

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut American Marketing Association, kualitas pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain; itu tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu; proses produksinya juga mungkin tidak terkait dengan produksi fisik.¹²

Namun, menurut Lovelock dalam Hardiyansyah, layanan adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sesaat, dan dirasakan atau dialami. Artinya, layanan tidak memiliki bentuk atau bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi penerima layanan dapat merasakan dan merasakannya.

Poerwadarminta dalam Hardiyansyah berpendapat bahwa secara etimologis, "pelayanan" berasal dari kata "layanan", yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang. Oleh karena itu, pelayanan dapat diartikan sebagai perihal atau cara melayani servis atau jasa sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Dari uraian ini, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus apa pun yang diperlukan seseorang.

¹² Agustian, *Efektivitas Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah Berdasarkan Uu No. 8 Tahun 2019 Pada Pt. Travel Sahara Dzumira Internasional Di Bogor.*

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai sistem, prosedur, atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan harapan dan keinginan pelanggan pada tingkat persepsi mereka.¹³

Menyediakan semua yang dibutuhkan orang lain atau pelanggan disebut pelayanan menurut bahasa. Namun, istilah ini memiliki banyak definisi, seperti:

- a. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui tindakan yang langsung dilakukan oleh orang lain.
- b. Kotler mendefinisikan pelayanan atau jasa sebagai segala tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh kepala pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Layanan yang baik atau prima adalah layanan yang memenuhi standar kualitas tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan secara konsisten, akurat, dan akurat, dengan fokus pada kepuasan pelanggan.

1) Karakteristik Kualitas Pelayanan

Menurut Collin dan Melaughin, suatu layanan dikatakan baik dan berkualitas jika penggunaannya dianggap sebagai rekanan yang terlibat dalam proses pelayanan.

Dengan pandangan Kotler bahwa pelayanan memiliki empat karakteristik yakni sebagai berikut:

- a. Intangibility: Pelayanan adalah aktivitas yang tidak dapat dilihat, dicium, didengar, diraba, atau dirasa oleh penerima

¹³ Choirunisa Nur Fahmadin, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Jemaah Umrah Pt. Zhafirah Mitra Madina Yogyakarta', 2023.

dan penyelenggara pelayanan sebelum mereka menyelesaikan proses pelayanan.

- b. Heterogeneitas, variabel, atau ketidakkonsistensi: Pelayanan memiliki banyak bentuk, kualitas, dan jenis, sehingga semua pelayanan sangat tergantung pada siapa yang melakukannya, kapan, dan di mana, dan kepada siapa itu ditujukan.
- c. Inseparability mengatakan bahwa pelayanan harus diberikan oleh penyedia pelayanan dan penerima pelayanan secara bersama-sama; dengan kata lain, proses pelayanan tidak dapat dipisahkan antara penyedia pelayanan dan penerima pelayanan. Dalam konsep ini, kualitas pelayanan, termasuk kesalahan dan ketidakpuasan, ditentukan bersama antara keduanya.
- d. Perishability: Pelayanan tidak dapat ditunda, disimpan, dikembalikan, atau dilakukan secara berulang. Proses pelayanan harus dilakukan dan diselesaikan karena tidak dapat dilakukan dalam proses yang lama. Pelayanan tidak dapat diberikan kepada penerima pelayanan lain setelah diberikan kepada mereka.

2) Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml dan Berry, ada lima dimensi kualitas yang dapat digunakan untuk menentukan kualitas pelayanan yang diinginkan pelanggan, yaitu:

- a. Tangibles atau bukti langsung adalah kemampuan suatu organisasi untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak eksternal.

- b. Kemampuan atau kehandalan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, dan memuaskan.
- c. Responsiveness (ketanggapan), yaitu keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat dengan informasi yang jelas kepada pelanggan.
- d. Assurance (jaminan), yaitu kemampuan karyawan perusahaan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan kepada perusahaan melalui pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan mereka.¹⁴

2. Kepercayaan

Kepercayaan adalah keyakinan seseorang atau sesuatu terhadap kualitas, kemampuan, atau karakter seseorang. Ball menyatakan bahwa kepercayaan adalah ketersediaan atau kerelaan untuk bersandar pada pertukaran yang diyakini dan rekan yang terlibat. Kerelaan adalah keyakinan bahwa pihak yang terlibat dalam pertukaran akan memberikan kualitas yang konsisten, jujur, dan bertanggung jawab.¹⁵

Menurut Laudan Lee, sebagaimana dikutip oleh Siti Hajar dan A. Rahman Lubis, kepercayaan adalah kemampuan seseorang untuk bergantung pada orang lain dengan risiko. Kesadaran dan perasaan yang dialami konsumen saat

¹⁴ Marwan Mutawalli, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Dan Umroh Pada Pt. Falisha Di Kabupaten Sumenep', 2021.

¹⁵ Abdul Nasir Khoerudin, 'Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Umroh (Studi Di Pt. Pandi Kencana Murni Tour & Travel Cabang Banten)', 2021.

menggunakan barang atau jasa disebut sebagai pengalaman konsumsi.

Menurut Green dalam peppers dan Rogers, sebagaimana dikutip oleh Prima Satria & Edastama, komponen kepercayaan adalah:

a. Kredibilitas

Kredibilitas berarti bahwa karyawan jujur dan kata-katanya dapat dipercaya. Kredibilitas harus dilakukan dengan kata-kata, "saya dapat mempercayai apa yang dikatakannya mengenai...." Bentuk lain yang berhubungan dengan believability dan truthfulness.

b. Reliabilitas

Reliabilitas berarti sesuatu yang dapat diandalkan atau dapat diandalkan, dan itu terkait dengan kualitas orang atau organisasi. Dalam hal reliabilitas, tindakan harus diambil; "Saya dapat mempercayai apa yang akan dilakukannya." Keakraban dan prediksi juga relevan.

c. Intimacy

Integritas adalah istilah yang terkait yang menunjukkan bahwa seorang karyawan memiliki kualitas sebagai seorang karyawan yang memiliki prinsip moral yang teguh. Integritas menunjukkan konsistensi internal, konsistensi antara pikiran dan tindakan, dan konsistensi antara kata-kata dan tindakan. Integritas juga menunjukkan ketulusan. Walaupun menjadi pihak yang dipercaya tidaklah mudah dan memerlukan usaha

bersama, kepercayaan secara jelas sangat bermanfaat dan penting untuk membangun hubungan.

Adapun yang mempengaruhi kepercayaan adalah sebagai berikut ini:

a. Pengalaman (Experienced)

Pengalaman berkaitan dengan apa yang dilakukan oleh perusahaan, seperti bisnisnya dan prestasinya dalam bidang ekonomi, antara lain. Pengalaman bisnis yang banyak dan menarik akan membuat perusahaan lebih memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

b. Kualitas kerja

Kualitas kerja adalah proses dan hasil kerja perusahaan yang dapat dinilai oleh sebagian masyarakat atau pelanggan. Kualitas kerja yang tidak terbatas akan menghasilkan kepercayaan yang berkualitas.

c. Kecerdasan

Kemampuan perusahaan untuk menangani masalah yang dihadapinya Karena kredibilitas yang tinggi tanpa didasari oleh kecerdasan dalam menarik pelanggan tidak dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan, kecerdasan juga dapat membangun kepercayaan.

Menurut Mayer, yang dikutip oleh Leni Nurjannah, ada tiga komponen yang membentuk kepercayaan seseorang terhadap orang lain:

a. **Kemampuan**, Kemampuan staf yang bebas dari bahaya atau keraguan.

- b. **Kebaikan hati**, kebaikan hati dalam memberi jamaah kepercayaan.¹⁶
- c. **Integritas**, integritas dalam memberikan kepercayaan kepada produk.

3. Kepuasan Konsumen

a. Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jika kinerja produk atau jasa kurang dari harapan, konsumen akan merasa tidak puas, jika kinerja melebihi harapan, konsumen akan merasa puas, dan jika kinerja sesuai harapan, konsumen akan merasa sangat puas (senang). Dalam situasi seperti ini, penting untuk mengetahui bahwa keinginan harus didorong atau dibuat sebelum tujuan tercapai. Keinginan dapat berasal dari orang itu sendiri atau dari lingkungan.

Perbandingan antara apa yang dirasakan saat membeli barang atau jasa dan apa yang diharapkan saat mengonsumsinya disebut kepuasan konsumen. Kotler menjelaskan kepuasan pelanggan sebagai “sejauh mana tingkatan suatu produk atau jasa dipersepsikan sesuai dengan harapan pembeli. Kepuasan pembeli diartikan sebagai suatu keadaan-kenyataan yang diterima oleh konsumen”. Jika barang atau jasa tersebut dirasakan

¹⁶ Rika Veronika R.A, ‘Pengaruh Kualitas Layanan, Komunikasi, Kepercayaan Dan Kepuasan Emosional Terhadap Loyalitas Jamaah Pada Biro Perjalanan Umroh Dan Haji Plus Pt. Arminareka Perdana’, 2019.

konsumen sesuai dengan harapan, maka konsumen tersebut akan merasa puas. Sebaliknya, jika kinerja berada di bawah harapan, maka konsumen tidak akan merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen akan amat puas atau senang.¹⁷

Oleh karena itu, kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara apa yang diharapkan dari produk atau jasa dan apa yang dirasakan konsumen. Kepuasan konsumen akan diperoleh jika kinerja produk atau jasa memenuhi atau melebihi harapan konsumen, dan jika kinerja produk atau jasa kurang dari yang diharapkan konsumen, maka konsumen akan merasa tidak puas.¹⁸

b. Factor-Faktor Kepuasan Pelanggan

Persepsi pelanggan tentang kualitas layanan perusahaan adalah faktor utama penentu kepuasan pelanggan. Kualitas layanan dapat diukur melalui kualitas panggilan, struk harga, layanan tambahan, kenyamanan proses, dan dukungan pelanggan.¹⁹

¹⁷ Suyono Budi Arya Maman, Putra And Santoso, 'Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bca Cabang Kanjengan Semarang', 2011.

¹⁸ Kukuh Familiar And Maftukhah. Ida, 'Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan', *Management Analysis Journal*, 4.Loyalitas Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk (2015), 2252–6552.

¹⁹ Erwina Safitri, Mintarti Rahayu, and Nur Khusniyah Indrawati, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan', *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 21.1 (2016), 90–104
<<http://journal.um.ac.id/index.php/ekobis/article/view/7446/3397>>.

Setelah melihat lebih jauh, ada beberapa cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sebagai hasil dari kualitas layanan yang diberikan:

- a) Mengurangi perbedaan antara manajer dan pelanggan, misalnya dengan menggunakan metode yang berfokus pada pelanggan yang mengirimkan kuesioner selama beberapa waktu. Untuk mengetahui bagaimana pengguna melihat layanan. Dengan cara yang sama, penelitian menggunakan metode pengamatan untuk melihat bagaimana pegawai perusahaan melakukan pelayanan.
- b) Perusahaan harus memiliki kemampuan untuk membangun komitmen kolektif untuk mencapai tujuan yang lebih baik untuk proses pelayanan. Ini mencakup meningkatkan pemikiran, perilaku, kemampuan, dan pengetahuan sumber daya manusia yang ada.
- c) Menciptakan sistem kritik dan saran untuk memfasilitasi keluhan pelanggan.
- d) Setelah proses pelayanan selesai, perusahaan menghubungi pelanggan untuk mengetahui apakah mereka puas dan memiliki harapan (bertanggung jawab), menghubungi pelanggan dari waktu ke waktu untuk mengetahui perkembangan pelayanannya (proaktif), dan melakukan kolaborasi pemasaran yang

bermanfaat untuk meningkatkan citra dan posisi perusahaan.²⁰

c. Indikator kepuasan pelanggan

- a) Kualitas yang diberikan sesuai dengan yang di janjikan
- b) Pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan bagi jamaah
- c) Pelayanan yang cepat
- d) Pelayanan yang tanggap terhadap keluhan jamaah²¹

d. Manfaat Kepuasan pelanggan

Lovelock menjelaskan, bahwa ada beberapa manfaat kepuasan pelanggan, antara lain:

- a) Mengisolasi pelanggan dari pesaing.
- b) Dapat menciptakan keunggulan yang berkelanjutan.
- c) Mengurangi biaya kegagalan.
- d) Mendorong pelanggan kembali dan loyalitas.
- e) Meningkatkan atau mempromosikan cerita positif.
- f) Menurunkan biaya untuk menarik pelanggan baru.²²

Setiap travel biro haji dan umrah yang sukses ingin memberikan layanan yang memuaskan bagi jamaah, tetapi mereka juga harus memikirkan sasaran bisnis lainnya,

²⁰ Jeni Kamase & Amir Mahmud Nirwana Sampara, Basri Modding, 'Pengaruh Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Dimediasi Kepuasan Jama'ah Pada Pt. Tiga Bugis Wisata', *Jurnal Sosio Sains*, 6.No1 (2020).

²¹ Dian Suci Rahmadanty, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Pt. Sela Express Tour And Travel Pekanbaru', 2020.

²² Oscar Marco Sanny Junior, William A. Areros, And Riane J. Pio, 'Pengaruh Brand Image Dan Persepsi Harga Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Datsun Nissan Martadinata)', *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8.2 (2019), 1 <<https://doi.org/10.35797/Jab.8.2.2019.23508.1-9>>.

seperti menawarkan jamaah keunggulan yang kompetitif untuk memenuhi kebutuhan jamaah. Mengingat hal ini, travel biro haji dan umrah memiliki banyak keuntungan. Dan tingkat kepuasan jamaah yang lebih tinggi akan lebih menguntungkan untuk menarik pelanggan yang setia dan menciptakan ikatan emosional dengan merek atau perusahaan daripada hanya kepuasan yang berlebihan.²³

Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara apa yang diharapkan dari kinerja atau hasil yang dirasakan dan apa yang diharapkan dari kinerja. Pelangganlah yang menentukan kualitas suatu produk karena mereka adalah orang yang menerima produk seseorang.²⁴

e. Pengertian Haji dan Umroh

Sementara haji dan umrah adalah kewajiban bagi setiap muslim yang berakal dan memiliki kemampuan, banyak orang, seperti petani, pedagang, pegawai negeri, bahkan pengusaha kaya, tidak memahami cara melaksanakannya dengan benar dan sesuai dengan syari'at Islam. Karena masalah ini, penulis merasa penting untuk menulis tentang hal ini.²⁵

²³ Aris Budiono, 'Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Promosi, Lokasi, Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Bebek Kaleo Tebet Jakarta Selatan Dimasa Pandemi Covid-19', *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 17.No 2 (2021), 224.

²⁴ Daniel I Nyoman Renatha Cardia¹, I Wayan Santika², And Ni Nyoman Rsi Respati³, 'Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan', *Jurnal Manajemen*, 8.No 11 (2019), 6763.

²⁵ Desy Rahmita Murdiansyah Herman, Normajatun, 'Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah', *Jurnal As Siyasa*, 3.No 1 (2018), 3-5.

Secara bahasa, "haji" berarti kembali ke suatu tempat berulang kali, atau ke tempat yang dimuliakan atau dihormati oleh suatu masyarakat. Sebab Baitullah adalah tempat yang diagungkan dan suci bagi umat Islam, istilah "haji" mengacu pada ibadah umat Islam ke sana. Menurut istilah, beberapa ahli fiqh mengartikan Haji sebagai niatan untuk datang ke Baitullah untuk melakukan ibadah tertentu. Ibnu Al-Humam mengartikan bahwa Haji adalah pergi ke Baitul Haram untuk melakukan tindakan tertentu pada waktu tertentu. Para ahli fiqh lain berpendapat bahwa Haji adalah mengunjungi tempat-tempat tertentu dengan tindakan tertentu pada waktu tertentu.²⁶

Umrah, secara syara', berarti menziarahi ka'bah, melakukan tawaf di sekitarnya, bersa'i antara Shafa dan Marwah, dan mencukur atau menggunting rambut dengan cara tertentu, dan dapat dilakukan kapan saja. Menurut bahasa, umrah berarti "ziarah".

Jika wajib haji atau umrah diabaikan secara keseluruhan atau tidak dipenuhi, haji atau umrah tetap sah, tetapi orang yang melakukannya harus melakukan tindakan yang ditetapkan. Misalnya, kewa-jiban melempar jumroh dan jika diabaikan, dia harus membayar dam. Kesempurnaan ibadah haji dan umrah dapat didukung oleh tindakan yang sunnah atau makruh. Sebagai sesuatu yang mubah, itu tidak memengaruhi ibadah.

²⁶ Renny Oktafia Almun Wakhida Candra, 'Penerapan Manajemen Pelayanan Prima Untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jamaah Haji Dan Umrah Di Pt Mabruro Sidoarjo', *Jurnal Ilmia Ekonomi Islam*, 7.No 1 (2021), 7–10.

Untuk umrah, hukumnya mutahabah, yang berarti baik untuk dilakukan dan tidak diwajibkan, atau tatawwu, yang berarti tidak diwajibkan, tetapi baik untuk dilakukan untuk mendekatkan diri kepada Allah, dan melakukannya lebih penting daripada meninggalkannya karena tatawwu memiliki pahala.²⁷

f. Hukum Mengerjakan Haji dan Umrah

Mengerjakan Ibadah Haji: Menurut firman Allah dalam Surah Ali Imran Ayat 97, setiap muslim yang mampu harus melakukan haji. Sebagai ibadah yang diwajibkan, ibadah haji tidak sah jika tidak dilakukan sesuai syaratnya. Ini termasuk tidak melakukan wukuf di Arafah. Jika wajib ibadah haji atau umrah diabaikan secara keseluruhan atau tidak dipenuhi, maka haji atau umrah tetap sah, tetapi orang yang bersangkutan harus memenuhi konsekuensi yang ditetapkan. Misalnya, kewajiban harus membayar dam atau denda jika diabaikan melempar jumroh.

Kesempurnaan ibadah haji dan umrah dapat didukung oleh tindakan yang sunnah atau makruh. Sebagai sesuatu yang mubah, itu tidak mempengaruhi ibadah. Sementara umrah dianggap sebagai tatawwu, yang berarti tidak diwajibkan, tetapi baik untuk dilakukan untuk mendekatkan diri kepada Allah, dan melakukannya lebih

²⁷ Miftahul Maulana Dan Dana Indra Sensuse, 'Perancangan Strategis Sistem Informasi: Studi Kasus Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Departemen Agama Ri', *Journal Of Information Systems*, 7.No 1 (2011), 8.

penting daripada meninggalkannya karena tatawau memberikan pahala.

g. Syarat-syarat Wajib Haji dan Umroh

Orang-orang yang memenuhi syarat untuk melaksanakan ibadah haji dan umroh hanyalah mereka yang beragama Islam, yang merupakan syarat mutlak. Oleh karena itu, orang-orang yang tidak beragama Islam tidak memiliki hak untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah. Selain itu, orang yang murtad, berakal (seseorang yang mampu membedakan baik dan buruk), baligh (laki-laki jika mereka sudah bermimpi basah atau lebih dari lima belas tahun) dan perempuan jika mereka mengalami menstruasi.²⁸

Anak-anak tidak diwajibkan untuk melakukan haji dan umrah. Merdeka, atau tidak tergantung pada orang lain, sebagaimana disebutkan oleh Nabi Muhammad s.a.w.: "Kalamdi bebas dari mencatat atas anak kecil sampai ia menjadi baligh, orang tidur sampai ia bangun, dan orang gila sampai ia sembuh." Karena anak itu ditugaskan untuk memenuhi tanggung jawab tuannya, dia tidak diharuskan untuk melakukan ibadah haji. Meskipun ibadah haji membutuhkan waktu. Selain itu, budak termasuk orang yang tidak memiliki kemampuan untuk membayar, menghabiskan waktu, atau memiliki

²⁸ Rahmad Budi Utomo, 'Aplikasi Pembelajaran Manasik Haji Dan Umroh Berbasis Multimedia Dengan Metode User Centered Design (Ucd)', *Jurnal Sains Komputer Dan Impromatika*, 3.No 1 (2019), 34.

kemampuan untuk melakukan perjalanan, memiliki harta, dan memiliki kondisi fisik atau mental yang baik.²⁹

h. Rukun Haji dan Umrah

Rukun haji umrah adalah kegiatan yang jika tidak dilakukan, haji dianggap batal. Berbeda dengan wajib hajidan umrah, wajib haji dan umrah adalah suatu tindakan yang harus dilakukan. Namun, wajib haji dan umrah tidak menentukan sah nya ibadah haji; jika tidak dilakukan, wajib haji dan umrah akan dikenakan denda. Yang membedakan rukun haji dan umrah adalah rukun haji ada wukuf sedangkan umrah tidak ada wukuf.³⁰

1) Rukun haji dan umrah

a) Ihram (Berniat)

Ini adalah niat untuk melakukan Haji atau Umrah sekaligus. Ihram wajib dimulai dengan miqatnya, baik miqat zaman maupun miqat makani. Mandi, menggunakan wewangian, mencukur kumis, dan memotong kuku adalah sunnah sebelum memulai ihram. Laki-laki dan perempuan harus mengenakan pakaian ihram yang berbeda. Laki-laki harus mengenakan pakaian yang tidak dijahit dan tidak bertutup kepala, sedangkan perempuan harus mengenakan pakaian yang sama seperti saat shalat, termasuk tutup muka dan telapak tangan.

²⁹ Mustafa Mat Jubri Shamsuddin, 'Aplikasi Masalah Ke Atas Pensyaratan Pelaksanaan Haji Atau Umrah Melalui Agensi Pengelola', *Jurnal Sains Insani*, 4.No 1 (2019).

³⁰ Gus Arifin, *Fiqih Haji Dan Umfrah*, 2018.

b) Wukuf (Hadir) di Arafah

Wukuf adalah rukun penting dari haji, dan setiap haji harus berada di padang Arafah pada waktu dzuhur pada tanggal 9 Dzulhijjah. Jika tidak melakukannya, hajinya dinyatakan tidak sah dan harus diulang pada waktu berikutnya. Selama wukuf, dianjurkan untuk memperbanyak istighfar, zikir, dan doa untuk kepentingan pribadi dan umum, dengan mengangkat kedua tangan dan menghadap ke kiblat.

c) Tawaf Ifadah

Tawaf ifadah berarti mengelilingi Kakbah sebanyak tujuh kali, dengan persyaratan bahwa orang harus suci dari hadas dan najis, menutup aurat, dan kakbah di sebelah kiri mereka yang mengelilinginya. Tawaf dimulai dari hajar aswad (batu hitam) di salah satu pojok di luar Kakbah.

Macam-macam tawaf itu sendiri ada limamacam yaitu:

Tawaf qudum adalah tawaf yang dilakukan ketika baru sampai di Mekah.

- Tawaf ifadah adalah tawaf yang menjadi rukun haji.
- Tawaf sunah adalah tawaf yang dilakukan semata-mata mencari rida Allah.
- Tawaf nazar adalah tawaf yang dilakukan untuk memenuhi nazar.

- Tawaf wada adalah tawaf yang dilakukan sebelum meninggalkan kota Mekah

d) Sa'i

Sa'i adalah jalan pendek antara Safa dan Marwa (lihat Al Baqarah: 158).

Syarat-syarat sa'i adalah sebagai berikut.

- Dimulai dari bukit Safa dan berakhir di bukit Marwa.
- Dilakukan sebanyak tujuh kali.
- Melakukan sa'i setelah tawaf qudum.

e) Tahalul

Tahalul adalah mencukur atau menggunting rambut dengan jumlah minimal tiga helai. Sebagian orang berpendapat bahwa bercukur tidak dapat diganti dengan penyem-belihan.

f) Tertib.

Tertib maksudnya menjalankan rukun haji secara berurutan.³¹

2) Wajib Haji

Amalan dalam ibadah Haji yang wajib dikerjakan disebut wajib Haji. Wajib Haji tidak menentukan sahnya ibadah haji. Jika tidak dikerjakan Haji tetap sah, namun dikenakan dam (denda).

- a) Ihram dari Miqat
- b) Bermalam di Muzdalifah
- c) Melempar Jumrah 'aqabah

³¹

M.A Ahmad Sarwat, Lc, *Haji Dan Umrah*, 2019.

- d) Melempar Jumrah ula, wustha, dan 'aqabah
- e) Bermalam di Mina.
- f) Thawaf wada.
- g) Menjauhkan diri dari hal yang di haramkan pada saat ihram.

3) Sunnah-sunnah Haji

Cukup banyak sunnah-sunnah haji. Diantara berikut ini adalah sunnah-sunnah yang berhubungan dengan ihram, thawaf, sa'i, dan wukuf, yaitu:

- a) Mandi sebelum ihram
- b) Menggunakan kain ihram yang baru
- c) Memperbanyak talbiyah
- d) Melakukan thawaf qudum (kedatangan)
- e) Shalat dua rakaat thawaf
- f) Bermalam di Mina
- g) Mengambil pola ifrad, yaitu pola mendahulukan Haji daripada Umrah
- h) Thawaf wada' (perpisahan)

4) Wajib Umrah

"Wajib umrah adalah" merujuk pada keharusan bagi umat Islam yang mampu menjalankan ibadah umrah. Tidak seperti haji, ibadah umrah adalah perjalanan spiritual ke Mekah dan Madinah yang dapat dilakukan kapan saja sepanjang tahun.

5) Sunah umrah

Dalam konteks ibadah umrah wajib, "sunnah" merujuk pada amalan yang disarankan untuk dilakukan

selama ibadah umrah, meskipun tidak wajib. Amalan-amalan ini dapat meningkatkan kesempurnaan dan pahala ibadah umrah.

- a) Ihram dari Miqat
- b) Tayamum Sebelum Ihram
- c) Membaca Talbiyah
- d) Melakukan Tawaf Sunnah³²

i. Larangan Haji Dan Umrah

Selama haji dan umrah, hal-hal yang dilarang dilakukan adalah hal-hal yang dilarang bagi individu yang melakukannya. Fakta bahwa hal ini dilarang tidak berarti bahwa melakukannya adalah dosa. Hal-hal yang dilarang termasuk: Bagi laki-laki dilarang menggunakan pakaian berjahit.

- a) Bagi laki-laki dilarang menggunakan penutup kepala.
- b) Larangan bagi perempuan untuk menutup muka dan telapak tangannya.
- c) Di saat ihram bagi laki-laki maupun perempuan wangi-wangian untuk badan maupun pakaian, boleh memakainya sebelum ihram.
- d) Dilarang menikah, menikahkan, ataupun menjadi wali nikah. Tidak boleh ada proses pernikahan.
- e) Dilarang bersetubuh (senggama)³³

³² H. Halik Lubis, *Tuntutan Lengkap Wajib & Sunnah Haji Dan Umrah*, 2019.
³³ Gus Arifin, *Fiqih Haji Dan Umrah*, 2018.

a. Hubungan Umrah Dan Haji

Di dalam ibadah haji, sebenarnya mengandung dua macam ibadah yang berhubungan yaitu:

- a) Umrah yang bisa di katakan orang haji kecil.

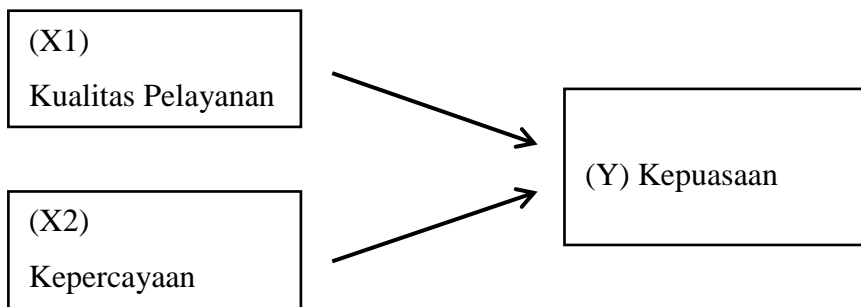
Karena memiliki waktu pelaksanaan yang lebih fleksibel dibandingkan dengan haji, umrah dapat dilakukan kapan saja sepanjang tahun, sedangkan haji hanya dapat dilakukan pada bulan Zulhijjah. Oleh karena itu, umrah disebut juga haji kecil.

- b) Haji yang bisa dikatakan orang haji besar.

Mereka yang telah melakukan ibadah haji dengan memenuhi semua syarat dan rukun yang ditentukan oleh agama Islam disebut sebagai "orang haji besar".

B. Kerangka Berfikir Penelitian

Uraian kerangka berfikir tentang bagaimana teori berkaitan dengan beberapa sifat yang diartikan sebagai hambatan yang berarti adalah apa yang dimaksud Sudaryono ketika mengacu pada kerangka berpikir. Struktur konseptual penelitian adalah sebagai berikut:



C. Hipotesis

Menurut hipotesis penelitian, “ Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan” berpengaruh positif dengan kepuasan pelanggan di PT. Bahana Sukses Sejahtera.

