

## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Manajemen Pelayanan Kesehatan

Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata. Manajemen berasal dari kata to manage yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsifungsi manajemen itu tadi. Jadi, manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.<sup>1</sup>

Manajemen adalah suatu kegiatan, pelaksanaannya adalah “managing”, sedangkan pelaksanaannya disebut

---

<sup>1</sup> Ida Yunari Ristiani, “Manajemen pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat”, Jurnal Ilmiah Manajemen Vol. 11 No. 2, Juli (2020), h. 167

manager atau pengelola. Manajemen mempunyai tujuan tertentu dan tidak dapat diraba. Ia berusaha untuk mencapai hasil-hasil tertentu, yang biasanya diungkapkan dengan istilah-istilah “objective” atau hal-hal yang nyata usaha-usaha kelompok itu memberi sumbangannya kepada pencapaian-pencapaian khusus itu. Mungkin manajemen dapat digambarkan sebagai tidak nyata, karena ia tidak dapat dilihat, tetapi hanya terbukti oleh hasil-hasil yang ditimbulkannya “output” atau hasil kerja yang memadai, kepuasan manusiawi dan hasil-hasil produksi serta jasa yang lebih baik.<sup>2</sup>

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok ataupun masyarakat. Pelayanan kesehatan mencakup

---

<sup>2</sup> Samuel Batlajery, “Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Pada Pemerintahan Kampung Tambat Kabupaten Merauke”, Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial Vol. 7, No. 2, Oktober (2016), 135-155

pelayanan kedokteran (*medical service*) dan pelayanan kesehatan masyarakat (*public health service*). Pelayanan kesehatan adalah:<sup>3</sup>

1. Pelayanan kedokteran ditandai dengan cara pengorganisasian yang dapat bersifat sendiri atau secara bersama-sama dalam satu organisasi, tujuan utamanya ialah untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan, serta sasarannya terutama untuk perseorangan dan keluarga.
2. Pelayanan kesehatan masyarakat ditandai dengan cara pengorganisasian yang umumnya bersama-sama dalam satu organisasi, tujuan utamanya ialah untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit, serta sasarannya terutama untuk kelompok dan masyarakat.

---

<sup>3</sup> Imam Syaukani, *Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh Indonesia*, Departemen Agama RI Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan Keagamaan, (CV Prasasti: Jakarta, 2009), h. 7

Secara umum, ada 3 tingkat atau gradasi penyakit yaitu sakit ringan (*mild*), sakit sedang (*moderate*) dan sakit parah (*severe*) yang menuntut bentuk pelayanan kesehatan yang berbeda pula. Oleh sebab itu, perlu dibedakan adanya 3 bentuk pelayanan, yakni: <sup>4</sup>

1. Pelayanan kesehatan tingkat pertama (*Primary health care*) pelayanan kesehatan ini diperlukan untuk masyarakat yang sakit ringan dan masyarakat yang sehat untuk meningkatkan kesehatan mereka atau promosi kesehatan. Pelayanan yang diperlukan pada jenis ini bersifat pelayanan kesehatan dasar (*basic health service*) atau juga merupakan pelayanan kesehatan primer atau utama (*primary health care*). Bentuk pelayanan ini seperti Puskesmas, Puskesmas pembantu, Puskesmas keliling dan Balikesmas.

2. Pelayanan kesehatan tingkat kedua (*secondary health service*)

Pelayanan kesehatan ini diperlukan untuk kelompok

---

<sup>4</sup> Rahmat, Manajemen Strategi, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2014), h. 79

masyarakat yang memerlukan perawatan inap, yang sudah tidak dapat ditangani oleh pelayanan kesehatan primer. Bentuk pelayanan ini misalnya Rumah Sakit tipe C dan D dan memerlukan tersedianya tenaga-tenaga spesialis.

3. Pelayanan kesehatan tingkat ketiga (*tertiary health service*)

Pelayanan kesehatan ini diperlukan untuk kelompok masyarakat atau pasien yang sudah tidak dapat ditangani oleh pelayanan kesehatan sekunder. Pelayanan kesehatan ini sudah kompleks dan memerlukan tenaga-tenaga super spesialis. Contohnya Rumah Sakit bertipe A dan B.

Mutu layanan kesehatan itu akan diukur berdasarkan perbandingannya terhadap standar layanan kesehatan yang telah disepakati dan ditetapkan sebelum

pengukuran mutu dilakukan.<sup>5</sup> Langkah-langkah pengukuran mutu<sup>6</sup>

- a. Pembentukan kelompok jaminan mutu layanan kesehatan
- b. Penyusunan standar layanan kesehatan
- c. Pemilihan teknik pengukuran mutu
- d. Pengukuran mutu dengan cara membandingkan standar layanan kesehatan dengan kenyataan yang ada

Lima dimensi pelayanan publik dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi pelayanan sebagai berikut:

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.

Dimensi tangible merupakan aspek kualitas

---

<sup>5</sup> Aqila, Umi. *Panduan Praktis haji dan Umrah*. (Jakarta: Al-Mughfiroh, 2012), h. 113

<sup>6</sup> Samuel Batlajery, “Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Pada Pemerintahan Kampung Tambat Kabupaten Merauke”, *Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial* Vol. 7, No. 2, Oktober (2016), 135-155.

pelayanan yang dinikmati, dirasakan dan dinilai oleh pelanggan dengan menggunakan indra manusia. Kemegahan gedung, kebersihan kantor, kerapian kantor dan karyawan, kenyamanan kantor, kecanggihan peralatan, merupakan contoh-contoh dimensi *tangible* dalam kualitas pelayanan. Aspek *tangible* juga merupakan faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan. Aspek *tangible* yang baik akan meningkatkan harapan pelanggan menjadi lebih tinggi. Oleh karena itu, produsen harus mengetahui seberapa jauh aspek *tangible* masih memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan menjadi terlalu tinggi.

*Tangible* yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang

diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya

Dimensi tangible umumnya lebih penting terhadap pelanggan baru. Dimensi tangible umumnya tidak terlalu penting bagi pelanggan yang telah lama menjalin hubungan dengan produsen. Sehingga, produsen yang lebih mengutamakan pelanggan lama untuk bertumbuh harus lebih selektif dalam berinvestasi pada aspek *tangible*.

*Tangible* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dari kemampuan sarana dan prasarana perusahaan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya) perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan

pegawainya.<sup>7</sup>

Dimensi *tangible* dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator : (1) Ruang tunggu pelayanan, (2) Loker pelayanan, dan (3) Penampilan Petugas Pelayanan. Dimensi *reliability* dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator : (4) Keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan, (5) Keandalan petugas dalam melancarkan prosedur pelayanan, dan (6) Keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan. Dimensi *responsiveness* dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator : (7) Respon petugas pelayanan terhadap keluhan warga, (8) Respon petugas pelayanan terhadap saran warga, dan (9) Respon petugas pelayanan terhadap kritikan warga. Dimensi *assurance* dijabarkan menjadi indikator-indikator : (10) Kemampuan administrasi petugas pelayanan, (11) Kemampuan teknis petugas pelayanan, (12)

---

<sup>7</sup> Syamsuddin, "Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan", Jurnal Idaarah Vol. 1 No. 1, Juni (2017), h. 67

Kemampuan sosial petugas pelayanan. Dimensi empathy dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator : (13) Perhatian petugas pelayanan, (14) Kepedulian Petugas, (15) Keramahan petugas pelayanan.

2. *Reliabel*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.

*Reliabel* adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sifat yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

Hal ini berarti tingkat kehandalan di mata pelanggan, meliputi kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, yang meliputi catatan transaksi yang lengkap, kredibilitas/bonafiditas/citra perusahaan dan daya tarik keunggulan kualitas pelayanan

Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi *Reliability* (Keandalan), menyebutkan faktor- faktor yang mempengaruhi *reliability* (keandalan) meliputi:<sup>8</sup>

- a. *Ability*: Petugas kesehatan harus memiliki kemampuan teori dan pengalaman lapangan sehingga pada pelaksanaan tugasnya, petugas kesehatan yang dimaksud mampu menunjukkan prestasi.
- b. *Performance*: Membina dan memelihara kinerja dari petugas dan institusi yang diwakilinya merupakan kewajiban petugas yang handal.
- c. *Personality*: Seorang petugas kesehatan sangat erat hubungannya dengan rasa tanggung jawab sebagai petugas kesehatan serta memelihara tugas-tugas dibidang kesehatan yang berkaitan dengan keselamatan jiwa orang lain yang menjadikan kepribadian yang sangat penting.

---

<sup>8</sup> Fajri Dwiayama, "Unsur Manajemen dalam Pengelolaan Lembaga Pendidikan Islam di Indonesia", Jurnal manajemen Pendidikan Vol. 7, No. 1, November (2018), h. 677-681.

d. *Credibility*: Merupakan batu ujian bagi para petugas kesehatan yang berusaha mendukung upaya kesehatannya, tanpa memiliki rasa ragu dalam menangani masalah yang diberikan.

e. *Maturity*: Mampu mengendalikan kondisi, dalam hal ini kemampuan jiwa yang dewasa dan cukup matang untuk mengendalikan diri orang lain.

3. *Responsiveness* adalah kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.

Pelayanan yang responsif atau yang tanggap, juga sangat dipengaruhi oleh sikap *front-line* staf. Salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan. Kepuasan pelanggan dalam hal *responsiveness* ini juga seringkali ditentukan melalui pelayanan melalui telepon. Ada 4 aspek dari dimensi ini, yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Keramahan adalah salah satu aspek kualitas pelayanan yang paling mudah diukur.

Ramah berarti banyak senyum dan bersikap sopan. Akan tetapi, sungguhkah membuat karyawan senyum adalah program yang murah? Budaya senyum dan ramah haruslah dimulai dari proses rekrutmen. Keramahan adalah bagian dari talenta. Ada sebagian orang yang memang mempunyai pembawaan yang ramah.<sup>9</sup>

Suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat pada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanannya.

Pelayanan yang responsif atau yang tanggap, juga sangat dipengaruhi oleh sikap *front-line* staf. Salah satunya adalah kesiapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan. Kepuasan pelanggan dalam hal *responsiveness* ini juga seringkali ditentukan melalui pelayanan melalui telepon. Berdasarkan

---

<sup>9</sup> Rahmat, Manajemen Strategi, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2014), h. 79

banyak studi yang saya lakukan, ada satu hal yang sangat sering membuat pelanggan kecewa, yaitu pelanggan sering di ping-pong saat menelepon. Dari operator dioper ke staf yang lain dan kemudian ke staf lain, setelah itu, pelanggan akhirnya mendapat jawaban. Sungguh pelayanan yang tidak tanggap dan pastilah pelanggan tidak puas.

Dimensi keempat dari 5 dimensi kualitas pelayanan yang menentukan kepuasan pelanggan adalah *assurance*, yaitu dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *front-line staf* dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya.<sup>10</sup> Allah berfirman dalam Alqur'an Surah Al-Baqarah Ayat 267 sebagai berikut:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا  
أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ  
تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا  
أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan

Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan

sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi untuk

---

<sup>10</sup> Abdul Aziz Bin Abdullah Bin Baaz. *Haji, Umrah Dan Ziarah Berdasarkan Tuntunan Al-Qur'an Dan As-Sunnah*. (Jakarta, CV. Firdaus, 2003), h. 14

kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji” (QS, Al-Baqarah (2): 267). Ayat tersebut menegaskan bahwa Islam sangat memerhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk. Pelayanan yang berkualitas bukan hanya mengantar atau melayani melainkan juga mengerti, memahami, dan merasakan. Dengan demikian maka penyampaian akan sampai pada heart share dan memperkokoh posisi di dalam mind share konsumen. Adanya kedua unsur tersebut, tentu loyalitas konsumen semakin kokoh pula. Tolok ukur kualitas pelayanan dalam Islam disebut dengan standardisasi syariah. Inilah yang kemudian dijadikan sebagai standar penilaian. Yang pertama adalah daya tanggap (*responsiveness*) dan menepati komitmen sebagaimana disebut dalam Alqur’an Surah Al-Ma’idah Ayat 1.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۖ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ ٱلْأَنْعَامِ ۖ إِلَّا  
مَا يُنْتَلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنتُمْ حُرُمٌ ۗ إِنَّ ٱللَّهَ يَحْكُمُ  
مَا يُرِيدُ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, penuhilah janji-janji....”.

Juga profesional dalam bekerja, sebagaimana disebut dalam Alqur’an Surah al-Insyirah Ayat 7.

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

Artinya: “Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)”  
Kedua; keandalan (reliability) sebagaimana dicontohkan Nabi Muhammad saw.

Dalam Alqur’an Surah al-Ahzāb Ayat 21.

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ ٱللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن  
كَانَ يَرْجُو ٱللَّهَ وَٱلْيَوْمَ ٱلْآخِرَ وَذَكَرَ ٱللَّهَ كَثِيرًا

Artinya: “Sesungguhnya telah ada pada diri Rasulullah itu suri tauladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan yang banyak mengingat Allah”Ketiga; jaminan

(assuran-ce), dapat diberikan berupa kemanan, kenyamanan, kejujuran dan sebagainya. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam Surah al-Syu'ara Ayat 181-182.

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ (181) وَزِنُوا  
بِالْقِسْطِ الْمُسْتَقِيمِ

Artinya: “sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain dan timbanglah dengan timbangan yang benar”

Baik buruknya pelaku bisnis menentukan sukses gagalnya bisnis yang dijalankan. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam Surah Ali Imrān Ayat 159

فَإِمَّا رَحْمَةً مِّنَ اللَّهِ لَئِنَّ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ  
لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ  
فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ  
الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap kasar lagi berhati keras, tentulah mereka

menjauhkan diri dari sekeliling mu. Karena itu, maafkanlah mereka, mohonlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu.....”Keempat; perhatian (empathy). Bentuk perhatian yang diajarkan Islam harus dilandaskan pada iman dalam rangka mengabdikan kepada Allah. Hal ini sesuai dengan Surah al-Nahl Ayat 90.

نَّ اللَّهُ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ  
الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۚ يَعِظُكُم لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”Kelima; kemampuan fisik (tangible) misalnya santun dalam berbusana.

## **B. Ibadah Umroh**

### **1. Pengertian Ibadah Umroh**

Umrah dalam bahasa Arab (عمرة) artinya ziarah atau berkunjung. Selain itu umroh juga berarti

menyengaja dan meramaikan. Umroh ialah dengan  
llah dengan niat sengaja mengunjungi Baitu  
melaksanakan rangkaian ibadah dan dipandangkan  
menghilangkan kefakiranddan dosa<sup>11</sup>

## 2. Penyelenggaraan Ibadah Umroh

Ibadah umroh merupakan suatu kegiatan ibadah yang dilakukan oleh umat Islam di seluruh dunia. Ulama Hanafiyah dan Malikiyah berpendapat bahwa hukum melaksanakan umroh adalah sunnah mu'akkadat, dan umroh cukup dilaksanakan sekali seumur hidup. Dasar alasan pendapat kedua Ulama diatas adalah dalam hadist tentang dasar – dasar Islam (rukun islam), yaitu : “Islam dibangun atas lima dasar : syahadatayn (kesaksian), bahwa tiada Tuhan selain Allah dan Muhammad adalah utusan-Nya, menegakkan shalat, menunaikan zakat, melaksanakan ibadah haji, dan puasa di bulan Ramadhan”<sup>10</sup> Dikarenakan ibadah

---

<sup>11</sup> Arifin, *Gus Untuk Ibadah Haji dan Umroh*. (Jakarta: PT Elex Media, 2012), h. 132

umroh tidak dicantumkan dalam salah satu rukun islam, maka kedua ulama tersebut berpendapat bahwa umroh merupakan sunnah yang sifatnya tidak wajib dan hanya sebagai pengganti ibadah haji. Namun dalam kenyataannya ibadah umroh disaat ini lebih diminati oleh masyarakat, karena jemaah umroh tidak perlu mengantri terlalu lama dan sifat ibadah umroh ini dapat dipersamakan dengan ibadah haji. Penyelenggaraan ibadah umroh di Indonesia saat ini diatur dengan Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018. Peraturan tersebut<sup>12</sup>

Dengan demikian hubungan antara perikatan dan perjanjian adalah bahwa perjanjian itu menerbitkan perikatan. Perjanjian adalah sumber perikatan, disampingnya sumber-sumber lain. Perikatan antara jamaah dengan biro penyelenggara Ibadah Umroh selanjutnya diawali dengan perjanjian diantara kedua

---

<sup>12</sup> Arifin, *Gus Untuk Ibadah Haji dan Umroh*. (Jakarta: PT Elex Media, 2012), h. 135

belah pihak, yang didalam perjanjian tersebut mengandung syarat-syaarat, kewajiban dan parapihak. Perjanjian yang dibikin mengikat kedua belah pihak yaitu antara perusahaan/biro penyelenggara Ibadah Umroh sebagai pihak pertama dengan Jamaah Umroh sebagai pihak kedua.

Supaya pelaksanaan suatu perjanjian bisa berjalan dengan bagus untuk menentukan apakah para pihak sudah melakukan kewajiban memenuhi isi perjanjian kadarnya didasarkan pada kepatuhan, ini artinya debitur telah melakukan kewajibannya menurut yang selayaknya, serasi, dan sepatutnya sesuai dengan ketentuan yang sudah disetujui bersama.

### **3. Dasar**

Dasar Hukum Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umroh Dasar hukum dalam pembuatan dan pelaksanaan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh yaitu Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan

Perjalanan Ibadah Umroh Bab V Pendaftaran dan Pembatalan: Kewajiban Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh Pasal11 Ayat (7) adalah kewajiban untuk melaporkan jamaah yang sudah terdaftar kepada direktorat jenderal penyelenggaraan ibadah haji dan umrah melalui sistem pelaporan elektronik.<sup>13</sup>

Kewajiban ini dibantu oleh sistem yang dinamakan dengan Sistem Informasi Pengawasan Terpadu Haji dan Umroh Khusus (Sipatuh) yang telah dibangun berbasis elektronik memasrahkan pelayanan dalam sebuah sistem yang terintegrasi. Sipatuh memuat informasi diantaranya:

- a. Pendaftaran jamaah umrah,
- b. Paket perjalanan yang telah ditawarkan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh,
- c. Harga paketan

---

<sup>13</sup> Arifin, *Gus Untuk Ibadah Haji dan Umroh*. (Jakarta: PT Elex Media, 2012), h. 139

- d. Pantauan penyediaan tiket yang terintegrasi dengan maskapai penerbangan, dan
- e. Pantauan akomodasi yang telah terintegrasi dengan sistem muassasah (badan atau yayasan yang didirikan sebagai pengganti syekh jamaah Haji di Makkah) di Arab Saudi.
- f. Alur pemesanan visa yang terintegrasi dengan Kedutaan Besar Saudi Arabia, validasi identitas jamaah yang terintegrasi dengan Dukcapil dan pemantauan keberangkatan dan kepulangan yang terintegrasi dengan Imigrasi.
- g. Nomor registrasi pendaftaran. Kelebihan Sipatuh yaitu calon jamaah dapat memantau proses persiapan keberangkatan yang dilakukan oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh, mulai dari pengadaan tiket, pemesanan akomodasi, hingga penerbitan visa hingga kembali ke Tanah Air. Kekurangannya yaitu saat ini belum semua informasi tersebut terintegrasi karena beberapa

Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh masih mengurus izin pendirian dan operasional. D. Tanggung Jawab Biro Umroh Tanggung jawab Hukum adalah tanggung jawab secara hukum baik hukum positif (perdata, pidana maupun administrasi) dan hukum syariah yang diemban oleh Pihak Biro Umroh sebagai penyelenggara umroh. Biro Umroh adalah Penyelenggara umroh yang telah mendapat izin dari Kementerian Agama Republik Indonesia.

Tanggung jawab meliputi 3 (tiga) tahap yaitu tanggungjawab sebelum keberangkatan, saat pemberangkatan dan setelah pemberangkatan. Tanggungjawab sebelum keberangkatan yaitu promosi, pendaftaran dan pembatalan. Tanggung jawab saat keberangkatan yaitu akomodasi. Tanggung jawab setelah keberangkatan adalah penyerahan sertifikat. Pendaftaran dilakukan setiap hari kerja. Jamaah datang ke kantor atau

menghubungi pihak Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh. Jamaah diberikan informasi terkait program umrah yang ditawarkan, dan jika calon Jamaah tersebut berminat untuk menggunakan jasa Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh tersebut, maka jamaah dijelaskan syarat-syarat yang harus dipenuhi.

Syarat yang harus dipenuhi meliputi:

- a. Pasport, Masih berlaku minimal 7 bulan ke atas dihitung mulai hari keberangkatan.
- b. Pas Foto, foto terbaru berwarna, ukuran 4x6 sebanyak 5 lembar. Close up wajah 80% pakaian warna cerah dan latar belakang putih.

Untuk wanita berkerudung tidak berkecamata dan laki-laki tidak berkecamata (tidak memakai Topi/peci);

- c. Suntik Meningitis;
- d. Fotocopy KTP;
- e. Foto Copy Kartu Keluarga;

- f. Akte Lahir;
- g. Surat Nikah;
- h. Surat Muhrim, dibuat untuk wanita yang usia dibawah 45 Tahun dan pergi tanpa pendamping. Biaya pembuatan surat Muhrim sebesar Rp.350.000/orang. Jamaah yang mendaftar ke pihak Penyelenggara perjalanan ibadah umroh sangat bervariasi latar belakang pendidikan dan profesi.

Terkadang menimbulkan beberapa kendala diantaranya yaitunama di Akte Lahir berbeda dengan Kartu Tanda Penduduk. Masalah ini harus diurus di Dinas Catatan Sipil Kabupaten/Kota tempat kelahiran. Lalu identitas Buku nikah berbeda dengan Kartu Tanda Penduduk. Masalah ini harus diurus di Kantor Urusan Agama Kabupaten/Kota tempat melangsungkan akad pernikahan. Untuk efektifitas waktu, pihak penyelenggara perjalanan ibadah umroh

membantu untuk menyelesaikan persyaratan-persyaratan tersebut, dengan tujuan memberikan pelayanan terbaik kepada Jamaah.

Selanjutnya Biro Umroh wajib melakukan melakukan Booking tiket perjalanan dari jauh hari, yakni 2 (dua) bulan sebelum keberangkatan. Dengan cara diharuskan memberikan uang panjar kepada pihak maskapai. Untuk pelunasan dilakukan paling lambat dalam waktu 1 (satu) bulan sebelum keberangkatan sesuai dengan jumlah jamaahyang diboooking (minimal 20-30 orang per-booking). Jika pelunasan tidak terpenuhi maka uang muka awal akan hangus.

Tanggung jawab kedua yaitu selama Proses Perjalanan Indonesia menuju dan dari Arab Saudi. Di perjalanan menuju bandara Internasional Jakarta. Calon jamaah harus ditempatkan pada satu titik kumpul yang sama

untuk kemudian terbang menuju Jakarta secara bersama-sama. Penerbangan terlambat (delay) maka menjadi tanggungjawab Biro Umroh dengan maskapai secara tanggung renteng. Perlindungan yang diberikan saat terjadi keterlambatan penerbangan dari Jakarta menuju Jeddah, atau Jakarta menuju Negara Transit atau dari negara transit ke Jeddah. Biro Umroh berkewajiban untuk memberikan informasi dan kompensasi kepada jamaah sesuai dengan durasi waktu keterlambatan. Saat tiba di Arab Saudi, Jamaah umrah yang akan melaksanakan ibadah masih harus menyesuaikan diri dengan lingkungan sekitar. Biro umroh wajib memberikan perhatian khusus untuk melihat keberadaan para jamaah yang berpotensi tersesat ketika akan kembali ke penginapan dari Masjidil Haram atau Masjid Nabawi. Pendampingan khusus diberikan kepada orang tua atau anak-anak. Setelah segala rangkaian ibadah umroh yang

wajib dilaksanakan maka terakhir adalah proses pemulangan dengan menyediakan akomodasi sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati ketika mendaftar umroh. Setelah sampai di Indonesia dalam hitungan hari pihak Biro Umroh wajib memberikan sertifikat umroh kepada Jamaah yang telah menjalankan ibadah Umroh

