

**STANDARDISASI PELAYANAN TRANSPORTASI DAN
AKOMODASI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN JAMAAH
UMRAH PADA PT. TANUR MUTHMAINNAH JAKARTA BARAT**

**Abdul Hafiz¹, Muhammad Faiz Imamuddin², Rasya Ahmad Nizar³, Iffah
Khofifah⁴**

¹UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

²UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

**Email : abdul.hafiz@uinjkt.ac.id*

ABSTRAK

Tahun 2022 kementerian agama (kemenag) Indonesia kembali memberangkatkan jamaah umrah di Indonesia setelah sekian lama keberangkatan umrah terhalang akibat pandemi. Pihak penyelenggara ibadah umrah seperti travel-travel pun mulai bernafas lega untuk kembali menjalankan aktivitasnya. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah tentang kesesuaian pelayanan transportasi pelayanan transportasi dan akomodasi pada jamaah umrah PT. Tanur Murhmainah dengan Permenag (PMA) No, 8 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah. Karena PT. Tanur Muthmainnah adalah salah satu travel yang pernah membantu menyelamatkan jamaah umrah yang terlantar, diharapkan untuk bisa menjadi contoh yang baik untuk travel lain. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui teknik pengumpulan data dari hasil observasi dan wawancara langsung. Hasil dari analisis penelitian, penulis menjelaskan bahwa PT. Tanur Muthmainnah mempunyai pelayanan transportasi dan akomodasi yang sesuai dengan PMA No. 8 Tahun 2018. Dan hasil dari evaluasi penulis, PT. Tanur Muthmainnah mempunyai kualitas pelayanan yang sangat bagus dalam bidang transportasi dan akomodasi, bekerja sama dengan PO. Bus yang berkualitas, baik di Indonesia maupun Arab Saudi, serta hotel berbintang 4 dan 5.

Kata Kunci : Evaluasi, Pelayanan, Transportasi, Akomodasi, Umrah.

ABSTRACT

In 2022, the Indonesian Ministry of Religion (Kemenag) will again send Umrah pilgrims to Indonesia after Umrah departures were hampered for a long time due to the pandemic. Umrah organizers, such as travel agencies, are starting to breathe a sigh of relief to resume their activities. The problem formulation in this research is about the suitability of transportation services for transportation and accommodation services for PT Umrah pilgrims. Tanur Muthmainnah with Minister of Religion Regulation (PMA) No, 8 of 2018 concerning the implementation of Umrah pilgrimage trips. Because PT. Tanur Muthmainnah is one of the travel companies that has helped save stranded Umrah pilgrims, it is hoped that it will be a good example for other travel destinations. The method used in this research is descriptive with a qualitative approach through data collection techniques from direct observation and interviews. As a result of the research analysis, the author explains that PT. Tanur Muthmainnah has transportation and accommodation services in accordance with PMA No. 8 of 2018. And the results of the author's evaluation, PT. Tanur Muthmainnah has very good quality service in the fields of transportation and accommodation, working together with PO. Quality buses, both in Indonesia and Saudi Arabia, as well as 4 and 5 star hotels.

Keywords : *Evaluation, Service, Transportation, Accommodation, Umrah.*

PENDAHULUAN

Untuk pertama kalinya pada awal tahun 2022, kementerian agama (kemenag) Indonesia kembali memberangkatkan jamaah umrah di Indonesia setelah sekian lama keberangkatan umrah terhalang akibat pandemi dengan pra-syarat yang berlaku. Pihak penyelenggara ibadah umrah seperti travel-travel pun mulai bernafas lega setelah merasakan sesak yang luar biasa akibat pandemi covid 2020 lalu.

Pada Mei lalu, kembali lagi kasus jamaah umrah yang terlantar akibat kelalaian pihak travel perihal koordinasi keberangkatan menuju Jakarta. Akibatnya terdapat ratusan calon jamaah umrah Pena Tour cabang Blora, Jawa Timur terlantar di titik kumpul yang sudah ditentukan selama delapan hingga sepuluh jam. Ternyata setelah ditelusuri, ini merupakan kesalahan pihak travel yang gagal berkoordinasi (miss communication) dengan PO bus yang akan mengantarkan para jamaah ke Jakarta. Juru bicara Pena Tour cabang Blora, Arif Wibowo mengatakan bahwa hal ini terjadi lantaran satu dari tiga bus yang akan mengantarkan para jamaah mengalami trouble sehingga membuat kedua

bus lainnya-pun ikut menunggu dan tidak menjemput para jamaah. Tapi dengan adanya kendala ini tidak berarti membuat para jamaah gagal melaksanakan ibadah umrah lantaran pihak travel sengaja mengajukan jadwal keberangkatan ke Jakarta.

Hal tersebut merupakan salah satu contoh bahwa permasalahan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah akan selalu ada. Di saat sebelum pandemi, banyak terjadi kasus jamaah umrah yang terlantar, bahkan terlantarnya jamaah bukan di Arab Saudi maupun Indonesia, melainkan di Kuala Lumpur, Malaysia. Oleh karenanya, pemerintah mengevaluasi tentang pelayanan penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah PMA No. 8 Tahun 2018. PMA ini dibuat sebagai standarisasi pelayanan perjalanan ibadah umrah.

Diantara banyaknya pasal-pasal yang tercantum di dalam PMA No. 8 Tahun 2018 ini, terdapat pada pasal 15 bagian kedua tentang transportasi jamaah yang terdiri dari 10 ayat. Pasal ini lebih banyak membahas tentang transportasi udara (pesawat) dan transportasi darat di arab saudi. Transportasi udara dengan 7 ayat dan transportasi darat sebanyak 3 ayat. Selanjutnya ada pasal 16 bagian ketiga tentang akomodasi dan konsumsi dengan total 8 ayat, untuk akomodasi terdapat 5 ayat dan untuk konsumsi ada 4 ayat. Pada pasal ini lebih kepada kualitas tempat penginapan, dari segi fasilitas hingga jarak dari tempat penginapan. Pasal-pasal ini diterbitkan sebagai tolak ukur standarisasi pelayanan transportasi, akomodasi, dan konsumsi.

Pelayanan para jamaah umrah merupakan hal yang sangat vital karena menyangkut dengan ibadah kepada Allah juga. Sedangkan ibadah itu memerlukan ketepatan waktu, keamanan dan kenyamanan, karena merupakan hubungan antara tuhan dengan hambanya. Jika ibadah terganggu atau terhambat, maka yang menyebabkan hal tersebut akan mendapat dosa. Oleh karena itu penting sekali memperhatikan pelayanan, apalagi menyangkut dengan proses perjalanannya peribadatan,

Dengan adanya PMA No. 8 Tahun 2018, diharapkan agar para travel mematuhi segala peraturan yang ada, dan para calon jamaah mampu turut andil dalam mengawasi pelayanan penyelenggaraan ibadah umrah agar tidak ada kesalahan-kesalahan yang timbul akibat kelalaian yang dilakukan oleh pihak travel. Berdasarkan dari uraian latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai evaluasi standarisasi penyelenggaraan

ibadah umrah khususnya pada transportasi dan akomodasi.

LANDASAN TEORITIS

A. Pengertian Evaluasi

Evaluasi merupakan sub sistem yang sangat di butuhkan dalam setiap sistem manajemen, karena evaluasi dapat mencerminkan seberapa jauh perkembangan atau kemajuan program suatu organisasi. Evaluasi merupakan langkah lanjutan dari 4 elemen penting dalam fungsi manajemen POAC, yakni Planning (Perencanaan), Organizing (Organisasi), Actuating (Pelaksanaan), Controlling (monitoring). Oleh karena penting sebuah organisasi melakukan evaluasi.

Menurut bahasa kata evaluasi berasal dari bahasa Inggris evaluation; lalu dalam bahasa Arab adalah al-Taqdir, dalam bahasa Indonesia berarti: penilaian. Akar katanya adalah value, dalam bahasa Arab: al-Qimah; dalam bahasa Indonesia berarti: nilai.¹

Dengan demikian, Evaluasi adalah proses yang digunakan untuk menilai suatu kegiatan. evaluasi juga dapat diartikan sebagai proses menilai sesuatu berdasarkan kriteria atau standar objektif yang dievaluasi sehingga dapat dijadikan sebagai kegiatan investigasi yang sistematis tentang kebenaran atau keberhasilan suatu tujuan.²

Kemudian ada beberapa ahli lainnya berpendapat yakni Anderson yang menyatakan bahwa evaluasi sebagai suatu proses menentukan hasil yang telah dicapai beberapa kegiatan yang direncanakan untuk mendukung tercapainya tujuan.³ Dan Suharsimi Arikunto mengatakan bahwa evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil keputusan.⁴

¹ Gito Supriyadi, "Pengantar teknik evaluasi pembelajaran." (Malang : Inti Media, 2011), Hal. 1.

² Agustanico Dwi Muryadi, "Model Evaluasi Program Dalam Penelitian Evaluasi", Universitas Tunas Pembangunan, (Surakarta: Jurnal Ilmiah, Januari 2017), Hal. 3.

³ Suharsimi Arikunto, "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek", (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2004), Hal. 5.

⁴ Suharsimi Arikunto, "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek", (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2004), Hal. 5.

Menurut H.D. Sudjana berpendapat bahwa evaluasi merupakan kegiatan penting apakah tujuan yang telah direncanakan telah tercapai, apakah pelaksanaan program sesuai dengan rencana dan atau dampak apa yang terjadi setelah program ditentukan.⁵

Menurut Firman B. Aji dan Martin, evaluasi adalah suatu usaha untuk mengukur dan memberi nilai secara objektif pencapaian hasil-hasil yang telah direncanakan sebelumnya. Hasil-hasil yang dimaksudkan akan menjadi umpan balik untuk perencanaan berikutnya.⁶

Setelah meninjau dari beberapa pendapat para ahli di atas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa evaluasi adalah proses kegiatan yang dilakukan untuk mengukur tingkat keberhasilan pelaksanaan suatu program atau kegiatan untuk mencapai sebuah kesimpulan dengan melihat keberhasilan atau kekurangan pada program tersebut untuk dijadikan tinjauan untuk program atau kegiatan selanjutnya.

1. Macam-Macam Evaluasi

Stufflebeam membagi empat macam penilaian yang dikutip Farida Yusuf Tayibnaps pada bukunya yang berjudul *Evaluasi Pogram*, yaitu:

a. Evaluasi Konteks

Evaluasi konteks merupakan penilaian yang membantu merencanakan keputusan, memilih kebutuhan yang akan dicapai oleh acara, dan merumuskan tujuan program.

b. Evaluasi Masukan

Evaluasi masukan merupakan penilaian yang mengatur keputusan, memilih sumber yang ada, cara lain apa yang diambil, perencanaan dan taktik yang dipakai buat mencapai tujuan. Terdapat 3 unsur variabel primer pada penilaian masukan yaitu:

- 1) Klien (peserta), meliputi: usia, jenjang pendidikan, dan latar belakang dalam keluarga.
- 2) Staff (pelaksana), meliputi: aspek demografi, seperti latar belakang pendidikan staff, dan pengalaman profesi staff.

⁵ H.D. Sudjana, *“Manajemen Program Pendidikan Luar Sekolah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia”*, (Bandung: Falah Production, 2000), Hal. 283.

⁶ Firman B. Aji dan S. Martin, *“Perencanaan dan Evaluasi”*, (Jakarta:Aksara, 1990), Hal. 30.

- 3) Program, meliputi: lama waktu layanan yang diberikan, materi, sumber-sumber rujukan yang tersedia dan cara pelaksanaan program.
 - c. Evaluasi Proses

Evaluasi proses merupakan diarahkan hingga sejauh mana planning sudah dilaksanakan yang sinkron menggunakan planning. Evaluasi proses memfokuskan diri dalam kegiatan acara yang melibatkan hubungan pribadi pada klien dan juga staf pelaksana.
 - d. Evaluasi Hasil

Ini merupakan bagian akhir evaluasi dan akan diketahui ketercapaian maksud dan tujuan, kesesuaian proses dengan pencapaian tujuan, dan ketetapan keputusan yang diberikan dan tampak dari program.⁷ Dan kriteria keberhasilan ini akan dapat dikembangkan sesuai dengan perkembangan suatu program.
2. Tujuan Evaluasi
- Evaluasi mempunyai tujuan dan fungsi sebagai berikut:
- a. Untuk memperoleh dasar bagi pertimbangan akhir suatu periode kerja, sesuatu hal yang sudah dicapai, sesuatu yang belum dicapai, dan sesuatu hal yang perlu menerima perhatian khusus.
 - b. Untuk mengklaim proses kerja yang serba daya (efektif) dan serba guna (efisien) yang membawa organisasi pada penggunaan asal daya (insan atau tenaga, wahana dan prasarana, biaya) secara efisien.
 - c. Untuk memperoleh liputan mengenai kesulitan, hambatan, menyimpangan dipandang berdasarkan aspek tertentu⁸
- Tujuan evaluasi sangatlah penting dalam peningkatan kualitas kinerja perusahaan. Dalam melaksanakan evaluasi ini tentunya juga memiliki berbagai fungsi yang sangat baik. Beberapa macam fungsi evaluasi yang sangat penting dalam pekerjaan yakni:⁹
- a. Fungsi Selektif, fungsi yang dapat menyeleksi seseorang apakah memiliki kompetensi yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.

⁷ Farida Yusuf Tayibnapis, *Evaluasi Program*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2000), Hal. 14.

⁸ Nanang Fattah. "*Landasan Manajemen Pendidikan*". (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2004), Hal. 43.

⁹ Dikutip dari <https://www.brilio.net/wow/pengertian-evaluasi-manfaat-tujuan-dan-tahapannya-220317m.html>, pada 20 Juli 2022, Jam 15.34

- Misalnya; menentukan seseorang diterima kerja atau tidak, menentukan seseorang naik jabatan atau tidak, dan lainnya.
- b. Fungsi Diagnosa, untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan seseorang dalam bidang kompetensi tertentu. Misalnya untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan seorang siswa dalam bidang studi yang didapatkannya di sekolah.
 - c. Fungsi Penempatan, untuk mengetahui di mana posisi terbaik seseorang dalam suatu
 - d. bidang tertentu. Misalnya untuk mengetahui posisi terbaik seorang karyawan sesuai dengan bidangnya di dalam suatu perusahaan.
 - e. Fungsi Pengukuran Keberhasilan, untuk mengukur tingkat keberhasilan suatu program, termasuk metode yang dipakai, penggunaan sarana, dan pencapaian tujuan.
3. Prinsip-Prinsip Evaluasi
- Berikut prinsip-prinsip pada penilaian evaluasi:
- a. Prinsip berkesinambungan, ialah penilaian dilakukan secara berkelanjutan.
 - b. Prinsip menyeluruh, ialah mengevaluasi holistik aspek pada acara (komponen).
 - c. Prinsip objektif, ialah taraf kebebasan berdasarkan subyektifitas atau bias eksklusif evaluator dimiliki penilaian.
 - d. Prinsip kegunaan, artinya evaluasi untuk kepentingan pimpinan maupun bawahan yang dilakukan hendaknya adalah sesuatu yang bermanfaat baik.
4. Indikator Evaluasi
- Dalam melakukan evaluasi kualitas pelayanan, ada beberapa indikator untuk dipersiapkan saat pelaksanaannya. Feuerstein (1990) yang dikutip oleh Adi mengatakan bahwa ada delapan indikator yang perlu dipersiapkan untuk mengevaluasi program atau kegiatan, yaitu:¹⁰
- a. Indikator Ketersediaan, yaitu melihat apakah unsur yang seharusnya ada dalam suatu itu benar-benar ada, tujuannya adalah untuk mengetahui apakah sumber daya (pegawai atau pelanggan) dipastikan telah tersedia dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan.

¹⁰ Adi Isbandi Rukminto, *“Intervensi Komunitas & Pengembangan Masyarakat sebagai Upaya Pemberdayaan Masyarakat”*, (Jakarta : Rajagrafindo Persada, 2008.), Hal. 186.

- b. Indikator Relevansi, yaitu menunjukkan seberapa relevan ataupun tepatnya kesesuaian dalam penggunaan sesuatu teknologi atau layanan yang ditawarkan.
- c. Indikator Keterjangkauan, adalah untuk mengetahui apakah lokasi layanan yang ditawarkan dari kegiatan atau program masih dapat dijangkau oleh pihak-pihak yang membutuhkan.
- d. Indikator Pemanfaatan, adalah melihat seberapa banyak suatu layanan yang sudah disediakan oleh pihak pemberi layanan, dipergunakan (dimanfaatkan) oleh kelompok sasaran.
- e. Indikator Cakupan, Indikator ini menunjukkan tolak ukur pada orang-orang yang membutuhkan sesuatu dari penerima layanan tersebut.
- f. Indikator Kualitas, adalah seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh pegawai terhadap pelanggan (kelompok sasaran).
- g. Indikator Upaya, adalah sejauh mana usaha yang telah dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- h. Indikator Dampak, adalah apakah program atau kegiatan yang dilaksanakan sudah benar- benar dapat membuat perbedaan atau perubahan bagi masyarakat.¹¹

B. Standardisasi

Tanpa kita sadari, keberadaan standardisasi selalu ada dimanapun kita berada. Dari standardisasi ini kita memperoleh banyak sekali manfaat, mulai dari agama yang kita anut, pakaian yang kita kenakan, motor yang kita kendarai, hape yang kita pakai, hingga dalam berinteraksi antar bernegara-pun juga punya standardisasi. Begitupun pelayanan pada ibadah umrah.

1. Pengertian Standardisasi

Menurut bahasa kata standardisasi berasal dari bahasa inggris, yakni *standardization*. Sedangkan menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) standardisasi adalah penyesuaian bentuk (ukuran, kualitas, dan sebagainya) dengan pedoman (standar) yang ditetapkan.

Standar kini merupakan salah satu sarana manajemen terpenting yang pernah dimunculkan dan perlu dipelajari dan

¹¹ Purwanggono Bambang, dkk. "*Pengantar Standardisasi*", (Jakarta: Badan Standardisasi Nasional, 2009), Hal. 4.

difahami secara menyeluruh oleh para cendekiawan, pelaku usaha, perencana dan ahli teknik dalam merancang, memilih, menguji, mensertifikasi sebuah produk, dan lain sebagainya.

Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konsensus semua pihak yang terkait dengan memperhatikan syarat - syarat keselamatan, keamanan, kesehatan, lingkungan hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta pengalaman, perkembangan masa kini dan masa yang akan datang untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya.¹²

2. Tujuan Standardisasi

Dengan mengutip uraian dari buku “The aims and principles of Standardization” yang diterbitkan oleh ISO maka tujuan standardisasi dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. *Fitness For Purpose*. Standar berguna untuk mengidentifikasi parameter optimum bagi kinerja suatu proses, produk atau jasa dan metode untuk evaluasi pemenuhan persyaratan terkait. Standar dapat pula mempersyaratkan kondisi penggunaan proses, produk atau jasa, untuk mencegah terjadinya kegagalan proses, produk atau jasa akibat pemakaian yang tidak tepat oleh pengguna atau akibat tidak dipenuhinya persyaratan mutu proses, produk atau jasa.
- b. *Interchangeability*. Melalui penetapan standar proses, produk atau jasa dapat saling dipertukarkan. Contoh: program ibadah umrah pada suatu travel dapat digunakan juga oleh travel lain, karena ibadah umrah bersifat publik.
- c. *Variety Reduction*. Untuk menentukan jumlah ukuran optimum, grade, komposisi, “rating”, dan cara kerja (*practices*) untuk memenuhi kebutuhan tertentu. Jumlah ragam yang berlebihan akan menyulitkan konsumen dalam memilih produk yang sesuai dengan keinginannya serta dari segi produsen akan meningkatkan biaya produksi. Contoh: standar ukuran kertas (*seri A*).
- d. *Compatibility*. Tujuannya adalah untuk menyesuaikan proses,

¹² Purwanggono Bambang, dkk. “*Pengantar Standardisasi*”, (Jakarta: Badan Standardisasi Nasional, 2009), Hal. 4.

- produk atau jasa yang digunakan secara bersamaan dengan kondisi spesifik untuk memenuhi persyaratan relevan, tanpa menimbulkan interaksi yang tidak diinginkan.
- e. **Improvement.** Pemanfaatan sumber daya seperti material, modal dan optimasi pemberdayaan manusia merupakan tujuan penting dari standardisasi.
 - f. **Communiaction.** Salah satu fungsi penting dari standardisasi adalah untuk memperlancar komunikasi antara produsen dan konsumen dengan memspesifikasi subjek yang ada dan memberikan kepercayaan bahwa produk yang dipesan memenuhi persyaratan yang tercantum dalam standar.
 - g. **Safety.** Standardisasi produk untuk menjamin keamanan, keselamatan dan kesehatan bagi produsen dan konsumen. Seperti melaksanakan manasik umrah dan pelatihan lainnya.
 - h. **Environmental protection.** Pelestarian dan keamanan lingkungan kini merupakan tujuan penting standardisasi: dengan focus pada perlindungan alam dari kerusakan yang mungkin timbul pada suatu produk atau program. Seperti dalam memberikan pelayanan transportasi harus menggunakan kendaraan yang minim merusak alam, begitupun makanan yang diberikan kepada jamaah selama menjalankan umrah, dan sebagainya
 - i. **Interests of consumers.** Hal-hal seperti inidipersyaratkan dalam suatu standar dan informasi mengenai hal ini dapat dicantumkan pada label dan merupakan hasil pengujian suatu laboratorium yang telah diakreditasi.
 - j. **Reducing obstacles.** Dalam masa globalisasi ini masyarakat international berusaha keras untuk mengurangi hambatan perdagangan yang dilakukan oleh negara tertentu untuk membatasi akses pasar terhadap masuknya produk negara lain misalnya dengan menetapkan bea masuk atau menetapkan standar secara sepihak. Standar mencegah adanya hambatan perdagangan non-tarif melalui harmonisasi persyaratan (standar yang sama setidaknya setara dan membatasi standar yang berbeda), sedemikian sehingga memungkinkan terjadi kompetisi sehat. Pembeli atau konsumen yakin bahwa level mutu suatu produk, proses atau jasa yang telah diproduksi atau tersedia sesuai dengan standar yang diakui.

3. Prinsip-Prinsip standardisasi

Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan beberapa prinsip standardisasi. Berikut adalah prinsip-prinsip standardisasi:¹³

- a. Prinsip 1 : Standardisasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan dengan sadar dengan tujuan penyederhanaan oleh suatu masyarakat tertentu. Hal ini akan memecah timbulnya keanekaragaman produk yang tidak perlu. Keanekaragaman berlebih ini tidak menghasilkan suatu manfaat baru atau jasa tertentu yang lebih bermutu.
- b. Prinsip 2 : Standardisasi adalah suatu kegiatan sosial, politis dan ekonomis dan sejogianya digalakkan oleh berbagai pemangku kepentingan secara konsensus.
- c. Prinsip 3 : Standar hanya bermanfaat bila digunakan dan diterapkan dengan benar. Ada kemungkinan bahwa penerapannya merupakan suatu “kerugian” bagi pihak tertentu tetapi memberikan keuntungan bagi masyarakat secara menyeluruh.
- d. Prinsip 4 : Standar merupakan kompromi antara berbagai alternatif yang ada, dan mencakup ketentuan terbaik serta penerapan yang bijaksana selama kurun waktu tertentu.
- e. Prinsip 5 : Standar perlu ditinjau ulang dalam perioda tertentu dan direvisi atau bila perlu dinyatakan tidak berlaku lagi agar standar yang berlaku selalu sesuai dengan perkembangan di masyarakat.
- f. Prinsip 6 : Bila karakteristik produk di spesifikasi, maka harus didesain pula metode pengujiannya. Bila diperlukan metode pengambilan contoh (sampling), maka jumlah contoh dan frekuensi pengambilan harus dicantumkan dengan jelas.
- g. Prinsip 7 : Bila suatu standar harus ditetapkan secara wajib, maka hal ini harus didukung oleh regulasi teknis pihak berwajib dan memenuhi peraturan-perundangan yang berlaku. Dalam menetapkan penerapan secara wajib perlu dipertimbangkan jenis standar, tingkat perkembangan industri dan sarana pendukung lainnya seperti lembaga penilaian kesesuaian, lembaga penguji dan lembaga kalibrasi.

¹³ Purwanggono Bambang, dkk. “*Pengantar Standardisasi*”, (Jakarta: Badan Standardisasi Nasional, 2009), Hal. 5.

C. Pengertian Pelayanan

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) pelayanan berarti cara atau usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh hadiah (imbalan), atau dapat juga dimaknai sebagai kemudahan yang diberikan dalam kegiatan jual beli baik produk atau jasa. Selain itu juga pelayanan mempunyai pengertian yaitu sebagai perbuatan atau pekerjaan seseorang, kelompok maupun perusahaan dalam memberikan rasa puas kepada customer atau pelanggan. Adapun pelayanan secara sederhana bermakna membahas tentang bagaimana prosedur yang dapat dilakukan dalam memberikan layanan atau jasa kepada konsumen, pelanggan atau orang yang lain membutuhkan.¹⁴

Para ahli sendiri dalam mengartikan tentang pengertian pelayanan itu berbeda-beda. Gronroos, memberikan penjelasan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan atau aktivitas yang mempunyai sifat tidak terlihat dan tidak dapat disentuh yang terjadi sebagai akibat dari interaksi antara pelayanan atau pegawai dengan konsumen yang sengaja disediakan oleh organisasi atau perusahaan pemberi layanan yang mempunyai maksud untuk memecahkan problem dari para pelanggan atau konsumen.¹⁵

Menurut AS Moenir, “Pelayanan merupakan serangkaian usaha dalam memenuhi kebutuhan pelanggan atau konsumen melalui kegiatan atau aktivitas yang dapat langsung diterima. Maka dari itu dapat diartikan bahwa pelayanan adalah perbuatan atau pekerjaan yang dilakukan antara pemberi layanan dan konsumen yang mana keduanya akan mendapatkan keuntungan sesuai yang dilakukan serta mendapat kepuasan atas layanan yang telah diberikan.”¹⁶

Atep Adya Barata, mengartikan pelayanan sebagai usaha-usaha dalam menyediakan fasilitas untuk dapat memberikan kepuasan kepada para calon konsumen atau customer baik sebelum maupun setelah

¹⁴ <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Pelayanan>, diakses pada hari Senin tanggal 27 September 2021 pukul 16.00 WIB.

¹⁵ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), h. 28

¹⁶ AS Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), h. 17

terjadinya proses transaksi.¹⁷ Sedangkan menurut Philip Kotler mengartikan bahwa pelayanan merupakan pekerjaan, kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan dalam bentuk apapun.¹⁸

Dari beberapa pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan atau aktivitas dalam menyediakan fasilitas yang bertujuan untuk mewujudkan kepuasan para pelanggan baik pembeli atau pengguna.

1. Jenis-Jenis Pelayanan

Setidaknya ada tiga jenis pelayanan yang dapat dilakukan oleh siapapun, tiga jenis pelayanan tersebut adalah pelayanan lisan, pelayanan tulisan dan pelayanan perbuatan.¹⁹

a. Pelayanan Lisan

Layanan ini merupakan layanan yang dalam prakteknya menggunakan kata-kata atau ucapan secara langsung, kata-kata atau ucapan tersebut dapat digunakan untuk memberikan keterangan atau penjelasan kepada konsumen ataupun pelanggan yang akan dilayani.

b. Layanan Tulisan

Pelayanan jenis pertama yaitu layanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk tulisan yang berarti pelayanan dengan menggunakan tulisan. Pelayanan dalam bentuk tulisan juga adalah bentuk layanan yang sangat menonjol dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Pada era globalisasi seperti sekarang ini pelayanan melalui tulisan ini sangat berperan dalam memberikan kepuasan kepada konsumen atau pelanggan. Pelayanan melalui tulisan ini sebenarnya cukup efektif dan efisien, apalagi untuk layanan yang jaraknya jauh,

¹⁷ Atep Adya Brata, *Bisnis dan Hukum Perdata*, (Bandung: Amirco, 1999), h. 448

¹⁸ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Jilid 2*, (Jakarta: Erlangga, 2010), h. 37

¹⁹ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia, 2010), h. 464

karena faktor waktu dan biaya. Supaya layanan tulisan ini bisa meningkatkan pihak yang akan dilayani, dalam melakukan layanan dalam bentuk tulisan ini harus memperhatikan ketepatan dan kecepatan dalam proses pengerjaannya bahkan sampai dari pada proses penyelesaiannya baik dalam pengetikan, penandatanganan, serta pengiriman.²⁰

c. Layanan Perbuatan

Pelayanan dalam bentuk perbuatan ini biasanya dilaksanakan oleh mayoritas yang berasal dari kalangan menengah ke bawah. Layanan perbuatan ini sangat memerlukan unsur skill dan dan keahlian dari para petugas layanan perbuatan tersebut, karena hasil perbuatan dan pekerjaan dari layanan perbuatan tersebut bergantung pada skill dan keterampilan seorang petugas layanan dalam memberikan layanan.

Pada praktek dan kesehariannya, pelayanan perbuatan tersebut terkadang tidak bisa terhindar dari layanan dalam bentuk lisan ini, keduanya saling melengkapi. Karena pelayanan secara umum banyak memerlukan layanan secara lisan. Akan tetapi banyak tidaknya suatu jenis pelayanan ada pada perbuatan itu sendiri yang dibutuhkan oleh para konsumen atau pelanggan yang akan dilayani. Faktor kecepatan dalam pelayanan ini yaitu kecepatan pengerjaan dalam bentuk perbuatan akan menjadi keinginan setiap orang yang juga disertai dengan kualitas hasil yang layak tentunya. Adapun jenis-jenis pelayanan publik dengan menggunakan sistem digital berdasarkan aspek kompleksitas dan manfaat terbagi menjadi 3 jenis yaitu publikasi, interaksi dan transaksi.²¹

2. Kualitas Pelayanan

Dalam melakukan pelayanan sangat penting bagi suatu pemilik layanan untuk memperhatikan kualitas pelayanan (*service quality*) yang merupakan hal atau elemen yang harus diperhatikan

²⁰ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia, 2010), h. 467.

²¹ Ismayanti dan Annisa Nurul Aini Firdaus, *Modul Pelayanan Publik Digital: Pelatihan Kepemimpinan Pengawas* (Jakarta Lembaga Administrasi Negara, 2019), h. 8

dalam meraih keunggulan bersaing (*competitive advantage*) untuk dapat mencapai pelayanan atau jasa yang diinginkan, Usaha dan penyampaian yang tepat sangat diperlukan perusahaan untuk dapat memenuhi permintaan dan keinginan para pelanggan atau konsumen.

Kualitas pelayanan sendiri sendiri mempunyai arti yaitu sejauh mana perbedaan antara harapan dan kenyataan pelanggan atas pelayanan yang mereka peroleh dan inginkan. Memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pelanggan dapat memberikan kepuasan tersendiri pada diri para konsumen yang mengakibatkan akan menimbulkan serta meningkatkan rasa loyalitas mereka kepada pengelola jasa.²²

3. Dimensi Mutu Pelayanan

Menurut Philip Kotler dan Zeitham ada setidaknya 5 faktor dalam dimensi mutu pelayanan, antara lain yaitu:

- a. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan pelayan atau karyawan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan sesuai sehingga sama seperti yang diharapkan.
- b. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan pelayan atau karyawan dalam membantu para pelanggan dengan menyediakan layanan secara cepat.
- c. Keyakinan atau jaminan (*assurance*), yaitu merupakan kemampuan serta pengetahuan pelayan atau karyawan dalam melayani dan meyakini pelanggan dengan rasa percaya diri.
- d. Perhatian (*emphaty*), yaitu merupakan kemampuan pelayan atau karyawan dalam memberikan perhatian secara perorangan kepada para customer serta mengerti akan kebutuhan dari para customer.
- e. Keberwujudan (*tangible*) yaitu kemampuan perusahaan dalam menampilkan fasilitas yang dimilikinya, peralatan, alat komunikasi dan personal.²³

²² Rambat Rupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa. Teory dan Praktek*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h. 148

²³ Aviliani dan wilfirdus, *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*, h. 10-11

4. Ciri Pelayanan Yang Baik

Pelayanan yang baik merupakan kemampuan yang dimiliki perusahaan untuk dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Berikut merupakan beberapa indikator atau ciri pelayanan yang baik, diantaranya adalah:²⁴

a. Terdapat karyawan yang baik

Pelanggan akan merasa nyaman jika dilayani dengan baik dan itu sangat bergantung dari bagaimana cara karyawan atau pelayan dalam melayani para pelanggannya. Karyawan atau pelayan harus bersikap baik, sopan, ramah, serta menarik.

b. Terdapat sarana dan prasarana yang baik

Para pelanggan tentunya memiliki keinginan untuk dilayani secara baik. Dalam memberikan layanan kepada para pelanggan, faktor atau hal yang sangat penting untuk diperhatikan perusahaan selain kuantitas dan kualitas pelayan atau karyawan adalah tentang sarana dan prasarana. Fasilitas dan peralatan yang dimiliki seperti halaman parkir, ruang tunggu serta resepsionis atau ruang tamu harus memiliki standar yang lengkap dan nyaman sehingga akan dapat membuat pelanggan ketika berada dalam ruangan tersebut akan merasa nyaman.

c. Mampu melayani secara tepat dan cepat

Kemampuan pelayan atau karyawan dalam melayani para pelanggan secara tepat dan cepat mempunyai arti bahwa para pelayan atau karyawan ketika melayani para pelanggan diharuskan melakukannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Bahkan dalam pekerjaan-pekerjaan tertentu dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, kemudian sebisa mungkin untuk menghindari

²⁴ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), h. 182

kesalahan dan harus melayani keinginan para pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan.²⁵

d. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Pengetahuan dan kemampuan melayani yang baik harus dimiliki pelayan atau karyawan, karena pekerjaan pelayan atau karyawan selalu menghadapi dengan manusia pada akhirnya, maka dari itu para pelayan atau karyawan memerlukan arahan khusus, terutama mengenai cara bekerja dan bagaimana caranya menghadapi masalah dengan pelanggan. Pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam melayani akan dapat mempercepat proses pelayanan sesuai dengan waktu yang diharapkan.

e. Kemampuan memberikan kepercayaan kepada pelanggan

Kemampuan perusahaan untuk memberikan kepercayaan kepada para calon pelanggan harus dimiliki oleh setiap perusahaan, sehingga calon pelanggan akan semakin berkesan untuk menjadi bagian dari pelanggan perusahaan tersebut. Tidak hanya calon pelanggan, pelanggan yang lama juga perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari.²⁶

D. Transportasi

1. Pengertian Transportasi

Menurut bahasa, transportasi berasal dari bahasa latin yaitu *transportare* dimana *trans* berarti mengangkat atau membawa. Jadi transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dengan menggunakan wahana yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia untuk melakukan aktivitas sehari-hari.

Banyak ahli telah merumuskan dan mengemukakan

²⁵ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), h.

²⁶ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), h.

pengertian transportasi. Para ahli memiliki pandangannya masing-masing yang mempunyai perbedaan dan persamaan antara yang satu dengan lainnya. Berikut adalah pengertian transportasi menurut beberapa ahli:

- a. Menurut Salim (2000) transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Dalam transportasi ada dua unsur yang terpenting yaitu pemindahan/pergerakan dan secara fisik mengubah tempat dari barang (komoditi) dan penumpang ke tempat lain.
- b. Menurut Miro (2005) transportasi dapat diartikan usaha memindahkan, menggerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, di mana di tempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu. Alat pendukung apa yang dipakai untuk melakukan proses pindah, gerak, angkut dan alih ini bisa bervariasi tergantung pada:
 - 1) Bentuk objek yang akan dipindahkan tersebut.
 - 2) Jarak antara suatu tempat ke tempat lain.
 - 3) Maksud objek yang akan dipindahkan tersebut

Dapat disimpulkan bahwa transportasi berarti sebuah proses, yakni proses pemindahan, proses pergerakan, mengangkut, dan mengalihkan dimana hal ini tidak bisa dilepaskan dari keperluan alat pendukung untuk menjamin kelancaran sebuah proses perpindahan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

2. Manfaat Manajemen Transportasi

Menurut Andriansyah (2015) transportasi memiliki fungsi untuk menunjang perkembangan perekonomian dengan membuat keseimbangan antara penyedia dan permintaan transportasi. Adapun manfaat transportasi yang meliputi kehidupan masyarakat, yaitu :²⁷

- a. Manfaat Ekonomi. Segala sesuatu yang berkaitan dengan produksi, distribusi, dan pertukaran kekayaan atau hasil produksi yang semuanya bisa diperoleh dan berguna.
- b. Manfaat Sosial. Manusia pada umumnya bermasyarakat dan berusaha hidup selaras atau dengan yang lain dengan menggunakan

²⁷ Andriansyah, "Manajemen Transportasi Dalam Kajian Dan Teori", (Jakarta Pusat: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama, 2015), Hal. 3.

kemudahan:

- 1) Pelayanan untuk perorangan maupun kelompok
 - 2) Pertukaran informasi
 - 3) Perjalanan untuk rekreasi.
 - 4) Perluasan jangkauan perjalanan sosial, dan
 - 5) Pemendekan jarak rumah dengan tempat kerja.
- c. Manfaat Politis. Pengangkutan menjadi syarat mutlak atau pokok dalam segi politik yang meliputi:
- 1) Menciptakan persatuan dan keadilan,
 - 2) Pelayanan kepada masyarakat dikembangkan dengan lebih merata
 - 3) Keamanan negara terhadap serangan dari luar yang tidak dikehendaki
- d. Manfaat Wilayah. Perkembangan suatu wilayah, karena adanya sifat kebutuhan manusia atas permintaan dan pemenuhan ada segi ekonomi.
3. Sarana dan Prasarana Transportasi
- a. Sarana transportasi
- Menurut Andriansyah, sarana adalah barang atau benda bergerak yang dapat di pakai sebagai alat dalam pelaksanaan tugas dan fungsi unit kerja.²⁸
- Menurut Warpani, angkutan umum penumpang adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau membayar.²⁹ Sedangkan Menurut Bangun (1998), pengertian angkutan umum (Public Transport) adalah semua jenis model transportasi yang supply untuk kebutuhan mobilitas pergerakan barang dan orang, demi kepentingan masyarakat atau umum dalam memenuhi kebutuhannya, jenis angkutan berdasarkan peruntukannya terdiri dari angkutan umum dan angkutan penumpang, masing-masing dengan jenis kendaraan dan fasilitas yang berbeda.
- b. Jenis-Jenis Sarana Transportasi

²⁸ Andriansyah, *“Manajemen Transportasi Dalam Kajian Dan Teori”*, (Jakarta Pusat: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama, 2015), Hal. 3.

²⁹ Warpani, S, *“Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan”*, (Bandung: Institut Teknologi Bandung, 2002), Hal. 171.

Berikut merupakan contoh sarana transportasi:

- 1) Angkutan Darat
 - a) Alat angkutan tradisional (tidak bermotor). Contoh : sepeda, becak, dokar, delman, serta pedati.
 - b) Alat angkutan bermesin (bermotor). Contoh : sepeda motor, mobil, dan kereta api.
 - 2) Angkutan Laut
 - a) Alat angkutan tradisional (tidak bermotor). Contoh : perahu, kapal layar, dan rakit.
 - b) Alat angkutan laut bermesin (bermotor). Contoh : kapal laut dan kapal motor.
 - 3) Angkutan Udara
 - a) Alat angkutan udara komersial, alat Angkutan Udara Komersial digunakan untuk mengangkut penumpang dan barang. Contoh: pesawat Boeing 727, DC-9, dan DC-10.
 - b) Alat angkutan udara militer. Alat angkutan udara militer digunakan untuk alat pertahanan. Contoh : pesawat F-16, F-5E, dan Skyhawk.
- c. Prasarana transportasi
- Prasarana adalah barang atau benda tidak bergerak yang dapat menunjang atau mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi unit kerja. Jalan dan jembatan adalah prasarana transportasi darat yang meliputi segala bagian jalan, termasuk bangunan pelengkap dan perlengkapannya yang di peruntukan bagi lalu lintas.³⁰

E. Akomodasi

Selain sarana dan prasarana transportasi sebagai alat yang mendukung pelayanan jamaah umrah, pelayanan akomodasi pun merupakan hal yang sangat penting karena para jamaah butuh tempat untuk menginap saat proses peribadatan, baik sebelum keberangkatan hingga jamaah sampai di tempat tujuan.

1. Pengertian Akomodasi

Menurut bahasa, akomodasi merupakan sesuatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan, misalnya tempat menginap atau tempat tinggal

³⁰ Andriansyah, *"Manajemen Transportasi Dalam Kajian Dan Teori"*, (Jakarta Pusat: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama, 2015), Hal. 3.

sementara bagi orang yang bepergian. Pengertian akomodasi secara pariwisata adalah segala sesuatu yang disediakan penyedia jasa untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan saat berwisata. Misalnya tempat menginap atau tempat tinggal sementara bagi pelanggan yang berwisata.

Menurut Setzer (2009), akomodasi dalam lingkup pariwisata merupakan sesuatu yang sudah disediakan untuk memenuhi kebutuhan seseorang. Baik itu tempat makan, minum, istirahat atau yang lainnya. Jadi akomodasi adalah tempat istirahat yang dibutuhkan oleh jamaah umrah selama menjalankan ibadah umrah semasa di Arab Saudi.

2. Macam-Macam Akomodasi

Akomodasi secara umum dapat dibedakan menjadi 3 jenis, yaitu :³¹

- a. Akomodasi Komersil, yaitu akomodasi yang dibangun dan dioperasikan semata-mata untuk mencari keuntungan yang sebesar-besarnya.
- b. Akomodasi Semi Komersil, yaitu akomodasi yang dibangun dan dioperasikan bukan semata-mata untuk tujuan komersil, tetapi juga untuk tujuan sosial (masyarakat yang kurang mampu).
- c. Akomodasi Non Komersil, yaitu akomodasi yang dibangun dan dioperasikan semata-mata untuk tujuan non komersil, yaitu tidak mencari keuntungan atau semata-mata untuk tujuan sosial atau bantuan secara cuma-cuma, namun khusus untuk golongan/kalangan tertentu dan juga untuk tujuan tertentu.

Karena pelayanan ibadah umrah bersifat komersil, maka jamaah umrah akan mendapatkan pelayanan akomodasi berupa hotel selama di Arab Saudi.

F. Ibadah Umrah

1. Pengertian Ibadah

Menurut bahasa, ibadah berasal dari bahasa arab melalui kata ta'abbud yang berarti menundukkan dan mematuhi, lalu dikatakan thariqun mu'abbad yaitu : jalan yang ditundukkan yang sering dilalui orang. Ibadah dalam bahasa Arab berasal dari kata abda' yang berarti

³¹ <https://smktag.sch.id/read/23/akomodasi-perhotelan> diakses pada 22 Juli 2022, jam 02.35

menghamba. Jadi, ibadah adalah meyakini bahwasanya dirinya hanyalah seorang hamba yang tidak memiliki keberdayaan apa-apa sehingga ibadah adalah bentuk taat dan hormat kepada Tuhan Nya.

Secara umum ibadah memiliki arti segala sesuatu yang dilakukan manusia atas dasar patuh terhadap pencipta Nya sebagai jalan untuk mendekatka diri kepada-Nya. Ibadah memiliki banyak definisi, tetapi makna dan maksudnya satu. Definisi itu antara lain adalah:

- a. Ibadah adalah taat kepada Allah SWT dengan melaksanakan perintah-Nya melalui lisan para rasul-Nya
- b. Ibadah adalah merendahkan diri kepada Allah SWT, yaitu tingkatan tunduk yang paling tinggi disertai dengan rasa mahabbah (kecintaan) yang paling tinggi.
- c. Ibadah adalah sebutan yang mencakup seluruh apa yang dicintai dan diridhai Allah SWT, baik berupa ucapan atau perbuatan, yang zhahir maupun yang batin.³²

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa ibadah merupakan tunduk dan patuh dalam melaksanakan segala hal yang dicintai dan diridhai Allah SWT, baik berupa ucapan dan amalan yang nampak maupun yang tersembunyi.

2. Keutamaan Ibadah

Ibadah di dalam syari'at Islam merupakan tujuan akhir yang dicintai dan diridhai Allah SWT, karena itu Allah menciptakan manusia, mengutus para rasul dan menurunkan kitab-kitab suci-Nya. Seseorang yang melaksanakannya akan dipuji oleh-Nya dan yang tidak mau melaksanakan akan dicela oleh-Nya.

Ibadah di dalam Islam tidak disyari'atkan untuk mempersulit manusia, dan tidak pula menjatuhkan mereka ke dalam kesulitan. Akan tetapi ibadah itu disyari'atkan untuk berbagai hikmah yang agung, kemaslahatan besar yang tidak dapat dihitung jumlahnya. Pelaksanaan ibadah dalam Islam bahwasanya semua itu mudah dan di antara keutamaan ibadah adalah dapat mensucikan jiwa dan membersihkannya, serta dapat mengangkat derajat tertinggi menuju kesempurnaan manusiawi.

³² Hamid Rizal, *"Buku Pintar Agama Islam"*, (Jakarta: Penerbit Lembaga Pengajaran/Kajian dan Konsultasi Agama Islam, 2010), Hal. 306.

3. Pengertian Umrah

Secara Bahasa umroh di artikan ziarah atau kunjungan, menurut istilah umroh adalah ibadah yang mengharuskan thawaf, sa'i mencukur habis atau memendekan rambut, dan ihram³³ Umrah berasal dari I'timar yang berarti ziarah yakni menziarahi Ka'bah dan berthawaf disekelilingnya, kemudian bersa'i antara bukit Shafa dan Marwa, serta mencukur rambut (tahallul) tanpa wukuf di Arafah.³⁴

Menurut moh nafi umroh yaitu mengunjungi Baitullah untuk melakukan tawaf tujuh kali putaran di ka'bah dan melakunan sa'i anantara bukit Shafa dan bukit Marwah serta di akhiri dengan tahalul (mencukur rambut).³⁵

Sedangkan menurut terminologi, umrah ialah berkunjung ke Baitullah sewaktu-waktu untuk melaksanakan amalan amalan ibadah tertentu. Umrah merupakan suatu program dalam memberikan bantuan dan manfaat kepada jamaah yang ingin berkunjung dan beribadah di Makkah dan Madinah tanpa harus menunggu waktu lama seperti halnya haji. Penyelenggaraan umrah biasanya dilakukan oleh biro penyelenggara haji dan umrah, biasanya dalam travel penyelenggara ibadah haji dan umrah terdapat dua kategori program umrah yaitu umrah regular dan umrah plus dengan pelayanan dan fasilitas yang berbeda tentunya.

Dalam melaksanakan ibadah umrah para jamaah harus melakukan amalan-amalan ibadah umrah. Adapun rangkaian dari amalan-amalan ibadah umrah, yaitu:³⁶

- a. Berihram (berniat untuk umrah) di Miqat.
- b. Melakukan thawaf sebanyak tujuh kali putaran.
- c. Melakukan sa'i antara bukit Shafa dan Marwa dengan tujuh kali perjalanan.
- d. Mencukur atau memotong rambut.

4. Syarat Umrah

Adapun syarat-syarat wajib umrah sama dengan syarat-syarat wajib haji,

³³ Edi Mulyono dan Harun Abu Rofi'l, "Buku Lengkap dan Praktis Haji & Umroh", (Yogyakarta : BENING, 2010), Hal. 23.

³⁴ Al-Habsi, M Baqir, "Fikih Praktis", (Bandung: Mizan, 1999), Hal. 377.

³⁵ Moh. Nafi', "Haji Dan Umroh Sebuah Cermin Hidup", (Jakarta: Erlangga. 2015). Hal. 136.

³⁶ Ahmad Thib Raya dan Siti Musdah Mulia, "Menyelami Seluk Beluk Ibadah dalam Islam", (Jakarta: Prenada Media, 2003), Hal. 290.

yaitu:³⁷

- a. Islam.
- b. Baligh (dewasa).
- c. Berakal sehat.
- d. Merdeka.
- e. Mampu (isthiha'ah).

Salah satu syarat wajib ibadah umrah yaitu isthiha'ah yang artinya mampu dalam melaksanakan ibadah umrah ditinjau dari segi:³⁸

- a. Jasmani
Kuat dan sehat, agar mampu dan tidak sulit melakukan ibadah umrah.
- b. Rohani
 - 1) Berakal sehat dan memiliki kesiapan mental untuk melakukan ibadah umrah dengan perjalanan yang jauh dan cukup lama.
 - 2) Mengetahui dan memahami tata cara pelaksanaan ibadah umrah.
- c. Ekonomi
 - 1) Mampu membayar biaya untuk penyelenggaraan ibadah umrah
 - 2) Biaya umrah bukan berasal dari sumber kehidupan yang apabila dijual akan menyebabkan kerugian bagi diri sendiri dan keluarganya.
 - 3) Memiliki biaya hidup bagi keluarga yang ditinggalkan umrah.
- d. Keamanan
 - 1) Aman dalam perjalanan dan pelaksanaan ibadah umrah.
 - 2) Aman bagi keluarga dan harta benda serta tugas dan tanggung jawab yang ditinggalkannya serta mendapatkan izin untuk melaksanakan ibadah umrah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Standardisasi Peraturan Menteri Agama (PMA) No. 8 Tahun 2018 dengan Pelayanan Transportasi dan Akomodasi PT. Tanur Muthmainnah

1. Peraturan Menteri Agama (PMA) No. 8 Tahun 2018 tentang Transportasi

Di dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) No. 8 Tahun 2018

³⁷ Departemen Agama RI, "Bimbingan Manasik Haji", Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat dan Penyelenggaraan Haji (Jakarta, 2006)

³⁸ Departemen Agama RI, "Bimbingan Manasik Haji", 2006

terdapat peraturan tentang Transportasi Jemaah pada BAB V tentang PELAYANAN pada BAGIAN KEDUA: PASAL 15 yang berbunyi:³⁹

- (1) Pelayanan transportasi Jemaah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf b dilakukan oleh PPIU meliputi pelayanan pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi dan selama di Arab Saudi.
- (2) Pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh PPIU sesuai dengan jadwal yang tertera dalam perjanjian yang telah disepakati dengan calon jemaah. Jadwal pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibuktikan dengan tiket pesawat ke dan dari Arab Saudi.
- (4) Transportasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke Indonesia, serta transportasi darat atau udara selama di Arab Saudi.
- (5) Transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (4) paling banyak 1 (satu) kali transit dengan menggunakan penerbangan langsung atau paling banyak 1 (satu) kali transit dengan paling banyak 2 (dua) maskapai penerbangan.
- (6) PPIU wajib menyediakan tempat yang layak dan nyaman bagi Jemaah selama berada di bandara.
- (7) PPIU wajib memfasilitasi Jemaah yang mengalami keterlambatan penerbangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (8) Transportasi darat selama di Arab Saudi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) wajib menggunakan kendaraan yang layak dan nyaman.
- (9) Transportasi darat selama di Arab Saudi sebagaimana dimaksud pada ayat (8) harus memenuhi standar kelayakan dan kenyamanan:
 - a. usia bus paling lama 5 (lima) tahun;
 - b. kapasitas bus paling banyak 50 (lima puluh) seat/bus; dan
 - c. memiliki air condition, sabuk pengaman, tombol manual darurat pembuka pintu, alat pemecah kaca, alat pemadam kebakaran, bagasi yang terletak di bawah, ban cadangan atau ban anti bocor, kotak pertolongan pertama pada kecelakaan lengkap dengan obat-obatan, pengeras suara, toilet, dan kulkas seluruhnya dalam kondisi baik dan berfungsi.
- (10) PPIU wajib menyediakan sarana transportasi bagi Jemaah yang aman,

³⁹ Peraturan Menteri Agama (PMA) No. 8 Tahun 2018, Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah, Hal. 9-11.

layak, dan nyaman sesuai dengan perjanjian yang disepakati.

Setelah melakukan penelitian pada PT. Tanur Muthmainnah, penulis melihat bahwa PT. Tanur Muthmainnah merupakan travel tereksis dimana hampir setiap bulannya mereka membawa jamaah umrah ke Arab Saudi menggunakan transportasi udara dengan maskapai Lion Air. Dan keberangkatan pesawat ini adalah keberangkatan langsung satu tujuan bandara King Abdul Aziz Jeddah tanpa adanya transit dan sebagainya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bu Fitri selaku komisioner, PT. Tanur memberikan pilihan pada jamaah umrah untuk menentukan paketnya sendiri, melihat kualitas hotel pada paket terendah, yakni pake bronze pun sudah mendapati hotel bintang 4. Dan untuk transportasi darat selama di Arab Saudi, PT. Tanur Muthmainnah mempunyai bus eksklusif, bersinergi dengan Daleel Almaalem.

Daleel Almaalem merupakan perusahaan bus yang cukup terkenal di Arab Saudi, menggunakan bus yang pastinya berumur kurang dari 5 tahun, memiliki kapasitas 45 sampai 50 penumpang, dilengkapi dengan AC, sabuk pengaman, tombol manual pembuka pintu, alat pemecah kaca, APAR, bagasi bawah yang dapat menampung koper jamaah, bagasi di dalam kabin yang dapat menampung tas ransel jamaah, kotak first aid kit, toilet, rak untuk makan, kulkas, speaker untuk muthawwif, dan ban cadangan. Berdasarkan hasil wawancara yang dibuktikan dengan video review bus yang penulis dapatkan dari youtube PT. Tanur Muthmainnah, dengan demikian transportasi yang digunakan oleh PT. Tanur Muthmainnah baik itu pesawat maupun bus sudah sesuai dengan aturan yang tertulis dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) No. 8 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah. Berikut adalah tabel ceklis kesesuaian transportasi udara dan transportasi darat PT. Tanur Muthmainnah dengan PMA No. 8 Tahun 2018:

NO.	PMA No. 8 Tahun 2018	PT. Tanur Muthmainnah
-----	----------------------	-----------------------

(1)	Pelayanan transportasi Jemaah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf b dilakukan oleh PPIU meliputi pelayanan pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi dan selama di Arab Saudi.	√
(2)	Pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh PPIU sesuai dengan jadwal yang tertera dalam perjanjian yang telah disepakati dengan calon jemaah.	√
(3)	Jadwal pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibuktikan dengan tiket pesawat ke dan dari Arab Saudi.	√
(4)	Transportasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke Indonesia, serta transportasi darat atau udara selama di Arab Saudi.	√
(5)	Transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (4) paling banyak 1 (satu) kali transit dengan menggunakan penerbangan langsung atau paling banyak 1 (satu) kali transit dengan paling banyak 2 (dua) maskapai penerbangan.	√

(8)	Transportasi darat selama di Arab Saudi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) wajib menggunakan kendaraan yang layak dan nyaman.	√
(9) a	Usia bus paling lama 5 (lima) tahun;	√
(9) b	Kapasitas bus paling banyak 50 (lima puluh) seat/bus;	√
(9) c	memiliki air condition, sabuk pengaman, tombol manual darurat pembuka pintu, alat pemecah kaca, alat pemadam kebakaran, bagasi yang terletak di bawah, ban cadangan atau ban anti bocor, kotak pertolongan pertama pada kecelakaan lengkap dengan obat-obatan, pengeras suara, toilet, dan kulkas seluruhnya dalam kondisi baik dan berfungsi.	√
(10)	PPIU wajib menyediakan sarana transportasi bagi Jemaah yang aman, layak, dan nyaman sesuai dengan perjanjian yang disepakati.	√

Tabel 5.1: Tabel Ceklis Kesesuaian Transportasi

2. Peraturan Menteri Agama (PMA) No. 8 Tahun 2018 tentang Akomodasi

Di dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) No. 8 Tahun 2018 terdapat peraturan tentang Akomodasi dan Konsumsi pada BAB V tentang PELAYANAN pada BAGIAN KETIGA: PASAL 16 yang berbunyi:⁴⁰

(1) Pelayanan akomodasi dan konsumsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf c wajib dilakukan oleh PPIU selama Jemaah berada di Arab Saudi.

(2) Dalam hal Jemaah harus menginap sebelum keberangkatan ke Arab Saudi, PPIU wajib menyediakan akomodasi.

(3) Pelayanan akomodasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib dilakukan oleh PPIU dengan menempatkan Jemaah paling jauh 1.000 (seribu) meter dari Masjidil Haram di Makkah dan di dalam wilayah Markaziyah di Madinah pada hotel paling rendah bintang 3 (tiga).

(4) Dalam hal Jemaah ditempatkan lebih dari 1.000 (seribu) meter dari Masjidil Haram di Makkah, PPIU wajib menyediakan transportasi selama 24 (dua puluh empat) jam. (5) Akomodasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam setiap kamar diisi paling banyak 4 (empat) orang.

(6) Pelayanan konsumsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diberikan oleh PPIU sebelum berangkat, dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi.

(7) Konsumsi selama di Arab Saudi sebagaimana dimaksud pada ayat (6) wajib memenuhi persyaratan:

1. pelayanan dengan sistem penyajian secara prasmanan sebanyak 3 (tiga) kali sehari;
- b. beberapa pilihan menu, termasuk menu Indonesia;
- c. segala bentuk konsumsi yang disajikan harus memenuhi standar higienitas dan kesehatan.

(8) Konsumsi sebelum, dalam perjalanan, atau di bandara diberikan dalam kemasan boks.

Penulis telah menganalisis dan menyimpulkan bahwa PT.Tanur Muthmainnah telah menyediakan akomodasi yang sesuai dengan apa yang sudah tertera di dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) No. 8 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah. Karena setelah ditelusuri oleh google maps, letak hotel-hotel yang disediakan oleh PT.

⁴⁰ Peraturan Menteri Agama (PMA) No. 8 Tahun 2018, Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah, Hal. 11-12.

Tanur Muthmainnah berjarak sangat dekat sekali dengan Masjidil Haram, hanya beberapa menit jalan kaki. Untuk paket Bronze, hotel Olayan dan Nawazi berjarak sekita 200-250 meter dari Masjidil Haram. Untuk paket Silver, hotel Ajyad Makarem terletak sekitar 150 meter dari Masjidil Haram. Dan untuk paket Gold, hotel Dar Al Eiman dan Pullman berjarak kurang dari 50 meter dari Masjidil Haram. Beberapa hotel di paket Gold dan Silver juga menyediakan view Masjidil Haram, hal ini dapat menunjukkan kedekatan hotel dengan Masjidil Haram.

Sedangkan hotel-hotel di Madinah, PT. Tanur Muthmainnah juga menyediakan hotel yang dekat dengan Masjid Nabawi. Untuk paket Bronze, letak hotel Al Hayah berada di dalam wilayah Markaziyah. Lalu untuk paket Silver dan Gold sama-sama menggunakan hotel Eimman Royal yang terletak di dalam wilayah Markaziyah juga. Untuk kedua hotel ini sama sama berjarak beberapa puluh meter dari Masjid An-Nabawi. Selain itu hotel-hotel yang disediakan oleh PT. Tanur Muthmainnah juga memiliki kualitas bintang 4 dan 5, artinya hotel yang disediakan oleh PT. Tanur Muthmainnah sudah memenuhi kriteria yang tercantum pada PMA No. 8 Tahun 2018 dengan minimal hotel berbintang 3.

Berikut adalah tabel ceklis kesesuaian pelayanan akomodasi PT. Tanur Muthmainnah dengan PMA No. 8 Tahun 2018:

NO.	PMA No. 8 Tahun 2018	PT. Tanur Muthmainnah
(1)	Pelayanan transportasi Jemaah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf b dilakukan oleh PPIU meliputi pelayanan pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi dan selama di Arab Saudi.	√

(2)	Pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh PPIU sesuai dengan jadwal yang tertera dalam perjanjian yang telah disepakati dengan calon jemaah.	√
(3)	Jadwal pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dibuktikan dengan tiket pesawat ke dan dari Arab Saudi.	√
(4)	Transportasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke Indonesia, serta transportasi darat atau udara selama di Arab Saudi.	√
(5)	Transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke Indonesia sebagaimana dimaksud pada ayat (4) paling banyak 1 (satu) kali transit dengan menggunakan penerbangan langsung atau paling banyak 1 (satu) kali transit dengan paling banyak 2 (dua) maskapai penerbangan.	√

(6)	Transportasi darat selama di Arab Saudi sebagaimana dimaksud pada ayat (4) wajib menggunakan kendaraan yang layak dan nyaman.	√
(7)	Usia bus paling lama 5 (lima) tahun;	√
(8)	Kapasitas bus paling banyak 50 (lima puluh) seat/bus;	√
(9)	memiliki air condition, sabuk pengaman, tombol manual darurat pembuka pintu, alat pemecah kaca, alat pemadam kebakaran, bagasi yang terletak di bawah, ban cadangan atau ban anti bocor, kotak pertolongan pertama pada kecelakaan lengkap dengan obat-obatan, pengeras suara, toilet, dan kulkas seluruhnya dalam kondisi baik dan berfungsi.	√

(10)	PPIU wajib menyediakan sarana transportasi bagi Jemaah yang aman, layak, dan nyaman sesuai dengan perjanjian yang disepakati.	√
------	---	---

Tabel 5.1: Tabel Ceklis Kesesuaian Transportasi

B. Analisis Evaluasi Pelayanan Transportasi dan Akomodasi dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Umrah pada PT. Tanur Muthmainnah

Evaluasi pada pelayanan transportasi dan akomodasi pada suatu penyelenggara jasa sangatlah penting, karena pelayanan jasa sangat erat keterkaitannya dengan evaluasi, demi meningkatkan kualitas pelayanan pada perusahaan. Ketika perusahaan selalu mengevaluasi kinerja mereka, maka tingkat kepuasan konsumen akan meningkat, dan dapat memperoleh dampak positif bagi perusahaan. Tujuan evaluasi adalah untuk mengetahui apa yang harus dipertahankan, apa yang harus dihindarkan, apa yang harus ditinggalkan, dan apa yang harus ditingkatkan guna memberikan pelayanan yang maksimal.

Dalam pelayanan transportasi dan akomodasi pada PT. Tanur Muthmainnah Jakarta Barat, terdapat empat faktor tentang apa yang harus dipertahankan, apa yang harus dihindarkan, apa yang harus ditinggalkan, dan apa yang harus ditingkatkan sehingga PT. Tanur Muthmainnah mendapat nilai kepuasan jamaah khususnya dibidang umrah. Oleh karena itu, penulis akan menjabarkannya dalam empat metode analisis, yakni strengths (kekuatan), weakness (kelemahan), opportunities (peluang), threats (ancaman) yang kita kenal sebagai Analisis SWOT, Analisis SWOT adalah metode analisis perencanaan strategis yang digunakan untuk memonitor dan mengevaluasi lingkungan perusahaan baik lingkungan eksternal dan internal untuk suatu tujuan bisnis tertentu.

1. Strengths (Kekuatan)

Kekuatan atau kelebihan yang dimiliki oleh PT. Tanur Muthmainnah adalah

- a. Pelayanan Transportasi yang disediakan oleh PT. Tanur Muthmainnah sudah sesuai dengan PMA No. 8 Tahun 2018

PT. Tanur Muthmainnah menggunakan pesawat dengan satu tujuan penerbangan, tidak melakukan transit. Fasilitas yang diberikan maskapai kepada jamaah sudah sesuai standar penerbangan, yakni sudah dilengkapi filter atau penyaringan partikel udara HEPA (High Efficiency Particulate Air) HEPA filter bekerja efektif dengan tingkat 99,9+ persen menghilangkan partikel seperti virus, bakteri dan jamur sebelum udara kembali didistribusikan (sirkulasi) ke kabin. Lalu mobil atau bus yang dipakai juga sudah memenuhi standardisasi PMA No. 8 Tahun 2018, bersinergi dengan perusahaan transportasi yang berkompeten seperti PT. Silver Bird, PO. Malika Wisata, dan Daleel Almaalem yang sudah pasti mempunyai SOP yang sesuai.

- b. Pelayanan Akomodasi yang disediakan oleh PT. Tanur Muthmainnah sudah sesuai dengan PMA No. 8 Tahun 2018

Hotel yang digunakan oleh PT. Tanur Muthmainnah juga merupakan salah satu hotel terbaik dengan minimal hotel berbintang 4 dan jarak hotel yang kurang dari 500 meter, sehingga sesuai dengan PMA No. 8 Tahun 2018, yakni jarak hotel tidak lebih dari 1000 meter dan hotel minimum berbintang 3.

- c. Perhatian Khusus pada Keselamatan Jamaah Dengan bersinergi bersama PT. Silver

Bird memrepresentasikan keseriusan PT. Tanur Muthmainnah dalam melayani jamaah dan mematuhi protokol kesehatan yang telah diatur oleh pemerintah, yang sama-sama kita tahu bahwa menyewa taxi premium jauh lebih mahal daripada menyewa bus untuk mengantar dan menjemput jamaah ke bandara.

- d. Mempunyai Petugas atau Executive Syiar Mencapai 7.000 Mujahid Baitullah

Ini merupakan bentuk keseriusan PT. Tanur Muthmainnah dalam melayani para jamaah, dengan memiliki jumlah petugas yang banyak serta berkualifikasi membuat pelayanan dan bimbingan yang diberikan tidak diragukan lagi. Di Indonesia, PT. Tanur Muthmainnah juga memiliki banyak sekali kantor cabang sehingga dalam proses pelayanannya di tiap daerah dapat lebih mudah ter-handle.

- e. Keberangkatan dan Kepulangan Tepat Waktu. PT. Tanur Muthmainnah menggunakan maskapai Lion Air yang menargetkan

tingkat kinerja ketepatan waktu (on time performance/OTP) rata-rata 92 persen⁶⁰. Lalu menggunakan mobil atau bus dari perusahaan yang berkompeten, jadi akan minim trouble sehingga ketepatan waktu akan terjamin.

2. Weakness (Kelemahan)

Berdasarkan dimensi kualitas pelayanan, antara kualitas pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang diinginkan. Maka penulis menimbang beberapa hal terkait keputusan PT. Tanur Muthmainnah dalam memberikan pelayanan Transportasi dan Akomodasi.

a. Transportasi Udara Menggunakan Maskapai Lion Air

Track record pelayanan penerbangan oleh maskapai Lion Air masih kurang baik di citra masyarakat Indonesia, hal ini dengan adanya beberapa kejadian kecelakaan, kualitas transportasi yang sering bermasalah sehingga menyebabkan keterlambatan jadwal penerbangan, tingkat keamanan barang-barang penumpang yang masih rendah (koper dijebol, isi koper hilang, dsbnya) bisa dapat membuat jamaah yang ingin menggunakan jasa PT. Tanur Muthmainnah bisa menghadapi trust issue terhadap kualitas pelayanan transportasi udara yang diberikan oleh pihak maskapai sehingga calon jamaah akan berfikir kembali.

b. Akomodasi Hotel di Madinah

Hotel yang sama persis antara paket Silver dan Gold di Madinah membuat pelayanan yang dirasakan oleh jamaah yang menggunakan paket perjalanan antara Silver dan Gold terasa sama yang kemudian membuat jamaah merasa paket Silver saja sudah cukup.

Penulis menyadari bahwa hal yang penulis jabarkan di atas lebih kepada kategori strategi promosi daripada kualitas pelayanan, namun penulis menimbang bahwa hal ini akan bisa mempengaruhi dari segi, “dimensi kualitas pelayanan” tentang kualitas pelayanan dengan transportasi dan akomodasi yang dipakai. Sehingga pembahasan ini akan berlanjut pada BAB VI bagian saran.

3. Opportunities (Peluang)

Dalam hal pelayanan transportasi dan akomodasi, PT. Tanur Muthmainnah mempunyai peluang dengan kualitas pelayanan yang

diberikan. Dengan kelebihan PT. Tanur Muthmainnah dalam memperhatikan jamaah dari segi mobil atau bus yang nyaman, membuat para calon jamaah umrah ingin menggunakan jasa PT. Tanur Muthmainnah.

Pesawat Lion Air yang digunakan oleh PT. Tanur Muthmainnah ini juga bisa menjadi peluang tergantung bagaimana pihak maskapai yang memberikan pelayanan, jika pelayanannya benar sesuai tagline, “premium service” maka akan menjadi peluang. Karena kualitas pelayanan transportasi dan akomodasi yang diberikan pihak maskapai maupun hotel juga dapat mempengaruhi kualitas pelayanan PT. Tanur Muthmainnah.

4. Threats (Ancaman)

Pelayanan maskapai Lion Air juga bisa menjadi ancaman PT. Tanur Muthmainnah. Karena dalam hal melayani jamaah umrah, maskapai Lion Air masih terbilang muda sehingga baik buruknya kualitas pelayanan Lion Air akan mempengaruhi kualitas pelayanan PT. Tanur Muthmainnah di bidang Transportasi. Dan untuk pelayanan yang diberikan oleh PT. Tanur Muthmainnah juga hampir sama telah dilakukan oleh perusahaan travel lain, jadi harus menemukan inovasi-inovasi baru yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan demi kepuasan jamaah.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis pada PT. Tanur Muthmainnah tentang evaluasi standardisasi pelayanan transportasi dan akomodasi jamaah umrah, maka penulis menyimpulkan:

1. Pelayanan Transportasi dan Akomodasi yang diberikan oleh PT. Tanur Muthmainnah kepada para jamaah umrah sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Agama (PMA) No. 8 Tahun 2018.
2. PT. Tanur Muthmainnah memiliki kelebihan berupa kualitas keamanan pelayanan transportasi dan akomodasi pada para jamaah.
3. Kelemahan PT. Tanur Muthmainnah hanya pada penggunaan transportasi udara Lion Air, karena Lion Air masih terbilang baru di dalam dunia penerbangan jamaah umrah, dan stigma masyarakat Indonesia tentang Lion Air masih kurang baik karena sering mendapati beberapa masalah.
4. Peluang yang didapat Tanur berupa kualitas pelayanannya sehingga dapat menambah nilai kepuasan jamaah dan bisa menarik jamaah lainnya. Apalagi

kalau ternyata Lion Air mampu konsisten memberikan layanan terbaik, otomatis banyak jamaah

5. Ancamannya adalah apabila Lion Air tidak bisa menjaga kekonsistennannya dalam melayani jamaah umrah dibidang transportasi udara, maka akan berdampak buruk juga pada kualitas pelayanan PT. Tanur Muthmainnah.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Isbandi Rukminto, *“Intervensi Komunitas & Pengembangan Masyarakat sebagai Upaya Pemberdayaan Masyarakat”*, (Jakarta : Rajagrafindo Persada, 2008.).
- Agustanico Dwi Muryadi, *“Model Evaluasi Program Dalam Penelitian Evaluasi”*, Universitas Tunas Pembangunan, (Surakarta: Jurnal Ilmiah, Januari 2017)
- Ahmad Thib Raya dan Siti Musdah Mulia, *“Menyelami Seluk Beluk Ibadah dalam Islam”*, (Jakarta: Prenada Media, 2003).
- Al-Habsi, M Baqir, *“Fikih Praktis”*, (Bandung: Mizan, 1999)
- Andriansyah, *“Manajemen Transportasi Dalam Kajian Dan Teori”*, (Jakarta Pusat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama, 2015)
- Badudu, Sultan, J.S. Mohhammad Zain, *“Kamus Besar Bahasa Indonesia”*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan 2001)
- Departemen Agama RI, *“Bimbingan Manasik Haji”*, Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat dan Penyelenggaraan Haji (Jakarta, 2006)
- Edi Mulyono dan Harun Abu Rofi’I, *“Buku Lengkap dan Praktis Haji & Umroh”*, (Yogyakarta : BENING, 2010).
- Fandy Tjiptono, *“Prinsip-prinsip Total Quality Service”*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2005).
- Fandy Tjiptono, *“Strategi Bisnis”* (Yogyakarta: ANDI, 2005).
- Farida Yusuf Tayibnapis, *Evaluasi Program*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2000).
- Firman B. Aji dan S. Martin, *“Perencanaan dan Evaluasi”*, (Jakarta: Aksara, 1990),.
- Gito Supriyadi, *“Pengantar teknik evaluasi pembelajaran.”* (Malang : Inti Media, 2011).

- H.D. Sudjana, *“Manajemen Program Pendidikan Luar Sekolah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia”*, (Bandung: Falah Production, 2000).
- Hadari Nawawi, *“Metode Penelitian Bidang Sosial”*, (Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, 2011).
- Hamid Rizal, *“Buku Pintar Agama Islam”*, (Jakarta: Penerbit Lembaga Pengajaran/Kajian dan Konsultasi Agama Islam, 2010).
- Ismail Nurdin dan Sri Hartati, *“Metodologi Penelitian Sosial”*, (Surabaya : Media Sahabat Cendikia, 2019).
- Iwan Gayuh, *“Buku Pintar Haji dan Umrah”*, (Jakarta: Pustaka Warga Negara, 1999).
- Moenir, A.S, *“Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia”*, (Bekasi: PT.Bumi Aksara:2006).
- Moh. Nafi’, *“Haji Dan Umroh Sebuah Cermin Hidup”*, (Jakarta: Erlangga. 2015)
- Nanang Fattah. *“Landasan Manajemen Pendidikan”*. (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2004).
- Peraturan Menteri Agama (PMA) No. 8 Tahun 2018, Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.
- Purwanggono Bambang, dkk. *“Pengantar Standardisasi”*, (Jakarta: Badan Standarisasi Nasional, 2009).
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *“Manajemen Pelayanan”*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005).
- Riant Nugroho, *“Public policy”*, (Jakarta : Elex Media Komputindo, 2009).
- Sali dan Syahrums, *“Metodologi Penelitian Kualitatif”*, (Bandung : Citra Pustaka Media, 2012).
- Sugiyono, *“Metode Penelitian Manajemen”*, (Bandung: Alfabeta, 2014).
- Suharsimi Arikunto, *“Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek”*, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2004).
- Sunardi Nur, *“Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal”*, (Jakarta : Bumi Askar, 2011).
- W. Gulo, *“Metodologi Penelitian”*, (Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia, 2001).
- Wahyu Ilah dan M. Munir. *“Manajemen Dakwah”*. (Jakarta: Kencana Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2006).
- Warpani. S, *“Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan”*, (Bandung: Institut Teknologi Bandung, 2002).

- Widjarnako, Arizal, *“Tuntunan Praktisi Haji dan Umrah”*, (Jakarta: Palinggam, 1995).
- Wirawan, *“Profesi Dan Standar Evaluasi”*, (Jakarta:Uhamka Press, 2004).
- Zurnial. Z, *“Fiqh Ibadah”*, (Jakarta: Lembaga Penelitian Universitas Islam Negeri, 2008).