

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia merupakan makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri dan di dalamnya pasti memerlukan orang lain. Manusia saling berinteraksi satu sama lain yang mencakup semua bidang kehidupan seperti; bidang, sosial, agama, budaya, politik, ekonomi, dan lain-lain. Segala sesuatu yang berhubungan dengan manusia setiap kali akan mengalami perubahan, baik dalam bidang politik, ekonomi, sosial, agama, budaya dan juga pengaruh pada pola perilaku pesaing di dalam menjalankan bisnisnya.

Suatu kegiatan usaha (bisnis) yang dijalankan oleh suatu perusahaan, tentu memiliki beberapa tujuan yang ingin dicapai oleh pemilik dan manajemen. Tujuan perusahaan sulit dicapai apabila perusahaan tersebut tidak bekerja atau beroperasi secara efisien. Agar perusahaan itu dapat dicapai, manajemen perusahaan harus mampu membuat perencanaan yang tepat dan akurat. Kemudian, pelaksanaan di lapangan harus dilaksanakan secara baik dan benar sesuai dengan rencana yang telah disusun. Kekurangan atau ketidakadaan elemen-elemen dari bisnis yang menguntungkan dianggap sebagai bisnis yang merugikan.¹

¹ Mustaq Ahmad, *Etika Bisnis dalam Islam*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001), h.88

Berhasil tidaknya bisnis yang dilakukan oleh seseorang memerlukan penilaian dari orang lain, apabila hasil dari pekerjaannya itu mendapat tanggapan yang positif dan orang-orang menyukainya tentu pekerjaan itu dianggap berhasil oleh orang lain. Maka dari itu manusia hidup harus bersosialisasi dengan orang lain, karena manusia tidak dapat hidup sendiri pasti memerlukan bantuan dari orang lain.

Pada dasarnya, perilaku seseorang sangat dipengaruhi oleh pengetahuan, kecakapan dan pengalaman orang itu sendiri tentang suatu objek. Dengan kata lain perilaku seseorang sangat dipengaruhi oleh persepsinya terhadap suatu objek. Oleh karena itu, persepsi seseorang berperan penting di dalam pencapaian tujuan tertentu, karena tindakan seseorang maupun kegiatannya sehari-hari dipengaruhi persepsinya terhadap rangsangan dari luar dirinya serta kemampuannya mengambil keputusan terhadap rangsangan tersebut. Persepsi menggambarkan pemahaman terhadap situasi berdasarkan pengalaman masa lalu. Di samping itu, persepsi juga dipengaruhi oleh sikap dan motivasi yang dimiliki sekarang.

Persepsi timbul karena adanya dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal tergantung pada proses pemahaman sesuatu termasuk di dalamnya sistem nilai, tujuan, kepercayaan dan tanggapannya terhadap hasil yang dicapai, sedangkan faktor eksternalnya seperti lingkungan. Jadi persepsi menunjuk kepada tanggapan dan pemahaman terhadap sesuatu objek atau situasi

yang dipengaruhi pengalaman-pengalaman masa lalu, serta sikap dan motivasi yang dimiliki pada saat persepsi berlangsung.

Keputusan Presiden Nomor 7 Tahun 2004 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Pasal 31 tentang peningkatan kualitas kehidupan beragama, menyebutkan bahwa salah satu program peningkatan pelayanan kehidupan beragama adalah peningkatan kualitas pembinaan, pelayanan, perlindungan jemaah dan partisipasi masyarakat dan dunia usaha dalam penyelenggaraan ibadah haji. Pemerintah selalu berupaya melakukan peningkatan penyelenggaraan ibadah haji, sehingga calon jemaah haji dapat menunaikan ibadah haji dengan mudah, tertib, aman dan kembalinya dari tanah suci memperoleh haji mabrur. Keinginan masyarakat untuk menunaikan ibadah haji dari tahun ke tahun cenderung meningkat, ditandai semakin bervariasinya profil jemaah haji dalam beberapa tahun ini.

Sejarah panjang masyarakat muslim Indonesia dalam menunaikan ibadah haji telah memberikan makna sangat berarti bagi kehidupan kenegaraan secara keseluruhan. Sehingga mereka selalu diharapkan dapat menjadi secercah titik terang dalam kehidupan kemasyarakatan. Dalam hal ini penyelenggaraan perjalanan haji sendiri, letak geografis Indonesia relatif jauh dari Saudi Arabia dan perbedaan budaya yang mencolok, telah menjadikan perjalanan haji sebagai aktivitas penuh tantangan, melibatkan bukan hanya pengorganisasian perjalanan melainkan juga aspek spiritualitas dan praktek keagamaan masyarakat.

Beragamnya dimensi terkait dengan penyelenggaraan ibadah haji menyebabkan penanganan dan pengelolaan haji memiliki permasalahan sangat kompleks dan sensitif.²

Haji merupakan salah satu dari rukun Islam yang kelima. Sebagai rukun Islam, haji hukumnya wajib berdasarkan Al-Qur'an, Sunnah dan Ijma' ulama.³ Di antara ayat Al-Qur'an yang menjadi landasan kewajiban haji adalah:

مَا عَمَّنَ الْبَيْتِ حِجُّ النَّاسِ عَلَىٰ وَجْهِ اللَّهِ ؕ آمَنَّا كَانَ دَخَلُهُ وَمَنْ أَهْلَهُمْ مَّقَامٌ بَيْنَهُمْ أَيُّهُمُ فِيهِ
 ﴿٤٧﴾ لَعَلَّكُمْ تَعْلَمُونَ عَنِ اللَّهِ فَإِنْ كَفَرُوا مِنْ سَبِيلِ اللَّهِ إِلَيْهِ أَسْتَطِ

Artinya :*Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam. (surah Al imran:97)*⁴

Menarik untuk dicermati redaksi perintah Allah kepada umat Islam dalam melaksanakan ibadah haji ini, apabila dibandingkan dengan perintah-Nya untuk melaksanakan ibadah yang lain. Allah mewajibkan shalat kepada umat Islam dengan menggunakan ungkapan: “Dirikanlah shalat.” Dalam masalah kewajiban zakat, Allah menggunakan redaksi: “Tunaikanlah zakat.” Penggunaan

² Abdul Aziz Kustini, *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), h. 1.

³ Said Agil Husin Al Munawar, *Fikih Haji*, (Jakarta: Ciputat Press, 2003), h.7

⁴ Al-Qur'an dan Terjemah, (Semarang: CV. Asy-Syifa, 1992), h. 92

ungkapan *wa lillahi*, mempunyai arti cukup dalam, yakni dalam melaksanakan haji harus lebih ikhlas karena Allah. Meskipun, semua ibadah meski dilakukan karena Allah, khusus untuk haji dan umrah lebih ditekankan lagi, karena haji merupakan ibadah fisik dan harta yang dalam pelaksanaannya memakan waktu beberapa hari sehingga membutuhkan pengorbanan yang cukup besar.⁵

Permasalahan yang sering terjadi yaitu banyaknya promosi-promosi yang menjanjikan pelayanan yang sangat memuaskan baik sewaktu di tanah air maupun di tanah suci, tetapi kenyataannya sebaliknya maka dari itu perusahaan harus memiliki penilaian dari jemaah agar bisa membuktikan apakah benar atau tidak.

Di Indonesia banyak sekali terdapat banyak penyelenggaraan haji (travel) khusus diluar peraturan pemerintah yang berdiri sendiri dan telah resmi mendapat izin dari pemerintah, travel resmi di Banjarmasin terdiri dari sepuluh travel. Tergantung dari penilaian para calon jemaah haji terhadap travel tersebut apakah menurutnya berkualitas atau tidak, karena banyak travel yang tidak menepati janjinya sesuai perkataannya. Oleh sebab itu kita harus cermat dalam memilih travel haji yang bisa menepati janjinya dan membuat perjalanan ibadah haji menjadi lancar.

Pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta nilai kualitas jasa sangat ditentukan oleh tingkat kepentingan maupun kepuasan pelanggan sebagai

⁵Said Agil Husin Al Munawar, *Op. Cit* h.7-8.

pemakainya. Pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya konsumen atau bahkan hilang karena konsumen berpindah ke tempat lain. Hal ini merupakan tantangan besar bagi perusahaan dalam membangun citra perusahaan yang tidak hanya mampu membuat dan membangun tapi juga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan. Oleh sebab itu perusahaan perlu mengetahui perilaku pelanggan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dan telah kita ketahui bahwa haji merupakan kewajiban setiap manusia yang beragama Islam dan bagi yang mampu untuk melaksanakannya, sangat penting untuk manusia mencari pelayanan yang terbaik dalam melaksanakan ibadah haji mulai dari bimbingan manasik haji, berangkat dari Indonesia sampai ke tanah suci agar ibadahnya berjalan secara lancar dan menjadi haji yang mambrur. Oleh sebab itu tanggapan jemaah terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara haji itu sangat penting, maka penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian tentang masalah tersebut dalam bentuk sebuah karya ilmiah yang berjudul **Tanggapan Jemaah Haji Terhadap Pelayanan Travel Haji Plus PT. Riyal Tunggal Banjarmasin.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka masalah yang diteliti dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelayanan administrasi haji, pelaksanaan, kesehatan, bandara, dan fasilitas yang diberikan oleh travel haji plus PT. Riyal Tunggal Banjarmasin?
2. Bagaimana tanggapan jemaah haji terhadap pelayanan administrasi haji, pelaksanaan, kesehatan, bandara, dan fasilitas travel haji plus PT. Riyal Tunggal Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui pelayanan administrasi haji, pelaksanaan, kesehatan, bandara, dan fasilitas yang diberikan oleh travel haji plus PT. Riyal Tunggal Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui tanggapan jemaah haji terhadap pelayanan administrasi haji, pelaksanaan, kesehatan, bandara, dan fasilitas travel haji plus PT. Riyal Tunggal Banjarmasin.

D. Signifikansi Penelitian

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan ini, maka diharapkan dapat berguna sebagai berikut:

1. Aspek teoritis (keilmuan), menambah wawasan dan pengetahuan pelayanan haji seputar permasalahan yang diteliti, baik bagi hasil sendiri maupun pihak lain yang ingin mengetahui secara mendalam tentang permasalahan tersebut.
2. Aspek praktis (guna laksana), menjadi bahan informasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan, baik yang ingin melakukan penelitian yang lebih kritis dan mendalam mengenai tanggapan jemaah haji terhadap pelayanan travel haji plus PT. Riyal Tunggal Banjarmasin.
3. Sebagai bahan informasi dan perbandingan bagi peneliti selanjutnya dalam permasalahan serupa untuk mengadakan penelitian yang lebih mendalam.
4. Untuk menambah *khazanah* pengembangan keilmuan pada kepustakaan IAIN Antasari Banjarmasin dan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.

E. Definisi Operasional

Agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap beberapa istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka penulis mengemukakan dalam lingkup pembahasan sebagai berikut:

1. Tanggapan adalah apa yang diterima oleh pancaindra.⁶ Tanggapan yang dimaksud di sini adalah sebuah pendapat yang dilontarkan baik itu suka maupun tidak suka terhadap suatu objek. Dalam hal ini tanggapan tentang pelayanan PT. Riyal Tunggal dalam penyelenggaraan haji plus.

⁶Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), Cet ke 3, h. 898.

2. Pelayan adalah orang yang kerjanya melayani.⁷ Maksudnya ialah melayani kebutuhan para jamaah haji.
3. Travel adalah perjalanan. Maksudnya ialah perjalanan yang diadakan oleh PT. Riyal Tunggal untuk melakukan ibadah ke tanah suci baik itu haji maupun umroh.
4. Jemaah adalah kumpulan atau rombongan orang beribadah haji.⁸ Maksudnya ialah sekumpulan orang-orang yang melaksanakan ibadah haji yang terdaftar pada travel PT. Riyal Tunggal.

F. Kajian Pustaka

Masalah analisis Tanggapan ini pernah digarap oleh Yasir Arafat Mahasiswa IAIN Antasari Fakultas Syariah Jurusan (EI) NIM 0501156823 dengan judul, “Tanggapan Konsumen Terhadap Bauran Pemasaran Rumah Makan AzZahra di Banjarbaru”. Menurut hasil penelitian ini, secara keseluruhan dari kualitas produk, kualitas layanan, harga dan tempat rumah makan cepat saji Az-Zahra, tentu dapat bisa bersaing dengan rumah makan-rumah makan yang lain.

Pada penelitian ini, Yasir Arafat menggunakan metode teknik *Non Probability Sampling* dengan pendekatan *Accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Persamaan penelitian ini dengan

⁷Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2006), h. 859.

⁸ Meity Taqdir Qadratilah, *Kamus Bahasa Indonesia untuk Pelajar*, (Jakarta Timur: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2011), h. 194.

penelitian sebelumnya adalah sama-sama mengangkat tanggapan pada sebuah perusahaan. Sedangkan perbedaan dengan penelitian sebelumnya adalah objek dan metode yang digunakan.

Dari judul skripsi yang penulis telah kemukakan di atas, terdapat perbedaan mengenai masalah yang diteliti penulis, yakni selain tempat atau lokasi penelitian yang jelas berbeda, juga ada hal lain, seperti penelitian ini lebih menitikberatkan kepada tanggapan pelayanan administrasi haji, pelaksanaan, kesehatan, bandara, dan fasilitas jemaah haji terhadap travel haji plus PT. Riyal Tunggal.

G. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini terdiri dari lima bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I pendahuluan, pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah yang banyaknya penyelenggaraan haji atau travel haji di Banjarmasin, rumusan masalah yang pertama bagaimana pelayanan administrasi haji, pelaksanaan, kesehatan, bandara, dan fasilitas yang diberikan oleh travel haji plus PT. Riyal Tunggal Banjarmasin serta Bagaimana tanggapan jemaah haji terhadap pelayanan administrasi haji, pelaksanaan, kesehatan, bandara, dan fasilitas travel haji plus PT. Riyal Tunggal Banjarmasin, tujuan penelitian Untuk mengetahui pelayanan administrasi haji, pelaksanaan, kesehatan, bandara, dan fasilitas yang diberikan oleh travel haji plus PT. Riyal Tunggal Banjarmasin dan Untuk

mengetahui tanggapan jemaah haji terhadap pelayanan administrasi haji, pelaksanaan, kesehatan, bandara, dan fasilitas travel haji plus PT. Riyal Tunggal Banjarmasin, definisi operasional di sini mengenai tanggapan, pelayanan, travel dan jemaahnya, kajian pustaka di skripsi ini adalah punya Yasir Arafat, serta sistematika penulisan.

Bab II landasan teori, pada bab ini berisi tentang berbagai elemen teori yang berkaitan dengan masalah ibadah haji, pelayanan dan kepuasan yang ingin penulis teliti.

Bab III metode penelitian, pada bab ini menguraikan tentang: jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan, sifat penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dan lokasi penelitian ini di wilayah Kotamadya Banjarmasin, subjek dan objek penelitian ini adalah jemaah haji dan tanggapan jemaah terhadap pelayanan administrasi haji, pelaksanaan, kesehatan, bandara, dan fasilitas, data dan sumber data ini diperoleh dari Jemaah haji dan pihak dari perusahaan, teknik pengolahan meliputi dua hal yaitu editing dan kategorisasi, analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif, serta tahapan penelitian.

Bab IV penyajian data dan analisis, pada bab ini berisi tentang hasil penelitian secara sistematis terdiri atas: Penyajian data dan analisis data,

kemudian di analisis dengan metode analisis data yang ditetapkan dan selanjutnya dilakukan pembahasan tentang analisis tersebut.

Bab V penutup, pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari rumusan masalah yang penulis buat serta saran yang dapat diberikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini.

BAB II

KETENTUAN TENTANG IBADAH HAJI

A. Pengertian haji

Haji secaraetimologisberasal dari bahasa Arab *al-hajj*; berarti tujuan, maksud, dan menyengaja untuk perbuatan yang besar dan agung.Selain itu, *al-hajj* berarti mengunjungi atau mendatangi.

Makna haji secara terminologis adalah perjalanan mengunjungi Baitullah untuk melaksanakan serangkaian ibadah pada waktu dan tempat yang telah ditentukan.Sayyid Sabiq, ahli fikih kontemporer Mesir (lahir 1915 M), mendefinisikan haji, yakni; “*Dengan sengaja pergi ke Mekkah untuk melaksanakan tawaf, sa’i, wukuf di Arafah, dan rangkaian manasik haji lainnya, dalam rangka memenuhi panggilan (kewajiban dari) Allah dan mengharapkan keridhaanAllah.*”⁹

Allah Swt telah menjadikan Baitullah suatu tempat yang dituju manusia pada setiap tahun.

Allah Swt berfirman

أَهْمَ إِلَى وَعَهْدَنَا مُصَلًّىٰ إِبْرَاهِيمَ مَقَامٍ مِّنْ وَأَتَّخِذُوا مِنَّا لِلنَّاسِ مَثَابَةَ الْبَيْتِ جَعَلْنَا وَإِذْ

السُّجُودِ وَالرُّكْعِ وَالْعَكْفِيفِ لِلطَّائِفِينَ بَيْتِي طَهِّرْ أَنْ وَإِسْمَاعِيلَ إِبْر

Artinya: Dan (ingatlah), ketika kami menjadikan rumah itu (Baitullah) tempat berkumpul bagi manusia dan tempat yang aman. dan Jadikanlah sebahagian maqam Ibrahim tempat shalat. Dan telah kami perintahkan kepada Ibrahim dan Ismail: "Bersihkanlah rumah-Ku untuk orang-orang yang *thawaf*, yang *i'tikaf*, yang *ruku'* dan yang *sujud*". (Surah al-Baqarah:125)¹⁰

⁹ Said Aqil Husin Al Munawar dan Abdul Halim, *Fikih Haji Menuntun Jama'ah Mencapai Haji Mabru* (Jakarta: Ciputat Press, 2003), h. 1.

¹⁰ Al-Qur'an dan Terjemahnya, (J

a Putra Semarang, 1989), h. 33

Makna *Hijjul Baiti* menurut syara, ialah: “mengunjungi Baitullah dengan sifat yang tertentu, di waktu yang tertentu, disertai oleh perbuatan-perbuatan yang tertentu pula”.

Para ulama telah mengkhususkan kalimat *hajju* untuk mengunjungi Ka’bah, buat menyelesaikan manasik haji. Allah Swt memerintahkan Nabi Ibrahim As membangun sebuah rumah di Mekkah. Ibrahim melaksanakan perintah tersebut dengan membangun Ka’bah bersama-sama putranya Ismail.

Ka’bah adalah rumah yang mula-mula dibangun di permukaan bumi sebagai tempat menyembah Allah Swt, ketika ada bangsa-bangsa yang juga membangun rumah-rumah untuk tempat-tempat memuja berhala dan patung-patung.¹¹

Allah Swt berfirman

لِّلْعٰلَمِيْنَ وَّهٰدًى مَّبٰرَكًا بَيِّنٰتٍ لِّلَّذِيْنَ لِّلنَّٰسِ وُضِعَ الْبَيْتِ اَوَّلَ اِيْنٍ ﴿١١﴾

Artinya: Sesungguhnya rumah yang mula-mula dibangun untuk (tempat beribadat) manusia, ialah Baitullah yang di Bakkah (Mekah) yang diberkahi dan menjadi petunjuk bagi semua manusia. (Surah Ali-Imran:96)¹²

1. Sejarah Ibadah Haji

Menurut pendapat yang benar, haji diwajibkan pada akhir tahun 9 Hijriah.

Ayat yang mewajibkannya adalah firman Allah Swt:

¹¹ M. Hasbi Ash-Shiddieqy, *Pedoman Haji*, (Jakarta: PT Bulan Bintang, 1994), h. 5

¹² Al-Qur’an dan Terjemahnya, *Op. Cit.* h. 33

.....الْبَيْتِ حُجِّ النَّاسِ عَلَىٰ وَجْهِ اللَّهِ

Artinya.....Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah...(Ali Imran: 97)¹³

Ayat ini turun pada *Aamul Wufud* (tahun datangnya berbagai delegasi yang menyatakan masuk Islam) di akhir tahun 9 H. Ini adalah pendapat mayoritas ulama. Setelah haji diwajibkan, Nabi Saw. Menunda pelaksanaannya tapi tidak sampai satu tahun penuh; beliau menundanya sampai tahun 10 H karena uzur, yaitu karena ayat tersebut turun setelah habisnya waktu haji.¹⁴


Pada dasarnya, umat manusia sudah sejak lama mengenal dan melakukan kunjungan atau perjalanan spritual dari satu tempat ke tempat lain dalam rangka ibadah. Tradisi perjalanan spritual seperti ini dapat ditemui dalam sejarah kehidupan masyarakat termasuk di belahan Timur. Ibadah ini dimaksudkan agar manusia mampu mengenal jati diri, membersihkan dan menyucikan jiwa mereka.

Meskipun ibadah haji dikenal dalam agama-agama sebelum Islam, namun terdapat perbedaan mendasar. Ibadah haji yang dilakukan umat Islam di tanah suci Mekkah, sangat erat kaitannya dengan Ka'bah. Allah memerintahkan untuk menyeru manusia melaksanakan haji. Perintah ini semula, oleh Ibrahim As. Tidak begitu diyakini, karena waktu itu di sekitar tempat itu belum ada seorang

¹³ Al-Qur'an dan Terjemahnya, (Jakarta: Yayasan Penyelenggara Penterjemah Al-Qur'an, 1971), h. 92

¹⁴ Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa Adillatuhu*, (Damaskus: Darul Fikr, 2007), Jilid 3, Cet 10, h. 369

manusia pun.¹⁵ Namun, ia tetap menjalankan perintah itu dan menyeru orang karena memetuhi perintah Allah semata, sebagaimana ayat berikut ini:

عَمِيقٍ فَجَّحُ كُلِّ مِّنْ يَّاتِينَ ضَامِرٍ كُلِّ وَعَلَى رِجَالٍ يَأْتُوكَ بِالْحَجِّ النَّاسِ فِي وَأَدْنِ 

Artinya: *Dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh. (Surah al-Hajj:27)*¹⁶

Ketika Ibrahim As. Mendengar perintah ini, ia berkata: “Suaraku tidak akan terdengar oleh semua manusia”. Kemudian Allah menjawab keraguan Ibrahim: “Engkau hanya mengumandangkan. Akulah yang menjadikan mereka mendengarnya.”

Panggilan Ibrahim As. Untuk mengerjakan haji terjadi sekitar 3600 tahun yang lalu. Sejak saat itu, umat manusia mulai mengerjakan haji ke Mekkah dengan ritual yang diwariskan Nabi Ibrahim As. Dan Ismail As. Dalam perjalanan sejarah, praktik pelaksanaan ibadah haji telah mengalami penyimpangan yang kemudian diluruskan kembali oleh Nabi Muhammad Saw.

Dalam konteks ini, al-Qur’an menegur kelompok al-Hummas yang merasa lebih mulia dan terhormat dari kelompok lain, sehingga mereka enggan bergabung melakukan wukuf. Orang banyak melakukan wukuf di Arafah, sedangkan mereka wukuf di Muzdalifah.¹⁷

2. Syari’at Haji

a. Hukum Ibadah Haji

Ada riwayat bahwa Ibnu Abbas menafsirkannya begini, “Barangsiapa menjadi kafir karena meyakini bahwa haji itu tidak wajib...” Allah berfirman pula,

¹⁵Said Aqil Husin Al Munawar dan Abdul Halim, *Op. Cit.* h. 2

¹⁶ Al-Qur’an dan Terjemahnya, *Op. Cit.* h.515

¹⁷Said Aqil Husin Al Munawar dan Abdul Halim, *Op. Cit.* h. 3-5.

لِللَّهِ وَالْعُمْرَةَ الْحَجَّ وَأَتْمُوا

Artinya: Dan sempurnakanlah ibadah haji dan 'umrah karena Allah....(Surah Al-Baqarah: 196)

Dia berfirman pula,

مِمِّقٍ فَجِّ كُلِّ مَنِ يَأْتِيَنَّ ضَامِرٍ كُلِّ وَعَلَى رِجَالٍ يَأْتُوكَ بِالْحَجِّ النَّاسِ فِي وَأَذِّن
 نُّنُزَقَهُمْ مَا عَلَى مَعْلُومَتِ أَيَّامٍ فِي اللَّهِ اسْمَ وَيَذْكُرُوا لَهُمْ مَنَّفَعٍ لِيَشْهَدُوا ۗ ع
 الْفَقِيرَ الْبَائِسَ وَأَطْعِمُوا مِنْهَا فِكُلُوا أَلَّا تَعْمُرَ بِهِمَّةً ۗ

Artinya: Dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus[984] yang datang dari segenap penjuru yang jauh, supaya mereka menyaksikan berbagai manfaat bagi mereka dan supaya mereka menyebut nama Allah pada hari yang telah ditentukan, (Surah al-Hajj: 22-28)¹⁸

Kewajiban satu kali ini diperkuat dengan kaidah ushul fiqih, “Suatu perintah tidak menuntut untuk dilaksanakan berulang kali.” Terkadang haji bisa menjadi wajib lebih dari satu kali karena suatu hal, misalnya karena nadzar: Contohnya, seseorang berkata, “Aku bernadzar akan pergi haji”. Demikian itu karena nadzar adalah salah satu faktor yang membuat berbagai ibadah menjadi wajib. Haji bisa pula berhukum haram, misalnya berhaji dengan harta yang haram. Terkadang ia berhukum makruh, seperti pergi haji tanpa izin dari orang yang wajib dimintai izinnya.¹⁹

¹⁸ Al-Qur'an dan Terjemahnya, *Op. Cit.* h. 47-516.

¹⁹ Wahbah Az-Zuhaili, *Op. Cit.* h. 372-374.

b. Hikmah Ibadah Haji

Haji punya beberapa faedah, individual dan komunal. Faedah-faedahnya yang bersifat individual antara lain sebagai berikut:

- 1) Haji menghapus dosa-dosa kecil dan menyucikan jiwa dari resapan-resapan maksiat. Sebagian ulama, termasuk sebagian ulama madzhab Hanafi, berpendapat bahwa haji menghapus dosa besar pula, berdasarkan hadis terdahulu, “Umrah hingga umrah berikutnya adalah kafarat (penghapus) dosa yang dilakukan di antara keduanya, dan ganjaran bagi haji yang mabrur tidak lain adalah surga. “jadi, ganjaran pelaksana haji bukan sekedar penghapusan sebagian dosanya, tapi mesti memasukkannya ke dalam surga.²⁰ Juga berdasarkan sabda Nabi Saw.,

من حج فلم يرفث ولم يفسق رجع من ذنوبه كيوم ولدته أمه²¹

Artinya “Barangsiapa menunaikan haji tanpa mengucapkan kata-kata kotor dan tidak berbuat maksiat, niscaya dia bersih dari dosa-dosanya seperti ketika dia baru saja dilahirkan ibunya.

- 2) Qadhi Iyadh berkata, Ahlus Sunnah sepakat bahwa dosa-dosa besar hanya dapat terhapus dengan tobat.

²⁰*Ibid*, h. 370

²¹Imam Abi Zakaria Yahya, *Riyadus Sholihin*, (Bairut: Daral Fikr, 1994) h. 175.

- 3) Haji mengampuni dosa dan melenyapkan kesalahan, kecuali yang berkaitan dengan hak-hak sesama manusia, sebab hak-hak ini berkaitan dengan *dzimmah* (tanggungannya).
- 4) Haji menyucikan jiwa, membuatnya jernih dan murni kembali.
- 5) Haji memperkuat iman, memperbarui janji dengan Allah, membantu terlaksananya tobat yang tulus.
- 6) Haji mengingatkan seorang mukmin akan masa lampau Islam, akan jihad Nabi Saw.
- 7) Seperti perjalanan-perjalanan yang lain, haji membiasakan manusia untuk bersabar menanggung kesusahan.

Adapun faedah-faedah haji yang bersifat komunal antara lain sebagai berikut:

- 1) Haji, tidak diragukan lagi, menyebabkan terjadinya saling perkenalan antar individu umat ini yang berbeda-beda warna kulit, bahasa, dan negeri mereka.
- 2) Haji menampakkan kuatnya hubungan persaudaraan antara kaum mukminin diseluruh penjuru dunia.
- 3) Dalam haji, semua orang merasa bahwa mereka sederajat.
- 4) Haji membantu penyebaran dakwah Islam.²²

B. Komponen Ibadah Haji

²² Wahbah Az-Zuhaili, *Op. Cit.* h. 370-372.

Komponen Ibadah Haji dalam bahasan ini adalah syarat haji, rukun haji, wajib haji, sunat haji, dan hal-hal yang membatalkan haji.²³ Dimaksud dengan syarat-syarat di sini, ialah suatu hal (perbuatan) kiranya sudah dapat dipenuhi sebelum oleh orang yang akan melaksanakan ibadah haji tersebut. Berarti, tidak (belum) lah wajib untuk mengerjakan haji bagi orang yang masih kurang persyaratannya. Tapi sebaliknya, kalau sudah lengkap persyaratannya itu, wajiblah bersegera kita menunaikannya. Kalau tidak disegerakan, sehingga gagal ibadah haji kita itu, maka berdosa dan durhakalah kita kepada Allah.

1. Syarat-syarat haji adalah

a. Muslim

Nonmuslim tidak wajib naik haji sebelum masuk Islam. Setelah masuk Islam pun, dia harus mengerjakan kewajiban agama. Sebab, amal saleh hanya diterima jika orang yang mengerjakannya beragama Islam.

b. Berakal

Orang gila tidak wajib naik haji. Ia pun tidak sah jika mengerjakannya. Mengapa? Karena ibadah harus dilandasi niat, dan itu tidak mungkin bagi orang gila.

c. Dewasa

Ciri-ciri kedewasaan adalah: Keluar sperma. Allah Swt berfirman, *“dan apabila anak-anakmu telah sampai umur balig, maka hendaklah mereka meminta izin, seperti orang-orang yang sebelum mereka meminta izin. Demikianlah Allah menjelaskan ayat-ayat-Nya kepadamu. Allah Maha mengetahui lagi Mahabijaksana.”* (Surah an-Nur:59)

d. Merdeka

Dimaksud dengan merdeka di sini ialah budak tidak wajib naik haji karena tidak mampu.

e. Kuat secara fisik dan materi

Maksudnya, punya harta yang cukup untuk digunakan perjalanan dan selama menunaikan ibadah haji. Harta itu adalah harta lebih di luar

²³Said Aqil Husin Al Munawar dan Abdul Halim, *Op. Cit.* h. 12-20.

anggaran untuk keperluan sehari-hari, seperti makan, minum, pakaian, rumah, kendaraan, membayar utang, dan lain-lain.²⁴

2. Rukun haji

a. Ihram

Ihram adalah niat memasuki haji. Mengenai cara, adab dan syarat-syarat ihram ini telah kami terangkan, jadi sebagaimana niat itu merupakan salah satu rukun pokok dalam shalat, maka di sini pun niat merupakan rukun terpenting di antara rukun-rukun haji.

b. Wukuf

Wukuf adalah inti semua amal-amalan haji dan manasik yang terpenting, sehingga seolah-olah haji itu hanya berupa wukuf di Arafah saja.

c. Tawaf

Tawaf (mengelilingi Ka'bah) wajib dilaksanakan bagi semua orang yang melaksanakan haji dan umrah.

d. Sa'i

Sa'i adalah berlari-lari kecil antara bukit Shafa dan bukit Marwah sebanyak tujuh kali.

e. Mencukur rambut kepala

Kata-kata mencukur mencakup perbuatan apa pun yang bisa disebut mencukur rambut, jadi termasuk menggunting tiga helai rambut atau lebih.

f. Tertib.

Tertib adalah mengerjakan kegiatan sesuai dengan urutan dan tidak ada yang tertinggal.²⁵

3. Wajib haji

a. Ihram haji dari miqat

Ihram dari miqat, batas ketentuan saat mulai niat ibadah, yang berada tepat diwaktu dan tempatnya.

b. Mabit di Muzdalifah

Mabit di Muzdalifah artinya menginap atau bermalam di Muzdalifah pada malam 10 Dzulhijah, mulai setelah lewat tengah malam setelah wukuf di Arafah.

c. Mabit di Mina

Hukum mabit di Mina menurut kesepakatan ulama adalah wajib. Bagi jemaah yang mengambil Nafar awal, mereka mabit pada malam tanggal 11 dan 12 Dzulhijah.

²⁴ Adil Sa'di, *Fiqhun-Nisa Shiyam-Zakat-Haji Ensiklopedia Ibadah untuk Wanita*, (Jakarta Selatan: Hikmah PT Mizan Publika, 2006), h. 249-252.

²⁵ Musthafa al-Khin, *Fiqih Syafi'I Sistematis*, terj. Anshori Umar Sitanggal, (Semarang: CV Asy Syifa, 1407), h. 171-176.

- d. Melontar jumrah
Melontar jumrah adalah salah satu wajib haji. Jika tidak dilakukan maka harus diganti dengan Dam/ fidyah.
- e. Tidak melakukan perbuatan yang dilarang pada waktu haji
Menjauhi segala hal yang diharamkan bagi orang yang sedang berihram.
- f. Thawaf wada'.²⁶
Tawaf wada (tawaf perpisahan). Tawaf ini dikerjakan saat mau berangkat meninggalkan Mekkah.²⁷

4. Sunat haji

- a. Mandi ketika hendak berniat, ketika hendak wuquf di Arafah.
- b. Memakai wangi-wangian sebelum berniat.
- c. Memakai kain yang berwarna putih.
- d. Sembahyang sunat ihram dua rakaat sebelum berniat.
- e. Mengucap talbiah mulai dari berniat hingga melontar jumrah di Mina.
- f. Masuk orang yang ihram mengerjakan haji lebih dahulu ke Mekkah sebelum pergi ke Arafah.
- g. Melakukan tawaf qudum ketika baru masuk ke Mekkah.
- h. Mengucap zikir dan doa di Masjidil Haram.²⁸

5. Hal-hal yang membatalkan haji

Haji menjadi batal lantaran melakukan tiga hal:

- a. Meninggalkan wukuf di Arafah pada waktunya.
- b. Meninggalkan salah satu rukun haji
- c. Berjimak.²⁹ Tentang jimak ini disebutkan dalam al-Qur'an Surah al-Baqarah ayat 187 yang artinya:

.....Barang siapa menetapkan niatnya dalam bulan ini akan menunaikan haji, maka tidaklah boleh refats, berbuat fasik dan berbantah-bantahan di dalam mengerjakan haji...(Surah al-Baqarah ayat 187).³⁰

²⁶Adil Sa'di, *Op. Cit.* h. 326-329.

²⁷Kata pengantar dari Kemenag RI dan Majelis Ulama Indonesia, *Segala Hal Tentang Haji & Umrah* (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2011), h. 34-46.

²⁸Arsjad Thalib Lubis, *Pemimpin Haji Mabruur*, (Medan: Firma Islamyah, 1965), h. 40-41.

²⁹Said Aqil Husin Al Munawar dan Abdul Halim, *Op. Cit.* h. 40.

Namun, mengenai waktu batalnya haji karena berjimak dan syarat-syaratnya, ulama berbeda pendapat.

Menurut Ulama Mazhab Maliki, jimak yang membatalkan haji adalah dengan masuknya kepala penis atau sebagiannya. Haji itu batal karena berjimak atau mengeluarkan mani, bila hal tersebut terjadi sebelum melontar Jumrah Aqabah.

Menurut mazhab Hanafi berpendapat bahwa jimak yang dilakukan sebelum wukuf di Arafah membatalkan haji, baik dilakukan secara sadar atau tidak (lupa).

Menurut ulama Syafi'iyah, ada tiga syarat jimak yang membatalkan haji:

- 1) Memasukan seluruh kepala penis atau sekadarnya ke dalam qubul atau dubur, meskipun kepada binatang dan menggunakan pelapis.
- 2) Jimaknya itu dilakukan dalam keadaan sadar (tahu), sengaja dan dengan kemauan sendiri.
- 3) Jimak itu dilakukan sebelum tahallul pertama.³¹

6. Manasik haji

Haji dengan cara Tamattu ialah mengerjakan Umrah terlebih dahulu, baru mengerjakan haji. Cara ini wajib membayar Dam.

³⁰ Abdul Halim dan ikhwan, *Ensiklopedia Haji & Umrah*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2002), h. 23.

³¹ Said Aqil Husin Al Munawar dan Abdul Halim, *Op. Cit.* h. 40-42.

a. Pelaksanaan umrah

Pelaksanaan ihram umrah dengan mengambil miqat di Bir Ali Madinah yaitu:

- 1) Bersuci yaitu mandi dan berwudhu.
- 2) Berpakaian Ihram, jika keadaan memungkinkan melaksanakan shalat sunat ihram.
- 3) Niat dengan mengucapkan:

لبيك اللهم عمرة.

Artinya: *Aku penuhi panggilan-Mu ya Allah untuk berumrah.*

نويت العمرة وأحرمت بها لله تعالى.

Artinya: *Akuniat umrah dengan berhram karena Allah Ta'ala.*

- 4) Setelah niat umrah dan selama dalam perjalanan menuju Mekkah, dianjurkan membaca talbiyah, shalawat dan do'a sampai hendak memulai Tawaf. Adapun bacaannya sebagai berikut:

Talbiyah

لبيك اللهم لبيك, لبيك لا شريك لك لبيك, ان الحمد والنعمة لك

والملك لا شريك لك.

Artinya: *Aku datang memenuhi panggilan-Mu Ya Allah, aku datang memenuhi panggilan-Mu, aku datang memenuhi panggilan-Mu, aku datang memenuhi panggilan-Mu.*

Sesungguhnya segala puji, kemuliaan dan segenap kekuasaan adalah milik-Mu. Tidak ada sekutu bagi-Mu.

Shalawat

اللهم صل وسلم على سيدنا محمد وعلى الى سيدنا محمد

Artinya: Ya Allah limpahkan rahmat dan salam kepada Nabi Muhammad dan keluarganya.

Do'a setelah shalawat

اللهم انا نسألك رضاك والجنة ونعوذ بك من سخطك

والنار. ربنا اتنا فى الدنيا حسنة وفى الآخرة حسنة وقنا

عذاب النار

Artinya: Ya Allah, sesungguhnya kami memohon keridhaan-Mu dan surge-Mu, kami berlindung kepada-Mu dari kemurkaan-Mu dan siksa neraka. Wahai tuhan kami, berilah kami kebaikan di dunia dan kebaikan di akhirat dan hindarkanlah kami dari siksa neraka.

- 5) Masuk Mekkah dan berdo'a.
- 6) Masuk Masjidil Haram melalui pintu yang mana saja dan berdo'a.
- 7) Melihat Ka'bah dan berdo'a.
- 8) Ketika melintas di Maqam Ibrahim waktu hendak memulai tawaf disunatkan berdo'a.
- 9) Tawaf.

- a) Tempat mulai tawaf adalah searah Hajar Aswad. Bila tidak mungkin mencium hajar aswad cukup dengan mengangkat tangan ke arah hajar aswad dan mengecupnya.

Pada saat memulai tawaf putaran pertama mengangkat tangan ke arah hajar aswad dan disunatkan menghadap Ka'bah dengan sepenuh badan, apabila tidak mungkin, cukup dengan menghadapkan sedikit badan ke Ka'bah. Pada tawaf putaran kedua dan seterusnya cukup dengan menghadapkan muka ke arah hajar aswad dengan mengangkat tangan dan mengecupnya sambil mengucap:

بِسْمِ اللَّهِ وَاللَّهُ أَكْبَرُ.

Artinya: *Dengan nama Allah dan Allah maha besar.*

- b) Pelaksanaan tawaf sebanyak tujuh kali putaran mengelilingi Ka'bah dengan memposisikan Ka'bah sebelah kiri badan. Selama tawaf disunatkan berdo'a dan berzikir.
- c) Setiap sampai di Rukun Yamani mengangkat tangan tanpa mengecup dan mengucapkan:

بِسْمِ اللَّهِ وَاللَّهُ أَكْبَرُ.

Artinya: *Dengan nama Allah dan Allah maha besar.*

- d) Usahakan tawaf beregu atau rombongan.

- e) Selama tawaf jangan menyentuh Ka'bah, Hijir Ismail dan Syadzarwan.
- f) Sesudah tawaf apabila keadaan memungkinkan hendaknya:
 - (1) Berdo'a di Multazam, yaitu suatu tempat di antara hajar aswad dan pintu Ka'bah.
 - (2) Shalat sunat dua rakaat di belakang Maqam Ibrahim atau sekitarnya, dan sesudah shalat berdo'a.
 - (3) Setelah selesai shalat sunat tawaf sebaiknya minum air zamzam di tempat yang telah disediakan kemudian berdo'a.
 - (4) Setelah selesai tawaf menuju ke bukit Shafa untuk melakukan Sa'i. Shalat sunat Hijir Ismail adalah shalat sunat mutlak yang tidak ada kaitannya dengan tawaf dan dapat dilaksanakan kapan saja bila keadaan memungkinkan.

10) Sa'i

- a) Berdo'a ketika hendak mendaki bukit Shafa.
- b) Setibanya di atas bukit Shafa menghadap kiblat dan berdo'a.
- c) Memulai perjalanan sa'i dari bukit Shafa menuju bukit Marwah dan berdo'a.
- d) Perjalanan yang dimulai dari bukit Shafa dan diakhiri di bukit Marwah sebanyak tujuh kali perjalanan.

- e) Perjalanan dari bukit Shafa ke Marwah dihitung satu kali perjalanan, demikian juga dari bukit Marwah ke Shafa dihitung satu kali perjalanan, sehingga hitungan ketujuh berakhir di Marwah.
- f) Setiap melintasi antara dua pilar hijau (lampu hijau), khusus bagi laki-laki disunatkan berlari-lari kecil, dan bagi perempuan cukup berjalan biasa sambil berdoa.
- g) Setiap mendaki bukit Shafa dan bukit Marwah dari ketujuh perjalanan sa'i tersebut hendaklah membaca do'a.

11) Bercukur / memotong rambut (tahallul)

Dengan selesainya sa'i kemudian bercukur/ memotong rambut maka selesailah pelaksanaan umrah.

b. Pelaksanaan haji

Pada tanggal 8 Dzulhijjah Jemaah haji yang melaksanakan haji tamattu mempersiapkan pelaksanaan hajinya dengan mengambil miqat di pemdokan mekkah. Dengan kegiatan sebagai berikut:

1) Di Mekkah

- a) Bersuci yaitu mandi dan berwudhu
- b) Berpakaian Ihram, jika keadaan memungkinkan melaksanakan shalat sunat ihram.
- c) Niat dengan mengucapkan:

لبيك اللهم حجا.

Artinya: *Aku penuhi panggilan-Mu Ya Allah untuk berhaji.*

Atau mengucapkan:

نويت الحج وأحرومت به لله تعالى.

Artinya: *Aku niat haji dengan berihram karena Allah Ta'ala.*

- d) Berangkat menuju Padang Arafah pada tanggal 8 Dzulhijjah. Keberangkatan lebih awal ini sebagai persiapan dan demi menjaga kelancaran dan kemaslahatan jemaah, mengingat jumlah jemaah haji yang sangat besar. Bagi jemaah yang ingin ke Mina pada hari Tarwiyah agar berkoordinasi dengan Maktab dan Ketua Kloter.
- e) Membaca *talbiyah*, shalawat dan berdo'a (lafaznya sama seperti ketika waktu umrah).
- f) Waktu masuk Padang Arafah hendaknya berdo'a.

2) Di Padang Arafah

- a) Di Arafah (pada tanggal 8 Dzulhijjah hingga 9 Dzulhijjah menjelang wukuf) yaitu menunggu waktu wukuf dengan berzikir, bertasbih, membaca Al-Qur'an dan memperbanyak bacaan *talbiyah* dan berdo'a.

- b) Wukuf tanggal 9 Dzulhijjah dimulai ba'da zawal hingga terbit fajar tanggal 10 Dzulhijjah dengan melaksanakan kegiatan seperti didahului dengan mendengarkan khutbah wukuf, Shalat Zuhur dan Ashar jama' taqdim qasar, dilanjutkan dengan melaksanakan wukuf, Selama wukuf memperbanyak talbiyah, zikir, membaca Al-Qur'an, berdo'a, Wukuf diakhiri dengan shalat Maghrib dan Isya jama' taqdim dan qasar, selanjutnya bersiap-siap menuju Muzdalifah.
- c) Berangkat menuju Muzdalifah yaitu sesudah shalat Maghrib dan Isya meninggalkan Arafah menuju Muzdalifah, dan akhir waktunya adalah sebelum fajar tanggal 10 Dzulhijjah kecuali ada udzur syar'i boleh setelah fajar, Waktu berangkat dari Arafah dianjurkan membaca talbiyah dan do'a.

3) Di Muzdalifah

Di Muzdalifah (pada malam tanggal 10 Dzulhijjah).

- a) Selama di Muzdalifah jemaah diharap membaca talbiyah, zikir, do'a, dan membaca Al-Qur'an.
- b) Mabrit di Muzdalifah cukup berada di sini walaupun sejenak. Bagi jemaah yang tiba di Muzdalifah sebelum tengah malam, harus menunggu sampai lewat tengah malam.
- c) Mencari dan mengambil kerikil.
- d) Setelah lewat tengah malam menuju Mina.

- e) Jemaah haji yang karena sesuatu hal langsung ke Mekkah maka sebaiknya melakukan Tawaf Ifadhah dan Sa'i terlebih dahulu kemudian memotong rambut/ cukur (*Tahallul Awal*), baru menuju Mina untuk melontar Jumrah Aqabah (*Tahallul Tsani*).

4) Di Mina

- a) Memasuki hotel yang telah disiapkan sambil istirahat menunggu pelaksanaan melontar Jumrah sesuai jadwal dan waktu yang telah ditetapkan.
- b) Tanggal 10 Dzulhijjah melontar Jumrah Aqabah kemudian memotong /bercukur (*Tahallul Awal*).
- c) Tanggal 11 Dzulhijjah mabit di Mina dan melontar ke 3 Jamarat (*Ula, Wustha, dan Aqabah*).
- d) Tanggal 12 Dzulhijjah mabit di Mina dan melontar ke 3 Jamarat (*Ula, Wustha, dan Aqabah*). Bagi yang akan mengambil Nafar Awal dianjurkan meninggalkan Mina menuju Mekkah sebelum terbenam matahari.
- e) Tanggal 13 Dzulhijjah mabit Mina dan melontar ke 3 Jamarat (*Ula, Wustha, dan Aqabah*) kemudian meninggalkan Mina menuju Mekkah bagi yang melakukan Nafar Tsani.

5) Di Mekkah (Setelah Wukuf)

- a) Setelah tiba di Mekkah agar melaksanakan Tawaf Ifadhah dan Sa'i (*Tahallul Tsani*).

b) Dengan demikian berarti telah selesai rangkaian pelaksanaan Haji Tamattu'.³²

C. Pelayanan

Pelayanan merupakan kegiatan/keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen/*customer* yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Oleh karena itu, perlu upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat inilah yang biasa disebut dengan pelayanan publik atau pelayanan umum dalam memberikan pelayanan pemerintah harus memperhatikan keinginan masyarakat sebagai pelanggan (*customer*). Dengan demikian, baiknya pelayanan kepada masyarakat karena sesuai dengan keinginan masyarakat.

Dalam melayani jemaah haji pemerintah memberikan pelayanan dalam hal pelayanan umum, administrasi, ibadah, dan kesehatan. Pelayanan umum antara lain mengenai pengasramaan jemaah haji, transportasi, pelayanan ibadah antara lain bimbingan manasik haji, hal-hal yang berkaitan dengan ibadah (shalat di pesawat, *tayammum* di pesawat, shalat *jama'* dan *qashar*, pelayanan administrasi menyangkut pendaftaran, paspor, panggilan masuk asrama dan pelayanan kesehatan meliputi pemeriksaan kesehatan, biaya pemeriksaan kesehatan dan penyerahan kartu kesehatan.

Organisasi pelayanan haji pada masing-masing strata aparat Departemen Agama, pelaksanaan pelayanan dan pengawasan atas terhadap pelaksanaan

³² Tuntunan Praktis Manasik Haji Dan Umrah, (Jakarta: Kemenag RI, 2012), h. 155-178.

aparat di bawahnya. Untuk melancarkan fungsi-fungsi tersebut akan dilihat pula tenaga, anggaran, sarana dan prasarana yang tersedia dalam pelayanan tersebut.³³

1. Kualitas Pelayanan

Penyelenggaraan ibadah haji selalu dikaitkan dengan kualitas. Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji, maka kualitas sudah menjadi “harga yang harus dibayar” oleh Kementerian Agama RI. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penyelenggara ibadah haji merupakan strategi utama agar Kementerian Agama RI dapat dipercaya oleh masyarakat.³⁴

Kamus Besar Bahasa Indonesia menyebutkan bahwa kualitas adalah “tingkat baik buruknya sesuatu, kadar, derajat atau taraf”.³⁵ Sedangkan menurut *American Society for Quality Control* kualitas adalah “keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat” atau “keseluruhan ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten”.

³³Imam Syaukani, *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*, (Jakarta : Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009), h. 12.

³⁴Imam Syaukani, *Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji*, (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2011), h. 12.

³⁵Pusat Bahasa Departemen pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 2005), Edisi ke 3, h. 603.

Dalam Pasal 8 UU No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji disebutkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji oleh pemerintah meliputi unsur kebijakan, pelaksanaan, dan pengawasan.

Selain itu ada beberapa definisi atau pengertian tentang pelayanan yaitu:

Menurut dari buku *Kepuasan Jemaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji* yang ditulis oleh Imam Saukani yang dikutip dari Kotler mendefinisikan mengenai jasa atau pelayanan sebagai berikut:

“A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. Its production may or may not be tied to a physical product.”

Kalau diterjemahkan secara bebas kira-kira sebagai berikut:

“Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik.”

Menurut dari buku *Kepuasan Jemaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji* yang ditulis oleh Imam Saukani yang dikutip dari Lukman pelayanan di sini adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain.

Menurut Fitzsimmons dalam Budiman terdapat lima indikator pelayanan, yaitu *Reliability* (pelayanan tepat dan benar), *Tangibles* (penyediaan sumberdaya manusia dan lainnya yang memadai), *Responsiveness* (pelayanan yang tepat),

Assurance (pelayanan dengan tingkat perhatian etika dan moral), *Emphaty* (kesediaan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen).

Menurut dari buku *Kepuasan Jemaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji* yang ditulis oleh Imam Saukani yang dikutip dari Lewis dan Booms dalam Tjiptono mendefinisikan tentang kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dengan demikian, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan/ dipersepsikan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas pelayanan bersangkutan akan dipersepsikan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal.

Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.³⁶

2. Pelayanan dalam Ibadah Haji

Kalimantan Selatan kebijakan yang dilakukan untuk pelayanan haji, kantor Wilayah Dep. Agama Propinsi Kalimantan Selatan mempunyai tugas pokok

³⁶Imam Syaukani, *Op. Cit.* h. 12-16.

dalam menyelenggarakan ibadah haji yang ada pada Embarkasi haji Syamsuddin Noor, hal-hal yang dilakukan ialah: Persiapan di Embarkasi, menginformasikan pemondokan di Arab Saudi, pemulangan, dan evaluasi keseluruhan kegiatan. Dalam hal ini selalu dilakukan semaksimal mungkin perbaikan dan penyempurnaan pelayanan haji ke depan.

Untuk melakukan persiapan di Embarkasi ada beberapa hal yang perlu diperhatikan adalah:

Prosedur pelayanan haji:

- a. Menentukan transportasi penerbangan sesuai kebijakan pemerintah pusat yaitu oleh Garuda Indonesia Airlines (GIA).
- b. Menentukan pemberangkatan melalui Bendera Syamsuddin Noor Banjarmasin.
- c. Pemeriksaan (X-ray) barang/bagasi (ketika masuk Asrama) dan tentengan (ketika berangkat) oleh petugas Bea-Cukai di Asrama Haji Banjarmasin).
- d. Melakukan pemeriksaan akhir kesehatan oleh petugas kesehatan.
- e. Melakukan pemeriksaan paspor oleh petugas Imigrasi.
- f. Dan pendistribusian dan *living cost*.

Dalam rangka pelayanan prima kepada para tamu Allah, beberapa pihak yang terkait dengan penyelenggaraan ibadah haji mengadakan rapat koordinasi, terutama Departemen Agama, Dinas Perhubungan, Dinas Kesehatan dan KKP, Penerbangan (PT. GIA), Kepolisian/polres, DLLAJ, Kantor Wilayah Kehakiman

(Imigrasi-Bea dan Cukai), Pemerintah Provinsi dan jajaran kesehatan, serta instansi terkait lainnya. Koordinasi ini dilakukan beberapa kali guna saling memberikan informasi tentang kesiapan masing-masing. Dengan demikian Panitia Penyelenggaraan Ibadah Haji (PPIH) dapat memantapkan persiapan mulai dari pelayanan dokumen sampai dengan keamanan perjalanan, baik fase pemberangkatan maupun fase pemulangan.

Peningkatan pengetahuan tentang perhajian kepada masyarakat luas dan calon/jemaah haji penting dilakukan secara intensif dan transparan yang menjadikan dasar untuk berfikir positif dan objektif dengan mengabaikan setiap informasi yang tidak berdasar. Calon jemaah haji dan masyarakat akan semakin dewasa dengan aplikasi pelayanan haji melalui penyuluhan dan informasi yang dilakukan KUA pada hakikatnya. Kedewasaan tersebut akan menciptakan kondisi, kondusif dan konstruktif di dalam berfikir dan bertindak sehingga kebijaksanaan pemerintah tentang penyelenggaraan ibadah haji dapat ditanggapi secara positif.³⁷

D. Kepuasan Jemaah

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika

³⁷Imam Syaukani, *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*, Op. Cit.h. 265-271.

kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.³⁸

Kata “kepuasan” atau *satisfaction* berasal dari bahasa Latin *satis* yang artinya cukup baik, memadai dan *facio* yang artinya melakukan atau membuat. Secara sederhana dapat diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu”. Namun, ditinjau dari perspektif perilaku konsumen, istilah “kepuasan pelanggan” lantas menjadi sesuatu yang kompleks. Perbincangan tentang konsep kepuasan jemaah haji dapat dikaitkan dengan konsep kepuasan pelanggan dalam dunia usaha.

Menurut dari buku *Kepuasan Jemaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji* yang ditulis oleh Imam Saukani yang dikutip dari Barkelay dan Saylor merupakan fokus dari proses manajemen yang berorientasi pada konsumen. Bahkan, dinyatakan pula bahwa kepuasan pelanggan adalah kualitas. Begitu pula definisi singkat tentang kualitas yang dinyatakan oleh Juran bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan.

Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Sedangkan menurut Irawan kepuasan

³⁸Philip Kotler, *Marketing Management*, terj. Benyamin Molan, (Jakarta: Indeks, 2005), h. 70-71.

pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa.

Penyelenggaraan ibadah haji termasuk bagian pelayanan publik. Sedangkan pelayanan publik sendiri berarti segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara kegiatan publik sebagai pemenuh kebutuhan penerima pelayanan, atau dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah disebutkan bahwa untuk mendapatkan gambaran tingkat kinerja unit pelayanan instansi pemerintah digunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

E. Pengukuran kepuasan Jemaah

Dalam penelitian terhadap indeks kepuasan masyarakat terhadap publik maka ada 14 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) yaitu sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Tanggung jawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan

8. Keadilan mendapatkan pelayanan
9. Kesopanan dan keramahan petugas
10. Kepastian biaya pelayanan
11. Kepastian jadwal pelayanan
12. Kenyamanan lingkungan dan
13. Keamanan pelayanan

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat diambil bahwa kepuasan jemaah haji adalah terpenuhinya harapan-harapan jemaah haji karena pelayanan yang diberikan penyelenggara ibadah haji selama waktu pelaksanaannya, sesuai dengan yang mereka harapkan sehingga dapat menimbulkan rasa puas pada diri para jemaah haji.³⁹

³⁹Imam Syaukani, *Kepuasan Jemaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Op. Cit. h. 9-12.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis, Sifat, dan Lokasi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), yaitu dengan datang langsung kelapangan untuk menggali dan meneliti data yang berkenaan dengan tanggapan jemaah haji terhadap pelayanan travel haji plus PT. Riyal Tunggal di Banjarmasin.

2. Sifat Penelitian

Adapun sifat penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu memberikan gambaran mengenai tanggapan jemaah haji terhadap pelayanan travel haji plus PT. Riyal Tunggal di Banjarmasin. Sedangkan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kualifikasi.

3. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi yang penulis ambil untuk penelitian adalah wilayah Kotamadya Banjarmasin, dengan alasan perusahaan ini berada ditengah-tengah kota jadi mudah untuk mencarinya dan juga tempat penelitian ini sudahmemiliki

SK dari Kemenag Banjarmasin, maka dari itu penulis mengambil lokasi penelitian ini.

C. Subjek dan Objek

1. Subjek

Dalam penelitian ini yang menjadi subjek adalah jemaah travel haji plus PT. Riyal Tunggal di Banjarmasin.

2. Objek

Objek dalam penelitian ini adalah tanggapan jemaah terhadap pelayanan travel haji plus PT. Riyal Tunggal di Banjarmasin.

D. Data, dan Sumber Data

1. Data

Data yang diperoleh dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

- 1) Data tentang pelayanan travel haji plus PT. Riyal Tunggal Banjarmasin, meliputi:
 - a) Pelayanan administrasi haji
 - (1) Pendaftaran
 - (2) Persyaratan haji
 - (3) Pelunasan

b) Pelayanan dan pelaksanaan

(1) Manasik haji

(2) Pelayanan kesehatan

(a) Menjelang keberangkatan

(b) Sebelum keberangkatan

(3) Pelayanan bandara

(a) Ketika keberangkatan

(b) Ketika keberangkatan dari perusahaannya

(4) Pelayanan fasilitas

(a) Kantor

(b) Bandara

(c) Pesawat

(d) Hotel

(e) Transportasi

2) Data tentang tanggapan jemaah haji terhadap pelayanan travel haji plus

PT. Riyal Tunggal Banjarmasin, yaitu:

a) Kualitas pelayanan

b) Kualitas harga

c) Kualitas tempat

d) Keputusan memilih travel

e) Minat untuk mengikuti travel

b. Data Sekunder

- 1) Gambaran umum lokasi penelitian
 - a) Keadaan geografis
 - b) Jumlah travel resmi di Banjarmasin
- 2) Gambaran umum responden
 - a) Berdasarkan umur
 - b) Berdasarkan jenis kelamin
 - c) Berdasarkan pendidikan
 - d) Berdasarkan pekerjaan
- 3) Sejarah singkat berdirinya travel

2. Sumber Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini digali dari dua sumber, yaitu:

- a. Responden yaitu orang yang terlibat langsung dengan travel PT. Riyal Tunggal Banjarmasin yaitu pihak Jemaah dan wawancara dengan karyawan travel PT. Riyal Tunggal Banjarmasin.
- b. Informan yaitu pihak-pihak yang dianggap penulis dapat memberikan keterangan dan tambahan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara, yaitu percakapan dengan maksud tertentu oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) sebagai pengaju /pemberi pertanyaan yang diwawancarai (*interviewee*) sebagai pemberi atas jawaban pertanyaan.
2. Dokumentasi, yaitu dilakukan dengan cara melihat dan mempelajari dokumen yang memuat tentang manajemen operasional, struktur organisasi.

E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1. Teknik pengolahan data

Setelah data terkumpul, maka selanjutnya pengolahan data dengan tahapan-tahapan sebagai berikut:

- a. Editing, yaitu teknik ini digunakan untuk memeriksa kembali data-data yang terkumpul dan mempelajari kembali jawaban yang diperoleh dilapangan yang masih dalam bentuk uraian menjadi gambaran.
- b. Kategorisasi, yaitu penyusunan tahapan data yang diperoleh berdasarkan jenis dan permasalahannya, sehingga tersusun secara sistematis dan mudah dipahami.

2. Analisis Data

Analisis merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan tangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami, dan semuanya dapat diinformasikan kepada yang lain. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis

kualitatif, yaitu dengan melakukan penelaahan dan pengkajian secara mendalam terhadap hasil penelitian untuk ditarik kesimpulan.

F. Tahapan Penelitian

Untuk mencapai tujuan yang diharapkan dalam penelitian, penulis menggunakan tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Tahapan pendahuluan
 - b. Penjajakan awal ke lokasi penelitian
 - c. Berkonsultasi dengan dosen pembimbing
 - d. Membuat desain proposal skripsi
 - e. Mengajukan desain proposal
2. Tahapan persiapan
 - a. Setelah judul disetujui, mengadakan seminar proposal
 - b. Revisi desain proposal
 - c. Memohon surat riset kepada Dekan
 - d. Membuat pedoman wawancara dan observasi serta instrumen penggali data lainnya.
3. Tahapan pelaksanaan
 - a. Melakukan observasi dan wawancara kepada responden dan informan serta mencari data dalam bentuk documenter.
 - b. Mengumpulkan data yang telah diberikan oleh responden dan informan.
 - c. Mengolah dan menganalisis data.

4. Tahapan penyusunan laporan
 - a. Penyusunan laporan penelitian
 - b. Diserahkan kepada dosen pembimbing skripsi untuk dikoreksi dan disetujui.
 - c. Diperbanyak dan selanjutnya siap untuk diujikan dan dipertahankan dalam sidang munaqasyah skripsi untuk dapat dipertanggung jawabkan.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Keadaan Geografis

Perusahaan PT. Riyal Tunggal merupakan perusahaan yang berada di wilayah Kotamadya dengan luas wilayahnya 190 M2 dengan batas-batasnya sebagai berikut:

- a. Sebelah Barat berbatasan dengan Rumah Sakit Siaga
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan perusahaan Smartfren
- c. Sebelah Selatan berbatasan dengan Rumah Sakit Siaga
- d. Sebelah Utara berbatasan dengan jalan A. Yani

2. Jumlah Karyawan Perusahaan

Perusahaan ini beranggota 10 orang untuk lebih jelasnya dapat dilihat tabel dibawah ini:

Tabel 4.1. : Jumlah Karyawan

No.	Nama
1	H. M. Ervan Sanuwardani
2	Ilham Hafizi
3	Dudi Hartono
4	M. Yasin
5	Ruslie
6	M. Rafik
7	Sri Rahayu
8	Noor Hayati
9	Agus Noordiansyah
10	Bahrul Ilmi.

Sumber data diperoleh dari wawancara dengan bapak H. M. Ervan Sanuwardani.

3. Jumlah Travel Resmi Haji Plus di Banjarmasin

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kementerian Agama diketahui jumlah travel yang ada di Banjarmasin ini ada 10. Untuk lebih jelasnya akan dirincikan sebagai berikut:

Tabel 4.2. : Jumlah Travel Resmi di Banjarmasin

No.	Nama Travel Resmi	Kantor Pusat
1	PT. Idah Roes	Kota Banjarmasin
2	PT. Kaltrabu Indah	Kota Banjarmasin
3	PT. Kamila Wisata Muslim	Kab. Banjar
4	PT. Namira Amalia Utama	Kab. Banjar
5	PT. Pancar Ni'mah	Kab. Banjar
6	PT. Riyal Tunggal	Kota Banjarmasin
7	PT. Salfany Safanusa	Kota Banjarmasin
8	PT. Saidi Putra Wisata	Kota Banjarmasin
9	PT. Surya Dharma Wisata	Kota Banjarmasin
10	PT. Travelindo Lusiyana (Perwakilan)	DKI Jakarta

Sumber data diperoleh dari Kemenag Banjarmasin.

4. Sejarah Singkat Berdirinya PT. Riyal Tunggal

PT. Riyal Tunggal Banjarmasin merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha jasa. Perusahaan ini bertempat di jalan A. Yani KM 4,700 samping RS Siaga. PT. Riyal Tunggal Banjarmasin merupakan kantor pusat yang didirikan di kota Banjarmasin, adapun kantor cabangnya berada di Jakarta. Adapun SK dari Kemenag haji khusus D/209 dan SK umrah D/509.

Pendiri travel ini adalah H.Faujiannor. Travel ini muncul kira-kira pada tahun 1995, usaha ini bermula dari usaha yang bergerak di bidang travel tiket lalu lama kelamaan berdirilah travel PT. Riyal Tunggal dan sejak itulah dijadikan penyelenggaraan haji dan umrah. PT. Riyal Tunggal Banjarmasin memiliki surat izin yang menandai berdirinya usaha secara sah. Sehingga didirikan secara resmi berbentuk PT. Riyal Tunggal Banjarmasin dengan jasa yang ditawarkan.

Seiring dengan peningkatan jumlah jemaah haji di Banjarmasin dan juga dikarenakan di wilayah Kalimantan Selatan ini mayoritasnya kebanyakan Islam. Sehingga banyak kalangan yang memerlukan jasa travel dalam bentuk pelayanan jasa khususnya dibidang penyelenggaraan haji dan umroh. PT. Riyal Tunggal Banjarmasin saat ini bukan hanya pada usaha haji plus dan umroh saja tetapi juga dalam tour wisata dalam dan luar negeri.

Walaupun saat ini di Banjarmasin banyak berdiri usaha-usaha yang sejenis, namun usaha PT. Riyal Tunggal Banjarmasin tetap eksis. Untuk tetap bertahan dan diminati oleh pelanggan, PT. Riyal Tunggal Banjarmasin selalu berusaha untuk meningkatkan pelayanan kepada jemaahnya. Pelayanan ini meliputi pengetahuan produk haji, keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan, keramahan, sarana dan prasarana yang ada dan lain-lain, dengan upaya-upaya tersebut diharapkan kepuasan jemaah dapat terpenuhi.⁴⁰

B. Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah jemaah travel PT. Riyal Tunggal di Banjarmasin. Responden yang menjadi objek penelitian ini berjumlah 15 orang. Berdasarkan data dari 15 responden, melalui daftar pertanyaan didapat kondisi responden tentang umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Penggolongan yang dilakukan kepada responden dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas dan akurat mengenai gambaran

⁴⁰Hasil wawancara dengan kariya wan bapak H. M. Ervan Sanuwardani PT. Riyal Tunggal.

responden sebagai objek penelitian ini. Gambaran umum responden dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Berdasarkan Umur Responden

Dalam penelitian ini informasi mengenai umur adalah informasi yang sangat penting. Hal ini dikarenakan perbedaan umur pada setiap konsumen atau khususnya masing-masing responden akan mempengaruhi pengetahuan dan sikap dalam melakukan keputusan dalam memilih travel.

Tabel 4.3.:Umur Responden

No	Umur	Jumlah	Prosentasi
1.	< 30 tahun	1	1
2.	30-40 tahun	9	18
3.	40-50 tahun	4	4
4.	50-55 tahun	1	1
	Total	15	15

Sumber data diperoleh dari wawancara dengan responden

Berdasarkan table 4.3 dapat diketahui bahwa untuk umur responden yang terbanyak adalah yang berumur 30-40 tahun sebanyak 9 (9%) diikuti oleh usia responden yang berumur 40-50 tahun sebanyak 4 (4%) kemudian diikuti yang berumur <30 dan 50-55 tahun masing-masing sebanyak 1 (1%). Persepsi ini menunjukkan adanya distribusi umur yang mencolok adalah pada umur yang relatif dewasa.

2. Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

Informasi mengenai jenis kelamin dalam penelitian ini merupakan salah satu hal yang penting juga karena dapat mempengaruhi kebutuhan sehingga akan berpengaruh pada pilihan dalam keputusan pemilihan travelnya.

Table 4.4. : Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah	Prosentasi
1.	Laki-laki	9	9
2.	Perempuan	6	6
	Total	15	15

Sumber data diperoleh dari wawancara dengan responden

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa untuk jenis kelamin laki-laki berjumlah 9 dan perempuan berjumlah 6, jadi peminat dalam travel ini lebih dua orang laki-laki dibandingkan perempuan.

3. Berdasarkan Pendidikan Responden

Pengetahuan dapat dipengaruhi tingkat pendidikan formal sehingga akan mempengaruhi juga pada pengetahuan akan atribut-atribut yang mempengaruhi keputusan memilih travel. Sehingga dapat dimungkinkan bahwa semakin tinggi pendidikan formal akan semakin tinggi pula pengetahuannya. Oleh karena itu informasi mengenai pendidikan terakhir akan menjadi informasi yang cukup penting dalam penelitian ini.

Table 4.5. : Tingkat Pendidikan Terakhir Responden

No	Jenis Pendidikan	Jumlah	Prosentasi
1.	SD	-	-
2.	SLTP	-	-
3.	SLTA	10	10
4.	D3	-	-
5.	S1	5	5
6.	S2	-	-
		15	15

Sumber data diperoleh dari wawancara dengan responden

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa sebanyak 10 responden (10%) berpendidikan SLTA, diikuti oleh responden yang berpendidikan S1 sebanyak 5 orang atau 5%. Hal ini memberikan penjelasan bahwa jemaah berpendidikan menengah merupakan jemaah yang cukup potensial dalam pemilihan travel haji plus dan umrah.

4. Berdasarkan Pekerjaan Responden

Salah satu informasi yang tidak kalah penting dalam penggolongan responden ini adalah pekerjaan. Pekerjaan mempunyai kaitan erat dengan penghasilan. Sedangkan penghasilan sendiri mempunyai hubungan dengan jemaah dalam memutuskan melakukan pemilihan travel.

Tabel 4.6. : Jenis Pekerjaan Responden

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Prosentasi
1.	Pelajar/Mahasiswa	-	-
2.	PNS/TNI/Polri	5	5
3.	Pegawai swasta	1	1
4.	Pedagang	4	4
5.	Lain-lain	5	4
	Total	15	15

Sumber data diperoleh dari wawancara dengan responden

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah pekerjaan sebagai ibu rumah tangga yaitu sebanyak 5 orang atau 5% diikuti oleh responden dengan pekerjaan sebagai pegawai swasta sebanyak 1 orang atau 1% diikuti pedagang sebanyak 4 orang atau 4% dan diikuti oleh responden dengan pekerjaan sebagai PNS/TNI/Polri sebanyak 5 orang atau 5%.

C. Penyajian Data

1. Pelayanan Travel Haji Plus PT. Riyal Tunggal di Banjarmasin

a. Pelayanan Administrasi Haji

Dalam penyajian data pada pelayanan haji ini memiliki tiga macam pelayanan, seperti yang akan diuraikan dibawah ini:

1) Pendaftaran Haji

Pendaftaran ini merupakan salah satu bentuk untuk haji bagi calon jemaah. Ketika ingin pergi haji tentunya adalah niat yang lurus bahwa saya ingin pergi haji adalah semata-mata hanya karena Allah.

Pendaftaran haji dinyatakan sah apabila calon jemaah haji:

- a) Menyetor BPIH tabungan sebesar USD 4000 pada BPS BPIH dan mendapatkan nomor porsi dari SISKOHAT setelah dana ditransfer ke rekening Menteri Agama.
- b) Mendaftar ke Kantor Dep. Agama Kota Banjarmasin (penyelenggara haji).

2) Persyaratan

Warga Negara Indonesia, beragama Islam, yang bersangkutan datang ke Kantor Dep. Agama Kota Banjarmasin dengan menyerahkan persyaratan sebagai berikut:

- a) Minimal 18 di atas tahun
- b) Fotocopy KTP yang masih berlaku 13 lembar
- c) Fotocopy Surat Keterangan Sehat 3 lembar
- d) Menyerahkan SPPH (lembar II/ warna merah untuk Kandepag)
- e) Menyerahkan bukti setor tabungan dan nomor porsi dari BPS
(masing-masing lembar untuk Kandepag, Kanwil dan Pusat)
- f) Pas foto berwarna, dengan latar belakang putih
- g) Besar wajah 70%-80% dari besar foto
- h) Ukuran 3 x 4

3) Pelunasan Haji

Untuk pendaftaran dan pembayaran haji ONH Plus/BPIH khusus, calon haji agar mendapatkan kuota harus mendaftar terlebih dahulu di Kemenag setempat untuk mendapatkan SPPH (Surat Permohonan Pergi Haji) dan kemudian menyetorkan uang sesuai dengan ketentuan dari Kemenag, ke Bank penerima setoran haji yang ditunjuk pemerintah untuk mendapatkan nomor kuota. Yang dalam hal ini Teknis/proses permohonan SPPH dan penyetoran dilakukan oleh travel penyelenggara

haji agar masuk ke dalam koridor kuota BPIH khusus yang setiap tahunnya dialokasikan.

Pelusan biaya perjalanan haji adalah 4-5 bulan setelah calon jemaah haji telah memperoleh kepastian nomer kursi hajinya dapat pergi di tahun musim haji yang diputuskan.

b. Pelayanan Pelaksanaan

1) Manasik Haji

Manasik adalah latihan tata cara pelaksanaan haji. Di Indonesia, latihan manasik haji biasanya diselenggarakan oleh penyelenggara haji atau Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH), baik yang mendapat izin khusus dari Departemen Agama maupun yang dibentuk oleh biro perjalanan haji. Latihan ini menggunakan alat peraga yang diperlukan, terutama replica Ka'bah dan Jamarat.

Manasik haji ini salah satu bentuk pelaksanaan yang wajib ada pada penyelenggara ibadah haji dan dilakukan setiap tahunnya, adapun yang diajarkan dalam manasik haji ini adalah mengenai teori dan praktek pelaksanaan haji. Pelaksanaan manasik ini dilaksanakan selama 3 hari, adapun jadwal pelatihan manasik haji PT. Riyal Tunggal yaitu:

Jadwal Pelatihan Manasik Haji PT. Riyal Tunggal

Waktu	Materi	Nara Sumber	Tempat
Kamis 14.00-15.00	Konfirmasi/Check in peserta manasik	Manajemen PT. Riyal Tunggal	Asrama Haji Banjarbaru
16.30-17.30	Pembukaan	Ka. Kanwil Kemenag Kal-Sel	Asrama Haji Banjarbaru
19.00-20.00	Makan Malam	Sda.
20.00-22.00	Persiapan pelaksanaan haji dan umrah	Pembimbing ibadah haji	
Jum'at 06.00-07.30	Sarapan Pagi	Sda.
07.30-11.00	Manasik Umrah	Pembimbing ibadah haji	
11.00-14.00	Shalat Jum'at Makan Siang	Sda.
14.00-16.00	Manasik Haji	Pembimbing ibadah haji	Sda.
16.00-16.30	Istirahat, Shalat Ashar		Sda.
16.30-17.30	Manasik Haji	Pembimbing ibadah haji	Asrama Haji Banjarbaru
19.00-20.00	Makan Malam	Sda.
20.00-22.00	Penjelasan masalah kesehatan	Pembimbing Kesehatan	Sda.
Sabtu 06.00-07.30	Sarapan pagi	Sda.
07.30-09.00	Praktek	Pembimbing ibadah haji	Sda.
09.30-11.30	Penjelasan teknis keberangkatan dan kondisi selama di Arab Saudi	Manajemen PT. Riyal Tunggal	Sda.
12.00	Penutupan	Manajemen PT. Riyal Tunggal	Sda.

2) Kesehatan

Jemaah haji yang telah terdaftar dan porsinya masuk dalam urutan berangkat pada tahun bejalan, diberikan pembinaan kesehatan dan tuntunan menjaga dan meningkatkan kebugaran sebagai persiapan pelaksanaan haji di Arab Saudi yang sangat membutuhkan kesehatan

dan kebugaran yang prima. Adapun jumlah dokter yang dibawa sebanyak 2 orang serta obat-obatan juga dibawa dari sini.

a) Kegiatan menjelang berangkat

Untuk para jemaah yang harus dilakukan adalah:

- (1) Menjaga kondisi kesehatan dengan makan-makanan yang bergizi dan menjaga kebugaran/ kesehatan secara teratur.
- (2) Menyelesaikan urusan pribadi, dinas, dan sosial kemasyarakatan.
- (3) Menyiapkan bekal untuk keluarga yang ditinggalkan.
- (4) Menyiapkan dana
- (5) Sunik vaksin

Adapun syarat-syarat yang diajukan kepada para jemaah tersebut ada 7 tahapan yang harus dilakukan oleh jemaah yaitu meliputi daftar nama, fotocopy BPIH, paspor, isi formolir, tes darah, tes urine dan tes jantung.

b) Untuk pihak perusahaan sebelum keberangkatan adalah:

- (1) Masukan pasport ke Imigrasi (Visa).

Visa adalah dokumen yang dikeluarkan oleh sebuah negara kepada seseorang untuk dapat diberikan izin masuk ke sesuatu negara.

- (2) Menunggu barkot.

Sedangkan barkot adalah tanda masuk izin dari Arab Saudi.

3) Bandara

Bandara sendiri merupakan salah satu tempat persinggahan /pemberhentian atau juga tempat untuk memperoleh layanan aeronautika. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

- a) Sewaktu keberangkatan dari Banjarmasin menuju bandara pihak dari perusahaan harus mengumpulkan tas bagasi, pembagian tiket, pembagian tanda pengenal dan Cek in.
- b) Adapun kedatangan sewaktu di bandara dari Tanah Suci para Jemaah turun dari pesawat dengan tertib, pembagian zam-zam dan menunggu pembagian koper.

4) Fasilitas

Pada travel PT. Riyal Tunggal di Banjarmasin ini memberikan fasilitas sebagai berikut:

- a) Dalam fasilitas kantor yang diberikan oleh pihak perusahaan terhadap para calon jemaah yaitu berupa mukena, tas, baju sasirangan, seragam haji, buku manasik dan ihram.
- b) Selama di bandara sewaktu akan berangkat para jemaah mendapatkan fasilitas berupa makan gratis di Long Blue Sky dan tempat menunggu yang nyaman saat di bandaranya.

c) Pesawat

Selama perjalanan di pesawat jemaah mendapatkan makan 3 kali berupa snak, makanan dan minuman, perusahaan ini selalu menggunakan pesawat Garuda Indonesia.

d) Hotel Madinah dan Mekkah

Hotel yang disediakan di Madinah adalah hotel bintang 5 yaitu hotel Royal Dyar, jarak dekat dengan Masjidil Haram.

Sedangkan hotel disediakan di Mekkah adalah hotel Retaz, Rotana, pelontaran hotel transit 500 m dari pelontaran persis dibelakang Aqabah. Barang bawaan langsung diantar di depan kamar hotel dan di sambut dengan tourgait serta pembimbing yang akan memberikan tausiyah dan arah jalan.

e) Transportasi

Selain menggunakan pesawat transportasi yang digunakan dalam perjalanan ini adalah bis, transportasi ini biasanya menggunakan minimal 3 buah bis.

2. Data Tentang Tanggapan Jemaah Haji Terhadap Pelayanan Travel Haji plus PT. Riyal Tunggal di Banjarmasin, yaitu:

a. Kualitas Pelayanan

Tabel 4.7. : Kualitas Pelayanan

No	Kualitas Pelayanan	Jumlah	Prosentasi
1.	Pelayanan mencakup 5 hal yakni <i>Tangible, Reability, Responsiveress, Asurance dan</i>	5	5
2.	<i>Emphaty.</i>	2	2
3.	Tepat janji	1	1
4.	Tidak membedakan kalangan	2	2
5.	Pelayanan cepat dan tepat Melihat dari fasilitasnya	5	5
Total		15	15

Sumber data diperoleh dari wawancara dengan responden

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah mencakup 5 hal hal yakni *Tangible, Reability, Responsiveress, Asurance dan Emphaty* yaitu sebanyak 13 orang atau 13% diikuti oleh pelayanan tepat janji sebanyak 6 orang atau 6%.

Hasil yang penulis dapat dari wawancara dengan mereka menurut Sukmaraga, Laila Tanor, Hasby, Yulia dan Gusti, pelayanannya sudah bagus serta mencakup 4 hal dalam pelayanan yakni dari segi *Tangible, Reability, Responsiveress* dan *Asurance, dan Emphaty* karena menurut mereka pelayanan itu harus mampu memenuhi keinginan, harapan dan kebutuhan para jemaah, adapun yang termasuk itu semua pastinya tempat yang nyaman, aman dan dekat dengan tempat ibadah, sewaktu ibadah hajinya berlangsung.

Menurut dari bapak Salamun dan ibu Maryam, pelayanan disini tepat janji dan sesuai dengan apa yang dikatakan oleh pihak travel itu, karena menurut mereka banyak orang yang tertipu dengan banyaknya janji-janji yang menggiurkan, tetapi hasilnya tidak sesuai. Jadi perusahaan bisa dikatakan

berhasil itu harus sesuai dan dapat dipercaya serta memberikan informasi yang akurat.

Menurut dari bapak Hikmatullah pelayanan disini tidak membedakan kalangan baik itu kalangan atas maupun bawah, biasanya kalangan atas selalu lebih diistimewakan oleh pihak yang bersangkutan.

Menurut dari bapak Ihsan dan ibu Helda pelayanan di travel ini cepat dan tepat dalam melayani kebutuhan para jemaah, contohnya saja dalam bentuk ketepatan waktu berangkatnya serta cepat dalam memproses pendafrannya.

Sedangkan menurut pandangan dari bapak Ade, Andi, Sumiati, Agus dan Milawati, pelayanan yang berkualitas itu dilihat dari fasilitasnya yaitu dilihat dari hotel yang berbintang.

b. Kualitas Harga

Tabel 4.8. : Kualitas Harga

No	Kualitas Harga	Jumlah	Prosentasi
1.	Harga sesuai pelayanan	6	6
2.	Sesuai kemampuan	4	4
3.	Patokan harga dollar	1	1
4.	Paspor dan suntik uang sendiri	4	4
	Total	15	15

Sumber data diperoleh dari wawancara dengan responden

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah harga sesuai pelayanan yaitu sebanyak 6 orang atau 6% diikuti oleh sesuai kemampuan dan paspor, suntik uang sendiri masing-masing sebanyak 4 orang atau 4% dan diikuti oleh patokan harga berdasarkan dollar sebanyak 1 orang atau 1%.

Hasil yang penulis peroleh dari responden yaitu beberapa jemaah mempunyai jawaban yang sama, menurut Helda, Ihsan, Hasbi, Yulia, Gusti dan Ade, harga yang dikeluarkan sesuai dengan pelayanannya meskipun biaya yang dikeluarkan itu cukup banyak tetapi buat ibadah tidak harus dinilai dengan besarnya, tetapi dari besarnya biaya itu sesuai juga pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggaraan tersebut.

Menurut Sukmaraga, Laila Tanor, Andi dan Sumiati, harga disini sesuai dengan kemampuan mereka dan di travel ini tidak adanya tambahan biaya lagi kecuali untuk oleh-oleh.

Menurut bapak Salamun harga yang menjadi patokan disini menggunakan dollar, apabila dollar turun maka biaya yang dikeluarkan juga tidak terlalu banyak, sebaliknya jika dollar naik maka akan naik juga untuk biaya melaksanakan hajinya jadi tidak adanya manipulasi tentang harga.

Tanggapan dari Maryam, Agus, Milawati dan Hikmatullah, untuk harga bikin paspor dan suntik vaksin mengeluarkan biaya masing-masing, karena biaya itu tidak terlalu mahal.

c. Kualitas Tempat

Tabel 4.9. : Kualitas Tempat

No	Kualitas Tempat	Jumlah	Prosentasi
1.	Bagus dan jarak dekat dengan ibadah	4	4
2.	Dekat, aman dan strategis	4	4
3.	Ada ruang manasik	2	2
4.	Memuaskan	5	5
	Total	15	15

Sumber data diperoleh dari wawancara dengan responden

Tabel 4.9 menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah bagus dan jarak dekat dengan ibadah serta dekat, aman dan strategis yaitu masing-masing sebanyak 4 orang atau 4% diikuti oleh tanggapan adanya ruang manasik di kantor sebanyak 2 orang atau 2% diikuti oleh tanggapan yang memuaskan sebanyak 5 orang atau 5%.

Tanggapan mengenai tempat ini menurut dari Andi, Sumiati, Agus dan Milawati kualitas di tempat ini sangat bagus dan jarak yang ditempuh dekat dengan tempat ibadah serta mudah untuk dicari lokasi keberadaan travel ini karena lokasinya berada ditengah-tengah kota jadi sangat mudah untuk dicari.

Menurut dari Sukmaraga, Laila Tanor, Helda dan Ihsan di tempat ini dekat, aman dan strategis. Maksudnya dekat, aman dan strategis yang dikatakan disini menurut mereka adalah lokasi perusahaan ini berada tidak jauh dari tempat mereka tinggal, tempatnya juga aman dan perusahaan ini berada di jalur lambat, sehingga memudahkan bagi mereka mencari tempat kantor ini.

Tanggapan dari Hasbi dan Yulia di tempat ini fasilitasnya juga mendukung seperti adanya tempat manasik dikantornya, dan adanya fasilitas yang mendukung saat menunggu salah satunya televisi.

Sedangkan menurut tanggapan dari Salamun, Gusti, Ade, Maryam dan Hikmatullah menurut mereka berdelapan tempat disini memuaskan, selain itu hotel yang berbintang dan keberadaan hotel itu sangat dekat dengan tempat ibadah bahkan jemaah ingin melaksanakan sholat berjemaah di dalam hotel pun bisa, tempatnya dengan fasilitas yang memuaskan dan nyaman.

d. Keputusan Memilih Travel

Tabel 4.10. : Keputusan Memilih Travel

No	Keputusan Memilih Travel	Jumlah	Prosentasi
1.	Pernah ikut	2	2
2.	Anjuran orang lain	1	1
3.	Travel resmi	4	4
4.	Saran pembimbing travel	3	3
5.	Kualitas baik	5	5
	Total	15	15

Sumber data diperoleh dari wawancara dengan responden

Tabel 4.10 menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah pernah ikut yaitu sebanyak 2 orang atau 2% diikuti oleh tanggapan anjuran orang lain sebanyak 1 orang atau 1% diikuti oleh tanggapan travel resmi sebanyak 4 orang atau 4% diikuti oleh tanggapan saran pembimbing travel sebanyak 3 orang atau 3% dan kualitas baik sebanyak 5 orang atau 5%.

Keputusan adalah sesuatu hal yang telah ditetapkan seseorang dalam menentukan apa yang ingin dia lakukan tanpa ada paksaan dari pihak manapun, dalam hal ini keputusan harus sesuai dengan keinginan tanpa merugikan siapapun begitu juga dalam hal memutuskan untuk memilih travel PT. Riyal Tunggal.

Menurut tanggapan dari Sukmaraga dan Laila Tanor, karena sudah pernah ikut dengan travel PT. Riyal Tunggal jadi sudah mengetahui seluk beluk perjalanan ibadah hajinya maupun pelayanannya, maka dari itulah kami tetap ingin ikut di travel ini.

Tanggapan dari ibu Maryam, mengenai keputusan ini kami dianjurkan oleh orang yang pernah ikut, setelah yang menganjurkan menceritakan bagaimana

pelayanannya, fasilitasnya, jarak yang dekat dengan tempat ibadahnya dan juga kami cari-cari informasi dari yang pernah melaksanakan haji disini, maka dari itu kami tertarik untuk ikut di travel ini, dan setelah kami mengikutinya ternyata sesuai dengan apa yang diceritakannya.

Menurut tanggapan dari Hasbi, Yulia, Agus dan Milawati karena travel ini merupakan travel resmi juga dan fasilitas yang memuaskan baik dari segi pelayanan hotel, makan, jadi kami memutuskan untuk ikut di travel PT. Riyal Tunggal.

Tanggapan dari Andi, Sumiati dan Hikmatullah mengenai keputusan memilih travel ini, karena kami disarankan oleh pembimbing dari travel, pembimbing tersebut kami juga sudah mengenalnya, menurut yang sudah pernah ikut pelayanan disini bagus.

Tanggapan dari bapak Salamun, Helda, Ihsan, Gusti dan Ade dalam memilih travel ini salah satunya karena pelayanan di PT. Riyal Tunggal ini berkualitas baik itu dari segi pelayanan hotel, bandara dan makannya, meskipun harga disini sedikit lebih mahal tetapi sesuai dengan apa yang diberikan kepada para jemaahnya. Masalah harga disini tidak terlalu dipermasalahkan karena ini juga buat ibadah.

Ketika jemaah ingin berangkat ibadah haji jemaah harus mengetahui seluk beluk travel apakah resmi, pelayanannya bagus, harga sesuai kemampuan, fasilitas yang memuaskan atau tidak.

Untuk mengetahui hal tersebut yaitu dengan cara sebagai berikut:

- 1) Bertanya dengan yang pernah berangkat haji di travel ini.
- 2) Menanyakan dengan guru-guru pengajian yang ada di daerah masing-masing.
- 3) Atau bertanya langsung keKemenag travel mana yang benar-benar resmi.

Dari 3 hal tersebut jemaah dapat memutuskan ikut dalam travel ini.

e. Minat Untuk Mengikuti Travel

Tabel 4.11. : Minat Untuk Mengikuti Travel

No	Minat Untuk Mengikuti Travel	Jumlah	Prosentasi
1.	Pelayanan berkualitas	6	6
2.	Saran oleh guru pengajian	3	3
3.	Travel resmi	3	3
4.	Kemauan sendiri	1	1
5.	Sesuai kebutuhan	2	2
	Total	15	15

Sumber data diperoleh dari wawancara dengan responden

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah pelayanan berkualitas yaitu sebanyak 6 orang atau 6% diikuti oleh tanggapan saran oleh guru pengajian dan travel resmi masing-masing sebanyak 3 orang atau 3% diikuti oleh tanggapan kemauan sendiri sebanyak 1 orang atau 1% diikuti oleh tanggapan sesuai kebutuhan sebanyak 2 orang atau 2%.

Minat adalah kecenderungan yang mantap dalam diri subjek untuk merasa berkecimpung dalam bidang itu atau kesediaan jiwa yang sifatnya aktif untuk menerima sesuatu dari luar.

Menurut dari Helda, Ihsan, Hasbi, Yulia, Salamun dan Maryam tanggapan mengenai minat memilih travel ini karena pelayanannya berkualitas, baik itu dari segi pelayanan hotel, bandara dan makannya, meskipun harga disini sedikit lebih

mahal tetapi harga tersebut sesuai dengan apa yang diberikan kepada para jemaahnya.

Tanggapan dari Gusti, Ade dan Hikmatullah menurut mereka travel disini bagus dan berkualitas, kami ikut disini karena disarankan oleh guru pengajian menurut beliau di travel ini dapat dipercaya dengan apa yang mereka katakana.

Menurut dari Sukmaraga, Laila Tanor dan Andi karena travel ini resmi, maka dari itu kami berminat untuk ikut di travel PT. Riyal Tunggal, kami mengehui travel ini resmi dari teman, kerabat, dan bisa juga bertanya langsung keKemenagnya.

Menurut dari bapak Agus mengenai minat disini kami semua ikut disini atas kemauan sendiri karena sebelumnya juga sudah pernah melaksanakan ibadah disini.

Sedangkan tanggapan dari ibuSumiati dan Milawati karena menurutnya travel ini memberikan kebutuhan yang diinginkan oleh jemaahnya, baik dari kebutuhan saat di kantor, bandara dan di Tanah Sucinya.

Dapat kita lihat betapa besarnya minat untuk mengikuti travel ini dari berbagai alasan mereka yang ikut di travel ini yaitu, yang pertama travel ini adalah sebagai tempat pelayanan orang-orang yang ingin melaksanakan haji maupun umrah, dan yang kedua pelayanan yang diberikan juga sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan oleh jemaahnya.

D. Analisis Data

Dari uraian penyajian data terdahulu adalah jawaban pokok-pokok masalah yang telah dirumuskan, karena itu untuk melengkapi penulis ini langkah selanjutnya adalah melakukan analisis terhadap pokok-pokok masalah tersebut.

1. Pelayanan yang diberikan oleh Travel Haji Plus PT. Riyal Tunggal

Secara umum dapat dikatakan bahwa pelayanan travel ini mencakup atas beberapa unsur-unsur penting berupa, pembayaran administrasi haji, dan pelaksanaan hajinya. Apabila semua unsur itu sudah terpenuhi dengan baik maka dapat dikatakan travel ini sudah baik. Bentuk-bentuk kegiatan administrasi yang dilakukan semuanya itu sudah cukup memenuhi syarat dalam melaksanakan haji.

Pendaftaran haji yang dilaksanakan adalah sebagai tanda bukti yang sah bagi calon jemaah haji salah satunya bentuknya ialah menyetorkan BPIH ke Kementrian Agama dan mendaftar ke Kementrian Agama kota Banjarmasin. Dengan adanya bukti pembayaran atau pendaftaran ini maka sudah pasti bagi mereka yang ingin melaksanakan hajinya.

Persyaratan yang diajukan oleh Kementrian Agama kota Banjarmasin, yang disyaratkan yaitu minimal 18 tahun di atas, foto copy KTP, surat keterangan sehat, menyerahkan SPPH, bukti setor tabungan dan pass foto.

Jadi, persyaratan yang diajukan oleh Dep. Agama Banjarmasin sudah dilaksanakan PT. Riyal Tunggal sudah sesuai dengan peraturan.

Pelunasan haji ini dilakukan secara bertahap dimana tahap awal harus menyetorkan uang sebesar 4000 USD ke Bank BNI Syariah atau BSM setelah

menyetor jemaah mendapatkan BPIH kemudian terteralah nomor porsi jadi jemaah dapat mengetahui pada tahun berapa keberangkatan mereka yang akan dilaksanakan. Jadi pelunasan tersebut sudah sesuai dengan kriteria yang ditetapkan pemerintah.

Bila dianalisis dari segi proses pelayanan ibadah haji sudah berjalan dengan baik dari pelayanan manasik, pelayanan bimbingan kesehatan, bandara, fasilitas, sampai pelayanan bimbingan dalam pelaksanaan ibadah haji yang tersusun rapi dan teratur serta para jemaahnyapun sungguh-sungguh mengikuti kegiatan tersebut.

Mengenai pelayanan travel ini menurut penulis sudah efektif karena sudah terorganisir dengan baik, hal ini disebabkan karena pengelolaan dan tanggung jawab ditangani oleh pemimpin dan staf ahli yang sudah ditetapkan dalam struktur organisasi, selain itu masing-masing orang yang memegang peranannya mengetahui dan menjalankan tugasnya dengan baik, baik itu di kantor, di bandara ataupun di Mekkah dan Madinah, dengan adanya pelayanan yang baik dapat menunjang setiap kegiatan jemaah haji.

Untuk mewujudkan pelayanan yang efektif dapat ditempuh dengan cara sebagai berikut:

- a. Travelnya harus jelas yang di arahkan pada upaya untuk memudahkan Jemaah dalam melaksanakan ibadah haji.
- b. Dana sumber ekonomi yang memadai.

- c. Harus bisa memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan para jemaah.
- d. Sarana dan prasarana yang baik yang harus disediakan.
- e. Adanya Jemaah yang mendaftar
- f. Adanya buku panduan.

Dilihat dari 6 cara tersebut PT. Riyal Tunggal ini memiliki pelayanan yang sesuai dengan kriteria.

2. Tanggapan Jemaah Haji Terhadap Pelayanan Travel Haji plus PT. Riyal Tunggal Banjarmasin.

Berdasarkan informasi yang penulis dapat dari jemaah-jemaah PT. Riyal Tunggal ini tentang kualitas pelayanan disini berbeda-beda tetapi sudah sesuai dengan lima hal dalam masalah kualitas pelayanan yaitu:

- a. *Tangible* adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik hotel dll.
- b. *Reability* adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveress* adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

- d. *Assurance* adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- e. *Emphaty* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Menurut penelitian penulis mengenai kualitas harga yang ditetapkan sesuai dengan kemampuan para jemaah dan pelayanan yang diberikan tidak ada yang namanya manipulasi harga misalnya harga murah dengan pelayanan yang bagus tetapi kenyataanya jemaah harus menambah pembiyaan lagi ketika dalam perjalanan ataupun ketika disana. Adapun ayat yang menjelaskan tentang kualitas pelayanan Al-Qur' an surat Al-Baqarah ayat 267:

مِّن لَّكُمْ أَخْرَجْنَا وَمِمَّا كَسَبْتُمْ مَا طَيَّبْتُمِنَ أَنْفِقُوا ءَامِنُوا الَّذِينَ يَتَأْتِيهَا
 بِهِ تَغْمِضُوا أَنْ إِلَّا بَا خَذِيهِ وَلَسْتُمْ تُنْفِقُونَ مِنْهُ الْخَبِيثَ تَيَمَّمُوا وَلَا الْأَرْضِ
 حَمِيدٌ غَنِيٌّ اللَّهُ أَنْ وَاعْلَمُوا فِي

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (surat Al-Baqarah:267)

Sedangkan pelayanannya kurang maksimal berdasarkan tanggapan 30 jemaah tidak ada permasalahan mengenai harga, karena menurut mereka untuk melaksanakan ibadah kepada Allah tidaklah dipermasalahkan biarpun mahal tetapi ibadah lancar. Harga yang mahal kualitasnya pun bagus begitu juga sebaliknya.

Dilihat dari kualitas tempat dari tanggapan jemaah, kualitas tempat perusahaan ini menunjukkan bahwa sebagian besar memberikan tanggapan setuju terhadap apa yang saya tanyakan kepada para jemaah dalam kondisi kualitas tempat ini yang saya tanyakan mengenai jarak yang ditempuh dan kenyamanan lokasi yang ada di PT. Riyal Tunggal tersebut.

Memilih travel menunjukkan untuk mencari travel yang mana cocok. Tanggapan responden mengenai keputusan memilih travel ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari jemaah memberikan tanggapan setuju. Berdasarkan jawaban dari responden ingin tetap ikut dengan travel ini.

Adapun dalam keputusan memilih travel ini ada yang mengetahui dari keluarga, teman yang pernah ikut dengan travel ini dan ada juga atas ke inginan sendiri, tetapi hanya beberapa saja sisanya dengan dorongan orang lain.

Berdasarkan tanggapan tersebut maka menurut penulis hasil yang didapat dalam minat mengikuti travel ini sudah lumayan banyak hal ini disebabkan dari pelayanan dan fasilitas yang sesuai dengan kehendak dari jemaah maka dari itulah orang-orang berminat dalam travel ini.

Dilihat dari alasan-alasan yang dikemukakan oleh para jemaah travel ini kenapa mereka mau ikut dan datang ke travel PT. Riyal Tunggal ini sangat bagus, karena begitu besar kemauan atau minat para jemaah ikut travel, hal ini dapat dilihat dari kesungguhan para jemaah, sehingga semakin tahun semakin bertambah jemaah pada travel ini disetiap tahunnya.