

**PELAYANAN JEMAAH UMRAH PADA MASA PANDEMI COVID-19  
DI PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH  
(PPIU) PT. ALFA KAZA MUSTIKA YOGYAKARTA  
TAHUN 2022**



**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I**

**Oleh:**

**Muh. Ma'ruf Adman  
NIM 18102040073**

**Pembimbing:**

**Dra. Nurmahni, M.Ag.  
NIP 19720519 199803 2 001**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2022**



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

Nomor : B-1277/Un.02/DD/PP.00.9/08/2022

Tugas Akhir dengan judul : PELAYANAN JEMAAH UMRAH PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI  
PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH (PPIU) PT.ALFA KAZA  
MUSTIKA YOGYAKARTA TAHUN 2022

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MUH. MA'RUF ADMAN  
Nomor Induk Mahasiswa : 18102040073  
Telah diujikan pada : Kamis, 18 Agustus 2022  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

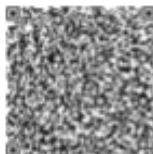
**TIM UJIAN TUGAS AKHIR**



Ketua Sidang/Penguji I

Dra. Nurmahni, M.Ag  
SIGNED

Valid ID: 63044e4114fa6



Penguji II

Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag  
SIGNED

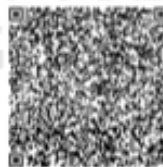
Valid ID: 6304378ad4574



Penguji III

Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I.  
SIGNED

Valid ID: 63038059d6834



Yogyakarta, 18 Agustus 2022  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.  
SIGNED

Valid ID: 6304554d1f3d7

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Di Yogyakarta

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami sebagai pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Muh. Ma'ruf Adman  
NIM : 18102040029  
Judul Skripsi : Pelayanan Jemaah Umrah pada Masa Pandemi Covid-19 di Penyelenggara Perjaianan Ibadah Umrah (PPIU) PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta Tahun 2022

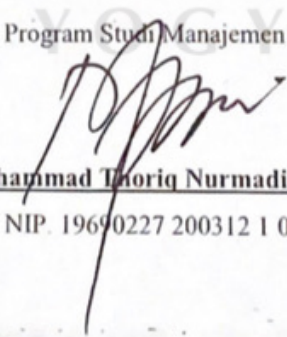
Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Bidang Sosial Islam Dengan ini kami mengharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 15 Agustus 2022

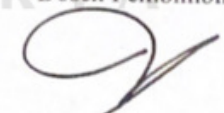
Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen Dakwah

  
Muhammad Thoriq Nurmadiansyah

NIP. 19690227 200312 1 001

Dosen Pembimbing

  
Dra. Nurmiahni, M.Ag.

NIP. 19720519 199803 2 001

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muh. Ma'ruf Adman

NIM : 18102040073

Program Studi: Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi peneliti yang berjudul: **Pelayanan Jamaah Umrah pada Masa Pandemi Covid-19 di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta Tahun 2022** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang peneliti ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka peneliti siap mempertanggungjawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 10 Agustus 2022  
Yang Menyatakan,



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

Muh. Ma'ruf Adman  
NIM. 18102040073

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini peneliti persembahkan untuk:

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



## MOTTO

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِيْنَةٌ

Artinya: Tiap-tiap diri bertanggungjawab atas apa yang telah diperbuatnya.

(QS. Al-Mudatstsir: 38)<sup>1</sup>



---

<sup>1</sup><https://quran.kemenag.go.id/surah/74>, diakses pada tanggal 10 Agustus 2022.

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, limpahan nikmat dan segala pertolongan-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul: “Pelayanan Jemaah Umrah pada Masa Pandemi Covid-19 di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta Tahun 2022”. Selawat serta salam senantiasa terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya.

Peneliti menyadari dalam proses penelitian ini masih masih terdapat kekurangan dalam berbagai hal. Namun atas dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, Alhamdulillah peneliti mampu menyelesaikan ini dengan tepat waktu. Oleh karena itu peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A., Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
2. Prof. Dr. Hj. Ema Marhumah, M.Pd., Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
3. H. M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si., Ketua Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, dan Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan mengarahkan selama perkuliahan.
4. Dr. Hikmah Idraswati, S.E., M.Si., Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Sunan Kalijaga Yogyakarta.

5. Dra. Nurmahni M.Ag. Dosen Pembimbing Skripsi, terimakasih atas bimbingan sampai skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Seluruh dosen dan *Civitas Academica* Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan bantuannya selama menuntut ilmu di Program Studi Manajemen Dakwah.
7. Kedua orang tua tercinta Bapak H. Adman Agus dan Ibu Hj. Muliana Zaid, yang tak pernah lelah untuk memberi dukungan dan mendoakan kebahagiaan dan kesuksesan anak-anaknya.
8. Kahfi N. Hidayat, Angelina, Fatimah dan seluruh karyawan PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta yang telah membantu dan mempermudah perizinan pengambilan data penelitian dalam penyusunan tugas akhir ini.
9. Teman-teman seperjuangan Manajemen Dakwah angkatan 2018 yang telah menemani dan membantu selama peneliti melaksanakan kuliah.
10. Teman-teman praktikum mandiri Wira, Faiz, dan Riyan.
11. Teman-teman KKN Tawangmangu kelompok 59 angkatan 105, Iman, Faiz, Reza, Wira, Zara, Fildzah, Salma, dan Fiyah.
12. Keluarga besar Ikatan Alumni DDI Yogyakarta, Iqbal, Azhar, Viqran, Dewa, Aqsa, Yasir, Aldi, Habibi, Faidhul, Aldyansyah, Rusdi, Ibnu yang senantiasa memotivasi, menemani dan membantu peneliti selama melakukan perkuliahan di Yogyakarta.
13. Seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu dan menemani peneliti selama perkuliahan.



Semoga bimbingan, bantuan, dukungan, dan motivasi yang diberikan kepada peneliti dapat menjadi amal kebaikan dan mendapat ganjaran pahala dari Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian ini jauh dari kesempurnaan, maka dari itu saran dan kritik yang membangun peneliti akan terima, agar penelitian ini dapat menjadi penelitian yang berkualitas dan penelitian selanjutnya bisa lebih sempurna. Akhir kata peneliti sampaikan, semoga karya sederhana ini dapat berguna dan bermanfaat bagi peneliti, bagi pembaca dan berbagai pihak.

Yogyakarta, 10 Agustus 2022  
Peneliti



**Muh. Ma'ruf Adman**  
**NIM. 18102040073**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## ABSTRAK

Muh. Ma'ruf Adman, 18102040073, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan judul Pelayanan Jemaah Umrah pada Masa Pandemi Covid-19 di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta Tahun 2022.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya pandemi Covid-19 yang membawa dampak di berbagai sektor, salah satunya di bidang biro perjalanan haji dan umrah. Di masa Pandemi Covid-19 banyak jemaah dari biro perjalanan haji dan umrah lain yang menarik kembali dana umrahnya, hal ini disebabkan oleh kebijakan pemerintah belum memberikan izin pemberangkatan jemaah umrah di masa pandemi Covid-19. Salah satu biro perjalanan haji dan umrah yang masih bertahan dan memberikan pelayanan kepada jemaah umrah di masa pandemi adalah PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan jemaah umrah pada masa pandemi Covid-19 di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif. Pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun metode analisis data yang digunakan adalah analisis data model Miles dan Huberman yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Sedangkan teknik keabsahan data menggunakan triangulasi sumber data dan triangulasi metode pengumpulan data.

Hasil Penelitian ini menunjukkan pelayanan yang diberikan PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta pada masa pandemi Covid-19 belum optimal, karena belum sesuai dengan Peraturan Menteri Agama (PMA) nomor 5 tahun 2021 tentang standar kegiatan penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dan penyelenggaraan ibadah haji khusus. PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta tidak memenuhi salah satu pelayanan yang diberikan kepada jemaah, yaitu tidak menyediakan penanganan kekurangan dalam pelayanannya.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Pandemi Covid-19, PPIU PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
<b>BAB I: PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Kegunaan .....	6
D. Kajian Pustaka.....	6
E. Kerangka Teori .....	10
F. Metode Penelitian .....	22
G. Sistematika Pembahasan .....	28
<b>BAB II: GAMBARAN UMUM PENYELENGGARA PERJALANAN</b>	
<b>IBADAH UMRAH (PPIU) PT. ALFA KAZA MUSTIKA</b>	
<b>YOGYAKARTA .....</b>	<b>30</b>
A. Letak Geografis.....	30
B. Sejarah Berdirinya PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta.....	31
C. Visi dan Misi PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta .....	32
D. Struktur Organisasi PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta.....	33

E. Produk-produk yang Ditawarkan PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta .....	37
F. Sarana dan Prasarana .....	41
G. Inventaris PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta .....	42
<b>BAB III: PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
A. Ketepatan Waktu Memberangkatkan Jemaah, Pendaftaran dan Pemberangkatan Jemaah Umrah Dilakukan pada Tahun Hijriah Berjalan .....	47
B. Layanan Bimbingan Ibadah Umrah .....	53
C. Layanan Transportasi .....	60
D. Layanan Akomodasi.....	63
E. Layanan Konsumsi.....	65
F. Layanan Administrasi .....	67
G. Layanan Kesehatan .....	72
H. Layanan Pelindungan Jemaah Umrah.....	78
I. Layanan Pembatalan .....	80
J. Penanganan Kekurangan dalam Pelayanan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.....	81
<b>BAB IV: PENUTUP .....</b>	<b>84</b>
A. Kesimpulan .....	84
B. Saran.....	84

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

1. PEDOMAN WAWANCARA
2. DOKUMENTASI PENELITIAN
3. DAFTAR RIWAYAT HIDUP

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Inventaris di PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta .....	43
Tabel 3.1 Itinerary Umrah Keberangkatan 24 Februari 2022 di PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta .....	51
Tabel 3.2 Kegiatan Manasik Sebelum Keberangkatan Umrah di PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta .....	55



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Triangulasi Sumber Data.....	27
Gambar 1.2 Triangulasi Metode Pengumpulan Data.....	28
Gambar 2.1 Letak Geografis PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta .....	30
Gambar 2.2 Struktur Organisasi di PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta.....	34



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Ibadah haji dan umrah adalah ibadah yang dilakukan di Tanah Suci Makkah dan menjadi dambaan bagi umat Islam yang ada di seluruh penjuru dunia. Haji dan umrah memiliki beberapa perbedaan tertentu. Dari segi pelaksanaannya, berniat haji harus dalam bulan-bulan haji yaitu tanggal 1 Syawal sampai dengan tanggal 10 Zulhijah sebelum terbit fajar. Sedangkan bagi orang-orang umrah dapat dilaksanakan sepanjang tahun atau sewaktu-waktu di luar musim haji (kecuali pada hari wukuf dan hari-hari tasyrik).<sup>2</sup>

Pada tahun 2019, Indonesia masih menjadi penyumbang terbanyak jemaah haji tembus di angka 221 ribu orang. Di bawah Indonesia, ada negara Pakistan dengan 179 ribu jemaah, India 170 ribu jemaah. Lalu Bangladesh dengan 127 ribu jemaah dan Mesir 108 ribu jemaah.<sup>3</sup> Banyaknya peminat yang ingin melaksanakan ibadah haji, daftar antrean haji semakin panjang, sehingga harus menunggu hingga puluhan tahun lamanya, dikarenakan jatah jemaah yang diperbolehkan berangkat haji terbatas oleh pemerintah. Hal ini berdampak dengan meningkatnya jumlah minat melaksanakan ibadah umrah dan dianggap sebagai alternatif untuk mengunjungi *Baitullah*.

---

<sup>2</sup>Noor Hamid, *Manajemen Haji dan Umrah, Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*, (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020), hlm. 46-47.

<sup>3</sup><https://bisnis.tempo.co/read/1440883/indonesia-penyumbang-jemaah-haji-terbesar-berapa-uang-yang-berputar-tiap-tahun>, diakses pada tanggal 2 Maret 2022.

Usaha perjalanan wisata adalah suatu bentuk usaha yang menyelenggarakan jasa perjalanan wisata baik di dalam negeri maupun ke luar negeri. Usaha perjalanan wisata ini menawarkan fasilitas perjalanan dan segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata. Usaha perjalanan wisata dapat berbentuk badan usaha, baik berupa Perseroan Terbatas (PT), Perseroan Komanditer (CV), Firma (Fa), koperasi, yayasan, atau bentuk usaha perorangan.<sup>4</sup>

PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta adalah sebuah perusahaan jasa yang melayani pemberangkatan jemaah haji dan umrah ke Tanah Suci Mekah dan memiliki izin resmi dari Kementerian Agama Republik Indonesia. PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta ini dipimpin oleh Kahfi N. Hidayat. Untuk produk yang ditawarkan oleh PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta yaitu, Umrah Reguler, Umrah Awal Ramadhan, dan Umrah Akhir Ramadhan.<sup>5</sup>

Sesuai dengan amanat undang-undang nomor 8 tahun 2019 pasal 88 bahwa jemaah umrah berhak memperoleh pelayanan dari Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). Adapun pelayanan yang berhak diperoleh jemaah meliputi: Layanan bimbingan ibadah umrah, layanan kesehatan, kepastian pemberangkatan dan pemulangan sesuai dengan masa berlaku visa umrah di Arab Saudi dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, layanan lainnya sesuai dengan perjanjian tertulis yang disepakati

---

<sup>4</sup>Oka A. Yoeti, *Tours and Travel Marketing*, (Jakarta: Pradnya Paramita, 2003), hlm.33.

<sup>5</sup>Dokumen arsip PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta, diambil pada tanggal 15 Juni 2022.



antara PPIU dan jemaah umrah, dan melaporkan kekurangan dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah umrah kepada menteri.<sup>6</sup>

Pada tanggal 2 Maret 2020, pemerintah Indonesia pertama kali mengumumkan ada dua pasien yang positif terjangkit Covid-19 dan sejak itu, kasus Covid-19 terus bertambah hingga menyebabkan banyak kematian. Kemudian pada tanggal 11 Maret 2020 WHO (*World Health Organization*) meningkatkan status epidemi menjadi pandemi yang disebabkan semakin banyaknya kasus di seluruh dunia. Pandemi ini juga berdampak pada berbagai aspek di antaranya ekonomi, politik, sosial, budaya, keamanan dan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah mengeluarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat, kebijakan tersebut berdampak pada pembatalan jemaah haji tahun 2020. Karena pemerintah memprioritaskan keamanan dan keselamatan jiwa jemaah.<sup>7</sup>

Pemerintah Indonesia menanggapi adanya Covid-19 dengan menerapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), selanjutnya pemerintah memberlakukan masa transisi yaitu masa peralihan dari satu masa ke masa yang lain yang dinamakan *New Normal* atau kebiasaan baru. Tidak sampai di sini pemerintah juga menetapkan Pemberlakuan Pembatasan

---

<sup>6</sup>Noor Hamid, *Manajemen Bimbingan Haji dan Umrah*, (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020), hlm. 387.

<sup>7</sup>Ventje Rahardjo Soedigno, "*Musim Haji Di Tengah Pandemi*," *Komite Nasional Ekonomi Dan Keuangan Syariah (KNEKS)* (Jakarta: Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah (KNEKS), 2020), hlm.2.

Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang mana membatasi aktivitas masyarakat lebih ketat dibandingkan dengan aturan-aturan sebelumnya. Hal ini dilakukan pemerintah dalam upaya untuk mengurangi penyebaran Covid-19 di Indonesia.

Selama Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) di Indonesia, salah satu kebijakan pemerintah adalah mengimbau kepada para pengusaha untuk mengurangi aktivitas perusahaan seperti menutup sementara kantor hingga batas waktu yang telah ditentukan. Untuk kantor atau perusahaan yang terpaksa untuk beroperasi, pemerintah membatasi jumlah karyawan yang masuk maksimal 50 persen dari kapasitas biasanya dengan menerapkan protokol kesehatan yang ketat.<sup>8</sup>

Selama masa pandemi Covid-19 tahun 2020, kegiatan pelayanan di kantor PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta ditiadakan atau ditutup, pelayanan dilakukan secara *online*. Pada tahun 2021, kantor PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta kembali beroperasi melakukan kegiatan pelayanan kepada jemaah umrah sama seperti sebelum pandemi Covid-19, di mana pihak PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta sudah melakukan kegiatan pelayanan kepada jemaah yaitu yang berkaitan dengan administrasi yang mencakup kelengkapan berkas atau data jemaah dan juga pembuatan paspor jemaah. Selama melakukan aktivitas pelayanan kepada jemaah pihak PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta tetap memperhatikan keselamatan dan keamanan para karyawan dengan menerapkan protokol kesehatan yang sangat ketat sesuai dengan kebijakan

---

<sup>8</sup><https://www.cnnindonesia.com/nasional/20210208075058-20-603454/aturan-ppkm-mikro-wfh-sebanyak-50-persen-pegawai>, diakses pada tanggal 3 Maret 2022.

pemerintah. Hal ini dilakukan karena pelayanan kepada konsumen juga harus menjadi prioritas utama, sembari menunggu info dan berita resmi yang tengah beredar di media sosial tentang kepastian dibukanya kembali ibadah haji dan umrah.

Tepat pada awal tahun 2022, pemerintah Arab Saudi sudah membuka kembali penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Pihak PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta sudah memberangkatkan jemaahnya untuk melaksanakan ibadah umrah ke Tanah Suci Makkah dengan protokol kesehatan yang ketat, setelah 2 (dua) tahun tidak ada pelaksanaan ibadah umrah bagi jemaah dari Indonesia.

Di masa pandemi Covid-19, pihak PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta bisa dibilang berhasil dalam mempertahankan jemaahnya. Padahal kala itu banyak jemaah dari biro perjalanan haji dan umrah lain yang menarik kembali dana umrahnya karena izin berangkat umrah di masa pandemi dari pemerintah belum ada.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pelayanan Jemaah Umrah pada Masa Pandemi Covid-19 di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta Tahun 2022”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pelayanan jemaah umrah pada masa pandemi Covid-19 di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta?

### **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### 1. Tujuan

Untuk mengetahui pelayanan jemaah umrah pada masa pandemi Covid-19 di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta.

#### 2. Kegunaan

##### a. Aspek Teoritis

Dalam aspek teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan menjadi acuan yang berguna untuk penelitian lebih lanjut dan memperkaya teori-teori terkait.

##### b. Aspek Praktis

Dalam aspek praktis penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan bagi PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta dan dapat dijadikan referensi tambahan bagi mahasiswa dalam melakukan penelitian selanjutnya.

### **D. Kajian Pustaka**

Kajian Pustaka berisi tentang gambaran penelitian atau karya ilmiah terdahulu. Kajian Pustaka juga digunakan untuk memperkaya data penelitian dan menghindari duplikasi penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya. Berdasarkan dari hasil penelusuran penelitian dengan topik yang sama terdapat beberapa penelitian terdahulu yang relevan berikut:

1. Skripsi yang berjudul “*Evektivitas Sistem Pelayanan Haji dan Umrah dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Patuna Mekar Jaya Tahun 2018*” Oleh Eliza Rahmawati Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, terbit pada tahun 2018. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran yang jelas mengenai efektivitas sistem pelayanan yang dilakukan PT. Patuna Mekar Jaya dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah serta bagaimana sistem pelayanan haji dan umrah yang dilakukan perusahaan Patuna terhadap jemaah nya Ketika berada di tanah air dan di tanah suci. Hasil dari penelitian ini menunjukkan PT. Patuna Mekar Jaya dalam melayani jemaah haji dan umrah menggunakan sistem kepuasan jemaah ketika masih berada di tanah air maupun ketika sudah sampai di tanah suci dengan pelayanan semaksimal mungkin.<sup>9</sup>
2. Skripsi yang berjudul “*Sistem Pelayanan PT. Mafaza Tour dan Travel dalam Membina Jamaah Umrah*” Oleh Rizky Ananda Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Ar- Raniry Banda Aceh, terbit pada tahun 2018. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem pelayanan umrah PT. Mafaza Tour & Travel. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Mafaza Tour & Travel memberikan pelayanan yang belum maksimal terhadap kepuasan jemaah serta pembinaan yang diberikan berupa

---

<sup>9</sup>Eliza Rahmawati, *Evektivitas Sistem Pelayanan Haji dan Umrah dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Patuna Mekar Jaya Tahun 2018, Skripsi*, (Jakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah, 2018).

manasik sebelum pemberangkatan serta memenuhi kebutuhan jemaah dari tanah air sampai ke tanah suci.<sup>10</sup>

3. Skripsi yang berjudul “*Perencanaan Peningkatan Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah pada Travel An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru*” Oleh Rodiatul Adawiyah Harahap Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau, terbit pada tahun 2019. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana perencanaan *Travel An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru* dalam meningkatkan pelayanan terhadap jemaah haji dan umrah. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa perencanaan yang dilakukan An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru yaitu dengan melakukan pembekalan terhadap seluruh tim dua kali satu bulan dalam upaya meningkatkan jemaah haji dan umrah. Dengan menerapkan konsep perencanaan guna memberikan pembinaan pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggara yang baik, agar pelaksanaan ibadah haji dan umrah dapat berjalan dengan aman, tertib dan nyaman.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup>Rizky Ananda, *Sistem Pelayanan PT. Mafaza Tour dan Travel dalam Membina Jamaah Umrah, Skripsi*, (Banda Aceh: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Ar- Raniry, 2018).

<sup>11</sup>Rodiatul Adawiyah Harahap, *Perencanaan Peningkatan Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah pada Travel An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru, Skripsi*, (Riau: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sultan Syarif Kasim, 2019).

4. Skripsi yang berjudul “*Standar Operasional Prosedur Pelayanan Jamaah Ketika Pandemi Covid-19 di Kantor Pusat Shafira Tour Travel Surabaya*”

Oleh Ahmad Yahya Niamuddin Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya, terbit pada tahun 2021. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat standar operasional prosedur pelayanan yang dilakukan Shafira *Tour Travel* Surabaya pada masa pandemi Covid-19. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Shafira sebelum adanya pandemi Covid-19 telah melakukan standar pelayanan yang sesuai dengan yang ditetapkan oleh pemerintah. Kemudian untuk perencanaan perubahan Shafira telah melakukan demi kebaikan dan melakukan secara bertahap dan hati-hati, namun pimpinan tidak melibatkan karyawan yang terkena dampak dari adanya perubahan sistem kerja. Kemudian, inovasi yang dilakukan adalah dengan melakukan perubahan sistem kerja dan memberlakukan protokol kesehatan, namun tidak melakukan peningkatan kemampuan digital karena telah melakukannya sebelum adanya pandemi.<sup>12</sup>

5. Skripsi yang berjudul “*Manajemen Pelayanan Jemaah Haji Terpadu Kementrian Agama Kabupaten Purbalingga di Era Pandemi Covid 19*”

Oleh Riko Teguh Saputra Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah, IAIN Purwokerto, terbit pada tahun 2021. Penelitian ini bersifat deskriptif

---

<sup>12</sup>Ahmad Yahya Niamuddin, *Standar Operasional Prosedur Pelayanan Jamaah Ketika Pandemi Covid-19 di Kantor Pusat Shafira Tour Travel Surabaya, Skripsi*, (Surabaya: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Ampel, 2021).

kualitatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen pelayanan jemaah haji terpadu Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga di era pandemi Covid-19. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan jemaah haji terpadu Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga di era pandemi Covid-19 sudah berjalan sebagaimana tugas dan fungsi yang diterapkan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.<sup>13</sup>

Dengan demikian, penelitian ini “Pelayanan Jemaah Umrah pada Masa Pandemi Covid-19 di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta Tahun 2022” belum pernah diteliti.

## **E. Kerangka Teori**

### **1. Pelayanan**

#### **a. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yang diterbitkan oleh Departemen Pendidikan Nasional, pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.<sup>14</sup> Pelayanan pada umumnya merupakan kegiatan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup>Riko Teguh Saputra, *Manajemen Pelayanan Jemaah Haji Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga di Era Pandemi Covid 19, Skripsi*, (Purwokerto: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, IAIN Purwokerto, 2021).

<sup>14</sup>Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), hlm. 646.

<sup>15</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010), hlm. 22.



Pelayanan menurut Endar Sugiarto diartikan sebagai suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian produk-produk jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan orang yang sedang dilayani.<sup>16</sup>

b. Ruang Lingkup Pelayanan Ibadah Umrah

Ruang lingkup pelayanan ibadah umrah sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) nomor 5 tahun 2021 tentang standar kegiatan penyelenggaraan perjalanan ibadah dan penyelenggaraan ibadah haji khusus sebagai berikut:<sup>17</sup>

- 1) Ketepatan waktu memberangkatkan jemaah, pendaftaran dan pemberangkatan jemaah umrah dilakukan pada tahun hijriah berjalan.

Skema pemberangkatan dan pemulangan kepada jemaah untuk di masa pandemi Covid-19, pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama Republik Indonesia (KEMENAG RI) melalui Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) telah menerbitkan surat edaran dengan nomor: B-04008/DJ/DT.II.3/Hj.9/01/2022 tentang penyelenggaraan ibadah umrah pada masa pandemi Covid-19, ada tiga bagian persyaratan

---

<sup>16</sup>Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), hlm.36-37.

<sup>17</sup>Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus, diakses melalui <https://haji.kemenag.go.id> pada tanggal 19 Agustus 2022.

penyelenggaraan umrah yang telah ditetapkan di masa pandemi Covid-19 di antaranya:<sup>18</sup>

a) Sebelum Keberangkatan

- (1) Hanya jemaah yang telah berusia 18-65 tahun, telah divaksinasi dosis lengkap dan memiliki hasil *RT-PCR* negatif.
- (2) Skema keberangkatan dengan menggunakan pesawat *direct flight*, menggunakan satu pesawat berisi jemaah umrah, tanpa ada penumpang umum.
- (3) *Screening* kesehatan terpusat dilakukan sebelum jemaah berangkat, dengan memastikan kesehatan jemaah, sertifikat vaksin yang valid, dan RT-PCR dilakukan bersamaan, dilakukan oleh laboratorium yang telah diakui dan diawasi oleh Kementerian Kesehatan.
- (4) Jemaah dikonsentrasikan terpusat pada satu lokasi sebelum keberangkatan untuk melakukan *screening* kesehatan di Asrama Haji Pondok Gede selama 1x24 jam sebelum berangkat.
- (5) Pada waktu yang ditentukan, jemaah diberangkatkan ke Bandara Soekarno Hatta, masuk pesawat melalui gedung *VVIP* terminal 1 Bandara Soekarno Hatta.

---

<sup>18</sup><https://banten.kemenag.go.id/det-berita-umrah-2022-telah-dibuka-berikut-syarat-penyelenggaraan-umrah-di-masa-pandemi-covid19.html> diakses pada tanggal 13 Juli 2022.

b) Saat di Arab Saudi

- (1) Jemaah wajib karantina selama 3 hari (Mengikuti kebijakan Arab Saudi) dimulai saat tiba di Arab Saudi, setelah 48 jam karantina jemaah di *PCR*.
- (2) Pelaksanaan ibadah umrah selama 9 hari (termasuk perjalanan PP).
- (3) Akomodasi diisi 2 orang/kamar, makan disajikan dalam kemasan dan transportasi mengikuti ketentuan Arab Saudi.
- (4) Umrah dilaksanakan 1 kali, salat di Masjidilharam melalui Eatmarna dan bebas melakukan salat 5 waktu di Masjid Nabawi.
- (5) Jemaah wajib melakukan *RT-PCR* sebelum kepulangan, hanya dengan hasil negatif yang diperbolehkan pulang ke Tanah Air.

c) Saat Tiba di Indonesia

- (1) Jemaah wajib melakukan *RT-PCR* sesaat tiba di Bandara Soekarno Hatta.
- (2) Jemaah wajib melakukan karantina setelah perjalanan luar negeri mengikuti ketentuan Satgas Covid-19 (saat ini 10x24 jam) di hotel yang telah dipilih PPIU dan mendapatkan legalisasi dari Satgas covid-19.
- (3) Jemaah wajib melakukan *RT-PCR* pada hari keenam karantina, jika hasilnya negatif boleh pulang ke domisili

masing-masing, jika positif dirujuk kembali ke wisma isolasi oleh Satgas Covid-19.

2) Kesesuaian paket perjalanan dengan perjanjian yang memuat ketentuan paling sedikit mengenai:

- a) Bimbingan.
- b) Transportasi.
- c) Akomodasi.
- d) Konsumsi.
- e) Lain-lain sesuai perjanjian yang disepakati jemaah umrah antara

lain:

- (1) Pembatalan keberangkatan.
- (2) Paket wisata di luar paket umrah.
- (3) Tanggungan jemaah sakit.
- (4) Pembebanan biaya-biaya di luar paket umrah.

3) Pelayanan administrasi

- a) Pengurusan dokumen perjalanan dan visa umrah bagi jemaah umrah.
- b) Pengurusan dokumen jemaah umrah sakit, meninggal, dan hilang.
- c) Pengurusan dokumen jemaah umrah yang terkena permasalahan hukum di Arab Saudi atau negara transit.
- d) Nomor visa setiap jemaah umrah dilaporkan pada Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji Khusus (SISKOPATUH).

- e) Masa tinggal jemaah di Arab Saudi sesuai dengan masa berlaku visa.
  - f) Menyediakan kartu tanda pengenal bagi jemaah umrah dan petugas PPIU yang dicetak melalui Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji Khusus (SISKOPATUH).
  - g) Mencantumkan identitas PPIU pada perlengkapan jemaah umrah yang mudah dilihat dan dibaca.
  - h) Administrasi jumlah pembayaran BPIU di rekening penampungan harus sesuai dengan jumlah jemaah umrah dan harga paket umrah.
- 4) Pelaksanaan bimbingan ibadah
- a. Bimbingan jemaah umrah dilaksanakan sebelum keberangkatan, dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi.
  - b. bimbingan jemaah umrah diberikan paling sedikit 1 (satu) kali pertemuan dalam bentuk teori dan praktik dengan materi yang meliputi manasik, kesehatan, dan perjalanan umrah.
  - c. Bimbingan manasik dilaksanakan oleh pembimbing ibadah yang memiliki sertifikat sebagai pembimbing atau yang memiliki pengalaman dan diangkat oleh pimpinan PPIU serta telah melaksanakan ibadah haji/umrah.
  - d. Materi bimbingan manasik berpedoman pada buku bimbingan manasik yang diterbitkan oleh kementerian.

#### 5) Kualitas transportasi

1. Pelayaran transportasi jemaah umrah meliputi pelayanan pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi dan selama di Arab Saudi.
2. Transportasi meliputi transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke Indonesia, serta transportasi darat atau udara selama di Arab Saudi.
3. Transportasi udara dari Indonesia ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi ke Indonesia dengan menggunakan penerbangan langsung atau paling banyak 1 (satu) kali transit dengan paling banyak 2 (dua) maskapai penerbangan.
4. Pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi sesuai dengan jadwal yang tertera dalam perjanjian yang telah disepakati dengan calon jemaah umrah.
5. Jadwal pemberangkatan ke dan dari Arab Saudi dibuktikan dengan tiket pesawat ke dan dari Arab Saudi.
6. Tersedianya fasilitas jemaah umrah yang mengalami keterlambatan penerbangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
7. Transportasi dari selama di Arab Saudi menggunakan kendaraan perusahaan (*syarikah*), berpendingin udara (*air conditioner*), kapasitas sesuai jumlah tempat duduk, dan telah mendapatkan izin dari Pemerintah Arab Saudi.

## 6) Kualitas akomodasi

1. Pelayanan akomodasi jemaah umrah selama berada di Arab Saudi dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Pemerintah Arab Saudi.
2. Tersedianya akomodasi bagi jemaah umrah yang harus menginap sebelum keberangkatan ke Arab Saudi dan setelah tiba di Tanah Air
3. Dalam penyediaan akomodasi, dapat menggunakan fasilitas asrama haji sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Penempatan jemaah umrah pada hotel dengan jarak paling jauh 1.000 (seribu) meter dari Masjidilharam di Makkah dan jarak paling jauh 700 (tujuh ratus) meter dari Masjid Nabawi di Madinah.
5. Dalam hal jemaah umrah ditempatkan lebih dari 1.000 (seribu) meter dari Masjidilharam di Makkah, tersedianya transportasi ke dan dari Masjidilharam sesuai dengan kebutuhan jemaah umrah paling sedikit untuk pelaksanaan salat 5 (lima) waktu ke Masjidilharam.
6. Akomodasi dalam setiap kamar diisi paling banyak 4 (empat) orang, kecuali terdapat kesepakatan lain antara PPIU dengan jemaah umrah secara tertulis.

## 7) Kualitas konsumsi

- a) Pelayanan konsumsi diberikan dalam perjalanan dan selama di Arab Saudi.
- b) Konsumsi selama dalam perjalanan dapat diberikan dalam kemasan.
- c) Konsumsi selama di Arab Saudi memenuhi persyaratan:
  - (1) Pelayanan dengan sistem penyajian secara prasmanan atau sesuai dengan ketentuan Pemerintah Arab Saudi sebanyak 3 (tiga) kali sehari atau sesuai kesepakatan antara PPIU dan jemaah umrah secara tertulis.
  - (2) Menu Indonesia dan beberapa variasi menu lain.
  - (3) Segala bentuk konsumsi yang disajikan harus memenuhi standar higienitas dan kesehatan.

## 8) Pelayanan kesehatan

- a) Pelayanan kesehatan diberikan sebelum keberangkatan, selama dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi.
- b) Pelayanan kesehatan paling sedikit meliputi: Penyediaan obat-obatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, pengurusan bagi jemaah umrah yang sakit, pengurusan jemaah umrah yang meninggal dunia, serta bimbingan kesehatan jemaah umrah.
- c) Memberikan informasi vaksinasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan kepada jemaah umrah.



d) Perawatan, pendampingan, dan pemulangan bagi jemaah umrah yang dirawat inap di Arab Saudi dan negara transit sesuai dengan ketentuan polis asuransi,

9) Pelindungan jemaah umrah

a) Jemaah umrah dan petugas umrah mendapatkan pelindungan:

(1) Warga negara Indonesia di luar negeri.

(2) Hukum

(3) Keamanan

(4) Jiwa, kecelakaan, dan kesehatan.

b) Pelindungan warga negara Indonesia di luar negeri diberikan dalam bentuk pendampingan dan penyelesaian dokumen perjalanan apabila jemaah umrah dan petugas umrah menghadapi permasalahan selama melaksanakan perjalanan ibadah umrah.

c) Pelindungan hukum diberikan dalam bentuk jaminan kepastian keberangkatan dan kepulangan jemaah umrah dan petugas umrah serta pelayanan bantuan hukum.

d) Pelindungan keamanan diberikan kepada jemaah umrah dan petugas umrah dalam bentuk keamanan fisik, keselamatan jiwa, dan keamanan barang bawaan.

e) Pelindungan jiwa, kecelakaan, dan kesehatan diberikan dalam bentuk asuransi.

- f) Pelindungan hukum dalam bentuk jaminan kepastian keberangkatan dan kepulangan jemaah umrah diberikan dalam bentuk asuransi.
  - g) Masa pertanggungan asuransi sebagaimana dimaksud dalam huruf e) dimulai sejak keberangkatan hingga kembali ke Tanah Air.
  - h) Ketentuan masa pertanggungan tidak berlaku bagi jemaah umrah, dan petugas umrah yang meninggal dunia melewati masa berlaku visa kecuali bagi yang sakit
- 10) Pelayanan pembatalan
- a) BPIU dikembalikan kepada jemaah umrah apabila meninggal dunia atau mengundurkan diri sebelum keberangkatan.
  - b) Dalam hal BPIU dikembalikan karena alasan meninggal dunia atau mengundurkan diri BPIU dikembalikan kepada ahli waris atau jemaah umrah dalam jangka waktu paling lama 1 (satu) bulan terhitung sejak permohonan pengembalian diterima oleh PPIU, setelah dikurangi biaya yang sudah dikeluarkan.
- 11) Penanganan kekurangan dalam pelayanan penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dilakukan dengan ketentuan:
- a) PPIU menyediakan saluran penyampaian kekurangan dalam pelayanan penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah.
  - b) Laporan kekurangan pelayanan disampaikan secara tertulis baik elektronik maupun *non* elektronik kepada:

- (1) Perwakilan pemerintah Republik Indonesia di luar negeri.
  - (2) Direktur Jenderal.
  - (3) Inspektur Jenderal.
  - (3) Kepala Kantor Wilayah.
  - (4) Kepala Kantor Kementerian Agama.
  - (5) PPIU
  - (6) Asosiasi PPIU.
- c) Laporan disampaikan dengan melampirkan identitas diri pelapor dan buku kekurangan pelayanan; dan identitas sebagaimana dimaksud dalam huruf c) dengan ketentuan:
- (1) Untuk pelapor individu mencantumkan nama dan alamat pelapor.
  - (2) Untuk pelapor kelompok orang mencantumkan nama yang Melaporkan kekurangan dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah umrah kepada Menteri.

## 2. Jemaah Umrah

### a. Pengertian Jemaah Umrah

Dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) nomor 5 tahun 2021 menyatakan jemaah umrah adalah seseorang yang menjalankan ibadah umrah.<sup>19</sup> Ibadah umrah adalah berkunjung ke *Baitullah*, *masyair*, serta tempat, waktu dan syarat tertentu.<sup>20</sup>

<sup>19</sup>Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021.

<sup>20</sup>Undang-undang No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, pasal 1, ayat 2, diakses melalui <https://haji.kemenag.go.id> pada tanggal 19 Agustus 2022.

## b. Macam-macam Umrah

Pelaksanaan Ibadah umrah dibagi menjadi dua macam, yaitu:<sup>21</sup>

### 1) Umrah Wajib

Umrah wajib adalah umrah yang dilakukan untuk pertama kali sebagai bagian dari pelaksanaan ibadah haji. Seperti diketahui dalam melaksanakan ibadah haji kita diwajibkan untuk melakukan ibadah haji dan umrah dalam satu kesatuan. Ibadah umrah yang inilah yang dimaksudkan dengan umrah wajib.

### 2) Umrah Sunah

Umrah sunah yang dapat dilakukan kapan saja, baik sebelum atau sesudah pelaksanaan ibadah haji. Umrah ini juga boleh dilakukan di luar musim haji di mana tata cara pelaksanaannya sama dengan umrah wajib, yang membedakannya adalah dalam pengucapan niatnya.

## F. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang peneliti gunakan adalah penelitian kualitatif yang akan menghasilkan data deskriptif dalam bentuk tulisan yang berisi kata-kata dan bukan numerik. Hal ini merujuk pendapat Bogdan dan Taylor dikutip dari buku Lexy J. Moleong mendefinisikan metodologi kualitatif

---

<sup>21</sup>Iwan Gayuh, *Buku Pintar haji dan Umroh*, (Jakarta: Pustaka Warga Negara, 2013), hlm.

sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan.<sup>22</sup>

## 2. Subjek dan Objek Penelitian

### a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian identik dengan data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung melalui kata-kata atau tindakan orang-orang yang menjadi subjek penelitian. Untuk memperoleh data primer maka yang menjadi subjek penelitian ini berjumlah tiga orang, yaitu: Pimpinan PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta, karyawan PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta, dan jemaah PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta.

### b. Objek Penelitian

Objek penelitian identik dengan data sekunder yaitu data yang dikelola sebelumnya, diperoleh dari sumber-sumber yang tertulis terdapat dalam buku dan bacaan terkait. Adapun yang menjadi titik fokus pada penelitian ini adalah pelayanan jemaah umrah di PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta pada masa pandemi Covid-19.

## 3. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan peneliti dalam pelaksanaan pengumpulan data di lapangan ialah:

---

<sup>22</sup>Lexy J Moleong, *Metode penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosda Karya, 2012), hlm. 3.

a. Observasi

Peneliti akan melakukan pengamatan terhadap proses pelayanan yang diberikan oleh PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta di masa pandemi Covid-19.

b. Wawancara

Peneliti mengadakan komunikasi secara langsung dan mengajukan beberapa pertanyaan kepada pimpinan, karyawan, dan jemaah baik secara lisan dengan mendengarkan langsung berita atau informasi dari pengelola PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta yang bersangkutan dengan pelayanan jemaah umrah di masa pandemi Covid-19.

c. Dokumentasi

Peneliti mengumpulkan data-data yang sudah tersimpan berupa catatan, transkrip, buku, brosur, dan agenda yang berada di PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta. Dokumentasi juga digunakan peneliti dalam memperoleh data terkait dengan profil PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta.

4. Teknik Analisis Data

Peneliti menggunakan analisis deskriptif kualitatif yaitu peneliti berusaha menggambarkan objek penelitian pelayanan jemaah umrah di PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta dengan apa adanya sesuai kenyataan di lapangan. Menurut Miles dan Huberman yang dikutip oleh M. Djunaidi Ghony dan Fauzan Almanshur mengatakan bahwa analisis data kualitatif

menggunakan kata-kata yang selalu disusun dalam sebuah teks yang dideskripsikan Analisis data yang meliputi:<sup>23</sup>

a. Reduksi data

Mereduksi data adalah proses merangkum dan memilih data yang menjadi hal-hal pokok dan penting, mencari tema dan polanya dengan tujuan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah pengelolaan data.

b. Penyajian data

Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan lain sebagainya. Peneliti mengembangkan sebuah deskripsi informasi secara tersusun untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data peneliti ini dalam bentuk teks naratif yang diuraikan sesuai dengan kondisi yang ada di lokasi penelitian.

c. Verifikasi data

Verifikasi data dilakukan peneliti membuat kesimpulan awal yang dapat berubah bila tidak didukung dengan bukti-bukti yang kuat. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dalam penelitian kualitatif berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya belum

---

<sup>23</sup>Fauzan Almanshur, Metodologi Penelitian Kualitatif (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), hlm. 165.

jelas sehingga setelah diteliti akan menjadi jelas.<sup>24</sup>

## 5. Teknik Keabsahan Data

Salah satu cara untuk menguji validitas data yang digunakan dalam penelitian adalah triangulasi. Triangulasi merupakan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu.<sup>25</sup> Jenis triangulasi terdiri dari triangulasi sumber pengumpulan data yaitu mencari data dari sumber yang beragam yang masih terkait satu sama lain. Selanjutnya triangulasi metode pengumpulan data yaitu mencari data dengan cara beragam.<sup>26</sup>

### a. Triangulasi sumber data

Triangulasi sumber data adalah membandingkan sumber data metode yang sama, pada tahap ini peneliti membandingkan informasi yang diperoleh dari pimpinan PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta, kepada karyawan PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta, selanjutnya dengan Jemaah dari PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta, untuk memastikan data tersebut valid atau tidak, dapat dilihat melalui gambar berikut:

---

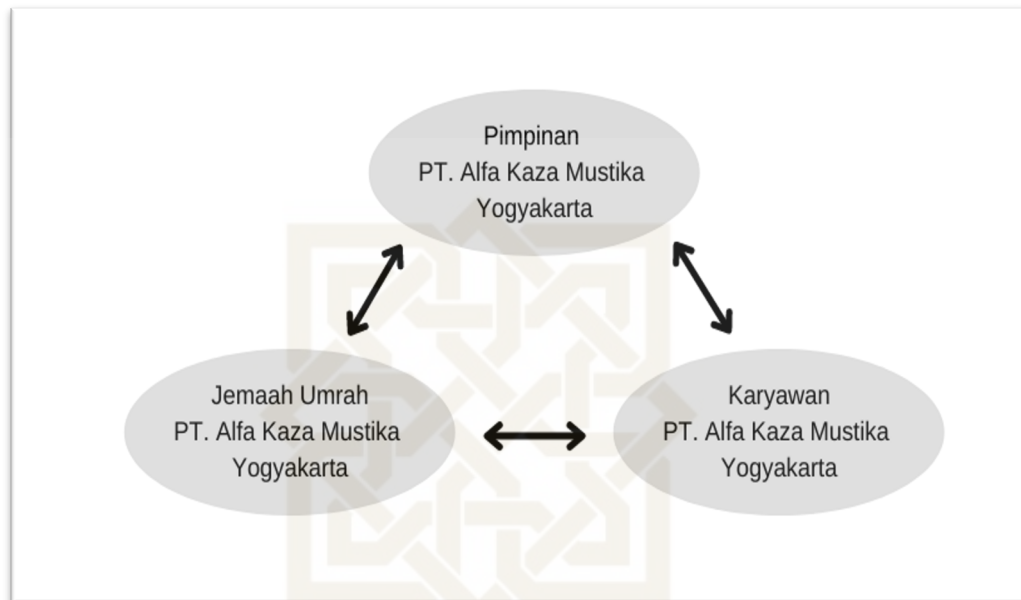
<sup>24</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: CV Alfabeta, 2009), hlm. 143.

<sup>25</sup>Djaman Satori dan Aan Komarian, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 170.

<sup>26</sup> *Ibid.*,



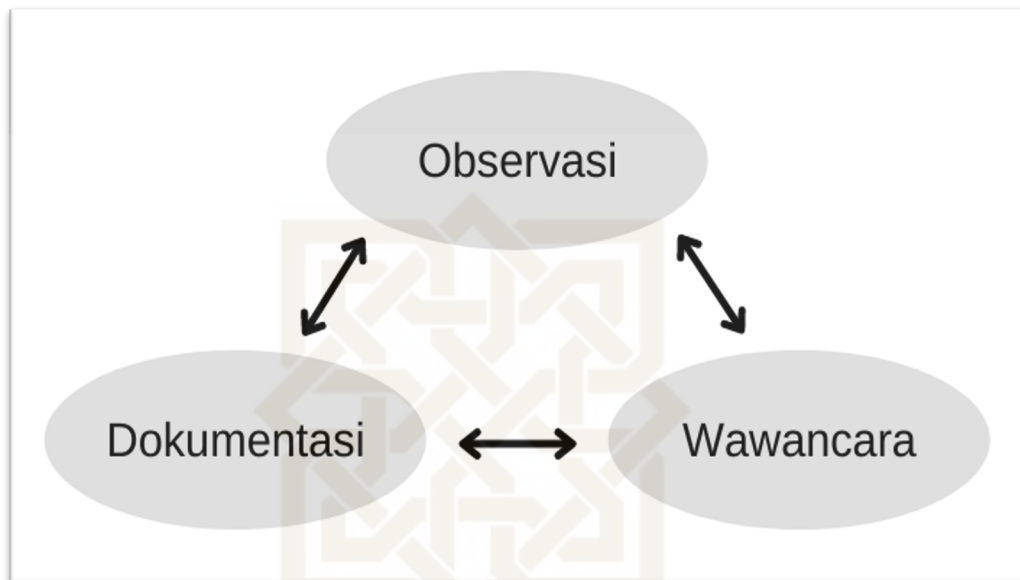
**Gambar 1.1**  
**Triangulasi Sumber Data**



b. Triangulasi metode pengumpulan data

Triangulasi metode pengumpulan data adalah membandingkan dan mengecek informasi yang dikumpulkan menggunakan waktu dan alat yang berbeda. Pada tahap ini peneliti menggunakan triangulasi pengumpulan data yang diperoleh dari observasi, wawancara, selanjutnya dengan dokumentasi yang akan diuji kebenarannya. dapat dilihat melalui gambar berikut:

**Gambar 1.2**  
**Triangulasi Metode Pengumpulan Data**



#### G. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah dalam memahami penelitian ini, peneliti akan memaparkan tentang sistematika yang terbagi menjadi empat bab, dengan perincian sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan, bab ini berisi uraian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian Pustaka, kerangka teori, dan metode penelitian.

BAB II: Gambaran umum PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta, Pada bab ini menjelaskan keadaan umum PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta, tentang sejarah berdiri dan perkembangan, letak geografis, visi & misi, struktur organisasi, dan produk-produk yang ditawarkan oleh PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta.

BAB III: Analisa Penelitian, bab ini berisi tentang hasil penelitian mengenai manajemen pelayanan jemaah umrah di PPIU PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta, kemudian menjelaskan bagaimana pelayanan yang diberikan PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta kepada jemaah di masa pandemi Covid-19.

BABIV: Penutup, bab ini merupakan bab yang terakhir yang berisi kesimpulan, saran, daftar pustaka, dan lampiran-lampiran.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Pelayanan jemaah umrah pada masa pandemi Covid-19 di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta belum optimal, karena belum sesuai dengan Peraturan Menteri Agama (PMA) nomor 5 tahun 2021 tentang standar kegiatan penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dan penyelenggaraan ibadah haji khusus. PT. Alfa Kaza Mustika Yogyakarta tidak memenuhi salah satu pelayanan yang diberikan kepada jemaah, yaitu tidak menyediakan penanganan kekurangan dalam pelayanannya.

#### **B. Saran**

##### **1. Untuk Lembaga**

- a. Mempertahankan pelayanan yang telah diterapkan saat ini, namun jangan melupakan menerapkan protokol kesehatan, karena menjaga kesehatan adalah hal yang sangat penting di masa pandemi Covid-19.
- b. Menyediakan penanganan dalam pelayanan sesuai Putusan Menteri Agama (PMA) nomor 5 tahun 2021 tentang standar kegiatan penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dan penyelenggaraan ibadah haji khusus.

## 2. Untuk Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya, dengan menggunakan metode penelitian yang berbeda dan wawasan yang lebih luas lagi, sehingga dapat menambah khazanah keilmuan tentang pelayanan biro perjalanan haji dan umrah.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Yahya Niamuddin, *Standar Operasional Prosedur Pelayanan Jamaah Ketika Pandemi Covid-19 di Kantor Pusat Shafira Tour Travel Surabaya*, Skripsi, Surabaya: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Ampel, 2021.
- Ali, Faried, *Teori dan Konsep Administrasi: dari Pemikiran Paradigmatik menuju Redefinisi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013.
- Almanshur, Fauzan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012.
- Ananda, Rizky, *Sistem Pelayanan PT. Mafaza Tour dan Travel dalam Membina Jamaah Umrah*, Skripsi, Banda Aceh: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Ar- Raniry, 2018.
- Aviliani dan Wilfirdaus, *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*, ttp, Usahawan, 1997.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2002.
- Gayuh, Iwan, *Buku Pintar haji dan Umroh*, Jakarta: Pustaka Warga Negara, 2013.
- Hamid, Noor, *Manajemen Bimbingan Haji dan Umrah*, Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020.
- Hamid, Noor, *Manajemen Haji dan Umrah, Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*, Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020.
- Hata, Angraini Frista Pratiwi, *Manajemen Travel Haji Dan Umrah Dalam Merekrut Jemaah (Studi Kasus Di PT Aliyah Perdana Wisata)*, Skripsi, Makassar: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin, 2015.
- <https://banten.kemenag.go.id/det-berita-umrah-2022-telah-dibuka-berikut-syarat-penyelenggaraan-umrah-di-masa-pandemi-covid19.html>
- <https://bisnis.tempo.co/read/1440883/indonesia-penyumbang-jemaah-haji-terbesar-berapa-uang-yang-berputar-tiap-tahun>
- <https://quran.kemenag.go.id/surah/74>
- <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20210208075058-20-603454/aturan-ppkm-mikro-wfh-sebanyak-50-persen-pegawai>

- J Moleong, Lexy, *Metode penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2012.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: Rajawali Press, 2005.
- Kifli, Dzul, *Manajemen Pelayanan Jemaah Haji dan Umrah PT. Patuna Tour dan Travel*, Skripsi, Jakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah, 2010.
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.*
- Rahmawati, Eliza, *Evektivitas Sistem Pelayanan Haji dan Umrah dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Patuna Mekar Jaya Tahun 2018*, Skripsi, Jakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah, 2018.
- Riko Teguh Saputra, *Manajemen Pelayanan Jemaah Haji Terpadu Kementerian Agama Kabupaten Purbalingga di Era Pandemi Covid 19*, Skripsi, Purwokerto: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, IAIN Purwokerto, 2021.
- Rodiatul Adawiyah Harahap, *Perencanaan Peningkatan Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah pada Travel An Cipta Wisata Cabang Riau Pekanbaru*, Skripsi, Riau: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sultan Syarif Kasim, 2019.
- Satori, Djaman dan Aan Komarian, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2009.
- Soedigno, Ventje Rahardjo, *Musim Haji Di Tengah Pandemi, Komite Nasional Ekonomi Dan Keuangan Syariah (KNEKS)*, Jakarta: Komite Nasional Ekonomi dan Keuangan Syariah (KNEKS), 2020.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: CV Alfabeta, 2009.
- Undang-Undang No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.*
- Yoeti, Oka A, *Tours and Travel Marketing*, Jakarta: Pradnya Paramita, 2003.