

PELAYANAN TERHADAP JAMAAH HAJI DAN UMROH DI PT ABABIL TOUR AND TRAVEL

Ibnu Hambali*¹
Ihyana Hayatal K²
Masilatul Khoiroh³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi,
UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta

*e-mail: ibnuhambali864@gmail.com¹, ihyanahayatalkhubara@gmail.com²,
masilatulkhoiroh1@gmail.com³

Abstrak

Pada penelitian ini, kami mengeksplorasi sejarah dan signifikan ibadah haji dalam konteks ka'bah dan kota makkah. Ka'bah, sebagai arah kiblat umat islam, memiliki akar sejarah yang dalam yang meliputi legenda malaikat dan peran nabi adam dalam pembangunan awalnya. Focus penelitian juga membahas metodologi kualitatif yang digunakan untuk memahami pengalaman jamaah haji dan umroh di PT ABABIL TOUR AND TRAVEL. Penelitian ini dilakukan dengan menggali pandangan para pengelola tour haji dan umroh, menggunakan teknik wawancara dan observasi. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik, seperti keandalan, tangibilitas, dan empati, memainkan peran krusial dalam meningkatkan kepuasan jamaah. Landasan teoritis dari teori pelayanan dan pengalaman pelanggan digunakan untuk mendukung temuan ini, menyoroti pentingnya strategi holistic dalam meningkatkan pelayanan dan pengalaman spiritual.

Kata kunci: Ka'bah, Makkah, Ibadah Haji, sejarah, pelayanan prima, kepuasan pelanggan.

Abstract

In this research, we explore the history and significance of the hajj pilgrimage in the context of the kaaba and the city of mecca. The kaaba, as the muslim qiblat, has deep historical roots that include the legend of angels and the role of the prophet adam in its initial construction. The research focus also discusses the qualitative methodology used to understand the experiences of hajj and umrah pilgrims at PT ABABIL TOUR AND TRAVEL. This research was conducted by exploring the views of hajj and umrah tour managers, using interview and observation techniques. The results show that good service quality, such as reliability, tangibility, and empathy, plays a crucial role in increasing congregation satisfaction. Theoretical foundations from customer service and experience theory are used to support these findings, highlighting the importance of holistic strategies in improving service and spiritual experiences.

Keywords: Kaaba, Mecca, Hajj, history excellent service, customer satisfaction.

PENDAHULUAN

Sejarah haji tidak bisa terlepas dari sejarah Ka'bah dan Mekkah. Di antara sejarawan masa lalu, ada yang mengatakan bahwa yang pertama kali membangun Ka'bah adalah malaikat, tepatnya sebelum bumi diciptakan. Diceritakan dalam Q.S. al-Baqarah : 30 bahwa pada saat itu Allah berfirman: "Sesungguhnya Aku hendak menjadikan seorang khalifah di muka bumi." Mereka berkata: "Mengapa Engkau hendak menjadikan (khalifah) di bumi itu orang yang akan membuat kerusakan padanya dan menumpahkan darah, padahal kami senantiasa bertasbih dengan memuji Engkau dan mensucikan Engkau?" Allah murka pada para malaikat dan kemudian berpaling, akhirnya para malaikat lari menuju 'Arsy, mereka menengadah sambil memohon ampun pada Allah. Selanjutnya para malaikat tawaf mengelilingi 'Arsy sebanyak tujuh kali, seperti tawafnya jemaah haji di Ka'bah saat ini.

Ketika Allah melihat hal itu, dia kemudian menunjukkan belas kasihan dan membangun sebuah rumah dibawah arsy yaitu bait al-ma'mur, dan Allah berfirman: "tawafilah kamu mengelilingi rumah ini dan tinggalkanlah 'Arsy". Kemudian Allah memerintahkan para malaikat di bumi untuk membangun sebuah bangunan yang mirip dengan bait al-ma'mur dan mengelilinginya seperti yang dijanjikan para malaikat yang ada di langit. Jika begitu, maka para malaikat telah melakukan ibadah haji 2000 tahun sebelum Nabi Adam As diciptakan. Sedang

menurut sejarawan yang lain, mengatakan bahwa Nabi Adam As adalah orang pertama yang membangun Ka'bah. Saat itu, Allah memerintahkan malaikat jibril untuk menyampaikan wahyu kepada adam dan hawa. Jibril menunjukkan kepadaku tempat itu dan menyampaikan wahyu bahwa dia akan membangun sebuah gedung untukku. Setelah bangunan itu selesai dibangun, Allah memerintahkan nabi Adam dan Hawa untuk melaksanakan tawaf, dan Allah berfirman: "Engkau adalah manusia pertama dan ini adalah bangunan yang pertama". Kemudian waktu berlalu dan tibalah masa Ibrahim dan dia meninggikan fondasi ka'bah.

Belum ada yang tahu dengan pasti tentang ka'bah pertama yang dibangun, namun itulah arah shalat umat islam di seluruh dunia. Ka'bah juga dinamai bait al-'atiq yang artinya bebas dari kepemilikan siapapun, termasuk bebas dari genggaman para penguasa dan penindas, dan pemilik kota ini hanyalah Allah semata (Yahya, Tt, hal. 158). Ka'bah berdiri di kota Makkah, kota yang dikenal sebagai kota para nabi, dan nabi yang pertama kali menginjakkan kakinya di Makkah adalah Nabi Adam As. Ketika Nabi Adam As merasa kesepian, ia berangkat menuju Makkah untuk menyampaikan keluh kesahnya kepada Allah (al-Kharbutli, 2013, hal. 21). Kedatangannya tidak lain karena ia mengetahui di kota inilah terdapat "Rumah Tuhan" (yahya, Tt, hal. 19).

Ka'bah bukan hanya sekedar penunjuk arah kiblat, tapi juga tempat berkumpulnya umat islam di seluruh dunia untuk menunaikan ibdadah haji. Haji ke baitullah merupakan salah satu ritual keagamaan bagi orang-orang yang meyakini agama langit. Ia telah dilaksanakan oleh para nabi sebelum Nabi Muhammad Saw, karena haji merupakan ibadah pokok bagi para nabi. Namun langkah-langkah menunaikan ibadah haji berbeda-beda antara satu nabi dengan nabi yang lainnya. Hal ini disebabkan oleh beragamnya kondisi manusia dan lingkungan yang ada pada saat itu. Menunaikan ibadah hai dizaman nabi Adam AS memang sangat mudah. Saat itu, nabi Adam AS mendapat bimbingan malaikat langsung dalam cara menunaikan ibadah haji ke mekkah dan juga ucapan doanya.

LANDASAN TEORI

Pelayanan prima termasuk konsep-konsep penting yang berkaitan dengan kepuasan jamaah haji dan umroh serta mempengaruhi pengalaman mereka. Berlandaskan teori layanan, parasuraman, zeithaml, dan berry mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan : keandalan, tangibilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dalam konteks perjalanan haji dan umroh, itu dapat mencakup keandalan dalam ketepatan waktu dan keakuratan informasi terkait perjalanan, tangibilitas mencakup kualitas akomodasi dan transportasi, sementara daya tanggap berkaitan dengan kemampuan menyediakan bantuan dan respon cepat terhadap kebutuhan jamaah.

Juga pada teori pengalaman pelanggan pine dan Gilmore memperkuat pentingnya menciptakan pengalaman yang mendalam dan bermakna. Dalam konteks ini, pelayanna prima harus dirancang agar dapat melebihi harapan para jamaah haji dna umroh, dan juga dapat menciptakan momen spiritual yang mengesankan.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah haji dan umroh dapat dilihat dari model kepuasan pelanggan oliver. Menurut model ini, kepuasan dapat di artikan sebagai hasil dari perbandingan antara harapan sebelum perjalanan dan pengalaman actual selama perjalanan. Jika kualitas pelayanan memenuhi atau melebihi harapan, kepuasan para jamaah bisa meningkat dengan cepat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan, seperti fasilitas yang nyaman, panduan spiritual yang mendalam, dan interaksi interpersonal yang positif, secara langsung, itu sangat berkontribusi pada peningkatan kepuasan jamaah haji dan umroh.

Pentingnya teori-teori ini terletak pada pemahaman mendalam terhadap elemen-elemen kritis yang membentuk pelayanan prima dan kualitas pelayanan kepada para jamaah haji dan umroh, membentuk dasar strategis untuk meningkatkan kepuasan jamaah haji dan umroh melalui pendekatan yang holistic dan terstruktur.

METODE

Metode penelitian yang digunakan peneliti yaitu metode kualitatif. penelitian kualitatif merupakan penelitian deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Penelitian kualitatif lebih focus pada proses dan makna. landasan teori tersebut dimanfaatkan sebagai pemandu agar focus pada penelitian sesuai dengan fakta yang ada di lapangan. Menurut Sugiyono metode penelitian

kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah dimana peneliti sebagai instrument, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna. metode penelitian kualitatif bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan fenomena dan objek kajian melalui aktivitas sosial, sikap individu atau kelompok, persepsi masyarakat. Pada penelitian ini informan yang dibutuhkan bagian pengelola PT ABABIL TOUR AND TRAVEL haji dan umroh. Waktu penelitian ini mulai 20 Juni – 23 Juni 2024 dan lokasi penelitian di kantor PT ABABIL TOUR TRAVEL Cibinong, Bogor. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu a). Wawancara merupakan pengumpulan data dari hasil Tanya jawab langsung yang dilakukan secara tatap muka antara peneliti dan narasumber. b). Observasi adalah memperlihatkan dan mengikuti memperhatikan dan mengikuti dalam makna mengamati dengan teliti dan sistematis sasaran pelaku yang dituju.

Teknik analisis data yang digunakan peneliti yaitu a). penyajian data merupakan salah satu kegiatan dalam pembuatan laporan hasil penelitian yang telah dilakukan supaya data yang telah dikumpulkan menjadi satu dan dapat dipahami dengan mudah dan di analisis sesuai dengan tujuan yang diinginkan oleh peneliti. b). penarikan kesimpulannya adalah suatu usaha untuk mencari (menemukan) atau memahami makna/arti, kerapian, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi. Sebelum melakukan penarikan kesimpulan pertama harus dilakukannya reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan atau verifikasi dari kegiatan-kegiatan sebelumnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Terhadap Para Jamaah Haji dan Umroh

1. Pelayanan prima di PT ABABIL TOUR AND TRAVEL

Pelayanan prima bukanlah suatu istilah baru dalam dunia kerja, baik yang bersifat promotif maupun non promotif. Pelayanan prima adalah suatu kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam pelayanan. Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan internal dan eksternal berdasarkan standard dan prosedur pelayanan. Pelayanan prima adalah suatu pelayanan yang sangat baik yang mampu memenuhi harapan pelanggan. Seperti yang dikatakan Kasmir “ pelayanan yang baik ialah kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standart yang telah ditetapkan. Yang mana kemampuan tersebut itu ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta pelaksana yang dimiliki”. Bentuk pelayanan prima diantaranya ialah ramah, senyum cepat, tepat, sopan, terbuka dan tanggung jawab. semua itu tidak pernah lepas pula dari tiga komponen penting didalamnya yaitu adanya attitude, skill dan pengetahuan yang mengarah pada kompetensi yang handal sebagai instansi pemerintah.

Pelayanan prima adalah bentuk kepedulian terhadap pelanggan. Bisa disimpulkan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri-ciri khas kualitas (quality nice). Ciri khas tersebut meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan, dan empaty dari petugas pelayanan dalam memberikan dan menyampaikan pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan dengan sangat baik yang dapat langsung dirasakan oleh pelanggan waktu itu dan saat itu juga. Dalam hal ini, satu biro jasa perjalanan haji dan umroh PT ABABIL TOUR AND TRAVEL memberikan beberapa pelayanan yang sangat baik diantaranya :

- Pendaftaran dan administrasi

Jika sebagian jamaah belum memiliki paspor, PT ABABIL TOUR AND TRAVEL dengan senang hati akan membantu jamaah dalam proses pembuatan paspor dari awal hingga selesai

- Transportasi

Biro perjalanan haji dan umroh PT ABABIL TOUR AND TRAVEL menggunakan transportasi darat berupa bus Damri untuk menuju ke Bandara Soekarno-Hatta dan bus Rawhil, Zaer dan Saptco untuk perjalanan di Makkah Madinah, dan untuk transportasi udara menggunakan pesawat Qatar Airways, Saudi Arabia dan Oman (tergantung paket), dan untuk penerbangan tanpa transit (Bandara Soekarno Hatta-Bandara King Abdul Aziz Jeddah)

- Akomodasi

Untuk tempat tinggal PT ABABIL TOUR AND TRAVEL menggunakan hotel terbaik

diantaranya ada mawaheeb raudhah hotel dan luxurious hotel yang berada di daerah raudhah dan juga ada beberapa hotel yang berada di daerah syisyah dan misfalah.

- **Konsumsi**

Para jamaah mendapatkan konsumsi ketika melaksanakan manasik, dan juga pada waktu di pesawat sehingga para jamaah tidak perlu khawatir kelaparan waktu di pesawat dan ketika tinggal di tanah suci juga terdapat berbagai macam makanan dan minuman mulai dari makanan arab hingga makanan Indonesia agar para jamaah bisa memilih makanan dan minuman sesuai selera masing-masing.

- **Kegiatan pendidikan dan pencerahan**

Sebelum para jamaah berangkat ke tanah suci, mereka di bekali pengetahuan dan pemahaman tentang pelaksanaan ibadah haji dan umroh atau manasik yang dilakukan sebanyak 3 kali, termasuk seminar, ceramah, dan diskusi.

- **Pengorganisasian ritual ibadah**

Untuk koper, baju ihram, tas kecil, tasyreh, bisak, timeline sudah di sediakan oleh pihak PT ABABIL TOUR AND TRAVEL

- **Perjalanan ziarah**

Biro jasa perjalanan haji dan umroh PT ABABIL TOUR AND TRAVEL biasanya mengadakan perjalanan ziarah ke tempat-tempat bersejarah di sekitar makkah dan madinah, tempat-tempat yang biasa di ziarahi yaitu :

- 1) **Makam Nabi Muhammad SAW**

Makam Nabi Muhammad SAW merupakan salah satu tempat yang diyakini sebagai tempat paling mulia di dunia. Makam Nabi Muhammad berada di dalam Masjid Nabawi, Madinah, Arab Saudi. Sebelum di perluas, di situ terdapat makam Muhammad yang dulu dinamakan *Masqurah*. Setelah masjid ini diperluas, makam Muhammad memasuki bangunan masjid berkubah hijau. Di situ terdapat empat pintu yang masing-masing dinamakan pintu At-taubah di kiblatnya, pintu Ar-Raudhah di barat, pintu Fathimah di timur dan pintu Tahajud di utara. Selain itu, di juga ada makam Abu Bakar dan Umar bin Khattab.

- 2) **Jabal Uhud**

Jabal Uhud atau gunung uhud atau sering disebut bukit uhud terletak kurang lebih 5 kilometer sebelah utara kota Madinah. Jabal uhud merupakan gunung yang kelak ada di surga. Jabal uhud adalah gunung batu berwarna kemerahan, ukurannya tidkalah begitu besar, tingginya sekitar 1.050 m dengan panjng 7 kilometer. Jabal uhud seperti kelompok gunung yang tidak bersambungan dengan gunung-gunung yang lain. Karena itulah, penduduk madinah menyebutnya jabal uhud, yang artinya bukit menyendiri.

- 3) **Jabal Nur**

Jabal Nur diartikan dalam bahasa Arab sebagai gunung cahaya, adalah sebuah gunung dekat kota Makkah di Hijaz, Arab Saudi. Gunung ini menjadi salah satu tempat yang paling istimewa dan sering dikunjungi di kota Makkah. Di gunung ini terdapat sebuah goa kecil berukuran 1,75 hasta yang di kenal sebagai ghar hira atau goa hira. Gunung ini memiliki tinggi 640 meter. Gunung ini juga dipercaya umat muslim sebagai tempat dimana Nabi Muhammad menerima wahyu pertama dari Allah melalui malaikat Jibril.

- 4) **Jabal Rahmah**

Jabal Rahmah adalah sebuah bukit yang terletak di Arafah, Makkah, Arab Saudi. Bagi umat islam jabal rahmah atau gunung kasih sayng menjadi monumen cinta yang membuahkan berkah. Tempat tersebut dipercaya menjadi lokasi bertemunya Adam dan Hawa setelah tobat mereka diterima dan dipertemukan kembali.

- 5) **Masjid Quba**

Masjid Quba merupakan masjid pertama yang dibangun oleh Rasulullah SAW pada tahun 1 Hijriyah di Quba. Masjid ini memiliki pesona keindahan dan nilai sejarah yang penting dalam tarikh islam sehingga menjadi tempat yang menaik untuk dikunjungi. Masjid tersebut menjadi titik awal sejarah kemasjidan dalam islam. Masjid ini terletak di desa Quba, di pinggiran kota madinah, sekitar 5 kilometer sebelah selatan masjid nabawi. Al quran menyatakan bahwa masjid quba adalah masjid yang dibangun atas dasar ketaatan dan

ketakwaan nabi Muhammad saw kepada Allah swt.

6) Masjid Nabawi

Masjid Nabawi adalah sebuah masjid yang terletak di kota Madinah, Arab Saudi. Masjid nabawi adalah masjid kedua yang dibangun dalam sejarah islam dan menjadi masjid terbesar kedua di dunia. Masjid ini dianggap sebagai tempat suci bagi umat muslim selain masjidil haram di Makkah. Masjid nabawi diyakini dulunya adalah tempat tinggal Nabi Muhammad setelah hijrah ke Madinah di tahun 622 Masehi.

7) Masjid Jin / Al Baiah

Masjid Jin merupakan masjid yang terletak di kota Makkah, tepatnya di desa ma'la, 1,5 kilometer sebelah utara masjid masjidil haram. Mengutip dari buku itu-situs dalam al-quran karya Syahrudin El-Fikri, asal usul penamaan masjid jin didasari oleh suatu peristiwa di zaman Rasulullah SAW yang berkaitan dengan bangsa jin dan dakwah islam. Peristiwa itu adalah berimannya serombongan jin di masjid jin setelah mendengar dan menghayati lantunan ayat-ayat suci al-quran yang dibacakan oleh Rasulullah SAW. Pada saat itu, para jin berbaiat untuk beriman kepada Allah SWT, mengikuti ajaran islam dan menyebarkan agama Allah SWT di kalangan mereka. Hal ini menjadikan masjid jin juga dikenal dengan nama masjid al-bai'ah, yaitu masjid tempat serombongan jin melakukan baiat.

8) Masjid Qiblatain

Masjid Qiblatain merupakan salah satu tempat ziarah di madinah yang dikenal dengan nama masjid dua kiblat. Masjid yang dulu bernama bani salamah itu menjadi saksi peralihan arah kiblat kaum muslim. Masjid qiblatain terletak di quba, tepatnya di atas sebuah bukit kecil di sebelah utara harrah wabrah, madinah. Masjid qiblatain mula-mula dikenal dengan nama masjid bani salamah, Karena masjid ini dibangun di atas bekas rumah bani salamah. Masjid ini terletak sekitar 7 kilometer dari masjid nabawi di Madinah.

9) Masjid Al Ijabah

Masjid Al-Ijabah menjadi lokasi doa Rasulullah SAW untuk umatnya. Masjid Al-ijabah terletak sekitar 580 meter dari masjid nabawi, atau sekitar 285 meter dari kompleks pemakaman baqi. Dari baqi, masjid al-ijabah terus ke utara di jalan Malik Faishal atau jalan Sittin. Masjid ini terbagi jadi dua, yakni untuk jamaah wanita dan laki-laki. Disediakan tempat seluas 100 meter persegi untuk jamaah wanita, terletak di sisi timur laut. Sisanya dipergunakan untuk jamaah laki-laki. Masjid ini dahulunya bernama masjid bani muawiyah, tetapi karena Rasulullah SAW pernah berdo'a di masjid ini, maka namanya berganti menjadi masjid al-ijabah.

10) Masjid Jum'ah

Masjid Jum'ah terletak di kota madinah, yang berada di lokasi yang dipercaya sebagai tempat nabi Muhammad SAW dengan para pengikutnya ketika dalam perjalanan hijrah dari kota makkah ke madinah untuk melaksanakan shalat jum'at yang pertama kalinya. Masjid ini terletak di barat daya madinah, dekat dengan wadi ranuna`. Adapun jarak untuk mencapainya dari masjid nabawi adalah sekitar 6 kilometer dari arah utara masjid quba`.

11) Masjid Abu Dzar Al Ghifari

Masjid Abu Dzar Al Ghifari salah satu tempat bersejarah di madinah. Masjid Abu Dzar Al Ghifari juga dikenal sebagai masjid as-sajdah atau masjid syukur. Masjid ini terletak di sebelah barat daya masjid nabawi dengan jarak 900 meter. Di tempat ini, Rasulullah pernah sujud begitu lama hingga Abdurrahman bin Auf mengira beliau telah meninggal.

12) Masjid Ghamamah

Masjid Ghamamah terletak di Madinah, Arab Saudi, yang berdiri di tempat yang dipercayai sebagai lokasi Muhammad melaksanakan shalat ied pada tahun 631. Masjid ini dibangun pada masa khalifah Umar bin Abdul Aziz antara tahun 86 sampai 93 hijriyah, dan direnovasi oleh sultan Hasan bin Muhammad bin Qalawan Ash-Shalihi sebelum tahun 761 hijriyah. Kemudian direnovasi kembali oleh Syarif Saifuddin Inal Al-Ala'i pada tahun 861 hijriyah. Kemudian renovasi selanjutnya pada masa sultan Abdul Mejid pada tahun 1275 hijriyah. Masjid ini dinamakan ghamamah (yang berarti awan), diriwayatkan ada sebuah awan yang menghalangi sinar matahari ketika nabi Muhammad sedang shalat di tempat ini.

13) Masjid Miqat

Setelah menyelesaikan ibadah ar bain di masjid nabawi serta ziarah tempat-tempat bersejarah di madinah, jamaah haji Indonesia akan diberangkatkan dengan bus menuju makkah untuk beribadah umroh. Mereka akan singgah terlebih dahulu di masjid bir ali, untuk mengambil miqat dan niat umroh. Miqat adalah batas atau tempat dimulainya para jamaah haji atau umroh untuk berihram sekaligus memulai niat. Khusus bagi jamaah yang datang dari madinah, mereka mengambil miqat di bir ali. Tempat ini terletak 11 kilometer dari masjid nabawi. Tepatnya sebelah barat lembah aqiq. Di sana ada sebuah masjid berdiri namanya masjid Bir Ali.

14) Dar Maulid Nabi Muhammad SAW / rumah kelahiran Nabi Muhammad SAW

Sebuah rumah berukuran sekitar 10X18 meter ini merupakan bangunan terjelek yang ada di sekitar masjidil haram. Rumah yang diceritakan sebagai tempat Rasulullah saw dilahirkan ini tidak dirawat layaknya situs bersejarah yang ada di Indonesia. Konon, pemerintah Saudi sengaja membiarkan rumah ini dan tetap menjadi perpustakaan yang selalu terkunci karena khawatir jika dibangun rapi akan menjadi tempat syirik oleh jamaah haji yang tidak mengerti masalah tauhid.

15) Pemakaman Ma'la

Jennatul ma`la atau yang lebih dikenal dengan ma`la merupakan kuburan yang sudah ada sejak sebelum nabi Muhammad lahir ke dunia. Hingga saat ini, pemkaman yang tertata rapi ini menjadi tempat pemakaman jenazah umat islam yang meninggal di makkah. Beberapa keluarga rasulullah dikebumikan di ma`la diantaranya, Sayyidah Khadijah (istri Rasulullah), Aminah (ibu Rasulullah), Qasim dan Abdullah (anak Rasulullah), Abu Thalib (paman Rasulullah) dan Abdul Muthalib (kakek Rasulullah).

Ciri pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan kepada jamaah adalah memiliki karyawan yang professional, tersedia sarana prasarana yang baik, tersedia semua produk yang di inginkan, bertanggung jawab kepada setiap jamaah, mampu memberikan pelayanan yang cepat dan akurat dari awal hingga akhir. Komuniaksi yang jelas dan pengetahuan umum, memberikan kepercayaan pada jamaah. Semakin banyaknya travel perjalanan haji dan umroh yang ikut mengurus pelaksanaan ibadah haji dan umroh, menimbulkan persaingan antara satu dengan lainnya, sehingga membuat para jamaah bingung mencari lembaga mana yang unggul dalam memberikan pelayanan disegala bidang sehingga pelaksanaan ibadah haji dan umroh membuahkan hasil yang memuaskan. Pemberian pelayanan atau jasa yang baik pada jamaah akan memberikan kepuasan para jamaah nya yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas jamaah pada pengelola (travel) yang bersangkutan.

2. Pengaruh kualitas pelayanan jamaah haji dan umroh di PT ABABIL TOUR AND TRAVEL

Kualitas pelayanan (service quality) adalah istilah abstrak dan mencakup banyak aspek psikologis dan social. Agar konsep ini mudah dibahas dan dianalisis secara ilmiah, dan tentunya dapat diimplementasikan pada perusahaan jasa, maka dilakukan beberapa pendekatan. Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai proses menerima secara langsung kegiatan orang lain untuk memenuhi kebutuhannya. Dengan kata lain, pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan sedemikian rupa sehingga orang lain memperoleh manfaat yang diharapkan dan merasa puas.

Setiap jamaah pasti mendambakan pejalanan ibadah yang baik dan memuaskan, maka dari itu kualitas pelayanan pembimbing yan baik akan berdampak terhadap kepuasan jamah, yang berarti biro perjalanan haji dan umroh mendapatkan nilai positif dimata masyarakat. Kualitas mempunyai arti dan makna yang beragam, jika diartikan berbeda-beda oleh setiap orang, seperti kesesuaian dengan persyaratan dan tuntutan, kesesuaian untuk penggunaan jangka panjang, bebas dari kerusakan dan cacat, memenuhi kebutuhan pelanggan dan melakukan apa pun yang membuat oran senang. Pelayanan menurut kasmir adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama pegawai, dan juga pimpinan. Pelayanan dan pemberian dukungan kepada pelanggan.

Menurut Lovelock dan Wright mengungkapkan bahwa persepsi tentang kualitas didasarkan dalam waktu jangka panjang, evaluasi kognitif, dan proses pemberian layanan. Manfaat dari kualitas layanan terakumulasi dari masa ke masa atau dapat dikatakan dalam jangka panjang sehingga perusahaan jasa harus mengidentifikasi upaya pemberian kualitas pelayanan yang tepat dan melakukannya secara efektif. Berdasarkan definisi di atas, kita dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah perilaku dan keterampilan individu dalam suatu organisasi yang dilakukan dengan kemampuan terbaiknya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dan rekan kerja, maupun pimpinan perusahaan.

Menurut Armistead dan Clark adalah kemampuan pegawai dalam melakukan tugasnya yaitu memberikan layanan dan dukungan dengan penuh komitmen serta kemampuan menyelesaikan masalah pada saat pemberian layanan itu berlangsung.

Menurut Gronroos 1990, kualitas pelayanan dari sudut pandang evaluasi pelanggan pada dasarnya dibagi menjadi tiga aspek, yaitu :

- a. Technical atau outcome dimension, berkaitan dengan apa yang diterima pelanggan
- b. Dimensi functional atau proses mengacu pada cara layanan disediakan atau diasjikan.
- c. Corporate image, berkaitan dengan citra perusahaan di mata pelanggan

Apabila ditinjau lebih lanjut mempengaruhi kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa factor, yaitu :

- 1) Meminimalkan kesenjangan antara pengelola dan konsumen misalnya melakukan penelitian yang berpusat pada konsumen yang menyebarkan pertanyaan dalam beberapa periode waktu untuk menentukan persepsi pelanggan terhadap layanan anda. Demikian pula menggunakan metode observasi untuk mempelajari penerapan layanan di kalangan karyawan perusahaan.
- 2) Perusahaan harus mampu membangun upaya bersama untuk mengembangkan visi peningkatan proses pelayanan. Yang termasuk di dalamnya adalah memperbaiki cara berpikir, perilaku, kemampuan dan pengetahuan dari semua sumber daya manusia yang ada.
- 3) Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan. Dengan membuat system saran dan kritik
- 4) Melalui pengembangan perusahaan dan penerapan menghubungi konsumen setelah selesainya proses pelayanan untuk mengetahui kepuasan dan harapan pelanggan, perusahaan secara bertahap menghubungi konsumen untuk mempelajari tentang pengembangan layanan dan kemitraan dan partnership marketing yang bermanfaat untuk meningkatkan citra dan posisi perusahaan yang sesuai.

Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang dikutip oleh Philip Kotler mempelajari kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan dan merangkum faktor-faktor utama yang menentukan kualitas layanan utama, mereka menemukan bahwa pada dasarnya konsumen menggunakan kriteria yang sama apapun jenis jasanya :

- 1) Akses : jasa tersebut mudah didapatkan pada tempat-tempat, waktu yang tepat tanpa banyak menunggu.
- 2) Komunikasi : layanan dijelaskan dengan benar dalam bahasa konsumen
- 3) Kompetensi : jasa pegawai memiliki keahlian dan pengetahuan yang diperlukan
- 4) Kesopanan : para pegawai harus ramah tamah, cepat tanggap dan tenang
- 5) Kredibilitas : perusahaan dan karyawannya dapat dipercaya dan mendapat tempat dihati konsumen
- 6) Keandalan : jasa yang diberikan secara konsisten dan tepat
- 7) Daya tanggap : respon cepat dan kreatif dari suatu layanan atau karyawan terhadap permintaan atau masalah konsumen.
- 8) Keamanan : layanan akan diberikan bebas dari bahaya, resiko dan kecurigaan.
- 9) Bagian fisik pelayanan sebenarnya mencerminkan mutu pelayanan.
- 10) Memahami konsumen : karyawan benar-benar membuat usaha memahami kebutuhan konsumen dan memberikan perhatian secara individual.

Kualitas pelayanan yang dibentuk oleh sepuluh dimensi tersebut dapat disebut kualitas mutlak dalam arti nilainya tidak bergantung pada harapan pelanggan mengenai kualitas

pelayanan yang diinginkan. Kualitas pelayanan (service quality) sangat bergantung pada tiga hal yaitu : system, teknologi dan manusia. Factor manusia memegang kontribusi terbesar sehingga kualitas layanan relative lebih sulit ditiru dibandingkan kualitas produk dan harga. Salah satu konsep kualitas layanan yang populer adalah servqual. Berdasarkan konsep ini, kualitas layanan diyakini memiliki lima dimensi, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible.

Kualitas pelayanan dapat dinilai dari banyak factor yang berhubungan, dimana kualitas pelayanan dapat dinilai dari persepsi konsumen dalam menikmati barang dan jasa yang ditawarkan kepada konsumen, sehingga yang dirasakan oleh konsumen adalah keinginan yang selalu terpenuhi dan harapan terhadap performa barang dan jasa yang ditawarkan oleh produsen dapat diterima.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian tentang pelayanan prima dan kualitas pelayanan jamaah haji dan umroh di PT ABABIL TOUR AND TRAVEL, dapat disimpulkan bahwa perusahaan ini telah memebrikan pelayanan prima yang holistic. Mulai dari pendaftaran, transportasi, akomodasi hingga kegiatan pendidikan dan ziarah, semua aspek telah ditangani dengan baik. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan jamaah sangat dipengaruhi oleh keandalan tangibilitas, daya tanggap, jaminan dan empati. Factor manusia sebagai contributor utama dalam menentukan kualitas layanan menunjukkan pentingnya peran karyawan dalam memberikan pengalaman positif kepada jamaah. Dalam konteks teori kepuasan pelanggan upaya perusahaan untuk memahami harapan jamaah dan melebihi ekspektasi melalui fasilitas yang nyaman, panduan spiritual mendalam dan interaksi interpersonal positif berkontribusi signifikan pada peningkatan kepuasan jamaah sebagai rekomendasi perusahaan dapat terus meningkatkan kualitas layanan dengan focus pada factor-faktor kunci yang telah diidentifikasi. Mendengarkan umpan balik pelanggan dan mempertahankan komitmen terhadap pelayanan prima dapat menjaga dan meningkatkan reputasi PT ABABIL TOUR AND TRAVEL di mata masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, a. (2023). *Direktur pt ababil tour and travel*. Bogor .
- Drs. H. Noor hamid m, p. (2020). *Mengelola perjalanan tamu allah ke tanah suci*. 3-6. <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/39850/1/buku%20manajemen%20haji%20dan%20umroh.pdf>
- <https://id.m.wikipedia.org/wiki/jabal>
- <https://kemenag.go.id/feature/pesona-sejarah-dan-ibadah-di-masjid-quba-bmmtri>
- <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/73386>
- <https://umroh.com/blog/sejarah-unik-masjid-al-jumah/>
- Islami, d. K. (2015, juli 6). *Repository*. Retrieved januari 3, 2023, from repository : <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/27128>
- Jabal an-nur. (2024). Di akses pada 07 juli dari :
- Maghfirah, f. N. (2023, juli 5). *Repository*. Retrieved desember 25, 2023, from repository : <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/73337>
- Maharani, b.i. *Sejarah masjid jin di makkah, saksi bisu berimannya para jin*. (2023). Di akses pada 08 juli 2024 dari : <https://www.detik.com/hikmah/khazanah/d-6730081/sejarah-masjid-jin-di-makkah-saksi-bisu-berimannya-para-jin>
- Makam muhammad . (2024). Di akses pada 07 juli 2024 dari : https://id.m.wikipedia.org/wiki/makam_muhammad#:~:text=makam%20muhammad%20adalah%20makam%20nabi,masjid%20dengan%20kubah%20berwarna%20hijau
- Masjid al-ghamamah. (2022). Di akses pada 08 juli 2024 dari : https://id.m.wikipedia.org/wiki/masjid_al-ghamamah
- Masjid bir ali, miqat jamaah haji indonesia dari madinah. (2022). Di akses pada 08 juli 2024 dari : <https://kemenag.go.id/foto/masjid-bir-ali--miqat-jemaah-haji-indonesia-dari-madinah>

- Masjid nabawi. (2023). Di akses pada 08 juli 2024 dari : https://id.m.wikipedia.org/wiki/masjid_nabawi
- Masjid qiblatain, saksi perpindahan kiblat. (2015). Di akses pada 08 juli 2024 dari : <https://kemenag.go.id/nasional/masjid-qiblatain-saksi-perpindahan-kiblat-uik3xf>
- Nabiilah, j. (2023, januari 17). *Repository*. Retrieved desember 25, 2023, from repository :
- Nashrullah nashih. Masjid al-ijabah, lokasi dikabulkannya 2 dai 3 doa rasul.(2019). Di akses pada 08 juli 2024 dari : https://khazanah.republika.co.id/berita/pxanao320/masjid-alijabah-lokasi-dikabulkannya-2-dari-3-doa-rasul#google_vignette
- Nasril muhammad. Pesona sejarah dan ibadah di masjid quba.(2022). Di akses pada 08 juli 2024 dari :
- Niam, a. M. Berziarah ke ma'la. (2022). Diakses pada 08 juli 2024 dari : <https://nu.or.id/internasional/berziarah-ke-ma-la-tempat-keluarga-nabi-dan-kh-maimoen-zubair-dimakamkan-snwfr>
- Niam, a.m. Jabal rahmah, penanda cinta dan kasih sayang para utusan allah.(2022). Di akses pada 07 juli 2024 dari : <https://www.nu.or.id/internasional/jabal-rahmah-penanda-cinta-dan-kasih-sayang-para-utusan-allah-2x404>
- Rumah tempat kelahiran rasulullah dipenuhi coretan. (2008). Si akses pada 08 juli 2024 dari : <https://kemenag.go.id/nasional/rumah-tempat-kelahiran-rasulullah-dipenuhi-coretan-3wxtuq>
- Salsabila, a.d. Masjid abu dzar al ghifari, tempat bersejarah di madinah destinasi saat haji. (2024). Di akses pada 08 juli 2024 dari : <https://www.detik.com/hikmah/haji-dan-umrah/d-7310794/masjid-abu-dzar-al-ghifari-tempat-bersejarah-di-madinah-destinasi-saat-haji/amp>
- Sejarah unik masjid al jum`ah tempat nabi melaksanakan shalat jum`ah saat hijrah. (2018). Di akses pada 08 juli 2024 dari :
- Setya devi. Jabal uhud, gunung yang dijanjikan di surga dan saksi syahidnya para syuhada.(2023). Di akses pada 07 juli 2024 dari : <https://www.detik.com/hikmah/khazanah/d-6545881/jabal-uhud-gunung-yang-dijanjikan-di-surga-dan-saksi-syahidnya-para-syuhada>