

**ANALISIS KINERJA TRAVEL PELAKSANA HAJI UMRAH  
PADA MASA PANDEMI COVID-19 PT. GADIKA TRAVEL  
MEDAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah*



Oleh :

**WANTI YURIKA**

**1801280135**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2022**

## *Persembahkan*

*Karya Ilmiah Ini Kupersembahkan Kepada  
Kedua Orangtuaku Tersayang dan adikku  
Ayahanda Subroto  
Ibunda Dewiana  
Adik Tercinta Wisnu Bastian  
Dan Zikri Aldiansyah*

*Yang tak henti-hentinya memberikan dukungan, doa, demi  
kesuksesan & keberhasilan diriku*

**Motto:**

***“Di Setiap Kesulitan Pasti  
Ada Kemudahan”***

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wanti Yurika  
NPM : 1801280135  
Jenjang Pendidikan : S1 (Starata Satu)  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul “Analisis Kinerja Travel Pelaksana Haji Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19 PT.Gadika Travel Medan” merupakan karya asli saya. jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil plagiarisme maka saya bersedia ditindak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Medan,29 Agustus 2022



**Wanti Yurika**  
**NPM:1801280135**

**PERSETUJUAN**

**Skripsi Berjudul**

**ANALISIS KINERJA TRAVEL PELAKSANA HAJI UMRAH  
PADA MASA PANDEMI COVID-19 PT.GADIKA TRAVEL  
MEDAN**

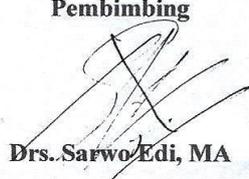
**Oleh :**

**WANTI YURIKA**  
**NPM : 1801280135**

*Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah  
skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk  
dipertahankan dalam ujian skripsi*

**Medan, 29 Agustus 2022**

**Pembimbing**

  
**Drs. Sarwo Edi, MA**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2022**

Medan, 29 Agustus 2022

Nomor : Istimewa  
Lampiran : 3 (tiga) Exemplar  
Hal : Skripsi

**Kepada Yth: Bapak Dekan Fakultas Agama Islam  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Di  
Medan**

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, dan memberi saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi mahasiswa **Wanti Yurika** yang berjudul "**Analisis Kinerja Travel Pelaksana Haji Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19 PT.Gadika Travel Medan**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima dan di ajukan pada sidang Munaqasah untuk mendapat gelar Strata Satu (S1) dalam Ilmu Pendidikan pada Fakultas Agama Islam UMSU. Demikianlah kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

**Wassalamu'alaikum Wr. Wb.**

**Pembimbing**



**Drs. Sarwo Edi, MA**



UMSU  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan  
Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://fai@umsu.ac.id> [fai@umsu.ac.id](mailto:fai@umsu.ac.id) [umsu](https://www.facebook.com/umsu) [umsu](https://www.instagram.com/umsu) [umsu](https://www.youtube.com/umsu)



**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah  
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Isra Hayati, S.Pd, M.Si  
Dosen Pembimbing : Drs. Sarwo Edi, MA

Nama Mahasiswa : Wanti Yurika  
Npm : 1801280135  
Semester : VIII (Delapan)  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Travel Pelaksana Haji Umroh Pada Masa Pandemi Covid 19 PT Gadika Travel Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
22-8-2022	Herdi Rham S.K. PT Gadika dan Pi Sertifikat Pass Comporan Bab II		
29/8-2022	ACC.		

Medan, 29 Agustus 2022



Asoc. Prof. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui  
Ketua Program Studi

Isra Hayati, S.Pd, M.Si

Pembimbing Skripsi

Drs. Sarwo Edi, MA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini disusun oleh

NAMA MAHASISWA : Wanti Yurika  
NPM : 1801280135  
PROGRAM STUDI : Manajemen Bisnis Syariah  
JUDUL SKRIPSI : Analisis Kinerja Travel Pelaksana Haji Umrah  
Pada Masa Pandemi Covid-19 PT.Gadika Travel  
Medan

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan  
skripsi

Medan, 29 Agustus 2022

Pembimbing

  
Drs. Sarwo Edi, MA

DI SETUJUI OLEH:  
KETUA PROGRAM STUDI

  
Isra Hayati, S.Pd, M.Si

Dekan,



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

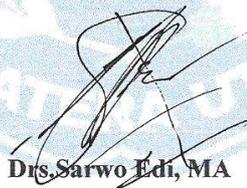
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai di berikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat di setujui untuk di pertahankan dalam ujian skripsi oleh :

NAMA MAHASISWA : **Wanti Yurika**  
NPM : **1801280135**  
PROGRAM STUDI : **Manajemen Bisnis Syariah**  
JUDUL SKRIPSI : **Analisis Kinerja Travel Pelaksana Haji Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19 PT.Gadika Travel Medan**

Medan, 29 Agustus 2022

**Pembimbing**



**Drs. Sarwo Edi, MA**

**DI SETUJUI OLEH:  
KETUA PROGRAM STUDI**



**Isra Hayati, S.Pd, M.Si**

**Dekan,**



**Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA**

**BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah di pertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas  
Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

Nama Mahasiswa : Wanti Yurika  
NPM : 1801280135  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syari'ah  
Semester : IX  
Tanggal Sidang : 24/09/2022  
Waktu : 09.00 s.d selesai

**TIM PENGUJI**

PENGUJI I : Isra Hayati, S.Pd, M.Si  
PENGUJI II : Selamat Pohan, S.Ag, MA



**PENITIA PENGUJI**

Ketua,

Sekretaris,

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Dr. Zailani, MA



Unggul | Cerdas | Terpercaya

**PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN**  
**KEPUTUSAN BERSAMA**  
**MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**REPUBLIK INDONESIA**

**Nomor : 158 th. 1987**

**Nomor : 0543bJU/1987**

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

**1. Konsonan**

Fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam literasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda secara bersama-sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

<b>Huruf Arab</b>	<b>Nama</b>	<b>Huruf Latin</b>	<b>Nama</b>
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	S	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet

س	Sin	S	Es
ش	Syim	Sy	es dan ye
ص	Sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik di bawah )
ط	Ta	T	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Z	zet (dengan titik di bawah )
ع	$\frac{3}{4}$ Ain	'	komater balik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	$\frac{3}{4}$	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong:

### a. Vokal tunggal

Vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya adalah sebagai berikut :

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
— /	fathah	A	A
— /	kasrah	I	I
و —	ḍammah	U	U

### b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf yaitu :

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ى—	fathah dan ya	Ai	a dan i
و—	fathah dan waw	Au	a dan u

Contoh:

- kataba: كتب
- fa'ala: فعل
- kaifa: كيف

### c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu :

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf Dan Tanda	Nama
ا =	fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ى —	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
و و—	ḍammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

qāla: قال

ramā: مار

qīla: قيل

#### d. Ta marbūtah

Transliterasi untuk ta marbūtah ada dua:

1) *Ta marbūtah* hidup

ta marbūtah yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan «*ammah*», transliterasinya (t).

2) *Ta marbūtah* mati

*Ta marbūtah* yang mati mendapat harkat *sukun* transliterasinya adalah (h).

3) Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

- *raudah al-atfāl* - *raudatul atfāl*: لروضة الاطفال

- *al-munawwarah al-Madīnah*: المدينة المنورة

- *ṭalḥah*: طلحة

#### e. Syaddah (tasydid)

*Syaddah* atau *tasydid* yang pada tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*, dalam transliterasi ini tanda *tasydid* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

- rabbanā: ربنا

- nazzala: نزل

- al-birr: البير

- al-hajj: الحج

– nu'ima: نعم

#### f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1) Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiah*

Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf (I) diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya. Baik diikuti huruf *syamsiah* maupun *qamariah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

- ar-rajulu: الرجل
- as-sayyidatu: السيدة
- asy-syamsu: الشمس
- al-qalamu: القلم
- al-jalalu: الجلال

#### g. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- ta'khuzūna: تاخذون
- an-nau': النوع
- syai'un: شئىء
- inna: ان

- *umirtu*: امرت
- *akala*: اكل

#### **h. Penulisan Kata**

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il* (kata kerja), *isim* (kata benda), maupun *huruf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau *harkat* yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

#### **i. Huruf Kapital**

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilanama itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- Wa mamuhammadunillarasul
- Inna awwalabaitinwudi'alinnasilalazibibakkatamubarakan
- Syahru Ramadan al-la<sup>3</sup>unzilafihil-Qur'anu
- SyahruRamadanal-la<sup>3</sup>iunzilafihil-Qur'anu
- Walaqadra'ahubilufuq al-mubin
- Alhamdulillahirabbil-'alamin

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital yang tidak dipergunakan.

Contoh:

- Naṣrunminallahi wafathunqarib
- Lillahi al-amrujami'an
- Lillahil-amrujami'an
- Wallahubikullisyai'in 'alim

#### **j. Tajwid**

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu *tajwid*. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai ilmu *tajwid*.

## ABSTRAK

***Wanti Yurika, 1801280135. “Analisis Kinerja Travel Pelaksana Haji Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19 PT.Gadika Travel Medan”  
Pembimbing Drs. Sarwo Edi, MA.***

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis kinerja travel pelaksana haji umrah di PT.Gadika Travel Medan. Penelitian ini diperoleh dengan adanya kinerja travel pelaksana bahwa dengan kinerja pelaksana haji umrah dapat meningkatkan kesejahteraan jamaah. Metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data kunci bahwa dengan adanya kinerja pelaksana haji umrah ini dapat meningkatkan kesejahteraan pada jamaah haji umrah di PT.Gadika Travel Medan.

Kata Kunci : Kinerja, Haji, Umrah,, Covid-19, PT.Gadika Travel Medan

## ABSTRACT

***Wanti Yurika, 1801280135. “Analisis Kinerja Travel Pelaksana Haji Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19 PT.Gadika Travel Medan”  
Pembimbing Drs. Sarwo Edi, MA.***

*This research was conducted with the aim of analyzing the travel performance of the performance of Hajj and Umrah at PT.Gadika Travel Medan. This reseach was obtained by the formance of the executor of travel that the performance of Hajj and Umrah could improve the walfare of the pligrims. This reseach method uses qualitative research with the type of case study reseach. Data collection tecniques used in this study were observation, interviews and documentation. Based on the result of reseach and analysis of key data that with the performance of this Umrah pilgrimage can improve the welfare of the Umrah pligrims at PT.Gadika Travel Medan.*

Keywords:*Performance, Hajj, Umrah, Covid-19, PT.Gadika Travel Medan*

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat taufik, dan Hidayat-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan proposal ini tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari penulis skripsi penelitian ini adalah untuk mempelajari pembuatan skripsi pada Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Bisnis Syariah.

Pada kesempatan ini, penulis hendak mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materil sehingga skripsi penelitian ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini penulis di tunjukkan kepada :

1. Teristimewa kepada orang tua saya Ayahanda Subroto dan Ibunda Dewiana yang sangat penulis banggakan yang telah memberikan motivasi serta mendoakan saya mendidik dan membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang, kemudian Ananda Wisnu Bastian, Zikri Aldiansyah, yang telah memberikan dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi penelitian ini.
2. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, M.A selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Zailani S.PdI, M.A selaku Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Munawir Pasaribu S.Pd.I, M.A selaku Wakil Dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

6. Ibu Isra Hayati , S.Pd,M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Syahrul Amsari,SE.Sy,M.Si selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Bapak Drs.Sarwo Edi,MA selaku Dosen Pembimbing yang sudah bersedia mengarahkan dan membimbing penulis selama penyusunan skripsi, serta memberikan tambahan ilmu dan solusi atas permasalahan dan kesulitan dalam skripsi ini.
9. Seluruh Staff dan dosen pengajar dan Biro Akademik Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak menjadi peran dalam masa studi penulis ini.
10. Kepada teman seperjuangan penulis Indira Rahayu, Ratih Namira, Zafira yang telah mendukung dan membantu.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat-Nya dan Karunia-Nya, dan membalas segala amal budi kebaikan semua pihak yang telah membantu penulisan dalam menyusun skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak, Amin Ya Rabbal'Alamin.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Medan, Februari 2022  
penulis

**(Wanti Yurika)**  
**1801280135**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTACT.....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	3
C. Rumusan Masalah .....	3
D. Tujuan Penelitian .....	3
E. Manfaat Penelitian .....	4
F. Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORITIS.....</b>	<b>6</b>
A. Kajian Pustaka.....	6
1. Pengertian Travel / Biro Perjalanan .....	6
2. Macam-macam Travel /Biro Perjalanan.....	8
3. Tinjauan Umum Tentang Haji dan Umrah.....	10
a. Pengertian Haji .....	10
b. Hukum Haji .....	10
2. Umrah .....	25
a. Pengertian Umrah.....	25
b. Hukum Umrah .....	26
c. Rukun dan Syarat Umrah .....	26
d. Macam-Macam Umrah .....	27

B. Kajian Penelitian Terdahulu .....	28
C. Kerangka Berpikir .....	35
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
A. Rancangan Penelitian .....	36
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36
C. Kehadiran Peneliti .....	38
D. Tahapan Penelitian .....	38
E. Data dan Sumber Data .....	39
F. Teknik Pengumpulan Data.....	40
G. Teknik Analisis Data.....	40
H. Pemeriksaan Keabsahan Temuan.....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
A. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	42
1. Sejarah Singkat PT.Gadika Travel Medan.....	42
2. Profil PT.Gadika Travel Medan.....	42
3. Visi Dan Misi PT.Gadika Travel Medan .....	43
4. Struktur Organisasi PT.Gadika Travel Medan.....	44
5. Deskripsi Tugas PT.Gadika Travel Medan.....	45
B. Temuan Penelitian .....	46
C. Pembahasan.....	48
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>54</b>
A. Kesimpulan .....	54
B. Saran .....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>56</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

<u>Nomor Tabel</u>	<u>Judul Tabel</u>	<u>Halaman</u>
<b>Tabel 1</b>	Kajian Penelitian Terdahulu.....	29
<b>Tabel 2</b>	Rincian Waktu Penelitian.....	37
<b>Tabel 3</b>	Jumlah Jamaah Haji.....	50

## DAFTAR GAMBAR

<u>Nomor Tabel</u>	<u>Judul Gambar</u>	<u>Halaman</u>
<b>Gambar 1</b>	Struktur Organisasi .....	44

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Sebelum adanya pandemi COVID-19 PT. Gadika biasanya dapat memberangkatkan jamaah umrah setiap minggunya mencapai 50-an lebih jamaah, ketika pada saat kondisi pandemi COVID-19 pada saat sekarang ini PT. Gadika sama sekali tidak ada pemberangkatan haji maupun umrah pada saat pandemi COVID-19 berlangsung. Pada masa pandemi COVID-19 pada saat ini PT. Gadika banyak karyawan yang dinon-aktifkan dan hanya tertinggal 3 karyawan saja di PT. Gadika Expressindo Tour & Travel Medan. (Medan, Sumber: PT. Gadika Expressindo Tour & Travel, 2022)

Namun seiring dengan perkembangan perekonomian, PT. Gadika Expressindo Tour & Travel Medan terus menerus melakukan analisa pasar di Kota Medan maupun di daerah-daerah untuk mencari konsumen. Kondisi pandemi pada saat sekarang ini para pelaku usaha semakin gencar berusaha untuk mencari solusi maupun program bisnis yang dapat meningkatkan daya saing perusahaan khususnya di bidang Biro perjalanan Haji dan Umrah pada PT. Gadika Expressindo Tour & Travel Medan.

Pada tanggal 11 maret 2020, Badan Kesehatan Dunia atau *World Health Organization* telah mengumumkan status pandemi secara global untuk penyakit virus corona 2019 atau disebut *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19). Data per 17 Desember 2020, jumlah yang terinfeksi di seluruh dunia mencapai 74,9 juta kasus, sementara untuk indonesia sendiri mencapai 643.508 kasus. (Desember, 2021)

Virus Corona yang menyebar di indonesia memberikan dampak yang begitu besar terhadap sektor-sektor vital negara, terutama perekonomian negara. Salah satu yang terdampak yaitu biro perjalanan haji dan umrah. Dengan menyebarnya

virus corona di indonesia dan negara-negara lainnya, pemerintah Arab Saudi mengambil keputusan untuk tidak menerima jama'ah yang akan melaksanakan Haji dan Umrah.

Munculnya berbagai kebijakan dalam mencegah persebaran virus ini, seperti phisical distancing atau menjaga jarak fisik dan menghindari berkontak langsung dengan orang lain serta kebijakan lockdown atau pembatasan akses jalan keluar masuk di wilayah tertentu. Hal tersebut sangat berdampak bagi bisnis perjalanan dan wisata di indonesia.(Berat, Dampak Corona Bisnis Biro perjalanan Hadapai Tantangan, 2020)

Berkurangnya omzet yang diakibatkan perusahaan sehingga menimbulkan kerugian bagi perusahaan. Demi kelangsungan perusahaan beberapa penyelenggara umrah pun banyak mem PHK karyawan mereka sendiri. Bahkan beberapa perusahaan pun lebih memilih untuk menon-aktifkan sementara kegiatan di perusahaan tersebut hingga kepastian umrah dibuka kembali. Hanya beberapa perusahaan yang mampu bertahan dalam kondisi pandemi seperti sekarang ini.

PT. Gadika harus mencari cara untuk meningkatkan jamaah umrah nya pada tahun berikutnya agar konsumen bisa lebih tertarik lagi untuk mendaftar umrah di PT. Gadika tersebut.upaya yang dilakukan oleh PT.Gadika dalam menangani hal ini dengan cara menyebar browsur ke masyarakat sekitar, membuat iklan yang semenarik mungkin dan di share ke media sosial agar para jama'ah haji dan umrah tertarik untuk mendaftar di PT.Gadika. Dengan sederet dampak yang ditimbulkan COVID-19 terhadap PPIU, maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kinerja Travel Pelaksana Haji Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19 PT. Gadika Expressindo Tour & Travel Medan**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka identifikasi masalah yang ingin penulis teliti :

1. Kurangnya omset atau pendapatan pada PT.Gadika pada saat pandemi covid-19
2. Kurangnya calon jamaah haji umrah di masa pandemi covid-19

3. Kurangnya kepuasan pelanggan di PT.Gadika pada masa pandemi covid-19

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah, rumusan masalah yang dirumuskan pada penelitian ini adalah

1. Bagaimana cara PT.Gadika meningkatkan omset pendapatan di masa pandemi covid-19?
2. Bagaimana cara PT.Gadika mencari client calon jamaah haji umrah di masa pandemi covid-19?
3. Bagaimana prosedur pada PT.Gadika dalam kinerja travel haji umrah?

### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui kinerja Travel Pelaksana Haji dan Umrah pada PT. Gadika Expressindo Tour & Travel Medan dalam meningkatkan omset pendapatan di masa pandemi covid-19.
2. Untuk mengetahui cara mencari calon jamaah di PT. Gadika Expressindo Tour & Travel Medan di masa pandemi-19.
3. Untuk mengetahui prosedur kinerja travel pelaksana haji umrah di PT.Gadika Expressindi Tour & Travel Medan.

### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian adalah kegunaan hasil penelitian, baik bagi kepentingan pengembangan program maupun kepentingan ilmu pengetahuan. Secara operasional, manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah manfaat untuk banyak pihak antara lain :

1. Secara Teoritis  
Dengan adanya penelitian pada proposal ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta perkembangan teori ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan Kinerja Travel Pelaksana Haji Umrah.
2. Secara Praktis

1) Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk menanbah wawasan dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan kuliah serta sebagai bahan pengembangan wawasan dan ilmu pengetahuan bagi penulis khususnya dalam karya ilmiah.

2) Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan informasi dan masukan yang berguna bagi pimpinan perusahaan khususnya mengenai masalah yang penulis teliti saat ini. Sebagai masukan dalam mendorong semua aktivitas perusahaan dibidang kinerja travel pelaksana haji dan umrah.

3) Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi motivasi dan tambahan informasi bagi para peneliti yang tertarik untuk meneliti masalah yang sama.

## **F. Sistematika Penulisan**

Untuk memberi gambaran pembahasan yang jelas dalam penyusunan proposal ini, maka penulis menguraikan kedalam lima bab dengan sistematika sebagai berikut :

**BAB I** : Pendahuluan. Bab ini berisikan latar belakang, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II** : Tinjauan Pustaka. Yang terdiri dari landasan teori dan penelitian terdahulu.

**BAB III** : Metodologi penelitian terdiri dari lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data.

**BAB IV** : Gambaran umum yang berisikan tentang deskripsi data penelitian, hasil analisis penelitian, dan pembahasan sub bahasa ada dalam hasil penelitian adalah membahas tentang hasil penelitian.

**BAB V** : Penutup yaitu terdiri dari kesimpulan dari hasil penelitian dan saran. Secara umum sub bahasa yang ada dalam penutup adalah pembahasan tentang kesimpulan yang diperoleh dan penelitian ini setelah

menganalisis data dan memperoleh hasil dari penelitian ini. Hal ini merupakan langkah akhir dari penelitian dengan membuat kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang membangun dari berbagai pihak.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORITIS**

#### **A. Kajian Pustaka**

##### **1. Pengertian Travel / Biro Perjalanan**

Biro perjalanan (travel) adalah kegiatan usaha yang bersifat komersial yang mengatur dan menyediakan pelayanan bagi seseorang, sekelompok orang, untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama berwisata dimana badan usaha ini menyelenggarakan kegiatan perjalanan yang bertindak sebagai perantara dalam menjual atau mengurus jasa untuk melakukan perjalanan baik di dalam dan luar negeri. Pengertian travel ( biro perjalanan) menurut beberapa ahli adalah sebagai berikut :

a. Menurut Yoeti

Biro perjalanan (Travel) adalah suatu perusahaan yang memperoleh pendapatan dan keuntungan dengan menawarkan dan menjual produk serta jasa-jasa pelayanan yang diberikannya kepada pelanggannya.

b. Menurut Foster

Biro perjalanan (Travel) adalah sebuah perusahaan yang menjual rancangan perjalanan secara langsung pada masyarakat dan lebih khusus lagi menjual transportasi udara, darat, laut, akomodasi penginapan, pelayaran wisata, wisata paket, asuransi perjalanan, dan produk lainnya yang berhubungan.

Travel dalam dunia transportasi memberi sumbangsi dengan mempermudah kegiatan pengurusan pemberangkatan seseorang atau kelompok karena cukup datang kekantor-kantor travel lalu akan dilayani

sampai semua berkas yang dibutuhkan untuk pemberangkatan selesai diurus. Selain itu, Yoeti munculnya biro perjalanan memiliki beberapa peran, yaitu :

- a. Pengurus dokumen perjalanan
- b. *Ticketing* ( penjualan tiket pesawat domestik dan internasional)
- c. *Hotel Reservation* (dalam dan luar negeri)
- d. Agen perjalanan kapal pesiar, *charter flight*, kapal laut dan kereta api
- e. Paket wisata untuk dalam dan luar negeri
- f. *Essort services* (jasa mengiringi)
- g. Jemput dan antar tamu dari dan ke bandara
- h. Pelayanan umrah, ibadah haji dan perjalanan rohani lainnya.

Menurut Kotler, mengatakan bahwa produk travel (biro perjalanan) dapat diklasifikasikan menjadi tiga tingkat, yaitu :

a. *Core Product*

Produk ini adalah pelayanan atau manfaat yang disediakan untuk memuaskan kebutuhan target pasar (wisatawan) yang sudah teridentifikasi.

b. *The Tangible Product*

Produk berwujud adalah penawaran khusus yang dilakukan dalam rangka menjual sesuatu dengan menekankan bahwa wisatawan akan menerimanya sebagai imbalan uang yang dibayarkannya.

c. *The Augmented Product*

Produk tambahan adalah semua bentuk nilai tambah yang diberikan kepada tangible product yang ditawarkan, sehingga menjadi lebih menarik bagi calon wisatawan.

Usaha perjalanan wisata merupakan bentuk usaha yang menyelenggarakan perjalanan wisata baik di dalam negeri maupun ke luar negeri. Usaha perjalanan wisata ini menyediakan sarana parawisata dan segala hal yang terkait dibidang wisata. Usaha perjalanan wisata ini bisa berbentuk badan usaha, baik berupa Perseroan Terbatas (PT), Perseroan Komanditer

(CV), Firma (Fa), koperasi, yayasan, atau bentuk usaha perorangan.(Yoeti, 2003)

Yang termasuk dalam jenis usaha perjalanan wisata diantaranya adalah biro perjalanan wisata dan agen perjalanan wisata. Baik biro maupun agen perjalanan harus memiliki izin usaha biri dan agen wisata dari walikota ataupun pejabat yang ditunjuk. Hal ini dilakukan untuk memperlancar pelaksanaan usaha perjalanan. Dasar hukum pendirian biro dan agen perjalanan wisata ini adalah peraturan pemerintah Nomor 67 Tahun 1996 mengenai kepariwisataan. Prosedur permohonan izin usaha pendirian biro atau agen perjalanan ini diawali dengan mengajukan surat permohonan kepada walikota atau pejabat setempat. Pengajuan ini dilakukan dengan mengisi formulir permohonan yang telah disediakan bermaterai 6.000. kemudian surat permohonan tersebut akan diproses selama 30 hari setelah surat diajukan.

## **2. Macam-macam Travel / Biro Perjalanan**

Biro perjalanan (Travel) pada dasarnya terbagi menjadi dua macam, yaitu biro perjalanan wisata dan biro perjalanan haji dan umrah.

- a. Biro Perjalanan Wisata adalah sebuah usaha atau badan usaha yang menyediakan seluruh atau sebagian pelengkap seseorang atau kelompok orang yang akan melakukan perjalanan wisata. Dalam menjalankan usahanya, biro perjalanan atau agen perjalanan wisata ini harus melaksanakan kewajiban sebagai berikut :
  - 1) Memberikan perlindungan kepada para pelanggan atau para pemakai jasa.
  - 2) Menyediakan pramuwisata untuk memimpin dan membimbing wisatawan ketika melakukan perjalanan wisata.
  - 3) Menjamin terpenuhinya kewajiban atas pungutan negara dan pungutan daerah serta mengadakan pembukuan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
  - 4) Patuh terhadap perundang-undangan yang berlaku. Jika kewajiban ini tidak terpenuhi, izin usaha tersebut akan dicabut oleh pemerintah setempat.(Kedirgantaraan, Aneka Masalah Hukum, 2002)

- a. Telah menyelenggarakan ibadah umrah paling singkat selama 3 (tiga) tahun dan memberangkatkan jamaah umrah paling sedikit 300 (tiga ratus) orang.
- b. Memiliki kemampuan teknis menyelenggarakan ibadah haji khusus yang meliputi kemampuan sumber daya manusia, sarana dan prasarana serta manajemen.
- c. Memiliki kemampuan finansial untuk menyelenggarakan ibadah haji khusus yang dibuktikan dengan jaminan bank.
- d. Memiliki komitmen untuk menyelenggarakan ibadah haji khusus sesuai dengan peraturan perundang-undangan, standart pelayanan yang telah ditetapkan oleh menteri dan ketentuan pemerintah kerajaan Arab Saudi.

Penyelenggaraan ibadah Haji Khusus (PIHK) yang telah memenuhi persyaratan tersebut maka dapat menyelenggarakan ibadah haji khusus dengan ketentuan wajibnya memberikan pelayanan yang meliputi :

- a. Pendaftaran.
- b. Bimbingan Jamaah haji khusus.
- c. Transportasi jamaah haji khusus.
- d. Akomodasi dan konsumsi di Arab Saudi.
- e. Kesehatan jamaah haji khusus.
- f. Perlindungan jamaah haji khusus dan petugas haji khusus.
- g. Administrasi dan dokumen haji.

### **3. Tinjauan Umum Tentang Haji dan Umrah**

#### **1. Haji**

##### **a. Pengertian Haji**

Haji secara etimologis berasal dari bahasa arab al-hajj, berarti tujuan, maksud, dan menyengaja untuk perbuatan yang besar dan agung. Selain itu, al hajj berarti mengunjungi atau mendatangi. (Noor Muhammad, 2018)Maka ini sejalan dengan aktivitas ibadah haji, di mana umat islam dari berbagai negara mengunjungi dan mendatangi Baitullah (Ka'bah) pada musim haji karena tempat ini dianggap mulia dan agung.(Al-Munawarah & Abdul Halim, 2003)

## b. Hukum Haji

### 1) Hukum Mengerjakan Haji

Hukum melaksanakan haji adalah wajib bagi setiap muslim yang mampu, sesuai dengan firman Allah dalam Surah Ali Imran Ayat 97. Ibadah haji, fardhu adalah sesuatu yang apabila tidak dikerjakan sesuai ketentuannya, maka ibadah haji tidak sah seperti tidak melakukan wukuf di ‘Arafah. Wajib dalam ibadah haji atau umrah adalah sesuatu yang jika diabaikan secara keseluruhan, atau tidak memenuhi syaratnya maka haji atau umrah tetap sah, tetap orang yang bersangkutan harus melaksanakan sanksi yang telah ditetapkan.

Misalnya, kewajibannya melempar jumroh, bila dia diabaikan, maka ia harus diganti dengan membayar dam (denda). Sesuatu yang sunnah bila dilakukan, atau sesuatu yang makruh, jika ditinggalkan dapat mendukung kesempurnaan ibadah haji dan umrah. Sedang sesuatu yang mubah, tidak berdampak apa pun terhadap ibadah. Sedangkan umrah hukumnya mutahabah artinya baik untuk dilakukan dan tidak diwajibkan atau disebut tatawwu, yang artinya ialah tidak diwajibkan, tetapi baik dilakukan untuk mendekatkan diri kepada Allah dan melakukannya lebih utama dari pada meninggalkannya karena tatawwu mempunyai ganjaran pahala.

Haji merupakan salah satu dari rukun islam yang kelima. Sebagai rukun islam, haji hukumnya wajib berdasarkan AL-Qur’an yang menjadi landasan haji adalah :

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 :

Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.

(Q.S Ali Imran 3:97) (Q.S Ali Imran :97)

Menarik untuk dicermati redaksi perintah Allah kepada umat islam dalam melaksanakan ibadah haji ini, apabila dibandingkan dengan perintah-Nya untuk melaksanakan ibadah yang lain. Allah mewajibkan shalat kepada umat islam dengan menggunakan ungkapan : “Dirikanlan shalat.” Dalam masalah kewajiban zakat, Allah menggunakan redaksi : “Tunaikan zakat.” Penggunaan ungkapan wa lilillahi, mempunyai arti cukup dalam, yakni dalam melaksanakan karena haji merupakan ibadah fisik dan harta yang dalam pelaksanaannya memakan waktu beberapa hari sehingga membutuhkan pengorbanan yang cukup besar, kalau bukan atau tujuan mentaati dan mengharapkan keridhaan Allah, tentu orang tidak akan sanggup melakukannya.

Sebelum ayat mengenai kewajiban melaksanakan haji diatas, Allah menjelaskan hakikat agama Nabi Ibrahim as. Menurut Sayyid Qutub, ada munasabah (korelasi) antara ayat-ayat tersebut, yaitu :

- a) Ibadah haji juga telah disyariatkan bagi kaum yahudi, namun mereka mencemoahkan kaum muslimin menghadap Ka’bah dalam shalat. Sebetulnya mereka diharuskan menunaikan ibadah ke Baitullah dan menghadap Ka’bah, karena Ka’bah adalah rumah yang dibuat bapak mereka (Ibrahim as), namun mereka enggan melaksanakannya.
- b) Seluruh umat manusia agar mengakui (memeluk) agama islam, menunaikan kewajiban dan syariatnya, serta menghadap dan berhaji ke Bitullah yang menjadi tempat kiblatnya kaum mukminin. Orang yang tidak mengakui hal itu, berarti ia kufur meskipun yang bersangkutan mengaku beragama islam.

Kewajiban haji hanya bagi orang yang mampu biaya, fisik, waktu dan terjaminnya keamanan. Pembiayaan talang haji adalah pinjaman dari lembaga keuangan syariah kepada nasabah untuk menutupi kekurangan dana, guna memperoleh kursi haji pada saat pelunasan BPIH (Biaya Perjalanan Haji)(Amsari Syahrul, 2021)Para ulama berbeda pendapat kapan kewajiban haji itu harus dilaksanakan? Apakah segera setelah mampu atau dapat ditunda. Menurut Abu

Hanifah, Abu Yusuf, ulama mazhab Hambali, apabila seseorang telah mampu dan memenuhi persyaratan, ia wajib segera mengerjakan haji, dan ia tidak boleh menundanya, jika ditunda sampai beberapa tahun, maka ia dipandang sebagai orang fasik, karena penundaan itu termasuk perbuatan maksiat. Bila penundaan itu, biaya haji tersebut habis, maka yang bersangkutan harus meminjam uang orang lain sebagai biaya untuk melaksanakan ibadah haji. Alasan tidak boleh menunda pelaksanaan haji bagi orang yang telah mampu adalah surah Ali Imran/3:97 diatas.

Pendapat perlunya menyegerakan ibadah haji bagi yang mampu juga dikemukakan Sayyidina Ali ra. Yang memperingatkan orang yang mampu, tetapi lalai mengerjakan haji. Sayyidina Ali mengatakan; “Orang yang telah mampu untuk melaksanakan haji, tetapi ia enggan melaksanakannya, maka jangalah sampai orang tersebut mati seperti matinya orang Yahudi atau Nasrani”.

Setiap perintah Allah dan Rasulnya yang termasuk dalam kategori hukum wajib mutlak segera dilakukan kecuali ada indikasi yang menghendaki lain. Bagi ulama Mazhab Syafi’i, kewajiban menunaikan tanggung jawab atau kewajiban tersebut terlepas dari dirinya kewajiban menunaikan ibadah bagi mereka yang telah mampu dan memenuhi syarat wajib, dapat ditunda karena Rasulullah saw. Sendiri menunda pelaksanaan ibadah haji sampai tahun ke-sepuluh pada hal kewajiban haji bagi sudah di perintahkan semenjak tahun ke-6 H. Kewajiban haji bagi muslim hanya sekali dalam seumur hidup.

Sesuai dengan Firman Allah SAW sebagai berikut :

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَىٰ كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ ۖ

Terjemahannya :

Dan serulah manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, atau mengendarai setiap unta yang kurus, mereka datang dari segenap penjuru yang jauh. (Q.S AL-Hajj : 27)

Menunaikan haji lebih dari sekali sunat, hal ini telah disepakati oleh ulama-ulama fiqhi. Haji hanya wajib sekali seumur hidup begitupun dengan Nabi saw yang berhaji hanya sekali yaitu haji wada atau haji perpisahan, ketika melaksanakan ibadah haji lebih dari sekali maka hajinya dianggap sunnah.

Seseorang yang telah melaksanakan haji dengan memenuhi segala ketentuan, ia telah terbebas dari kewajibannya. Namun, bagi mereka yang mempunyai kemampuan biaya, fisik, waktu dan terjamin keamanan dalam perjalanan Nabi saw. Mengajarkan untuk mengerjakan haji sekali dalam lima tahun. Demikianlah dikemukakan Baihaqi dalam sebuah hadis yang diriwayatkan.(Firman Muhammad Arif, 2019)

Selain itu, haji merupakan ibadah *madhah*, di mana semua tata cara pelaksanaannya tergantung pada apa yang telah digariskan Syar'i (Allah dan Rasul-Nya). Umat islam tidak dapat menambah atau mengurangi syariat haji, kecuali sebatas pengembangan dari apa yang telah dijelaskan Al-Qur'an dan sunnah.(Al-Munawarah & Abdul Halim, 2003)

a) Hukum mengingkari kewajiban haji

Apabila seseorang mengingkari kewajiban haji, maka ia menjadi kufur dan murtad daei agama Islam.(Ash-Shiddieqy, 1994) Haji merupakan salah satu dari rukun islam yang kelima dan jika mengingkari dari kelima rukun islam tersebut maka ia tidak lagi berislam secara keseluruhan atau dianggap murtad tidak mau mengakui dan berniat menjalankan ibadah haji.

b) Haji diwajibkan hanya sekali saja seumur hidup

Syariat islam mewajibkan haji atas setiap mukalaf, sekali dalam seumur hidup. Seluruh ulama bersepakat menetapkan bahwa menetapkan bahwa melaksanakan haji tidak berulang-ulang, hanya diwajibkan sekali dalam seumur hidup terkecuali jika dinazarkan. Selain dari satu kali yang wajib, maka yang selebihnya dari satu kali dipandang sunnah.(Ash-Shiddieqy, 1994)

## 2) Hikmah Ibadah Haji

Setiap yang disyariatkan jelas mempunyai hikmah-hikmah tertentu. Hikmah dapat dibagi menjadi dua bagian. Pertama, hikmah yang berupa sifat yang jealasan dan terukur. Dalam kajian ushul fiqhi, hikmah bentuk ini disebut dengan illat. Misalnya, kebolehan mengqashar shalat bagi orang yang melakukan perjalanan.

Kedua, hikmah dalam bentuk dorongan atau tujuan, dimasukkan Allah untuk mencari kemanfaatan yang harus diambil dan kemudharatan yang harus

dihindari. Hikmah seperti ini tidak tampak jelas didalam nhas, dan memerlukan pendalaman. Hikmah bentuk kedua akan dijadikan tolak ukur dalam menilai hikmah yang terkandung dalam ibadah haji.

Makna etimologi, hikmah adalah mengetahui keunggulan sesuatu melalui ilmu pengetahuan; sempurna; bijaksana; dan sesuatu yang tergantung kepadanya akibat sesuatu yang terpuji. Dari segi terminologi, hikmah diartikan denan “sesuatu motivasi dalam persyari’atan hukum dalam rangka pencapaian suatu kemaslahatan atau menolak suatu kerusakan”.

Persyariatan ibadah haji yang terwujud melalui berbagai jenis gerakan dan ritual mempunyai banyak hikmah yang dapat diambil sebagai i’tibar dari pelaksanaan ibadah haji :

- a) Ibadah haji yang dilakukan dengan niat ikhlas, dan memenuhi ketentuannya, Allah menghapuskan dosa orang yang menunaikannya.
- b) Melaksanakan ibadah haji dapat memperteguh dan memperbaharui keimanan dan penolakan tentang segala bentuk kemusyrikan, baik berupa patung-patung, bintang, bulan dan matahari, bahkan segala sesuatu selain Allah. Orang yang melaksanakan haji, akan menyadari betapa berat perjuangan Nabi Ibrahim as. bersama istrinya Siti Hajar, serta anaknya Nabi Ismail. Dalam menekankan ketauhidan di muka bumi dan dalam membangun rumah Allah (Ka’bah) sebagai pusat peribadatan umat islam. Perjuangan mereka dalam mengsyiarkan agama Allah inilah yang di tuankan melalui rangkaian pelaksanaan ibadah haji. Di samping itu, jamaah haji menyaksikan pula secara langsung tempat-tempat bersejarah yang menjadi symbol perjuangan yang dilakukan nabi saw. Dan para sahabatnya dan berbagai rintangan dalam menegakkan agama islam. Semua ini tentu akan berpengaruh terhadap sikap mental dan keimanan para jamaah haji.
- c) Ibadah pada mulanya di kumandangkan Ibrahim as. membawa keyakinan tentang adanya neraca keadilan ilahi dalam kehidupan ini, puncaknya akan diperoleh pada hari kebangkitan. Neraca keadilan ilahi itu menempatkan manusia sama dihadapan ilahi. Allah dapat mencabut atau menganugrahkan kekuatan itu kepada siapa saja sesuai dengan sunnah yang di tetapkan-Nya.

- d) Mempertebal rasa sabar dan meningkatkan ketaatan terhadap ajaran-ajaran agama. Selama menjalankan ibadah haji, dirasakan betapa berat perjuangan yang dihadapi untuk mendapatkan keridhaan Allah swt.
- e) Meningkatkan rasa syukur yang sedalam-dalamnya atas segala karunia Allah swt. Kepada hambanya, sehingga mempertebal rasa pengabdian kepadanya.
- f) Haji merupakan kongres tahunan umat islam yang dapat dimanfaatkan sebagai sarana memupuk kesatuan dan persatuan ummat. Persatuan antara sesama umat islam melalui haji ini sangat potensial dikembangkan karena setiap jamaah haji selama melaksanakan ibadah dilatih dalam suasana dan situasi yang sama melalui rangkaian ritual haji. Adanya keseragaman rangkaian pelaksanaan ibadah haji memberikan pelajaran bahwa umat islam harus mempunyai visi dan misi yang sama, yaitu menegakkan syari'at islam. Semua pelaksanaan rukun haji, dilakukan pada waktu yang sama dan tempat yang sama pula. Mereka sama-sama melakukan tawaf, sa'i, melontar jumrah, wukuf diarafah dan berbagai ritual haji lainnya. Melalui persamaan rasa ini akan terbentuk persamaan cita-cita, yang dilandasi ukhuwa islamiyah.
- g) Kesadaran akan nilai-nilai kemanusiaan yang universal dapat dirasakan selama ibadah haji dilakukan. Ibadah haji dimulai dengan niat sambil menanggalkan pakaian biasa dan mengenakan pakaian ihram yang serta putih di *miqat makaniy* sebagai tempat ritual ibadah haji dimulai. Sejak saat itu, semua perbedaan-perbedaan yang bersifat lahir antara sesama manusia harus ditanggalkan. Mulai dari tempat ini, harus ditanggalkan pakaian kesukaan dan kebangsaan. Semua jamaah haji berada dalam satu kesatuan dan persamaan. Di miqat ini pula, apapun ras dan suku seseorang harus dilepaskan, semua mereka sama di hadapan Allah. Kemudian, dikenakan pakaian kesatuan yang tidak membedakan antara si kaya dan si miskin, tidak membedakan antara pejabat dan rakyat biasa, dan tidak pula membedakan suku dan bangsa. Pakaian tersebut berwarna putih, sebagai lambang bahwa manusia sama dihadapan Allah, kecuali pembeda antar mereka tingkat ketaqwaan yang mereka miliki. Melalui sarana ibadah haji, terbuka

kesempatan seluas-luasnya untuk saling mengenal dan bertukar pikiran yang dibangun atas dasar nilai-nilai kemanusiaan ini tampak jelas dalam khutbah Nabi saw. Pada haji *wada'*; (a) persamaan; (b) keharusan memelihara jiwa dan kehormatan orang lain; dan (c) larangan melakukan penindasan atau pemerasan terhadap kaum lemah, baik di bidang ekonomi maupun dibidang-bidang lainnya.

- h) Dari segi ekonomi, ibadah haji memberikan manfaat yang besar bagi perkembangan ekonomi umat islam, baik bagi negara saudi arabia maupun negara-negara asal jamaah. Jumlah jamaah haji dari berbagai penjuru dunia, membuka peluang untuk meningkatkan pendapat negara-negara islam. Di sisi lain, ibadah haji juga banyak memberikan manfaat secara ekonomi bagi umat islam yang miskin. Karena kebijakan pemerintah arab saudi mengirim daging-daging hewan yang telah disembelih ke berbagai negara yang di dalamnya terdapat umat islam.
- i) Dalam ibadah haji, khususnya semenjak dikenakan pakaian ihram, terdapat sejumlah larangan yang harus diperhatikan jamaah haji. Orang yang mengenakan pakaian ihram tidak boleh menyakiti/berburu binatang, melakukan pembunuhan, menumpahkan darah, dan memotong/mencabut pepohonan. Ini merupakan pelajaran berharga bahwa manusia berfungsi memelihara sebagai pelindung makhluk-makhluk Allah swt. Serta memberi kesempatan seluas mungkin untuk mencapai tujuan penciptanya. Manusia dilatih untuk menjalankan fungsi menyebar rahmat bagi sekalian makhluk yang ada di alam ini. Jamaah haji dilarang pula menggunakan wangi-wangian, bercumbu atau kawin, dan berhias, supaya setiap jamaah haji menyadari bahwa manusia bukan materi semata-mata, bukan pula birahi, dan bahwa hiasan yang dinilai Allah adalah hiasan ruhani (ketakwaannya setiap umat islam)

Bila digali lebih dalam, semakin banyak ditemukan hikmah-hikmah lainnya dari pelaksana ibadah haji yang dapat membuat umat islam semakin rindu menunaikan, ataupun yang belum pernah. (Al-Munawarah & Abdul Halim, 2003)

### 3) Syarat-Syarat Wajib Haji dan Umroh

Orang-orang yang wajib menjalankan haji dan umroh itu hanyalah yang memenuhi syarat-syarat yaitu : *Islam* (beragama islam merupakan syarat mutlak bagi orang yang akan melaksanakan ibadah haji dan umrah. Karena itu orang-orang kafir tidak mempunyai kewajibannya haji dan umrah. Demikian pula orang yang murtad), *berakal* (yaitu wajib bagi orang yang bisa membedakan yang mana kebaikan dan yang mana keburukan), *baligh* (bagi laki-laki yaitu sudah pernah bermimpi basah atau umur lebih 15 tahun dan bagi perempuan sudah keluar darah haid. Anak kecil tidak wajib haji dan umrah. Sebagaimana dikatakan oleh nabi Muhammad S.a.w. “kalam dibebaskan dari mencatat atas anak kecil sampai ia menjadi baligh, orang tidur sampai ia sembuh”).

Syarat wajib haji adalah ketentuan-ketentuan atau syarat-syarat apabila ada pada seseorang, maka wajib haji berlaku bagi dirinya. Syarat-syarat wajib haji ada yang bersifat umum (berlaku bagi laki-laki dan wanita) dan ada yang bersifat khusus bagi wanita. Adapun syarat-syarat yang bersifat umum tersebut terdiri dari empat macam, yaitu:

a) Muslim

Beragama islam merupakan syarat wajib bagi pelaksana berbagai ibadah, termasuk ibadah haji. Ketentuan ini tidak berlaku bagi umat murtad, sebab pembebanan ibadah telah hilang dari dirinya seiring dengan kemurtadannya.

b) Mukallaf

Mukallaf adalah orang yang telah dianggap cakap bertindak secara hukum, baik yang berhubungan dengan perintah Allah maupun larangan-Nya. Seseorang yang belum dikenakan *taklif hukum*, sebelum ia cakap bertindak hukum. Dasar pembebanan hukum adalah baliqh, berakal, dan punya pemahaman. Seseorang yang belum baliqh atau berakal, seperti orang gila dan anak kecil tidak dikenakan taklif. Termasuk dalam hal ini adalah orang yang sedang tidur, orang mabuk dan orang lupa.

c) Merdeka

Kewajiban haji hanya bagi orang yang merdeka. Hamba Sahaya (budak) tidak dikenakan kewajiban melaksanakan ibadah haji, karena haji merupakan

ibadah badaniyah dan maliyah yang mesti dilakukan secara langsung oleh yang bersangkutan dan atas biaya sendiri.

d) Memiliki kemampuan

Kewajiban menunaikan ibadah haji adalah bagi mereka yang memiliki kemampuan;

Menurut ulama mazhab Hanafi dan Maliki, kemampuan itu memiliki tiga komponen, yaitu kekuatan badan atau yang fisik, kemampuan harta dan keamanan dalam perjalanan sampai ke tanah suci. Ulama mazhab Syafi'i menentukan kriteria kemampuan itu meliputi tujuh komponen, yaitu kekuatan fisik, kemampuan harta, tersedianya alat transportasi, tersedianya kebutuhan pokok yang akan dikonsumsi selama di tanah suci, perjalanan dan di tanah suci aman, jika yang menunaikan haji itu seorang wanita, harus ada mahramnya. Seluruh kemampuan itu harus diperhitungkan semenjak bulan syawal sampai berakhirnya pelaksanaan amalan-amalan haji. Bagi ulama mazhab Hambali kemampuan itu hanya mencakup dua komponen, yaitu kemampuan dalam bidang harta dan keamanan dalam perjalanan dan di tanah suci. Adapun syarat-syarat wajib yang khusus bagi wanita melaksanakan ibadah haji meliputi dua hal, yaitu:

a) Harus didampingi suami atau mahramnya. Jika seorang wanita tidak didampingi, maka haji tidak wajib baginya.

Kalangan ulama mazhab Syafi'i berpendapat, wanita yang tidak memiliki suami atau mahram wajib haji bagi dirinya selama ada beberapa wanita yang dapat dipercaya mendampingi. Menurut mazhab Maliki, selain terpenuhi keadaan yang disebutkan mazhab Syafi'i diatas, kewajiban menunaikan ibadah haji bagi wanita tetap berlaku bila ada pendamping yang sanggup menjamin keamanannya. Keamanan adalah salah satu faktor yang mesti dipertimbangkan bila akan menunaikan ibadah haji. Apabila keamanan wanita itu terjamin, wajib baginya untuk menunaikan ibadah haji.

b) Wanita yang sedang menjalani masa iddah, baik karena talak atau karena ditinggal mati suami.

Ulama mazhab Hambali membolehkan wanita dalam keadaan iddah talak untuk menunaikan ibadah haji, tetapi melarang wanita dala iddah ditinggal mati

suami. Wanita yang sedang menjalankan iddah wafat, wajib berada di rumah mereka sebagai penghormatan terhadap suami yang baru meninggal. Sedangkan, wanita yang ditalak tidak demikian. Wanita yang ditalak suaminya, harus senantiasa berada di rumah, tetapi mereka boleh berpergian dalam rangka menunaikan kewajibannya. Apabila wanita yang ditalak suami tersebut memenuhi syarat-syarat wajib haji, maka wajib untuk menunaikan ibadah haji, sebagaimana berlaku bagi wanita yang tidak beriddah. (Al-Munawarah & Abdul Halim, 2003)

#### **4) Syarat Sah Haji**

Syarat sah haji adalah segala ketentuan yang harus dipenuhi sebelum melaksanakan ibadah haji. Jika terpenuhi, maka ibadah haji yang dilaksanakannya di pandang sah (diterima). Namun jika ketentuan itu tidak terpenuhi, ibadah haji yang dilaksanakan tidak sah. Seperti dikemukakan Abdurrahman al-Jaziri, ada beberapa syarat sah ibadah haji, yaitu:

a. Beragam Islam (muslim)

Ibadah haji menjadi sah bila dilaksanakan orang islam, baik haji itu dilaksanakan oleh dirinya sendiri atau orang lain. Oleh sebab itu, ibadah haji tidak sah jika dilaksanakan oleh orang kafir atau murtad dan tidak sah pula mewakilinya.

b. Mumayyiz

Mumayyiz adalah seorang anak ayang sudah dapat membedakan antara sesuatu yang baik dan bermanfaat dengan sesuatu yang tidak baik dan mendatangkan mudarat. Kondisi seperti itu, menurut Mustafa Ahmad al-Zarqa, terjadi pada masa setelah ath-thufullah (anak kecil yang belum mampu membedakan antara yang bermanfaat dan yang mudarat buat dirinya) dan menjelang masa baligh. Dalam kondisi normal masa mumayyiz mulai umur dari tujuh tahun sampai datangnya masa-masa akil-baligh, yaitu dengan datangnya haid bagi wanita dan mimpi berhubungan seksual bagi laki-laki. Ibadah haji yang dilakukan oleh anak kecil yang telah mumayyiz hukumnya sah, sebagaimana sah shalatnya berdasarkan kesepakatan tiga imam mazhab (mazhab Hanafi, Syafi'i dan Hambali).

- c. Amalan ibadah haji harus dilakukan pada waktu yang telah ditentukan. Waktu pelaksanaan ibadah haji adalah mulai bulan Syawal, Zulqaidah dan sembilan hari pertama bulan Zulhijjah sampai terbit fajar hari kesepuluh atau yang disebut juga *Yaum an-Nahr*, serta 2 hari tasyrik. Jika amalan dilakukan di luar waktu ini, maka hajinya tidak sah.

Secara spesifik, waktu-waktu yang dijadikan sebagai syarat sah masing-masing amalan ibadah haji, beragam dalam pandangan mazhab-mazhab fikih. Menurut mazhab Hanafi, waktu-waktu ziarah (*tawaf ifadah*) dan wukuf. Waktu wukuf adalah semenjak tergelincirnya matahari pada hari Arafah (9 Zulhijjah) hingga terbenam matahari. Sedangkan waktu *tawaf ifadah* adalah semenjak hari nahar hingga akhir usia. Oleh sebab itu, sah melakukan tawaf kapan saja setelah melakukan wukuf di Arafah.

Dalam pandangan ulama mazhab Maliki, waktu-waktu yang dijadikan syarat sahnya ibadah haji, ada yang berkaitan dengan tidak sahnya ibadah haji karena berlalunya waktu tersebut, dan ada pula yang tidak sampai mengakibatkan tidak sahnya ibadah haji. Waktu-waktu itu terdiri dari : waktu ihram haji, waktu wukuf di Arafah, waktu tawaf ifadah, dan waktu untuk sisa kegiatan haji, seperti melontar jumrah, memotong rambut, menyembelih hewan dan sa'i antara Shafa dan Marwah.

Waktu ihram (*miqat zamani*) mulai dari awal bulan Syawal hingga menjelang wukuf di Arafah. Oleh sebab itu, sah bila memulai ihram sebelum waktu itu. Ihram yang dilakukan setelah waktu wukuf adalah tidak mungkin baginya berhaji pada tahun itu karena ia telah ketinggalan waktu wukuf. Waktu wukuf dilakukan antara waktu tergelincirnya matahari sampai terbenamnya matahari tanggal 9 Zulhijjah, yang jika ditinggalkan berarti dia dikenakan dam atau denda. Waktu tawaf ifadah adalah hari nahar hingga akhir bulan Zulhijjah. Bila ia menunda dari hari-hari itu, maka ia wajib membayar dam sedangkan hajinya tetap sah. Adapun jika dilakukan sebelum hari nahar, tawafnya tidak sah.

Menurut ulama mazhab Syafi'i, waktu yang menjadi syarat sahnya ibadah haji adalah mulai dari hari pertama bulan syawal hingga pada hari nahar serta 2 hari tasyrik. Waktu bagi ihram haji berakhir setelah melontar jumrah Aqobah dan

tahallul awal 10 Zulhijjah. Jika melaksanakan ihram sebelum dan setelah waktu tersebut, maka ihramnya tidak sah sebagai ihram haji, tetapi sah sebagai ihram umrah. Sedangkan wukuf di Arafah, tawaf ifadah, sa'i dan amalan haji lainnya, memiliki waktu tersendiri.

Kalangan mazhab Hambali berpendirian bahwa waktu yang menjadi syarat sahnya ibadah haji bermacam-macam, yaitu waktu ihram, waktu wukuf di Arafah. Waktu tawaf ifadah dan waktu untuk sisa amalan lainnya, seperti Sa'i antara Shafa dan Marwah. Waktu ihram dari awal bulan Syawal hingga terbit fajar pada hari nahar (10 Zulhijjah) setelah melontar jumrah Aqobah dan tahallul awal. (Al-Munawarah & Abdul Halim, 2003)

### **5) Rukun Haji**

Rukun haji adalah amalan-amalan yang wajib dikerjakan selama melaksanakan ibadah haji. Bila salah satu amalan tersebut tertinggal atau sengaja mengulangi pada kesempatan lain. Ulama berbeda pendapat dalam menentukan amalan-amalan mana saja yang termasuk rukun haji. Ulama mazhab Syafi'i menetapkan rukun haji sebanyak enam macam, yaitu:

- a) Ihram
- b) Wukuf di Arafah
- c) Tawaf Ifadah
- d) Sa'i
- e) Memotong minimal tiga helai rambut
- f) Tertib, yaitu mendahulukan ihram dari keseluruhan rukun lainnya, mendahulukan wukuf dari tawaf ifadah dan rambut, dan mendahulukan tawaf atas sa'i bila sa'i itu tidak dilaksanakan setelah tawaf qudum.

Adapun pendapat ulama dari kalangan Hanafiah, amalan yang menjadi rukun haji ada dua macam, yaitu:

- a) Wukuf di Arafah
- b) Tawaf ifadah (tawaf ziarah) sebanyak empat kali putaran berikutnya sehingga sempurna menjadi tujuh kali putaran, merupakan wajib haji.

Adapun ihram bagi mazhab Hanafi adalah syarat sah ibadah haji, bukan rukun haji.

Selain dari pendapat ulama Syafi'i dan Hambali, adapula pendapat dari kalangan ulama mazhab Maliki, yang membagi rukun haji kedalam empat bagian, yaitu:

- a) Ihram, yaitu niat yang diiringi dengan ucapan atau perbuatan yang berkaitan dengan ibadah haji, seperti membaca *talbiyah*.
- b) Sa'i antara bukit Shafa dan Marwah sebanyak tujuh kali.
- c) Wukuf di Arafah. Pelaksanaan wukuf minimal dengan hadir di Arafah pada malam hari tanggal 9 Zulhijjah, walaupun beberapa saat.
- d) Tawaf ifadah sebanyak tujuh kali putaran.

Pendapat yang terakhir datang dari ulama mazhab Hambali yang berpendapat bahwa rukun haji menjadi empat macam, yaitu:

- a) Ihram
- b) Wukuf di Arafah
- c) Sa'i antara bukit Shafa dan Marwah. (Al-Munawarah & Abdul Halim, 2003)

## 6) Macam-macam Haji

Dari segi pelaksanaan, ibadah haji tidak selalu terkait erat dengan ibadah umrah. Dengan kata lain, ibadah haji mempunyai hubungan dengan yang tidak dapat dipisahkan dengan umrah, bahkan umrah merupakan satu kesatuan dari ibadah haji, sehingga jika seseorang diwajibkan juga baginya untuk melakukan umrah. Namun, pada kali yang lain umrah bisa terpisah sama sekali dari ibadah yang lain umrah bias terpisah sama sekali dari ibadah haji, karena ibadah umrah dapat dilakukan di luar bulan-bulan haji, seperti Ramadhan. Ada jenis pelaksanaan haji yang tidak wajib disertai dengan umrah. Dari segi cara pelaksanaan ibadah haji dan umrah, dapat dikelompokkan dalam tiga macam, yaitu haji Iفراد, haji Tamattu' dan haji Qiran. Seperti dijelaskan hadis ini:

- a) Haji ifrad

Dinamakan ifrad karena bermaksud akan menyendirikan, baik menyendirikan haji maupun menyendirikan 'umrah dan yang didahulukan adalah

melakukan ‘ibadah haji: terjemahnya, ketika memakai pakaian ihram dari miqat itu, berniat hendak melakukan ‘ibadah haji dahulu: Karena itu lafadz niatnya adalah (Oh Allah saya berniat haji), apabila selesai haji, melakukan ihram untuk ‘umrah, apabila ia hendak atau melakukan umrah sebelum haji, kemudian melakukan haji ditahun itu juga: Apabila melakukan ifrad tanpa ber’umrah ditahun itu juga, yang utama baginya melakukan haji ketika itu adalah makruh. Jadi yang dinamakan haji ifrad adalah memakai pakaian ihram dari miqat dengan niat melakukan haji, dan tetap dalam keadaan ihram sampai seluruh ketentuan-ketentuan haji dilakukan, kemudian apabila ia mau. Setelah itu melakukan ‘umrah.

#### b) Haji Tamattu’

Tamattu’ terjemah aslinya bersenang-senang, atau bersantai-santai, yaitu melakukan ‘umrah dahulu di bulan-bulan haji, dan selain itu melakukan ibadah haji ditahun ketika ia melakukan umrah tersebut juga dinamakan haji tamattu’ karena melakukan dua ibadah didalam bulan-bulan haji, dalam tahun yang sama, tanpa kembali ke negeri asalnya lebih dahulu: Dua ibadah ialah ‘umrah dan haji.

Dan juga dinamakan tamattu’ karena orang hendak bersenang-senang didalam saat-saat antara ‘umrah dan haji, setelah tahallul dari ihram ‘umrahnya, didalam hal memakai pakaian yang berjahit, berharum-harum dan lain sebagainya.

Sifatnya adalah melakukan ihram’ umrah dari miqat, dan ketika bertalbiyah mengucapkan (Oh Allah saya berniat ‘umrah)

Kemudian ke mekah, melakukan tawaf di Bait, Sa’i antara Shafa dan Marwah, mencukur atau memotong rambut, kemudian bertahallul, melepas pakaiannya yang biasa, dan melakukan apa saja yang ia lakukan sebelum ihram sampai tiba waktu ibadah haji, dan berhram lagi dari Mekah.

#### c) Haji Qiran

Arti Qiran adalah menggabung, membersamakan, dalam hal ini membersamakan berhram untuk melakukan haji dan ‘umrah sekaligus, dan ketika bertalbiyah mengucapkan (Oh Allah saya berniat haji dan umrah): ini dilakukan dari miqat: ia tetap dalam pakaian ihram sampai seluruh kewajiban umrah dan haji

selesai ditunaikan, yaitu bertahallul dengan mencukur atau memotong rambut kepala serta melempar jumrah 'aqabah: Menurut Imam Abu Hanifah Haji qirah melakukan dua thawaf dan dua sa'i.

Yang menjadi pertanyaan sekarang adalah, manakah di antara ketiga macam haji itu yang utama ?

Menurut Asy-Sya-fi'i dan Malik, yang lebih utama adalah ifrad. Demikian pula pendirian Umar bin al-Khattab, Usman, Aliy dan Ibnu Mas'ud, Ibnu Umar, Jabir, Aisyah r.a., Al-Auza'l, Abu Tsaur, dan Abu Dawud. Setelah itu baru Tamattu' dan Qiran. Alasan mereka adalah karena para khulafa' Rasyidin melakukan haji ifrad setelah Rasulullah wafat, dan demikian mereka selalu melakukannya. Menurut Ahmad bin Hanbal Tamattu'lah yang lebih utama. Sedangkan menurut Abu Hanifah, Sufyan Ats-Tsauri, Abu ishaqal-Marwaziyy, yang lebih utama adalah Qiran, setelah itu menyusul Tamattu' dan Ifrad.

Bahkan sesungguhnya orang boleh saja melakukan ihram tanpa menentukan apakah haji dahulu atautkah umrah, atau apakah akan melakukan Qiran. Apabila ihramnya itu dibulan haji boleh bagi dia menentukan kepada yang mana yang mereka pilih, dan itu adalah niat di dalam hati, sebab apapun amalan tidak sah tanpa niat.(Ilmu Fiqih, 1986)

## **7) Ketentuan Berhaji Bagi Wanita**

### **a) Tawaf ifadah Haji wanita yang haid**

Terkhusus kepada wanita yang belum melaksanakan tawaf ifadah karena sedang haid, maka harus melaksanakan hal-hal berikut, sedangkan rombongannya akan segera kembali ke kampung halaman.

- 1) Ia harus menunggu sampai suci dari haid, dan melapor kepada ketua kloternya (TPHI) untuk diusulkan oindah ke kloter lain, sehingga dapat melakukan thawaf ifadah.
- 2) Meskipun demikian, dalam keadaan uzur syar'i, menurut pendapat Imam Ibnu Qoyyim dari mazhab Hambali bahwa wanita haid atau nifas dibolehkan dan dipandang sah melakukan thawaf ifadah dan tidak membayar dam. Sedangkan menurut Abu Hanifah haruslah membayar dam satu ekor unta.

- 3) Boleh menggunakan obat untuk menanggukhan obat untuk menagguhkan haid.(Hadi, 2009)

b) Ketentuan Khusus Bagi Wanita Yang Berhaji

Tidak hanya dalam kehidupan sehari-hari memerlukan keperluan serta pelayanan khusus, wanita dalam hal ibadah haji dan umrah juga mendapat ketentuan-ketentuan khusus, adapaun beberapa ketentuan khusus yang berlaku bagi wanita yang melaksanakan ibadah haji atau umrah adalah sebagai berikut:

- (1) Wanita menutup auratnya kecuali muka dan telapak tangannya (ketika ihram).
- (2) Wanita tidak mengeraskan suaranya pada waktu membaca talbiyah atau berdo'a.
- (3) Wanita tidak perlu lari-lari kecil ketika thawaf pada 3 putaran yang pertama dan ketika melintas 2 pilar hijau waktu sa'i.
- (4) Wanita tidak mencukur rambutnya ketika bertahallul, tetapi cukup memotong sedikitnya 3 helai atau memotong ujung rambutnya sepanjang jari.(Hadi, 2009)

c) Hal-hal Yang Perlu Diperhatikan Haji Wanita Selama di Tanah Suci

Selama berada di Arab Saudi jamaah haji wanita juga dituntut menjalankan ibadah haji dengan kusyu' agar menjadi haji yang mabrur sepulangnya dari menjalankan ibadah haji tersebut, namun ada juga beberapa hal yang perlu diperhatikan seorang wanita dalam menjalankan ibadah haji. Berikut beberapa hal yang perlu diperhatikan haji wanita saat berada di Arab Saudi.

- (1) Berpakaian rapi dan sesuai dengan syari'at islam.
- (2) Tidak memakai make-up yang berlebihan.
- (3) Bertutur kata yang baik, tidak berbohong, tidak memfitnah dan menggunjingkan orang lain.
- (4) Menghindari bepergian berduaan dengan orang lain yang bukan mahramnya.
- (5) Tetap berpegang pada akhlakul karimah.
- (6) Menghindari perilaku yang tidak wajar.

## **2. Umrah**

### **a. Pengertian Umrah**

Adapun pengertian umrah, kata umrah berasal dari bahasa Arab yaitu *I'timar* yang bermakna ( bepergian). Berasal dari kata *I'timar* yang berarti ziarah, yakni menziarahi Ka'bah dan bertawaf di sekelilingnya, kemudian bersa'i antara Shafa dan Marwah, serta mencukur rambut (tahallul) tanpa wukuf di arafah. (Fiqih Praktis, 1999) Umrah juga bisa berarti melakukan perjalanan mengunjungi Baitullah serta mengunjungi beberapa tempat-tempat bersejarah termasuk makam Nabi Muhammad saw di Madina. (Noor Muhammad, 2018)

### **b. Hukum Umrah**

Hukum ibadah umrah ini masih terjadi perbedaan pendapat. Sebagian ulama (Fuqaha) mengatakan wajib dan sebagian yang lain mengatakan sunnah. Jika disimpulkan dari argumen para Fuqaha umrah yang memiliki hukum wajib adalah umrah yang dilakukan bersama hajinya dan umrah yang tidak dilaksanakan berkaitan dengan haji hukumnya sunnah. (Keajaiban Haji Dan Umrah, 2013)

Haji pada hakikatnya merupakan sarana dan media bagi umat islam untuk melaksanakan ibadah ke Baitullah dan Tanah Suci setiap tahun. Karena setiap tahun sebagian umat muslim dari seluruh dunia datang untuk menunaikan ibadah haji. Adapun ibadah umrah pada hakikatnya menjadi sarana dan media bagi umat muslim untuk beribadah ke tanah suci setiap saat dan waktu. Karena pada saat itu umat muslim datang dan berziarah ke Ka'bah untuk melakukan ibadah dan mendekatkan diri kepada Allah swt. Tidak hanya pada tahun saat haji, akan tetapi setiap saat, ketika orang melaksanakan ibadah umrah. (Raya & Siti Musdah Muliah, 2003)

### **c. Rukun dan Syarat Umrah**

#### **1) Syarat Umrah**

Adapun ulama hukum islam (Fuqaha) telah bersepakat bahwa syarat-syarat wajib ibadah umrah adalah:

- a) Islam
- b) Baligh

- c) Berakal
- d) Orang Merdeka
- e) Mampu (istitha'ah)

## 2) Rukun Umrah

Sedangkan adapaun rukun umrah menurut para fuqaha yang menjadi sahnya suatu ibadah umrah adalah:

- a) Ihram
- b) Tawaf Umrah
- c) Sa'i
- d) Bercukur untuk tahallul (Panduan Praktis dan Terlengkap Ibadah Haji dan Umrah, 2013)

### **d. Macam-Macam Umrah**

Adapun Umrah ini sendiri terbagi menjadi dua berdasarkan hukum pelaksanaannya, yaitu umrah wajib dan umrah sunnah:

#### 1) Umrah Wajib

Umrah yang pertama kali dilaksanakan disebut juga umratul islam dan islam umrah sunnah. Dan juga umrah yang dilaksanakan karena nazar. Umrah yang wajib adalah umrah yang dilaksanakan bersama dengan ibadah haji, baik haji ifrad, haji tamattu' dan haji qiran serta umrah yang dilaksanakan karena adanya nazar ingin berumrah ketika suatu urusannya selesai atau mendapat sesuatu yang diinginkan atau terbebas dari penyakit dan sebagainya.

#### 2) Umrah Sunnah

Umrah yang dilaksanakan setelah umrah wajib baik yang kedua kali dan seterusnya dan bukan karena nazar. (Jazuli Imam, 2014) Umrah sunnah adalah umrah yang dilakukan yang kedua atau kesekian kalinya untuk beribadah mendekati diri kepada Allah swt sekaligus ingin menziarahi tempat-tempat yang menjadi peradaban islam bukan lagi karena nazar maupun karena rangkaian dari ibadah haji.

## **B. Kajian Penelitian Terdahulu**

### 1. Kinerja

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kinerja dapat diartikan sebagai sesuatu yang dicapai atau prestasi yang dicapai. (KBBI offline Versi 1.2 Pusat Bahasa, 2010) Kinerja juga dapat berarti hasil dari sebuah pekerjaan atau pertanggung jawaban dari sebuah pekerjaan. menurut Hasibuan mengemukakan bahwa kinerja karyawan merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas diberikan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan pengalaman dan kesungguhan serta waktu (Farisi Salman, Yusnandar Willy, 2021)

### 2. Travel atau Biro Perjalanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) travel atau Biro Perjalanan dapat diartikan sebagai perusahaan yang mengurus perjalanan (penyediaan tiket, penginapan, paspor, dan sebagainya). Travel atau Biro Perjalanan dapat juga kita artikan sebagai penyedia jasa perjalanan atau traveling yang terdiri dari transportasi darat, laut, dan udara.

### 3. Pelaksana

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Pelaksana dapat diartikan sebagai orang (panitia, organisasi, dan sebagainya) yang mengerjakan atau melaksanakan (rancangan dan sebagainya). Pelaksana juga bisa diartikan sebagai seseorang atau sekelompok orang yang menjadi perencana, pembuat, dan penyunting, serta pengarah sebuah kegiatan.

### 4. Haji

Haji merupakan rukun islam yang kelima, artinya haji wajib dilaksanakan sebagaimana yang telah diperintahkan oleh Allah swt dalam AL-Qur'an, haji juga berarti mengunjungi ka'bah pada bulan haji dan mengerjakan serangkaian kegiatan ibadah seperti ihram, tawaf, sa'i, dan wukuf.

### 5. Umrah

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Umrah dapat diartikan sebagai kunjungan (ziarah) ke tempat suci (sebagai bagian dari upacara naik haji, dilakukan setiba di mekkah) dengan cara berihram, tawaf, sa'i, dan bercukur, tanpa wukuf dipadang Arafah, yang pelaksanaannya dapat bersamaan dengan waktu haji atau diluar waktu haji, haji kecil. Umrah juga berarti kunjungan untuk bersenang-senang, dan terdapat 2 macam umrah, yaitu umrah wajib dan sunnah, umrah wajib

terdiri dari umrah rangkaian dalam ibadah haji dan umrah nasar, sedangkan umrah sunnah yaitu umrah yang dilakukan diluar ibadah haji dan tanpa nasar.

Penelitian yang dilakukan penulis mengenai “ Analisis Kinerja Travel Pelaksana Haji Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19 PT. Gadika Expressindo Tour & Travel Medan. Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Penulis mengangkut beberapa rujukan penelitian dari penelitian terdahulu sebagaimana pada tabel 1 berikut :

**Tabel 1**  
**Kajian Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	<b>Lia Fadila</b>	Strategi Dan Manajemen Travel Haji Umrah (Studi Analisis Persaingan Travel Haji Dan Umrah Kota Medan Dalam Pelayanan Dan Kualitas Untuk Meningkatkan Jumlah Konsumen)	Pelayanan yang diberikan oleh travel haji dan umrah kota medan, merupakan pelayanan prima/ pelayanan yang mengutamakan kualitas, kenyamanan. Membuat cabang, mengadakan kerjasama, mendirikan kantor di tempat strategis, menggandeng toko masyarakat, melaksanakan penyuluhan, memasang spanduk di tempat yang ramai, harga promo, memaksimalkan pelayanan, tempat tinggal yang baik, menghindari transit, memberikan pendamping yang berpengalaman, dan bersertifikat, dan melengkapi seluruh keperluan jama'ah.
2.	<b>Moh Affan</b>	Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Calon	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa

		Jama'ah Haji Di PT. Nur Haramain Muliah	strategi pemasaran merupakan alat untuk mencapai tujuan dan mempertahankan kualitas perusahaan. Yang mana harga menjadi bagian penting dalam strategi pemasaran dan juga menjadi salah satu kendala yang sangat besar dalam usaha bisnis dikarenakan para konsumen sering kali melihat dari harga. Begitu pula dengan adanya persaingan yang sangat tajam dalam dunia bisnis, perusahaan harus mampu menciptakan strategi pemasaran yang lebih baik lagi. Oleh karena itu adanya penetapan harga yang sesuai dan strategi pemasaran yang baik pula dalam menghadapi persaingan yang semakin tajam akan menjadi hal penting dalam mempertahankan kualitas perusahaan.
3.	<b>E. P Didik, R. Iskandar, L. Luluk</b>	Strategi Travel Haji Umrah Indonesia Dalam Menghadapi Dampak Covid-19	Hasil penelitian ini <i>Systematic Literature Review (SLR)</i> bahwa dampak covid-19 pada travel haji dan umroh di indonesia yaitu perusahaan mengalami penurunan jumlah pendaftar termasuk omset yang diterima, penundaan keberangkatan jamaah, sebagian karyawan bekerja dirumah dan juga pengurangan gaji

			<p>bulanan karyawan hingga dilakukan PHK. Strategi yang dapat dilakukan perusahaan travel haji dan umroh di Indonesia pada saat pandemi yaitu dilakukannya penyesuaian dengan keadaan sekarang dengan tetap menstabilkan keuangan.</p>
4.	<b>Devi Noviyanti</b>	Pentingnya Kepuasan Pelanggan Bagi Travel Haji Dan Umroh Di Banjarmasin	<p>hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu konsep yang telah lama dikenal dalam teori dan aplikasi pemasaran. Kepuasan pelanggan menjadi salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis. Berdasarkan definisi jasa, dapat diketahui bahwa jasa itu sendiri bersifat abstrak. Oleh karena itu, travel haji dan umroh yang sesungguhnya mengeluarkan produk jasa tersebut harus selalu memperhatikan kepuasan pelanggannya.</p>
5.	<b>Widia Wati Mafikasari</b>	Kinerja Pelayanan Ibadah Haji Dan Umrah Dalam Membangun Citra Positif Pada PT. AL Amin Mulia Lestari (DAQU TRAVEL)	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang telah diterapkan PT. Amin Mulia Lestari dalam bentuk pelayanan ibadah haji dan umrah dalam membangun citra positif. Dimana terdapat bentuk kinerja</p>

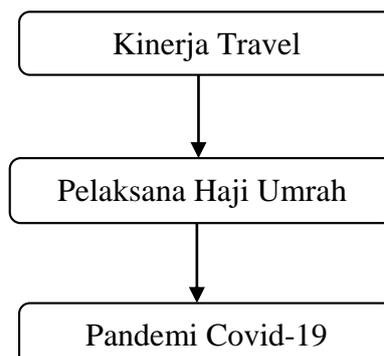
			<p>elayanan berfokus pada penerarapan menciptakan kualitas pelayanan, pelayanan penguatan brand produk perusahaan, sehingga tercapailah hasil kinerja pelayanan tersebut yakni citra positif perusahaan bagus, asumsi atau testimoni positif dari para jamaah.</p>
--	--	--	--

Dari tabel penelitian terdahulu diatas dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti terdapat persamaan dan perbedaan yaitu :

- a. Peneliti terdahulu dengan peneliti yang akan dilakukan terdapat persamaan yaitu sama-sama meneliti tentang kinerja travel pelaksana haji dan umrah.
- b. Penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan terdapat perbedaan yaitu terletak pada bagian lokasi dan waktu penelitian.

### C. Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting (Sugiono, 2013). Secara sederhana kerangka pemikiran yang penulis gunakan dalam penyusunan penelitian dapat dilihat pada skema berikut ini :



## **Gambar 2 Kerangka Pemikiran**

Dari kerangka pemikiran diatas dapat kita ambil kesimpulan bahwa terdapat keterkaitan antara kinerja travel dengan pelaksana haji umrah kepada jamaah. Sehingga penulis perlu menganalisis tentang kinerja pelaksana haji umrah pada jamaah haji dan umrah sebelum pandemi covid-19 dan sesudah pandemi covid-19.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Rancangan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah menggunakan penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan deskriptif kualitatif. (Yuliani Wiwin, 2018) Yang dimaksud dengan penelitian lapangan (*field research*) yaitu peneliti survey langsung ke lapangan untuk mengadakan pengamatan tentang fenomena dalam suatu keadaan alamiah atau keadaan yang sebenarnya. Sedangkan deskriptif kualitatif adalah suatu prosedur yang menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis ataupun lisan dari orang-orang dan pelaku yang dapat diamati. Kualitatif berarti suatu yang berkaitan dengan aspek kualitas, nilai ataupun makna yang terdapat dibalik fakta. Kualitas, nilai ataupun makna yang hanya dapat diungkapkan dan dijelaskan melalui *linguistic*, bahasa atau kata-kata. (Mulyana, 2006)

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), adalah upaya peneliti membandingkan data yang dihasilkan dengan menanyakan kepada orang-orang disekitar secara lisan tentang laporan tersebut guna memahami dan mengetahui permasalahan, selanjutnya membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara dan kemudian hasil dari penelitian itu digabungkan sehingga menjadi akurat dan saling melengkapi. analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan *makna* dari pada *generalisasi*.

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Adapun tempat penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian ini berlokasi di PT. Gadika Expressindo Tour & Travel Medan di jalan Sisingamangaraja No : 1 Hotel Madani Lantai 1 Medan Maimun.

## 2. Waktu Peneliti

Waktu yang dibutuhkan penulis untuk melaksanakan penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Mei 2022 sampai dengan bulan Agustus 2022 dengan tetap menerapkan protokol kesehatan dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel 2**

**Jadwal Pelaksanaan Waktu Penelitian**

Keterangan	Bulan dan Minggu																																			
	Januari 2022				Februari 2022				Maret 2022				April 2022				Mei 2022				Juni 2022				Juli 2022				Agustus 2022				September 2022			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan Judul	■																																			
Penyusunan Proposal			■	■	■	■	■	■																												
Bimbingan Proposal									■	■	■	■																								
Seminar Proposal													■																							
Pengumpulan Data																	■	■	■	■	■	■	■	■												
Bimbingan Skripsi																													■	■	■	■				
Sidang Skripsi																																				■

## C. Kehadiran Peneliti

Pada penelitian kualitatif, kehadiran peneliti disini sangat penting dan peneliti diharapkan hadir secara maksimal. Peneliti merupakan kunci utama sebagai alat untuk pengumpulan data. Oleh karena itu, peneliti harus terlibat langsung didalam penelitian ini dan harus terjun langsung ke orang-orang yang akan diteliti yaitu dalam bentuk wawancara dan observasi. Peneliti melakukan penelitian pada pengurus kantor PT. Gadika Expressindo Tour & Travel Medan.

#### **D. Tahapan Penelitian**

Tahapan pra lapangan dalam penelitian ini adalah menentukan tempat serta melakukan survei ke lokasi penelitian yaitu pada pengurus yang ada di PT. Gadika Expressindo Tour & Travel untuk melakukan penelitian terkait tentang kinerja travel haji umrah yang tergabung bekerjasama dalam PT. Gadika Expressindo Tour & Travel setelah di setujui maka peneliti mengajukan surat izin melakukan penelitian.

1. Tahap kegiatan lapangan, meliputi pengumpulan data-data terkait dengan fokus penelitian yaitu tentang analisis kinerja travel pelaksana haji umrah pada masa pandemi covid-19 PT. Gadika Expressindo Tour & Travel Medan yang tergabung dalam bekerjasama dengan PT. Gadika tersebut.
2. Tahap analisis data, pada tahap ini dilakukan sebuah kegiatan untuk mengolah data yang didapat melalui observasi, wawancara serta melalui dokumentasi.
3. Tahapan penulisan laporan, pada tahap ini dilakukan penyusunan hasil penelitian dari semua kegiatan pengumpulan data. Kemudian melakukan konsultasi hasil penelitian kepada bapak dosen pembimbing untuk mendapatkan masukan sebagai perbaikan menjadi lebih baik sehingga dapat menyempurnakan hasil penelitian.
4. Langkah terakhir adalah melakukan pengurusan kelengkapan untuk mengikuti ujian skripsi.

#### **E. Data dan Sumber Data**

##### 1. Jenis Data

Dalam penelitian ini, data yang digunakan adalah data kualitatif yaitu data yang disajikan dalam bentuk kalimat bukan dalam bentuk angka.

##### 2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini diambil dari sumber responden hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan pengurus PT. Gadika Expressindo Tour & Travel Medan. Sedangkan data sekunder

berasal dari buku kepustakaan ataupun penelitian terdahulu yang relevan. Hal ini diuraikan sebagai berikut :

a. Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk tujuan tertentu, biasanya setelah objek penelitian ditentukan dan instrumen pengumpulannya disiapkan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi dan wawancara langsung dengan beberapa pengurus PT. Gadika Expressindo Tour & Travel Medan.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah dikumpulkan oleh pihak lain. Data sekunder berguna untuk digunakan sebagai dokumentasi pendukung, artinya dapat melengkapi data asli yang dihimpun oleh peneliti dan digunakan untuk menguji temuan sebelumnya. (Mulyana, 2006) Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari studi pustaka, buku-buku dan dari berbagai sumber lainnya yang berkaitan dengan tentang analisis kinerja travel pelaksana haji umrah pada masa pandemi covid-19 PT. Gadika Travel Medan yang telah bergabung bekerjasama dengan PT. Gadika Expressindo Tour & Travel Medan.

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. (Teknik Pengumpulan Data, 2017) Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Studi Pustaka

Studi Pustaka yaitu metode pengumpulan data yang diarahkan kepada pencarian data dan informasi melalui dokumen-dokumen, foto-foto, gambar, maupun dokumen elektronik yang dapat mendukung dalam proses penelitian ini.

2. Observasi

Observasi merupakan pengamatan terhadap perilaku seseorang dalam situasi tertentu. (Ni'matuzahroh & Susanti Prasetyaningrum, 2018) Observasi juga

salah satu teknik pengumpulan data atau fakta yang cukup efektif untuk mempelajari suatu sistem.

### 3. Wawancara

Wawancara merupakan komunikasi diantara dua pihak atau lebih yang bisa dilakukan dengan tatap muka dimana salah satu pihak berperan sebagai *interviewer* dan pihak lainnya berperan sebagai *interviewee* dengan tujuan tertentu, misalnya untuk mendapatkan informasi atau mengumpulkan data. *Interviewer* menanyakan sejumlah pertanyaan kepada *interviewee* untuk mendapatkan jawaban. (Nurdiansyah Fazar, 2021)

## G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah metode dalam memproses data menjadi informasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan cara mengumpulkan, menjabarkan, dan membentuknya dalam sebuah pola. Menentukan data yang lebih penting untuk dijadikan pelajaran dan membuat sebuah kesimpulan sehingga dapat dengan mudah untuk dipahami.

Analisis kualitatif merupakan suatu penelitian yang tidak menganalisis data-data yang berupa angka, pada umumnya tidak pula menggunakan statistik atau penelitian non statistik. Penelitian kualitatif dapat digunakan dalam pendekatan historis, pendekatan eksploratif, pendekatan kepustakaan, dan penelitian lainnya yang tidak menggunakan analisis berupa angka-angka. (Alif K. Sahide, 2019)

## H. Pemeriksaan Keabsahan Temuan

Dalam penelitian kualitatif, keabsahan temuan data dalam penelitian ini adalah pengecekan dengan kriteria kredibilitas. Kredibilitas adalah suatu kriteria data yang dilakukan untuk membuktikan bahwa data yang berhasil dikumpulkan sudah selesai. Teknik untuk mencapai kredibilitas yaitu observasi yang detail, triangulasi membandingkan dengan hasil penelitian yang lain.

Pendekatan ini menggunakan pendekatan kualitatif. Kemudian dalam penelitian ini pemeriksaan keabsahan data menggunakan triangulasi. Triangulasi adalah prinsip menguji keabsahan data dengan klarifikasi data melalui penggunaan

saluran pengambilan data yang berbeda sampai data yang diambil telah jenuh, sehingga dapat diambil sintesa data yang absah dan valid. Pada penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi metode. Triangulasi metode yaitu triangulasi yang dilaksanakan dengan penghimpunan data dengan cara atau metode lain. Dalam mengumpulkan data, penelitian kualitatif menggunakan metode wawancara, survei, dan observasi. Ini dilakukan untuk mendapatkan keabsahan data yang benar dan gambaran yang nyata dari data yang dihimpun.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat PT. Gadika Expressindo Tour & Travel Medan**

PT. Gadika Expressindo Tour & Travel Medan merupakan perusahaan swasta yang bergerak dibidang tour dan travel. Perusahaan ini berdiri pada 12 Februari 2010 tepatnya di jalan Amaliun No: 01 Hotel Madani Medan Maimun. Produk jasa yang ditawarkan bermacam-macam seperti program umrah, haji plus, haji khusus VVIP, visa umrah dan haji, tour domestik dan internasional, tiket domestik dan internasional, reservasi hotel dan pengurusan dokumen perjalanan.

Awalnya direktur utama PT. Gadika H. Muhammad Nasir LC. MA setelah menyelesaikan studi S1 nya di Kairo beliau melanjutkan studi S2 nya di UINSU Medan. Sembari melanjutkan studinya beliau juga sebagai muthawif atau sering dikenal sebagai tour gaet jamaah umrah singapore. Setelah beberapa lama menjadi muthawif di singapura beliau tertarik untk membuat travel di kota Medan. Melihat kondisi pasar dan situasi saat itu beliau memutuskan untuk membuat travel yang diberi nama PT. Gadika Expressindo Tour & Travel. PT. Gadika diambil dari singkatan Gemah Madina Makkah, nama ini diambil sesuai dengan tujuan awal PT tersebut yaitu bergerak pada bidang Haji Dan Umrah. Pada awalnya PT. Gadika menyewa tempat di Madani Hotel dan pada tahun pertama PT. Gadika memberangkatkan 40 jamaah umrah tapi dengantekat dan semangat yang kuat PT. Gadika terus optimis hingga saat ini PT. Gadika memberangkatkan setidaknya 1000 jamaah umrah per tahun. Setelah 8 tahun di Hotel Madani dan habis kontrak akhirnya pada tanggal 14 April 2019 PT. Gadika resmi membuka kantor baru di Jalan Bajak II Medan.

##### **2. Profil PT. Gadika Expressindo Tour & Travel Medan**

Nama	: PT. Gadika Expressindo Tour & Travel Medan
Alamat	: Jalan Bajak II Marendal
Telephone	: +62617320014
Email	: gadika.travel_medan@yahoo.com

Website : gadikamedan.com  
Tanggal Berdiri : 12 Februari 2010

### **3. Visi dan Misi PT. Gadika Expressindo Tour & Travel Medan**

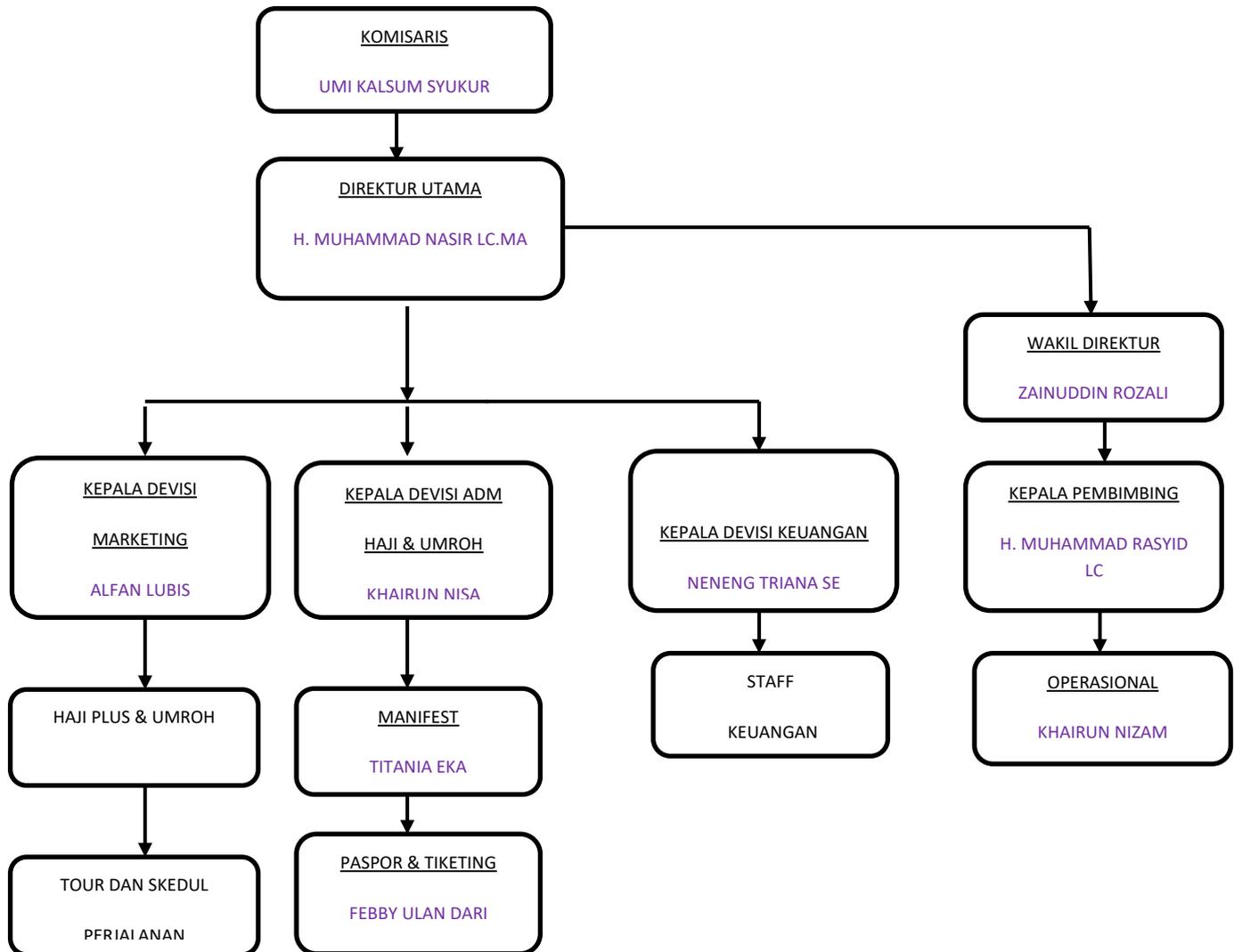
#### **a. Visi**

Menjadi penyelenggara umrah dan haji plus dengan pelayanan yang berkualitas dan bimbingan ibadah sesuai dengan AL-Qur'an dan Sunnah serta memberikan pelayanan tour dan travel secara komperhensif dan integral dengan beroentasi kepada kepuasan pelanggan.

#### **b. Misi**

Senantiasa berupaya untuk berpegang teguh kepada prinsip-prinsip ajaran islam dalam semua aspek operasional serta memiliki sumber daya insani yang bertaqwa, loyal kepada perusahaan, amanah, propesional dan inovatif, serta senantiasa memberikan manfaat kepada umat.

**Gambar 1**  
**Struktur Organisasi**



#### **4. Deskripsi Tugas PT. Gadika Expressindo Tour & Travel Medan**

##### **a. Komisaris**

- 1) Memberikan pengarahan dan nasehat kepada direktur dalam menjalankan tugas.
- 2) Melakukan pengawasan atas kebijakan direktur dalam menjalankan perusahaan.
- 3) Mengevaluasi setiap kebijakan yang telah diharapkan

##### **b. Direktur Utama**

- 1) Memutuskan dan menentukan peraturan dan kebijakan tertinggi perusahaan.
- 2) Bertanggung jawab dalam memimpin dan menjalankan perusahaan.
- 3) Mengkoodinasikan dan mengawasi semua kegiatan di perusahaan dari semua bidang.

##### **c. Wakil Direktur**

- 1) Membantu direktur dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab.
- 2) Memimpin direktorat dibawahnya pengembangan, pelaksanaan, dan pengendalian untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

##### **d. Kepala Devisi Marketing**

- 1) Bertanggung jawab serta membuat perencanaan dalam memasarkan produk jasa umrah dan haji plus.
- 2) Manejer pemasaran bertanggung jawab terhadap perolehan hasil penjualan dan penggunaan dana promosi.
- 3) Membuat laporan penjual kepada direktur utama.

##### **e. Kepala Devisi ADM Umrah Dan Haji Plus**

- 1) Bertanggung jawab dalam mendata jamaah.
- 2) Bertanggung jawab dalam menginformasikan kepada jamaah.
- 3) Menyusun jadwal keberangkatan, kepulangan, tiket dan skedul perjalanan.

##### **f. Kepala Devisi Keuangan**

- 1) Bertanggung jawab dalam mendata pelunasan jamaah umrah.

- 2) Mencatat pendapatan dan pengeluaran perusahaan.
  - 3) Membuat laporan laba rugi perusahaan.
- g. Kepala Muthawif
- 1) Bertanggung jawab dalam menentukan muthawif (*Tour Gaet* )
  - 2) Mengawasi setiap keberangkatan dan memastikan muthawif yang berpengalaman.
  - 3) Mengajarkan dan mendidik para muthawif dalam melayani jamaah umrah dan haji plus.
- h. Operasional
- 1) Bertanggung jawab dalam menyediakan perlengkapan umrah dan haji plus.
  - 2) Bertanggung jawab dalam perelngkapan manasik haji.
  - 3) Menyediakan transportasi untuk mengangkut jamaah umrah dan haji plus.

## **B. Hasil Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 9 Juni 2022 di PT. Gadika Expressindo Tour & Travel Medan.

Penulis melakukan wawancara bersama pengurus PT. Gadika Expressindo Tour & Travel Medan yaitu, Ummi Kalsum Syukur selaku Komisaris PT. Gadika Expressindo Tour & Travel Medan, H. Muhammad Nasir LC.MA selaku Direktur Utama di PT.Gadika Expressindo Tour & Travel Medan, Zainuddin Rozali selaku Wakil Direktur di PT.Gadika Expressindi Tour & Travel Medan, H. Muhammad Rasyid. LC selaku Kepala Pembimbing di PT.Gadika Expressindi Tour & Travel Medan, Khairun Nizam selaku Operasional di PT.Gadika Expressindo Tour & Travel Medan, Khairun Nisa selaku Kepala Devisi ADM Haji & Umrah di PT.Gadika Expressindo Tour & Travel Medan, Titania Eka selaku Manifest di PT.Gadika Expressindo Tour & Travel Medan, Febby Ulan Dari selaku bagian Paspor & Tiketing di PT.Gadika Expressindo Tour & Travel Medan, Alfian Lubis selaku Kepala Devisi Marketing selaku bagian Haji plus & Umrah dan selaku Tour Dan Skedul Perjalanan di PT.Gadika Expressindo Tour & Travel Medan, Neneng

Triana S.E selaku Kepala Keuangan berserta Staff Keuangan di PT.Gadika Expressindo Tour & Travel Medan.

Wawancara ini berlangsung setelah mendapatkan izin dari pihak pengurus PT.Gadika Expressindo Tour & Travel Medan dan telah mengatur agenda pertemuan terlebih dahulu dengan tetap mematuhi protokol kesehatan. Wawancara ini dimaksudkan agar penulis mendapatkan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini. Adapun hasil wawancara adalah sebagai berikut :

**1. Pertanyaan 1 :Apa saja yang menjadi strategi dalam upaya meningkatkan omset pendapatan di masa pandemi covid-19 pada PT.Gadika?**

Peneliti melakukan wawancara kepada Bapak H. Muhammad Nasir Lc. MA selaku Direktur Utama PT.Gadika Expressindo Tour & Travel Medan mengatakan bahwa, strategi meningkatkan omset pendapatan di masa pandemi covid-19 PT.Gadika melakukan pemasaran yang sebaik mungkin agar mengembalikan omset pendapatan setelah pandemi. Tidak hanya meningkatkan omset pendapatan saja PT.Gadika membuat cara untuk menarik konsumen dengan cara memperluas jangkauan promosi membuat penawaran yang kreatif dan berbeda dengan PT.Travel haji umrah yang lain. Mengambil keuntungan lebih sedikit dibanding dan sebelum pandemi, supaya bisa menarik konsumen lebih banyak lagi. Kemudian membantu memberikan kemudahan dalam mengurus segala syarat-syarat bagi calon jamaah haji dan umrah. Dengan begitu akan mempermudah PT.Gadika untuk menstabilkan omset pendapatan setelah pandemi covid-19.

**Pertanyaan 2 :Apa saja alat untuk mencapai tujuan dan mempertahankan kualitas perusahaan di PT.Gadika ?**

Peneliti melakukan wawancara kepada Bapak H. Muhammad Nasir Lc. MA selaku Direktur Utama PT.Gadika Expressindo Tour & Travel Medan mengatakan bahwa, alat untuk mencapai tujuan dan mempertahankan kualitas perusahaan yang mana dalam sebuah perusahaan strategi pemasaran yang merupakan alat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam kaitannya dengan tujuan jangka panjang, program tidak lanjut, serta prioritas alokasi sumber daya manusia.

Dengan kumpulan alat yang digunakan atau bauran pemasaran yaitu : Harga, produk, cara promosi, pelayanan promosi melalui radio, terjun ke pasar, terjun ke masyarakat secara langsung, iklan media dan pemasaran secara langsung.

**Pertanyaan 3 :Apa yang menjadikan para calon jamaah memilih PT.Gadika sebagai tempat jasa travel haji umrah?**

Peneliti melakukan wawancara kepada Bapak H. Muhammad Nasir Lc. MA selaku Direktur Utama PT.Gadika Expressindo Tour & Travel Medan mengatakan bahwa, salah satu cara untuk memberikan kepuasan adalah dengan memperhatikan kualitas jasa dan sesuai dengan motto PT.Gadika melayani setulus hati dengan memperhatikan kualitas jasa itu sendiri. Dan kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian nya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

**Pertanyaan 4 :Apakah calon jamaah haji umrah sudah mendapatkan kualitas sesuai dengan prosedur kinerja yang ada di PT.Gadika?**

Peneliti melakukan wawancara kepada Bapak H. Muhammad Nasir Lc. MA selaku Direktur Utama PT.Gadika Expressindo Tour & Travel Medan mengatakan bahwa: “ya, para jamaah sudah mendapatkan kualitas dari jasa tersebut seperti : Keandalan merupakan kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat. Berkaitan dengan keandalan ini, maka perusahaan travel haji dan umroh dituntut untuk dapat memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan kepada pelanggan dan melaksanakannya sesuai dengan prosedur. Daya tanggap merupakan kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Jaminan hubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *front-line* staf dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya. Empati merupakan perhatian secara individual yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen. *Tangible* adalah bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Hal ini dapat dibuktikan baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan. antara lain dengan memberikan produk (jasa) yang berkualitas sesuai dengan janji yang diberikan, harga yang dapat

dijangkau, fasilitas yang lengkap, memberikan pelayanan prima yang penuh dengan kesopanan, ramah dan santun serta memberikan penyelesaian atas masalah pelanggan dengan tanggap dan cepat. Apabila hal ini dilakukan secara berkelanjutan, maka diharapkan kepuasan pelanggan akan didapatkan.

**Pertanyaan 5 : Apa saja kendala yang terjadi selama covid-19 di PT.Gadika?**

Peneliti melakukan wawancara kepada Bapak H. Muhammad Nasir Lc. MA selaku Direktur Utama PT.Gadika Expressindo Tour & Travel Medan mengatakan bahwa,“kendala yang terjadi jarang, hanya saja ada beberapa yang sering terjadi itu hanya masalah tentang tiket kadang kita tau banyak travel-travel yang terkena blaklist biasanya bermasalah dalam tiket. Bisa jadi dari pihak yang membeli tiket ke tiket tersebut kurang jelas, kendala terbesar yang sering terjadi pada kinerja travel pelaksana di PT.Gadika ini adalah tidak berangkat karena dari pengaruh tiket ataupun visa tak kunjung keluar.

**C. Pembahasan**

Hasil dari penelitian diatas merupakan proses peneliti lapangan yang telah dilakukan peneliti pada tanggal 09 Juni 2022 dengan pemenuhan persyaratan dari pengurusan surat izin riset dari Fakultas Agama Islam, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, hingga persetujuan PT.Gadika Expressindo Tour & Travel Medan “Analisis Kinerja Travel Pelaksana Haji Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19 PT.Gadika Travel Medan.

**1. Bagaimana cara PT.Gadika meningkatkan omset pendapatan di masa pandemi covid-19.**

PT.Gadika membuat strategi dengan cara meningkatkan omset pendapatan di masa pandemi seperti melakukan pemasaran yang sebaik mungkin agar mengembalikan omset pendapatan setelah pandemi covid-19. Dan walaupun harga naik dari tahun sebelumnya seperti tiket pesawat, visa itu tidak mempersulit dan menghambat calon jamaah haji dan umrah dikarenakan calon jamaah sudah memiliki tabungan sebelumnya di PT.Gadika. Walaupun tabungan tersebut masih kurang untuk melunasi biaya pemberangkatan haji

dan umrah setidaknya tabungan tersebut dapat meringankan biaya pemberangkatan haji dan umrah.

Tidak hanya meningkatkan omset pendapatan saja, adapun cara yang dapat dilakukan PT.Gadika sebagai berikut:

1. memperluas jangkauan promosi membuat penawaran yang kreatif dan berbeda dengan PT.travel haji umrah yang lain, sehingga calon jamaah tertarik untuk mendaftarkan diri di PT.Gadika.
2. mengambil keuntungan lebih sedikit dibanding dan sebelum pandemi, supaya bisa menarik konsumen lebih banyak.
3. Membantu meberikan kemudahan dalam mengurus syarat-syarat bagi calon-calon jamaah haji dan umrah.

Hal ini akan mempermudah PT.Gadika untuk menstabilkan omset pendapatan setelah pandemi covid-19.

## **2. Bagaimana cara PT.Gadika mencari client calon jamaah haji umrah di masa pandemi covid-19**

Strategi pemasaran merupakan alat untuk mencapai tujuan dan mempertahankan kualitas perusahaan. Yang mana harga menjadi bagian penting dalam strategi pemasaran dan juga menjadi salah satu kendala yang sangat besar dalam usaha bisnis dikarenakan para konsumen sering kali melihat dari harga. Begitu pula dengan adanya persaingan yang sangat tajam dalam dunia bisnis.

Pandemi covid-19 yang terjadi saat ini tentunya sangat berdampak pada banyak sektor salah satunya adalah sektor PT.travel haji umrah. Proses pemberangkatan haji dan umrah pun terhambat mau tidak mau harus ditiadakan untuk sementara waktu. Dalam sebuah perusahaan strategi pemasaran merupakan alat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam kaitannya dengan tujuan jangka panjang, program tidak lanjut, serta prioritas alokasi sumber daya. Diantaranya strategi pemasaran yang diterapkan di PT.Gadika untuk mendapatkan calon jamaah yaitu dengan cara memanfaatkan *mouth to mouth* (mulut ke mulut), media, web, kementerian/ agensi, bener, brosur, personal selling, dan promation mix. Dengan kumpulan

alat yang digunakan atau bauran pemasaran yaitu : Harga, produk, cara promosi, pelayanan promosi melalui radio, terjun ke pasar, terjun ke masyarakat secara langsung, iklan media dan pemasaran secara langsung. Dengan begitu para calon jamaah tertarik untuk mendaftar haji dan umrah di PT.Gadika.namun berdasarkan hasil penelitian terhadap strategi pemasaran yang dilakukan oleh PT.Gadika dalam meningkatkan jumlah calon jamaah. Ditemukan beberapa kendala yang menjadikan PT.Gadika memiliki penurunan selama 2 tahun berturut-turut diantaranya :

**Tabel 3**

**Jumlah Jamaah Umrah PT.Gadika Expressindo Tour & Travel medan  
Mulai Dari Tahun 2014 Sampai Dengan 2022**

<b>TAHUN</b>	<b>JUMLAH JAMA'AH</b>
2014-2015	1000 Jamaah
2015-2016	1150 Jamaah
2016-2017	1550 Jamaah
2017-2018	1345 Jamaah
2018-2019	1045 Jamaah
2020-2021	0 Jamaah
2022	300 Jamaah

**3. Bagaimana prosedur pada PT.Gadika dalam kinerja travel haji umrah**

Salah satu faktor yang mendorong adalah banyaknya peminat (masyarakat) yang memiliki keinginan untuk berangkat ke tanah suci untuk melaksanakan ibadah haji secara regular semakin panjang. Salah satu cara untuk memberikan prosedur kepuasan kepada pelanggan adalah sesuai dengan motto PT.Gadika dengan melayani setulus hati dengan memperhatikan kualitas jasa itu sendiri dan apabila pelayanan sudah baik maka dari PT.Gadika siap mengirimkan para gaet-gaet untuk berangkat mengantarkan jamaah ke tanah suci. Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan

penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Salah satu cara untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan adalah dengan memperhatikan kualitas jasa itu sendiri. Menurut Parasuraman dalam Kotler (2005:123), kualitas jasa meliputi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empaty*), dan bukti langsung (*tangible*).

Dimensi kualitas jasa seperti yang disebutkan di atas dapat digunakan oleh travel haji dan umroh di Medan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya, antara lain sebagai berikut :

a. Keandalan (*reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat. Berkaitan dengan keandalan ini, maka perusahaan travel haji dan umroh dituntut untuk dapat memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan kepada pelanggan dan melaksanakannya sesuai dengan prosedur. Misalnya memberangkatkan jamaah sesuai dengan jadwal, harga sesuai dengan yang disampaikan tanpa ada biaya tambahan di luar kesepakatan serta memberikan fasilitas transportasi dan penginapan (hotel) sesuai dengan janji.

b. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap merupakan kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dalam hal ini, kecepatan pelayanan menjadi salah satu hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan travel haji dan umroh. Misalnya, segala kebutuhan atau keperluan jamaah yang memerlukan pelayanan dari pihak travel dilaksanakan secara cepat tanpa adanya waktu tunggu yang lama bagi jamaah. Hal ini dilakukan guna menghindari keluhan dari jamaah sebagai pelanggannya.

c. Jaminan (*assurance*)

Jaminan hubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *front-line* staf dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya. Berdasarkan banyak riset yang dilakukan, ada 4 (empat) aspek dari dimensi ini, yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Berkaitan dengan jaminan ini, banyak hal yang bisa dilakukan oleh travel haji dan umroh untuk memberikan kepuasan kepada

pelanggannya. Hal tersebut antara lain tingginya kemampuan karyawan travel terutama *front-line* staf dalam menjawab berbagai pertanyaan yang diajukan pelanggan berkaitan dengan produk ataupun perusahaan.

d. Empati (*empaty*)

Empati merupakan perhatian secara individual yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen. Misalnya kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Perusahaan travel haji dan umroh dapat memanfaatkan dimensi ini untuk memberikan dan meningkatkan kepuasan pelanggannya. Misalnya karyawan yang dengan penuh perhatian mendengarkan berbagai keluhan dan saran dari pelanggan, petugas yang dengan setia dan sabar mendampingi pelanggan dalam melaksanakan ibadah, ataupun pihak perusahaan yang selalu berkomunikasi dengan pelanggan demi memenuhi segala kebutuhan dan keinginan pelanggan.

e. Bukti Langsung (*tangible*)

*Tangible* adalah bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Hal ini dapat dibuktikan baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan karyawan. Perusahaan travel haji dan umroh dapat menggunakan dimensi ini untuk mendapatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkannya, antara lain dengan memberikan fasilitas yang sesuai dan terbaik bagi pelanggan mulai dari alat transportasi, penginapan dan makanan bagi pelanggan. Hal lain yang dapat diberikan perusahaan dengan memberikan perlengkapan yang sangat diperlukan di Tanah Suci seperti tas dan peralatan shalat seperti mukena. Tentunya fasilitas ini sangat membantu pelanggan yang dalam hal ini para jamaah demi kealancaran menjalankan ibadah.

Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan kepuasan kepada pelanggannya dengan berbagai cara dan strategi, antara lain dengan memberikan produk (jasa) yang berkualitas sesuai dengan janji yang diberikan, harga yang dapat dijangkau, fasilitas yang lengkap, memberikan

pelayanan prima yang penuh dengan kesopanan, ramah dan santun serta memberikan penyelesaian atas masalah pelanggan dengan tanggap dan cepat. Apabila hal ini dilakukan secara berkelanjutan, maka diharapkan kepuasan pelanggan akan didapatkan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian serta analisis data dan pembahasan diatas maka diperoleh simpulan sebagai berikut :

1. Strategi dalam meningkatkan omset pendapatan yang dilakukan PT.Gadika dengan cara melakukan pemasaran yang sebaik mungkin seperti, memperluas jangkauanpromosi membuat penawaran yang kreatif serta memudahkan dalam mengurus pemberangkatan haji dan umrah.
2. Upaya yang dilakukan PT.Gadika untuk mencari client calon jamaah haji dan umroh dengan cara melakukan pelayanan promosi melalui radio, sosial media seperti, membuat iklan yang semenarik mungkin dan mempromosikan pemasaran secara langsung kepada masyarakat dengan memberi brosur.
3. Salah satu cara untuk memberikan prosedur kepuasan kepada pelanggan adalah sesuai dengan motto PT.Gadika yang melayani setulus hati dengan memperhatikan kualitas, keandalan (*reliability*), daya tanggap (*renponsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti langsung (*tangible*). Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan kepuasan kepada pelanggannya dengan berbagai cara dan strategi, antara lain dengan memberikan produk (jasa) yang berkualitas sesuai dengan janji yang diberikan, harga yang dapat dijangkau, fasilitas yang lengkap, memberikan pelayanan prima yang penuh dengan kesopanan, ramah dan santun serta memberikan penyelesaian atas masalah pelanggan dengan tanggap dan cepat.

#### **B. Saran**

Pelayanan merupakan hal yang sangat penting di era saat ini, khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa travel haji dan umrah. Karena pelayanan yang terbaiklah yang menjadi tolak ukur pertama para jamaah menilai kualitas baik atau buruknya sebuah produk jasa yang diberikan.

1. Kepada PT.Gadika Expressindo Tour & Travel Medan disarankan untuk tetap menerapkan peningkatan pelayanan kepada jamaah yang selama ini dijalankan dan juga menerapkan bentuk kinerja baru yang dipandang dapat memuaskan jamaah.
2. Kepada PT.Gadika Expressindo Tour & Travel Medan harus tetap menjaga citra perusahaan yang telah ada dijaga dengan baik bahkan harus ditingkatkan lagi karena bentuk citra tersebut dapat menjalin sebuah bentuk kinerja dalam pelayanan dalam membangun bentuk citra positif perusahaan serta untuk memperoleh keunggulan dan nilai *competitor* dengan biro perjalanan ibadah haji dan umrah yang lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Munawarah, S. A., & Abdul Halim. (2003). *Menuntun jamaah mencapai haji mabrur* (1st ed.). Ciputat Press.
- Alif K. Sahide, M. (2019). *Buku ajar metodologi penelitian sosial : Keahlian minimum untuk teknik penulisan ilmiah* (1st ed.). Fakultas Kehutanan Universitas Hasanuddin.
- Amsari Syahrul. (2021). Analisis Mekanisme Pembiayaan Dana Talang Haji Pada PT.Bank BNI Syariah Kantor Cabang Medan. *Ekonomi Islam*, 12, 20.
- Ash-Shiddieqy, M. H. (1994). *Pedoman Haji* (1st ed.). Bulan Bintang.
- Farisi Salman, Yusnandar Willy, N. S. (2021). Peranan Kinerja Pegawai : Kompetensi, Penempatan Kerja Dan Disiplin Kerja. *Sosial Dan Manajemen*, 2, 133.
- Firman Muhammad Arif. (2019). Penyelenggaraan Ibadah Umroh Berbasis Maslahat. *Ekonomi Islam*, 4, 18.
- Hadi, T. M. (2009). *Kumpulan do'a, Dzikir dan Tanya Jawab Untuk Ibadah Haji & Umrah*. Kesaint Blanc.
- Jazuli Imam. (2014). *Buku Pintar Haji dan Umrah* (1st ed.). Ar-Ruzz Media.
- Mulyana, D. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif* (5th ed.). Remaja Rosdakarya.
- Ni'matuzahroh, & Susanti Prasetyaningrum. (2018). *Teori Dan Aplikasi Dalam Psikologi* (1st ed.). Universitas Muhammadiyah Malang.
- Noor Muhammad. (2018). Haji Dan Umrah. *Jurnal Humaniora Dan Teknologi*, 4, 5.
- Nurdiansyah Fazar, R. S. H. (2021). Strategi Branding Bandung Giri Gahana Golf Sebelum Dan Saat Pandemi Covid-19. *Purnama Berazam*, 2, 19.
- Raya, A. T., & Siti Musdah Muliah. (2003). *Menyelami Seluk Beluk Ibadah Dalam Islam* (1st ed.). Kencana.

Yoeti, O. A. (2003). *Tours And Travel Marketing* (1st ed.). Pradnya Paramita.

Yuliani Wiwin, I. S. (2018). Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif Dalam Perspektif Bimbingan Dan Konseling. *Quanta*, 2, 9.

# LAMPIRAN

## Dokumentasi Pada Saat Wawancara



Foto Bersama Pak Alfian Lubis



Foto bersama Kak Tita Selaku Manifest Di PT.Gadika Dan Pak Afan Lubis  
Selaku Kepala Devisi Marketing



Penampakan Suasana Kantor PT.Gadika Dari Luar



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 59/SK/BAN-PT/Akre/P1/III/2019  
Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 6631003  
http://fai.umsu.ac.id | M fai@umsu.ac.id | umsumedan | umsumedan | umsumedan

Disamping ini kami juga menerangkan  
dan lain sebagainya.



Hal : Permohonan Persetujuan Judul  
Kepada Yth : Bapak Dekan FAI UMSU  
Di  
Tempat

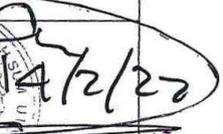
12 Jumadil Akhir 1443 H  
15 Januari 2022 M

Dengan Hormat  
Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Wanti Yurika  
Npm : 1801280135  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah  
Kredit Kumalatif : 3,61



Mengajukan Judul sebagai berikut :

No	Pilihan Judul	Persetujuan Ka. Prodi	Usulan Pembimbing & Pembahas	Persetujuan Dekan
1	Strategi Penghimpunan Dan Penyaluran Dana Zakat Untuk Menanggulangi Kemiskinan Covid-19	-	-	-
2	Efektifitas Pendistribusian Dana Zakat Infak Dan Sedekah (ZIS) Ditengah Pandemi Covid-19	-	-	-
3	Analisis Kinerja Travel Pelaksana Haji Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19 PT. Gadika Travel Medan	 15-1-2022	Sarwo Edhi, MA 	 14/2/22

Np: Mahasiswa yang bersangkutan sudah menandatangani dan menandatangani buku panduan skripsi FAI UMSU

Demikian Permohonan ini Saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan terima kasih.

Wassalam  
Hormat Saya  
  
(Wanti Yurika)

Keterangan :

- Dibuat rangkap 3 setelah di ACC :
1. Duplikat untuk Biro FAI UMSU
  2. Duplikat untuk Arsip Mahasiswa dilampirkan di skripsi
  3. Asli untuk Ketua/Sekretaris Jurusan yang dipakai pas photo dan Map

\*\* Paraf dan tanda ACC Dekan dan Ketua Jurusan pada lajur yang di setuju dan tanda silang pada judul yang di tolak



**GEMA MADINAH MAKKAH**  
**PT. GADIKAH MANDIRI ISLAMI TOURS & TRAVEL**

Jl. Tuar Komplek Astra Blok. III No. 39 Kel. Ampias Kec. Medan Ampias

Telp. 061-7852722 | Hp. 081370325585 | 08126330251

Email : [gadikahmandiriislami@yahoo.com](mailto:gadikahmandiriislami@yahoo.com)

Medan, 09 Juni 2022

Reff : 160/GETT/VI/6/2022  
Perihal : Konfirmasi Praktek Kerja Lapangan

Kepada Yth :  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Fakultas Agama Islam  
Di-Medan

Dengan Hormat,  
Berdasarkan Surat Nomor : 22/II.3/UMSU-01/F/2022 Tanggal 31 Mei 2022, Perihal  
Permohonan izin Penelitian kepada mahasiswa :

1. Nama : Wanti Yurika  
NPM : 1801280135  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah  
Semester : VIII (Delapan)

Bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut di atas dapat kami terima untuk melaksanakan Riset di PT. Gadikah Mandiri Islami Tour & Travel Medan terhitung mulai 09 Juni s.d 09 Agustus 2022.

Atas Perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Hormat Saya  
  
H. Muhammad Nasir Karim, Lc, MA  
Direktur



UMSU  
Cerdas | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://fai@umsu.ac.id> [fai@umsu.ac.id](mailto:fai@umsu.ac.id) [f unsumedan](#) [@ unsumedan](#) [unsumedan](#) [unsumedan](#)

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya



**BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL**

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi :  
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Isra Hayati, S.Pd., M.Si  
Dosen Pembimbing : Drs. Sarwo Edi, MA

Nama Mahasiswa : Wanti Yurika  
Npm : 1801280135  
Semester : VIII  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Travel Pelaksana Haji Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19 PT. Gadika Travel Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
16-2-2022	1) Bat kata Pengantar 2) Letak belahing us salah satu 3) Daftar Keanggotaan Hijrah a. Surat RL Haji 11 Feb 26		
	4) Tempat 707 May tahun Bida al 15 5) Teknik analisis data 6) Daftar pustaka		

Medan, 12, 03 2022

Diketahui/Disetujui  
Dekan  
  
Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui  
Ketua Program Studi  
  
Isra Hayati, S.Pd., M.Si

Pembimbing Proposal  
  
Drs. Sarwo Edi, MA



UMSU  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan  
Nomor dan Tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://fai@umsu.ac.id> [fai@umsu.ac.id](mailto:fai@umsu.ac.id) [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.twitter.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)



**BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL**

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan  
Fakultas : Agama Islam  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah  
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Isra Hayati, S.Pd., M.Si  
Dosen Pembimbing : Drs. Sarwo Edi, MA

Nama Mahasiswa : Wanti Yurika  
Npm : 1801280135  
Semester : VIII  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Travel Pelaksana Haji Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19 PT. Gadika Travel Medan

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
26-2-2022	BAB III metode Analisis data Waktu di Pet. Karyo Pembeli dan proses Cek dan ar. Lora Narsi Am, Tolak.		
11- maret 2022	Perbaiki Toks Edibay		
12/3-2022	Acc.		

Medan, 12, 03 2022

Diketahui/Disetujui  
Dekan  
  
Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui  
Ketua Program Studi  
  
Isra Hayati, S.Pd., M.Si

Pembimbing Proposal  
  
Drs. Sarwo Edi, MA



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No.89/SK/BAN-PT/Akre/PT/III/2019  
Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 6631003  
http://fai.umsu.ac.i fai@umsu.ac.id unsumedan unsumedan unsumedan

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

**BERITA ACARA PENILAIAN SEMINAR PROPOSAL PROGRAM STUDI MANAJEN BISNIS SYARIAH**

Pada hari Sabtu, 9 April 2022 telah diselenggarakan Seminar Program Studi **Manajemen Bisnis Syari'ah** dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **Wanti Yurika**  
Npm : **1801280135**  
Semester : **VIII**  
Fakultas : **Agama Islam**  
Program Studi : **Manajemen Bisnis Syari'ah**  
Judul Proposal : **Analisis Kinerja Travel Pelaksana Haji Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19 PT.Gadika Travel Medan**

Disetujui/ Tidak disetujui

Item	Komentar
Judul	-Perbaiki Cover dan margin
Bab I	-Perbaiki latar belakang dan Identifikasi Masalah -Perbaiki rumusan dan tujuan Penelitian
Bab II	-Perbaiki Kutipan teori
Bab III	-Perbaiki persamaan & perbedaan penelitian terdahulu -Perbaiki tabel waktu Penelitian
Lainnya	-Perbaiki daftar Pustaka
Kesimpulan	Lulus <input checked="" type="checkbox"/> Tidak Lulus <input type="checkbox"/>

Medan, 9 April 2022

Tim Seminar

Ketua

(Isra Hayati, S.Pd.,M.Si)

Sekretaris

(Syahrul Amsari,SE.Sy,M.Si)

Pembimbing

(Drs. Sarwo Edi, M.A)

Pembahas

(Isra Hayati, S.Pd.,M.Si)



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://fai@umsu.ac.id> [fai@umsu.ac.id](mailto:fai@umsu.ac.id) [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.twitter.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**Pengesahan Proposal**

Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Program Studi **Manajemen Bisnis Syari'ah** yang diselenggarakan pada Hari Sabtu, 09 April 2022 dengan ini menerangkan bahwa :

**Nama** : Wanti Yurika  
**Npm** : 1801280135  
**Semester** : VIII  
**Fakultas** : Agama Islam  
**Program Studi** : Manajemen Bisnis Syari'ah  
**Judul Proposal** : Analisis Kinerja Travel Pelaksana Haji Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19 PT.Gadika Travel Medan

Proposal dinyatakan sah dan memenuhi syarat untuk menulis Skripsi dengan Pembimbing.

Medan, 09 April 2022

**Tim Seminar**

**Ketua Program Studi**

(Isra Hayati, S.Pd.,M.Si)

**Sekretaris Program Studi**

(Syahrul Amsari, SE.Sy, M.Si)

**Pembimbing**

(Drs. Sarwo Edi, MA)

**Pembahas**

(Isra Hayati, S.Pd.,M.Si)

**Diketahui/ Disetujui**

**A.n Dekan  
Wakil Dekan I**

  
**Dr. Zailani, MA**

### **Daftar Riwayat Hidup**

Nama Lengkap : Wanti Yurika  
Tempat, Tanggal Lahir : Sudomulyo, 18 Juni 2000  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Pendidikan Terakhir : SMK N 1 SOSA  
Alamat : Dusun 10 Perkebunan Ajamu Kecamatan Panai Hulu  
Kabupaten LabuhanBatu  
No. Tlp/Hp : 085370461034

### **Nama Orang Tua**

Ayah : Subroto  
Ibu : Dewiana  
Alamat : Dusun 10 Perkebunan Ajamu Kecamatan Panai Hulu Kabupaten  
LabuhanBatu

### **Pendidikan**

Tahun 2006-2012 : SDN 118164  
Tahun 2012-2015 : MTS. AL-ITTIHADUL WATHONIYAH NEGERI LAMA  
Tahun 2015-2018 : SMKN 1 SOSA  
Tahun 2018-2022 : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Demikianlah daftar riwayat hidup ini saya perbuat dengan sebenar-benarnya.

Yang Menyatakan



Wanti Yurika