

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Umat Islam yang secara keinginan sudah sangat rindu untuk berangkat ke tanah suci, dan menjadi tamu-tamunya Allah swt/ *dhuyuf ar-rahman*. Akan tetapi dikarenakan kuota, atau jangka waktu yang relatif lama, maka hal ini tidak mengurungkan niat mereka untuk tetap bertamu ke rumah Allah swt di *Makkah al-Mukarramah*. Dikarenakan haji adalah ibadah khusus yang berkaitan erat dengan waktu, yakni pada bulan *zul hijjah* saja, maka cara yang ditempuh adalah dengan terlebih dahulu melakukan umroh untuk sampai ke kota Mekkah dan Madinah, dengan melakukan ibadah umroh, yang mayoritas ulama menyatakan atau berpendapat hukumnya adalah sunah (Ayat berbicara mengenai haji dan umroh salah satunya terdapat dalam Alquran surat al-Baqarah, sebagai berikut:

## وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ

*Artinya: Dan sempurnakanlah ibadah haji dan `umroh karena Allah..., (QS. Al-Baqarah/2:196).*

Ayat di atas masih berkenaan dengan perkataan ayat sebelumnya dalam menjelaskan mengenai hukum haji sesudah disebutkan terlebih dahulu mengenai hukum puasa. Karena bahwasanya bulan melakukan ibadah haji adalah setelah datangnya bulan untuk kewajiban berpuasa. Mengenai ayat-ayat tentang peperangan, untuk menjelaskan hukum yang berkaitan dengan bulan-bulan haram dan tentang Masjid al-Haram. Ibadah haji dan umroh mempunyai imbalan yang besar di sisi Allah swt, terdapat dalam hadis Nabi Muhammad saw: *Telah menceritakan kepada kami `Abdullah ibn Yusuf, telah menghabarkan kepada kami Malik, dari Sumay hamba sahnya Abu Bakar ibn `Abdurrahman, dari Abu Shalih as-Saman, dari Abu Hurairah ra, bahwasanya Rasul saw bersabda: Umroh kepada umroh yang berikutnya adalah suatu pengampunan*

*dosa, sedangkan haji yang mabrur tiada balasan yang layak baginya selain surga. (Al-Bukhary:2008,474)*

Banyaknya umat Islam yang telah berazam untuk melakukan ibadah umroh dikarenakan tidak bisanya berangkat dengan segera untuk melakukan haji, membuat usaha-usaha biro jasa travel haji dan umroh semakin menjamur. Hal ini adalah merupakan suatu bentuk model wisata rohani yang melayani konsumen/ pemakai jasa agar mendapatkan kemudahan untuk berangkat ke kota Makkah dalam pelaksanaan ibadah umroh. Namun perlunya untuk melakukan pengecekan kesehatan calon jamaah umroh terlebih dahulu sebelum melakukan ibadah umroh.<sup>1</sup>

Kesehatan adalah modal perjalanan ibadah umroh, tanpa kondisi kesehatan yang memadai niscaya proses ritual peribadatan menjadi tidak maksimal. Oleh karena itu setiap jamaah umroh perlu menyiapkan diri agar memiliki status kesehatan optimal dan mempertahankannya. Untuk itu,

---

<sup>1</sup> Assyaikh al-Imam Abi Abdillah Muhammad bin Qosim al-Ghozi, *Fathul Qorib*. (t.p., t.t.p., t.t), h. 36

upaya pertama yang perlu ditempuh adalah pemeriksaan kesehatan. <sup>2</sup> Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan jamaah yang bertujuan untuk meningkatkan kondisi kesehatan jamaah sebelum keberangkatan, menjaga agar jamaah dalam kondisi sehat selama menunaikan ibadah umroh sampai tiba kembali di tanah air, serta mencegah terjadinya transmisi penyakit menular yang mungkin terbawa keluar atau masuk oleh jamaah umroh. Untuk itu diperlukan ketersediaan dan kesiapan sumber daya di bidang kesehatan yang adil dan merata bagi jamaah haji untuk memperoleh derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.<sup>3</sup>

Pemeriksaan kesehatan bagi jamaah umroh selama di tanah air dilakukan pemeriksaan di embarkasi dilakukan secara selektif termasuk kelengkapan dokumen kesehatan

---

<sup>2</sup> Umar zein, Kesehatan Perjalanan Haji (Jakarta Timur : Prenada Media, 2003), hlm. 1.

<sup>3</sup> Kementerian Kesehatan RI, Pedoman Teknis Pemeriksaan Kesehatan Jamaah Haji, 2010, hlm. 1

umroh.<sup>4</sup> Untuk mencapai upaya pencegahan dan persiapan yang tepat, persiapan sebelum keberangkatan mencakup kekuatan fisik dan mental dalam keadaan prima, karena keadaan di Arab Saudi berbeda dengan keadaan di Indonesia, yaitu cuaca dan iklim yang lebih tinggi, keadaan lingkungan yang lebih beraneka ragam, serta jenis makanan yang berbeda. Oleh karena itu, diperlukannya sistem manajemen pelayanan kesehatan jamaah umroh. Kini Balai Kekarantinaan Kesehatan Bengkulu telah berperan aktif untuk mempersiapkan dan upaya pencegahan dalam menjaga kesehatan jamaah dari sebelum pemberangkatan. Kesiapan fisik sangat penting karena pelaksanaan ibadah umroh menuntut kondisi tubuh yang baik.

Pemeriksaan kesehatan bersifat kontinum dan komprehensif dengan melaksanakan proses pemeriksaan kesehatan, pengobatan, dan pemeliharaan kesehatan jamaah haji sesuai standar agar jamaah haji dapat melaksanakan

---

<sup>4</sup> Muhammad M. Basyuni. Reformasi Manajemen Haji (Jakarta : FDK Press, 2008), hlm. 159

ibadah haji sebaik-baiknya. Dalam proses pelayanan kesehatan untuk jamaah umroh. Setiap tahun pelayanan yang diberikan semakin maksimal dengan adanya pembinaan kesehatan untuk jamaah umroh. Karena, ibadah umroh adalah ibadah yang memerlukan kekuatan fisik. Maka sebelum berangkat, dalam perjalanan dan saat menjalankan ibadah umroh, kesehatan fisik harus optimal. Salah satu aspek yang menentukan tingkat kesehatan untuk melaksanakan perjalanan ibadah umroh adalah gizi atau makanan selama persiapan di daerah asal sebelum berangkat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2023 mempunyai tugas dan fungsi. Pasal 5 UPT Bidang Kekarantinaan Kesehatan mempunyai tugas melaksanakan upaya cegah tangkal keluar atau masuknya penyakit dan/atau faktor risiko kesehatan di wilayah kerja pelabuhan, bandar udara, dan pos lintas batas darat negara.

Dari uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Manajemen

Pelayanan Kesehatan Jamaah Umroh di Balai Kekarantinaan Kesehatan Bengkulu.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka didapatkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana manajemen pelayanan kesehatan jamaah Umroh di Balai Kekarantinaan Kesehatan Bengkulu
2. Apa saja kendala manajemen pelayanan kesehatan jamaah Umroh di Balai Kekarantinaan Kesehatan Bengkulu

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui manajemen pelayanan kesehatan jamaah Umroh di Balai Kekarantinaan Kesehatan Bengkulu.

2. Untuk mengetahui kendala manajemen pelayanan kesehatan jamaah Umroh di Balai Kekarantinaan Kesehatan Bengkulu.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Peneliti, Sebagai sarana untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan melatih membuat laporan di bidang penelitian.
2. Bagi Fakultas, Dapat dijadikan sebagai bahan tambahan informasi dan tambahan kepustakaan dalam mengembangkan ilmu manajemen haji dan umroh.

#### **E. Penelitian Terdahulu**

<b>Nama</b>	<b>Judul</b>	<b>Hasil</b>
Irmayani (2019), <sup>5</sup>	Manajemen Pelayanan Wisata Religi Studi Pada Majelis Taklim Al-Hidayah Kecamatan Ketapang Kabupaten Lampung Selatan	Hasil penelitian ini adalah menunjukkan bahwa Majelis Taklim Al-Hidayah mengadakan wisata religi dengan pelayanan cukup baik. Hal ini terbukti dengan pelaksanaan wisata religi di tempat-tempat bersejarah umat Islam. Langkah awal

---

<sup>5</sup> Irmayani, "Strategi Manajemen dalam Meningkatkan Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah (Studi pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare)," Jurnal Kajian Manajemen Dakwah (JKMD), Vol. 1, No. 1, 2019, hlm. 81

		<p>yang dilakukan oleh Majelis Taklim Al-Hidayah ialah membuat perencanaan wisata religi sesuai dengan dasar manajemen yaitu POAC dengan faktor pendukung meliputi kecakapan dan keterampilan serta pengalaman yang dimiliki oleh pengurus, sedangkan faktor penghambatnya ialah ketidaksetabilan bahan bakar minyak dan jumlah jamaah yang ikut serta karena persaingan dengan biro jasa lainnya</p>
Suf Kasman (2020)	Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan Bandar Lampung	<p>Hasil penelitian ini adalah KBIH Al-Ikhwan menerapkan fungsi manajemen yaitu dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian. Ditemukan juga beberapa faktor pendukung yaitu adanya sarana prasarana yang memadai serta pembimbing dan karyawan yang profesional. Sedangkan faktor penghambatnya ialah banyaknya pesaing yang ada serta tingginya jumlah jamaah yang sudah lanjut usia sehingga menimbulkan banyak resiko.</p>
Lailatussani Alfiah dan	Jurnal Keagamaan dan Pendidikan,	<p>hasil penelitian, bahwa perusahaan merespon keinginan para pelanggan dengan memberi pelayanan</p>

<p>Wibowo Isa (2020),<sup>6</sup></p>	<p>Volume 16 Nomor 02, yang berjudul “Strategi Adaptasi Perusahaan Biro Tour and Travel dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 (Studi Kasus pada Perusahaan Tour and Travel Haji dan Umrah PT</p>	<p>yang baik serta professional. Tujuannya adalah agar para jamaah dapat melaksanakan ibadah secara nyaman, lancar, tertib, serta aman serta keinginan yang kuat digunakan untuk memaksimalkan serta meningkatkan mutu pelayanan.<sup>45</sup> Persamaan yang ada pada penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama memiliki fokus kajian atau variable penelitian tentang pelayanan. Keduanya memiliki objek penelitian yang sama yaitu biro travel haji dan umrah. Sehingga, memiliki keselarasan pembahasan. Namun, penelitian terdahulu diteliti bukan pada masa pandemi. Sedangkan penelitian ini mengkaji mengenai pelayanan biro travel haji dan umrah dalam kondisi pandemi. Sehingga, peneliti ingin mengkaji lebih dalam strategi pelayanan yang dilakukan dengan segala batasan yang ada di masa pandemi.</p>
---------------------------------------	--	---

---

<sup>6</sup> Lailatussani Alfiyah dan Wibowo, “Strategi Adaptasi Perusahaan Biro Tour and Travel dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 (Studi Kasus pada Perusahaan Tour and Travel Haji dan Umrah PT. Amanu Izzah Zamzam Sakinah di Kota Surakarta),” *Jurnal Keagamaan dan Pendidikan*, Vol. 16, No. 2, 2020, hlm.113

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

#### **a. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode deskriptif adalah metode yang dilakukan untuk menggambarkan dan menginterpretasi objek sesuai dengan apa adanya<sup>7</sup>.

#### **b. Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian ini metode deskriptif digunakan untuk memperoleh deskripsi manajemen pelayanan kesehatan jamaah Umroh di Balai Kekegiatan Kesehatan Bengkulu

### **2. Waktu dan Lokasi Penelitian**

#### **a. Waktu Penelitian**

Waktu penelitian terhitung dari bulan Juni 2024 sampai dengan selesai.

---

<sup>7</sup>Sukardi. *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), h.78

b. Lokasi Penelitian

Tempat Penelitian ini dilakukan di Balai  
Kekarantinaan Kesehatan Kelas II Bengkulu.

**3. Informan Penelitian**

Informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi yang diperlukan oleh peneliti pada saat peneliti melakukan penelitian. Informan penelitian diambil secara *purposive sampling* dengan sasaran 10 jamaah dan 3 orang petugas dari manajemen pelayanan kesehatan jamaah Umroh di Balai Kekarantinaan Kesehatan Bengkulu.

**4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data**

1. Sumber Data

Adapun data-data yang akan peneliti kumpulkan peneliti yaitu terbagi atas 2 (dua) sumber, yaitu:

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari dari sumber utamanya. Sehingga data primer adalah data yang diperoleh dari hasil

observasi lapangan, wawancara dan dokumentasi dengan jumlah informan 10 orang jamaah dan 3 orang dari Balai Kekarantinaan Kesehatan Bengkulu.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang mendukung atas permasalahan yang akan dibahas, yang diperoleh dari hasil studi perpustakaan, bahan bacaan ataupun data.

c. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan, penulis akan mengumpulkan data dengan memperoleh dua sumber data. Teknik dilakukan dengan:

1) Observasi

Observasi adalah penelitian atau pengamatan secara langsung ke lapangan untuk mendapatkan informasi dan mengetahui permasalahan yang diteliti.

Observasi menurut kenyataan yang terjadi di lapangan dapat diartikan dengan kata-kata yang cermat dan tepat apa yang diamati, mencatatnya kemudian mengelolanya dan diteliti sesuai dengan cara ilmiah. Dalam hal ini peneliti akan mengadakan penelitian dengan cara mengumpulkan data secara langsung, melalui pengamatan di lapangan terhadap aktivitas yang akan dilakukan untuk mendapatkan data tertulis yang dianggap relevan.

## 2) Wawancara

Wawancara adalah suatu bentuk komunikasi secara respon antara penanya dan narasumber yang bertujuan untuk mendapatkan informasi. Dalam hal ini peneliti mengadakan tanya jawab secara langsung dengan informan.

### 3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah kegiatan untuk merekam dan menyimpan berbagai data penting yang dihasilkan oleh kegiatan.

Kegiatan dokumentasi pada penelitian digunakan untuk mendapatkan gambar atau foto pada saat melakukan penelitian.

### 2. Teknik Analisis Data

Dalam analisa data kualitatif proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain sehingga mudah dipahami dan tentunya dapat diinformasikan kepada orang lain. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu model

*Interaktif*.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kualitatif)*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 334

Menurut Huberman, dalam model ini ada tiga komponen analisa, diantaranya sebagai berikut<sup>9</sup> :

a. Reduksi data

Reduksi merupakan proses pemilihan pemusatan perhatian pada penyederhanaan data “kasar” yang muncul dalam catatan-catatan tertulis dilapangan. Proses ini berlangsung terus-menerus selama penelitian, reduksi data merupakan bentuk analisa yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data. Dalam hal ini, data yang dimaksud ialah data yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara, dokumen-dokumen organisasi yang masih terkumpul menjadi satu atau disebut juga data kasar. Dengan reduksi data, maka data yang tidak perlu akan dibuang.

---

<sup>9</sup> Pawito, *Penelitian Komunikasi*, (Yogyakarta: Pelangi Perkasa, 2007), h. 104-106

b. Penyajian data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan sekumpulan dan pengambilan tindakan. Dengan penyajian data, peneliti akan dapat memahami apa yang sedang terjadi maupun yang sudah terjadi, dengan demikian data yang sudah diperoleh dilapangan akan diambil kesimpulan sesuai dengan tujuan dari penelitian ini.

c. Penarikan serta pengujian kesimpulan

Kesimpulan yang akan diambil ditangani secara longgar dan tetap terbuka, sehingga kesimpulan yang semula belum jelas, kemudian akan meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan tepat. Kesimpulan ini juga diverfikasikan selama penelitian berlangsung dengan maksud menguji kebenaran, ketepatan, dan mencocokkannya pada validitasnya<sup>10</sup>.

---

<sup>10</sup> Mohamad Nasir, *Metode Penelitian*, (Bandung: Mizan, 2009),h. 53