository.radenintan.ac.id/7657/1/SKRIPSI%20BAYU%20KURNIAWAN%20DWIATMA.pdf>

yaitu teknik penelitian ini sama-sama menggunakan teknik pengumpulan data dan wawancara.<sup>14</sup>

3. Zulkifli Nim : 105053001783, Berdasarkan latar belakang masalah diatas, perumusan masalahnya adalah bagaimana upaya biro travel dalam memberikan pelayanan haji dan umroh pada jamaahnya dan faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan ibadah haji dan umroh. Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya adalah tempat, tanggal dan waktu, sedangkan persamaan yaitu Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Metode penelitian kualitatif deskriptif adalah studi kasus penelitian dengan mendeskripsikan data secara jelas, tepat, sistematis, faktual dan akurat. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data observasi partisipasi pasif, wawancara, dan dokumentasi.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup><https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/57803/1/IBDA%20TSAMROTUL%20FAD%27DIYAH-FDK.pdf>

<sup>15</sup><https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/2011/1/DZUL%20KIFLI-FDK.pdf>

4. Ajeng Tania, 1110053100012, Berdasarkan latar belakang sebagai prumusan masalah adalah bagaimana program PT. Arminareka perdana dalam pelayanan Jamaah Haji dan Umroh dan apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan kepada jamaah Haji dan Umroh. Agar penelitian ini menjadi terarah dan falid, penulis menggunakan metode penelitian dalam bentuk deskriptif, yaitu menggambarkan keadaan secara apa adanya. Sebagai lembaga penyelenggara Haji dan Umroh yang telah berkembang selama 24 tahun ini PT. Arminareka perdana telah di akui memberikan pelayanan dari mulai keberangkatan, di tanah Suci, hingga kembali ke Indonesia dengan fasilitas yang dapat memberikan kenyamanan dan berusaha memberikan kepuasan dalam pelayanan guna meningkatkan kepercayaan jamaahnya. Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya adalah tempat, tanggal dan waktu, sedangkan persamaan yaitu Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif

deskriptif. Metode penelitian kualitatif deskriptif adalah studi kasus penelitian dengan mendeskripsikan data secara jelas, tepat, sistematis, faktual dan akurat. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data observasi partisipasi pasif, wawancara, dan dokumentasi.<sup>16</sup>

#### G. Sistematika Penulisan

**BAB I** Bab ini berisi tentang pendahuluan merupakan bagian yang menjelaskan latar belakang masalah, perumusan masalah yang diambil, tujuan dan kegunaan penelitian kajian penelitian serta sistematika penulisan.

**BAB II** Berisi tentang landasan teori yang terdiri dari definisi Etika Bisnis Islam, Bentuk Etika Bisnis Islam, Definisi Pelayanan, serta Bentuk Pelayanan.

**BAB III** Membuat metode penelitian, yang terdiri dari jenis penelitian waktu dan lokasi penelitian, penjelasan judul, informasi penelitian, sumber sumber data

---

16

<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/26416/1/AJENG%20TANIA-FDK.pdf>

penelitian, teknik pengumpulan data, teknik keabsahan data, analisis data.

**BAB IV** Hasil dan Pembahasan merupakan bagian yang menjelaskan deskripsi obyek penelitian, analisis data, dan pembahasan.

**BAB V** Penutup merupakan bagian terakhir dalam penulisan skripsi. Bagian ini memuat kesimpulan dan saran

