



Analisis Kualitas Layanan Dalam Pespektif Islam Terhadap Kepuasan Jamaah di Era Pandemi Covid-19 (Studi Kasus LRB Mubinatour Bangsal-Mojokerto)

Rohmatul Habibatin Magfiroh¹, Nur Dinah Fauziah², Sundari³, Ardiyansyah⁴

^{1,2,3} Universitas Kh Abdul Chalim Mojokerto, Indonesia

Corresponding Author : rahmahbaim12@gmail.com

ABSTRACT

Pelayanan dalam suatu perusahaan menentukan baik buruknya suatu perusahaan tersebut, jika kualitas itu baik maka kepuasan yang akan tercipta, akan tetapi sebaliknya apabila kualitas pelayanan itu buruk kekecewaan pula yang diterima. Dalam perspektif Islam saat memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Di era pandemi *covid-19* ini LRB Mubinatour tidak memberangkatkan jamaah haji maupun umroh terhitung sejak adanya *covid-19* di Indonesia di tahun 2020 pada bulan Januari hingga saat ini. Pelaksanaan ibadah umroh saat ini tidak ada akan tetapi yang ada yaitu pelaksanaan ibadah haji seluruh dunia. Untuk keberangkatan haji tahun ini hanya dibatasi 10 ribu jamaah. Yang terdiri dari 1/3 warga Arab, 2/3 adalah espatariat maksudnya mereka yang tertunda keberangkatannya di tahun 2019 itupun dominan oleh penduduk Jazirah Arab yang dinyatakan steril dari *covid-19*. Penelitian ini bertujuan 1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan secara syariah yang diterapkan di lembaga travel haji dan umroh LRB Mubinatour di saat pandemi *covid-19*. 2) Untuk mengetahui kepuasan jamaah di lembaga travel haji dan umroh LRB Mubinatour di saat pandemi. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Sumber data yang didapat yaitu sumber data primer misal observasi, wawancara, dokumentasi, triangulasi dan sumber data sekunder menggunakan informasi seperti buku, jurnal, KEMENAG, dan BPS. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan cara reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan. Adapun tempat penelitian ini berada di LRB Mubinatour Kecamatan Bangsal Kabupaten Mojokerto. Berdasarkan hasil penelitian yang berhasil peneliti temukan di lapangan yakni 1. Kualitas pelayanan di LRB Mubinatour menggunakan pelayanan dari hati ke hati yang menggunakan sistem syariah dalam pelayanannya akan tetapi gagal memberangkatkan umroh akibat pandemi *covid-19*. 2. Kepuasan jamaah di era pandemi jamaah merasa kecewa karena tidak bisa berangkat sesuai dengan jadwal yang sudah ada sehingga jamaah harus menunggu regulasi dari pemerintah Arab Saudi.

Kata Kunci

Kualitas Layanan, Kepuasan Jamaah, Pandemi Covid-19, LRB Mubinatour

PENDAHULUAN

Dunia dalam dekade terakhir ini mengalami penurunan pertumbuhan ekonomi akibat musibah yang terjadi di hampir seluruh negara-negara. Musibah yang dimaksud dalam konteks ini adalah wabah pandemi virus corona yang penyebarannya terjadi pada Desember tahun 2019 pertama kali di Kota Wuhan, China. Jumlah penduduk di dunia yang terjangkit virus corona hampir mencapai 2 juta jiwa. Total penduduk dunia yang terjangkit virus corona sebanyak 1.938.863 jiwa (Sukabumi Update 2020). Jumlah penduduk Indonesia yang terjangkit virus corona terus meningkat. Total penduduk yang terjangkit virus corona di Indonesia sampai 20 Juli 2020 mencapai 88.214 Jiwa dengan 1.693 kasus (Gugus Tugas, 2020).

Jumlah kasus virus corona terbanyak di Indonesia terdapat pada lima provinsi yaitu Jawa Timur terdapat 18.545 kasus, Jakarta 16.899 kasus, Sulawesi Selatan 8.164 kasus, Jawa Tengah terdapat 7.286 kasus, Jawa Barat 5.548 kasus. Dari data tersebut Jawa Timur merupakan provinsi tertinggi yang memiliki jumlah kasus lebih banyak. Dari beberapa wilayah zona merah di Jawa Timur salah satunya adalah Mojokerto. Dampak virus corona di Mojokerto berpengaruh terhadap sektor ekonomi terutama ekonomi masyarakat. Sebanyak 53,5% masyarakat Mojokerto mengaku penghasilannya semakin memburuk, sementara sebanyak 49,5 persen masyarakat menyatakan pengeluaran meningkat selama pandemi berlangsung (Dian Kurniawan, "2020).

Penyebaran virus korona memiliki dampak tidak hanya pada nyawa seseorang, melainkan juga pada sektor ekonomi penduduknya. Penyebarannya semakin kuat masuk ke Indonesia pada bulan Maret 2020. Pemerintah menghimbau masyarakatnya melakukan aktivitas dari rumah untuk mengurangi penularan virus corona. Sehingga, ekonomi terganggu karena seluruh bisnis menutup semua operasionalnya dan adanya pemutus hubungan kerja (CNN, 2020).

Menurut Menteri Keuangan Sri Mulyani menyebutkan beberapa sektor yang paling tertekan akibat pandemi virus corona yaitu rumah tangga, UMKM, korporasi dan sektor keuangan. Kemudian sektor korporasi seperti transportasi dan akomodasi akan menyebabkan penurunan pada kinerja bisnis dan terjadi pengurangan karyawan. Dari beberapa masalah yang berdampak pada pertumbuhan ekonomi, sektor yang paling terganggu adalah sektor korporasi seperti transportasi dan akomodasi (Muhammad Adimaja, 2020).

Keputusan pemerintah dalam menerapkan *lockdown* menyebabkan para pebisnis terutama disektor korporasi yaitu travel mengalami dampak tersebut.

Dari travel yang paling berdampak dengan kasus tersebut adalah KBIH maupun travel haji. Banyak aktivitas yang ditunda keberangkatannya dan lebih memilih mematuhi peraturan dari pemerintah agar keberangkatannya tidak berimbas di kemudian hari. *Physical distancing* sengaja diterapkan oleh pemerintah agar masyarakat tidak melakukan kontak secara langsung dan untuk memutus mata rantai penyebaran virus yang saat ini sedang melanda negeri ini (Imron Arlado, 2020, 12)

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji atau biasa disingkat KBIH merupakan salah satu organisasi dakwah yang bertugas untuk membantu proses pelayanan ibadah haji di Indonesia. KBIH adalah lembaga atau yayasan sosial Islam dan pemerintah bergerak di bidang bimbingan manasik haji terhadap calon jamaah haji baik selama dalam pembekalan di tanah air maupun pada saat pelaksanaan ibadah haji di Mekkah. Sebagai KBIH lembaga sosial keagamaan (non pemerintah) telah memiliki legalitas pembimbing melalui undang-undang dan merupakan lembaga sosial keagamaan yang telah mendapat izin resmi Kementerian Agama untuk melaksanakan bimbingan terhadap jamaah haji (Kementerian Agama Republik Indonesia, 4).

KBIH di Mojokerto yang melayani jasa keberangkatan haji yaitu Laa Roiba Mubinatour Bangsal Mojokerto. Laa Roiba (LRB) Mubinatour adalah lembaga yang bergerak di bidang pelayanan jasa kerohanian yang mana lembaga itu dinaungi oleh PT. Mubina Fifa Mandiri dan tergabung dalam keanggotaan AMPURI (Asosisasi Muslim Penyelenggara Haji Republik Indonesia). (Abdul Karim, 2020, 10) Laa Roiba (LRB) Mubinatour merupakan lembaga yang menjadi rujukan jamaah karena pelayanannya yang cepat dan amanah. Hal ini dibuktikan dengan penghargaan yang diraih LRB Mubinatour mendapat peringkat ke-5 pada tahun 2019 dengan penjualan tiket terbanyak se-Indonesia yang diberikan oleh Batik Air Group (Observasi, 2020).

Bukti lain bahwa pelayanannya amanah terjadi pada proses transaksi data vaksin jamaah di laporkan secara online oleh pihak lembaga dan apabila berangkat, vaksin bisa dikirimkan dari pihak kantor sesuai dengan *request* jamaah. Dari pernyataan tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan di LRB Mubinatour dapat menjadi daya tarik jamaah sehingga menambah tingkat penjualan produk.

Menurut Kotler kualitas pelayanan merupakan sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. Poin utamanya adalah pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada

pembeli/konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen (Philip Kotler, 2011, 43).

Sedangkan menurut Tjiptono kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan pada hakikatnya adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan oleh pelanggannya. (Tri Hari Koestanto, 2014, 10). Dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan atau manfaat yang dapat ditawarkan dari satu pihak ke pihak yang lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Islam mengajarkan apabila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang atau jasa hendaknya diberikan pelayanan yang berkualitas serta dengan hati yang lemah lembut. Sebagaimana Allah berfirman:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ

Artinya :

"Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu" (QS. Ali Imron, 159).

Berdasarkan ayat di atas, sangat jelas bahwa setiap manusia diajarkan untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan nyaman. Sebab jika tidak dapat berlaku baik, orang lain akan menghindar. Kualitas pelayanan biasa disebut dengan *service quality*. Istilah *Islamic service quality* dijelaskan oleh Othman dan Owen merupakan bentuk evaluasi berdasarkan dari konsumen atas penyajian jasa oleh perusahaan jasa yang menyandarkan setiap aktivitasnya kepada nilai-nilai moral dan sesuai kepatuhan yang telah dijelaskan oleh syariat Islam (Rafidah, 2014, 118-120).

Bahwa lembaga yang memiliki usaha di bidang jasa, memuaskan pelanggan adalah hal pokok yang harus dilakukan. Setiap pelanggan membutuhkan kualitas pelayanan yang baik untuk diri sendiri, kualitas pelayanan juga dikatakan sebagai kebutuhan demi terciptanya kepuasan. Dimana kepuasan pelanggan merupakan faktor yang strategis dalam persaingan dan mempertahankan citra lembaga di masyarakat.

Kepuasan menurut Kotler adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersiapkan produk terhadap ekspektasi mereka (Phillip Kottler, 2000, 329). Kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur agar pelanggan selalu setia dengan pilihannya. Hal ini juga dinyatakan oleh Sutanto dan Khaerul Umam bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa

yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan. Sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan (Sutanto dan Khaerul Umam, 2010, 43-34). Dengan adanya *covid-19* pasti secara tidak langsung mempengaruhi kepuasan jamaah sebab terhalangnya wabah pandemi *covid-19* mengganggu segala aktivitas calon jamaah untuk melaksanakan ibadah.

Haji adalah ibadah dengan perkumpulan massa terbesar di dunia. Sekitar 3 juta jamaah haji yang berasal dari lebih dari 180 negara di dunia berkumpul di kota Makkah, Arafah, Musdalifah dan Mina. Umroh dari segi bahasa berarti berkunjung. Umroh juga dapat dikatakan bahwa suatu perbuatan menyengaja dengan mendatangi tempat yang biasa selalu dikunjungi. Hal tersebut karena umroh boleh dilakukan kapanpun tanpa terikat waktu. Dengan kondisi seperti ini, risiko penularan *covid-19* sangat besar. Dalam kondisi ini, *physical distancing* sangat sulit dilakukan, terutama di area mataf (tempat jamaah haji melakukan tawaf), masa' (tempat melakukan sai), dan ketika di Arafah Muzdalifah dan Mina.

Di saat pandemi sekarang ini banyak calon jamaah haji maupun umroh yang gagal berangkat ke tanah suci Mekkah. Sementara itu LRB Mubinatour tahun ini dipastikan gagal memberangkat calon jamaah haji maupun umroh sekitar 1.250 orang. Ada sejumlah jamaah yang sudah melunasi pembayaran tersebut dengan total 1.174 orang. Dapat dipastikan calon jamaah haji yang akan berangkat tahun ini secara otomatis akan tergeser keberangkatannya pada tahun berikutnya (Abdul Karim, 2020).

Kerajaan Arab Saudi belum menyatakan sikap yang jelas sampai hari ini, apakah akan memberikan kesempatan para jamaah haji yang umumnya berasal dari luar Arab Saudi untuk menjalankan ibadah haji di Mekkah dan Madinah. Karena belum ada kepastian dan sambil menunggu masalah pandemi *covid-19*. Di Indonesia, Pemerintah Kementerian Agama selaku koordinator penyelenggaraan haji tetap melaksanakan persiapan penyelenggaraan haji tahun 2020, termasuk proses pelunasan dan persiapan-persiapan lainnya (merujuk kepada Surat Keputusan Dirjen Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama No. 160 Tahun 2020 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembayaran Biaya Perjalanan Ibadah Haji Reguler Tahun 1441 H/ 2020 M).

Khusus untuk ibadah umrah, Kerajaan Arab Saudi telah menutup layanan visa umroh untuk beberapa negara termasuk Indonesia sejak tanggal 27 Februari 2020 dan sejak 4 Maret 2020 melarang siapapun termasuk warga Arab Saudi untuk melaksanakan umroh. Prosesi umrah bahkan juga haji merupakan

prosesi yang melibatkan banyak orang dan terjadinya kumpulan massa. Maka tindakan Arab Saudi adalah sesuatu tindakan yang tegas terhadap pemutusan mata rantai penyebaran *covid-19*. (Eka Jusup Singka, 2020).

Seperti yang dijelaskan dalam Surat Al-Baqarah berikut ini

أَلَمْ تَرَ إِلَى الَّذِينَ خَرَجُوا مِن دِيَارِهِمْ وَهُمْ أُلُوفٌ حَذَرَ الْمَوْتِ فَقَالَ لَهُمُ اللَّهُ مُوتُوا ثُمَّ أَحْيَاهُمْ إِنَّ اللَّهَ لَذُو فَضْلٍ عَلَى النَّاسِ وَلَٰكِنَّ أَكْثَرَ النَّاسِ لَا يَشْكُرُونَ

Artinya:

“Apakah kamu tidak memperhatikan orang-orang yang keluar dari kampung halaman mereka, sedang mereka beribu-ribu (jumlahnya) karena takut mati; maka Allah berfirman kepada mereka: ‘Matilah kamu,’ kemudian Allah menghidupkan mereka. Sesungguhnya Allah mempunyai karunia terhadap manusia tetapi kebanyakan manusia tidak bersyukur”. (QS. Al-Baqarah 243).

Maksud dari ayat di atas adalah bahwasanya tidak ada tempat berlindung dari ketentuan Allah Ta’ala kecuali kepada-Nya. Karena mereka pergi dengan tujuan menghindarkan diri dari wabah penyakit untuk meraih kehidupan yang panjang, tetapi mereka mendapatkan kebalikan dari apa yang mereka tuju. Kematian mendatangi mereka dengan cepat dan dalam satu waktu.

Secara umum, bahwa sebagian besar jamaah haji Indonesia adalah jamaah dengan risiko tinggi (risti) kesehatan. Sejak satu dasa warsa terakhir, data jamaah haji Indonesia menyatakan bahwa 63-67% dari total jamaah haji Indonesia adalah jamaah haji dengan usia lanjut (lansia) dan/atau jamaah haji dengan penyakit *komorbid* (penyakit jantung, saluran nafas, *degenerative*, dan *diabetes melitus*). Kelompok ini adalah kelompok yang sangat berisiko mengalami perberatan penyakit atau menjadi sangat berat apabila terinfeksi dan menderita *covid-19*. Oleh karena itu Kementerian Kesehatan selaku penyelenggara kesehatan haji terus berkoordinasi dengan berbagai pihak, antara lain dengan Kementerian Agama, pemerintah daerah dan muassasah bidang kesehatan Kerajaan Arab Saudi untuk menyiapkan penyelenggaraan kesehatan haji, baik di Indonesia maupun di Arab Saudi.

Selama pandemi *covid-19*, Kementerian Kesehatan selaku penyelenggara kesehatan haji tetap melaksanakan persiapan-persiapan penyelenggaraan kesehatan haji, termasuk melaksanakan pemeriksaan dan pembinaan kesehatan kepada calon jamaah haji di fasilitas pelayanan kesehatan serta pemberian vaksin *meningitis meningokokus* (MM) dengan memperhatikan prinsip-prinsip *physical distancing* kepada jamaah haji.

Berdasarkan teori dan permasalahan di atas, penulis menetapkan bahwa terjadi permasalahan pada pelayanan di LRB Mubinatour sehingga berpengaruh terhadap kepuasan jamaah. Sehingga penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian ilmiah yang dituangkan dalam bentuk skripsi,

dengan mengambil judul “Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Jamaah Di Era Pandemi *Covid-19* (Studi Kasus LRB Mubinatour Bangsal Mojokerto)”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif memakai pendekatan studi kasus (Tri Fahad Lukman Hakim, 2022, 202) deskriptif. Lokasi penelitian lrb mubinatour bangsal-mojokerto) Sumber data yang didapat yaitu sumber data primer misal observasi, wawancara, dokumentasi, triangulasi dan sumber data sekunder menggunakan informasi seperti buku, jurnal, KEMENAG, dan BPS. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan cara reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan penelitian ini didasarkan pada wawancara dengan responden dan dokumentasi yang mereka berikan, setelah itu peneliti melakukan observasi langsung untuk mendukung temuan mereka.

Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam Di Era Pandemi

Di dalam suatu perusahaan baik perusahaan produksi maupun jasa pasti tidak asing dengan kata kualitas pelayanan. Perusahaan di bidang jasa pasti banyak pesaing dan mereka berusaha menawarkan segala produknya dengan berbagai cara. Strategi perusahaan maupun lembaga dengan memberi harga murah di setiap paket yang ditawarkannya merupakan bentuk upaya agar pelanggan tertarik dengan produk tersebut. Dengan begitu perusahaan mampu mempertahankan perusahaannya di tengah persaingan yang sangat ketat. Dampak dari pandemi ini banyak berbagai sektor kegiatan atau aktivitas melumpu salah satunya di sektor perekonomian. Dan akibat pandemi itu lembaga jasa juga kena imbasnya. Contohnya lembaga jasa kerohanian di Mojokerto yaitu LRB Mubinatour. LRB Mubinatour lembaga jasa kerohanian untuk memberangkatkan haji dan umroh.

Kualitas pelayanan di LRB Mubinatour terus ditingkat sekalipun dengan kondisi seperti ini. pelayanan di LRB Mubinatour menerapkan 3S yaitu senyum, salam dan sapa dan mengutamakan asas kekeluargaan, sehingga mampu membuat jamaah tetap percaya dan berkomitmen secara utuh. Dalam memberikan pelayanannya, LRB Mubinatour memperhatikan kesopanan, keramahan, dan berpakaian syar’i saat melayani jamaah membuat LRB Mubinatour memiliki nilai tambah yang mampu membuat jamaah tetap bertahan dengan lembaga yang dipilihnya. Selaras dengan yang dikatakan Oliver dalam buku J. Supranto “kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan

seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya sesuai dengan yang diharapkan. Dalam meningkatkan kepuasan pelanggan ada beberapa faktor yang melatarbelakangi keupasaan pelayanan. Adapun pelayanan yang dilakukan oleh LRB Mubinatour untuk memberikan pelayanann yang baik adalah sebagai berikut:

a. Pelayanan dari hati ke hati

Kualitas pelayanan di LRB Mubinatour melakukan pelayanan dari hati ke hati guna mempertahankan kualitas pelyanan agar para jamaah tetap memakai jasa LRB Mubinatour. Selaras dengan yang dikatakan Oliver dalam buku J. Supranto bahwa Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan jasa yang berbeda dari orang lain. Hal ini terjadi bila harapan sesuai dengan kinerja aktual produk jasa tersebut. sebaliknya jika terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk jasa. Maka pengguna jasa akan tidak menggunakan jasa tersebut. LRB Mubinatour menggunakan pelayanan dari hati ke hati dikarenakan lembaga itu tidak menginginkan jika jamaahnya pergi hanya karena kualitas pelayanannya tidak bagus. Jamaah atau pelanggan akan terus mencari perusahaan atau lembaga yang menganggap bahwa perusahaan itu benar-benar memberikan pelayanan yang bagus. Dengan demikian perusahaan akan tahu apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pelanggannya. Hal ini sesuai yang dikatakan Oliver dalam buku J. Supranto bahwa pelayanan harus menggabungkan berbagai aspek pelayanan yang ada dalam lingkungan yang akan menyebabkan kepuasan pelanggan dan pelanggan akan datang kembali di masa mendatang.

b. Menggunakan sistem syariah

Pelayanan di LRB Mubinatour sudah menerapkan pelayanan syariah karena LRB Mubinatour merupakan lembaga jasa yang bergerak di bidang spiritual yang mengutamakan urusan akhirat. Karena mereka berharap segala kegiatan maupun urusan dilancarkan oleh Sang Pencipta. Dan mendapatkan ridho ilahi dan berkah dari-Nya adalah suatu harapan yang terus dipanjatkan agar perusahaan tetap bisa maju dan berkembang. Di LRB Mubinatour sendiri juga menekankan jamaah di setiap kegiatan atau aktivitas yang dilakukan harus selalu ikhlas karna Allah *Ta'ala*. Dan tidak berambisi jika segala sesuatu yang diinginkanya tidak sesuai yang harapan para jamaah maka LRB Mubinatour memberi pencerahan sebab keberhasilan Allah SWT yang menentukan manusia hanya bisa berusaha, bersabar dan berdoa. Hal ini selaras dengan teori Handi Irawan bahwa Terutama untuk industri jasa, konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini dilakukan di LRB Mubinatour untuk

memberikan kualitas pelayanan dengan berdasarkan pedoman agaman.

c. Beretika jujur

Etika pelayanan di LRB Mubinatour menggunakan aspek kejujuran, toleransi dan tidak memberatkan seluruh jamaah untuk mencapai kepuasan jamaah. Kalo perusahaan atau lembaga tidak jujur maka timbul suatu permasalahan baik dari pelanggannya ataupun perusahaan itu sendiri. Sebab jujur merupakan pondasi utama yang harus ada baik pada maunusia maupun perusahaan. Toleransi dan tidak memberatkan juga penting bagi siapa saja yang menjalankan. Toleransi tidak dilakukan hanya pada agama saja akan tetapi toleransi dilakukan dimana saja sesuai dengan kondisi dan konteks yang ada. Tidak memberatkan juga perlu dilakukan agar segala urusannya dilancarkan dan tidak menyulitkan bagi LRB Mubinatour itu sendiri. Hal itu dilakukan oleh LRB Mubinatour untuk membuat pengalaman yang berbeda konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa dari LRB Mubinatour. Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan Handi Irawan bahwa ketika kinerja *actual* jasa berhasil maka konsumen akan merasa puas. Hal ini dilakukan dengan membandingkan harapan kinerja jasa sebelum digunakan oleh pengguna jasa dengan persepsi kinerja aktual barang atau jasa tersebut. Konsumen akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi perepsi mereka terhadap kinerja aktual produk.

d. Memberi jaminan

LRB Mubinatour sudah menerapkan keempat unsur untuk menentukan kualitas pelayanan secara syariah. Dan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan yang baik. Di LRB Mubinatour menerapkan jaminan, keandalan, bukti fisik dan daya tanggap itu karena dirasa unsur tersebut terlihat mencolok dan hasilnya juga bisa dirasakan langsung. Bagi jamaah yang usia lanjut yang tidak terlalu paham dengan unsur itu LRB Mubinatour cenderung sulit menjelaskannya sebab mereka butuh pengertian lebih dengan segala keterbatasannya. Akan tetapi hal itu tidak menjadi masalah bagi lembaga karena jamaah upaya yang dilakukan oleh LRB Mubinatour dalam memberikan pelayanan yang maksimal bahwa pemberian jaminan bagi jamaah ini adalah pelayanan yang bisa memastikan hasil kinerja ataupun mengatasi hambatan jika dikemudian hari ditemukan masalah. Pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipergaruhi oleh harapan mereka. Hal ini selaras dengan apa yang dikatakan oleh Handi Irawan bahwa ketika kinerja *actual* barang atau jasa berhasil maka konsumen akan merasa puas. Konsumen yang puas cenderung loyal dimana mereka akan membeli ulang dari produsen yang sama. Adanya komunikasi dari mulut yang bersifat positif. Upaya pemberin jaminan oleh LRB Mubinatour adalah sebuah rekomendasi dan

komunikasi yang bersifat positif kepada calon konsumen lain dan mengatakan hal-hal yang sebelumnya mengenai produk jasa dan perusahaan untuk memastikan pelayanan yang akan diberikan LRB Mubinatour.

e. Tidak menipu

Karakteristik pelayanan di LRB Mubinatour adalah karakteristik pelayanan secara syariah sesuai dengan penerapannya. Jujur harus dilakukan oleh siapapun baik di suatu perusahaan maupun bagi diri sendiri. Jika kita sudah menerapkan itu maka orang akan tahu kualitas yang kita tampilkan. Bertanggung jawab adalah keharusan yang ditekankan kepada siapapun karena bertanggung jawab orang akan tahu dan percaya kalau kita mampu melaksanakannya. Tidak menipu juga tidak boleh dilakukan oleh siapapun termasuk lembaga jasa salah satunya LRB Mubinatour karena sekali saja salah dalam melangkah maka selamanya akan dihantui rasa bersalah. Menepati janji juga harus dilaksanakan betul-betul, karena kita tidak tahu apa yang akan terjadi apabila kita mengingkari kesepakatan yang sudah dibuat. Melayani dengan rendah hati adalah kunci utama perusahaan atau lembaga. Sebab sekarang ini banyak yang paham kalau di dalam Islam melayani dengan rendah hati adalah anjuran. Urusan akhirat adalah puncak keinginan bagi setiap manusia, karena akhirat adalah rumah masa depan kita semua dan amal baik buruknya kita nanti dipertanggung jawabkan disana. Sebagaimana yang dikatakan oleh Fandy Tjiptono bahwa kepuasan pelanggan disebabkan oleh pemenuhan ekspektasi, namun lebih didasarkan pada kesan bahwa jasa yang diberikan realistis untuk berharap lebih. Jamaah sebagai konsumen jasa akan merasa cocok dengan pelayanan jasa yang diberikan karena sesuai dengan pedoman agama Islam yaitu jujur. LRB Mubinatour bersedia melakukan berbagai upaya dalam rangka memberikan layanan jasa yang baik sesuai keinginan jamaah.

f. Kendala Yang Dihadapi Saat Pandemi *Covid-19*

Kendala yang dihadapi jamaah adalah tertundanya keberangkatan umroh yang tidak sesuai dengan waktunya. LRB Mubinatour juga menjelaskan bahwa kendala yang dihadapi olehnya yaitu interaksi dengan jamaah hanya bisa dilakukan secara virtual atau online yang mengakibatkan tidak maksimalnya komunikasi antara jamaah dengan pihak lembaga. Jadi kendala yang dihadapi baik jamaah maupun pihak lembaga sama-sama tidak maksimal. Pihak lembaga sudah menyampaikan kepada pihak Kementerian Agama dan sudah diterima. Akan tetapi semua kebijakan dikembalikan lagi kepada yang berhak memutuskan kebijakan tersebut yaitu Pemerintah Arab Saudi sendiri. Kapan waktunya akan dibuka kembali belum ada ketentuan dan kepastian lebih jelas. Keberangkatan umroh yang tertunda membuat jamaah kesal sebab jamaah

harus menunggu regulasi dari Pemerintah Arab Saudi yang tidak tahu kapan akan dibuka kembali umroh maupun haji sampai waktu yang tidak ditentukan. Komunikasi maupun interaksi antara jamaah dan pihak LRB Mubinatour membuat tidak maksimal karena pihak lembaga harus kreatif dan mahir ketika menjelaskan secara online. Dan membutuhkan cara berbicara yang mudah dipahami oleh jamaah.

Analisis Kepuasan Jamaah Di Era Pandemi

a. Segi Produk

Faktor-faktor yang membuat jamaah puas telah bergabung di LRB Mubinatour adalah memperhatikan kualitas pelayanan, kualitas produk, biaya dan harga disesuaikan dengan kemampuan jamaah. LRB Mubinatour sangat memperhatikan kualitas pelayanan secara seksama karena pihaknya sudah mengetahui jika kualitas pelayanan ditingkatkan maka pelanggan akan datang dengan sendirinya. Begitu pula dengan kualitas produk, jika dari produk itu baik pelanggan juga akan memilihnya akan tetapi sebaliknya jika produk itu buruk pandangan pelangganpun buruk. Biaya dan harga juga disesuaikan dengan kemampuan pelanggan agar pelanggan tertarik. Harga dan biaya yang murah, kualitas pelayanan yang dan kualitas produk yang baik akan menjadi ketertarikan pelanggan sebab itu tolak ukur perusahaan. Hal ini selaras dengan apa yang telah dikatakan Handi Irawan bahwa konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan adalah berkualitas, produk yang sesuai dengan kualitas yang diberikan LRB Mubinatour membuat jamaah merasa puas dengan pelayanan jasa yang telah diberikan.

b. Merasa Kecewa

Kepuasan jamaah yang berangkat tahun lalu merasa puas akan tetapi calon jamaah kecewa karena tidak jadi berangkat umroh tahun ini. Sebelum adanya pandemi jamaah merasa puas dengan pelayanan dan LRB Mubinatour sebab setiap bulannya pihak LRB Mubinatour bisa memberangkatkan jamaah umroh antara dua sampai empat kali keberangkatan sesuai dengan jadwal. Akan tetapi tahun ini banyak jamaah yang tidak bisa berangkat haji maupun umroh dikarenakan pandemi *covid-19* yang mana seluruh keberangkatan ke luar negeri aksesnya ditutup demi memutus mata rantai penyebaran *covid-19*. Dan jamaah sangat kecewa karena mereka sudah mendaftarkan diri jauh-jauh hari dan memlunasi pembayaran akan tetapi tidak jadi berangkat sesuai dengan jadwal keberangkatan yang diharapkan jamaah. Hal ini selaras dengan apa yang telah dikatakan oleh J. Supranto bahwa *Discrepancy* mengidentifikasi bagaimana perbedaan antara level kinerja dengan harapan. *Negative disconfirmation* yaitu ketika kinerja actual berada dibawah

level harapan, kesenjangan yang lebih luas lagi akan mengakibatkan tingginya level ketidakpuasan. Kekecewaan jamaah lebih dominan pada tidak bisa berangkat haji maupun umroh dikarenakan pandemi *covid-19*.

c. Respon Jamaah

Sudah mencakup semua komponen kepuasan. Dalam hal ini para jamaah merasa puas dengan pelayanan LRB Mubinatour. LRB Mubinatour menerapkan komponen tersebut dikarenakan apabila respon jamaah baik maka pihaknya akan menyiapkan keinginan dan kebutuhan jamaah yang sesuai dengan standar yang diharapkan jamaah. Selanjutnya jika jamaah puas pihaknya juga merasa senang karena sejatinya kepuasan harus diutamakan di atas segalanya. Hal ini selaras dengan apa yang telah dikatakan oleh J. Supranto bahwa respon terjadi pada waktu tertentu, antara lain: setelah konsumsi, setelah pemilihan produk atau jasa, berdasarkan pengalaman akumulatif. Durasi kepuasan mengarah kepada berapa lama respon kepuasan itu berakhir. Setelah mendapatkan pelayanan yang sesuai pengguna jasa relatif mendapatkan kepuasan aktual dari layanan jasa yang diberikan LRB Mubinatour.

d. Tidak Ada Kendala

LRB Mubinatour sudah menerapkan komponen itu dan tidak ada kendala dalam komponen kepuasan. Karena dari jamaah sendiri merasa puas dengan pelayanan yang sudah diberikan oleh LRB Mubinatour. Dan berdasarkan dari pengalaman jamaah sebelumnya mereka senang sekali setelah bergabung dengan lembaga LRB Mubinatour. Hal ini dibuktikan dengan jamaah yang mendaftarkan diri di LRB Mubinatour setiap bulannya selalu bertambah sedikit demi sedikit. Dengan bertambahnya jamaah LRB Mubinatour memberikan bonus bagi calo yang membawa jamaah karena itu merupakan bentuk terima kasih atas apa yang sudah diberikan kepada LRB Mubinatour. Dan dari calo tersebut banyak jamaah yang berlangganan di LRB Mubinatour bahkan menjadi pelanggan tetap atau pelanggan setia. Keadaan di atas menunjukkan bahwa LRB Mubinatour tidak dengan serampangan membuat kesalahan, strategi dan tugas dalam pelayanan yang diberikan berjalan dengan baik.

e. Meningkatkan Kualitas Pelayanan

LRB Mubinatour akan meningkatkan kualitas pelayanan jika jamaah tidak puas dengan kinerja dari lembaga tersebut. Dan LRB terus mengevaluasi kekurangan yang ada selama menjalankan bisnis ini. Membenahi konsep dari LRB Mubinatour jika dirasa jamaah tidak meyakinkandengan apa yang sudah dirancang oleh pihak lembaga LRB Mubinatour. Selaras dengan hal itu bahwa Handi Irawan menyatakan untuk industri jasa, konsumen akan merasa puas

bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan di LRB Mubinatour menerapkan sistem 3S yaitu senyum, salam dan sapa dan menggunakan asas kekeluargaan. Menurut jamaah kualitas pelayanan di LRB Mubinatour adalah sangat bagus karena LRB Mubinatour sendiri melayani jamaah dari hati ke hati. Dan di LRB Mubinatour memberlakukan sistem kualitas pelayanan syariah sebab LRB Mubinatour merupakan lembaga jasa yang bergerak di bidang kerohanian sehingga secara otomatis lebih mengutamakan urusan akhirat. Etika pelayanan yang diterapkan oleh LRB Mubinatour sesuai syariah yaitu jujur sesuai dengan yang dikatakan sehingga toleransi antara jamaah dengan lembaga membuatnya tidak memberatkan biaya yang sdah ditentukan. Pengetahuan akan produk yang diberikan kepada jamaah harus sesuai dengan keandalan dan bukti fisik LRB Mubinatour sehingga daya tanggap karyawan dengan cepat membuat jamaah tertarik. Karakteristik pelayanan secara syariah di LRB Mubinatour adalah jujur agar tidak menipu jamaah sehingga LRB Mubinatour mampu bertanggung jawab dan menepati janjinya sesuai dengan pelayanannya yang rendah hati agar kelak tujuan utamanya adalah akhirat. Pelayanan dari sebelum adanya pandemi *covid-19* dan saat adanya *covid-19* pelayanannya tetap sama akan tetapi kendala dari pandemi *covid-19* ini yaitu terjadinya penundaan keberangkatan umroh maupun haji.

Bentuk kepuasan jamaah dilihat dari segi kualitas produk dan kualitas pelayanan yang baik maka LRB Mubinatour memberikan harga dan biaya yang sesuai dengan kebutuhan jamaah. Kecewa adalah perasaan yang dirasakan jamaah sebab tidak jadinya berangkat umroh akibat pandemi *covid-19*. Respon jamaah akan komponen kepuasan adalah puas sehingga dari komponen kepuasan itu tidak ada kendala sama sekali namun jika jamaah tidak puas maka LRB Mubinatour akan meningkatkan kualitas pelayanan dan mengevaluasi kekuarangan yang ada dengan cara membenahi konsep pelayanan di LRB Mubinatour.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Karim, "Akibat Covid-19 Calon Jamaah Haji Umroh Gagal Berangkat", dalam <http://lrbmubinatour.com>, (20 Juli 2020).
- Abdul Karim, "Tentang Umroh dan Haji", dalam <http://lrbmubinatour.com>, (16 Juni 2020), 10.
- CNN, "Dampak Virus Corona", dalam <http://m.cnnIndonesia.com/>, (21 Juli 2020).
- Dian Kurniawan, "Daerah Zona Merah Jatim", dalam <http://m.liputan6.com/>, (21 Juli 2020).
- Eka Jusup Singka, "Pandemi Covid-19 dan Penyelenggaraan Haji dan Umroh", dalam <https://puskeshaji.kemkes.go.id/berita/2020/4/28/pandemi-covid-19-dan-kesehatan-haji>, (21 Juli 2020).
- Gugus Tugas, "Percepatan Penanganan Covid", dalam <http://covid19.go.id/>, 21 Juli 2020.
- Imron Arlado, "Bisnis Travel Shutdown", dalam <https://radar-mojokerto.jawapos.com/>, (21 Juli 2020), 12.
- Kementrian Agama Republik Indonesia, "Manasik Haji", 4.
- Muhammad Adimaja, "Empat Sektor Ekonomi Paling Terkena Pandemi Covid-19", dalam <http://m.republika.co.id/>, (21 Juli 2020).
- Observasi (11 April 2020).
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Erlangga, 2011), 43.
- Phillip Kottler, *Marketing Management*, (New Jersey : Prentice Hall Inc, 2000), 329.
- QS. Al-Baqarah 243.
- QS. Ali Imron, 159.
- Rafidah, "Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah", *Nalar Fiqih*, Volume. 10, No. 2, (Desember 2014), 118-120.
- Sukabumi Update, "10 Negara dengan Kasus Corona Tertinggi", <http://sukabumiupdate.com/>, (21 Juli 2020).
- Sutanto dan Khaerul Umam, *Ekonomi Manajemen*, (Bandung : Pustaka Setia, 2010), 43-34.
- Tri Fahad Lukman Hakim, Metode One Day Fiveayat Dalam Meningkatkan Kemampuan Menghafal Santri Di Pondok Pesantren Al-Aqobah 4 Jombang, *Fatawa: Jurnal Pendidikan Agama Islam*, Volume: 2 no.2. 2022, 202
- Tri Hari Koestanto, *Manajemen Pelayanan Jasa*, *Stiesia*, vol. 3, No. 10 (Mei 2014), 10.