

**ANALISIS KEPUTUSAN JAMAAH DALAM MEMILIH JASA TRAVEL
UMRAH PADA PT BABUSSALAM CITRA MANDIRI KOTA PALU
PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**



Skripsi

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi salah satu Syarat memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Prodi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu

Oleh

**ASYAFFA AMATURTA
NIM : 19.5.12.0166**

**PRODI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) DATOKARAMA
PALU SULAWESI TENGAH
2023**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul **“Analisis Keputusan Jamaah Dalam Memilih Jasa Travel Umrah Pada PT Babussalam Citra Mandiri Kota Palu Perspektif Ekonomi Islam”** benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Palu,



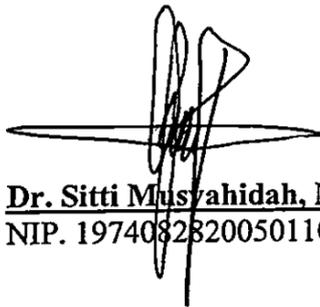
Asyafra Amaturta
NIM : 195120166

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “Analisis Keputusan Jamaah Dalam Memilih Jasa Travel Umrah pada PT Babussalam Citra Mandiri Kota Palu Perspektif Ekonomi Islam” oleh Asyaffa Amaturta NIM : 19.5.12.0166, mahasiswa Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan, maka masing-masing pembimbing memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat diajukan untuk diseminarkan.

Palu, April 2023M
Ramadhan 1444 H

Pembimbing I,



Dr. Sitti Musyahidah, M.Th.I.
NIP. 197408282005011002

Pembimbing II,



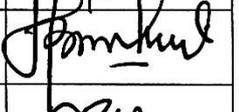
Ferdiawan, S.Pd., M.Pd.
NIDN. 0912048902

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Saudari Asyaffa Amaturta, NIM. 19.5.12.0166 dengan judul **“Analisis Keputusan Jamaah Dalam Memilih Jasa Travel Umrah Pada PT Babussalam Citra Mandiri Kota Palu Perspektif Ekonomi Islam”** yang telah diujikan di hadapan dewan penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, pada tanggal 30 Mei 2023M yang bertepatan dengan tanggal 09 Zulkaidah 1444H. Dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Ekonomi Syariah dengan beberapa perbaikan.

Palu, 30 Mei 2023M
09 Zulkaidah 1444 H

DEWAN PENGUJI

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua	Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I	
Munaqisy I	Dr. H. Sofyan Bachmid, S.Pd., M.M	
Munaqisy II	Rizki Amalia, S.Si., M.Ak	
Pembimbing I	Dr. Sitti Musyahidah, M.Th.i	
Pembimbing II	Ferdiawan, S.Pd., M.Pd.	

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam

Dr. H Hilal Malarangan, M.H.I
NIP. 196505051999031002

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

Nursyamsu, S.H.I., M.S.I
NIP. 198605072015031002

KATA PENGANTAR

حَمْدٌ لِلَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تَسْلِيمًا وَسَلَامًا عَلَيْهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَا أَيُّهَا النَّبِيُّ عَلَيَّ يُصَلُّونَ وَمَلَائِكَتَهُ اللَّهُ إِنَّ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “**Analisis Keputusan Jamaah Dalam Memilih Jasa Travel Umrah Pada PT Babussalam Citra Mandiri Kota Palu Perspektif Ekonomi Islam**” ini dapat terselesaikan pada waktunya. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad *Shalallahu 'Alaihi Wassalam*, keluarganya para sahabatnya, hingga umatnya hingga akhir zaman, Aamiin.

Dengan selesainya seluruh rangkaian penelitian hingga pada penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari petunjuk dan ridho Allah *Subhanahu Waa Ta'ala* serta dukungan dari kedua orang tua penulis (Bapak Mardiono dan Ibu Maryam Sompah Yusuf S.Pd., M.Pd.), yang telah membesarkan, mendidik dan menyekolahkan penulis hingga dapat menyelesaikan studi di Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu. Penulis dengan tulus dan rendah hati berkenaan menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Sagaf S. Pettalongi, M.Pd selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, Dr. H. Abidin M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Dr. H. Kamarudin M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Dr Mohamad Idhan S.Ag., M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, yang telah memberikan kemudahan dalam menimbah ilmu pengetahuan di kampus hijau Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu.
2. Dr. H. Hilal Malarangan., M.H.I, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dr Ermawati, S.Ag., M.Ag, selaku Wakil Dekan Bidang

Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Drs Sapruddin M.H.I sebagai Dekan Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dr. Malkan, M.Ag sebagai Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

3. Nursyamsu. S.H.I, M.H.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu dan Noval S.Sy., M.M selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu serta seluruh staf Akademik dan Umum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah banyak mengorbankan waktu dan pikiran dalam mengarahkan dan memudahkan perencanaan awal hingga akhir penulisan pada skripsi ini.
4. Dr. Sitti Musyahidah, M. Th.I. selaku Dosen Pembimbing I dan Ferdiawan, S.Pd., M.Pd selaku Dosen pembimbing II, yang telah membimbing saya, memberikan penjelasan, pengarahan, memberikan bimbingan dan support yang luar biasa selama proses penyusunan Skripsi ini.
5. Dr. H. Saude, M.Pd., Drs. H. Arfan Hakim M.Pd.I., dan Drs. H. Ahmad Asse, M.Pd.I., serta selaku Dosen Universitas Islam Negeri Datokarama Palu yang telah membimbing dan memberikan penjelasan serta support dalam penyusunan Skripsi ini.
6. Bapak Rifai Dongko selaku Kepala Perpustakaan dan seluruh staf perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, yang telah banyak memberikan bantuan berupa referensi dan buku-buku yang berkaitan dengan penyusunan skripsi ini.
7. Kepada H. Mustamin Umar dan H. Muhammad Ishaq merupakan direktur utama PT Babussalam Citra Mandiri Kota Palu yang sudah bersedia meluangkan waktu untuk penulis wawancara.
8. Sangat istimewa saudara saya Moh Adhikta Marnok S.P.W.K, Moh Aqibta Marnov, dan Aghnini Alnata S.E yang selalu menyemangati,

menasehati, memberikan dorongan dan motivasi terhadap saya dalam menyusun skripsi.

9. Teman kelas saya ekonomi syariah serta terkhusus untuk Fauzul Akbar S.E yang telah banyak membantu dan memberikan saran dan waktunya dalam penyusunan skripsi ini.

Akhirnya, kepada semua pihak, penulis senantiasa mendoakan semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang tak terhingga dari Allah SWT.

Palu, 05 April 2023M
12 Syakban 1444H

ASYAFFA AMATURTA
NIM : 19.5.12.0166

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
D. Penegasan Istilah/Definisi Operasional.....	6
E. Garis-Garis Besar Isi.....	8
F. Batasan Masalah.....	9
BAB II KAJIAN TEORI.....	10
A. Penelitian Terdahulu.....	10
B. Kajian Teori.....	14
1. Jamaah.....	14
2. Pengambilan Keputusan.....	16
3. Umrah.....	22
4. Faktor Penyebab Jamaah Memilih Travel.....	27
5. Travel.....	36
6. Perspektif Ekonomi Islam.....	33
C. Kerangka Pemikiran.....	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
A. Pendekatan dan Desain Penelitian.....	43
B. Lokasi Penelitian.....	44
C. Kehadiran Peneliti.....	44
D. Data dan Sumber Data.....	44
E. Teknik Pengumpulan Data.....	45
F. Teknik Analisis Data.....	47

G. Pengecekan Keabsahan Data.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	50
A. Gambaran Umum PT. Babussalam Citra Mandiri Kota Palu.....	50
B. Bentuk-bentuk Pelayanan Jamaah Umrah PT Babussalam Perspektif Ekonomi Islam.....	64
BAB V PENUTUP.....	88
A. Kesimpulan.....	88
B. Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN.....	96
RIWAYAT HIDUP.....	100

DAFTAR GAMBAR

1. Struktur Kerangka Pemikiran	42
1. Struktur PT Babussalam Citra Mandiri	62

DAFTAR TABEL

- 1. Tabel Penelitian Terdahulu10**
- 2. Tabel Jumlah Jamaah Umrah PT Babussalam Citra Mandiri63**

DAFTAR LAMPIRAN

- 1. Lembar Pengajuan Judul**
- 2. SK Dosen Pembimbing**
- 3. Daftar Pertanyaan Wawancara**
- 4. Surat Keterangan Seminar Proposal**
- 5. Surat Izin Penelitian**
- 6. Dokumentasi**
- 7. Kartu Bimbingan Skripsi**
- 8. Daftar Riwayat Hidup**

ABSTRAK

Nama Penulis : Asyaffa Amaturta
NIM : 19.5.12.0166
Judul Skripsi : Analisis Keputusan Jamaah Dalam Memilih Jasa Travel Umrah Pada PT Babussalam Citra Mandiri Kota Palu Perspektif Ekonomi Islam

Skripsi ini membahas tentang Analisis keputusan jamaah dalam memilih jasa Travel Umrah pada PT Babussalam Citra Mandiri Kota Palu perspektif Ekonomi Islam. Yang menjadi objek penelitian ini adalah Jamaah yang memilih jasa travel Umrah di PT Babussalam Kota Palu. Rumusan Masalah skripsi ini adalah sebagai berikut: Bagaimana bentuk - bentuk pelayanan jamaah memilih jasa umrah di PT Babussalam Citra Mandiri Kota Palu perspektif ekonomi Islam?

Adapun metode yang peneliti gunakan di dalam skripsi ini adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang perilaku yang dapat diamati. Sehingga peneliti mengumpulkan tiga komponen yaitu pengumpulan data, reduksi data, display data, verifikasi data dan menarik kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Pelayanan dari pihak PT Babussalam Citra Mandiri Kota Palu sangat baik dan jamaah merasa nyaman saat melaksanakan ibadah umrah serta sesuai dengan perspektif ekonomi Islam yaitu benar (shiddiq), dapat dipercaya (amanah), menyampaikan (tabligh), dan cerdas (fathonah). Fasilitas yang sesuai dengan paket umrah priority pilihan serta banyak promosi pada setiap paket, fasilitas yang nyaman dengan penempatan hotel bintang lima, kemudian letak masjid yang berdekatan disetiap kota madina dan makkah, pelayanan yang baik dan ramah serta menghadirkan bimbingan manasik umrah sebanyak 3 kali, tour leader dan muthawif yang berasal dari kota Palu.

Implikasi penelitian diharapkan agar dapat membantu dan memperkenalkan kepada calon jamaah umrah sehingga dapat memilih travel umrah yang terpercaya dan amanah sehingga jamaah dapat melaksanakan umrah dengan nyaman maka akan menjadi ibadah umrah yang mabruk

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap umat muslim menginginkan tercapainya kesempurnaan dalam beribadah dengan menjalankan perintah Allah dan menjauhi segala larangannya, Al-Qur'an dan Al-Hadits adalah pegangan bagi umat muslim yang di dalamnya terdapat perintah dan larangan yang harus dijalankan oleh umat muslim salah satunya adalah rukun Islam dan rukun iman menjadi amalan yang harus dilaksanakan. Rukun Islam ada lima, dan menunaikan ibadah haji adalah salah satu dari kelima rukun tersebut.

Telah dijelaskan pula dalam al-Qur'an surah Ali Imran ayat 97 Allah berfirman:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Terjemahannya:

“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.”¹

Berdasarkan ayat di atas dijelaskan bahwa Ka'bah adalah tempat yang suci dan utama untuk melaksanakan ibadah haji ke Baitullah bagi umat muslim yang mampu. Adapun mereka yang mau melaksanakan haji padahal

¹Kementian agama, “Quran Kemenag” official website kementerian agama pusat, <https://quran.kemenag.go.id/ali-imran/97>.

ia mampu maka akan mendapatkan kerugian, sebab manusia lah yang membutuhkan Allah dan Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* sama sekali tidak membutuhkan manusia. Selain haji untuk melaksanakan Ibadah ke tanah suci manusia juga bisa melaksanakan ibadah umrah.

Umrah adalah menziarahi *ka'bah* dan *berthawaf* disekelilingnya, kemudian *bersa'i* antara *shafa* dan *marwa*, serta mencukur rambut (*tahallul*) tanpa *wukuf* di arafah. Umrah dapat dilaksanakan kapan saja, kecuali ada beberapa waktu yang dimakruhkan melaksanakan umrah bagi jamaah haji, yaitu pada saat jamaah haji *wukuf* di padang arafah pada hari arafah, hari *nahar* (10 *dzulhijjah*) dan hari-hari *tasyriq*.²

Ibadah haji dan umrah memiliki beberapa perbedaan yaitu pertama, haji membutuhkan waktu tunggu yang lama untuk keberangkatan sekitar 15 sampai 20 tahun sesuai dengan aturan dari Kementrian Agama, sedangkan umrah tidak membutuhkan waktu yang lama untuk berangkat ke tanah suci serta masyarakat berpikiran bahwa umrah adalah penyempurna haji, meskipun pahala umrah tidak sebesar pahala haji. Kedua, biaya haji untuk tahun 2022 cukup mahal berkisar Rp. 40.000.000,- (empat puluh juta rupiah) yang dibebankan untuk masyarakat, sedangkan biaya umrah berkisar Rp. 25.000.000,- sampai Rp. 35.000.000,- dan langsung berangkat. Ketiga, rukun haji yaitu niat, *ihram*, *wukuf* di arafah, *tawaf*, *sa'i*, dan *tahalull*, sedangkan umrah tidak adanya rukun *wukuf* di Padang Arafah.

²Muhammad Baqir Al-Habsi, *Fiqih Praktis*, (Bandung: Mizan, 1999), h. 377

Biro umrah pun berlomba-lomba menarik pelanggan dengan berbagai promosi-promosi. Banyaknya bermunculan biro perjalanan umrah menyebabkan persaingan semakin ketat. Pemasaran sangat berpengaruh dalam mendapatkan calon jamaah bagi perusahaan biro tersebut. Biro perjalanan umrah pun juga dituntut untuk memberikan pelayanan kepada jamaah dengan baik. Dikarenakan mahalny biaya ibadah umrah menyebabkan jamaah sangat kecewa apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan mereka. Konsumen tentu sangat mengharapkan pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan nilai uang yang mereka keluarkan.³

Babussalam Tour merupakan nama resmi dari PT Babussalam Citra Mandiri adalah salah satu travel haji dan umrah yang melihat peluang besar dalam bidang perjalanan haji dan umrah, yang berdiri pada tahun 2013 dan mendapat izin dari Kementerian Agama untuk menjadi penyedia jasa pelayanan ibadah haji khusus dan umrah dengan surat No.D/191, serta merupakan kantor resmi yang berada di Kota Palu, Sulawesi Tengah. Bapak H. Mustamin Umar adalah Direktur Utama di PT Babussalam Citra Mandiri.

“Hingga saat ini, BCM telah memberangkatkan sekitar 301 orang jamaah umrah dari tahun 2019 sampai saat ini. Kepercayaan ini didapatkan dari pemerintah melalui Kementerian Agama RI. Babussalam Tour berkomitmen serius dalam memprioritaskan kenyamanan dan keamanan para jamaah haji dan umrah. Status perusahaan PT Babussalam Tour sekarang masih stabil atau berkembang dikarenakan masih banyak masyarakat yang percaya dengan

³Sandika Pajarno “ Sandika Pajarno “Implementasi Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Di Pt. Atina Rahmataka Wisata Bengkulu ” (Institute Agama Islam Negeri Bengkulu 2021).

travel untuk pergi umroh.” Kata bendahara PT Babussalam Citra Mandiri Kota Palu, bapak H Muhammad Ishaq.⁴

Masyarakat beragama Islam di Sulawesi Tengah berjumlah 2,41 juta jiwa (78,94%) pada tahun 2021, Sebagaimana diketahui bahwa banyaknya pemberitaan tentang penipuan oleh biro perjalanan umrah seperti yang terjadi pada tahun 2017 yang dilakukan oleh *first travel* membuat masyarakat merasa takut dan dirugikan baik secara moral maupun material, serta belum lama ini terdapat pemberitaan jamaah umrah yang tidak terurus dengan baik oleh penyelenggaraan travel seperti travel Naila Syafaah Tour dikarenakan jamaah tergiur dengan harga murah dalam pembelian paket umrah. Oleh karena itu Peneliti merasakan bahwa dengan jumlah masyarakat muslim yang mayoritas pasti mereka akan lebih teliti dalam memilih travel haji dan umroh, ada beberapa bentuk-bentuk pelayanan yang menyebabkan jamaah untuk membuat keputusan menjadi jamaah umrah pada travel yang dipilihnya salah satunya di PT Babussalam Citra Mandiri Kota Palu. Konsumen tentu sangat mengharapkan pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan nilai uang yang mereka keluarkan.⁵

Berdasarkan paparan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Keputusan Jamaah Dalam Memilih Jasa Travel Umrah Pada PT Babussalam Citra Mandiri Kota Palu Perspektif Ekonomi Islam”**.

⁴H.Muhammad Ishaq, bendahara kantor PT Babussalam Citra Mandiri, Wawancara pada tanggal 17 juni 2022

⁵Sulteng Kemenag “Data Keagamaan” <https://sulteng.kemenag.go.id/halaman/detail/data-keagamaan>. 17 juni 2022

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan peneliti yaitu, Bagaimana Bentuk-Bentuk Pelayanan Jamaah Memilih Jasa Umrah Di PT Babussalam Citra Mandiri Kota Palu Perspektif Ekonomi Islam?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan jawaban atau sasaran yang ingin dicapai penulis dalam sebuah penelitian. Oleh sebab itu, berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian adalah Untuk Mengetahui Bentuk-Bentuk Pelayanan Jamaah Memilih Jasa Umrah Di PT Babussalam Citra Mandiri Kota Palu Perspektif Ekonomi Islam

2. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan pada tujuan penelitian diatas, maka manfaat dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

- 1) Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi ilmiah terkait dengan analisis pelayanan di PT. Babussalam Citra Mandiri dalam memberikan layanan yang baik untuk calon jamaah umrah di Kota Palu. Sehingga dapat menjadi rujukan jika nantinya ada yang melakukan penelitian yang sama.
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumbangsi pemikiran terhadap dunia akademis khususnya bagi Prodi Ekonomi

Syariah di Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu dan referensi dalam bidang ilmu yang terkait.

- 3) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi media belajar bagi penulis dalam menyusun karya ilmiah tentang kreativitas dan potensi efektif, semoga menjadi bahan masukan bagi pengambilan keputusan untuk kedepannya.

b. Manfaat Praktis

- 1) Hasil Penelitian ini untuk mahasiswa diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai bagaimana bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh PT. Babussalam Citra Mandiri kepada jamaah umrah di Kota Palu.

D. Penegasan Istilah dan Definisi Operasional

Agar sejak awal para pembaca dapat secara jelas memperoleh kesamaan pemahaman mengenai konsep yang terkandung dalam judul “Analisis keputusan jamaah dalam memilih jasa travel umrah pada PT Babussalam Citra Mandiri kota Palu perspektif ekonomi Islam” sehingga diantara pembaca tidak ada yang memberikan makna yang berbeda pada judul ini. Untuk itu peneliti perlu memaparkan penegasan istilah baik secara konseptual maupun secara operasional sebagai berikut:

1. Penegasan Istilah

a. Jamaah Umrah

Jamaah umrah merupakan masyarakat yang akan melakukan ibadah umrah di rumah Allah yang bisa dilakukan kapan saja sepanjang

tahun. Umrah berarti ziarah yaitu berkunjung atau mendatangi suatu tempat atau seseorang yang hukumnya sunnah. Biaya umrah untuk tahun ini sekitar Rp. 30.000.000,- yang sangat memudahkan masyarakat untuk melepas rindu ke Baitullah.

b. Pengambilan Keputusan Pada Travel

Pengambilan keputusan dapat dianggap sebagai suatu hasil atau keluaran dari proses mental atau *kognitif* yang membawa pada pemilihan suatu jalur tindakan di antara beberapa alternatif yang tersedia. Setiap proses pengambilan keputusan selalu menghasilkan satu pilihan final. Bentuk-bentuk pelayanan sehingga menyebabkan masyarakat memilih travel untuk jasa umrah yaitu dilihat dari bagaimana pelayanan yang diberikan, kemudian dari fasilitas yang ada, dilihat dari kenyamanan travel dan biaya yang diberikan.

c. Pelayanan Umrah di PT Babussalam Tour

PT Babussalam Tour berkomitmen serius dalam memprioritaskan kenyamanan dan keamanan para jamaah umrah, serta siap menjamin kepercayaan sebagai biro travel professional sehingga perjalanan akan menyenangkan dan mengesankan. Pelayanan yang diberikan yaitu pelayanan yang cepat, tepat, ramah dan nyaman sehingga terjalin hubungan yang baik dengan jamaah dan menjadikan jamaah umrah yang mabruk.

d. Perspektif Ekonomi Islam

Ekonomi Islam merupakan sistem ekonomi yang mempelajari masalah-masalah ekonomi rakyat sehingga dapat mengantarkan umat manusia menuju kesejahteraan yang sebenarnya sesuai dengan ajaran islam dan bersumber dari Al-Quran dan As-Sunnah. Islam tidak pernah membatasi umatnya dalam melakukan aktivitas ekonomi, namun kebebasan manusia untuk menciptakan peradaban ekonomi yang baik tentu tidak boleh melanggar pokok-pokok aturan yang telah ditetapkan Allah swt.

2. Definisi Operasional

Berdasarkan penegasan konseptual di atas, maka secara operasional yang dimaksud dari “Analisis keputusan jamaah dalam memilih jasa travel umrah pada PT Babussalam Citra Mandiri kota Palu perspektif ekonomi Islam” adalah untuk mengetahui analisis terhadap keputusan jamaah dalam memilih jasa umrah pada travel yang dipilihnya salah satunya pada Travel PT Babussalam Citra Mandiri Kota Palu. Konsumen tentu sangat mengharapkan pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan nilai uang yang mereka keluarkan.

E. Garis-Garis Besar Isi

Untuk mempermudah pemahaman bagi pembaca, maka penelitian ini disusun dalam tiap-tiap bab untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan. Beberapa bab yang secara ringkas dapat dijelaskan sebagai berikut:

Bab I. Bab ini menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, penegasan istilah dan definisi operasional, garis-garis besar isi, dan batasan masalah

Bab II. Bab ini menguraikan dan menjelaskan tentang penelitian terdahulu, kajian teori, kerangka pemikiran.

Bab III. Bab ini menguraikan dan menjelaskan tentang pendekatan dan desain penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan pengecekan keabsahan data.

Bab IV. Bab ini menguraikan dan menjelaskan tentang hasil penelitian dan pembahasan berdasarkan permasalahan yang dikaji dan di angkat sebelumnya, berdasarkan hasil wawancara dan keterangan yang penulis lakukan.

Bab V. Bab ini menguraikan tentang penutup dari seluruh rangkaian isi skripsi yang menyajikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

F. Batasan masalah

Dalam penelitian ini penulis membatasi masalah pada Analisis Keputusan Jamaah Dalam Memilih Jasa Travel Umrah Pada PT Babussalam Citra Mandiri Kota Palu Perspektif Ekonomi Islam.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan hasil penelitian-penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya yang diuji hasil kebenarannya berdasarkan metode penelitian yang digunakan. Pada pembahasan mengenai penelitian ini, disajikan secara ringkas beberapa penelitian sebelumnya. Adapun penelitian terdahulu, sebagai berikut.

No	Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Rahayu Megawati, dengan judul “Peluang dan tantangan strategi pemasaran syariah biro jasa Umrah (Studi Kasus di AET Travel PT. Penjuru Wisata Negeri Sidoarjo), Jurnal Nasional tahun 2019. ¹	Fokus penelitiannya yaitu tentang mengidentifikasi calon jamaah umrah dan juga menggunakan penelitian yang sama yaitu penelitian kualitatif deskriptif.	Penelitian ini lebih mengkaji secara mendalam mengenai analisis keputusan jamaah dalam memilih jasa travel umrah pada suatu travel, sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Rahayu Megawati lebih membahas mengenai peluang dan tantangan strategi pemasaran

¹Rahayu Megawati, *Peluang dan Tantangan Strategi Pemasaran Syariah Biro Jasa Umrah* (Studi Kasus di AET Travel PT. Penjuru Wisata Negeri Sidoarjo, Jurnal, 2019)

			pada PT Penjuru Wisata Negeri Sidoarjo dengan tidak mengelompokkan jenis calon jamaah yang akan dilayaninya tetapi lebih fokus pada kereligiusan yang ada di Jawa Timur.
2.	Dinda Dwi Armenia, dengan judul “Faktor - Faktor Penyebab Keputusan Jamaah Umroh Memilih Travel Andalan Wisata Kota Bengkulu”. Skripsi Nasional tahun 2021. ²	Persamaan pada penelitian ini yaitu sama sama menganalisis tentang penyebab jamaah memilih jasa travel dari perusahaan yang diteliti, dan juga menggunakan metode penelitian yang sama yaitu penelitian kualitatif deskriptif.	Penelitian ini lebih mengkaji secara mendalam mengenai analisis keputusan jamaah dalam memilih jasa travel umrah pada suatu travel, sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Dinda Dwi Armenia lebih membahas mengenai beragam paket umroh yang ada pada travel yaitu paket hemat,

²Dinda Dwi Armenia, *Faktor-Faktor Penyebab Keputusan Jamaah Umrah Memilih Travel Andalan Wisata Kota Bengkulu* (Skripsi, Institute Agama Islam Negeri Bengkulu, 2021)

			silver, gold, dan paket diamond sehingga para konsumen bebas memilih paket umrah dan mendapatkan fasilitas serta kenyamanan pada setiap paketnya. Serta terdapat lima faktor penyebab jamaah memilih travel yaitu kenyamanan, pelayanan, fasilitas, harga dan promosi.
3.	Wirdahani Syafira dan Alim Murtani, dengan judul “Analisis strategi promosi, kualitas pelayanan dan kenyamanan biro perjalanan umrah (studi kasus pada PT. Gadika Expressindo Medan). Jurnal tahun 2020. ³	Persamaan pada penelitian ini yaitu sama sama menganalisis tentang pelayanan dan keamanan pada suatu Travel perjalanan umrah dan juga menggunakan metode penelitian	Penelitian ini lebih mengkaji secara mendalam mengenai analisis keputusan jamaah dalam memilih jasa travel umrah pada suatu travel, sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh

³Wirdahani Syafira dan Alim Murtani, *Analisis Strategi Promosi, Kualitas Pelayanan dan Kenyaman Biro Perjalanan Umrah* (Studi Kasus Pada PT.Gadika Expressindo Medan, Jurnal, 2020).

		yang sama yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif.	Wirdahani Syafira, dkk lebih membahas tentang analisis strategi promosi yaitu dengan menggunakan brosur, penjualan pribadi, bekerja sama dengan ustad, facebook, instagram dan lainnya. Dalam penelitian ini travel memberikan kenyamanan berupa kenyamanan fisik, kenyamanan lingkungan dan kenyamanan sosial dimana masyarakat akan lebih merasa aman dan nyaman dimanapun berada.
4.	Korry Asri, Barkah, dan Wenny dengan judul “Analisis faktor yang mempengaruhi keputusan	Persamaan pada penelitian ini yaitu sama sama menganalisis	Penelitian ini lebih mengkaji secara mendalam mengenai analisis

	<p>pemilihan travel umrah”. Jurnal tahun 2021.⁴</p>	<p>tentang faktor yang mempengaruhi jamaah memilih jasa travel untuk umrah, dan juga menggunakan metode penelitian yang sama yaitu penelitian kualitatif deskriptif.</p>	<p>keputusan jamaah dalam memilih jasa travel umrah pada suatu travel, sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Korry Asri, dkk lebih membahas mengenai pengaruh legalitas travel terhadap keputusan konsumen travel umrah serta pengaruh kemudahan prosedur dan juga pengaruh pembimbing umrah.</p>
--	--	--	---

B. Kajian Teori

1. Jamaah

Menurut bahasa, kata jamaah berasal dari *al-ijtima'* yang bermaksud berkumpul atau bersatu. Pada sumber lain, jamaah diartikan sebagai perkumpulan manusia yang bersatu untuk tujuan yang sama. Dalam sosiologi, definisi jamaah hampir sama dengan definisi masyarakat. Menurut

⁴Korry Asri, dkk, *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Travel Umrah*, (jurnal, Universitas Tanjungpura, 2021)

Koentjaraningrat, masyarakat adalah sebagai kesatuan hidup manusia yang berinteraksi menurut suatu sistem adat-istiadat tertentu yang bersifat kontinyu dan yang terikat oleh suatu rasa identitas bersama. Setiap masyarakat senantiasa berada di dalam proses perubahan yang tidak pernah berakhir.⁵

Quraish Shihab menggunakan istilah umat untuk menjelaskan persoalan tersebut. Umat berasal dari kata yang berarti tumpuan, “sesuatu yang dituju” dan “tekad”. Dari kata yang sama dibentuk kata umm yang berarti “ibu”, yang merupakan tumpuan seorang anak.⁶ Ibnu Khaldun mengatakan bahwa hubungan sosial manusia adalah sesuatu yang tidak bisa ditinggalkan. Para filosof menjelaskan hal ini bahwa manusia itu memiliki tabiat madani (sipil atau sosial).⁷

Manusia harus memiliki hubungan sosial (berkelompok) yang menurut istilah mereka disebut Al-Madinah (kesipilan atau kependudukan), hal ini sama dengan makna Al-Umran (peradaban). Perbedaan antara kelompok dengan jamaah adalah adanya komitmen. Dalam hal ini, jamaah yang dimaksud adalah jamaah Masjid, maka dapat disimpulkan bahwa jamaah Masjid adalah sejumlah orang yang memiliki tujuan yang sama dalam beribadah kepada Allah dengan aturan tertentu dan disatukan oleh identitas yang sama, yakni agama Islam.⁸

⁵Koentjaraningrat, *pengantar ilmu Antropologi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002, h. 146.

⁶M. Quraish Shihab, *Lentera Al-Quran; Kisah dan Hikmah Kehidupan*, Bاندung; Mizan, 2008, h. 306

⁷Ibnu Khaldun, *Mukaddimah*, Jakarta; Pustaka al-Kautsar, 2011, h. 69

⁸Nasikun, *Sistem Sosial Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers, 2009, h.20.

2. Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan seseorang terhadap suatu masalah tidak jauh dari pengetahuan yang telah diketahui seseorang itu sendiri. Dalam pengambilan keputusan, untuk memecahkan suatu masalah biasanya terfokus pada tujuan yang dicari untuk dicapai seseorang tersebut. Pengambilan keputusan sebenarnya merupakan suatu aliran interaksi (*stream interaction*) antara proses faktor lingkungan, kognitif, afektif dan tindakan perilaku.⁹

a. Pengertian Pengambilan Keputusan

Keputusan merupakan sarana untuk mencapai suatu hasil atau memecahkan masalah. Keputusan merupakan hasil dari sebuah proses pemikiran dan pertimbangan yang telah dilakukan. Pengambilan keputusan sangat penting bagi setiap orang. Didalam pengambilan keputusan diperlukan adanya pengetahuan untuk setiap tindakan.¹⁰

Menurut Nugroho pengambilan keputusan konsumen (*consumer decision making*) adalah proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif dan memilih salah satu diantaranya. Hasil dari proses pengintegrasian ini adalah suatu pilihan yang disajikan secara kognitif sebagai keinginan berperilaku.¹¹

Menurut Churcuman yang dikutip oleh Umar Dhadan pengambilan keputusan merupakan aktivitas manajemen berupa pemilihan tindakan

⁹Hilmi Aminudin, *Menghilangkan Trauma Persepsi*, Jakarta; Arah Press, 2008, h. 58.

¹⁰Supranto dan Nandan Limakrisna, *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran edisi kedua*, (Wacana Media, Jakarta, 2011), h. 211

¹¹Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2003), h. 342.

dari sekumpulan alternatif yang telah dirumuskan sebelumnya untuk memecahkan suatu masalah atau suatu konflik dalam manajemen.

Sedangkan menurut Burch dan Strater yang dikutip oleh Umar Dhadan keputusan adalah suatu pilihan yang mengarah kepada tujuan yang diinginkan (*to a certain desired objective*).¹²

Menurut Eko Nugroho, yang dikutip oleh Irham Fahmi dalam teori pengambilan keputusan dilakukan pengklasifikasian keputusan pada dua jenis, yaitu keputusan yang terprogram dan tidak terprogram. Setiap keputusan tersebut memiliki perbedaannya masing-masing.¹³

1) Keputusan Terprogram

Keputusan yang terprogram dianggap suatu keputusan yang dijalankan secara rutin saja, tanpa ada persoalan-persoalan yang bersifat krusial. Karena setiap pengambilan keputusan yang dilakukan hanya berusaha membuat pekerjaan yang terkerjakan berlangsung dengan baik dan stabil. Pada dasarnya, suatu keputusan yang terprogram akan dapat terlaksana dengan baik jika memenuhi beberapa syarat, yaitu:

- a) Sumber daya manusia yang memenuhi syarat sesuai standar yang diinginkan.
- b) Adanya sumber informasi kualitatif dan kuantitatif yang bersifat baik. Serta informasi yang diterima dapat dipercaya.

¹²Umar Dadan, *Komputerisasi Pengambilan Keputusan*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2001), h. 34.

¹³Irham fahmi, *Teori dan Teknik Pengambilan Keputusan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016) , h. 3

- c) Pihak organisasi menjamin dari segi ketersediaan dana selama keputusan yang terprogram tersebut dilaksanakan.
- d) Aturan dan kondisi eksternal organisasi mendukung terlaksananya keputusan terprogram hingga tuntas. Seperti peraturan dan berbagai ketentuan lainnya tidak ikut menghalangi, bahkan sebaliknya ikut mendukung.

2) Keputusan Tidak Terprogram

Keputusan tidak terprogram biasanya digunakan untuk memecahkan masalah-masalah baru yang belum pernah dialami seseorang sebelumnya. Keputusan tidak terprogram tidak bersifat repetitif, tidak terstruktur, sulit untuk mengenali bentuk, hakikat dan dampaknya.

Menurut Ricky W. Griffin mendefinisikan keputusan tidak terprogram adalah keputusan yang secara relatif tidak terstruktur dan muncul lebih jarang dari pada suatu keputusan yang terprogram. Pengambilan keputusan pada keputusan tidak terprogram biasanya bersifat tidak terlalu rumit dan membutuhkan kompetensi khusus untuk menyelesaikannya.

Menurut Fahmi Basyaib, dalam cakupan pembuatan keputusan terkait dengan pengaturan dalam organisasi maka, terdapat empat tingkat cakupan pembuatan keputusan, yaitu:¹⁴

¹⁴Fahmi Basyaib, *Teori Pembuatan Keputusan*, (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006), h. 7.

- a) Pembuatan keputusan individu
- b) Pembuatan keputusan kelompok
- c) Pembuatan keputusan organisasi
- d) Pembuatan keputusan metaorganisasi.

Menurut John Adair, keputusan-keputusan diambil berdasarkan alasan yang semata-mata logis, adanya pembaruan antara dorongan emosi yang kuat, politik kekuasaan, pengaruh orang lain dan nilai-nilai pribadi dari para pengambil keputusan itu sendiri.¹⁵

Ada beberapa para pengambil keputusan yang tidak menempatkan masalah sesuai prosedur yang telah direkomendasikan. Salah satu faktor yang menyebabkan proses pengambilan keputusan tidak sesuai dengan tahapan adalah karena para pengambil keputusan tidak mempunyai waktu yang cukup. Sehingga, para pengambil keputusan tidak dapat mengumpulkan informasi-informasi yang penting dan relevan, serta tidak dapat menghasilkan suatu penilaian menyeluruh dengan pilihan-pilihan yang tersedia.¹⁶

Menurut Donald H. Weiss dalam bukunya *Pengambilan Keputusan Yang Sulit Secara Tepat*, menunjukkan bahwa ada 25 macam pendorong seseorang dalam melakukan tindakan, yaitu meliputi: pengetahuan, kebijaksanaan, kekuasaan, kesenangan estetis, standar etis, kemandirian, pencapaian, pengakuan,

¹⁵John Adair, *Mengambil Keputusan yang Efektif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1985), h. 8.

¹⁶Siti Aminah, “*Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menjadi Jamaah Umrah PT.Annajwa Islamic Tour and Travel Medan*”, Skripsi, (17 September 2019), h. 13

persahabatan, tanggung jawab, kreativitas, keamanan, dedikasi, keadilan dan kesamaan, pertumbuhan, harga diri, keberagaman, kasih, tantangan, iman, kesiapan membantu, kesehatan (fisik/mental), uang, kesenangan, dan dikasihi.¹⁷

Teori ini menunjukkan bahwa faktor pendorong seseorang dalam melakukan sesuatu termasuk memilih, adanya pemicu dan pendorong yang menggerakkan seseorang melakukan dan memilih sesuatu ditimbulkan oleh dorongan faktor internal (dalam diri) dan faktor external (luar). Ini menunjukkan bahwa kalau seseorang sadar akan keinginan dan mengerti kebutuhan yang diperlukannya, ia menjadi mudah tergerak untuk memenuhi impiannya tersebut.¹⁸

Menurut Abraham H. Maslow dalam buku *Motivation and Personality* menjelaskan lebih terperinci beberapa landasan yang menggerakkan seseorang melakukan sesuatu berdasarkan reaksi kebutuhannya. Kebutuhan manusia pada dasarnya muncul dari dalam dirinya sendiri, mulai dari kebutuhan fisik, rasa aman, kebutuhan sosial, penghargaan, dan aktualisasi diri.¹⁹

Abraham Maslow dapat membedakan setiap tindakan yang dilakukan seseorang dari motif yang ingin dicapainya. Seperti

¹⁷Febrina Sari, *Metode dalam Pengambilan Keputusan*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018), h. 3

¹⁸Ibid., 6

¹⁹Lita Asyriatih Latif, dkk. *Sistem Pendukung Keputusan Teori dan Implementasi*, (Yogjakart: CV Budi Utama, 218), h. 10.

seseorang yang berbuat suatu pekerjaan yang orientasinya ingin mendapat pujian dari orang lain dan pujian atas pekerjaannya.²⁰

b. Tahap-tahap dalam Proses Pengambilan Keputusan

Menurut Sir Frances Bacon, langkah-langkah dalam pengambilan keputusan manajemen, yaitu: rumuskan/ definisikan persoalan keputusan, kumpulan informasi yang relevan, cari alternatif tindakan, lakukan analisa alternative yang fisibel, pilih alternatif terbaik, laksanakan keputusan dan evaluasi hasilnya.²¹

1) Rumuskan/definisikan persoalan keputusan

Persoalan mungkin tidak diharapkan dalam suatu manajemen, namun mau tidak mau persoalan harus perlu diselesaikan. Hal itu membuat seseorang harus memutuskan beberapa hal untuk menyelesaikan suatu persoalan. Pengambilan keputusan yang efektif dan efisien dapat membantu memecahkan persoalan secara cepat dan baik.

2) Kumpulan informasi yang relevan

Setiap persoalan yang sudah lama atau baru saja timbul pasti ada faktor penyebabnya. Perlunya data maupun informasi yang relevan dibutuhkan oleh seseorang untuk menyelesaikan masalah tersebut.

²⁰Ibid., 15.

²¹Diana Ikhwatul Islamiyah, *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Jama'ah haji Dalam Pengambilan Keputusan Bergabung di KBIH Multazam Surabaya*, Program Studi Manajemen dakwah Fakultas dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya 2018.

3) Cari Alternatif Pindahan

Dalam memutuskan berarti memilih salah satu dari beberapa alternatif yang tersedia. Alternatif tindakan merupakan salah satu hal yang diperlukan untuk mencapai sebuah keputusan.

4) Analisis alternatif yang fisibel

Setiap alternatif harus dianalisis dan harus dievaluasi dengan baik. Hasil analisis tersebut akan memudahkan pengambilan keputusan dalam memilih alternatif terbaik.

5) Memilih alternatif terbaik

Dalam pengambilan keputusan, pengambilan keputusan harus memilih salah satu diantara banyak alternatif. Pemilihan bisa didasarkan atas kriteria tertentu. Kriteria yang paling baik dapat dijadikan acuan untuk pengambilan keputusan.

6) Laksanakan keputusan dan evaluasi hasilnya.

Pelaksanaan suatu rencana tindakan merupakan tahap akhir dari proses pengambilan keputusan. Dalam hal ini, evaluasi hasil keputusan harus tetap dilakukan. Agar dapat mengetahui apakah ada kesalahan untuk pengambilan keputusan berikutnya.

3. Umrah

Pengertian ibadah umrah adalah berkunjung ke *Baitullah* melakukan *thawaf* dan *sa'i* dengan cara tertentu dan waktu yang tidak ditentukan. Pengertian umrah secara bahasa artinya berkunjung, sedangkan secara istilah adalah berkunjung ke *ka'bah* (*Baitullah*) dengan melaksanakan ketentuan-

ketentuan yang berkaitan dengan umrah dalam rangka mendekati diri pada Allah. Umrah dapat dilaksanakan sewaktu-waktu sepanjang tahun, baik di dalam bulan haji atau sebelum maupun sesudahnya.²²

Menurut Muhammad Taufiq Ali Yahya dalam bukunya Makkah, Manasik Lengkap Umrah dan Haji serta doa-doanya menyatakan, menurut bahasa umrah berarti ziarah secara umum. Menurut syariat umrah berarti ziarah ke Baitullah Haram untuk menunaikan manasik tertentu seperti *thawaf*, *sa'i* dan *taqshir*.

Dari banyaknya peminat jamaah dalam memilih suatu biro jasa perjalanan haji umrah pun menjadi faktor yang sangat penting, maka untuk mencapai hal tersebut dibutuhkan promosi yang dapat memberikan kepuasan pelayanan konsumen melalui komunikasi.²³

Umrah berarti berkunjung ke *Ka'bah* untuk melakukan serangkaian ibadah dengan syarat- syarat yang telah ditetapkan dan disunnahkan bagi muslim yang mampu. Umrah dapat dilakukan kapan saja, kecuali pada hari Arafah yaitu tgl 10 *Dzulhijjah* dan hari-hari *Tasyrik* yaitu tanggal 11,12,13 *Dzulhijjah*. Umrah disebut juga haji kecil, karena beberapa ketentuannya hampir sama dengan haji misalnya tentang syarat-syarat, rukun, atau larangan-larangannya.²⁴

Namun, umrah yang artinya ziarah, hanya wajib bagi orang yang masuk ke Mekah dan ia diwajibkan melakukan beberapa perbuatan ringan termasuk

²²Muhammad Taufiq Ali Yahya, *Makkah Manasik Lngkap Umrah dan Haji serta Doa-doanya*, h. 160.

²³*Ibid.*, 140.

²⁴Lapak Umrah, *Pengertian Umroh, Syarat, Hukum dan Tata cara Umroh*, dikutip dari <http://www.lapakumroh.com/id.umroh> Pada hari Jumat, Tanggal 17 juni, Pukul 12.00

melakukan *thawaf* mengelilingi rumah Allah dan melaksanakan solat. Melanjutkan perintah pelaksanaan haji dan umrah, berangkat dari masalah ada kemungkinan di sepanjang perjalanan ibadah ini, pihak yang terkait mengalami kesulitan, ayat tersebut menjelaskan sebagian dari hukum untuk mereka agar jelas bahwa kewajiban-kewajiban Allah adalah di dalam batas kemampuan manusia dan Allah *Subhanahu waa ta'ala* tidak menginginkan dari hambanya sesuatu yang ada di luar kemampuannya.

Para ulama fiqih sepakat bahwa ibadah haji dan umrah adalah wajib hukumnya bagi setiap muslim yang mempunyai kemampuan biaya, fisik dan waktu, sesuai dengan nash Al-Qur'an: (QS. Ali Imran : 97)

فِيهِ آيَةٌ بَيِّنَةٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Terjemahannya:

*“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.”*²⁵

Rasulullah Saw bersabda:

“Ambilah dariku Haji dan Umrah kalian” (HR. Muslim dari Jabir).

Perbedaannya umrah dengan haji, dari arti bahasanya saja dapat kita lihat, haji secara harfiah berarti ziarah. Yaitu menziarahi tempat-tempat suci, yang tidak terbatas hanya kota Makkah, melainkan juga meliputi Arafah, Mina, Muzdalifah dan tempat-tempat lainnya.

²⁵Kementian agama, “Quran Kemenag” official website kementerian agama pusat, <https://quran.kemenag.go.id/ali-imran/97>.

Sedangkan umrah berarti meramaikan dalam arti memakmurkan, jadi tidak hanya ramai tetapi juga mensejahterakan atau membuatnya sejahtera. Ramai, makmur ataupun sejahtera dengan kalimat-kalimat Allah, ibadah, doa dan senantiasa berzikir atau mengingat Allah.²⁶

a. Syarat Wajib Umrah

Syarat umrah menurut pandangan jamhur fuqaha adalah :

- 1) Islam
- 2) Baligh
- 3) Berakal sehat
- 4) Merdeka (bukan hamba cahaya) dan
- 5) Mampu (*istitha'ah*).

b. Rukun Umroh

Rukun umrah juga terdapat perbedaan pendapat di kalangan *fuqoha*, diantaranya adalah :

1) Menurut mazhab *syafa'i* ada lima yaitu :

- a) *Ihram*
- b) *Thawaf*
- c) *Sa'i*
- d) Memotong/menggunting rambut
- e) Tertib

2) Menurut mazhab maliki dan hambali ada tiga yaitu :

- a) *Ihram*

²⁶H. Edi Mulyono & Harun AR, *Paduan Praktis & Terlengkap Ibadah Haji dan Umrah* (Yogyakarta: Safirah, 2013), h. 10.

b) *Thawaf*

c) *Sa'i*

3) Menurut mazhab hanafi yaitu ada empat putaran *thawaf* sedangkan yang tiga putaran lainnya wajib.²⁷ Wajib umrah ada dua :

a) berihram dari miqat

b) menghindari dan menjauhi hal-hal yang diharamkan selama berihram

4) Sunnah umrah berikut hal-hal yang disunnahkan kepada jamaah umrah

a) mandi sunnah sebelum berihram

b) shalat sunnah *ihram* sebanyak dua rakaat

c) membaca *talbiah*, solawat nabi dan doa.

d) mencium *hajar aswad*

e) sholat sunnah di makam ibrahim

f) sholat sunnah di *hajar ismail*

g) berdoa di multazam

h) minum air zam-zam

5) Syarat sah umrah ada lima, yaitu :

a) Islam

b) berakal

c) baliq (*tamsyiz*)

d) berihram dari *miqat makani*

²⁷Kementrian Agama RI, *Fikih Haji*, (Jakarta: Kementrian Agama RI Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah) Dt. VII.1/1/B.4.

h) memenuhi seluruh rukun umrah

4. Faktor Penyebab Jamaah Memilih Travel

Berikut ada lima faktor penyebab pengambilan keputusan:

a. Faktor Fasilitas

Menurut Nirwana fasilitas merupakan bagian dari variabel pemasaran jasa yang memiliki peranan cukup penting, karena jasa yang disampaikan kepada pelanggan tidak jarang sangat memerlukan fasilitas pendukung dalam penyampaiannya.²⁸

Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan. Menurut Mudie dan Cottam yang dikutip oleh Tjiptono, unsur-unsur yang perlu dipertimbangkan Pertimbangan dalam menentukan fasilitas jasa adalah

1) Perencanaan

Aspek-aspek seperti simetri, proporsi, tekstur, warna, dan lainlain dipertimbangkan, dikombinasikan, dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai orang atau yang melihatnya.

²⁸Nirwana Sitopu, *Prinsip – Prinsip Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, (Jakarta: Salemba 4, 2005), h. 47

2) Perencanaan Ruang

Unsur ini mencakup perancangan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruangan, desain aliran sirkulasi dan lain-lain.

3) Perlengkapan/Perabotan

Perlengkapan memiliki berbagai fungsi, diantaranya sebagai sarana pelindung barang-barang berharga berukuran kecil, sebagai barang pajangan, sebagai tanda penyambutan bagi para pelanggan, dan sebagai sesuatu yang menunjukkan status pemilik atau penggunaannya.

4) Tata Cahaya

Beberapa yang perlu diperhatikan dalam mendesain tata cahaya adalah warna, jenis, dan sifat aktivitas yang dilakukan di dalam ruangan, dan suasana yang diinginkan.

5) Warna

Warna dapat menggerakkan perasaan dan emosi. Warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi dalam ruangan, menimbulkan kesan rileks, mengurangi kecelakaan.

6) Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis

Aspek penting dan saling terkait dalam unsur ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, dan pemilihan bentuk perwajahan lambang atau tanda untuk maksud tertentu.

Menurut Nirwana “terdapat beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam merancang dukungan fisik atau fasilitas fisik, diantaranya: Desain fasilitas, nilai fungsi, estetika, kondisi yang mendukung, peralatan penunjang, seragam pegawai, laporan-laporan, garansi”.

Dari beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan dimana pun dapat diartikan sama yaitu dengan pelayanan yang maksimal dapat membantu para konsumen untuk mempermudah menggunakan sarana prasarana yang akan digunakan untuk mencapai tujuannya.

Fasilitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah fasilitas kendaraan, buku panduan, lokasi hotel, nomer telepon.

b. Pelayanan

Menurut Gasper yang dikutip oleh Mauludin, “pelayanan merupakan aktivitas pada keterkaitan antara pemasok dan pelanggan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan”. Sedangkan menurut Moenir “pelayanan merupakan serangkaian kegiatan karena merupakan proses, sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan organisasi dan masyarakat”. Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan pelayanan merupakan kegiatan yang berlangsung secara rutin pada proses jual beli atau pemakaian jasa pada suatu tempat yang dapat menghasilkan suatu kebutuhan seseorang tertentu. Setiap pemberi jasa perlu mengetahui bagaimana pelayanan yang baik yang dapat memuaskan

setiap individu. Menurut Sugiarto pelayanan yang baik menciptakan loyalitas pelanggan yang semakin melekat erat dan pelanggan tidak berpaling pada perusahaan lain. Oleh karena itu produsen perlu menguasai unsur-unsur berikut ini:²⁹

1) Kecepatan

Kecepatan adalah waktu yang digunakan dalam melayani konsumen atau pelanggan minimal sama dengan batas waktu standar pelayanan yang ditentukan oleh perusahaan.

2) Ketepatan

Kecepatan tanpa ketepatan dalam bekerja tidak menjamin kepuasan para pelanggan. Oleh karena itu ketepatan sangatlah penting dalam pelayanan.

3) Keamanan

Dalam melayani para konsumen diharapkan perusahaan dapat memberikan perasaan aman untuk menggunakan produk atau jasanya.

4) Keramah tamahan

Dalam melayani para pelanggan, karyawan perusahaan dituntut untuk mempunyai sikap sopan dan ramah. Oleh karena itu keramah-tamahan sangat penting, apalagi pada perusahaan yang bergerak dibidang jasa.

²⁹Hs. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Erlangga, 2002), h,

5) Kenyamanan

Rasa nyaman timbul jika seseorang merasa dirinya diterima apa adanya. Dengan demikian, perusahaan harus dapat memberikan rasa nyaman pada konsumen.

c. Promosi

Menurut Kotler, promosi mencakup semua alat bauran pemasaran (*marketing mix*) yang peran utamanya adalah lebih mengadakan komunikasi yang sifatnya membujuk. Basu Swastha mengemukakan, promosi adalah arus informasi atau persuasi satu-arah yang dibuat untuk mengarahkan seseorang atau organisasi kepada tindakan yang menciptakan pertukarandalam pemasaran.³⁰

Fandy Tjiptono mengemukakan bahwa promosi adalah suatu bentuk komunikasi pemasaran. Yang maksud dengan komunikasi pemasaran adalah aktivitas pemasaran yang berusaha menyebarkan informasi, mempengaruhi/ membujuk, dan/atau mengingatkan pasar sasaran atas perusahaan dan produknya agar bersedia menerima, membeli, dan loyal pada produk yang ditawarkan perusahaan yang bersangkutan. Berdasarkan pengertian para ahli diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa promosi merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh setiap suatu organisasi atau perusahaan dalam mengenalkan sebuah produk atau jasa pada konsumen untuk mengenal produk atau jasa dalam rangka menarik minat pembeli.

³⁰Fredy Rangkuti, *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integaratek Marketing Communications*, Jakarta: Aggota IKAPI, 2009), h. 49

Dalam melaksanakan rencana promosi akan melibatkan beberapa tahap, antara lain: ³¹

- 1) Menentukan Tujuan
- 2) Mengidentifikasi Pasar yang dituju
- 3) Menyusun Anggaran
- 4) Memilih Berita
- 5) Menentukan *Promotional Mix*
- 6) Memilih *Media Mix*
- 7) Mengukur Efektifitas
- 8) Mengendalikan dan Memodifikasi

Promosi merupakan kegiatan yang dimaksudkan untuk meningkatkan penjualan dan pendapatan sebuah perusahaan. Dalam sebuah kegiatan promosi, perusahaan tentunya mempunyai tujuan yang bersangkutan mengenai produknya.

Menurut Fandi Tjiptono, tujuan utama promosi adalah menginformasikan, mempengaruhi, dan membujuk, serta mengingatkan pelanggan sasaran tentang perusahaan dan bauran pemasarannya.

Secara rinci ketiga tujuan promosi tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Menginformasikan (*informing*), dapat berupa:
 - a) Menginformasikan pasar mengenai keberadaan suatu produk baru

³¹Basuh Swatha, *Pengantar Bisnis Modern*, (Yogyakarta: Liberti Yogyakarta, 2007 h. 222

- b) Memperkenalkan cara pemakaian yang baru dari suatu produk
 - c.)Menyampaikan perubahan harga kepada pasar
 - d) Menjelaskan cara kerja suatu produk
 - e) Menginformasikan jasa-jasa yang disediakan oleh perusahaan
 - f) Meluruskan kesan yang keliru
 - g) Mengurangi ketakutan atau kekhawatiran pembeli
 - h) Membangun citra perusahaan.
- 2) Membujuk pelanggan sasaran (*persuading*) untuk:
- a) Membentuk pilihan merek
 - b) Mengalihkan pilihan merek tertentu
 - c) Mengubah persepsi pelanggan terhadap atribut produk
 - d) Mendorong pembeli untuk berbelanja saat itu juga
 - e) Mendorong pembeli untuk menerima kunjungan waraniaga (*salesman*).
- 3) Mengingatkan (*reminding*), dapat terdiri atas:
- a) Mengingatkan pembeli bahwa produk yang bersangkutan dibutuhkan dalam waktu dekat
 - b) Mengingatkan pembeli akan tempat-tempat yang menjual produk perusahaan
 - c) Membuat pembeli tetap ingat walaupun tidak ada kampanye Iklan
 - d) Menjaga ingatan pertama pembeli jatuh pada produk perusahaan.

Dari pemikiran-pemikiran diatas, dapat disimpulkan bahwa kegiatan promosi sangat penting bagi suatu perusahaan untuk memperkenalkan suatu produk atau jasa. Kegiatan promosi dapat menarik perhatian konsumen secara keseluruhan. Dengan adanya kegiatan promosi yang baik, produktivitas perusahaan akan semakin naik dengan tingkat konsumen yang semakin banyak. Kegiatan promosi saat ini dapat dijangkau oleh berbagai macam media. Namun, kegiatan yang masih berlangsung saat ini kebanyakan menggunakan media cetak atau brosur. Antusias konsumen lebih terapresiasi dengan adanya brosur.

d. Faktor Kenyamanan

Kenyamanan dapat ditimbulkan oleh berbagai macam hal. Kenyamanan hanya dapat dirasakan setiap individu atau secara pribadi. Kenyamanan, Menurut Kotler yang dikutip oleh Bahri, mengatakan bahwa:³²

“Kunci untuk mencapai sukses dalam bisnis ritel adalah lokasi, lokasi dan lokasi. Kenyamanan menjadi faktor penentu terpenting bagi para konsumen dalam memilih pada suatu tempat. Ada beberapa fungsi yang menyebabkan timbulnya unsur kenyamanan seperti sikap karyawan, desain ruangan, suhu, dekorasi, serta warna-warna yang ada dalam tempat tersebut”. Kenyamanan dapat dirasakan dengan kondisi perasaan.

Kenyamanan dapat diperoleh saat setiap individu mengalami intraksi yang dialami individu itu sendiri. Kita dapat mengetahui tingkat

³²Bahri, ” *Analisis Pengaruh Harga Pelayanan Atmosfir Kenyamanan Keragama Produk dan Desain Toko Terhadap Keputusan Pembelian Kpnsumen*”, (6 Agustus 2016), h. 33

kenyamanan yang dirasakan oleh orang lain secara langsung maupun pengamatan luar terhadap orang tersebut. Sikap karyawan dalam suatu lembaga sangat memengaruhi konsumen yang akan melakukan transaksi atau bergabung dalam lembaga tersebut. Konsumen akan merasa nyaman jika karyawan bersikap baik dan ramah. Namun, kenyamanan lebih tertuju pada faktor luar dari lembaga atau perusahaan tersebut. Desain ruangan yang enak dipandang dapat memberikan kenyamanan pada konsumen. Jika konsumen merasa nyaman, maka konsumen akan lebih tertarik pada kegiatan yang sedang berlangsung.

e. Faktor Harga

Menurut Kotler “Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau sejumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut”.

Sedangkan Kotler dan Keller mengartikan harga adalah salah satu elemen bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan, elemen lain menghasilkan biaya. Harga merupakan elemen termudah dalam program pemasaran untuk disesuaikan, fitur produk, saluran, dan bahkan komunikasi membutuhkan banyak waktu.³³

³³Kotler, dkk. *Prinsip – Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2010, h. 439

5. Travel

a. Pengertian Travel

Travel adalah pergerakan orang antara lokasi geografis yang relatif jauh, dan dapat melibatkan perjalanan dengan berjalan kaki, sepeda, mobil, kereta api, kapal, pesawat, atau cara lain, dengan atau tanpa bagasi, dan dapat menjadi salah satu cara atau round trip. Travel juga dapat mencakup menginap yang relatif singkat.³⁴

b. Pengertian Travel Agent

Agent perjalanan wisata memiliki tugas yaitu, Menjadi perantara pemesanam-pemesanan tiket pengurus dokumen perjalanan. Menjadi perentara pemesanan akomodasi, restaurant, sarana wisata dan lail-lain. Biro wisata memiliki fungsi yang dapat dibedakan menjadi dua fungsi yaitu :

1) Fungsi umum :

Dalam satu hal ini biro perjalanan wisata merupakan suatu badan usaha yang dapat memberikan penerangan atau informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan dunia perjalanan pada umumnya dan perjalanan wisata pada khususnya.

2) Fungsi khusus :

Biro perjalanan wisata sebagai perantara. Dalam kegiatannya ia bertindak atas nama perusahaan lain yang menjual jasa-jasa perusahaan yang mewakilinya. Karena itu ia bertindak diantara

³⁴Travel Harmoni, Definisi Travel, diaskes dari <http://harmonitravel.com/pengertian-travel/> , pada hari jumat, tanggal 17 juni 2022, pukul 10.00.

Berdasarkan ayat dia atas menjelaskan bahwa Allah menunjukkan seruan-Nya dan memberikan bimbingan kepada orang-orang yang beriman kepada-Nya dan Rasul-Nya, agar mereka tetap dalam ketakwaan serta mengharapkan rida-Nya, dengan cara menunaikan segala kewajiban yang telah ditetapkan-Nya, dan menjauhi segala larangan yang telah ditentukan-Nya, dan hendaklah senantiasa bersama orang-orang yang benar dan jujur, mengikuti ketakwaan, kebenaran dan kejujuran mereka.

b. Amanah

Amanah artinya dapat dipercaya, memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi dan juga dapat diandalkan. *Amanah* juga merupakan suatu kepercayaan yang dimiliki dan tidak menyalahi aturan. Konsekuensi *amanah* adalah mengembalikan setiap hak kepada pemiliknya, baik sedikit ataupun banyak dari pada yang dimiliki dan tidak mengurangi hak orang lain, baik berupah hasil penjualan, *free*, jasa atau upah. Nabi Muhammad selalu berusaha memenuhi janji.³⁹

Sebagaimana Firman Allah *Subhanahu Waa Ta'ala* dalam QS An-Nisa 3:58:

إِنَّ بِالْعَدْلِ تَحْكُمُوا أَنْ النَّاسَ بَيْنَ حَكْمَتُمْ وَإِذَا أَهْلِيهَا إِلَى الْأَمَانَاتِ تَوَدُّوْا أَنْ يَأْمُرَكُمْ اللَّهُ إِنَّ
بَصِيرًا سَمِيْعًا كَانَ اللَّهُ إِنَّ بِهِ يَعِظُكُمْ نِعْمًا اللَّهُ

Terjemahannya:

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-

³⁹Hilmiatus Sahla, “Konsep Pemasaran Dalam Perspektif Ekonomi Islam”, Jurnal Pionir Lppm Universitas Asahan Vol. 5 N0.2 Januari-Juni 2019, hlm. 57

*baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat”.*⁴⁰

Pada ayat 58 ini Allah memerintahkan agar menyampaikan "amanah" kepada yang berhak. Pengertian "amanah" pada ayat ini, ialah sesuatu yang dipercayakan kepada seseorang untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Kata "amanah" dengan pengertian ini sangat luas, meliputi "amanah" Allah kepada hamba Nya, amanah seseorang kepada sesamanya dan terhadap dirinya sendiri. Amanah Allah terhadap hamba Nya yang harus dilaksanakan ialah antara lain: melaksanakan apa yang diperintahkan Nya dan menjauhi larangan Nya. Semua nikmat Allah berupa apa saja hendaklah kita manfaatkan untuk mendekatkan diri kepada Nya.

c. Tabligh

Tablig merupakan kemampuan dalam berkomunikasi dan juga penguatan argument yang baik bagi pemberi pelayanan atau penjual kepada konsumen agar menyakinkan konsumen dalam menggunakan produk yang ditawarkan. Dia harus menjadi seorang komunikator yang baik yang bisa berbicara benar.

Sebagaimana firman Allah *Subhanahu Waa Ta'ala* dalam QS Al-Maidah 5:67:

مَنْ يَعِصْكُمْ وَاللَّهُ رِسَالَتَهُ بَلَّغْتَ فَمَا تَفْعَلْ لَمْ وَإِنْ رَبِّكَ مِنْ إِلَيْكَ أَنْزَلَ مَا بَلَّغَ الرَّسُولُ أَيُّهَا يَا
الْكَافِرِينَ الْقَوْمَ يَهْدِي لَا اللَّهُ إِنَّ النَّاسَ

Terjemahannya:

“Hai Rasul, sampaikanlah apa yang diturunkan kepadamu dari Tuhanmu. Dan jika tidak kamu kerjakan (apa yang diperintahkan itu,

⁴⁰Kementerian agama, “Quran Kemenag” official website kementerian agama pusat, <https://quran.kemenag.go.id/an-nisa/58>.

*berarti) kamu tidak menyampaikan amanat-Nya. Allah memelihara kamu dari (gangguan) manusia [430]. Sesungguhnya Allah tidak memberi petunjuk kepada orang-orang yang kafir.*⁴¹

Pada ayat 67 ini Allah menerangkan tugas rasulullah, yang di antaranya adalah untuk menyampaikan ajaran islam kepada mereka. Wahai rasul! sampaikanlah kepada orang-orang ahli kitab apa yang diturunkan kepadamu, yaitu ajaran-ajaran islam melalui wahyu dari tuhanmu. Itulah tugas atau kewajibanmu. Jika tidak engkau lakukan apa yang diperintahkan itu, berarti engkau tidak menyampaikan amanat-Nya. Dan ketahuilah bahwa Allah akan selalu memelihara engkau dari gangguan atau maksud buruk manusia.

d. Fathonah

Fathonah merupakan aktivitas yang dalam mengatur agar perusahaan memiliki keunggulan yang baik dengan mengedepankan kecerdasan dan mengatur sebaik mungkin agar mencapai tujuan yang diinginkan. Memiliki sifat jujur, benar dan bertanggung jawab tidak cukup dalam mengelola bisnis secara profesional. Para pelaku bisnis syariah juga memiliki sifat *fathonah*, yaitu sifat cerdas, cerdik dan bijaksana agar usahanya bisa lebih efektif dan efisien serta mampu menganalisis situasi persaingan dan perubahan-perubahan dimasa yang akan datang.

Sebagaimana Firman Allah *Subhanahu Waa Ta'ala* dalam QS Al-An'am 6:83:

عَلِيمٌ حَكِيمٌ رَبُّكَ إِنَّ نَشَاءَ مَنْ دَرَجَاتٍ نَرْفَعُ قَوْمِهِ عَلَىٰ إِبْرَاهِيمَ أَتَيْنَاهَا حُجَّتَنَا وَتَأْتِكُ

⁴¹Kementrian agama, "Quran Kemenag" official website kementrian agama pusat, <https://quran.kemenag.go.id/al-maidah/67>.

Terjemahannya:

“Dan itulah hujjah Kami yang Kami berikan kepada Ibrahim untuk menghadapi kaumnya. Kami tinggikan siapa yang Kami kehendaki beberapa derajat. Sesungguhnya Tuhanmu Maha Bijaksana lagi Maha Mengetahui.”⁴²

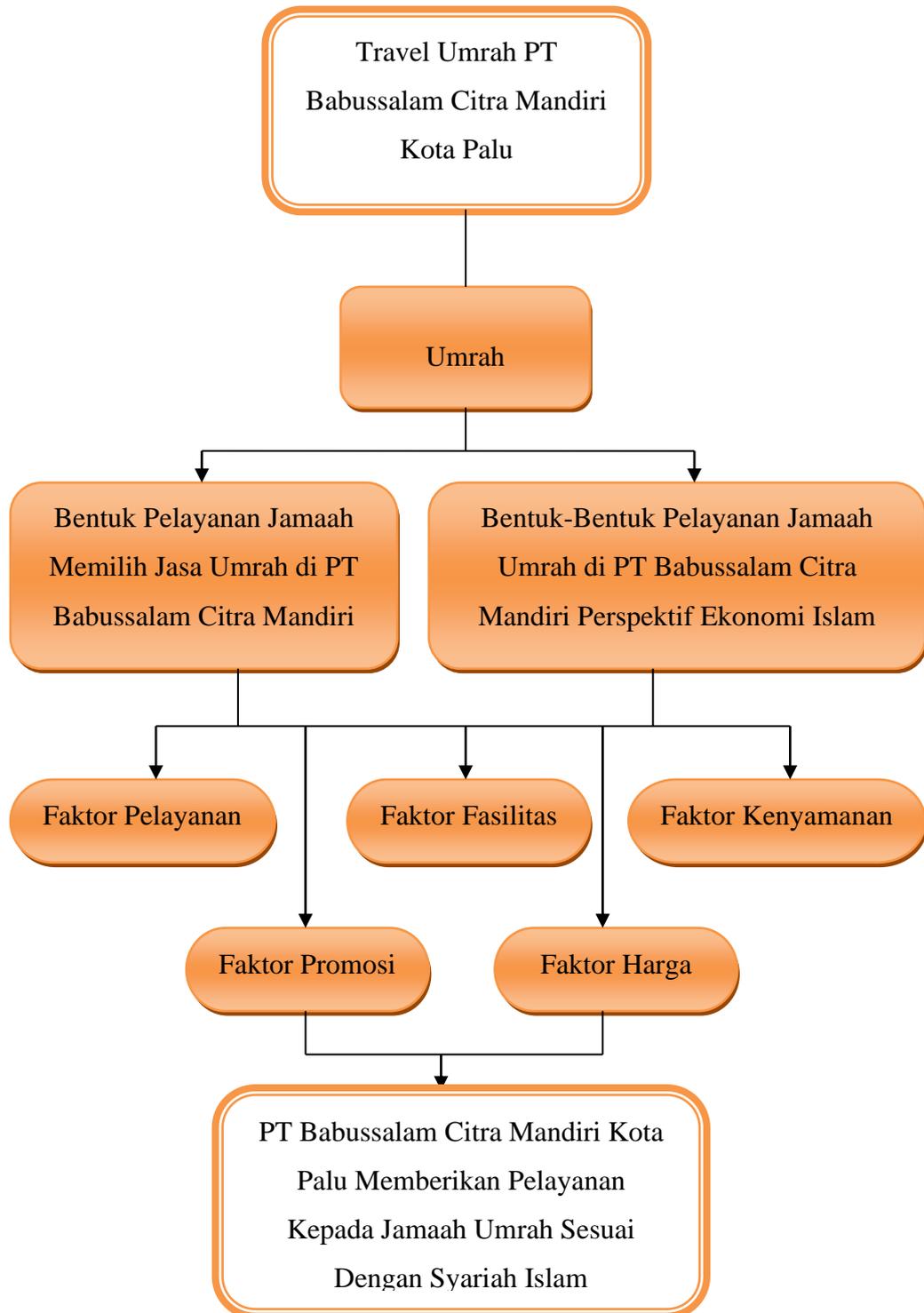
Pada ayat 83 ini Allah swt. memberikan ketegasan bahwa bukti-bukti kebenaran yang diberikan oleh Allah kepadanya dengan maksud agar supaya kaumnya dapat menggunakan pikirannya agar dapat menilai kebenaran bukti-bukti itu dan menerimanya dengan sepenuh hati, sehingga mereka meninggalkan kemusyrikan, berpindah kepada agama tauhid yang memang sesuai dengan fitrahnya.

C. Kerangka Pemikiran

Minat masyarakat dalam menunaikan ibadah haji dan umrah sangat antusias, oleh karena itu banyak bermunculan travel-travel yang mengatasnamakan haji dan umrah, sehingga maraknya kasus-kasus penipuan serta kurangnya pelayanan yang baik selama menjalankan ibadah umrah yang hingga saat ini masih terjadi membuat kita tetap waspada. Penulis tertarik untuk meneliti bagaimana Bagaimana bentuk pelayanan jamaah memilih jasa umrah di PT Babussalam Citra Mandiri kota Palu dan bagaimana bentuk-bentuk pelayanan jamaah umrah di PT tersebut perspektif ekonomi Islam. Dari penjelasan diatas dapat dilihat pada gambar berikut ini:

⁴²Kementrian agama, “Quran Kemenag” official website kementrian agama pusat,<https://quran.kemenag.go.id/al-an'am/83>.

Gambar 1.1
Struktur Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Desain Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menekankan pada *quality* atau hal yang terpenting dari sifat suatu barang atau jasa. Hal terpenting dari suatu barang atau jasa berupa kejadian / fenomena / gejala sosial adalah makna dibalik kejadian tersebut yang dapat dijadikan pelajaran berharga bagi suatu pengembangan konsep teori.

Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang mengungkapkan situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan dan analisis data yang relevan yang diperoleh dari situasi yang alamiah. pengertian penelitian kualitatif sebagaimana dikemukakan oleh Lexy J. Meleong adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain sebagainya, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.¹

¹Lexy J. Moloeng, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (bandung: PT Remaja Rodaskarya, 2013), h. 6.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi pada PT Babussalam Citra Mandiri Kota Palu. Dengan alamat Jl. Sam Ratulangi kav.1, Besusu Barat., Kec. Palu Timur., Kota Palu, Sulawesi Tengah 94111.

C. Kehadiran Penelitian

Permasalahan yang diteliti penulis bertindak sebagai pengumpul data dari pengamat partisipan sebagai data atau informasi, penulis bertindak langsung menghubungi sumber-sumber yang dapat memberikan informasi yang penulis butuhkan, dengan demikian berarti peneliti termasuk dalam instrument atau alat dalam penelitian.

Adapun penulis sebagai pengamat partisipan, penulis bertindak hanya sebagai pengamat sementara terhadap aktivitas aktivitas tertentu dari objek penelitian, dalam mengamati objek penelitian dibantu oleh instrument-instrument penelitian termasuk didalamnya pedoman observasi, intraksi dengan objek penelitian menjadi kunci utama untuk menemukan atau menyaring informasi yang dibutuhkan.

D. Data dan Sumber Data

Berdasarkan Sumber data terdiri dari data utama dalam bentuk kata-kata atau ucapan atau perilaku orang-orang yang diamati dan diwawancarai; sedangkan karakteristik dari data pendukung berada dalam bentuk non manusia yaitu data tambahan dalam penelitian ini dapat berbentuk surat-surat,

daftar hadir, data statistik ataupun gejala bentuk dokumentasi yang berhubungan fokus penelitian.²

1. Data Primer

Data primer yaitu data langsung dari responden sebagai objek yang diteliti. Dalam hal ini, data primer bersumber dari pimpinan, pembimbing ibadah, staf, konsumen dalam hal ini data yang dihimpun adalah tentang pelayanan haji dan umrah di PT Babussalam Citra Mandiri Kota Palu. Data diperoleh dari direktur utama H. Mustamin Umar.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data pelengkap yang terdiri dari dokumentasi kegiatan, foto wawancara, dan laporan yang tersedia di PT Babussalam Citra Mandiri Kota Palu. Dalam data sekunder ini adalah data yang diperoleh dari buku-buku penunjang, catatan, jurnal, skripsi dan lain-lainya yang berkaitan dengan analisis keputusan jamaah memilih jasa travel umrah.³

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya dalam mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya.⁴

1. Wawancara

Dalam buku Djam'an Satori, menurut Sudjana wawancara adalah proses pengambilan data atau informasi melalui tatap muka antara pihak penanya dengan pihak yang ditanya atau penjawab.⁵

²Ahmad Tanzah, *Metodologi Penelitian Praktis*, cet. I, hal. 58.

³Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), h. 20.

⁴Sudaryono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Prenadia Grup, 2016), h. 76.

Wawancara dapat dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara atau dengan tanya jawab secara langsung. Menurut Patton, dalam proses wawancara dengan menggunakan pedoman umum wawancara, interviu dilengkapi dengan pedoman wawancara yang sangat umum, serta mencantumkan isu-isu yang harus diliput tanpa menentukan urutan pertanyaan, bahkan mungkin tidak terbentuk pertanyaan yang eksplisit. Pedoman wawancara digunakan untuk mengingatkan peneliti mengenai aspek-aspek yang harus dibahas.⁶

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terbuka. Wawancara terbuka yaitu wawancara yang para subjeknya tahu bahwa mereka sedang diwawancarai dan mengetahui pula apa maksud dan tujuan wawancara itu.⁷

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter, data yang relevan penelitian. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, peraturan dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa, dan lain-lain.⁸

⁵Djam'an Satori dan Aan Komaroiyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, ...h. 130.

⁶Afifuddin dan Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Pustaka Setia, 2012), h. 131.

⁷Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jawa Barat: CV Jejak, 2018), h. 84.

⁸Sudaryono, *Metode Penelitian Pendidikan*... h. 90.

3. Observasi

Observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Apabila objek penelitian bersifat perilaku, tindakan manusia, dan fenomena alam, proses kerja dan penggunaan responden kecil. Observasi atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan cara melakukan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung.⁹

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang didasarkan oleh data. Analisis data merupakan aktivitas pengorganisasian data. Data yang terkumpul dapat berupa catatan lapangan dan komentar peneliti, gambar, foto, dokumen, laporan, biografi, artikel, dan sebagainya.¹⁰

1. Pengumpulan Data

Merupakan proses yang berlangsung sepanjang penelitian, dengan menggunakan seperangkat instrumen yang telah disiapkan, guna memperoleh informasi data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

2. Reduksi Data

Merupakan menunjukkan proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan dan mentransformasikan data mentah

⁹Ibid.,. 87.

¹⁰Afifuddin dan Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Pustaka Setia, 2012), h. 145.

yang muncul dalam penulisan catatan lapangan. Reduksi data bukan merupakan sesuatu yang terpisah dari analisis. Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang tajam, ringkas, terfokus, membuang data yang tidak penting dan mengorganisasikan data sebagai cara untuk menggambarkan dan memferivikasi kesimpulan akhir.¹¹

3. Display Data

Merupakan usaha merangkai informasi yang terorganisir dalam upaya menggambarkan kesimpulan dan mengambil tindakan. Biasanya bentuk display atau penampilan data kualitatif menggunakan teks narasi. Sebagaimana reduksi data, kreasi penggunaan display juga bukan merupakan suatu yang terpisah dari analisis, akan tetapi bagian dari analisis.¹²

4. Verifikasi dan Menarik Kesimpulan

Merupakan aktivitas analisis, dimana pada awal pengumpulan data, seorang analisis mulai memutuskan apakah sesuatu bermakna, atau tidak mempunyai peraturan, pola, penjelasan, kemungkinan konfigurasi, hubungan sebab akibat, dan proposisi.¹³

G. Pengecekan Keabsahan Data

Moleong berpendapat bahwa pembuktian validitas data ditentukan oleh kredibilitas temuan dan interpretasinya dengan mengupayakan temuan dan

¹¹Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h. 29.

¹²Ibid., 131.

¹³Ibid., 133.

penafsiran yang dilakukan sesuai dengan kondisi yang senyatanya dan disetujui oleh subjek penelitian.¹⁴

Salah satu bagian terpenting dalam penelitian kualitatif adalah pengecekan keabsahan data yang diperoleh. Dalam pengecekan keabsahan data ini penulis menggunakan triangulasi. Adapun yang dimaksud dengan triangulasi adalah Teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah ‘pemeriksaan melalui sumber lain’.

¹⁴Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, Edisi kedua, hal. 145.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum Travel PT Babussalam Citra Mandiri

1. Sejarah PT. Babussalam Citra Mandiri Kota Palu

PT Babussalam Tour merupakan nama resmi dari PT Babussalam Citra Mandiri, yakni perusahaan yang bergerak dalam biro jasa pelayanan ibadah haji dan umrah yang telah mendapat izin No D 191 / 2013. Kepercayaan ini didapatkan dari pemerintah melalui Kementerian Agama RI. Babussalam Tour berkomitmen serius dalam memprioritaskan kenyamanan dan keamanan para jamaah haji dan umrah. Dengan demikian Babussalam Tour berkembang maju dan siap menjamin kepercayaan jamaah sebagai biro travel professional. Pengalaman yang tak perlu diragukan lagi menghasilkan berbagai sertifikasi dan penghargaan diantaranya The best Agent Distributor Umrah Garuda Indonesia 2014 serta lencana emas dari profil bisnis Indonesia sebagai biro perjalanan dengan pelayanan prima tahun 2015. Dengan berbagai paket umrah yang disediakan maka tidak akan mustahil perjalanan anda menyenangkan dan mengesankan.¹

2. Visi dan Misi PT. Babussalam Citra Mandiri Kota Palu

Visi PT Babussalam Citra Mandiri adalah menjadi perusahaan yang profesional, unggul dan terdepan di Indonesia dalam melayani kebutuhan

¹Babussalam Citra Mandiri, "Sejarah PT Babussalam Citra Mandiri Kota Palu" diakses dari <http://babussalamtours.com/berita.php> , pada tanggal 24 februari, pukul 08.30.

kepariwisataan masyarakat Indonesia. Dalam menjalankan visinya dilakukan dengan misi-misi sebagai berikut :

- a. Menyelenggarakan tour wisata yang berkualitas.
- b. Menyelenggarakan tour ibadah umrah yang sesuai sunnah, harga terjangkau, dan pelayanan istimewa.
- c. Melakukan sertifikasi untuk para tour leader, pembimbing umrah dan sertifikasi perusahaan dengan standart ISO.
- d. Memperluas kerjasama dengan travel-travel lain, pemerintah daerah dan pusat, serta pemerintah asing untuk menambah nilai pelayanan bagi konsumen.

3. Persyaratan Umrah di PT. Babussalam Citra Mandiri Kota Palu

- a. Pas Foto 4x6 dengan background putih fokus wajah 80 persen sebanyak 4 lembar
- b. Fotokopi KTP, KK, dan buku nikah/akta lahir
- c. Memiliki paspor
- d. Visa Umrah
- e. Sudah mendapat vaksin COVID-19 dosis 1 dan 2
- f. Sudah mendapat vaksin meningitis

4. Paket Umrah di PT. Babussalam Citra Mandiri Kota Palu

- a. Paket Umrah *Priority* 12 hari Januari 2023 Rp. 40.500.00 all in perlengkapan sebagai berikut:

- 1) Hotel *Millennium Al Aqeeq*

- 2) Maskapai Garuda Indonesia
 - 3) Tanggal Berangkat 23 January 2023
- b. Paket Umrah *Priority* 9 hari Januari 2023 Rp. 37.000.00 all in perlengkapan sebagai berikut:
- 1) Hotel *Millennium Al Aqeeq*
 - 2) Maskapai Garuda Indonesia
 - 3) Tanggal Berangkat 25 January 2023
- c. Paket Umrah *Priority* 9 hari Maret 2023 Rp. 37.000.00 all in perlengkapan sebagai berikut:
- 1) Hotel *Deyar AlEiman Hotel (Jiwar Al Saqifa)*
 - 2) Maskapai Garuda Indonesia
 - 3) Tanggal Berangkat 15 Maret 2023
- d. Paket Umrah *Priority* 9 hari Mei 2023 Rp. 37.000.00 all in perlengkapan sebagai berikut:
- 1) Hotel *Frontel Alharithia Madinah*
 - 2) Maskapai Garuda Indonesia
 - 3) Tanggal Berangkat 03 Mei 2023
- e. Paket Umrah *Priority* 12 hari Mei 2023 Rp. 40.500.00 all in perlengkapan sebagai berikut:
- 1) Hotel *Frontel Alharithia Madinah*
 - 2) Maskapai Garuda Indonesia
 - 3) Tanggal Berangkat 02 Mei 2023

5. Aktifitas Jamaah Selama Umrah di PT. Babussalam Citra Mandiri Kota Palu

Waktu dalam melakukan serangkaian ibadah umrah lebih singkat yaitu selama 9 hari – 12 hari. Perjalanan umroh 9 hari ini dimana setiap harinya terdapat jadwal yang harus dilakukan oleh para jamaah (program tour dan umrah dapat berubah sesuai dengan kondisi di lapangan), apa sajakah itu :

a. Hari - 1. Jakarta – Madina penerbangan langsung

- 1). Berkumpul 3 jam sebelum keberangkatan di Bandara Soekarno Hatta Jakarta Indonesia
- 2). Penerbangan menuju kota Madinah langsung tanpa transit
- 3). Check in hotel Frontel Alharithia di Madinah depan masjid Nabawi

b. Hari - 2. Madinah

- 1). Makan pagi di hotel
- 2). Tempat – Tempat utama di dalam Masjid Nabawi Madinah :
 - a). Masjid Nabawi : Masjid yang dibangun oleh Nabi Muhammad Shalallahu „Alaihi Wassalam dimana sholat di Masjid Nabawi pahalannya 1000 kali lipat dibandingkan masjid lainnya (kecuali di Masjidil Haram).
 - b). Raudha : berada di dalam area Masjid Nabawi dimana area ini di yakini tempat mustajab untuk berdoa, yang disebut oleh Nabi Muhammad Shalallahu „Alaihi Wassalam sebagai taman surga.

c). Makam Nabi Muhammad Shalallahu „Alaihi Wassalam, Abu Bakar Ash Shiddiq r.a, Umar bin Khattab r.a: tempat dimakamnya jenazah Nabi Muhammad Shalallahu „Alaihi Wassalam beserta ke dua sahabatnya secara berdampingan di dalam area Masjid Nabawi.

3). Tempat – tempat yang bisa dikunjungi / dilewati / untuk menikmati suasana disekitar Masjid Nabawi :

a). Nabawi Mosque“s Umbrella Attraction : menyaksikan / melihat buku tutup payung besar yang digunakan untuk menaungi jamaah di Masjid Nabawi dari panas terik matahari. Payung akan terbuka ba“da sholat subuh dan akan tertutup kembali sore hari / menjelang adzan maghrib.

b). Bin Dawood Supermarket : Salah satu jaringan supermarket terbesar di Arab Saudi.

c). Pertokoan Madinah : tempat berbelanja oleh – oleh dan souvenir kota Madinah dan Arab Saudi

d). Masjid Al- Ghamamah / Masjid Al Musalla : terletak disamping Masjid Nabawi, dimana dulu Nabi Muhammad Shallalhu „Alaihi Wassalam setiap hari raya melaksanakan sholat id di tempat ini.

4). Kembali ke hotel

5). Makan siang dan makan malam di hotel

6). Sholat 5 waktu danberibadah sunnah di Masjid Nabawi

c. Hari - 3. Madinah

1). Makan pagi di hotel

2). City Tour kota Madinah mengunjungi / melewati :

a). Makam Jannatul Baqi : area pemakaman di dekat Masjid Nabawi dimana di tempat ini banyak dimakamnya keluarga Nabi Muhammad Shallallahu „Alaihi Wassalam seperti istri-istri Nabi Muhammad dan cucu maupun cicit beliau.

b). Masjid Quba : masjid pertama yang dibangun oleh Nabi Muhammad Shalallahu „Alaihi Wassalam ketika hijrah dari Mekkah ke Madinah dimana sholat di dalam masjid ini pahalanya setara dengan pahala umrah.

c). Jabal Uhud : Bukit Uhud adalah salah satu tempat yang menjadi tempat berperangan antara Nabi Muhammad Shalallahu „Alaihi Wassalam dan pasukannya melawan kafir Quraisy yang dikenal dengan Perang Uhud. Bukit ini juga merupakan salah satu bukit yang ada di surga nanti.

d). Masjid Qiblatain : dikenal juga dengan Masjid Bani Salamah yang merupakan saksi perpindahan arah kiblat kaum muslimin dari Masjid Al Aqsa ke Ka“bah di Masjidil Haram.

e). Masjid Khandaq : masjid yang dulu merupakan salah satu tempat berperangnya Nabi Muhammad Shalallahu „Alaihi Wassalam dan pasukannya pada perang Khandaq (parit). 53

f). Kebun dan Pasar Kurma : tempat berbelanja kurma beraneka jenis dan aneka oleh oleh Madinah.

g). Jabal Magnet : bukit yang memiliki medan magnet di dalamnya sehingga setiap kendaraan yang diam tanpa mesin menyala dapat berjalan sendiri karena daya tarik dari medan magnet terhadap bahan dari besi.

3). Kembali ke hotel

4). Makan siang dan makan malam di hotel

5). Sholat 5 waktu dan beribadah sunnah di Masjid Nabawi

d. Hari - 4. Madinah - Makkah

1). Makan pagi di hotel

2). Persiapan memakai pakaian Ihram di hotel

3). Check out hotel menuju :

a). Masjid Bir Ali : masjid tempat mengambil miqat, untuk menjatuhkan niat umrah dan sholat sunnah 2 rakaat, dilanjutkan menuju Makkah untuk melaksanakan umrah.

4). Makan siang dan sholat jama^{ah} dzuhur ashar saat istirahat dalam perjalanan

5). Check in di hotel Makkah Dar Al Eiman Royal depan Masjidil Haram

6). Pelaksanaan umrah ke-1:

a). Umrah ke – 1 : melaksanakan umrah pertama dengan rukun umrah Thawaf 7 kali putaran kemudian sholat sunnah 2 rakaat,

Sa'ī atau berlari kecil antara Shafa dan Marwah 7 kali, Tahallul atau mencukur dan tertib sesuai sunnah.

7). Kembali ke hotel

8). Makan malam di hotel

9). Sholat 5 waktu dan beribadah sunnah di Masjidil Haram

e. Hari - 5. Makkah

1). Makan pagi di hotel

2). Tempat –tempat utama di dalam Masjidil Haram Makkah:

a). Masjidil Haram : Masjid terluas di dunia yang dalamnya terdapat Ka'bah dimana sholat di dalamnya pahalanya 100.000 kali lipat di bandingkan Masjid lainnya.

b). Ka'bah : pusat dan arah kiblat umat islam ketika beribadah sholat yang dibangun oleh Nabi Ibrahim „Alaihi Salam yang juga merupakan titik tengah / pusat bumi.

c). Maqam Ibrahim : bekas pijakan telapak kaki Nabi Ibrahim „Alaihi Salam ketika membangun Ka'bah.

d). Hijr Ismail : dinding berbentuk setengah lingkaran yang merupakan bagian dari Ka'bah.

e). Bukit Shafa dan Marwah : dua bukit untuk tempat ibadah Sa'ī dimana dulu Siti Hajar mengelilingi / mengitarinya sebanyak 7 kali ketika mencari air untuk si kecil Nabi Ismail „Alaihi Sallam yang sedang kehausan.

3). Tempat –tempat yang bisa dikunjungi / dilewati / untuk menikmati suasana di sekitar Masjidil Haram:

a). Zam –zam tower building : sebuah komplek perhotelan dan pertokoan / mall yang letaknya persis di depan Masjidil Haram.

b). Mecca tower clock : menara jam Mekkah salah satu bangunan tertinggi di Masjidil Haram.

c). Bin dawood supermarket : salah satu jaringan supermarket terbesar di Arab Saudi.

d). Al bait fried chicken : ayam goreng Arab Saudi yang lezat rasanya.

e). Misfalah Street : jalan Misfalah di belakang zam – zam tower building yang sangat terkenal dengan padatnya pejalan kaki, kendaraan, hotel dan deretan kios yang menjual beraneka ragam barang.

f). Misfalah bird’s attractions : menyaksikan / melihat ribuan burung merpati di area jalan misfalah.

4). Kembali ke hotel

5). Makan siang dan makan malam di hotel

6). Sholat 5 waktu dan beribadah sunnah di Masjidil Haram

f. Hari - 6. Makkah

1). Makan pagi di hotel

2). City tour kota Makkah mengunjungi / melewati :

- a). Jabal Tsur : sebuah bukit dimana terdapat gua Tsur tempat Nabi Muhammad Shallallahu „Alaihi Wassalam dan sahabat Abu Bakar Ash Shiddiq r.a bersembunyi dari kejaran orang Quraisy pada waktu hijrah dari Makkah ke Madinah.
- b). Padang Arafah : area terbuka dan luas sebagai tempat wukuf jamaah haji ketika musim haji.
- c). Jabal Rahma : salah satu bukit di area padang arafah yang merupakan tempat bertemunya Nabi Muhammad Shalallahu „Alaihi Wassalam dan Sitti Hawa setelah berpisah ratusan tahun ketika diturunkan Allah dari surga ke bumi.
- d). Muzdalifah : are terbuka tempat jamaah haji singgah dan bermalam setelah di Arafah
- e). Mina : tempay mabit dan melempar jumrah
- f). Jabal Nur : sebuah bukit dimana terdapat gua hira tempat turunnya wahyu pertama kali kepada Nabi Muhammad Shallallahu „Alaihi Wassalam
- g). Masjid Jin: masjid tempat sekelompok jin berbai‘at kepada Nabi Muhammad untuk beriman kepada Allah.
- h). Pemakaman Ma‘la : tempat pemakaman penduduk Makkah atau jamaah umrah / haji yang meninggal di Makkah.
- i). Clock tower museum : museum yang terletak di lantai puncak zam zam tower dimana jamaah dapat melihat view Masjidil Haram dan kota Makkah dari ketinggian.

j). Museum as haabee : museum yang mengabdikan napak tilas perjuangan Nabi Muhammad Shallallahu „Alaihi Wassalam dan para sahabatnya.

3). Pelaksanaan umrah ke – 2:

a). Masjid Ji`ronah : Masjid tempat mengambil miqat, untuk menjatuhkan niat umrah dan sholat sunnah 2 rakaat.

b). Umroh ke – 2 : melaksanakan umrah ke dua dengan rukun umrah Thawaf, Sa`i, Tahallul dan tertib sesuai sunnah.

4). Kembali ke hotel

5). Makan siang dan makan malam di hotel

6). Sholat 5 waktu dan beribadah sunnah di Masjidil Haram

g. Hari - 7. Makkah

1). Makan pagi di hotel

2). Kegiatan / acara bebas secara mandiri : di hari bebas ini masing – masing bisa menghabiskan waktu seharian dengan beribadah atau bisa dengan mengunjungi / melewati / menikmati suasana di sekitar Masjidil Haram.

3). Kembali ke hotel

4). Makan siang dan makan malam di hotel

5). Sholat 5 waktu dan beribadah sunnah di Masjidil Haram

h. Hari - 8. Makkah – Jeddah

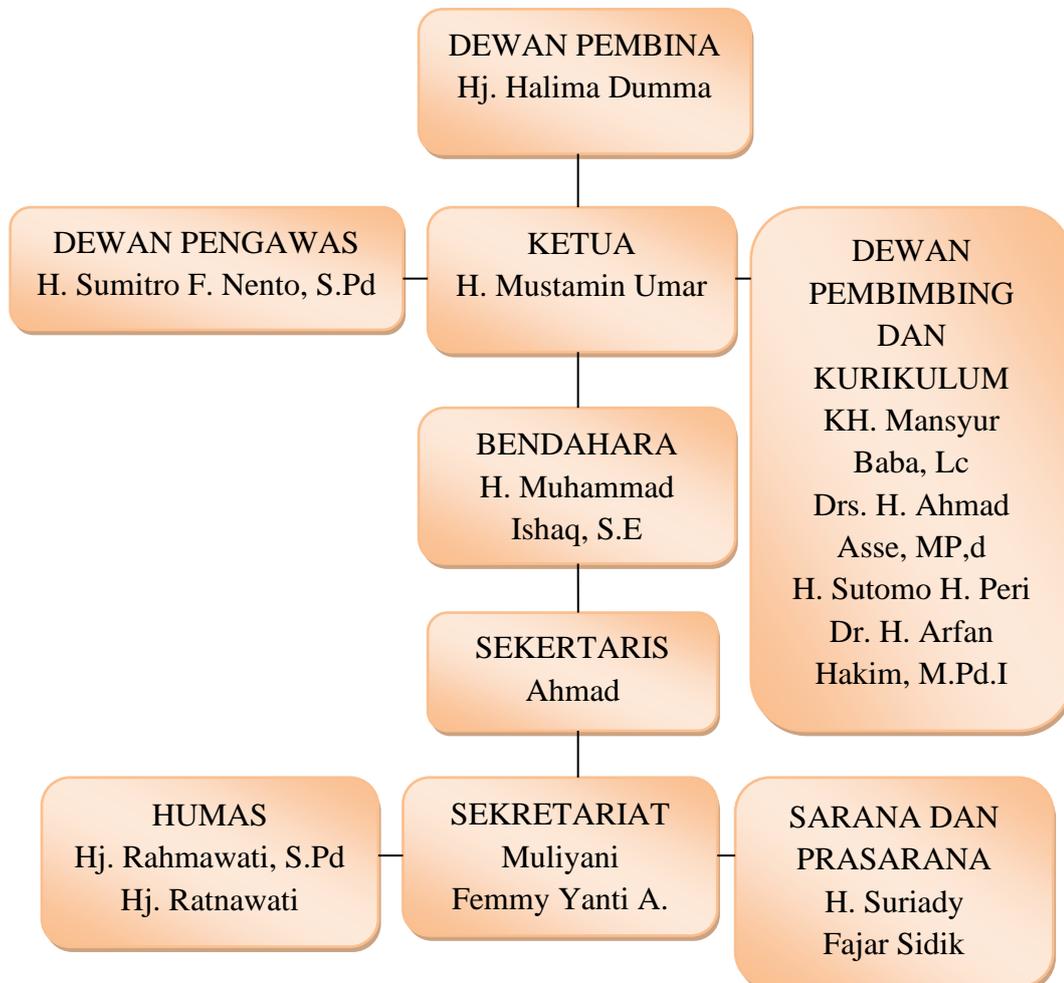
1). Makan pagi di hotel

2). Kegiatan / acara hari terakhir di Makkah :

- a). Thawaf Wada : Tawaf perpisahan dengan Ka'bah sebelum kepulangan ke Jakarta Indonesia.
 - 3). Sholat jama' dzuhur ashar di hotel
 - 4). Makan siang di hotel
 - 5). Check out hotel menuju Jaddah
 - 6). City tour kota Jaddah mengunjungi / melewati :
 - a). Al balad corniche : sebuah area perbelanjaan, pertokoan dan restoran / kios makanan yang terkenal di Jeddah sebagai tempat singgah jamaah umrah / haji sebelum ke bandara Jaddah
 - b). Masjid Qisas : sebuah tempat dilaksanakannya hukuman Qisas yaitu pelaku kejahatan dibalas seperti perbuatannya, apabila membunuh maka dibalas dengan bunuh dan bila memotong anggota badan maka dipotong juga anggota badannya.
 - c). Laut merah : laut yang membentang luas di Jazirah Arab
 - d). Masjid terapung Jaddah : masjid yang terletak di tepi laut merah
 - 7). Menuju bandara untuk kepulangan ke Jakarta Indonesia
- i. Hari - 9. Jeddah - Jakarta
- 1). Penerbangan menuju kota transit dilanjutkan menuju Jakarta
 - 2). Meals on board di Pesawat
 - 3). Tiba di Bandara Soekarno Hatta Jakarta Indonesia

6. Struktur di PT. Babussalam Citra Mandiri Kota Palu

Gambar 1.2
Struktur PT. Babussalam Citra Mandiri



B. Hasil Penelitian

Berikut Data Jamaah PT Babussalam Citra Mandiri Kota Palu, yaitu :

Tabel 1.2
Tabel data jamaah umrah lima tahun terakhir

Ket	Tahun				
	2019	2020	2021	2022	2023
Jumlah Jamaah Umrah	50+-	100	1	50+-	100

Data jamaah pada tabel diatas merupakan jamaah yang telah berangkat umrah di PT Babussalam Citra Mandiri Kota Palu selama lima tahun terakhir dan pada tahun 2021 PT Babussalam hanya memberangkatkan satu orang saja yaitu Bapak H. Mustamin Umar dikarenakan wabah penyakit *Covid-19*, yang membuat Arab Saudi membatasi Jamaah yang datang untuk ibadah umrah dinegaranya.

Pada bagian ini peneliti akan menguraikan hasil penelitian yang berupa informasi Analisis keputusan jamaah dalam memilih jasa travel umrah di PT Babussalam Citra Mandiri kota Palu perspektif ekonomi Islam. Dalam penelitian ini informan yang diambil sebanyak 5 orang. Keseluruhan informan yang dipilih adalah mereka yang mengetahui tentang bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh PT Babussalam Citra Mandiri Kota Palu kepada jamaah umrah perspektif ekonomi Islam.

Berikut ini hasil wawancara peneliti dengan ketua travel, bendahara travel, pembimbing serta jamaah travel PT Babussalam Citra Mandiri kota Palu.

Bentuk-Bentuk Pelayanan Jamaah Memilih Jasa Umrah di PT.

Babussalam Citra Mandiri Kota Palu Perspektif Ekonomi Islam

Travel adalah pergerakan orang antara lokasi geografis yang relatif jauh, dan dapat melibatkan perjalanan dengan berjalan kaki, sepeda, mobil, kereta api, kapal, pesawat, atau cara lain, dengan atau tanpa bagasi, dan dapat menjadi salah satu cara atau *round trip*. Travel juga dapat mencakup menginap yang relatif singkat. Pada travel PT Babussalam Citra Mandiri ini ada beberapa pelayanan yang diberikan. Pelayanan merupakan aktivitas pada keterkaitan antara pemasok dan pelanggan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Pelayanan yang diberikan oleh PT Babussalam Citra Mandiri kota Palu berupa pelayanan untuk pengurusan visa umrah, pegurusan berkas ketika sampai di bandara atau porter bandara, memberikan manasik umrah sebanyak 3 kali, gratis air zam-zam dan bagasi 30kg, memberikan asuransi kepada jamaah, perlengkapan umrah seperti koper besar, tas serbaguna, kain ihram, mukenah, batik seragam, ID card, buku panduan perjalanan dan doa, memberikan akomodasi hotel bintang 5 dan makan 3 kali sehari, terdapat tour leader, transportasi bus full Ac selama di Tanah Suci, memberikan muthawif atau pembimbing ibadah, dan memberikan perjalanan city tours serta ziarah Makkah, Madinah, Jeddah.

❖ Berikut bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh PT Babussalam Citra Mandiri Kota Palu kepada jamaah umrah, yaitu:

a. Bentuk Pelayanan

Pelayanan merupakan kegiatan yang berlangsung secara rutin pada proses jual beli atau pemakaian jasa pada suatu tempat yang dapat menghasilkan suatu kebutuhan seseorang tertentu. Menurut Sugiarto pelayanan yang baik menciptakan loyalitas pelanggan yang semakin melekat erat dan pelanggan tidak berpaling pada perusahaan lain.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan. Peneliti mengali informasi dari informan bapak H Mustamin Umar dan H Muhammad Ishaq selaku ketua travel dan bendahara travel PT Babussalam Citra Mandiri kota Palu.

“Untuk pelayanan sudah kami lakukan yang terbaik sesuai paket umrah *priority* yang dipilih jamaah, pelayanan yang kami berikan berupa bimbingan manasik umrah sebanyak 3x serta *tour leader*, kemudian untuk di mekkah dan madinah kami memberikan satu *muttawif* atau *tourguide* orang indonesia asli di setiap kloter jamaah serta jamaah kami ajak untuk berziarah ke Jabbal Mahnet dan sebagainya”²

Hal senada juga diungkapkan oleh bapak H Muhammad Ishaq, ia mengatakan bahwa:

“Kami memberikan bimbingan manasik umrah sebanyak 3x dan haji, *tour leader* dan *mutawif* dari berbagai provinsi di Indonesia khususnya sulawesi kepada setiap bus dan kloter jamaah sehingga mempermudah proses ibadah dan perjalanan jamaah umrah dari kota Palu menuju kota suci Mekkah”³

²H. Mustamin Umar, Ketua Travel Babussalam Citra Mandiri, Wawancara pada tanggal 17 Februari 2023.

³H.Muhammad Ishaq, Bendahara kantor PT Babussalam Citra Mandiri, Wawancara pada tanggal 17 juni 2022.

Untuk memperkuat jawaban dari pihak travel, peneliti melakukan wawancara kepada jamaah umrah travel PT Babussalam Citra Mandiri kota Palu, bapak Dr. Saude M.Pd.I mengatakan bahwa:

“Iya, kalau pelayanannya pasti bagus sekali sesuai dengan paket yang kami pilih, saya kemarin memilih paket umrah salah satunya pelayanan yang saya dapatkan *tourguide* dari Indonesia khususnya dari sulawesi juga ada dimekkah dan madinah sehingga jamaah gampang jika ingin bertanya sesuatu, kemudian kami juga dapat berziarah ketempat sejarah”.⁴

Hal senada juga diungkapkan oleh bapak Drs. Ahmad Asse M.Pd.I, ia mengatakan bahwa:

“Saya mendapatkan pelayanan sangat baik juga pada travel PT Babussalam Citra Mandiri ini, seperti manasik umrah dan *tourguide* yang berasal dari Indonesia khususnya sulawesi sehingga saya lebih mudah memahami apa yang dijelaskan dalam perjalanan umrah dan saya tidak segan untuk bertanya apa yang kurang jelas dalam perjalanan umrah, dalam hal ini *tourguide* sangat berperan aktif dalam menjelaskan apa saja yang belum saya ketahui tentang umrah selama perjalanan menuju ke kota suci Mekkah dan tempat bersejarah lainnya”.⁵

Hal senada juga diungkapkan oleh bapak Drs. H. Arfan Hakim M.Pd.I, ia mengatakan bahwa:

“Saya juga mendapatkan pelayanan yang sangat baik pada travel PT Babussalam Citra Mandiri kota Palu ini, seperti terdapat *tourguide* dari Palu serta *Muttawib* yang di berikan pada saat memandu atau memimbing ibadah umrah di tanah suci dalam hal ini saya sangat memahami apa yang di jelaskan pada *muttawib* saat saya menunaikan ibdah umrah”.⁶

Pelayanan berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak PT Babussalam Citra Mandiri kota

⁴Drs.H.Saude, M.Pd.I, Jamaah Umrah PT Babussalam Citra Mandiri, Wawancara pada tanggal 03 Maret 2023.

⁵Drs.H. Ahmad Asse, M.Pd.I, Jamaah Umrah PT Babussalam Citra Mandiri, Wawancara pada tanggal 06 Maret 2023.

⁶Drs.H.Arfan Hakim, M.Pd.I, Jamaah Umrah PT Babussalam Citra Mandiri, Wawancara pada tanggal 09 Maret 2023.

Palu berupa pelayanan yang ramah dan baik karena bagi setiap jamaah pelayanan dari karyawan itu adalah hal yang utama jika pelayanannya baik maka jamaah akan merasa nyaman saat melaksanakan ibadah umrah, dan pelayanan yang lainnya yaitu seperti sebelum menunaikan ibadah umrah para jamaah melaksanakan tiga kali manasik dan jamaah dapat merasakan ibadah umrah gratis sebanyak dua kali di tanah suci makkah serta dapat pelayanan yang baik dari berangkat hingga balik ke tanah air, seperti diberikannya tourguide atau mutawiff yang berasal dari kota Palu agar jamaah tidak merasa canggung dan juga dapat memahami apa yang dijelaskan mengenai ibadah umrah, sehingga insyaAllah umrah jamaah mabruk.

b. Bentuk Fasilitas

Fasilitas merupakan bagian dari variabel pemasaran jasa yang memiliki peranan cukup penting, karena jasa yang disampaikan kepada pelanggan tidak jarang sangat memerlukan fasilitas pendukung dalam penyampaiannya. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan. Peneliti mengali informasi dari informan bapak H Mustamin Umar dan H Muhammad Ishaq selaku ketua travel dan bendahara travel PT Babussalam Citra Mandiri kota Palu.

“Fasilitas yang kami berikan sesuai dengan paket umrah *priority* yang jamaah pilih terdiri dari paket umrah 9 sampai 12 hari, didalam masing-masing paket tersedia penerbangan langsung dari jakarta ke madinah, kemudian transportasi bus (*full Ac*) selama di tanah Suci, tersedia

akomodasi hotel bintang lima dan makan 3x sehari dengan menu makanan indonesia dan makanan luar negeri serta jarak hotel yang dekat dengan masjid sehingga jamaah lebih mudah untuk beribadah bahkan jamaah dapat beribadah di mushollah hotel yang dapat menampung sekitar seribu orang”.⁷

Hal senada juga diungkapkan oleh bapak H Muhammad Ishaq, ia mengatakan bahwa:

“Fasilitas yang kami berikan selain jarak hotel dekat dengan masjid untuk beribadah, kami memberikan makan 3 kali sehari di hotel dan restaurant dengan menu indonesia dan mancanegara, serta akomodasi hotel bintang lima yang sangat memadai. Tersedia juga bus untuk jamaah dengan *full Ac* serta asuransi untuk setiap jamaah”.⁸

Untuk memperkuat pendapat dari pihak travel peneliti melakukan wawancara oleh jamaah, bapak Dr. Saude M.Pd.I mengatakan bahwa:

“Kalau dari saya pribadi saya sangat merasa nyaman dengan fasilitas yang diberikan PT Babussalam Citra Mandiri kota Palu salah satunya yaitu posisi hotel yang berada di Makkah berdekatan dengan masjidnya sehingga mempermudah untuk beribadah walaupun nda sempat sholat di depan makkah, kami bisa sholat di musholla hotel dan mendapatkan pahala yang sama juga karena masih diwilayah haram.”⁹

Kemudian bapak Drs. Ahmad Asse M.Pd.I juga menjelaskan, ia mengatakan bahwa:

“Jika ditanya nyaman atau tidaknya saya merasa nyaman dengan fasilitas yang diberikan PT Babussalam Citra Mandiri kota Palu salah satu kenyamanan yang saya rasakan berupa pelayanan yang ramah serta *tourguide* yang bersal dari kota Palu sehingga saya merasa nyaman ketika membutuhkan sesuatu dan bertanya kepada mereka seperti halnya jika ingin

⁷H. Mustamin Umar, Ketua Travel Babussalam Citra Mandiri, Wawancara pada tanggal 17 Februari 2023.

⁸H.Muhammad Ishaq, bendahara kantor PT Babussalam Citra Mandiri, Wawancara pada tanggal 17 juni 2022.

⁹Drs.H.Saude, M.Pd.I, Jamaah Umrah PT Babussalam Citra Mandiri, Wawancara pada tanggal 03 Maret 2023.

melaksanakan ibadah umrah mereka pasti akan membimbing dan menjelaskan segalanya.”¹⁰

Hal senada juga dijelaskan oleh bapak Drs. H. Arfan Hakim M.Pd.I, ia mengatakan :

“Saya sangat setuju dengan yang dikatakan oleh bapak Saude dan bapak Ahmad Asse bahwa *tuor leader* dan *tuorguide* asli dari Kota Palu lalu karyawan di PT Babussalam Citra Mandiri kota Palu juga ramah serta mereka mempromosikan paket-paket pilihan yang menarik untuk jamaah umrah serta letak hotel dengan masjid di kota madinah sangat dekat begitu juga di kota mekkah.”¹¹

Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa fasilitas yang diberikan oleh PT Babussalam Citra Mandiri kota Palu kepada jamaah umrah yaitu paket pilihan 9 – 12 hari serta banyak promosi pada setiap paket, fasilitas yang nyaman dengan penempatan hotel bintang lima dan makan 3x sehari dengan menu makanan indonesia serta mancanegara, transportasi bus (full ac), city tour dan ziarah ke Makkah, Madinah, Jeddah, visa umrah, free bagasi 30 kg, handling /porter bandara, asuransi, perlengkapan umrah kemudian letak masjid yang berdekatan disetiap kota madinah dan makkah serta masih banyak lagi sehingga dapat membuat jamaah umrah merasa nyaman dan aman dalam beribadah.

c. Bentuk Kenyamanan

Kenyamanan dapat diperoleh saat setiap individu mengalami intraksi yang dialami individu itu sendiri. Kita dapat mengetahui tingkat

¹⁰Drs.H. Ahmad Asse, M.Pd.I, Jamaah Umrah PT Babussalam Citra Mandiri, Wawancara pada tanggal 06 Maret 2023.

¹¹Drs.H.Arfa Hakim, M.Pd.I, Jamaah Umrah PT Babussalam Citra Mandiri, Wawancara pada tanggal 09 Maret 2023.

kenyamanan yang dirasakan oleh orang lain secara langsung maupun pengamatan luar terhadap orang tersebut. Sikap karyawan dalam suatu lembaga sangat memengaruhi konsumen yang akan melakukan transaksi atau bergabung dalam lembaga tersebut. Konsumen akan merasa nyaman jika karyawan bersikap baik dan ramah.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan. Peneliti mengali informasi dari informan bapak H Mustamin Umar dan H Muhammad Ishaq selaku ketua travel dan bendahara travel PT Babussalam Citra Mandiri kota Palu.

“Menurut kami bentuk pelayanan yang membuat jamaah tertarik menjadi konsumen ditravel PT Babussalam Citra Mandiri ini adalah kenyamanan karena dari pihak jamaah yang berlanggan bahwa ketika melaksanakan ibadah umrah mereka merasa dirangkul oleh pihak PT Babussalam kemudian mereka diberikan kajian-kajian untuk menambah ilmu pengetahuan mereka serta terdapat asuransi.”¹²

Bapak H Muhammad Ishaq juga menjelaskan bahwa:

“Dari kelima faktor yang disebutkan kami memilih kenyamanan sesuai dengan penjelasan bapak direktur H Mustamin Umar karena bagi kami kenyamanan seorang konsumen adalah paling penting untuk menarik minat konsumen lainnya serta janji yang travel kami berikan dapat selalu terealisasikan sampai di Makkah dan Madinah”¹³

Untuk memperkuat pendapat dari pihak travel peneliti melakukan wawancara oleh jamaah, bapak Dr. Saude M.Pd.I mengatakan bahwa:

“Menurut saya dari kelima bentuk ini yang banyak mempengaruhi konsumen menjadi jamaah PT Babussalam Citra Mandiri kota Palu yaitu pelayanan dan kenyamanan, karena menurut saya jika dilihat dari fasilitas,

¹²H. Mustamin Umar, Ketua Travel Babussalam Citra Mandiri, Wawancara pada tanggal 17 Februari 2023.

¹³H.Muhammad Ishaq, bendahara kantor PT Babussalam Citra Mandiri, Wawancara pada tanggal 17 juni 2022.

promosi maupun harga itu sudah sangat baik sekali dan memuaskan kami sebagai jamaah”.¹⁴

Bapak Drs. Ahmad Asse M.Pd.I juga menjelaskan bahwa:

“Saya sangat senang pelayanan dari PT Babussalam Citra Mandiri kota Palu menurut saya pelayanan disini sudah sangat baik dan hal tersebut menjadi bentuk pelayanan yang banyak mempengaruhi konsumen menjadi jamaah umrah, karena janji yang diberikan sudah sesuai dengan yang kami dapatkan”.¹⁵

Bapak Drs. H. Arfan Hakim M.Pd.I juga menjelaskan, ia mengatakan bahwa:

“Kalau dari saya pribadi saya lebih memilih kepada kenyamanan dan promosi dengan kenyamanan yang saya rasakan dan juga banyak promosi yang ditawarkan itu merupakan bentuk pelayanan yang banyak mempengaruhi konsumen menjadi jamaah umrah.”.¹⁶

Kenyamanan menjadi bentuk pelayanan terpenting bagi para konsumen dalam memilih pada suatu tempat. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kenyamanan yang diberikan oleh pihak PT Babussalam Citra Mandiri kota Palu berupa pelayanan yang baik dan ramah serta menghadirkan bimbingan manasik sebanyak 3 kali, perlengkapan umrah dan visa sudah tersedia, kemudian terdapat asuransi untuk jamaah, serta tersedia tour leader dan muthawif yang berasal dari kota Palu sehingga para jamaah merasa senang dan nyaman serta tidak akan merasa canggung. PT Babussalam Citra Mandiri kota Palu memberikan janji bukan sekedar janji tetapi PT Babussalam tersebut

¹⁴Drs.H.Saude, M.Pd.I, Jamaah Umrah PT Babussalam Citra Mandiri, Wawancara pada tanggal 03 Maret 2023.

¹⁵Drs.H. Ahmad Asse, M.Pd.I, Jamaah Umrah PT Babussalam Citra Mandiri, Wawancara pada tanggal 06 Maret 2023.

¹⁶Drs.H.Arfan Hakim, M.Pd.I, Jamaah Umrah PT Babussalam Citra Mandiri, Wawancara pada tanggal 09 Maret 2023.

merealisasikan dan ingin memberikan kenyamanan untuk para jamaah umrah ketika menjalankan ibadah mulai dari tanah air ke tanah suci.

d. Bentuk Promosi

Promosi adalah suatu bentuk komunikasi pemasaran. Yang maksud dengan komunikasi pemasaran adalah aktivitas pemasaran yang berusaha menyebarkan informasi, mempengaruhi/ membujuk, dan/atau mengingatkan pasar sasaran atas perusahaan dan produknya agar bersedia menerima, membeli, dan loyal pada produk yang ditawarkan perusahaan yang bersangkutan. PT Babussalam melakukan promosi dengan cara yaitu, memasak pamflet di depan gedung, membagikan informasi lewat instagram, facebook dan whatsapp serta website, kemudian dengan memperkenalkan darimulut kemulut atau sesama keluarga dan teman, terkadang PT Babussalam ikut serta dalam expo sehingga dapat mensosialisasikan travelnya.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan. Peneliti mengali informasi dari informan bapak H Mustamin Umar dan H Muhammad Ishaq selaku ketua travel dan bendahara travel PT Babussalam Citra Mandiri kota Palu.

“Di PT Babussalam Citra Mandiri kota Palu salah satu cara kami untuk menarik konsumen menjadi jamaah yaitu seperti promo-promo biaya umrah mulai dari 37 juta sudah mendapatkan hotel bintang 5, visa umrah, air zam zam, *free* bagasi 30kg, *city tour*, asuransi dan perlengkapan umrah lainnya, serta yang paling utama bisa melaksanakan umrah sunnah

sebanyak 2 kali dan akan dibimbing langsung oleh tim Babussalam yang sudah menjadi penduduk disana.”¹⁷

Hal senada juga diungkapkan oleh bapak H. Muhammad Ishaq, ia mengatakan bahwa:

“Untuk menarik konsumen menjadi jamaah seperti yang dijelaskan oleh bapak direktur H Mustamin Umar bahwa kami memberikan promo-promo menarik seperti dengan biaya umrah mulai 37 juta sudah mendapatkan hotel bintang lima dan yang paling utama kami memberikan umrah sunnah 2 kali gratis untuk para jamaah, kemudian visa umrah berlaku selama tiga bulan sehingga jamaah juga bebas jika ingin melakukan umrah selama masa visa tersebut berlaku”.¹⁸

Untuk memperkuat pendapat dari pihak travel peneliti melakukan wawancara oleh jamaah, bapak Dr. Saude M.Pd.I mengatakan bahwa:

“Jarak hotel yang dekat dengan masjidil haram dan juga dekat dengan masjid nabawi dengan biaya tiga puluh tujuh juta dan perjanjian umrahnya sembilan hari membuat hal itu sangat menarik bagi saya sebagai jamaah umrah”.¹⁹

Hal ini juga dijelaskan oleh bapak Drs. Ahmad Asse M.Pd.I, ia juga mengatakan:

“Menurut saya promosi dari PT Babussalam Citra Mandiri kota Palu yang menarik minat saya adalah fasilitasnya yang nyaman, pilihan paket *priority* yang luar biasa dan juga mendapat umrah sunnah sebanyak 2 kali di sana jadi saya sebagai jamaah dapat membadalkan umrah untuk keluarga saya yang sudah tidak bisa untuk melaksanakannya atau yang sudah meninggal dunia”.²⁰

¹⁷H. Mustamin Umar, Ketua Travel Babussalam Citra Mandiri, Wawancara pada tanggal 17 Februari 2023.

¹⁸H.Muhammad Ishaq, bendahara kantor PT Babussalam Citra Mandiri, Wawancara pada tanggal 17 juni 2022.

¹⁹Drs.H.Saude, M.Pd.I, Jamaah Umrah PT Babussalam Citra Mandiri, Wawancara pada tanggal 03 Maret 2023.

²⁰Drs.H. Ahmad Asse, M.Pd.I, Jamaah Umrah PT Babussalam Citra Mandiri, Wawancara pada tanggal 06 Maret 2023.

Hal ini juga dijelaskan oleh bapak Drs. H. Arfan Hakim M.Pd.I, ia mengatakan:

“Menurut saya promosi yang diberikan oleh PT Babussalam Citra Mandiri kota Palu sangat memuaskan, kemudian fasilitas yang bagus, pelayanan yang baik dan ramah serta harga yang terjangkau.”²¹

Promosi merupakan kegiatan yang dimaksudkan untuk meningkatkan penjualan dan pendapatan sebuah perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa promosi yang diberikan oleh pihak PT Babussalam Citra Mandiri kota Palu berupa promo paket yang menarik dan tour leader yang dihadirkan berasal dari Kota Palu serta mendapatkan umrah gratis sebanyak 2 kali dan dapat membadalkan umrah keluarga. Kemudian, promosi mengenai jarak hotel yang dekat dengan masjidil haram dan masjid nabawi dengan biaya yang terjangkau yaitu tiga puluh juta rupiah dengan perjalanan umroh sembilan sampai dua belas hari yang cukup menarik minat konsumen untuk memilih PT Babussalam Citra Mandiri kota Palu.

e. Bentuk Harga

Harga adalah salah satu elemen bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan, elemen lain menghasilkan biaya. Harga merupakan elemen termudah dalam program pemasaran untuk disesuaikan, fitur produk, saluran, dan bahkan komunikasi membutuhkan banyak waktu.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan. Peneliti mengali informasi dari informan bapak H Mustamin Umar dan H

²¹Drs.H.Arfa Hakim, M.Pd.I, Jamaah Umrah PT Babussalam Citra Mandiri, Wawancara pada tanggal 09 Maret 2023.

Muhammad Ishaq selaku ketua travel dan bendahara travel PT Babussalam Citra Mandiri kota Palu.

“harga yang kami tawarkan dengan jamaah sesuai dengan paket yang mereka pilih, paket 9 hari menggunakan hotel bintang 5 serta akomodasi sekamar ber-4 dengan harga Rp.37.00.000, paket 12 hari menggunakan hotel bintang 5 serta akomodasi sekamar ber-4 dengan harga Rp.40.500.000 dan akomodasi sekamar ber-2 dengan harga Rp.45.000.00.”²²

Bapak H Muhammad Ishaq juga menjelaskan bahwa:

“kami menawarkan harga dengan jamaah sesuai dengan paket yang mereka pilih, paket 9 hari menggunakan hotel bintang 5 serta akomodasi sekamar ber-4 dengan harga Rp.37.00.000, paket 12 hari menggunakan hotel bintang 5 serta akomodasi sekamar ber-4 dengan harga Rp.40.500.000.”²³

Untuk memperkuat pendapat dari pihak travel peneliti melakukan wawancara oleh jamaah, bapak Dr. Saude M.Pd.I mengatakan bahwa:

“Alhamdulillah untuk harga yang diberikan kepada kami sudah sangat sesuai dengan apa yang telah diberikan oleh PT Babussalam Citra Mandiri kota Palu serta kami juga mendapatkan hotel bintang 5 yang sangat nyaman”.²⁴

Bapak Drs. Ahmad Asse M.Pd.I juga menjelaskan bahwa:

“Menurut saya dengan harga umrah sekitar tiga puluh tujuh juta dan kami sudah mendapatkan air zam-zam dan bagasi 30 kg yang gratis serta masih banyak lagi dan itu sudah sangat sesuai dengan harga yang diberikan”.²⁵

²²H. Mustamin Umar, Ketua Travel Babussalam Citra Mandiri, Wawancara pada tanggal 17 Februari 2023.

²³H.Muhammad Ishaq, bendahara kantor PT Babussalam Citra Mandiri, Wawancara pada tanggal 17 juni 2022.

²⁴Drs.H.Saude, M.Pd.I, Jamaah Umrah PT Babussalam Citra Mandiri, Wawancara pada tanggal 03 Maret 2023.

²⁵Drs.H. Ahmad Asse, M.Pd.I, Jamaah Umrah PT Babussalam Citra Mandiri, Wawancara pada tanggal 06 Maret 2023.

Bapak Drs. H. Arfan Hakim M.Pd.I juga menjelaskan, ia mengatakan bahwa:

“Harga yang saya dapatkan dari PT Babussalam Citra Mandiri kota Palu yaitu paket umrah *Priority* yang menarik dan juga tour leadernya dihadirkan asli orang Palu serta masih banyak lagi yang saya dapatkan”.²⁶

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa harga yang diberikan oleh pihak PT Babussalam Citra Mandiri kota Palu berupa bentuk paket umrah *priority* yang dipilih dari mulai paket umrah *priority* 9 hari dan 12 hari. Harga yang diberikan sesuai dengan paket umrah *priority* yang dipilih dimulai dari 37 juta sampai 45 juta.

❖ Aktifitas Jamaah Umrah di PT Babussalam Citra Mandiri Kota Palu yaitu menurut Bapak Dr. H. Saude M.Pd.i beliau menjelaskan bahwa :

Pada hari pertama, para calon jamaah umrah akan diberangkatkan. Sebelum berangkat para calon jamaah akan diberikan bimbingan berupa manasik umrah, dan juga pembagian perlengkapan umrah seperti buku doa untuk panduan lengkap bacaan umrah. Pada hari pertama para calon jamaah umrah akan menuju ke bandara Soekarno Hatta dengan menggunakan Garuda Indonesia maskapai yang akan membawa para jamaah terbang langsung ke Makkah. Selain itu, para jamaah akan diberikan seragam dan koper untuk dikenakan saat berangkat, dengan tujuan agar saat sampai di Madinah jamaah umrah tidak tersesat atau hilang. Ketika jamaah telah sampai di Madina mereka akan dipersilahkan

²⁶Drs.H.Arfan Hakim, M.Pd.I, Jamaah Umrah PT Babussalam Citra Mandiri, Wawancara pada tanggal 09 Maret 2023.

untuk menuju hotel bintang 5 yang akan di tempati ketika di kota Madinah depan Masjid Nabawi.

Pada hari kedua, jamaah umrah ketika sudah berada di kota Madinah, biasanya akan berkunjung ke Masjid Nabawi, lalu ke Raudha atau taman surga serta melakukan ziarah atau berkunjung ke makam Rasulullah Shallallahu „Alaihi Wassalam beserta para sahabatnya. Ketika di Raudha, Arab Saudi menerapkan jam kunjungan yang berbeda untuk laki laki dan perempuan, dimana laki laki dapat melakukan kunjungan kapan saja, tetapi perempuan hanya dapat melakukan kunjungan di jam tertentu. Selain itu jamaah juga bisa berbelanja pernak pernik atau oleh oleh untuk dijadikan cendramata untuk sanak saudara dan keluarga karena saat berada di Madinah tepatnya di pertokoan atau supermarket Madinah, para jamaah tidak begitu melakukan banyak kegiatan. Kemudian para jamaah akan kembali ke hotel untuk makan siang dan malam dengan disuguhkan makanan dari manca negara dan tentunya dari Indonesia juga dengan panjang meja makan sekitar 20 meter sehingga dapat memuaskan jamaah yang ingin mencicipi makanan dari negara asal atau negara lain.

Pada hari ketiga, jamaah umrah akan diajak berkeliling ke kawasan Madinah oleh para pembimbing atau Muthawif. Jamaah akan pergi ke tempat sejarah seperti gunung Uhud atau dikenal dengan perang Uhud, kemudian ke Masjid Qiblatain melaksanakan sholat dua rakaat di Masjid tersebut pahalanya seperti umrah, lalu ke gunung magnet dimana mobil atau bus akan berjalan sendiri tanpa harus menyalakan mesinnya. Selain

berkeliling para jamaah akan dijelaskan mengenai sejarah Rasulullah Shalallahu „Alaihi Wassalam ketika berada di Kota Madinah seperti ketika sedang dalam Gua Hira. Para jamaah akan berada di Madinah hanya selama 3 hari saja, selebihnya dihabiskan di Kota Makkah. Ketika di Kota Madinah para jamaah akan melaksanakan sholat 5 waktu di Masjid Nabawi.

Pada hari keempat, para jamaah umrah sudah melakukan perjalanan menuju Kota Makkah setelah melakukan kegiatan di Madinah. Perjalanan dari Madinah ke Kota Makkah memakan waktu sekitar 6 jam perjalanan menggunakan bus. Para jamaah akan mengambil miqat atau niat umrah di Masjid Bir Ali untuk melaksanakan umrah. Ketika jamaah telah sampai di Makkah, maka para jamaah akan langsung membersihkan diri tanpa membuka pakaian ihramnya di hotel bintang 5 depan Masjidil Haram dan dilanjutkan melakukan ibadah umrah, seperti melakukan Thawaf dan Sa‘i serta Tahallul.

Pada hari kelima, jamaah umrah akan menghabiskan waktu melakukan ibadah kepada Allah Subhanahu Wa Ta‘ala atau melakukan rangkaian ibadah seperti pada hari keempat dengan melakukan umrah sunnah maupun membadalkan sanak keluarganya. Biasanya jamaah akan melakukan ibadah sholat subuh di Masjidil Haram sampai waktu dhuha kemudian kembali ke hotel, pada saat itu jamaah dapat berkeliling atau berziarah ke gunung Arafah dan juga ke mina dan ketika masuk waktu

sholat dzuhur jamaah sudah akan bersiap siap untuk sholat di Masjidil Haram sampai selesai Isya.

Pada hari keenam, para jamaah umrah akan menghabiskan waktunya di Masjidil Haram untuk mengelilingi Ka'bah dan melakukan rukun Thawaf dan Sa'i. Ada pula jamaah yang mengali sejarah kota Makkah atau berkeliling Masjidil Haram. Jamaah juga dibolehkan untuk pergi ke tempat restaurant yang ada di Makkah.

Pada hari ketujuh, tentunya jamaah tetap menghabiskan waktunya di dalam Masjidil Haram seperti sholat 5 waktu berjamaah ketika adzan berkumandang, mengaji atau membaca Al-Quran, melaksanakan sholat sunnah dan seterusnya. Kemudian kembali ke hotel untuk makan siang dan malam dengan jamuan makanan mancanegara yang enak dan luar biasa.

Pada hari kedelapan, merupakan hari terakhir jamaah berada di Kota Suci Makkah. Para jamaah akan melakukan ibadah umrah wada yaitu ibadah perpisahan. Para jamaah umrah akan mengelilingi Ka'bah dan sembari memanjatkan doa. Ketika sudah selesai melakukan ibadah, para jamaah akan menuju ke bandara dengan menggunakan bus dan terbang kembali ke Indonesia.

Pada hari kesembilan perjalanan jamaah umrah akhirnya selesai. Pada hari kesembilan ini para jamaah akan tiba di Indonesia yang nantinya para jamaah akan disambut oleh para keluarga dan melakukan perpisahan dengan jamaah lainnya

❖ Bentuk-bentuk pelayanan yang sesuai dengan perspektif ekonomi Islam diterapkan oleh PT Babussalam Citra Mandiri kota Palu diantaranya yaitu

1). Berprilaku baik

Dalam Alquran, ajaran Islam menyarankan agar kita selalu menjaga wajah manis, berprilaku pantas dan penuh kasih sayang. Perilaku yang baik dan sopan santun adalah contoh dari perilaku baik. Sifat ini sangat dihargai dan mencakup semua aspek kemanusiaan. Islam juga menuntun kita untuk bersikap sopan dalam segala aspek bahkan ketika berhadapan dengan orang yang cuek. Mengenai analisis penulis, setiap karyawan di PT Babussalam Citra Mandiri kota Palu mencerminkan pribadi yang berprilaku baik terutama ketika mereka membimbing jamaah umrah dari tanah air ke tanah suci kemudian sampai pulang lagi ke Indonesia sehingga dapat memudahkan jamaah dalam beribadah dan menjadi jamaah yang mabruk. Sebagaimana Firman Allah Subhanahu Waa Ta'ala dalam QS Maryam 19:96:

إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ سَيَجْعَلُ لَهُمُ الرَّحْمَنُ وُدًّا

Terjemahannya:

“Sesungguhnya orang-orang yang beriman dan beramal saleh, kelak Allah Yang Maha Pemurah akan menanamkan dalam (hati) mereka rasa kasih sayang.”²⁷

Ayat ini menjelaskan bahwa Allah akan menanamkan rasa kasih sayang dalam hati sesama hamba-hamba-Nya yang mukmin, bertakwa dan

²⁷Kementrian agama, “Quran Kemenag” official website kementrian agama pusat, <https://quran.kemenag.go.id/maryam/96>

tetap mengerjakan amal saleh. Ini berarti bahwa setiap orang yang benar-benar beriman dan selalu mengerjakan perbuatan yang baik pasti akan mendapat tempat yang baik dalam hati setiap muslim. Walaupun orang yang beriman itu tidak pernah berusaha menarik hati orang lain namun orang itu pasti tertarik kepadanya, karena tertanamnya rasa simpati dan kasih sayang kepada orang mukmin itu bukan hanya berupa mulut manis dan tutur kata yang baik tetapi karena Allah sendiri yang menanamkan rasa kasih sayang itu ke dalam dada hamba-hamba-Nya.

2). Berprilaku adil Perilaku bisnis yang adil adalah kode perilaku yang harus dikontrol dan dimiliki secara ketat oleh perusahaan travel. Bisnis yang adil adalah suatu keharusan. Islam melarang hubungan komersial apapun yang mengandung hubungan yang tidak memenuhi janji atau curang. Menurut analisis penulis, terkait dengan pelayan di PT Babussalam Citra Mandiri kota Palu selalu mengedepankan keadilan untuk semua jamaah umrah, memberikan fasilitas sesuai dengan produk yang jamaah umrah pilih, serta perusahaan tidak membeda-bedakan jamaah sesuai dengan jabatannya, karena bagi mereka semua jamaah yang akan pergi umrah adalah hamba Allah yang diundang atau diberikan kesempatan oleh Allah untuk datang ke rumah Allah. Sebagaimana Firman Allah Subhanahu Waa Ta'ala dalam QS Al-Maidah 5:8:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ عَلَى
 آلَا تَعْدِلُوا ۗ عَدْلُوا ۗ هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۗ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Terjemahannya

“Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”²⁸

Ayat selanjutnya memberikan tuntunan agar umat Islam berlaku adil, tidak hanya kepada sesama umat Islam, tetapi juga kepada siapa saja walaupun kepada orang-orang yang tidak disukai. Wahai orang-orang yang beriman! Jadilah kamu sebagai penegak keadilan, yakni orang yang selalu dan bersungguh-sungguh menegakkan kebenaran, karena Allah, ketika kalian menjadi saksi maka bersaksilah dengan adil. Dan janganlah kebencianmu terhadap suatu kaum, yakni kepada orang-orang kafir dan kepada siapa pun, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil terhadap mereka. Berlaku adillah kepada siapa pun, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah dengan mengerjakan perintah-Nya dan meninggalkan larangan-Nya, sungguh, Allah Mahateliti, Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan, baik yang kamu lahirkan maupun yang kamu sembunyikan.

3). Jujur dan terpercaya Kejujuran merupakan salah satu perilaku yang harus menghiasi hukum syariah dalam setiap gerakan. Dalam Islam, kejujuran sejati terletak pada ajaran Nabi Muhammad. Jika kita ingin tahu seberapa jujur seseorang, silahkan cari kerja sama bisnis. Kita melihat sifatnya terutama dalam kejujuran. Karena kejujuran menghasilkan kepercayaan. Analisis yang berkaitan dengan penulis, bahwa PT

²⁸Kementrian agama, “Quran Kemenag” official website kementrian agama pusat, <https://quran.kemenag.go.id/al-maidah/8>.

Babussalam Citra Mandiri kota Palu mengedepankan kejujuran kepada jamaah umrah. Saling menjaga kejujuran dan kepercayaan ketika menjalankan ibadah umrah sehingga terjalin hubungan yang baik dan jamaah tidak merasa canggung, serta jamaah dapat memahami penjelasan mengenai ibadah ataupun sejarah ketika berziarah di Makkah dan Madinah. Sebagaimana Firman Allah Subhanahu Waa Ta'ala dalam QS At-Taubah 9:119:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ الصَّادِقِينَ

Terjemahannya:

“Hai orang-orang yang beriman bertakwalah kepada Allah, dan hendaklah kamu bersama orang-orang yang benar.”²⁹

Penegasan bahwa Allah Maha Penerima tobat diikuti dengan perintah:

Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kepada Allah dengan sungguh-sungguh berupaya melaksanakan perintah-Nya dan menjauhi larangan-Nya, dan hendaklah kamu bersama dengan orang-orang yang benar, jujur dalam ucapan, perilaku dan perbuatannya.

4). Menepati janji Dalam berbisnis, tidak seorang pun diperbolehkan melakukan penipuan yang dapat merugikan orang lain atau konsumen. Jika perusahaan berbuat baik dan tidak melakukan tindakan yang merugikan orang lain, kepercayaan ini akan mendorong perkembangan bisnis. Analaisi penulis pada PT Babussalam Citra Mandiri kota Palu yaitu tidak melakukan penipuan melalui proses promosi dan penjualan produk atau

²⁹Kementrian agama, “Quran Kemenag” official website kementrian agama pusat, <https://quran.kemenag.go.id/at-taubah/119>.

paket umrah. PT Babussalam sendiri selalu menepati janjinya kepada jamaah dengan memberikan pelayanan, fasilitas, kenyamanan, promosi dan harga yang sangat baik untuk memuaskan para jamaah umrah yang sesuai dengan perspektif ekonomi Islam tentunya. Sebagaimana Firman Allah Subhanahu Waa Ta'ala dalam QS An-Nahl 16:91:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْفُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ
عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

Terjemahannya:

*“Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.”*³⁰

Menurut ayat ini, semua ikatan perjanjian yang dibuat dengan kehendak sendiri, wajib dipenuhi baik perjanjian itu sesama kaum Muslimin ataupun terhadap orang di luar Islam. Allah swt melarang kaum Muslimin melanggar sumpah yang diucapkan dengan mempergunakan nama Allah, karena dalam sumpah seperti itu, Allah telah ditempatkan sebagai saksi. Allah akan memberi pahala bagi mereka yang memenuhi apa yang diucapkannya dengan sumpah atau membalas dengan azab bagi mereka yang mengkhianati sumpah itu. Sesungguhnya Allah mengetahui segala amal perbuatan manusia. Dialah yang mengetahui segala perjanjian yang mereka kuatkan dengan sumpah, dan mengetahui pula bagaimana mereka memenuhi janji dan sumpah itu.

³⁰Kementrian agama, “Quran Kemenag” official website kementrian agama pusat, <https://quran.kemenag.go.id/an-nahl/91>

5). Menjaga Kebersihan Kebersihan adalah sebagian dari iman, menjaga kebersihan lingkungan sama artinya menciptakan lingkungan yang sehat, bebas dari kotoran, seperti debu, sampah dan bau yang tidak sedap. Dengan lingkungan yang sehat, kita tidak akan mudah terserang berbagai penyakit serta kita akan selalu merasa nyaman. Analisis penulis pada PT Babussalam Citra Mandiri kota Palu yaitu perusahaan selalu mengedepankan kenyamanan sehingga menjaga lingkungan dan segala fasilitas untuk tetap bersih dan sehat, sehingga para jamaah yang pergi untuk beribadah umrah dapat melaksanakan ibadahnya dengan nyaman tanpa ada resiko terkena penyakit. Seperti ketika jamaah hendak berangkat umrah, maka pihak perusahaan mengurus vaksin booster kepada jamaah agar daya tahan tubuhnya selalu kuat dan selalu sehat ketika beribadah fisik di tanah Suci. Sebagaimana Firman Allah Subhanahu Waa Ta'ala dalam QS Al-Baqarah 2:222:

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ التَّوَّابِينَ وَيُحِبُّ الْمُتَطَهِّرِينَ

Terjemahannya:

*“Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertaubat dan menyukai orang-orang yang mensucikan diri.”*³¹

Akhir ayat tersebut menerangkan bahwa Allah sayang sekali kepada orang yang mau bertobat dari kesalahannya, dan kepada orang yang selalu menjaga kebersihan.

³¹Kementrian agama, “Quran Kemenag” official website kementrian agama pusat, <https://quran.kemenag.go.id/al-baqarah/222>

6). Tepat Waktu Dalam berbisnis, tepat waktu adalah hal yang sangat penting karena waktu adalah penentuan dari seluruh kegiatan ibadah yang akan dilaksanakan nantinya dari Indonesia sampai ke tanah Suci. Tepat waktu melatih diri untuk disiplin dan menjadikan kita orang yang dapat dipercaya. Orang yang tepat waktu ialah orang yang dapat mendisiplinkan dirinya sendiri karena mempunyai komitmen yang kuat. Sifat disiplin inilah yang akan membuat kita dipercaya nantinya dan ini harus diterapkan pada perusahaan ibadah umrah, agar jadwal beribadahnya teratur. Analisis penulis pada PT Babussalam Citra Mandiri kota Palu yaitu perusahaan sangat disiplin dan tepat waktu ketika melakukan perjalanan umrah karena pak H. Mustamin Umar itu sendiri sangat ketat dan disiplin terhadap waktu, seperti perusahaan selalu memberikan promo paket umrah dengan jadwal waktu keberangkatan sehingga jamaah dapat mengetahui dan bersiap-siap ketika akan melaksanakan kegiatan umrah nantinya. Sebagaimana Firman Allah Subhanahu Waa Ta'ala dalam QS Al-Ashr 103:

وَالْعَصْرُ إِنَّ الْإِنْسَانَ لَفِي خُسْرٍ إِلَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَاصَوْا
بِالْحَقِّ هَٰ وَتَوَاصَوْا بِالصَّبْرِ

Terjemahannya

*“Demi masa, Sesungguhnya manusia itu benar – benar dalam kerugian, kecuali orang – orang yang beriman dan mengerjakan kebajikan serta saling menasehati untuk kebenaran dan saling menasehati untuk kesabaran.”*³²

³²Kementrian agama, “Quran Kemenag” official website kementrian agama pusat, <https://quran.kemenag.go.id/al-ashr/103>

Demi masa, waktu sore, atau salat Asar. Allah bersumpah dengan masa agar manusia memperhatikan masa dan memanfaatkannya dengan baik. Allah bersumpah dengan waktu sore, sebagaimana dengan waktu duha, sebagai salah satu bukti kuasa-Nya. Allah bersumpah dengan salat Asar karena keutamaannya atas salat-salat yang lain. Sungguh, manusia berada dalam kerugian, baik di dunia maupun akhirat, akibat hawa nafsu yang menyelubungi dirinya. Semua manusia rugi, kecuali orang-orang yang beriman dengan sejati dan mengerjakan kebajikan sesuai ketentuan syariat dengan penuh keikhlasan, serta saling menasihati satu sama lain dengan baik dan bijaksana untuk memegang teguh kebenaran sebagaimana diajarkan oleh agama dan saling menasihati untuk kesabaran dalam melaksanakan kewajiban agama, menjauhi larangan, menghadapi musibah, dan menjalani kehidupan. Sesuai penjelasan para jamaah PT Babussalam Citra Mandiri kota Palu ini sudah mampu bersaing dengan PT Tarvel lainnya yang ada di kota Palu. Dengan kelebihan fasilitas dan kenyamanan yang sesuai dengan perspektif Islam ini lah yang mampu banyak menarik minat konsumen menjadi jamaah umrah PT Babussalam Citra Mandiri kota Palu.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Bentuk-bentuk pelayanan yang di berikan oleh PT Babussalam Citra Mandiri kota Palu kepada jamaah umrah ada lima yaitu: pelayanan, fasilitas, kenyamanan, promosi dan harga serta sesuai dengan perspektif ekonomi Islam yaitu dengan menerapkan enam perilaku yaitu berperilaku baik antara lain perilaku yang mencerminkan kebaikan dan sopan santun, berperilaku adil yaitu kode prilaku yang harus dikontrol dan dimiliki secara ketat oleh perusahaan travel, jujur dan terpercaya yaitu kejujuran sejati terletak pada ajaran Nabi Muhammad, menepati janji yaitu tidak diperbolehkan melakukan penipuan yang dapat merugikan orang lain, menjaga kebersihan yaitu menciptakan lingkungan yang sehat, bebas dari kotoran, seperti debu, sampah dan bau yang tidak sedap, dan tepat waktu yaitu melatih diri untuk disiplin dan menjadikan kita orang yang dapat dipercaya yang sesuai dengan perspektif ekonomi Islam. Kemudian dari kelima bentuk pelayanan, kenyamanan adalah hal utama yang wajib dirasakan oleh para jamaah lalu kenyamanan ini dapat diperoleh dari adanya pelayanan karena pelayanan yang baik dan ramah serta etika dan perilaku para karyawan PT Babussalam Citra Mandiri kota Palu baik maka para jamaah akan merasakan kenyamanan itu. Dari segi fasilitas yang diberikan oleh PT Babussalam Citra Mandiri kota Palu kepada jamaah umrah yaitu paket pilihan 9 – 12 hari serta banyak promosi pada setiap paket, fasilitas yang nyaman dengan penempatan hotel

bintang lima dan makan 3x sehari, transportasi bus (full ac), city tour dan ziarah ke Makkah, Madinah, Jeddah, visa umrah, freebagasi 30 kg, handling /porter bandara, asuransi, perlengkapan umrah kemudian letak masjid yang berdekatan disetiap kota Madinah dan Makkah serta masih banyak lagi sehingga dapat membuat jamaah umrah merasa nyaman dan aman dalam beribadah serta terdapat umrah sunnah gratis sebanyak 2 kali, lalu di promosi PT Babussalam Citra Mandiri kota Palu mempunyai dua paket yaitu paket umrah priority 9 dan 12 hari. Sehingga para konsumen bebas untuk memilih paket umrah dan mendapatkan fasilitas dan nyaman pada setiap paketnya.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk PT Babussalam Citra Mandiri kota Palu diharapkan untuk memberikan dan meningkatkan pelayanan serta kenyamanan yang utama kepada jamaah Umrah.
2. Untuk Konsumen Jamaah Umrah, sudah pandai dalam memilih PT Tarvel untuk Umrah tetapi harus lebih pandai dalam memilih paket yang sesuai dengan keperluan masing-masing.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti mengenai analisis keputusan jamaah dalam memilih jasa umrah di PT Babussalam Citra Mandiri kota Palu agar dapat mengkaji lebih dalam serta dapat mencari referensi dan sumber yang lebih banyak lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adair, John. 1985. *Mengambil Keputusan yang Efektif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Afifuddin dan Beni Ahmad Saebani. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Al-Habsi, Muhammad Baqir. 1999. *Fiqih Praktis*, Bandung: Mizan.
- Aminah, Siti. 2019. *Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menjadi Jamaah Umrah*. Medan: PT. Annajwa Islamic Tour and Travel Medan.
- Aminudin, Hilmi. 2008. *Menghilangkan Trauma Persepsi*, Jakarta; Arah Press.
- Anggito, Albi dan Johan Setiawan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: CV Jejak
- Armenia, Dinda Dwi. 2021. *Faktor-Faktor Penyebab Keputusan Jamaah Umroh Memilih Travel Andalan Wisata Kota Bengkulu*. Bengkulu: Skripsi.
- Bahri. 2016. *Analisis Pengaruh Harga Pelayanan Atmosfir Kenyamanan Keragama Produk dan Desain Toko Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen*.
- Basyaib, Fahmi. 2006. *Teori Pembuatan Keputusan*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia
- Dadan, Umar. 2001. *Komputerisasi Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Emzir. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Enastika, Nanda Danu. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Nilai pelanggan Serta Implikasinya Pada Kepuasan (Survei Pada Jama'ah Umrah PT. Armada Safari Suci Kota Bandung)*. Universitas Pasundan Bandung.
- Fahmi, Irham 2016. *Teori dan Teknik Pengambilan Keputusan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Fakhriana, Mazia. 2010. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menjadi Jamaah Umrah PT. Arwaniyyah Tour dan Travel di Kudus Jawa Tengah*. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Fathoni, Muhammad Anwar. 2018. *Konsep Pemasaran Dalam Perspektif Hukum Islam*. Jurnal.

- H. Edi Mulyono & Harun AR. 2013. *Paduan Praktis & Terlengkap Ibadah Haji dan Umrah*. Yogyakarta: Safirah.
- Hs. Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Erlangga
- <https://ihram.asia/travel-umroh/pt-babussalam-citra-mandiri>.
- <https://sulteng.kemenag.go.id/halaman/detail/data-keagamaan>. 17 juni 2022
- Islamiyah, Diana Ikhwatul. 2018. *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Jama'ah haji Dalam Pengambilan Keputusan Bergabung di KBIH Multazam Surabaya*. Program Studi Manajemen dakwah Fakultas dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
- Kasmir. 2012. *Kewirausahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Kementrian agama, "Quran Kemenag" official website kementrian agama pusat, <https://quran.kemenag.go.id/ali-imran/97,2022>.
- Kementrian agama, "Quran Kemenag" official website kementrian agama pusat, <https://quran.kemenag.go.id/at-taubah/119,2023>.
- Kementrian agama, "Quran Kemenag" official website kementrian agama pusat, <https://quran.kemenag.go.id/al-ashr/103>
- Kementrian agama, "Quran Kemenag" official website kementrian agama pusat, <https://quran.kemenag.go.id/an-nahl/91>
- Kementrian agama, "Quran Kemenag" official website kementrian agama pusat, <https://quran.kemenag.go.id/al-baqarah/222>
- Kementrian agama, "Quran Kemenag" official website kementrian agama pusat, <https://quran.kemenag.go.id/al-maidah/8>.
- Kementrian agama, "Quran Kemenag" official website kementrian agama pusat, <https://quran.kemenag.go.id/maryam/96>
- Kementrian Agama RI. *Fikih Haj*. Jakarta: Kementrian Agama RI Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah
- Khaldun, Ibnu. 2011. *Mukaddimah*. Jakarta; Pustaka al-Kautsar.
- Kloter, dkk. 2010. *Prinsip – Prinsi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Koentjaraningrat, *pengantar ilmu Antropologi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002.

- Korry Asri, Barkah dan Wenny. 2021. *Analisi Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Travel Umrah*. Tanjung Pura: Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Jurnal
- Latif, Lita Asyriatih dkk. 2018. *Sistem Pendukung Keputusan Teori dan Implementasi*,. Yogyakarta: CV Budi Utama
- M. Quraish Shibab. 2008. *Lentera Al-Quran; Kisah dan Hikmah Kehidupan*, Bandung; Mizan.
- Megawati, Rahayu. 2019. *Peluang dan Tantangan Strategi Pemasaran Syari'ah Biro Jasa Umroh Studi Kasus di AET Travel*. Sidoarjo: Jurnal.
- Moloeng, Lexy J. 2013. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rodaskarya
- Mubarok, Nurul. *Strategi Pemasaran Islam Dalam Meningkatkan Penjualan Pada Butik Calista*. I-Economic.
- Muhammad Baqir Al-Habsi. 1999. *Fiqih Praktis*. Bandung: Mizan.
- Mukminin Furqon. 2015. *Manajemen Pelayanan Biro Layanan Haji dan Umrah*. Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo
- Nasikun 2009. *Sistem Sosial Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nugroho J. Setiadi. 2003. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Pajarno, Sandika. 2021. *Implementasi Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Di Pt. Atina Rahmatataka Wisata Bengkulu*. Bengkulu: Institute Agama Islam Negeri Bengkulu.
- Rangkuti, Fredy. 2009. *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integratek Marketing Komunikations*, Jakarta: Anggota IKAPI.
- Sari, Febrina. 2018. *Metode dalam Pengambilan Keputusan*. Yogyakarta: CV Budi Utama
- Sitopul Nirwana. 2005. *Prinsip – Prinsip Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba
- Sudaryono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Prenadia Grup.
- Sugiyono. 2018. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto dan Nandan Limakrisna. 2011. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran edisi kedua*. Jakarta: Wacana Media.

- Suyanto, Bagong. *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Kencana.
- Swatha, Basuh. 2007. *Pengantar Bisnis Moderen*. Yogyakarta: Liberti Yogyakarta
- Tanzah, Ahmad. 2011. *Metodologi Penelitian Praktis*. cet. I. Yogyakarta: penerbit teras. Taufiqurrochman, R. 2011. *Manasik Haji Ziarah Spiritual*. Malang: UIN-Maliki press. Yuniasih, Ely. 2008. *Pengertian Manajemen pemasaran*. Jakarta: PT. Gemilang. Jurnal.
- Wirdahani Syafira dan Alim Murtani. 2020. *Analisis Strategi Promosi, Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Biro Perjalanan Umrah*. Medan. PT. Gadika Expressindo.

PEDOMAN WAWANCARA

A. Identitas Informan :

1. Pimpinan PT Babussalam Citra Mandiri Kota Palu

Nama : Hj Mustamin Umar

Jabatan : Direktur Utama

2. Karyawan PT Babussalam Citra Mandiri Kota Palu

Nama : Hj Ishak

Jabatan : Direktur

3. Jamaah Umroh PT Babussalam Citra Mandiri Kota Palu

Nama :

Nama :

Nama :

Nama :

Nama :

Seputar PT Babussalam Pada Pimpinan

1. Bagaimana sejarah berdirinya PT Babussalam Citra Mandiri Kota Palu?

1. Apa Visi dan Misi dari PT Babussalam Citra Mandiri?

2. Bagaimana Struktur dari perusahaan PT Babussalam?

3. Bagaimana Letak Geografis PT Babussalam itu sendiri?

4. Apakah PT Babussalam memiliki paket perjalanan umroh?

5. Apa saja persyaratan umroh yang ada di PT Babussalam?

6. Berapa banyak jamaah yang sudah berangkat umroh oleh PT Babussalam?

a. 2019 :

b. 2020 :

c. 2021 :

d. 2022 :

e. 2023 :

7. Apakah saya boleh mengetahui Data Jamaah yang berangkat umroh pada tahun tersebut? Boleh satu atau dua orang sehingga dapat diwawancarai?

8. Bagaimana atau apa saja bentuk pelayanan umroh yang diberikan oleh PT Babussalam?
9. Apa saja Faktor penyebab jamaah memilih jasa umroh di PT Babussalam?
10. Bagaimana pelayanan yang telah diberikan oleh PT Babussalam pada jamaah umroh?
11. Apa saja fasilitas yang telah diberikan PT Babussalam untuk jamaah umroh?
12. Bagaimana promosi atau penawaran yang diberikan oleh PT Babussalam dalam menarik jamaah umroh?
13. Bagaimana upaya PT Babussalam dalam memberikan karyawan kepada jamaah umroh?
14. Bagaimana dengan harga yang diberikan oleh PT Babussalam terhadap jamaah apakah sesuai dengan apa yang mereka dapatkan?

Seputar PT Babussalam Pada Jamaah

1. Bagaimana pelayanan yang telah diberikan oleh PT Babussalam dalam perjalanan umroh bapak/ibu?
2. Apa saja fasilitas yang bapak/ibu dapatkan dari PT Babussalam dalam perjalanan umroh?
3. Bagaimana dengan promosi atau penawaran yang diberikan oleh PT Babussalam kepada bapak/ibu?
4. Bagaimana dengan bapak/ibu apakah nyaman menggunakan Travel PT Babussalam?
5. Bagaimana dengan harga perjalan umroh yang diberikan oleh PT Babussalam apakah sesuai dengan yang bapak/ibu dapatkan?
6. Bagaimana menurut bapak/ibu dengan letak kantor PT Babussalam apakah strategis?

DOKUMENTASI



1. Gedung PT Babussalam Citra Mandiri Kota Palu



2. Bapak Direktur dan Bendahara PT Babussalam Citra Mandiri Kota Palu



3. Ruangn Kantor PT Babussalam Citra Mandiri Kota Palu



UMRAH PRIORITY

Paket Umrah Priority *5 (START JAKARTA)
Periode Desember 2022 - Januari - Februari 2023

PAKET PRIORITY	Akomodasi		Pesawat
	Hotel Madinah : Frontel Alharithia Madinah *5	Hotel Makkah : Dar Al Eiman Royal *5	
9 Hari	Sekamar ber-4 Rp. 37.000.000	Sekamar ber-3 Rp. 38.500.000	Sekamar ber-2 Rp. 40.500.000
12 Hari	Sekamar ber-4 Rp. 40.500.000	Sekamar ber-3 Rp. 42.000.000	Sekamar ber-2 Rp. 45.000.000

*Harga dan Jadwal keberangkatan dapat berubah sewaktu-waktu, disesuaikan apabila ada perubahan dari pihak terkait (KSA, hotel, dan maskapai). Perubahan hotel akan ditawarkan dengan fasilitas dan akomodasi yang sama, tanpa mengurangi kenyamanan dan kenyamanan Anda beribadah.

Biaya Sudah Termasuk

- Visa Umrah
- Handling / Porter bandara
- Bimbingan naik/turun
- Air Zam Zam
- Free Bagasi 30kg
- Asuransi
- Perengkapan umrah : koper besar, tas serbaguna, Kain Hram (jarik, mukena/berigi (wanita), baki seragan, ID card, buku panduan perjalanan & doa-doa)
- Akomodasi hotel dan makan 3x sehari di hotel dan restaurant
- Tour leader
- Transportasi bus (Full AC) selama di Tanah Suci
- Muthawif / Pembimbing ibadah
- City tour 4 Ziarah Makkah, Madinah, Jeddah (conditional)

Biaya Tidak Termasuk

- Tiket & akomodasi Palu - Jakarta (PP) Rp.4.500.000 By Garuda Indonesia
- Pembuatan Paspor
- Visa Saudi Menunggu (jika masih ada)
- Pengeluaran berbelanja pribadi (laundry, laptop, dll)
- Tour tambahan diluar paket
- Hotel Tambahan diluar paket
- Kelalahan berat bagasi (sesuai ketentuan maskapai)
- Biaya lain yang tidak tercantum dalam paket & biaya yang timbulkan karena peraturan dari kedua negara
- Biaya Pengiriman perengkapan (untuk yang di luar daerah)

Informasi Pembayaran

KETENTUAN PEMBAYARAN
Pembayaran lunas (hari senin-jum'at pukul 09.00-12.00)
Pda Kantor Babussalam Tours atau transfer ke Rekening Bank dengan memviva buku transfer asli

BCA : 7920 860 979

MANDIRI : 15100 5777 7770

Atas nama PT Babussalam Citra Mandiri

*Nota: Harga belum termasuk add on tiket domestik (Palu-Jakarta/Jakarta-Palu)



UMRAH PRIORITY

PT. BABUSSALAM CITRA MANDIRI

MULAI

37 juta

Periode Desember 2022, Januari - Februari 2023

PAKET :

9 Hari
12 Hari

INFO FASILITAS Scan disini



Nikmati Penerbangan Langsung
JAKARTA - MADINAH

Flight by:



Madinah Hotel *5 3 kamar, 2 kamar

• **Frontel Alharithia**
(Lokasi Depan Masjid Nabawi)

Makkah Hotel *5 3 kamar, 2 kamar

• **Dar Al Eiman Royal**
(Lokasi Depan Masjid Haram)

INFO SELENGKAPNYA

0811 450 6979

0451 456 979

Babussalam Tours | @babussalamtours | email: umrah@babussalamtours.com

WWW.BABUSSALAMTOURS.COM

Pusat Informasi : PT. Babussalam Citra mandiri
Jl. Dr. Saharjo No. 01 - Kota Palu

4. Brosur Umrah Priority



5. Wawancara dengan bapak H. Mustamin Umar Direktur Babussalam mengenai Pelayanan Umrah



6. Wawancara dengan bapak Dr. H. Saude M.Pd.I Jamaah Umrah PT Babussalam mengenai Fasilitas Umrah



7. Wawancara dengan bapak Dre. H. Ahmad Asse M.Pd.I Jamaah Umrah PT Babussalam mengenai Kenyamanan Umrah



8. Wawancara dengan bapak Drs. H. Arfan Hakim M.Pd.I Jamaah Umrah PT Babussalam mengenai Promosi Umrah

DAFTAR RIWAYAT HIDUP**A. Identitas Diri**

Nama : Asyaffa Amaturta
Tempat Tanggal Lahir : Palu, 24 Februari 1999
NIM : 19.5.12.0166
Alamat Rumah : Jalan Dayodara BTN
Citra Pesona Indah 1 Blok O
Kota Palu
Email : amaturtaasyaffa@gmail.com
Nama Ayah : Mardiono
Nama Ibu : Maryam Sompah Yusuf

**B. Riwayat Pendidikan**

1. SD, Tahun lulus : SDN Inpres 3 Talise, 2012
2. SMP/MTs, Tahun lulus : SMP Negeri 4 Palu, 2015
3. SMA/MA, Tahun lulus : SMK Negeri 1 Palu, 2018

Palu, 05 April 2023M

Penulis

Asyaffa Amaturta
NIM. 19.5.12.0166