

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DALAM PESPEKTIF ISLAM
TERHADAP KEPUASAAN JAMAAH
DI ERA PANDEMI COVID-19**

(STUDI KASUS LRB MUBINATOUR BANGSAL-MOJOKERTO)

SKRIPSI

OLEH:

**ROHMATUL HABIBATIN MAGFIROH
20161700229030**

Pembimbing I
Nur Dinah Fauziah, M.E
NIY. 2017.01.131

Pembimbing II
Sundari, M.Pd
NIY. 2015.01.033



**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT PESANTREN KH. ABDUL CHALIM
MOJOKERTO
2020**

ANALISIS KUALITAS LAYANAN DALAM PESPEKTIF

ISLAM TERHADAP KEPUASAAN JAMAAH

DI ERA PANDEMI COVID-19

**(STUDI KASUS LRB MUBINATOUR BANGSAL-
MOJOKERTO)**

Skripsi

Diajukan Kepada:

Fakultas Syariah Institut Pesantren KH. Abdul Chalim

Untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan

Program Sarjana Ekonomi Syariah

Oleh:

ROHMATUL HABIBATIN MAGFIROH

20161700229030

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

INSTITUT PESANTREN KH. ABDUL CHALIM

MOJOKERTO

2020

ABSTRAK

Magfiroh, Rohmatul Habibatin. 2021. *Analisis Kualitas Layanan Dalam Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Jamaah Di Era Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Lrb Mubinatour Bangsal-Mojokerto)*, Skripsi Prodi Ekonomi Syariah, Institut Pesantren KH. Abdul Chalim, Pembimbing I. Nur Dinah Fauziah, M.E Pembimbing II. Sundari, M.Pd,

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Jamaah, Pandemi Covid-19, Lrb Mubinatour

Kualitas pelayanan atau pelayanan jasa pada dasarnya sama saja. Kualitas 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.

ABSTRACT

Magfiroh, Rohmatul Habibatin. 2021. Analyzing Service Quality from an Islamic Perspective on Collective Satisfaction in the Era of the Covid-19 Pandemic (Case Study of Lrb Mubinatour Bangsal-Mojokerto), Thesis of Islamic Economics Study Program, KH. Abdul Kalim, Supervisor I. Nour Dina Fawzia, M.E Supervisor II. Sundari, M.Pd.

Keywords: service quality, collective satisfaction, COVID-19 pandemic, LRB Mubinatour

The quality of service or service is basically the same. The quality of service in a company determines whether it is good or bad for the company, if the quality is good then satisfaction is generated, but on the contrary if the service quality is bad then disappointment is also accepted. In the Islamic perspective, when providing services from a managed business, whether in the form of goods or services, you are not providing bad or unqualified service, but rather providing good service to others.

In the era of the COVID-19 pandemic, LRB Mubinatour has not yet sent hajj or umrah pilgrims starting with the presence of COVID-19 in Indonesia in January 2020. The implementation of the Umrah ritual currently does not exist, but what is available is the implementation of hajj around the world. This year's Hajj departures are limited to 10,000 pilgrims. Consisting of a third of Arab citizens, 2/3 are expatriate citizens, meaning that those whose departure was postponed in 2019 were dominated by residents of the Arabian Peninsula who had been declared sterile from COVID-19.

This study aims to: 1) Determine the quality of sharia services applied to the LRB Mubinatour Hajj and Umrah Travel Bureau during the covid-19 pandemic. 2) To find out the satisfaction of pilgrims at the Hajj and Umrah travel agency LRB Mubinatour during the outbreak.

This type of research is qualitative and descriptive research. Sources of data obtained are primary data sources such as observations, interviews, documentation, triangulation and secondary data sources using information such as books, journals, Ministry of Religion and BPS. After the data is collected, it is analyzed by data reduction, presentation, and drawing conclusions. The place of this research is in LRB Mubinatour, Bangsal District, Mojokerto Regency.

Based on the results of research found by researchers in this field, namely: 1. Quality of service at LRB Mubinatour is to use heart-to-heart services that use a legal system in their service but fail to send Umrah due to the covid-19 pandemic. 2. Mass Satisfaction In the era of the pandemic, the congregation was very disappointed that they could not leave according to the existing schedule so that the congregation had to wait for regulations from the Saudi Arabian government.

مستخلص البحث

مغفرة، رحمتول حبيبة. 2021. تحليل جودة الخدمة على منظور الإسلام في اقتناع الحجاج في عصر وباء كوفيد-19 (دراسة الحالة في موبينا تور بانجسال-موجوكرطا)، بحث العلمي، قسم الاقتصاد الإسلامي. المشرفة الأولى: نور دينة فوزية، الماجستير، والمشرفة الثانية: سونداري، الماجستير.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمة، اقتناع الحجاج، وباء كوفيد-19، موبينا تور

جودة الخدمة أو العوض في الأساس هما نفس الشيء. تحدد جودة الخدمة في الشركة مدى نجاحها أو فشلها، إذا كانت جودة الخدمة جيدة، فسيكون هناك رضا، ولكن على العكس من ذلك، إذا كانت جودة الخدمة سيئة، فسيكون هناك خيبة أمل. وعلى منظور الإسلام، عند تقديم الخدمة من خلال العمل عبر بتقديم سلع أو عوض ألا تقديم السيء أو غير جيد إلا الجودة للآخرين.

في عصر وباء كوفيد-19 لم تقم موبينا تور بترتيب رحلات حج أو عمرة منذ بداية انتشار وباء كوفيد-19 في إندونيسيا في يناير عام 2020 حتى الآن. لم يعد هناك تنفيذ لشعيرة العمرة حالياً، ولكن هناك تنفيذ لشعيرة الحج في جميع أنحاء العالم. تم تقييد عدد الحجاج هذا العام إلى 10 آلاف حاج، يتكون من ثلث سكان الجزيرة العربية وثلثين من الأجانب، وتهدف إلى تأخير مغادرة تلك الفئة التي تم تأجيل رحلتها في عام 2019، وتشمل غالباً سكان الجزيرة العربية الذين أعلنت عنهم الجزيرة أنها خالية من كوفيد-19. يهدف هذا البحث إلى: (1) لمعرفة جودة الخدمة المتوافقة مع الشريعة المقدمة في وكالة السفر للحج والعمرة موبينا تور خلال وباء كوفيد-19. (2) لمعرفة اقتناع الحجاج في وكالة السفر للحج والعمرة موبينا تور خلال وباء. نوع هذا البحث هو بحث الكيفي الوصفي. المصادر الأساسية للبيانات تشمل الملاحظة، المقابلة، التوثيق، وتقوم بالنتيثة والمصادر الثانوية باستخدام المعلومات مثل الكتب، والمجلات، ووزارة الشؤون الدينية، والإحصاء العامة. بعد جمع البيانات، تم تحليلها بواسطة تقليل البيانات، وتقديمها، واستخلاص الاستنتاج. أما مكان البحث فيتواجد في موبينا تور بانجسال موجوكرطا.

استناداً إلى نتائج البحث التي تم الحصول عليها من قبل الباحثة في الميدان، نجد أن: (1) جودة الخدمة في موبينا تور تعتمد على الخدمة من القلب إلى القلب باستخدام نظام شرعي في خدماتها، ومع ذلك، فإنها فشلت في تنفيذ العمرة بسبب وباء كوفيد-19. (2) اقتناع الحجاج في عصر الوباء، حيث يشعر الحجاج بالخيبة لعدم قدرتهم على السفر وفقاً للجدول الزمني المحدد

مسبقاً، مما يتطلب منهم انتظار تعليمات من الحكومة السعودية.

