



SALAM

Jurnal Sosial dan Budaya Syar-i

P-ISSN: 2356-1459. E-ISSN: 2654-9050

Vol. 9 No. 3 (2022), pp. 745-768

DOI: 10.15408/sjsbs.v9i3.26210

<http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/salam/index>



Standar Pelayanan Haji dan Umroh di PT Budi Luhur Abadi (Bilad Tour) Kantor Cabang Kota Bogor*

Sobirin¹, Uti Supriyatna², Afrig³

Institut Agama Islam Az-Zaytun Indonesia (IAI AL-AZIS)



[10.15408/sjsbs.v9i3.26210](https://doi.org/10.15408/sjsbs.v9i3.26210)

Abstract

In fact, there are still many problems that always arise, such as starting from the registration of the pilgrimage, the cost of the pilgrimage, accommodation and transportation for the pilgrimage, the management of the pilgrimage funds, to the failure of a number of prospective pilgrims to go to the holy land. This study uses a qualitative research method, with a literature and empirical approach, interview data collection techniques, observation and documentation. The results of the study show that: Standards for Hajj and Umrah Services at PT Budi Luhur Abadi (Bilad Tour), Bogo City Branch Offices include: Standards for Hajj and Umrah Bilad Tour services, Bogor City Branch Offices guided by the regulations of the Minister of Religion and the Law of the Republic of Indonesia, namely Number 17 of 1999 Article 14. In the implementation of services, all of them are guided by the standards of laws and regulations issued by the Ministry of Religion. Development of Hajj and Umrahdi Bilad Tour, Bogor City Branch Office. The last five years can be seen the development of the ups and downs in the acquisition of pilgrims for Hajj and Umrah that has occurred.

Keywords: Hajj and Umrah Services; Bogor; PT. Nobility

Abstrak

Pada kenyataannya masih banyak ditemukan problematika yang selalu muncul seperti mulai dari pendaftaran haji, biaya haji, akomodasi dan transportasi haji, pengelolaan dana haji, hingga gagalnya sejumlah calon jamaah haji plus berangkat ke tanah suci. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kualitatif, dengan pendekatan literatur dan empiris, teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Standar Pelayanan Haji dan Umrah di PT Budi Luhur Abadi (Bilad Tour), Kantor Cabang Kota Bogo meliputi: Standar pelayanan Haji dan Umrah Bilad Tour, Kantor Cabang Kota Bogor berpedoman pada peraturan peraturan Mentri Agama dan Undang undang Republik Indonesia yaitu Nomor 17 Tahun 1999 Pasal 14. Dalam pelaksanaan pelayanan semuanya berpedoman pada standar undang-undang dan peraturan-peraturan yang di keluarkan oleh Kemenag. Perkembangan Haji dan Umrahdi Bilad Tour, Kantor Cabang Kota Bogor. Lima tahun terakhir ini bisa di lihat perkembangan naik turunnya perolehan jamaah haji dan umrah yang telah terjadi.

Kata Kunci: Pelayanan Haji dan Umroh; Bogor; PT. Budi Luhur

*Received: February 14, 2022, Revision: February 23, 2022, Published: May 22, 2022.

¹ **Sobirin** adalah Dosen Institut Agama Islam Az-Zaytun Indonesia, email: sobirin@iai-alzaytun.ac.id

² **Uti Supriyatna** adalah Mahasiswa pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Az-Zaytun Indonesia, email: utytea@49gmail.com

³ **Afrig** adalah Dosen Institut Agama Islam Az-Zaytun Indonesia, email: afrig@iai-alzaytun.co.id

A. PENDAHULUAN

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 1999 sebagai Warga Negara Indonesia dalam undang-undang tersebut menimbang bahwa Negara Republik Indonesia menjamin kemerdekaan warga negaranya untuk beribadah menurut agamanya masing-masing. Sedangkan dalam bab I pasal 1 ayat 3 bahwa ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib dilaksanakan oleh setiap orang Islam yang mampu menunaikannya.⁴

Dengan undang-undang tersebut, warga Negara Indonesia dijamin kebebasannya dalam beribadah. Terdapat pula dalam Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji bab II pasal 3 menyatakan bahwa Penyelenggaraan ibadah haji bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji hingga mereka dapat menunaikan ibadah sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam (Undang-undang RI, 2008). Sedangkan dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 22 tahun 2011 tentang standar pelayanan minimal penyelenggaraan ibadah haji khusus bab II pasal 3 PIHK (Penyelenggara Ibadah Haji Khusus) wajib memberikan layanan kepada Jamaah haji khusus yang meliputi: pendaftaran, bimbingan ibadah Jamaah haji khusus, transportasi Jamaah haji khusus, akomodasi dan konsumsi di Arab Saudi, kesehatan Jamaah haji khusus, perlindungan Jamaah haji khusus dan petugas haji khusus, dana administrasi dan dokumen haji. Sedangkan di dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia (PMA, RI) No 22 Tahun 2011 bab I Pasal 1 Standar pelayanan minimal penyelenggaraan ibadah haji adalah tolak ukur pelayanan minimal yang wajib diberikan oleh penyelenggara ibadah haji khusus kepada jamaah haji khusus.⁵

Sedangkan menurut Taylor seperti yang dikutip oleh Tilaar, dalam hal pengertian standar untuk diterapkan pada standar pelayanan haji dan umrah penulis lebih cenderung memilih pendapat Taylor bahasanya lebih sederhana dan mengena karena standar ada batas ada titik ada ukuran akan tetapi juga sesuai dengan selera konsumen dalam hal ini adalah jamaah haji dan umrah. Begitupun Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) juga sudah di atur dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No 8 Tahun 2018 Bab I pasal 1 ayat1 adalah rangkaian kegiatan perjalanan Ibadah Umrah di luar musim haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan Jamaah, yang dilaksanakan oleh pemerintah dan/atau penyelenggara perjalanan ibadah umrah.⁶

Lembaga penyelenggara haji dan umrah mengambil peran sebagai penyelenggara perjalanan haji dan umrah yang mana ada di antara yang menangani ini semata-mata bisnis, namun di antara mereka ada karena memang panggilan agama. Tetapi ketika sebuah lembaga seperti biro perjalanan haji dan umrah mengambil peran

⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

⁵ Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.

⁶ Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.

semata-mata karena bisnis faktor pelayanan baik, aman, nyaman kadang terabaikan, dengan melihat calon jamaah haji dan umrah yang membludak peluang tersebut dimanfaatkan oleh biro perjalanan yang nakal untuk menarik konsumen lebih banyak dengan iming-iming harga murah pada hal hanya untuk mencari keuntungan semata.

Bilad Tour, Kantor Cabang Kota Bogor, khususnya pelayanan haji dan umrah Mottonya adalah Profesional dan Amanah, seperti dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 Bab I pasal 2 kewenangan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dilaksanakan berdasarkan prinsip profesionalitas, transparansi, akuntabilitas, dan syariat. Ini perlu dievaluasi apakah benar sudah profesional, apakah benar sudah amanah, apakah sudah memenuhi Standar dari Kemenag, tercapai atau tidak, apakah sesuai dengan rencana atau tidak.

Penulis ingin memilih tema Standar pelayanan, karena ingin mengetahui sampai di mana pelayanan yang diberikan dan diterapkan oleh pimpinan Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor dalam melayani calon jamaah haji dan umrah. Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor ini, adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan pelayanan masyarakat. Oleh karena itu, seharusnya dalam pelayanannya memperhatikan standar yang telah ditentukan oleh kemenag dari mulai pelayanan mengurus pembayaran stor ONH ke Bank, seperti dalam pelayanan pendaftaran, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah, bimbingan manasik, metode dan waktu bimbingan, konsumsi, pelayanan transportasi, pelayanan akomodasi, pelayanan keamanan, penyediaan perlengkapan, konsultasi keagamaan dan handling ketika berada di Bandara.

Begitu juga standar pelayanan ibadah haji dan umroh di tanah suci Mekah adalah dalam pelayanan akomodasi, transportasi, pelayanan catering, kesehatan serta bimbingan ibadah haji dan umroh, selain pelayanan yang diberikan oleh pembimbing yang mendampingi dari Indonesia juga bimbingan oleh mutawwif yang bermukim di Mekah, semuanya seharusnya mengacu pada peraturan dan standar yang berlaku. Menunaikan ibadah haji adalah idaman setiap muslim, terlebih apabila dapat menunaikan ibadah haji sesuai dengan harapan dan keinginan. Harapan setiap jamaah haji dalam melaksanakan ibadah pasti ingin dengan pelayanan yang baik, aman, nyaman, biaya terjangkau, dan terutama ibadah haji dapat dilakukan secara sempurna. Untuk itu hampir semua penyelenggara ibadah haji berkeinginan dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan.

Seiring perkembangan dan meningkatnya ekonomi Indonesia, meningkat pula jumlah jamaah haji dan bahkan belakangan ini jumlah pendaftarannya melampaui kuota yang telah ditetapkan.⁷ Begitu pula peningkatan jumlah jamaah haji dan umroh banyak bertambah, setelah adanya daftar tunggu dalam pelaksanaan ibadah haji.

Dahulu ibadah umrah adalah pilihan kedua setelah haji namun fenomena sekarang ibadah umrah adalah pilihan pertama yang tidak ada batasan jumlah dan waktu selain pada bulan penunaian ibadah haji dalam pelaksanaannya. Maka peluang inilah yang dilirik bukan saja oleh pemerintah namun juga oleh Biro penyelenggara

⁷ Nidjam A, Hasan AL. 2006. *Manajemen Haji*. Jakarta: Mediacita. hlm. 45.

haji dan umrah berkompetisi untuk menarik simpati jamaah, kesemuanya itu berlomba-lomba menawarkan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbeda dengan pelayanan yang prima dengan harapan para jamaah memberikan kepercayaan penuh pada Penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah.

Namun kenyataannya masih banyak ditemukan problematika yang selalu muncul seperti mulai dari pendaftaran haji, biaya haji, akomodasi dan transportasi haji, pengelolaan dana haji, hingga gagalnya sejumlah calon jamaah haji plus berangkat ke tanah suci, begitu juga dengan problematika umrah. Hal ini tentu menimbulkan pertanyaan dari masyarakat luas tentang standar pelayanan haji di Indonesia. Disisi lain sebagai bentuk pengawasan Kemenag terhadap pelayanan PPIU. Menurut Direktur Bina Umroh dan Haji Khusus Kemenag RI Arfi Hatim dalam kurun waktu tiga tahun terakhir setidaknya Kemenag telah mencabut izin 13 biro perjalanan. Arfi berkomitmen untuk terus melakukan pembenahan terhadap penyelenggaraan Ibadah haji dan umroh, dengan menyusun regulasi dan memperkuat sistem informasi. Publik nantinya bisa ikut mengakses sehingga bisa ikut mengetahui jika ada biro perjalanan yang melantarkan calon jamaah haji dan umroh atau tidak menepati janjinya.⁸

Menurut Arfi Hatim sebagai Direktur Bina Umrah dan Haji Khusus, pihaknya telah merampungkan Sistem Informasi Pengawasan Terpadu Umroh dan Haji Khusus (SIPATUH). “Keberadaan SIPATUH diharapkan bisa menjadi alat monitor dan control bagi pemerintah dan masyarakat. SIPATUH dikembangkan dalam rangka memperkuat pengawasan penyelenggaraan haji dan umroh di Indonesia dan perluasan cakupan pengawasan sejak pendaftaran sampai kepulangan. Sistem ini memuat informasi, di antaranya: pendaftaran jamaah umroh, paket perjalanan yang ditawarkan PPIU, harga paket, pemantauan penyediaan tiket yang terintegrasi dengan maskapai penerbangan, dan pemantauan akomodasi yang terintegrasi dengan sistem muassasah di Arab Saudi (Kemenag.go.id, 2018).

Selain itu SIPATUH juga memuat alur pemesanan visa yang terintegrasi dengan Kedutaan Besar Saudi Arabia, validasi identitas jamaah yang terintegrasi dengan Ditjen Kependudukan Catatan Sipil (DUKCAPIL), dan pemantauan keberangkatan dan kepulangan yang terintegrasi dengan Imigrasi. Melalui SIPATUH, jamaah akan memperoleh nomor registrasi pendaftaran sebagai bukti proses pendaftaran yang dilakukan sesuai peraturan. Artinya, proses akhir pendaftaran adalah keluarnya nomor registrasi umroh (sejenis nomor porsi dalam pendaftaran ibadah haji). Dengan nomor registrasi ini jamaah dapat memantau proses persiapan keberangkatan yang dilakukan oleh PPIU, mulai dari pengadaan tiket, pemesanan akomodasi, hingga penerbitan visa.

Dengan diterbitkannya SIPATUH yang terintegrasi dengan DUKCAPIL diharapkan kejadian-kejadian yang merugikan masyarakat dari beberapa travel tidak akan terulang lagi. Permasalahan yang terjadi dan kondisi yang sangat meresahkan

⁸ Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah

masyarakat khususnya jamaah haji dan umrah dan banyak biro perjalanan haji dan umroh yang melanggar dan dicabut izinnnya oleh Kemenag itulah maka menimbulkan daya tarik tersendiri bagi penulis untuk melaksanakan penelitian di sebuah biro perjalanannya itu PT Budi Luhurabadi (Bilat tour), Kantor cabang Kota Bogor dengan sebuah judul “Standar Pelayanan Haji dan Umrah di PT Budi Luhur Abadi (Bilad Tour), Kantor Cabang Kota Bogor.”

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu dengan menekankan analisisnya pada proses penyimpulan komparasi serta pada analisis terhadap dinamika hubungan fenomena yang diamati dengan menggunakan logika ilmiah. Penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang menghasilkan kalimat deskriptif berupa kata-kata tertulis dari orang-orang yang diamati yang tidak dituangkan ke dalam istilah yang digunakan dalam penelitian kuantitatif.⁹ Jenis penelitian ini bersifat deskriptif yaitu penelitian yang menggambarkan data informasi yang berdasarkan dengan kenyataan (fakta) yang diperoleh di lapangan.¹⁰ Deskriptif kualitatif dalam penelitian ini digunakan untuk mengembangkan teori yang dibangun melalui data yang diperoleh di lapangan.

Dari teori-teori di atas dapat ditarik simpulan bahwa penelitian deskriptif kualitatif menggunakan langkah-langkah penelitian dari pengamatan fenomena yang dapat dijelaskan secara terperinci dan ilmiah. Pengamatan ilmiah yang dimaksudkan adalah pengamatan yang dimulai dari hal-hal terkecil/sempit ke hal-hal lebih besar/luas atau dengan kata lain penelitian ini dari bentuk induktif ke bentuk deduktif. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran mendalam tentang pelaksanaan pembelajaran tematik di masa pandemi. Obyek dalam penelitian ini adalah standar pelayanan haji dan umrah di PT Budi Luhur Abadi (Bilad Tour) Kantor Cabang Kota Bogor.

C. HASIL TEMUAN DAN PEMBAHASAN

1. Pengertian Pelayanan Haji dan Umroh

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pelanggan.¹¹ Adapun dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia bahwa pelayanan merupakan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani.¹² Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan

⁹ Ahmad Saifuddin. 2013. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. hlm. 5

¹⁰ Arikunto, S. 2013. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta. hlm. 309.

¹¹ Lukman Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN. hlm. 8

¹² Lijan Poltak Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta: PT. Bumi Aksara. him. 4

yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.¹³

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggara pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi layanan. Standar pelayanan minimal merupakan suatu istilah dalam pelayanan publik dimana standar pelayanan minimal menyangkut mengenai kualitas dan kuantitas pelayanan publik yang telah disediakan oleh pemerintah sebagai indikator kepuasan masyarakat Dalam beberapa sumber telah dijelaskan mengenai pengertian SPM yang diantaranya sebagai berikut: 1) Menurut Undang Undang nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah Pasal 1 ayat (27) mengatakan Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal 2) Undang Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik Pasal 1 ayat (7) mengatakan Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, mudah, cepat, terjangkau dan terukur. 3) Lampiran Surat Edaran Dirjen OTDA Nomor 100/757/OTDA tanggal 8 juli 2002 menyatakan Standar Pelayanan Minimal adalah tolok ukur untuk mengukur kinerja penyelenggaraan kewenangan wajib daerah yang berkaitan dengan pelayanan dasar kepada masyarakat. 4) PP Nomor 65 tahun 2005 tentang pedoman penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada Pasal 1 ayat (6) berbunyi standar pelayanan minimal adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib bagi yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal.¹⁴

Dari pendapat ahli di atas bahwa standar pelayanan minimal yaitu standar pelayanan minimal atau yang sering disebut dengan istilah SPM merupakan ketentuan tentang jenis serta mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak didapatkan oleh setiap warga negara secara minimal. Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan suatu spesifikasi teknis tentang tolok ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum terhadap masyarakat.

Dalam sebuah konteks penyelenggaraan dan pelaksanaan ibadah haji sebagai salah satu bentuk pelayanan yang selalu mengundang banyak perhatian dari berbagai pihak. Departemen Agama sebagai penyelenggara formal ibadah haji, menjadi sasaran kritik yang berkembang di masyarakat. Dan kritik yang sering muncul adalah masalah profesionalisme pelaksanaan haji, efisiensi, akuntabilitas, dan tentunya tingkat kepuasan dan kenyamanan para jamaah haji, maka diharuskan adanya pelayanan yang profesional dalam pelaksanaan ibadah haji tersebut.¹⁵

¹³ Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. hlm. 2

¹⁴ Undang Undang nomor 23 tahun 2014 Pemerintah Daerah Pasal 1 ayat (27) mengenai Standar Pelayanan Minimal

¹⁵ Chunaini Saleh. 2008. *Penyelenggaraan Haji Era Reformasi: Analisis Internal kebijakan Publik Departemen Agama*, (Jakarta: Pustaka Alvabet.

Pelayanan publik yang mutlak memerlukan standarisasi pelayanan. Penerapan SPM dimaksudkan untuk menjamin akses dan mutu bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dasar dari pemerintah kabupaten/kota sesuai dengan ukuran yang ditetapkan oleh pemerintah. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggara pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi layanan. Standar pelayanan yang dimaksud, sekurang-kurangnya meliputi: 1) Prosedur pelayanan merupakan hal yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. b) Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. 3) Biaya pelayanan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. 4) Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. 5) Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ruang lingkup manajemen pelayanan haji dan umrah sebagaimana diatur oleh Undang-Undang Republik Indonesia, meliputi pelayanan, pembinaan, dan perlindungan.¹⁶ Standar pelayanan ibadah haji dan umrah adalah tolak ukur pelayanan yang wajib diberikan oleh penyelenggara ibadah haji dan umrah kepada jamaah haji dan umrah. Secara lebih detail standar pelayanan minimal ibadah haji dan umrah adalah sebagai berikut: 1) Administrasi. 2) Bimbingan manasik haji dan umrah. 3) Transportasi. 4) Akomodasi. 5) Konsumsi. 6) Pelayanan kesehatan.

Kualitas pelayanan adalah sebagai sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan.¹⁷

Untuk mencapai pelayanan yang maksimal kepada calon jamaah haji diharuskan adanya kualitas pelayanan, diantaranya: 1) Transparansi, yakni bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. 2) Akuntabilitas, yakni dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 3) Kondisional, yakni sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. 4) Partisipatif, yakni dapat mendorong peran serta jamaah dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan jamaah 5) Kesamaan hak, yakni tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan sebagainya. 6)

¹⁶ Tata Sukayat. 2016. *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama*. Bandung: Simbiosis Rekatama. hlm. 132

¹⁷Bambang Istianto. 2011. *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media. hlm. 118

Keseimbangan dan hak kewajiban, yakni mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.¹⁸

Sebagai Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Slamet Riyanto tidak pernah berhenti mengupayakan penyelenggaraan haji yang lebih baik agar dapat memberikan kemaslahatan yang lebih besar kepada umat. Upaya tersebut telah membuahkan hasil sehingga penyelenggaraan haji mengalami peningkatan dan perbaikan dari tahun ke tahun.¹⁹ Sedangkan pembinaan diartikan sebagai membangun dan mengisi akal dengan ilmu yang berguna, mengarahkan hati dengan berbagai dzikir, serta memompa dan menguatkan dengan berintrospeksi diri. Menurut Miftah Thoha, pembinaan adalah suatu tindakan, proses, hasil atau pernyataan menjadi lebih baik. Dalam hal ini, menunjukkan adanya kemajuan, peningkatan, pertumbuhan, evolusi atas berbagai kemungkinan, berkembang atau peningkatan atas sesuatu. Dari pengertian tersebut, terdapat dua unsur: *pertama*, pembinaan yang berupa tindakan, proses, atau pernyataan dari suatu tujuan, dan *kedua*, pembinaan yang bisa menunjukkan pada perbaikan atas sesuatu.

Berdasarkan pengertian tersebut, pembinaan adalah membangun, mengusahakan, dan mengembangkan kemampuan secara bersama-sama dalam kegiatan ibadah haji dan umrah demi terlaksananya cita-cita ibadah haji dan umrah. Dengan demikian, pembinaan haji dan umrah adalah mengoordinasikan, mengarahkan, dan mengembangkan kemampuan bersama-sama dalam kegiatan ibadah haji dan umrah demi terlaksananya cita-cita ibadah haji dan umrah.

Kemudian mengenai perlindungan, setiap jamaah memiliki hak perlindungan saat menunaikan ibadah haji dan umrah. Ketika jamaah berada dalam pesawat, semua itu terfasilitasi dengan menggunakan asuransi. Akan tetapi pada saat jamaah sudah berada di tanah suci, keselamatan jiwanya sudah menjadi tanggung jawab setiap individu dan perusahaan /lembaga penyelenggara haji dan umrah.²⁰

Standar pelayanan minimal ketentuan tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) diatur di dalam Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 100/757/OTDA Tahun 2002, kemudian diatur lebih lanjut di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 65 tahun 2005.²¹ Standar pelayanan adalah mengatur tentang apa yang minimal harus dilakukan oleh ketentuan lembaga pelayanan dalam melayani calon jamaah haji. Yang termasuk dalam standar pelayanan adalah standar sikap dan perilaku petugas pelayanan ketika berhubungan dengan para

¹⁸ Lijan Poltak Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. hlm. 6

¹⁹ Zakaria Anshar, *Mengelolah Haji dengan Hati: Jejak dan Aksi Manajemen Slamet Riyanto*, Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan haji dan Umrah Kementerian Agama

²⁰Tata Sukayat. 2016. *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama*. Bandung: Simbiosis Rekatama. hlm. 135

²¹ Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. hlm. 255

calon jamaah haji sehingga dapat memuaskan pelanggan dan pelanggan pun akan merasa diperhatikan, dan dipentingkan.²²

Standar pelayanan meliputi: 1) Prosedur pelayanan, yakni yang dibakukan bagi jamaah dan petugas pelayanan termasuk pengaduan. 2) Waktu penyelesaian, yakni yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. 3) Biaya pelayanan, yakni tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. 4) Produk pelayanan, yakni hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. 5) Sarana dan prasarana, yakni penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan, yakni harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.²³

2. Kedudukan Haji dan umrah

Rukun Islam yang terakhir adalah naik haji ke Baitullah. Maksudnya adalah berkunjung ketanah suci (*Baitullah*) untuk melaksanakan serangkaian amal ibadah sesuai dengan syarat, rukun, dan waktu yang telah ditentukan. Ibadah haji ditentukan kepada muslim yang mampu. Pengertian mampu atau kuasa yaitu mempunyai bekal yang cukup untuk pergi dan bekal bagi keluarga yang ditinggalkannya. Sama halnya dengan umrah yang dapat dilakukan pada bulan-bulan lain selain bulan Zulhijah.

Fahrudin H.S. bahwa pengertian ibadah haji adalah sengaja berkunjung menziarahi ka'bah yang terletak di Masjidil Haram di Makkah, dengan niat menunaikan ibadah haji, yaitu rukun Islam yang kelima guna memenuhi perintah Allah SWT.²⁴

Dari pendapat di atas tersebut dapat dipahami bahwa haji adalah suatu ibadah yang dilakukan dengan mengunjungi kabah dan dilakukan pada waktu tertentu dengan syarat-syarat yang telah ditentukan atau ditetapkan. Kesemuanya itu dilakukan dalam rangka mentaati perintah Allah SWT dan mencapai ridha-Nya.

Kemampuan (atau dalam bahasa agama disebut *istithoah*) yang merupakan salah satu syarat wajib haji, meliputi beberapa hal sebagai berikut: 1) Kemampuan fisik untuk perjalanan menuju Makkah dan mengerjakan kewajiban-kewajiban haji. Seseorang yang tidak memiliki kemampuan fisik, karena usia lanjut, atau penyakit menahun yang tidak diharapkan kesembuhannya lagi, sedangkan ia mempunyai cukup harta untuk pergi haji, wajib mewakilkan orang lain (biasa disebut badal) untuk berhaji atas namanya. Namun harus diingat bahwa seseorang yang menjadi wakil orang lain untuk berhaji atas namanya, ia sendiri sebelum itu harus telah menunaikan

²² Agus Wiyanto. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadja Mada University Press, h. 87.

²³ Nina Rahmayanty. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu. hlm. 89.

²⁴ Tata Sukayat. 2016. *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama*. Bandung: Simbiosis Rekatama. hlm. 4.

wajib haji atas namanya sendiri. 2) Perjalanan yang aman ketika pergi dan pulang, terhadap jiwa dan harta seseorang. Seandainya terdapat kekhawatiran adanya kawanan perampok atau wabah penyakit dalam perjalanan, maka ia belum wajib haji karena belum dianggap berkemampuan untuk itu. 3) Memiliki cukup harta untuk keperluan makanan dan kendaraan untuk dirinya serta selama dalam perjalanan, maupun untuk keperluan keluarga yang ditinggalkan, sampai kembali lagi kepada mereka; termasuk makanan, pakaian, tempat tinggal, dan kendaraan, serta peralatan dan modal yang diperlukan bagi kelancaran pekerjaannya sepulangnya dari haji. Atau, jika ia masih memerlukan untuk sebuah rumah tempat tinggalnya, atau biaya pernikahannya, maka yang demikian itu lebih diutamakan dari haji.²⁵

Perjalanan haji membutuhkan kesiapan mental atau spiritual selain fisik yang prima. Hal ini semata-mata karena ibadah ini merupakan perpaduan dari serangkaian ibadah fisik dan ibadah rohani. Keduanya bersinergi menuju satu tujuan yaitu Allah SWT. Untuk itu kesiapan tubuh amat diperlukan dalam proses ibadah haji maupun umrah. Salah satu penentu sukses ibadah haji dan umrah adalah fisik yang memenuhi untuk medan yang kadang tidak bersahabat dengan kita seperti cuaca yang berbeda dengan Indonesia.

Cuaca ekstrim terjadi akibat perbedaan suhu antara musim panas dan dingin yang sangat mencolok. Saat musim panas suhu bisa mencapai 50 derajat celsius, namun ketika dingin anjloknya hingga 10 derajat celsius saja. Kondisinya bisa lebih buruk manakala musim dingin disertai dengan angin kencang. Secara umum suhu udara Arab Saudi panas sehingga orang Arab hampir selalu menggunakan pakaian putih agar memantulkan panas.

Selain faktor cuaca, titik-titik lokasi amalan haji juga padat dengan jamaah dari seluruh penjuru dunia. Setiap tahun jumlah jamaah ini selalu bertambah karena setiap negara selalu mengajukan tambahan kuota. Kondisi inilah yang menjadi dasar pentingnya memiliki ketangguhan fisik selain bebas dari sakit. Fisik yang tangguh tahan segala cuaca, tak gampang terkena sakit dan kuat didera kelelahan. Ritual yang menuntut persiapan fisik adalah Thawaf, Sa'i, Melontar Jumrah, Wukuf dll, termasuk aktifitas pulang pergi pemondokan-Masjidil Haram, naik tangga dan sebagainya.

Adapun pengertian umrah, secara bahasa umrah berasal dari kata *I'timar* yang berarti ziarah, yakni menziarahi ka'bah dan bertawaf, kemudian bersa'i antara shafa dan marwah, serta mencukur rambut (tahalul) tanpa wukuf di Arafah. Menurut istilah, umrah adalah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan ihram dari miqat, tawaf, sa'i, dan bercukur (tahallul) demi mengharap ridha Allah SWT.²⁶

Hukum umrah adalah *fardlu 'ain* atas setiap muslim sekali dalam seumur hidup bersamaan dengan ibadah haji, sebagaimana wajibnya haji. Syarat, rukun, dan wajib haji dan umrah yaitu: 1) Syarat Haji dan Umrah. 2) Syarat haji dan umrah pada dasarnya sama tidak ada perbedaan antara yang satu dengan yang lain. Syarat tersebut

²⁵ Bagir Al-Habsyi. 1999. *Fiqih Praktis*. Bandung: PT. Mizan Pustaka. hlm 383.

²⁶ Tata Sukayat. 2016. *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama*. Bandung: Simbiosis Rekatama. hlm. 24.

adalah ketentuan-ketentuan yang harus dimiliki oleh seseorang untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah. Para ulama' hukum fiqih (Fuqaha) telah bersepakat bahwa syarat-syarat wajib ibadah haji dan umrah adalah sebagai berikut: Islam, baligh, berakal, orang merdeka dan mampu (*istithoah*).

Rukun haji dan umrah adalah rangkaian kegiatan dalam ritual ibadah haji dan umrah yang harus dilaksanakan: 1) Ihram yaitu niat untuk mengerjakan haji atau umrah ke Baitullah Ka'bah di Makkah untuk memulai ritual haji atau umrah, dengan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan syariat. Waktu dan tempat dalam berihram ini diistilahkan dengan "Miqat". 2) Wuquf yaitu berada di Padang Arafah pada waktu yang ditentukan, yaitu mulai dari mula tergelincirnya matahari (pukul 12.00) pada 9 Dzulhijjah hingga terbit fajar pada 10 Dzulhijjah. Meskipun begitu, jamaah haji tidak harus berlama-lama berada di Arafah saat itu. Karena hanya haji tidak harus berlama-lama berada di Arafah saat itu. Karena hanya sesaat saja di Arafah didalam masa antara dzuhur tanggal 9 dzulhijjah hingga sebelum fajar 10 dzulhijjah wukufnya sudah sah. Biasanya, sejak tanggal 8 dzulhijjah, seluruh jamaah haji telah berangkat menuju Padang Arafah dengan berpakaian ihram dan niat untuk berhaji dari pemondokan di Makkah untuk persiapan wukuf di Padang Arafah. Sehingga pada malam harinya, seluruh jamaah haji sudah tiba di Padang Arafah. 3) Thawaf yaitu berjalan mengelilingi ka'bah sebanyak tujuh kali dimulai dari hajar aswad. Ka'bah berada disebelah kiri atau berkeliling berlawanan dengan arah jarum jam sambil berdoa. Macam-macam tawaf sebagai berikut: (a) Tawaf Qudum, yaitu tawaf yang dilakukan ketika seorang yang akan mengerjakan ibadah haji datang ke Masjidil Haram (Makkah). (b) Tawaf Ifadhah, yaitu tawaf yang wajib dilaksanakan oleh setiap Jamaah untuki memenuhi rukun haji. (c) Tawaf Wada', yaitu tawaf yang dilakukan oleh setiap Jamaah haji sebelum meninggalkan Ka'bah (Makkah), tawaf ini termasuk wajib haji (tawaf perpisahan) (d) Tawaf Nazar, yaitu tawaf yang dilakukan untuk memenuhi nazar. 4) Sai yaitu berlari-lari kecil antara Bukit Shafa dan Marwah sebanyak tujuh kali (pulang-pergi), dimula dari Bukit Shofa dan diakhiri di Bukit Marwah, dilakukannya setelah selesai tawaf. 5) Tahallul yaitu mencukur atau menggunting rambut sekurang-kurangnya menghilangkannya tiga helai rambut. 6) Tertib yaitu mendahulukan yang pertama dan secara berturut-turut sampai pada yang terakhir.

Wajib haji atau umrah adalah pekerjaan yang harus dikerjakan dalam ibadah haji ataupun umrah. Sah tidaknya ibadah haji atau umrah bergantung pada pelaksanaannya. Apabila ada kesalahan dalam pelaksanaan wajib haji atau umrah, boleh digantikan dengan denda (*dam*), misalnya menyembelih kambing kurban atau berpuasa. Wajib haji meliputi: Ihram dari miqat, mabit di Muzdalifah, melontar jumrah *al-aqabah* pada hari Idul Adha, melempar tiga jumrah, mabit di Mina, thawaf Wada. Sedangkan wajib umrah meliputi: (1) Berihram dan berniat dari miqat (2) Menjaga larangan ihram.²⁷

Setelah penulis mengadakan penelitian langsung ke lokasi penelitian yaitu kantor Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor, atas izin direktur utamanya, kemudian

²⁷ Tata Sukayat. 2016. *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama*. Bandung: Simbiosis Rekatama. hlm. 15-16.

penulis menganalisa, memperhatikan, dan berbincang-bincang dengan staf dan melihat kemudian mengcopy dokumen-dokumen dan file yang ada di kantor Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor, guna kepentingan penelitian juga untuk menunjang bahan penelitian ini, maka penulis pun mengadakan penelitian mencari sumber-sumber referensi bacaan-bacaan pustaka-pustaka yang memiliki relevansi tentang keputusan-keputusan dan undang-undang dari Kemenag, mengenai standar pelayanan haji dan umrah di Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor.

Standar pelayanan yang diterapkan Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor dari temuan peneliti berdasarkan wawancara dengan H. Abudin pada Sabtu, 18 Mei 2018 Pukul 08.00 di kantor pemasaran Bilad Tour Cabang Kota Bogor mengatakan bahwa standar yang digunakan di Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor mengacu pada Undang-undang No.13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, di Kemenag mengacu pada Undang-undang Republik Indonesia No 17 Tahun 1999.

Senada dengan hasil wawancara dengan Siska Handayani selaku divisi haji dan umrah di Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor pada tanggal 18 Mei 2018 jam 10.00 di kantor Cabang Kota Bogor menyatakan bahwa: standar yang digunakan di Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor mengacu pada peraturan Undang-undang No. 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, yang dikeluarkan Kemenag mengacu pada Undang-undang Republik Indonesia No 17 Tahun 1999.²⁸

Berdasarkan wawancara dengan H. Rahmad Nur Halim selaku jamaah haji bimbingan Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor di kantor Bilad Tour menjelaskan bahwa standar pelayanan sesuai dengan standar dari kementerian agama RI.²⁹ Berdasarkan observasi dan wawancara dengan H. Abudin selaku manajer pada hari Sabtu, 18 Mei 2018 Pukul 08.00 di kantor di Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor tentang pelaksanaan pelayanan jamaah haji dan umrah menjelaskan bahwa: Pelayanan haji dan umrah dilaksanakan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan yang ditetapkan oleh kementerian agama RI seperti yang tertera pada misi perusahaan yaitu meningkatkan Kualitas Ibadah jamaah meningkatkan pelayanan jamaah. Berusaha terus memperbaiki program-program paket Bilad Tour untuk mencapai yang terbaik. Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor mengadakan pertemuan (silaturrokhim) dengan calon jamaah haji dan umrah melakukan pendekatan transaksi pendaftaran kepada jamaah yang kurang yakin, dan memberikan pelayanan bimbingan kepada jamaah dengan pelayanan maksimal, menjaga amanah dan bimbingan yang baik.

Berdasarkan observasi dan wawancara dengan Siska Handayani selaku divisi haji dan umrah pada hari Sabtu, 18 Mei 2018 Pukul 10.00 di kantor di Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor tentang pelaksanaan pelayanan jamaah haji dan umrah menjelaskan bahwa pelayanan haji dan umrah di Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor harus sebaik mungkin mengacu pada standar pelayanan yang ada baik pelayanan sebelum keberangkatan, di tanah suci dan kembali ke tanah air. Bilad Tour

²⁸ Siska Handayani. 2018. Wawancara dengan Divisi Haji dan Umrah di Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor pada tanggal 18 Mei 2018 jam 10.00 di kantor Cabang Kota Bogor

²⁹ H. Abudin. 2018. Wawancara dengan Manajer Haji dan Umrah di Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor pada tanggal 18 Mei 2018 jam 10.00 di kantor Cabang Kota Bogor.

Kantor Cabang Kota Bogor dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan adalah dengan memberikan informasi atau komunikasi aktual terkini kepada jamaah haji maupun umrah, melalui berbagai media yang ada seperti WhatsApp (WA) atau melalui *E-maill*.

Berdasarkan wawancara dengan H. Rahmad Nur Halim selaku jamaah haji bimbingan Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor di kantor Bilad Tour menjelaskan bahwa pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor dalam melayani jamaah haji dan umrah sudah baik sesuai dengan ketentuan yang ada dari pemerintah. Pelayanan yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan mutu adalah melakukan pertemuan (*silaturrokhim*) dengan para calon jamaah untuk menjalin hubungan kekeluargaan dengan maksud untuk melakukan transaksi pendaftaran yang dilakukan jamaah yang kurang yakin, dan memberikan pelayanan kepada jamaah dengan pelayanan maksimal, menjaga amanah dan bimbingan yang persuasif.³⁰

Berdasarkan observasi dan wawancara dengan H. Abudin selaku manajer pada hari Sabtu, 18 Mei 2018 Pukul 08.00 di kantor di Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor tentang pelaksanaan pelayanan administrasi pada calon jamaah haji dan umrah menjelaskan bahwa: Biro Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor melakukan penerapan administrasi pendaftaran dengan cara mengisi *form-form* yang telah disediakan petugas administrasi dengan menyiapkan: 1). formulir, 2). Fotocopy KTP, 3). Fotocopy KK, 4). Fotocopy Akta kelahiran dan paspor bagi yang sudah memilikinya, bagi yang belum memilikinya akan dibantu membuat paspor ke Dinas Imigrasi.

Berdasarkan observasi dan wawancara dengan Siska Handayani selaku divisi haji dan umrah pada hari Sabtu, 18 Mei 2018 Pukul 10.00 di kantor di Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor tentang pelaksanaan pelayanan administrasi calon jamaah haji dan umrah menjelaskan bahwa: Penerapan pelayanan administrasi yang ada di biro perjalanan haji dan umrah Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor dengan mengisi data calon jamaah sampai dengan identitas jamaah masing-masing, kemudian setelah kelengkapan jamaah terpenuhi maka akan masuk data manifes yaitu data jamaah yang dokumennya sudah terpenuhi kelengkapannya untuk diberangkatkan berdasarkan jadwal yang telah ditentukan.

Berdasarkan wawancara dengan H. Rahmad Nur Halim selaku jamaah haji bimbingan Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor di kantor Bilad Tour menjelaskan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi baik. Orang yang menanganinya ramah-ramah dan profesional.

Berdasarkan observasi dan wawancara dengan H. Abudin selaku manajer pada hari Sabtu, 18 Mei 2018 Pukul 08.00 di kantor di Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor tentang pelaksanaan pelayanan akomodasi menjelaskan sebagai berikut: Akomodasi yang dilakukan setelah melakukan administrasi jamaah akan mendapatkan akomodasi berupa (tas koper, tas selempang, seragam batik, mukenah, baju ihram, dan buku

³⁰ H. Rahmat Nur Halim, 2018. Wawancara dengan Jamah Haji Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor pada tanggal 18 Mei 2018 jam 10.00 di kantor Cabang Kota Bogor.

pedoman). Kemudian ketika berada di Arab Saudi, jamaah akan di fasilitasi Hotel bintang 4 dan 5, *Tour Guid*, transportasi bis AC.³¹

Berdasarkan observasi dan wawancara dengan Siska Handayani selaku divisi haji dan umrah pada hari Sabtu, 18 Mei 2018 Pukul 10.00 di kantor di Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor tentang pelaksanaan pelayanan akomodasi menjelaskan sebagai berikut: Ketika calon jamaah sudah mengisi atau menyelesaikan administrasi para calon jamaah akan mendapatkan fasilitas yang sudah disediakan.

Berdasarkan wawancara dengan bapak H. Rahmad Nur Halim selaku jamaah haji bimbingan Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor di kantor Bilad Tour tentang akomodasi bagi calon jamaah haji dan umrah menjelaskan bahwa: Pelayanannya sangat baik, ada bimbingan manasik dulu sebelum berangkat, dikasih perlengkapan kaya mukenah, kerudung, masker, tas kecil dan tas besar. Disana disediakan hotel yang bagus, bersih, dan nyaman.

Dari beberapa wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa penerapan standar pelayanan, pelayanan administrasi dan akomodasi yang dilakukan Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor dikatakan baik, karena dari pengurus dan jamaah yang di wawancarai terdapat kesamaan jawaban kemudian jamaah haji dan umrah merasa puas dari pelayanan administrasi dan akomodasi Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor, yaitu Akomodasi yang dilakukan setelah melakukan administrasi jamaah akan mendapatkan akomodasi berupa (tas koper, tas selempang, seragam batik, mukenah, baju ihram, dan buku pedoman). Kemudian ketika berada di Arab Saudi, jamaah akan di fasilitasi hotel bintang 4 atau 5, *Tour Guid*, transportasi bis AC, transportasi pesawat yang baik dengan pengamanan kesehatan jamaah yang mana disertai dokter.

Berdasarkan observasi dan wawancara dengan H. Abudin selaku manajer pada hari Sabtu, 18 Mei 2018 Pukul 08.00 di kantor di Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor tentang pelaksanaan pelayanan konsumsi pada jamaah haji dan umrah menjelaskan bahwa: Pelayanan konsumsi yang diberikan Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor yaitu menggunakan makanan internasional, makanan Arab Saudi dan makanan Indonesia baik dalam pesawat maupun di Arab Saudi, jamaah tinggal memilih makanan apa yang di sukai. Konsumsi yang disiapkan dengan cara prasmanan.³²

Berdasarkan observasi dan wawancara dengan Siska Handayani selaku divisi haji dan umrah pada hari Sabtu, 18 Mei 2018 Pukul 10.00 di kantor di Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor tentang pelaksanaan pelayanan konsumsi bagi jamaah haji dan Umrah menjelaskan sebagai berikut: Konsumsi menjadi salah satu yang terpenting untuk menguatkan jamaah. Konsumsi yang disediakan adalah makanan Internasional, makanan Arab Saudi dan makanan Indonesia yang halal.

Berdasarkan wawancara dengan bapak H. Rahmad Nur Halim selaku jamaah haji bimbingan Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor di kantor Bilad Tour tentang

³¹ H. Abudin. 2018. Wawancara dengan Manajer Haji dan Umrah di Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor pada tanggal 18 Mei 2018 jam 10.00 di kantor Cabang Kota Bogor.

³² H. Abudin. 2018. Wawancara dengan Manajer Haji dan Umrah di Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor pada tanggal 18 Mei 2018 jam 10.00 di kantor Cabang Kota Bogor.

konsumsi bagi jamaah haji dan umrah menjelaskan bahwa: Sangat baik, disana bisa milih masakan yang enak-enak, ada masakan Arab ada masakan Indonesia, “masakan Indonesianya masakan daerah yang disediakan”, “kalau saya sudah semua baik.”³³

Beberapa wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa penerapan pelayanan konsumsi yang dilakukan Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor dikatakan sudah baik dan cukup memuaskan para jamaah haji maupun umrah, karena Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor mempersiapkan konsumsi dengan menu makanan Internasional, menu makanan Arab Saudi dan menu makanan Indonesia dengan konteks tradisional yang halal.

Berdasarkan observasi dan wawancara dengan H. Abudin selaku manajer pada hari Sabtu, 18 Mei 2018 Pukul 08.00 di kantor di Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor tentang pelayanan transportasi menjelaskan bahwa: Transportasi yang diberikan secara maksimal (*full AC*), yaitu *start* dari kantor Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor menuju ke Bandara Soekarno Hatta dengan menggunakan bis, kemudian menggunakan pesawat Saudi Arabian menuju bandara Jeddah King Abdul Aziz, kemudian di Arab Saudi disiapkan bis untuk transportasi lengkap dengan *tour guid*.

Berdasarkan observasi dan wawancara dengan Siska Handayani selaku divisi haji dan umrah pada hari Sabtu, 18 Mei 2018 Pukul 10.00 di kantor di Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor tentang pelaksanaan pelayanan transportasi menjelaskan bahwa: Transportasinya menggunakan bis yang *ful AC*, Pesawat yang *ful AC* yang tidak melakukan transit, dan bis di Tanah Suci yang *ber AC* pula.³⁴

Berdasarkan wawancara dengan H. Rahmat Nur Halim selaku jamaah haji bimbingan Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor di kantor Bilad Tour tentang transportasi bagi jamaah haji dan umrah menjelaskan bahwa: Transportasi yang disediakan sangat baik nyaman, enak, dan dingin. Apalagi naik pesawatnya itu nyaman sekali, ada dokter yang menjaganya juga. AC-nya kencang. Bis di Arab Saudinya bersih dan bagus.

Dari hasil wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa biro Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor melayani jamaah haji dan umrah dalam pelayanan transportasi adalah yang paling utama yaitu kenyamanan jamaah haji dan umrah. Karena transportasi yang diberikan secara maksimal (*full AC*), yaitu menggunakan jasa pesawat Saudi Arabian dengan penerbangan dari Bandara Soekarno Hatta menuju Bandara Jeddah King Abdul Aziz yang tidak melakukan transit, lalu bis yang sudah disiapkan khusus oleh provider yang di Arab Saudi.

Berdasarkan observasi dan wawancara dengan H. Abudin selaku manajer pada hari Sabtu, 18 Mei 2018 Pukul 08.00 di kantor di Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor tentang pelayanan kesehatan bagi jamaah haji dan umrah menjelaskan bahwa: Pelayanan kesehatan yang diberikan yaitu melakukan tes kesehatan sebelum

³³ H. Rahmat Nur Halim. 2018. Wawancara dengan Jamaah Haji Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor pada tanggal 18 Mei 2018 jam 10.00 di kantor Cabang Kota Bogor.

³⁴ Siska Handayani. 2018. Wawancara dengan Divisi Haji dan Umrah di Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor pada tanggal 18 Mei 2018 jam 10.00 di kantor Cabang Kota Bogor.

pemberangkatan, memberikan vaksin biometrik dan meningitis, menyiapkan dokter spesialis di dalam pesawat (pemberangkatan dan pemulangan) dan di Arab Saudi.³⁵

Berdasarkan observasi dan wawancara dengan Siska Handayani selaku divisi haji dan umrah pada hari Sabtu, 18 Mei 2018 Pukul 10.00 di kantor di Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor tentang pelaksanaan pelayanan kesehatan menjelaskan bahwa: Melakukan kontrol kesehatan sebelum pemberangkatan, menyediakan dokter dalam perjalanan (baik didalam pesawat maupun di Tanah Suci), dan memberikan vaksin pada jamaah.

Berdasarkan wawancara dengan H. Rahmat Nur Halim selaku jamaah haji bimbingan Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor di kantor Bilad Tour tentang kesehatan bagi jamaah haji dan umrah menjelaskan bahwa: Pelayanan kesehatannya sangat baik. Ada dokter yang menangani di Arab Saudi, di pesawatpun ada dokter yang menangani jamaah.³⁶

Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor karena jamaah merasa puas untuk pelayanan kesehatan tersebut khususnya jamaah yang sudah berumur. Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor dalam melayani kesehatan yang diberikan untuk jamaah yaitu melakukan tes kesehatan sebelum pemberangkatan, memberikan vaksin biometrik dan meningitis, menyiapkan dokter spesialis di dalam pesawat (pemberangkatan dan pemulangan) dan dokter untuk di Arab Saudi.

Berdasarkan observasi dan wawancara dengan H. Abudin selaku manajer pada hari Sabtu, 18 Mei 2018 Pukul 08.00 di kantor di Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor tentang perkembangan jamaah haji dan umrah menjelaskan bahwa: Untuk jamaah haji pada tahun ini mengalami penurunan jumlah jamaah yang mendaftar melalui biro pelayanan haji dan umrah Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor ada tiga alasan terjadinya penurunan jumlah jamaah haji. Tiga faktor tersebut adalah kekhawatiran masyarakat terhadap agen travel, daya beli masyarakat Indonesia menurun dan kenaikan pajak Arab Saudi. Tetapi pada tahun ini jumlah peserta umrah mengalami peningkatan.

Berdasarkan observasi dan wawancara dengan Siska Handayani selaku divisi haji dan umrah pada hari Sabtu, 18 Mei 2018 Pukul 10.00 di kantor di Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor tentang penurunan jumlah jamaah haji dan umrah menjelaskan bahwa: Pada tahun ini jumlah calon haji yang mendaftar melalui Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor mengalami penurunan sedangkan untuk umrah mengalami peningkatan yang cukup baik.³⁷

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa biro Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor ada beberapa faktor yang mempengaruhi penurunan jamaah haji di biro Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor yaitu kekhawatiran masyarakat terhadap agen travel, penurunan daya beli masyarakat dan kenaikan pajak. Namun untuk

³⁵ H. Abudin. 2018. Wawancara dengan Manajer Haji dan Umrah di Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor pada tanggal 18 Mei 2018 jam 10.00 di kantor Cabang Kota Bogor.

³⁶ H. Rahmat Nur Halim. 2018. Wawancara dengan Jamaah Haji dan Umrah di Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor pada tanggal 18 Mei 2018 jam 10.00 di kantor Cabang Kota Bogor.

³⁷ Siska Handayani. 2018. Wawancara dengan Divisi Haji dan Umrah di Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor pada tanggal 18 Mei 2018 jam 10.00 di kantor Cabang Kota Bogor.

peserta umrah yang mendarat di biro Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor mengalami peningkatan.

3. Standar pelayanan haji dan umrah di Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor berdasarkan peraturan Kemenag

Setelah penulis mencari referensi tentang penyelenggaraan haji mendapatkan segala pelayanan yang ideal, yang sudah diatur dalam Undang-undang No. 13 Tahun 2008, maka penulis membedakan standar Kemenag menjadi beberapa fase seperti yang tertuang dalam Bab III pasal 7 Bagian tiga, jamaah haji berhak memperoleh pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dalam menjalankan Ibadah Haji yang meliputi: 1) pembimbingan manasik haji dan/atau materi lainnya, baik di tanah air, di perjalanan, maupun di Arab Saudi; b) pelayanan akomodasi, konsumsi, transportasi, dan pelayanan kesehatan yang memadai, baik di tanah air, selama di perjalanan, maupun di Arab Saudi. 3) Pemberian kenyamanan transportasi dan pemondokan selama di tanah air, di Arab Saudi, dan saat kepulangan ke tanah air (Undang-undang RI, 2008). Adapun fase-fase tersebut sebagai berikut: a) Fase sebelum berangkat. Undang undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 1999 Pasal 14 (1) Menteri berkewajiban menetapkan pola dan tata cara pembinaan calon jamaah haji dan (2) Menteri berkewajiban menerbitkan pedoman manasik dan panduan perjalanan ibadah haji. (3) Pembinaan dilakukan demi keselamatan, kelancaran ketertiban, dan kesejahteraan jamaah haji serta demi kesempurnaan ibadah haji tanpa memungut biaya tambahan di luar BPIH yang telah ditetapkan. Terdapat juga di dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 tahun 2008 Bab VII Pembinaan pasal 30. Ayat (1) Dalam rangka pembinaan Ibadah haji, menteri menetapkan:

Pertama; Mekanisme. Mekanisme dan prosedur pembinaan ibadah haji di Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor (b) pedoman pembinaan, tuntunan manasik, dan panduan perjalanan ibadah haji. Ayat (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan tanpa memungut biaya tambahan dari Jamaah Haji di luar BPIH yang telah ditetapkan (Undang-undang RI, 1999). Peraturan Menteri Agama Bab II Standar Pelayanan Minimal Pasal 21 (1) PIHK wajib memberikan pelayanan administrasi untuk: a. penyelesaian persyaratan pemerolehan visa haji dan dokumen perjalanan Jamaah haji khusus; b. penyelesaian pembatalan Jamaah haji khusus; c. pengurusan paspor dan dokumen Jamaah haji khusus di Maktab; d. pengurusan barcode di Arab Saudi untuk kepastian penyediaan layanan kepada setiap Jamaah yang diberangkatkan. (2) PIHK wajib memberikan layanan informasi program dan rencana perjalanan ibadah haji kepada Jamaah khusus. Sedangkan Peraturan Menteri Agama Bab II Standar Pelayanan Minimal pasal 8 ayat 2 Bimbingan manasik dan perjalanan haji sebelum keberangkatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan paling sedikit 5 (lima) kali pertemuan. Dan pasal 10 nya PIHK wajib memberikan buku paket bimbingan manasik dan perjalanan haji yang diterbitkan oleh Kementerian Agama kepada setiap Jamaah.

Kedua; Fase keberangkatan dan setelah tiba di tanah suci Mekkah. Melayani transportasi, akomodasi, konsumsi, pelayanan kesehatan, perlindungan sebagai Warga Negara Indonesia (WNI), hingga kenyamanan fasilitas selama jamaah haji ada di Arab Saudi di Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor. Peraturan Menteri Agama Standar Pelayanan Minimal Bab II standar pelayanan Pasal 11 (1) PIHK wajib menyediakan transportasi bagi Jamaah haji khusus yang aman, layak, dan nyaman sesuai dengan perjanjian yang disepakati. (2) Transportasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi transportasi udara ke dan dari Arab Saudi dan transportasi darat atau udara selama di Arab Saudi. Transportasi udara ke dan dari Arab Saudi menggunakan penerbangan langsung atau paling banyak 1 (satu) kali transit dengan maskapai penerbangan yang sama. Transportasi darat selama di Arab Saudi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menggunakan bus syarikah (perusahaan) dan ber AC yang di isi paling banyak 45 (empat puluh lima) jamaah untuk setiap bus. Peraturan Menteri Agama Standar Pelayanan Minimal Bab II Standar Pelayanan Akomodasi dan konsumsi pasal 12 PIHK wajib menyediakan akomodasi dan konsumsi bagi Jamaah haji khusus di Jeddah, Makkah, Madinah dan Masyair Pasal 13 Penyediaan akomodasi di Jeddah, Makkah dan Madinah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 12 berupa hotel paling rendah berbintang empat. Akomodasi di Makkah dan Madinah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berjarak paling jauh 500 mete dari Masjidil Haram di Makkah dan Masjid 'Niabawi di Madinah. Akomodasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam setiap kamar diisi paling banyak 4 (empat) orang.

Ketiga; Fase setelah tiba di Indonesia. Para jamaah haji masih mendapatkan pelayanan kesehatan untuk pelayanan lanjutan jika terdapat jamaah yang sakit ketika tiba di Indonesia. Berdasarkan penelitian berikutnya temuan penelitian yang di dapat oleh penulis dalam Peraturan Menteri Agama Tahun 2018, tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah juga ada beberapa pase sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 huruf a, diberikan oleh pembimbing ibadah sebelum keberangkatan, dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi yang isinya yaitu: 1) Pase sebelum berangkat. Dalam Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 Tentanng rangkaian kegiatan perjalanan ibadah umrah di luar musim haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, bimbingan dan perlindungan jamaah, yang dilaksanakan oleh pemerintah dan/atau penyelenggara perjalanan ibadah umrah. Bimbingan jamaah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi materi bimbingan manasik dan perjalanan umrah. (2) Bimbingan Jamaah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi materi bimbingan manasik dan perjalanan umrah (3) Bimbingan jamaah sebelum keberangkatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan paling sedikit 1 (satu) kali pertemuan. (4) Bimbingan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diberikan dalam bentuk teori dan praktik.

Berdasarkan data yang penulis temukan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis standar pelayanan yang ada pada PT Budi Luhur Abadi (Bilad) Tour Kantor Cabang Kota Bogor, Untuk mempertahankan eksistensinya bahwa ternyata ada beberapa fase pelayanan yaitu: 1) Standar pelayanan sebelum berangkat. Para pegawai memberikan pelayanan yang ramah dan sopan dalam memberikan informasi dan adminirtasi yang baik dan benar, sesuai dengan rencana program yang ditawarkan dan yang akan dipilih calon jamaah umroh, juga memberikan bimbingan manasik

yang dilakukan tiga sampai empat kali untuk haji atau sesuai ketentuan dan untuk umrah satu kali seminggu sebelum keberangkatan. Tentu saja dalam pelaksanaannya berpedoman pada Peraturan Menteri Agama Bab II Standar Pelayanan Minimal tahun 2011.

Berdasarkan penelitian penulis yang dilaksanakan pada tanggal 15 Oktober 2018 sampai dengan tanggal 30 November 2018, dan ikut langsung dalam kegiatan di kantor PT Budi Luhur Abadi (Bilad Tour), Kantor Cabang Kota Bogor, maka didapatkan data-data tentang pelaksanaan pelayanan. Adapun pelayanan haji dan umrah yang ada pada PT Budi Luhur Abadi (Bilad Tour). Kantor Cabang Kota Bogor dalam melaksanakan pelayanannya mencakup:

Pertama; Pelaksanaan pelayanan administrasi. Pelayanan yang diberikan PT Budi Luhur Abadi (Bilad Tour), Kantor Cabang Kota Bogor meliputi pendaftaran. Pada bagian Administrasi melakukannya sebaik mungkin agar tidak ada kesalahan dalam pendataan mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian dan sebagainya yang berhubungan dengan pendataan para calon jamaah haji dan umrah. Adapun prosedur ketentuan pendaftaran Haji di PT Budi Luhur Abadi (Bilad Tour), Kantor Cabang Kota Bogor adalah: Mengisi formulir, menyerahkan fotocopy KTP 5 lembar, menyerahkan fotocopy KK 5 lembar, menyerahkan fotocopy pasport 5 lembar, (nama minimal 3 suku kata kata), Menyerahkan foto copy buku nikah 3 lembar bagi suami istri, surat keterangan sehat dari Puskesmas/Dokter, Menyerahkan pas foto: $2 \times 3 = 8$ lembar, $3 \times 4 = 36$ lembar, $4 \times 6 = 12$ lembar (Dokumen PT Budi Luhur Abadi (Bilad Tour) Kantor Cabang Kota Bogor, 2018).

Adapun prosedur ketentuan pendaftaran Umrah di PT Budi Luhur Abadi (Bilad Tour), Kantor Cabang Kota Bogor adalah menyerahkan dokumen-dokumen paling lambat 1 ½ bulan sebelum berangkat, dengan rincian sebagaimana disajikan pada Tabel 03 berikut:

Tabel 03 Dokumen yang harus diserahkan oleh calon jamaah Umrah

Jamaah	Dokumen	Ket
Laki-laki sendiri	Paspor Asli, KK Asli, Foto copy KTP, Akte Kelahiran Asli, Buku Kuning Meningitis	
Wanita sendiri usia di atas 45 tahun	Paspor Asli, KK Asli, Foto copy KTP, Akte Kelahiran Asli, Buku Kuning Meningitis	
Wanita sendiri usia di bawah 45 tahun	Paspor Asli, KK Asli, Foto copy KTP, Akte Kelahiran Asli, Buku Kuning Meningitis	
Suami+istri+anak	Paspor Asli, Buku Nikah, Asli KK Asli, Fotocopy KTP, Akte Kelahiran Anak Asli, Buku Kuning Meningitis	
Suami+istri	Paspor Asli, Buku Nikah, Asli KK Asli, Foto copy, KTP, Buku Kuning Meningitis	

Sumber: Dokumen PT Budi Luhur Abadi (Bilad Tour), Kantor Cabang Kota Bogor, 2018

Kemudian mengisi formulir pendaftaran, membayar DP sebesar USD 1.000 (pelunasan 1 bulan sebelum Keberangkatan) paspor asli, dengan nama minimal 3 kata yang masih berlaku. Minimal 8 (delapan) bulan sebelum tanggal keberangkatan. Contoh: Muhammad Yandi Ismail, pas photo berwarna: dengan latar belakang putih dan posisi kepala/muka 80% (wanita mengenakan hijab selain putih dan tidak memakai seragam dinas) ukuran 4x6: 8 lembar ukuran 3x4: 8 lembar, bila yang berangkat usianya kurang dari 45 tahun tanpa didampingi suami/muhrim (syarat dan ketentuan berlaku).

Pembatalan umrah dikenakan potongan sebagai berikut; Terhitung 1 bulan sebelum keberangkatan dikenakan biaya 25% dari harga paket, terhitung 14 hari sebelum keberangkatan dikenakan biaya 50% dari harga paket, terhitung 9 s/d 3 hari keberangkatan dikenakan biaya 90% dari harga paket.

Cara pembayaran dianggap sah apabila: Pembayaran dilakukan langsung di kantor PT Budi Luhur Abadi (Bilad Tour) Kantor Cabang Kota Bogor beralamat: Jl. Dr. Sumeru No. 58 Bogor 16111 Telp. (0251) 8323066/8323343 Pembayaran melalui transfer ke rekening bank yang ditunjuk, Bank Syari'ah Mandiri (BSM) No. Rek. 7000.524012 A/N. PT Budi Luhur abadi (Bilad) Tour Kantor Cabang Kota Bogor (Siska Handayani, 2018).

Kedua; Pembinaan bimbingan manasik. Adapun dalam meningkatkan bimbingan jamaah haji yang berorientasi pada Peraturan Menteri Agama Bab II Standar Pelayanan Minimal, 2011 pasal 8 ayat 2 bimbingan manasik dan perjalanan haji sebelum keberangkatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) penguasaan manasik haji dan akhlakul karimah melalui penyempurnaan buku paket manasik, mengintensifkan bimbingan manasik haji, dengan melibatkan tokoh-tokoh agama dan melengkapi alat peraga agar pelaksanaan ibadah haji bisa berjalan dengan tertib, lancar, aman, dan nyaman maka dibutuhkan seorang pembimbing yang kompeten dalam bidang haji sebelum keberangkatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Sedangkan bimbingan manasik untuk umroh dilakukan 1 minggu sebelum pemberangkatan dengan mendatangkan ustad dan ustadzah yang sudah berkompeten dan berpengalaman naik haji serta umrah. Bimbingan manasik menerangkan tata cara ihram, dengan niat dari tempat miqat yang telah ditentukan. Menerangkan tata cara berpakaian ihram yang baik dan benar, bagi pria memakai 2 helai kain ihram yang tidak terjahit, satu diselendangkan dan satu disarungkan, bagi wanita memakai pakaian yang menutupi seluruh tubuh kecuali muka kedua telapak tangan. Menerangkan larangan-larangan ihram, bagi pria seperti memakai pakaian berjahit, memakai sepatu yang menutupi telapak kaki, menutup kepala yang melekat seperti topi. Bagi wanita dilarang memakai berkaos tangan, menutup muka (memakai cadar).

Larangan untuk pria dan wanita yaitu memakai wangi-wangian kecuali sudah dipakai sebelum ihram, memotong kuku dan mencukur atau mencabut bulu badan, memburu atau mengganggu binatang dengan cara apapun, kawin (meminang) wanita untuk dinikahi, bercumbu atau bersetubuh, mencaci, bertengkar atau mengucapkan kata-kata kotor, memotong pepohonan ditanah haram, dan pembimbing menerangkan hal hal peraturan, baik haji maupun umrah yang

berhubungan dengan haji dan umrah dalam hal hukum wajib, sunah, yang membatalkan dan yang boleh maupun yang tidak boleh dilakukan saat haji maupun umrah (Dokumen PT Budi Luhur Abadi (Bilad Tour), Kantor Cabang Kota Bogor, 2018).

4. Pelaksanaan pelayanan ketika di tanah suci PT Budi Luhur Abadi (Bilad Tour)

Kantor Cabang Kota Bogor meliputi: a) Akomodasi di PT Budi Luhur Abadi (Bilad) Tour Kantor Cabang Kota Bogor dalam pelayanan akomodasi hotel yang digunakan sesuai daftar dari paket yang ada, seperti hotel bintang 4 dan Bintang 5 sesuai dengan harga paket, dengan lokasi dekat masjid. Karena ini unsur penting yang harus diberikan oleh para penyelenggara ibadah haji dan umrah adalah akomodasi. Karena akomodasi itu sendiri adalah sarana yang menggunakan pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makanan dan minuman serta jasa lainnya. Oleh karena itu, dalam pelaksanaan pelayanan harus komitmen agar tidak mengecewakan pelanggan. b) Transportasi dengan bus full AC serta didampingi oleh Guide (Muthowif) berpengalaman yang melakukan bimbingan sejak jamaah di berada di Indonesia. Untuk masalah transportasi pastinya memberikan yang aman, nyaman dan lancar. Hal ini memegang peran yang cukup menentukan dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah, agar jamaah berkesan dalam perjalanan tidak merasa capek. Ini bisa dilihat dan dianalisis pada Intenery perjalanan Umrah. c) Konsumsi, menu makanan yang disajikan oleh PT Budi Luhur Abadi (BiladTout), Kantor Cabang Kota Bogor, merupakan jenis masakan ada menu Internasional dan menu masakan Indonesia yang disajikan secara prasmanan 3x sehari. Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan service yang menjadikan tolak ukur, agar para jamaah menjadi merasa nyaman, berselera dan mereka akan merasakan, biaya yang mereka keluarkan untuk melaksanakan ibadah haji maupun umrah menjadi seimbang bila fasilitas yang mereka terima sesuai dengan apa yang mereka rasakan itu membuat mereka puas (H. Abudin, 2018). d) Bimbingan jamaah dari Indonesia oleh PT Budi Luhur Abadi (Bilad) Tour Kantor Cabang Kota Bogor, juga menyediakan pembimbing yang ada di Mekah dan Madinah seperti yang dikatakan oleh Haji Abudin sebagai General manajer Haji dan Umrah. Ada para Mutawwaif yang sudah lama tinggal di Saudi dan yang loyal terhadap perusahaan, dan juga mengangkat mereka sebagai karyawan kami, dengan adanya para mutawwif kami di Arab Saudi kami bisa bekerjasama dalam pemberian materi dan praktek, itu terus dilakukan dengan fasilitas kebutuhan jamaah mediasi dan inporansi, memberikan dorongan dan membantu pemecahan persoalan jamaah". e) Kesehatan, khusus untuk haji didampingi oleh dokter yang ahli dalam bidang kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan calon jamaah haji dan umrah untuk menjaga agar jamaah haji dan umrah tetap dalam keadaan sehat, ketika sebelum berangkat dilakukan pengecekan, sesampainya di tanah suci khusus untuk jamaah haji, dan ketika sudah pulang di tanah air (Dokumen PT Budi Luhur Abadi (Bilad Tour), Kantor Cabang Kota Bogor, 2018).

5. Perkembangan jamaah haji dan umrah di Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor

Data yang diperoleh dari PT Budi Luhur Abadi (Bilad Tour), Kantor Cabang Kota Bogor yaitu: Diambil dari tahun 2014 s/d tahun 2018 dan rinciannya adalah sebagai berikut, tahun 2014, 60 orang, tahun 2015, 65 orang, tahun 2016, 59 orang, tahun 2017, 39 orang, tahun 2018, 31 orang. Perkembangan jamaah Haji di PT Budi Luhur abadi (Bilad Tour), Kantor Cabang Kota Bogor, dari tiga tahun terakhir dapat dikategorikan menurun, meskipun pada tahun 2015 mengalami kenaikan dari 60 jamaah menjadi 65 jamaah namun pada tahun-tahun berikutnya terus menurun, walaupun pada tahun 2016 masih memenuhi kuota haji, akan tetapi pada dua tahun terakhir tidak lagi memenuhi kuota.

Menurut Nijam seiring perkembangan dan meningkatnya ekonomi Indonesia, meningkat pula jumlah jamaah haji dan bahkan belakangan ini jumlah pendaftarannya melampaui kuota yang telah ditetapkan.³⁸ Oleh karena itu PT Budi Luhur abadi (Bilad Tour), Kantor Cabang Kota Bogor konsorsium dengan travel pancar nikmat. Data tersebut diambil dari tahun 2014 sampai 2018 Mengapa terjadi penurunan pada kegiatan haji menurut manager haji dan umrah, karena terpengaruh pada daftar tunggu berdasarkan yang terdaftar di PT Budi Luhur abadi (Bilad Tour), Kantor Cabang Kota Bogor adalah sejumlah 325 orang dalam kondisi daftar tunggu hingga tahun 2025 namun karena adanya daftar tunggu tersebut sehingga jamaah yang ada harus sabar menunggu sampai panggilan berikutnya.³⁹

Berdasarkan hasil penelitian dan penulis mendapatkan data umrah di PT Budi Luhur abadi (Bilad Tour), Bogor, mulai tahun 2014, 550 orang, tahun 2015, 600 orang, tahun 2016, 750 orang, tahun 2017, 780 orang, tahun 2018, 850 orang. Perkembangan jamaah Umrah di PT Budi Luhur abadi (Bilad Tour), Kantor Cabang Kota Bogor, dari lima tahun terakhir dapat dikategorikan meningkat atau berkembang, terlihat dari tahun ketahun terus ada peningkatan secara signifikan. Data tersebut diambil dari tahun 2014 sampai 2018 mengapa terjadi peningkatan pada kegiatan Umrah menurut Manager haji dan umrah karena terpengaruh pada daftar tunggu haji, jamaah memilih umrah terlebih dahulu dari pada menunggu haji yang waktunya lama yang berbeda beda karena daftar tunggu yang ada di PT Budi Luhur Abadi (Bilad Tour), Kantor Cabang Kota Bogor hingga tahun 2025.

E. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Standar Pelayanan Haji dan Umrah di PT Budi Luhur Abadi (Bilad Tour), Kantor Cabang Kota Bogo meliputi: Standar pelayanan Haji dan Umrah Bilad Tour, Kantor Cabang Kota Bogor berpedoman pada peraturan peraturan Menteri Agama dan Undang undang Republik Indonesia yaitu Nomor 17 Tahun 1999 Pasal 14. Dalam pelaksanaan pelayanan dalam pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas yang ada, dengan pelayanan yang sopan dan santun, semuanya

³⁸ Nidjam A, Hasan AL. 2006. *Manajemen Haji*. Jakarta: Mediacita. hlm. 45

³⁹ Siska Handayani. 2018. Wawancara dengan Divisi Haji dan Umrah di Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor pada tanggal 18 Mei 2018 jam 10.00 di kantor Cabang Kota Bogor.

berpedoman pada standar undang-undang dan peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh Kemenag. Perkembangan Haji dan Umrah di Bilad Tour, Kantor Cabang Kota Bogor. Lima tahun terakhir ini bisa dilihat perkembangan naik turunnya perolehan jamaah haji dan umrah yang telah terjadi.

REFERENSI

- Abudin. 2018. Wawancara dengan Manajer Haji dan Umrah di Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor pada tanggal 18 Mei 2018 jam 10.00 di kantor Cabang Kota Bogor.
- Al-Habsyi, Bagir. 1999. *Fiqih Praktis*. Bandung: PT. Mizan Pustaka. hlm 383.
- Anhar, Zakaria. *Mengelola Haji dengan Hati Jejak dan Aksi Manajemen Selamat Riyanti*. Jakarta Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama.
- Arikunto, S. 2013. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta. hlm. 309.
- Departemen Agama RI. 2007. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Surakarta: Media Insani. hlm. 62.
- Halim, Rahmat Nur. 2018. Wawancara dengan Jamah Haji Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor pada tanggal 18 Mei 2018 jam 10.00 di kantor Cabang Kota Bogor.
- Istanto, Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media. hlm 118.
- Jaelani, Ahmad. 2015. *Panduan Lengkap Ibadah Haji dan Umroh*. Yogyakarta: Buku Pintar.
- Nidjam A, Hasan AL. 2006. *Manajemen Haji*. Jakarta: Mediacita. hlm. 45.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2011 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu. hlm. 89
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. hlm. 2
- Saifuddin, Ahmad. 2013. *Metode Penelitian*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Saleh, Chunaini. 2008. *Penyelenggaraan Haji Era Reformasi Analisis Internal Kebijakan Publik Departemen Agama*. Jakarta: Pustaka Alvabet.
- Sampara, Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN. hlm. 8
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. him. 4.
-

Siska Handayani. 2018. Wawancara dengan Divisi Haji dan Umrah di Bilad Tour Kantor Cabang Kota Bogor pada tanggal 18 Mei 2018 jam 10.00 di kantor Cabang Kota Bogor.

Sukayat, Tata. 2016. *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama*. Bandung: Simbiosis Rekatama. hlm. 132.

Undang Undang nomor 23 tahun 2014 Pemerintah Daerah Pasal 1 ayat (27) mengenai Standar Pelayanan Minimal.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Wiyanto, Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik Peduli Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta Gajah Mada University Press.
