

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara muslim terbesar di dunia. Masyarakat Islam mempunyai kewajiban beribadah yang meliputi shalat lima waktu, puasa Ramadhan, dan melaksanakan haji/umrah wajib bagi umat yang mampu. Satu dari kewajiban tersebut memerlukan manajemen khusus untuk menunaikannya. Umat Islam berusaha untuk dapat melaksanakan ibadah haji/umrah demi memenuhi kewajiban sebagai pemeluk agama Islam dan sebagai bentuk penyempurnaan rukun Islam. Upaya perusahaan jasa dalam memberikan layanan diperlukan dalam memberikan standar layanan yang meliputi persiapan sebelum keberangkatan, saat menjalani ibadah umrah, dan hingga kepulangan dari tanah suci.²

Jumlah penduduk muslim di Indonesia yang ingin melaksanakan haji/umrah ada sebanyak 21,84 juta jiwa, dan sekitar 8,56% penduduk Indonesia adalah penyandang disabilitas.³ Dari jumlah penyandang disabilitas tersebut adalah seorang muslim yang ingin tetap melaksanakan kewajiban rangkaian ibadah umrah meskipun terdapat kekurangan pada fisik ataupun mental. Pemerintah sebagai pemimpin yang adil, perlu mendukung niat umat muslim

² Jon Kenedi, "Manajemen Pelayanan dalam Meningkatkan Minat Calon Jama'ah Haji dan Umroh pada PT. Tour and Travel Auliya Perkasa Abadi di Pasaman Barat". *Mutazzam: Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*, 3 (2), 2023, hlm. 31.

³ Sri Pujiyati, "Analisa Kepuasan Jamaah Haji Tahun 2011/1432 H terhadap Kualitas Pelayanan Pemerintah Setudi Kasus Jamaah Haji Kota Pangkal Pinang". *Pangkalpinang: Jurnal Bisnis dan Manajemen Ekskutif*, 2012, hlm. 4.

terutama penyandang disabilitas untuk mendapatkan hak-haknya demi mencapai kesetaraan untuk menunaikan kewajibannya sebagai umat muslim yaitu ibadah haji/umrah.⁴

Menunaikan ibadah umrah merupakan suatu keinginan bagi setiap umat Islam, tak terkecuali bagi penyandang disabilitas. Keinginan penyandang disabilitas untuk menyempurnakan rukun Islam di tanah suci kerap terhalang keterbatasan kualitas akomodasi yang belum ramah disabilitas dan layanan medis yang kurang memadai bagi penyandang disabilitas.⁵ Jemaah disabilitas sering menghadapi berbagai tantangan, mulai dari keterbatasan aksesibilitas fasilitas yang ramah disabilitas, layanan medis yang kurang memadai, dan kurangnya perhatian khusus dari penyelenggara layanan umrah. Hak untuk menjalankan ibadah dengan nyaman dan aman merupakan bagian dari hak asasi setiap individu tanpa memandang kondisi fisik atau mental.⁶

Biro travel haji dan umrah merupakan perusahaan yang menangani semua kebutuhan perjalanan seperti pengaturan akomodasi, transportasi, pendaftaran, dan pelayanan agar jemaah dapat beribadah sesuai dengan syariat fiqih Islam. Penyelenggara ibadah umrah harus mampu menawarkan layanan dan kualitas yang berbeda dengan yang ditawarkan oleh biro travel lain, seperti

⁴ Auliatul Faizah, dkk, "Manajemen Strategi Pelayanan SERVQUAL Ibadah Umrah pada Jemaah Disabilitas Fisik PT. Harum Bina Wisata, Indramayu". *Jayapangus Press, Kamaya: Jurnal Ilmu Agama*, 8 (2), 2025, hlm. 137.

⁵ Ananta Refka Nanda & Ratna Herawati, "Kendala Dan Solusi Bagi Penyandang Disabilitas Kota Semarang Dalam Mengakses Pekerjaan". *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 3 (3), 2021, hlm. 325.

⁶ Asep Kusnali, dkk., "Pengaturan Penyelenggaraan Ibadah Umrah dalam Perspektif Hak taas Kesehatan". *Jurnal Puslitbang Humaniora dan Manajemen Kesehatan*, 14 (3), 2021, hlm. 586.

menyediakan layanan, memberikan bimbingan dalam perjalanan, dan memberikan bantuan khusus kepada jemaah umrah disabilitas.⁷

Kualitas layanan umrah yang mencakup akomodasi dan layanan medis memiliki peran vital dalam membentuk pengalaman ibadah jemaah disabilitas. Persepsi jemaah disabilitas terhadap layanan yang diberikan menjadi indikator penting untuk mengevaluasi sejauh mana penyelenggara umrah mampu memenuhi standar pelayanan yang inklusif dan ramah disabilitas. Tingkat kepuasan jemaah disabilitas mencerminkan keberhasilan dalam memberikan layanan fisik dan mencerminkan penghargaan terhadap martabat dan kebutuhan spiritual.⁸

Ibadah umrah adalah ibadah berupa ziarah dan bukan sebuah kewajiban bagi umat Islam. Umrah berbeda dengan haji karena tidak dilakukan pada bulan tertentu, umrah dapat dilaksanakan oleh umat Islam secara berulang-ulang sesuai dengan kemampuan fisik dan finansial seorang muslim.⁹ Umrah adalah salah satu bentuk ibadah dalam agama Islam yang harus dilakukan diluar bulan haji dengan pergi ke Baitullah (Ka'bah) di Makkah dan melaksanakan serangkaian ritual, seperti memakai ihram, tawaf mengelilingi Ka'bah, sa'i antara bukit Shafa dan Marwah, dan diakhiri dengan tahallul (memotong rambut), sebagai bentuk ketundukan dan pendekatan diri kepada Tuhan Yang Maha Esa, berbeda dengan

⁷ Akhman Rohimat & Bayu Sudrajat, "Strategi Pelayanan Tour Leader Biro Haji dan Umroh untuk Meningkatkan Repeat Order Calon Jamaah pada PT. Imprensa Media Wisata". *An-Nawa: Jurnal Studi Islam*, 5 (2), 2023, hlm. 150.

⁸ Muhammad Ifan Ubaidillah, "Strategi Pelayanan Biro Haji dan Umrah dalam Meningkatkan Jumlah Konsumen di Shafira Tour & Travel Cabang Jember". *Maddah: Journal of Advanced Da'wah Management Research*, 2 (2), 2023, hlm. 34.

⁹ Subhani Khusuma Dewi, "Trend Wisata Umrah: Antara Meneldani Sunnah dan Turisme Spiritual". *Jurnal Empirisma*, 26 (2), 2017, hlm. 198.

ibadah haji yang hanya bisa dilakukan pada bulan-bulan tertentu, umrah dapat dilaksanakan kapan saja sepanjang tahun.¹⁰

Umrah sering disebut sebagai "haji kecil" karena memiliki kesamaan dalam beberapa tahapan ritual dengan haji, umrah tidak mengandung kewajiban wukuf di Arafah yang menjadi rukun utama dalam ibadah haji. Umrah dipandang sebagai sarana pembersihan diri dari dosa, perwujudan ketaatan, dan kecintaan seorang muslim kepada Tuhan Yang Maha Esa. Ibadah umrah merupakan salah satu bentuk ibadah yang memerlukan kesiapan fisik dan mental yang optimal. Pelaksanaan umrah bagi jemaah disabilitas menghadirkan tantangan tersendiri, mengingat keterbatasan fisik yang dimiliki dan kondisi lingkungan di tanah suci yang ekstrem. Penyediaan layanan yang inklusif dan akomodatif menjadi sangat penting untuk memastikan kenyamanan dan kelancaran ibadah bagi jemaah disabilitas.¹¹

Disabilitas merupakan istilah payung yang meliputi gangguan, keterbatasan aktivitas, kendala, dan pembatasan partisipasi. Disabilitas atau cacat dapat bersifat fisik, kognitif, mental, emosional, sensorik, perkembangan atau beberapa kombinasi dari ini. Penyandang disabilitas merupakan seseorang yang memiliki kelainan fisik atau mental, yang dapat mengganggu aktivitas dan

¹⁰ Muhammad Ifan Ubaidillah, "Strategi Pelayanan Biro Haji dan Umrah dalam Meningkatkan Jumlah Konsumen di Shafira Tour & Travel Cabang Jember". *Maddah: Journal of Advanced Da'wah Management Research*, 2 (2), 2023, hlm. 140.

¹¹ Auliatul Faizah, dkk., "Manajemen Strategi Pelayanan SERVQUAL Ibadah Umrah pada Jemaah Disabilitas Fisik PT. Harum Bina Wisata, Indramayu". *Kamaya: Jurnal Ilmu Agama, Jayapangwa Press*, 8 (2), 2025, hlm. 136.

merupakan hambatan penyandang disabilitas dalam melaksanakan aktivitas selayaknya.¹²

Disabilitas merupakan kondisi fisik atau mental yang membatasi gerakan, indera, atau aktivitas seseorang. Kondisi fisik atau mental terkait dengan struktur tubuh, keterbatasan kegiatan, adanya kesulitan yang dihadapi oleh individu dalam melaksanakan tugas atau tindakan yang dapat menjadi kendala dalam aktivitas sehari-hari. Sementara pembatasan partisipasi adalah masalah yang dialami oleh individu yang terlibat dalam situasi kehidupan.¹³

Istilah difabel berasal dari bahasa Inggris, yakni *difable* (*differently able*, *different ability*, *differently abled people*), memiliki arti seseorang yang memiliki kemampuan berbeda. istilah ini bersifat inklusif karena mencakup seluruh ragam perbedaan kemampuan, dan menekankan pada potensi yang dimiliki seseorang bukan pada kekurangannya. Penggunaan difabel bertujuan untuk menghilangkan stigma negatif dan perlakuan diskriminatif yang kerap dialami oleh penyandang disabilitas.¹⁴

The Social Work Dictionary mendefinisikan *disability* sebagai ketidakmampuan seseorang untuk melakukan sesuatu yang mampu dilakukan oleh orang lain sebagai akibat dari kecacatan fisik yang dimilikinya secara permanen atau temporer.¹⁵ Penggunaan istilah ini merujuk pada konsekuensi

¹² Nahar Romdoni, Nopia Fitri Ayu, dan Zahra Kamila, "Penerapan Jamaah Umrah Jamaah Disabilitas". *Jakarta: Jurnal Sosial dan Humainora*, 2024, hlm. 118.

¹³ Ismail Shaleh, "Implementasi Pemenuhan Hak Bagi Penyandang Disabilitas Ketenagakerjaan". *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, 20 (1), 2018, hlm. 77.

¹⁴ Muhammad Miftahul Umam & Ridwan Arifin, "Akseibilitas Kaum Difabel dalam Perlindungan Hukumnya dalam Perspektif Hak Asasi Manusia". *Pena Justisia: Media Komunikasi dan Kajian Hukum*, 18 (1), 2019, hlm. 49.

¹⁵ Husamah, "A to Z Kamus Psikologi Super Lengkap". *Yogyakarta: Andi Offset*, 2015, hlm. 83.

fungsional sebagai akibat dari kerusakan tubuh seseorang, seperti individu yang mengalami pertumbuhan tulang kaki yang tidak normal karena penyakit polio, dan tidak bisa beraktivitas dengan bebas jika tidak dibantu dengan kursi roda atau kaki palsu. Istilah difabel ini dipopulerkan oleh seorang aktivis pergerakan sosial pada tahun 1995 bernama Mansour Fakih dalam pengertian kemampuan fisik yang berbeda.¹⁶

Terdapat banyak istilah yang digunakan untuk menggambarkan seorang penyandang cacat. Masing-masing istilah memiliki makna tersendiri. Dari semua istilah yang digunakan untuk menunjuk pada penyandang cacat memiliki arti kesimpulan yang sama bahwa penyandang cacat adalah seseorang dengan kemungkinan cukup besar dalam menghadapi kesulitan dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.¹⁷

Disabilitas dalam ilmu sosiologi, dipahami sebagai kondisi fisik, mental, intelektual, atau sensorik yang berbeda dari norma kesehatan, melainkan sebagai konstruksi sosial yang muncul dari interaksi antara individu dengan hambatan-hambatan dalam lingkungan fisik, sosial, dan budaya. Disabilitas lebih dari sekedar masalah kesehatan, disabilitas merupakan fenomena yang kompleks dan mencerminkan interaksi antara seseorang dan masyarakat dimana ia tinggal.¹⁸

¹⁶ Khairunnas Jamal, Nasrul Fatah, dan Wilaela, “Eksistensi Kaum Difabel dalam Perspektif Al-Qur’an”. *Jurnal Ushuluddin*, 25 (2), 2017, hlm. 71.

¹⁷ Muhammad Miftahul Umam & Ridwan Arifin, “Akseibilitas Kaum Difabel dalam Perlindungan Hukumnya dalam Perspektif Hak Asasi Manusia”. *Pena Justisia: Media Komunikasi dan Kajian Hukum*, 18 (1), 2019, hlm. 50.

¹⁸ David Pettinicchio, dkk., “The Sociology of Disability – Social Inequality and Diversity”. *Contemporary Sociology A Journal: Cambridge University Press*, 51 (4), 2022, hlm. 274.

Ragam penyandang disabilitas meliputi, disabilitas fisik yaitu terganggunya fungsi gerak (amputasi, lumpuh layuh / kaku, paraplegi, *celebral palsy* (CP), akibat stroke, dan orang kecil). Disabilitas intelektual yaitu terganggunya fungsi pikir karena kecerdasan di bawah rata-rata, seperti lambat belajar dan *down syndrom*. Disabilitas mental yaitu terganggunya fungsi pikir, emosi, dan perilaku (*skizofrenia*, bipolar, depresi, *anxietas*, autisme, dan hiperaktif). Disabilitas sensorik yaitu terganggunya salah satu fungsi dari panca indera (tuna rungu, tuna netra, tuna wicara). Disabilitas ganda atau multi yaitu seseorang yang mempunyai dua atau lebih ragam disabilitas antara lain rungu wicara dan netra tuli.¹⁹

Penyandang disabilitas merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan masyarakat. Penyandang disabilitas mempunyai kedudukan, hak, kewajiban, dan peran yang sama dengan masyarakat lainnya dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan. Baik dari segi pendidikan, ketenagakerjaan, komunikasi, dan lain-lain. Penyandang disabilitas perlu mendapatkan perhatian khusus dan dapat didayagunakan sebagaimana layaknya manusia seutuhnya, termasuk untuk beribadah haji dan umrah.²⁰

Setiap warga negara memiliki kesamaan hak dan kewajiban, begitu juga dengan penyandang disabilitas, seperti yang tertuang di dalam UUD NRI 1945 dalam Pasal 27 yang berbunyi “Setiap warga negara berhak memperoleh

¹⁹ Maratus Soleha & Khaeron Sirin, “Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Umrah Disabilitas pada PT. Dhiyaa El Haramain El Mubarakah Bekasi Jawa Barat”. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 12 (1), 2021, hlm. 84.

²⁰ Teti Ati Padi, “Implementasi Aksesibilitas Pelayanan Informasi dan Pelayanan Khusus Bagi Penyandang Cacat di Kota Semarang”. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Kesejahteraan Sosial*, 11 (2), 2006, hlm. 66.

pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan”. Hak asasi manusia merupakan suatu hak yang harus dihormati dan dilindungi oleh setiap manusia. Jaminan perlindungan HAM dalam ide negara hukum, dianggap sebagai ciri utama yang harus ada di setiap negara yang dapat disebut *rechtsstaat*. Dari perlindungan yang baik, akan tercapainya tujuan dari bernegara.²¹

Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa Negara mempunyai tanggung jawab atas penyediaan fasilitas kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Artinya, pemerintah mempunyai kewajiban untuk menyediakan aksesibilitas pelayanan umum untuk memadai dan layak bagi masyarakat. Dengan tujuan untuk mewujudkan kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan bagi penyandang disabilitas.²²

Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD) mengakui bahwa disabilitas adalah pemegang hak dan adalah kewajiban negara untuk mengambil langkah yang positif untuk memenuhi hak-hak penyandang disabilitas. Suatu sistem peradilan dapat di akses dan dinikmati oleh semua orang tanpa membedakan kondisi tertentu (inklusi) dan dapat mengakomodir kebutuhan penyandang disabilitas baik dalam sarana-prasarana, prosedur hukum, hambatan sumber daya dan paradigma aparat penegak hukum, sehingga

²¹ Siddique, “Towards Determination of Interest Spread of Commercial Banks: Empirical Evidences from Pakistan”. *African Journal of Business Management*, 6 (2). 2012, hlm. 186.

²² Nur Khalis Setiawan, “Pribumisasi Al-Qur’an”. *Yogyakarta: Kaukaba*, 2012, hlm 75.

penyandang disabilitas dapat terhindar dari hambatan dan diskriminasi ketika berhadapan dengan hukum.²³

Penyandang disabilitas memerlukan perhatian khusus dari pemerintah dan seluruh elemen masyarakat. Landasan hukum sebagai aturan yang melindungi penyandang disabilitas yaitu UU Nomor 8 Tahun 2016 tentang penyandang disabilitas, merupakan landasan hukum utama yang menjamin hak-hak penyandang disabilitas di Indonesia. UU Pasal 5 ayat (1), menyebutkan bahwa penyandang disabilitas berhak untuk tidak mengalami stigma, mendapatkan pelayanan publik yang setara, dan berkontribusi dalam kegiatan keagamaan. Pasal 14 ayat (1) menyatakan bahwa penyandang disabilitas berhak mendapatkan kemudahan dalam menjalankan ibadah, termasuk aksesibilitas dalam transportasi, akomodasi, serta sarana dan prasarana di Tanah Suci.²⁴

Penyandang disabilitas kedudukannya diakui oleh konstitusi sebagai warga negara yang setara dengan warga negara lainnya dalam memperoleh hak-hak pribadinya yang tidak dapat dihalangi, dihambat, atau dihilangkan oleh siapapun. Hak atas kesamaan kedudukan di dalam hukum dan pemerintahan diatur dalam pasal 27 ayat 1, pasal 28 D ayat 1 dan ayat 3, konstitusi dasar negara. Pasal tersebut menjamin kedudukan penyandang disabilitas agar tidak mengalami diskriminasi dan alienasi sosial di tengah pergaulan.²⁵

²³ Elizabeth Barnes, "Valuing Disability, Causing Disability". *The University of Chicago Press Journals*, 125 (1), 2014, hlm. 88.

²⁴ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

²⁵ Priya, dkk., "Analisis Kajian Hukum dan Kebijakan dalam Pemenuhan Hak Disabilitas Bidang Ketenagakerjaan. Hermeneutika", 5 (1), 2021, hlm 154.

Undang-undang tentang penyandang disabilitas Pasal 19, 20, 21 (hak pelayanan publik, hak perlindungan dari bencana, hak habilitas dan rehabilitas) menyatakan biro perjalanan haji dan umrah perlu menyediakan fasilitas ramah disabilitas, seperti kendaraan dengan akses kursi roda, pemandu khusus, dan penginapan dengan fasilitas yang mendukung kebutuhan disabilitas.²⁶

Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2023, mencatat jumlah penyandang disabilitas di Indonesia mencapai sekitar 22.97 juta jiwa atau sekitar 8,5% dari total populasi nasional.²⁷ Jawa Timur merupakan salah satu provinsi dengan jumlah penyandang disabilitas yang cukup tinggi di Indonesia. Data E-Disabilitas Provinsi Jawa Timur 2024, mencatat bahwa terdapat 16.798 jiwa penyandang disabilitas yang tersebar di berbagai kabupaten/kota di Jawa Timur.²⁸

Data mengenai penyandang disabilitas menunjukkan bahwa penyandang disabilitas merupakan kelompok masyarakat yang perlu mendapatkan perhatian khusus dalam berbagai aspek kehidupan. Penting bagi pemerintah untuk memperhatikan pemenuhan hak-hak dasar penyandang disabilitas, termasuk dalam aspek sosial, pendidikan, ketenagakerjaan, dan kemudahan akses dalam beribadah.²⁹ Data mengenai penyandang disabilitas di Indonesia masih belum

²⁶ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

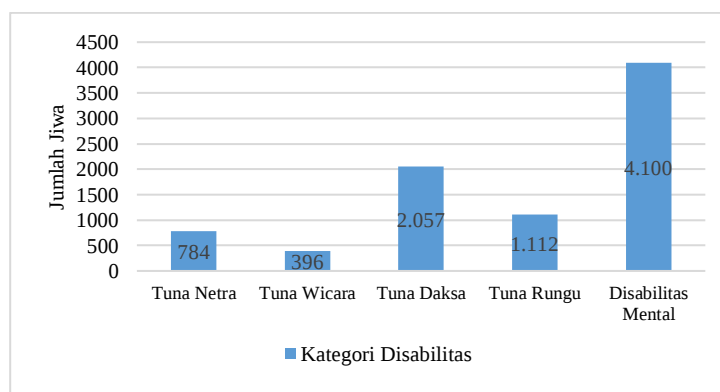
²⁷ Tratama Helmi Supanji, "Pemerintah Penuhi Hak Penyandang Disabilitas di Indonesia". *Medan: Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan*. <https://kemenkopmk.go.id/pemerintah-penuhi-hak-penyandang-disabilitas-di-indonesia>, 2023, diakses 7 Mei 2025.

²⁸ Lailatul Nur Aini, "BPBD Jatim Luncurkan ULD-PB, Ajak Disabilitas Siap Siaga Bencana". *Jakarta Selatan: Australian Government*. <https://siapsiaga.or.id/id/bpbd-jatim-luncurkan-uld-pb-ajak-disabilitas-siap-siaga-bencana/>, 2024, diakses 9 Mei 2025.

²⁹ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.

merata di seluruh wilayah. Keterbatasan cakupan survei, perbedaan standar definisi disabilitas di setiap daerah, dan kendala dalam pelaporan dari pihak keluarga / individu penyandang disabilitas menjadi penyebab utama masalah ini.

Gambar 1. 1 Data Populasi Penyandang Disabilitas di Indonesia berdasarkan Jenis



Sumber: katalog.satudata.go.id.³⁰

Gambar 1.1 menunjukkan informasi tentang jumlah penyandang disabilitas berdasarkan jenis disabilitas yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik (BPS) melalui laporan tahun 2024. Jumlah penyandang disabilitas mental adalah yang tertinggi, yaitu sebanyak 4.100 jiwa, diikuti oleh disabilitas tuna daksa sebanyak 2.057 jiwa, disabilitas tuna rungu sebanyak 1.112 jiwa, disabilitas tuna netra sebanyak 784 jiwa, dan disabilitas tuna wicara sebanyak 386 jiwa. Angka-angka kelompok disabilitas ini masih belum sepenuhnya mencakup total jumlah dan jenis disabilitas, terutama di daerah yang sulit dijangkau atau kalangan

³⁰ Badan Pusat Statistik, “Banyaknya penyandang disabilitas menurut jenisnya tahun 2024”. *Katalog Satu Data Indonesia*. <https://katalog.satudata.go.id/dataset/banyaknya-penyandang-disabilitas-menurut-jenisnya-tahun-2024>, 2024, diakses 9 Mei 2025.

kelompok rentan yang belum terdaftar dalam sistem pendataan nasional penyandang disabilitas.³¹

Mengingat tingginya jumlah penyandang disabilitas di Indonesia, menjadi poin penting untuk memastikan bahwa penyandang disabilitas layak mendapatkan akses yang setara dalam melaksanakan ibadah. Peran penyelenggara perjalanan ibadah umrah atau biro travel sangat penting. Biro perjalanan yang peduli terhadap kelompok disabilitas harus mampu menyediakan layanan yang ramah disabilitas, mulai dari informasi yang mudah diakses, pendampingan fisik yang memadai, hingga ketersediaan fasilitas fisik yang menunjang / mendukung kenyamanan dan keselamatan selama pelaksanaan ibadah.³²

Keberangkatan jemaah umrah dari Indonesia terus menunjukkan pertumbuhan signifikan dari tahun ke tahun. Kementerian Agama Republik Indonesia melalui Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji Khusus (SISKOPATUH) mengungkapkan, hingga terakhir pada 13 April 2025 jemaah umrah yang telah berangkat ke tanah suci mencapai sebanyak 648.485 orang. Angka tersebut menunjukkan tren positif dibandingkan masa pascapandemi, di mana aktivitas perjalanan ibadah luar negeri mulai pulih kembali.³³

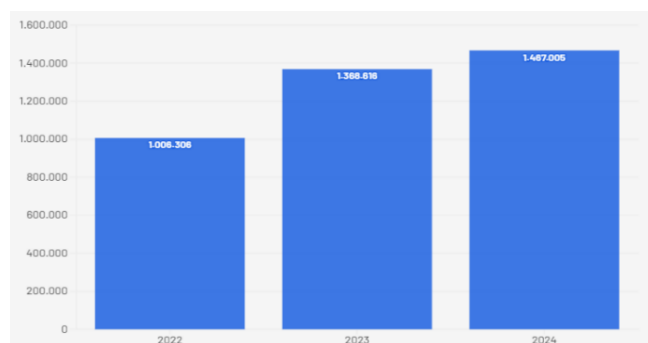
³¹ Badan Pusat Statistik, “Banyaknya penyandang disabilitas menurut jenisnya tahun 2024”. *Katalog Satu Data Indonesia*. <https://katalog.satudata.go.id/dataset/banyaknya-penyandang-disabilitas-menurut-jenisnya-tahun-2024>, 2024, diakses 9 Mei 2025.

³² Herwidi Yatmo Ortega & Juhdi Amin, “Strategi Pelayanan Ibadah Umrah terhadap Jemaah Disabilitas”. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 1 (1), 2023, hlm. 46.

³³ Asri Novita Sari, “Jumlah Jemaah Umrah Indonesia Tahun 2025 terus Meningkat”. *Bintuhan: Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia*, 2025, <https://rri.co.id/bengkulu/daerah/1455691/jumlah-jemaah-umroh-indonesia-tahun-2025-terus-meningkat>, diakses 26 September 2025.

Arab Saudi di tingkat global melaporkan lebih dari 1,2 juta jemaah umrah yang tiba di tanah suci sejak pembukaan musim umrah 2025, jumlah tersebut meningkat sekitar 30% dibandingkan periode yang sama pada tahun sebelumnya. Peningkatan jumlah jemaah umrah Indonesia terlihat sejak tahun 2022, yang menandai pemulihan aktivitas ibadah luar negeri pasca pandemi. Jemaah umrah asal Indonesia yang sudah berangkat melalui jalur resmi dari Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji Khusus (SISKOPATUH) mengalami peningkatan yang signifikan. Berikut data total jemaah dalam tiga tahun terakhir berdasarkan data yang dirilis oleh SISKOPATUH.³⁴

Gambar 1. 2 Jumlah Jemaah Umrah Indonesia Periode Tahun 2022-2024



Sumber: GoodStats, 2025.³⁵

Gambar 1.2 Himpunan Penyelenggara Umrah dan Haji (HIMPUH) menunjukkan jumlah jemaah umrah yang tercatat berangkat melalui perusahaan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) pada 2024 adalah sekitar 1,4

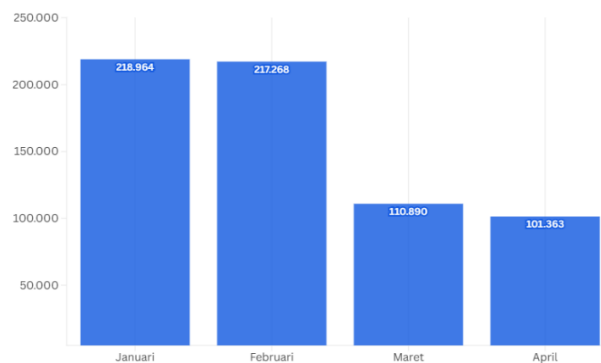
³⁴ Asri Novita Sari, “Jumlah Jemaah Umrah Indonesia Tahun 2025 Terus Meningkat”. *Bintuhan: Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia*, 2025, <https://rri.co.id/bengkulu/daerah/1455691/jumlah-jemaah-umroh-indonesia-tahun-2025-terus-meningkat>, diakses pada 26 September 2025.

³⁵ SISKOPATUH, “Tren Peningkatan Jumlah Jemaah Umrah Asal Indonesia Periode Tahun (2022 – 2024)”. *GoodStats*, 2025.

juta orang. Jumlah ini berbeda dengan data dari Kementerian Haji dan Umrah (KEMENHAJ) Arab Saudi, yang mencatat total 1,8 juta jemaah umrah asal Indonesia pada tahun yang sama. Separuh dari fenomena tersebut adalah jemaah disabilitas yang melaksanakan umrah.³⁶

Muhammad Firman Taufik, ketua umum Himpunan Penyelenggara Umrah dan Haji (HIMPUH) menyampaikan dalam Rapat Dengar Pendapat Umum (RDPU) di DPR RI, terdapat selisih sekitar 400 ribu jemaah yang tidak tercatat melalui mekanisme resmi Indonesia, ada jemaah yang berangkat tidak melalui PPIU resmi / tidak menggunakan visa umrah standar. Kemungkinan penyebab terjadinya selisih data dari jemaah yang tidak melaporkan keberangkatan kepada pemerintah melalui SISKOPATUH, atau jemaah berangkat menggunakan visa non-umrah.³⁷

Gambar 1. 3 Jumlah Jemaah Umrah Indonesia (Januari-April 2025)



Sumber: GoodStats, 2025.³⁸

³⁶ Sofarul Wildan Akhmad, “Jumlah Jemaah Umrah Indonesia Tembus 648 Ribu pada Tahun 2025”. *Artikel Nasional*, 2025.

³⁷ Asri Novita Sari, “Jumlah Jemaah Umrah Indonesia Tahun 2025 Terus Meningkat”. *Bintuhan: Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia*, 2025, <https://rri.co.id/bengkulu/daerah/1455691/jumlah-jemaah-umroh-indonesia-tahun-2025-terus-meningkat>, diakses pada 26 September 2025.

³⁸ SISKOPATUH, “Pertumbuhan Bulanan Keberangkatan Jemaah Umrah 2025 Asal Indonesia”. *GoodStats*, 2025.

Gambar 1.3 menunjukkan data jumlah keberangkatan jemaah umrah sepanjang Januari hingga April 2025. Pada bulan Maret dan April, menggambarkan tingkat penurunan jumlah jemaah umrah, diduga berkaitan dengan persiapan pelaksanaan ibadah haji yang biasanya dimulai sejak bulan Syawal hingga menjelang Dzulhijjah. Diluar itu, kebijakan visa dan penerbangan dari pihak Arab Saudi juga memengaruhi dinamika keberangkatan.³⁹

Penyelenggara Ibadah Umrah (PPIU) berperan penting dalam penyelenggaraan umrah, mulai dari pelatihan manasik, pengurusan visa, hingga pendampingan jemaah umrah selah di Arab Saudi. Hingga April 2025, terdapat sekitar 2.592 Penyelenggara Ibadah Umrah (PPIU) aktif yang terdaftar di Kementerian Agama. Jaringan PPIU yang tersebar di seluruh Indonesia memudahkan akses masyarakat untuk mendapatkan layanan umrah yang aman dan nyaman.⁴⁰

Pemerintah melalui Kementerian Agama terus melakukan pembinaan dan pengawasan kepada Penyelenggara Ibadah Umrah (PPIU) untuk memastikan pelaksanaan umrah berjalan sesuai regulasi. Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji Khusus (SISKOPATUH) juga berfungsi

³⁹ Sofarul Wildan Akhmad, "Jumlah Jemaah Umrah Indonesia Tembus 648 Ribu pada Tahun 2025". *Artikel Nasional*, 2025.

⁴⁰ Asri Novita Sari, "Jumlah Jemaah Umrah Indonesia Tahun 2025 Terus Meningkat". *Bintuhan: Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia*, 2025, <https://rri.co.id/bengkulu/daerah/1455691/jumlah-jamaah-umroh-indonesia-tahun-2025-terus-meningkat>, diakses pada 26 September 2025.

sebagai alat pengawasan digital yang menjamin transparansi dan akuntabilitas dalam proses keberangkatan jemaah haji/umrah.⁴¹

Di Indonesia, ada 1.577 KBIHU yang telah mendapatkan izin operasional untuk menyelenggarakan perjalanan haji dan umrah menurut buku Direktori Kemenag, yang merupakan peluang bagi perusahaan jasa atau biro perjalanan haji dan umrah. Setiap perusahaan jasa atau biro perjalanan haji dan umrah berlomba-lomba menawarkan kualitas pelayanan yang memiliki manfaat berbeda dan fasilitas yang berbeda dari biro travel lain.⁴²

Industri travel haji dan umrah dituntut untuk semakin kreatif dan inovatif karena persaingan pasar semakin tinggi. Jasa transportasi memegang peranan penting dalam memfasilitasi perjalanan umrah bagi penyandang disabilitas. Biro travel haji dan umrah, wajib memiliki kewajiban moral dan profesional dalam memberikan layanan yang ramah, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan khusus para jemaah. Biro travel haji dan umrah, wajib memiliki strategi yang menjadikan usahanya senantiasa unggul, berkembang, sehingga tetap dapat bersaing dengan biro travel lain.⁴³

Calon jemaah disabilitas tentu memiliki kriteria dalam memilih biro travel yang tepat untuk membantu perjalanan ibadah umrah di tanah suci agar merasa nyaman dan aman karena pelayanan yang maksimal. Pelanggan akan

⁴¹ Sofarul Wildan Akhmad, "Jumlah Jemaah Umrah Indonesia Tembus 648 Ribu pada Tahun 2025". *Artikel Nasional*, 2025.

⁴² Jaja Suteja & Bambang Setiawan, "Da'wah Based Spiritual Counseling: The Urgency of Spirituality Development for Correctional Inmates in Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Cirebon". *Jurnal Ilmu Dakwah*, 17 (2), 2023, hlm. 449.

⁴³ Pitayama, et.al. "Paradigma Historis Backpacking Travel Sebagai Perjalanan Wisata". *Jurnal Pariwisata Terapan: Universitas Gajah Mada Yogyakarta*, 3 (1), 2019, hlm. 35.

meninggalkan lembaga atau perusahaan yang tidak memprioritaskan pelayanan dan kepuasan pelanggan. Kepercayaan pelanggan terhadap organisasi atau bisnis dapat meningkat jika perusahaan dapat menempatkan prioritas yang lebih tinggi pada kenyamanan dan keamanan. Diperlukan berbagai macam strategi oleh biro travel haji dan umrah untuk memuaskan pelanggan, seperti staf yang profesional, sarana dan prasarana yang prima, kemampuan melayani pelanggan dengan cepat, tepat, dan memiliki kemampuan komunikasi yang baik.⁴⁴

Layanan yang ditawarkan biro travel haji dan umrah kepada calon jemaah umrah mencerminkan komitmen dalam memenuhi kepuasan pelanggan, dan menjadi indikator awal profesionalitas dan tanggung jawab biro travel haji dan umrah. Mulai dari proses pendaftaran, penyampaian informasi, hingga pendampingan administratif, setiap interaksi memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan. Aspek pelayanan menjadi salah satu tolak ukur utama dalam menilai kualitas layanan secara menyeluruh, yang mencakup kesiapan fasilitas, transparansi biaya, hingga pendampingan selama pelaksanaan ibadah.⁴⁵

Peningkatan kualitas layanan dalam penyelenggaraan ibadah umrah menjadi perhatian utama dalam industri perjalanan religi, seiring dengan meningkatnya jumlah jemaah setiap tahunnya. Data Kementerian Agama Republik Indonesia, menunjukkan bahwa pada tahun 2023 jumlah jemaah umrah asal Indonesia mencapai lebih dari 1,2 juta orang, menjadikan Indonesia sebagai

⁴⁴ Emil Jamilatunniswa, dkk., “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Jemaah Umrah”. *Journal of Haji and Umrah*, 3 (1), 2024, hlm. 58.

⁴⁵ Maratus Soleha, “Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Umroh Disabilitas pada PT. Dhiyaa El Haramain El Mubarakah”. *Jakarta: Jurnal Manajemen Dakwah*, 12 (1), 2021, hlm. 17.

salah satu negara dengan kontribusi jemaah umrah terbesar di dunia. Kondisi ini mengharuskan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) untuk memperbaiki strategi kualitas layanan guna memenuhi⁷ harapan jemaah dan meningkatkan kepuasan jemaah disabilitas.⁴⁶

Sri Eka Astutiningsih mengartikan kualitas layanan sebagai sarana yang dapat membuat produk atau jasa menjadi nilai lebih dan memberikan kinerja terbaik dari aspek informasi kepada pelanggan. Kualitas dapat diartikan sebagai suatu hal yang dapat meningkatkan posisi pesaing dengan membawa keberhasilan dan pertumbuhan usaha. Suatu produk atau jasa yang mampu memuaskan keinginan pelanggan disebut sebagai kualitas produk. Pelanggan akan melakukan pembelian apabila kepuasan pelanggan dapat terpenuhi dari segi faktor dasar yaitu kualitas layanan.⁴⁷

Kualitas layanan biro travel dalam penyelenggaraan ibadah umrah menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan jemaah. Kenyataan yang terjadi, masih banyak biro travel yang dinilai belum mampu memberikan layanan sesuai standar yang dijanjikan. Laporan Republika mengungkapkan, banyak jemaah umrah dari Indonesia tidak mendapatkan hotel di Makkah dan Madinah karena biro travel memesan akomodasi melalui broker (calo) tidak langsung ke pihak hotel. Mengakibatkan terjadinya *overbooking* pada musim umrah. Jemaah hanya mendapat status *waiting list* dan sebagian batal

⁴⁶ Kementerian Agama Republik Indonesia, “*Laporan Penyelenggaraan Ibadah Umrah Tahun 2023*”. Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. <https://haji.kemenag.go.id>, 2024, diakses 21 Juli 2025.

⁴⁷ Sri Eka Astutiningsih & Desi Ana Khoirun Nisak, “*Pengaruh Kepercayaan Merek, Harga, Kualitas Layanan dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Kartu Prabayar Produk Simpati Telkomsel*”. Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia, 7 (1), 2021, hlm. 43.

mendapatkan kamar menjelang kedatangan. Kondisi ini memaksa jemaah mencari alternatif hotel lain dengan jarak yang lebih jauh dari harapan, dan menimbulkan ketidaknyamanan juga menurunkan kepuasan jemaah umrah.⁴⁸

Pada musim dingin tahun 2025, banyak jemaah umrah yang terlantar karena hotel-hotel di sekitar Masjidil Haram dan Masjid Nabawi penuh. Jemaah ditempatkan ke akomodasi yang jauh dari Masjidil Haram, beberapa menginap di wisma bersama pekerja asing. Kondisi ini diperparah dengan adanya pembatalan sepihak dari agen travel akibat *overbooking*, yang mengharuskan jemaah mencari alternatif penginapan lain. Lemahnya strategi biro travel dalam menjamin kualitas layanan dan akomodasi, secara langsung dapat menurunkan tingkat kepuasan jemaah umrah.⁴⁹

Permasalahan lainnya yaitu mengenai rendahnya kualitas layanan medis. Seorang jemaah asal Malaysia yang berusia 72 tahun mengalami kegagalan pernapasan (*respiratory failure*) akibat *pneumonia* saat melakukan umrah., dan harus segera ditangani dengan *ventilator* di *Ajyad Emergency Hospital* dekat dengan Masjidil Haram karena kondisi memburuk secara tiba-tiba. Kasus ini mengungkap bahwa meskipun terdapat fasilitas medis dengan jarak dekat dan respon cepat, kemampuan fasilitas medis dalam menangani kasus darurat masih dangat krusial. Kondisi seperti ini menimbulkan ketidakpastian dan rasa takut

⁴⁸ Muhammad Hafil & Fuji Permana, “Jemaah Umrah tidak Kebagian Hotel karena Pesan Lewat Broker”. *Khazanah Republika Online*, 2025, <https://khazanah.republika.co.id/berita/sqxr0z430/jamaah-umroh-tidak-kebagian-hotel-karena-pesan-lewat-broker?>, diakses 7 Juli 2025.

⁴⁹ Ingeu, “Jemaah Umrah Membludak, Banyak yang Terlantar dan Ditempatkan Jauh dari Haram”. *Portal Media: PT. Berita Haji Berdaya*, 2025, https://hajinews.co.id/2025/01/31/jamaah-umrah-membludak-banyak-yang-terlantar-dan-ditempatkan-jauh-dari-haram/?utm_source=chatgpt.com, diakses 9 September 2025.

dikalangan jemaah, terutama pada jemaah yang memiliki kondisi kesehatan khusus atau disabilitas.⁵⁰

Dari beberapa kasus yang telah dipaparkan, terlihat jelas bahwa permasalahan dalam penyelenggaraan ibadah umrah bukan sekedar menyangkut manajemen perjalanan, tetapi juga menyangkut kualitas akomodasi dan layanan medis yang diberikan kepada jemaah. Rangkaian kasus tersebut memberikan gambaran nyata bahwa kualitas layanan, kualitas akomodasi, dan kualitas layanan medis merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan jemaah.⁵¹

Layanan umrah bagi jemaah disabilitas merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan ibadah umrah yang menuntut kualitas pelayanan yang inklusif dan berkesinambungan. Pemerintah Arab Saudi melalui Kementerian Haji dan Umrah telah meluncurkan berbagai inisiatif, seperti penyediaan bus ramah disabilitas, jalur khusus di kawasan suci, dukungan tenaga medis dan relawan terlatih untuk mendampingi jemaah berkebutuhan khusus.⁵²

Kotler dan Keller menjelaskan bahwa kualitas layanan (*service quality*) merujuk pada karakteristik dan sifat keseluruhan suatu layanan yang berkaitan dengan kemampuan biro jasa dalam memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan.⁵³ Kotler dan Keller menegaskan pentingnya dimensi kualitas layanan

⁵⁰ Saudi Gazette, “Malaysian Pilgrim Saved After Suffering Serious Respiratory Failure While Performing Umrah”, 2022, <https://www.saudigazette.com.sa/article/643684>, diakses pada 7 Juli 2025.

⁵¹ Saudi Gazette, “Malaysian Pilgrim Saved After Suffering Serious Respiratory Failure While Performing Umrah”, 2022, <https://www.saudigazette.com.sa/article/643684>, diakses pada 7 Juli 2025.

⁵² Mohammed Al-Kinani, “National Hajj Initiative for Persons with Disabilities sees 520 Participants”. *Arab News*, 2025, <https://www.arabnews.com/node/2603735>, diakses pada 5 Mei 2025.

⁵³ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. 2016. “Marketing Management”. *Pearson India Education Services Pvt. Ltd*, 93 (3), hlm. 387.

seperti keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan wujud fisik (*tangibles*), yang diambil dari model SERVQUAL untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas tinggi.⁵⁴

Penelitian sebelumnya Auliatul Faizah, yang membahas mengenai manajemen strategi pelayanan ibadah umrah model SERVQUAL pada jemaah disabilitas fisik di PT. Harum Bina Wisata. Menemukan hasil bahwa, penggunaan fasilitas seperti kursi roda dan sarana pendukung lainnya masih belum berjalan secara optimal, akses menuju tempat ibadah di beberapa area masih sangat terbatas dan kurangnya pendampingan khusus dari staf PT. Harum Bina Wisata yang membuat jemaah disabilitas terpaksa bergantung pada pendamping pribadi.⁵⁵

Dari temuan penelitian mengenai kualitas layanan, menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik ditentukan oleh seberapa jauh fasilitas yang diberikan oleh perusahaan jasa memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas layanan yang baik, fasilitas yang baik, akomodasi yang memadai, dan penetapan harga yang sesuai dengan fasilitas yang diterima, akan menghasilkan kepuasan bagi pelanggan dalam menggunakan layanan jasa.

Philip Kotler menjelaskan, kualitas suatu produk atau jasa termasuk akomodasi adalah kemampuan untuk memenuhi atau melebihi kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam konteks akomodasi (seperti hotel, penginapan, atau

⁵⁴ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. 2016. "Marketing Management". *Pearson India Education Services Pvt. Ltd*, 93 (3), hlm. 388.

⁵⁵ Auliatul Faizah, dkk., "Manajemen Strategi Pelayanan SERVQUAL Ibadah Umrah pada Jemaah Disabilitas Fisik PT. Harum Bina Wisata, Indramayu". *Kamaya: Jurnal Ilmu Agama*, 8 (2), 2025, hlm. 88.

fasilitas tempat tinggal sementara), kualitas mencakup berbagai aspek mulai dari kebersihan, kenyamanan, keamanan, pelayanan staf, hingga fasilitas fisik yang tersedia.⁵⁶

Kotler menjelaskan bahwa persepsi pelanggan terhadap kualitas akomodasi dipengaruhi oleh dua hal utama. Yang pertama yaitu *performance* (kinerja aktual) yaitu sejauh mana layanan akomodasi memenuhi standar yang dijanjikan, seperti kebersihan kamar, kecepatan layanan, kenyamanan tempat tidur, dan keamanan lingkungan. Yang kedua yaitu *conformance to expectations* (kesesuaian dengan harapan) yaitu sejauh mana layanan akomodasi sesuai atau melampaui harapan pelanggan sebelum menggunakan layanan tersebut.⁵⁷

Pelaksanaan ibadah umrah telah mengalami peningkatan signifikan, baik dari segi jumlah jemaah yang semakin meningkat, hingga pada keragaman kondisi fisik jemaah, seperti jemaah disabilitas dan jemaah yang membutuhkan bantuan khusus lainnya. Akomodasi yang berkualitas menjadi salah satu faktor kunci dalam mendukung kelancaran dan kenyamanan jemaah disabilitas dalam beribadah.⁵⁸

Penelitian Abdul Hafiz dan Muhammad Faiz Imamuddin, menunjukkan bahwa pelayanan transportasi dan akomodasi yang diberikan PT. Tanur Muthmainnah kepada para jemaah umrah sesuai dengan Peraturan Menteri Agama (PMA) No. 8 Tahun 2018. PT. Tanur Muthmainnah memiliki kelebihan

⁵⁶ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, "Marketing Management". *Pearson India Education Services Pvt. Ltd*, 93 (3), 2016, hlm. 150.

⁵⁷ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, "Marketing Management". *Pearson India Education Services Pvt. Ltd*, 93 (3), 2016, hlm. 140.

⁵⁸ Mukti Ali, dkk., "Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto". *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 1 (1), 2019, hlm. 44.

berupa kualitas keamanan transportasi dan akomodasi kepada jemaah umrah. Kelemahan hanya pada penggunaan transportasi penerbangan yang memiliki stigma buruk oleh masyarakat karena sering mendapati berbagai masalah. Ancaman yang akan didapat perusahaan jika menggunakan pelayanan transportasi dengan stigma yang buruk di masyarakat, akan berdampak buruk pada kualitas pelayanan PT. Tanur Muthmainnah.⁵⁹

Penelitian Dika Ayu Gustari dan Dewi Manda Angraini, menemukan hasil bahwa variabel kepercayaan dan fasilitas memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan jemaah umrah pada Smarts Umrah Cabang Agam. Banyaknya kasus penipuan pada bisnis travel umrah yang membuat masyarakat ragu dan kurang percaya dalam memilih biro travel. Kepercayaan pemilihan biro travel pada penelitian ini dibuktikan dengan fasilitas yang baik bagi jemaah umrah.⁶⁰

Penelitian Alghamdi mengenai pelayanan haji dan umrah bagi jemaah berkebutuhan khusus, menemukan bahwa keterbatasan dalam fasilitas fisik seperti kursi roda, jalur aksesibilitas di Masjidil Haram, serta pelayanan medis yang tidak memadai menjadi faktor ketidakpuasan jemaah disabilitas. Penelitian Alghamdi, mengungkapkan bahwa jemaah disabilitas menghadapi berbagai tantangan selama umrah, termasuk keterbatasan fasilitas umum, layanan transportasi, serta pelayanan medis yang tidak sepenuhnya memenuhi standar

⁵⁹ Abdul Hafiz & Muhammad Faiz Imamuddin, "Evaluasi Standarisasi Pelayanan Transportasi dan Akomodasi dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Umrah pada PT. Tanur Muthmainnah Jakarta Barat". *Jurnal Manajemen Dakwah*, 6 (2), 2023.

⁶⁰ Dika Ayu Gustari & Dewi Manda Angraini, "Pengaruh Kepercayaan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Jemaah Umrah pada PT. Al-Shafwah Wisata Mandiri". *Journal Islamic Accounting Competency*, 4 (1), 2024.

kebutuhan khusus. Alghamdi mencatat, tingkat kepuasan jemaah disabilitas sangat bergantung pada ketersediaan dan kualitas layanan.⁶¹

Temuan penelitian mengenai kualitas akomodasi, menjelaskan bahwa kualitas akomodasi yang disediakan oleh biro travel perjalanan umrah memegang peran penting dalam menunjang keamanan, kenyamanan, dan kelancaran jemaah umrah dalam beribadah. Kualitas akomodasi yang baik, menunjukkan sejauh mana biro travel memperhatikan kebutuhan khusus jemaah. Dari penelitian sebelumnya, menjadi poin penting bagi biro travel dalam memilih layanan transportasi dan akomodasi yang jauh dari stigma buruk masyarakat, agar pihak biro travel tidak menanggung persepsi buruk pada kualitas pelayanan karena salah memilih layanan transportasi atau akomodasi yang baik.

Perjalanan ibadah umrah perlu memiliki layanan transportasi dan akomodasi yang baik untuk memberikan keamanan, kemudahan, dan kelancaran jemaah umrah dalam menunaikan ibadah di Tanah Suci. Layanan medis yang siaga dan responsif juga diperlukan selama perjalanan ibadah umrah. Aspek kesehatan menjadi perhatian utama, kualitas layanan medis yang memadai, ketersediaannya tenaga kesehatan, obat-obatan, dan sistem penanganan darurat menjadi penting untuk menjamin keselamatan dan kenyamanan jemaah umrah disabilitas.⁶²

⁶¹ Alghamdi, Saleh, "The Challenges Facing Pilgrims with Disabilities during Hajj and Umrah". *Journal of Religion and Health*, 4 (4), 2019, hlm. 58.

⁶² Dewi Yulianti, "Pelayanan Kesehatan bagi Jemaah Haji dan Umrah Berkebutuhan Khusus". *Jurnal Kesehatan Global*, 4 (1), 2020, hlm. 22-30.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam model SERVQUAL menjelaskan layanan medis dapat dipahami sebagai proses yang melibatkan interaksi antara penyedia layanan dan pasien, kualitas layanan diukur berdasarkan lima dimensi utama yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).⁶³

Pelaksanaan ibadah umrah merupakan perjalanan spiritual bagi umat Islam, perjalanan umrah mencakup aspek fisik dan medis yang penting, terutama bagi jemaah disabilitas. Jumlah jemaah umrah yang berjumlah jutaan setiap tahunnya juga termasuk jemaah yang memiliki berbagai kondisi disabilitas, seperti gangguan mobilitas, penglihatan, pendengaran, dan lainnya. Penyediaan layanan medis yang berkualitas untuk jemaah umrah disabilitas menjadi sangat penting untuk memastikan kenyamanan dan keselamatan jemaah disabilitas selama menjalankan ibadah umrah di tanah suci.⁶⁴

Penelitian Asep Kunali dkk. tentang penyelenggaraan ibadah umrah, menemukan hasil bahwa masih ada kendala dalam pemenuhan hak atas kesehatan jemaah umrah yang selama ini menjadi tanggung jawab PPIU, yakni dalam elemen ketersediaan fasilitas kesehatan (*availability*), dan akses pelayanan kesehatan (*accessibility*), PPIU belum siap menyediakan atau memfasilitasi pelayanan kesehatan umrah.⁶⁵

⁶³ Parasuraman, et.al., "Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations". *New York: Free Press: Reprint*, 2 (2), 2014, hlm. 62.

⁶⁴ Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI., "*Pedoman Layanan Ramah Disabilitas di Bidang Keagamaan*". *Jakarta: Kementerian Agama RI*, 2021.

⁶⁵ Asep Kusnali, dkk., "Pengaturan Penyelenggaraan Ibadah Umrah dalam Perspektif Hak atas Kesehatan". *Arena Hukum*, 14 (3), 2021.

Penelitian Annisa Sayyidatul Ulfa, yang membahas gambaran sistem pelayanan kesehatan jemaah umrah pada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). Menemukan hasil bahwa masih banyak PPIU yang tidak menyediakan petugas kesehatan (tenaga medis) dalam perjalanan umrah. PPIU tidak menganggarkan vaksin meningitis, fasilitas kesehatan yang disediakan oleh PPIU adalah obat-obatan dan pelayanan kesehatan selama di Arab Saudi.⁶⁶

Aspek fasilitas dan pelayanan berbasis empati menjadi kebutuhan utama bagi jemaah disabilitas. Penelitian Siti Rifdah Rahmawati, menegaskan bahwa pengalaman positif dalam pelayanan medis sangat dipengaruhi oleh sikap dan kemampuan tenaga medis dalam memahami kebutuhan khusus penyandang disabilitas, termasuk penggunaan bahasa isyarat atau komunikasi alternatif saat proses pelayanan jika diperlukan.⁶⁷

Temuan penelitian mengungkapkan, pemenuhan hak atas kesehatan jemaah umrah adalah tanggung jawab PPIU, seperti ketersediaan fasilitas kesehatan (*availability*), dan akses pelayanan kesehatan (*accessibility*). Hasil penelitian sebelumnya diharapkan menjadi informasi dan rekomendasi bagi PPIU sebagai pelaksana teknik perjalanan dan bagi pembuat kebijakan dalam melakukan pengawasan dan membuat pengaturan untuk perjalanan umrah.⁶⁸

⁶⁶ Annisa Sayyidatul Ulfa, "Gambaran Sistem Pelayanan Kesehatan Jemaah Umrah pada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di Wilayah Jakarta". *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 2017.

⁶⁷ Siti Rifdah Rahmawati, "Implementasi Kebijakan Rehabilitasi Medik bagi Penyandang Disabilitas melalui Pelayanan Kesehatan di Provinsi DKI Jakarta". *Jakarta: Institut Pemerintahan dalam Negeri*, 3 (2), 2019, hlm. 9.

⁶⁸ Annisa Sayyidatul Ulfa, "Gambaran Sistem Pelayanan Kesehatan Jemaah Umrah pada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di Wilayah Jakarta". *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 2017.

Perusahaan jasa biro travel haji dan umrah harus mendapatkan izin PPIU dalam layanan umrah, dan perlu adanya kerjasama dalam penganggaran biaya untuk layanan medis, seperti pengecekan kesehatan sebelum keberangkatan, vaksin meningitis untuk pencegahan penyakit, penyediaan obat-obatan khusus, dan kesediaan petugas medis selama ibadah umrah berlangsung. Jemaah umrah, juga dianjurkan untuk membawa obat-obatan pribadi, sebagai penanganan mandiri saat kondisi darurat.⁶⁹

Ketersediaan layanan medis yang berkualitas bagi jemaah umrah disabilitas menjadi salah satu aspek penting dalam mendukung kelancaran dan kenyamanan ibadah jemaah disabilitas. Layanan medis yang tanggap, terlatih, dan siap siaga, menjamin keselamatan jemaah dan menunjukkan komitmen biro travel dalam memberikan pelayanan yang menyeluruh. Kualitas layanan medis juga memengaruhi bagaimana jemaah memandang dan menilai pengalaman ibadah jemaah secara keseluruhan. Kualitas layanan medis berkontribusi besar terhadap tingkat kepuasan pelanggan, khususnya bagi jemaah yang memiliki kebutuhan khusus selama perjalanan ibadah umrah.⁷⁰

Philip Kotler dan Kevin Lane Keller menjelaskan, persepsi pelanggan adalah proses di mana pelanggan memilih, mengatur, dan menafsirkan informasi untuk membentuk gambaran yang bermakna tentang suatu produk, layanan, atau perusahaan. Persepsi ini didasarkan pada realitas objektif, dan bagaimana

⁶⁹ Annisa Sayyidatul Ulfa, “Gambaran Sistem Pelayanan Kesehatan Jemaah Umrah pada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di Wilayah Jakarta”. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 2017.

⁷⁰ Kementerian Agama Republik Indonesia. 2022. “Pedoman Penyelenggaraan Ibadah Umrah Bagi Jemaah Berkebutuhan Khusus”. Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. <https://haji.kemenag.go.id>, diakses 4 April 2025.

pelanggan memahami dan menilai pengalaman pelanggan berdasarkan berbagai faktor subjektif, seperti pengalaman pribadi, harapan, dan komunikasi yang pelanggan terima.⁷¹

Kotler dan Keller menekankan bahwa, persepsi pelanggan sangat dipengaruhi oleh faktor luar (seperti iklan, promosi, atau pengalaman langsung), faktor pribadi (seperti kebutuhan, perasaan, dan nilai-nilai), proses psikologis (seperti perhatian, pemahaman, dan ingatan). Kotler dan Keller juga mengingatkan bahwa pelanggan sering kali tidak mempersepsikan produk atau layanan secara murni rasional, melainkan berdasarkan persepsi nilai yang pelanggan rasakan, yang dikenal sebagai *customer perceived value*. Nilai ini merupakan selisih antara manfaat yang dirasakan dan biaya yang harus dikeluarkan.⁷²

Penelitian sebelumnya menunjukkan beragam persepsi jemaah disabilitas terhadap layanan umrah yang diterima. Penelitian Elsi Maya Intan, menemukan hasil adanya pengaruh positif dan signifikan antar variabel persepsi konsumen pada keputusan menggunakan biro perjalanan khusus umrah dan haji di PT. Neekoi Wisata. Semakin baik persepsi konsumen, semakin tinggi juga tingkat keputusan pelanggan untuk menggunakan biro travel haji dan umrah.⁷³

Temuan penelitian mengenai persepsi, menegaskan bahwa kualitas layanan umrah untuk jemaah disabilitas berkaitan dengan aspek teknis dan

⁷¹ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. 2016. "Marketing Management". *Pearson India Education Services Pvt. Ltd*, 93 (3), hlm. 166.

⁷² Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, "Marketing Management". *Pearson India Education Services Pvt. Ltd*, 93(3), 2016, hlm. 128.

⁷³ Elsi Maya Intan. 2022. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Konsumen terhadap Keputusan Memilih Biro Perjalanan Umroh dan Haji Khusus". *Jurnal Al-Iqtishad*, 18 (2).

melibatkan dimensi emosional serta kemanusiaan. Penting dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengevaluasi persepsi jemaah disabilitas secara lebih komprehensif, guna memperbaiki dan mengembangkan standar pelayanan yang benar-benar inklusif dan berkeadilan.

Kotler dan Keller menjelaskan, kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang dirasakan terhadap harapan pelanggan. Jika kinerja memenuhi atau melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas atau bahkan sangat puas. Jika tidak, pelanggan akan merasa tidak puas.⁷⁴

Ibadah umrah merupakan salah satu bentuk ibadah yang memiliki nilai spiritual tinggi bagi umat Islam. Bagi jemaah disabilitas, pelaksanaan ibadah umrah memiliki tantangan tersendiri, khususnya terkait kualitas layanan, ketersediaan akomodasi, dan layanan medis. Kualitas layanan yang diberikan kepada jemaah disabilitas menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan jemaah disabilitas selama menjalankan ibadah umrah di tanah suci.⁷⁵

Penelitian Nur Saimona, menemukan hasil bahwa *responsiveness* dan *tangibles* memiliki pengaruh lebih besar dari *reliability*, *assurance*, dan *empathy*. Ketiga faktor ini dianggap tidak lebih baik, dan perlu lebih diperhatikan. Faktor dalam ketiga dimensi tersebut mempunyai pengaruh pada

⁷⁴ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, "Marketing Management". *Pearson India Education Services Pvt. Ltd*, 93 (3), 2016, hlm. 153.

⁷⁵ Kementerian Agama Republik Indonesia. 2023. "Pedoman Pelayanan Jemaah Haji dan Umrah Berkebutuhan Khusus (Disabilitas)". *Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah*. <https://kemenag.go.id>, diakses 4 April 2025.

kepuasan jemaah dalam menentukan kepuasan yang dievaluasi melalui kesesuaian antara harapan dengan realita berupa layanan yang dirasakan.⁷⁶

Penelitian Arif Zakiyyatan Effendi & Rama Chandra, mengenai pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan keputusan pembelian paket umrah, menemukan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, saat kepuasan konsumen tinggi, perilaku konsumen akan melakukan *repeat order* (pembelian ulang).⁷⁷

Temuan penelitian mengenai kepuasan pelanggan mengungkapkan bahwa, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang baik, seperti *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang dikelompokkan sebagai indikator kualitas layanan. Ada banyak faktor yang dapat menguntungkan perusahaan melalui kepuasan, perlu upaya lebih dalam untuk memberikan kualitas layanan yang baik kepada jemaah umrah.

Pengalaman melaksanakan umrah bagi jemaah disabilitas berkaitan dengan aspek spiritual dan melibatkan kebutuhan akan layanan yang ramah disabilitas, seperti fasilitas aksesibilitas, layanan medis, dan pendampingan fisik. Kepuasan jemaah umrah disabilitas terhadap kualitas layanan yang diberikan menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan ibadah umrah.⁷⁸

⁷⁶ Nur Saimona, dkk., “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Jemaah Umrah di Hajar Aswad Mubaroq”. *Journal of Communication and Da'wah, Surakarta*, 2 (1), 2024.

⁷⁷ Arif Zakiyyatan Effendi & Rama Chandra, “Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen melalui Keputusan Pembelian pada Travel Umrah dan Haji Plus PT. Inyong Travel Barokah”. *Jurnal Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*, 2019.

⁷⁸ Kementerian Agama Republik Indonesia. 2023. “Pedoman Pelayanan Jemaah Haji dan Umrah Berkebutuhan Khusus (Disabilitas)”. Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. <https://kemenag.go.id>, diakses 5 Juni 2025.

Kepuasan jemaah umrah disabilitas dipengaruhi oleh fasilitas yang memadai, akomodasi yang sesuai dengan kebutuhan jemaah, sikap empati, kecepatan layanan dari petugas, kualitas layanan medis yang baik, dan kesesuaian harga paket umrah dengan fasilitas yang diterima jemaah umrah disabilitas. Jemaah disabilitas merasa lebih puas ketika layanan yang diterima menunjukkan adanya perhatian khusus terhadap keterbatasan fisik dan mobilitas jemaah disabilitas.⁷⁹

Kepuasan jemaah disabilitas terhadap layanan umrah terutama kualitas akomodasi dan layanan medis, ditentukan oleh seberapa jauh layanan tersebut mampu memenuhi harapan jemaah disabilitas. Jika ekspektasi terpenuhi atau terlampaui, maka kepuasan akan meningkat. Sebaliknya, jika layanan tidak ramah disabilitas atau kurang memadai, akan menurunkan kepuasan dan bahkan dapat menimbulkan gangguan emosional ibadah bagi jemaah disabilitas.⁸⁰

Strategi kualitas layanan umrah bagi jemaah disabilitas memiliki nilai penting, yaitu yang pertama perencanaan layanan inklusif (mencakup aksesibilitas bangunan, transportasi, dan fasilitas ibadah), yang kedua pelatihan petugas layanan agar memiliki pemahaman dan kepekaan terhadap kebutuhan jemaah disabilitas, yang ketiga kolaborasi dengan penyedia layanan medis seperti klinik atau rumah sakit di Arab Saudi yang siap melayani kebutuhan medis jemaah

⁷⁹ Rahman, Norazian Abdul, dan Nurul Kamil, "Service Quality and Satisfaction among Disabled Umrah Pilgrims". *Journal of Islamic Marketing*, 13 (4), 2022, hlm. 957.

⁸⁰ Maratus Soleha, "Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Umroh Disabilitas pada PT. Dhiyaa El Haramain El Mubarakah". *Jakarta: Jurnal Manajemen Dakwah*, 12 (1), 2021, hlm. 23.

disabilitas, yang terakhir evaluasi kepuasan melalui survei atau wawancara untuk menyesuaikan layanan di masa mendatang.⁸¹

Kualitas layanan umrah, kualitas akomodasi, dan layanan medis memiliki keterkaitan yang erat dalam menentukan tingkat kepuasan jemaah umrah disabilitas di PT. Samira Ali Wisata Cabang Sidoarjo. Kualitas layanan yang mencakup ketepatan informasi, keramahan, serta pendampingan khusus bagi jemaah disabilitas dapat memberikan rasa aman dan aman selama menjalankan ibadah. Kualitas akomodasi yang sesuai standar aksesibilitas, seperti ketersediaan fasilitas ramah disabilitas di hotel maupun transportasi, memengaruhi kenyamanan dan kemudahan mobilitas jemaah.⁸²

Penelitian ini dilakukan dengan latar belakang meningkatnya kesadaran akan pentingnya pelayanan yang inklusif dan ramah disabilitas dalam industri perjalanan ibadah, khususnya ibadah umrah. Sebagai salah satu ibadah yang membutuhkan kesiapan fisik dan logistik, jemaah disabilitas sering kali menghadapi tantangan tambahan, baik dari segi akomodasi maupun layanan medis. Meskipun pemerintah dan biro travel umrah telah mendorong standar pelayanan yang lebih baik, kenyataannya implementasi strategi pelayanan yang memperhatikan kebutuhan khusus jemaah disabilitas masih belum merata.⁸³

⁸¹ Riant Nugroho, “Manajemen Pelayanan Publik: Strategi Peningkatan Kualitas Layanan bagi Kelompok Rentan”. Depok: Rajawali Pers, 14 (2), 2021, hlm. 170.

⁸² Mohamed Osama Nour, “Satisfaction with Quality and Access to Al-Masjid Al-Haram Services Among Persons with Disabilities During Umrah Season, 1441 H (2019-2020): Cross-sectional Study”. *Journal of Medical Sciences*, 41 (3), 2021.

⁸³ Nurhidayati & Amin, “Pelayanan Ramah Disabilitas dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah”. *Jurnal Ilmiah Hukum dan Humaniora*, 9 (1), 2021, hlm. 57.

PT. Samira Ali Wisata Cabang Sidoarjo sebagai salah satu biro perjalanan ibadah haji dan umrah, memiliki segmentasi pasar yang cukup beragam termasuk pelayanan terhadap jemaah umrah disabilitas, yang menjadikan PT. Samira Ali Wisata Cabang Sidoarjo sebagai objek yang relevan untuk dikaji. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui sejauh mana strategi kualitas layanan umrah yang diterapkan oleh PT. Samira Ali Wisata Cabang Sidoarjo dapat memenuhi harapan dan kebutuhan yang memberikan kepuasan kepada jemaah disabilitas. Khususnya dalam aspek kualitas akomodasi dan layanan medis, yang merupakan faktor utama bagi kenyamanan dan kelancaran ibadah umrah jemaah disabilitas.

Penelitian mengenai strategi kualitas layanan umrah terhadap jemaah disabilitas masih terbatas. Perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengidentifikasi strategi pelayanan yang optimal guna untuk meningkatkan kualitas layanan biro dan kepuasan bagi jemaah disabilitas. Penelitian ini mengutamakan pentingnya pemahaman yang mendalam terhadap kebutuhan spesifik jemaah disabilitas, pemberian pendampingan khusus bagi jemaah yang membutuhkan, penyesuaian fasilitas dan layanan oleh biro, demi memastikan kenyamanan dan kelancaran pelaksanaan ibadah umrah di tanah suci.

Minimnya penelitian secara spesifik mengkaji persepsi jemaah disabilitas terhadap kualitas layanan biro perjalanan umrah yang menjadi alasan kuat bagi peneliti untuk mengangkat isu ini. Dengan fokus pada aspek strategi kualitas layanan umrah, kualitas akomodasi, layanan medis, persepsi jemaah disabilitas terhadap biro, dan kepuasan jemaah disabilitas setelah menerima

layanan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi peningkatan layanan biro travel haji dan umrah serta menjadi referensi kebijakan dalam membangun sistem layanan ibadah yang lebih inklusif dan berkeadilan terkhusus bagi penyandang disabilitas.

Layanan umrah yang berkualitas sangat penting karena mencakup aspek-aspek utama yang berpengaruh terhadap kepuasan jemaah. Penelitian mengenai kualitas layanan dalam pelayanan ibadah umrah bagi jemaah disabilitas masih sedikit dilakukan. Layanan yang tidak memadai berpotensi menghambat kekhusyukan pada saat beribadah. Dari temuan tersebut, peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian dengan judul **“Strategi Kualitas Layanan Umrah, Akomodasi, Layanan Medis dan Persepsi terhadap Kepuasan Jemaah Disabilitas di PT. Samira Ali Wisata Cabang Sidoarjo”**, dengan melihat data pemberangkatan umrah pada tahun 2018 hingga tahun 2025 yang memberangkatkan jemaah umrah disabilitas.

Teori yang telah dipaparkan diatas sangat relevan dengan penelitian ini, karena dapat mengoptimalkan kualitas layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan khusus jemaah disabilitas, seperti penyediaan alat bantu, pendampingan khusus, membangun kepercayaan, serta kepuasan jemaah dengan menciptakan pengalaman ibadah yang aman, nyaman, dan inklusif. Penelitian ini diharapkan mampu mengungkap sejauh mana strategi kualitas layanan umrah, akomodasi, layanan medis dan persepsi yang diterapkan oleh PT. Samira Ali Wisata Cabang Sidoarjo mampu memenuhi ekspektasi atau harapan jemaah disabilitas.

B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah

Peneliti mengidentifikasi permasalahan dalam penelitian ini tentang kualitas layanan umrah, akomodasi, layanan medis dan persepsi terhadap tingkat kepuasan jemaah disabilitas di PT. Samira Ali Wisata Cabang Sidoarjo.

Untuk menjauhi perluasan materi yang akan dibahas, peneliti membatasi permasalahan terkait apa yang peneliti bahas. Batasan masalah yang akan diteliti adalah strategi kualitas layanan umrah, akomodasi, layanan medis, dan persepsi terhadap kepuasan jemaah disabilitas di PT. Samira Ali Wisata Cabang Sidoarjo.

C. Pertanyaan Penelitian dan Fokus Penelitian

1. Apakah kualitas layanan umrah berpengaruh terhadap kepuasan jemaah umrah disabilitas di PT. Samira Ali Wisata Cabang Sidoarjo?
2. Apakah kualitas akomodasi berpengaruh terhadap kepuasan jemaah umrah disabilitas di PT. Samira Ali Wisata Cabang Sidoarjo?
3. Apakah kualitas layanan medis berpengaruh terhadap kepuasan jemaah umrah disabilitas di PT. Samira Ali Wisata Cabang Sidoarjo?
4. Apakah persepsi berpengaruh terhadap kepuasan jemaah umrah disabilitas di PT. Samira Ali Wisata Cabang Sidoarjo?
5. Apakah kualitas layanan umrah, akomodasi, layanan medis, dan persepsi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan jemaah umrah disabilitas di PT. Samira Ali Wisata Cabang Sidoarjo?
6. Bagaimanakah kualitas layanan yang memberikan kepuasan kepada jemaah disabilitas di PT. Samira Ali Wisata Cabang Sidoarjo?
7. Bagaimanakah kualitas akomodasi yang memberikan kepuasan kepada

jemaah disabilitas di PT. Samira Ali Wisata Cabang Sidoarjo?

8. Bagaimanakah kualitas layanan medis yang memberikan kepuasan kepada jemaah disabilitas di PT. Samira Ali Wisata Cabang Sidoarjo?
9. Bagaimanakah persepsi jemaah disabilitas terhadap layanan yang diterima di PT. Samira Ali Wisata Cabang Sidoarjo?
10. Faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan jemaah disabilitas terhadap layanan umrah yang diterima di PT. Samira Ali Wisata Cabang Sidoarjo?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis tingkat kepuasan jemaah disabilitas terhadap kualitas layanan di PT. Samira Ali Wisata Cabang Sidoarjo.
2. Untuk menganalisis tingkat kepuasan jemaah disabilitas terhadap kualitas akomodasi di PT. Samira Ali Wisata Cabang Sidoarjo.
3. Untuk menganalisis tingkat kepuasan jemaah disabilitas terhadap kualitas layanan medis di PT. Samira Ali Wisata Cabang Sidoarjo.
4. Untuk menganalisis tingkat kepuasan jemaah disabilitas terhadap persepsi di PT. Samira Ali Wisata Cabang Sidoarjo.
5. Untuk menganalisis secara simultan tingkat kepuasan jemaah disabilitas terhadap kualitas layanan umrah, akomodasi dan layanan medis di PT. Samira Ali Wisata Cabang Sidoarjo.
6. Untuk menganalisis kualitas layanan yang memberikan kepuasan kepada jemaah disabilitas di PT. Samira Ali Wisata Cabang Sidoarjo.
7. Untuk menganalisis kualitas akomodasi yang memberikan kepuasan kepada jemaah disabilitas di PT. Samira Ali Wisata Cabang Sidoarjo.

8. Untuk menganalisis kualitas layanan medis yang memberikan kepuasan kepada jemaah disabilitas di PT. Samira Ali Wisata Cabang Sidoarjo.
9. Untuk menganalisis persepsi jemaah disabilitas terhadap layanan yang diterima di PT. Samira Ali Wisata Cabang Sidoarjo.
10. Untuk menganalisis faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan jemaah disabilitas terhadap layanan umrah yang diterima di PT. Samira Ali Wisata Cabang Sidoarjo.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai strategi kualitas layanan, khususnya dalam konteks layanan umrah bagi jemaah disabilitas. Dengan menganalisis strategi yang diterapkan oleh biro travel, penelitian ini dapat memperkaya literatur tentang bagaimana kualitas layanan dapat diukur dan ditingkatkan untuk kelompok jemaah yang memiliki kebutuhan khusus.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan sebagai referensi bagi mahasiswa, khususnya program studi Pariwisata Syariah dalam mempelajari strategi kualitas layanan umrah bagi jemaah disabilitas.

b. Bagi Lembaga

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi PT. Samira Ali Wisata Cabang Sidoarjo dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan umrah bagi jemaah disabilitas. Hal ini dilakukan dengan memahami bagaimana kualitas layanan umrah berpengaruh terhadap kepuasan jemaah disabilitas, sehingga dapat memberikan wawasan yang lebih baik untuk perbaikan layanan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengeksplorasi lebih dalam tentang kualitas layanan dalam konteks pariwisata, khususnya bagi kelompok rentan seperti jemaah disabilitas. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi untuk studi-studi yang lebih luas dan mendalam di masa depan.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini berfokus pada strategi kualitas layanan yang diterapkan oleh PT. Samira Ali Wisata Cabang Sidoarjo, khususnya dalam konteks layanan umrah bagi jemaah disabilitas. Penelitian ini akan mengeksplorasi bagaimana strategi kualitas layanan umrah, kualitas akomodasi, kualitas layanan medis, dan persepsi memengaruhi kepuasan jemaah disabilitas di PT Samira Ali Wisata Cabang Sidoarjo.

Penelitian ini mungkin memiliki keterbatasan penelitian yang hanya berfokus pada PT. Samira Ali Wisata Cabang Sidoarjo, sehingga hasilnya mungkin tidak mencerminkan kondisi di biro travel lain. Perbedaan dalam

layanan umrah, kualitas akomodasi, dan kualitas layanan medis di biro travel lain dapat menghasilkan temuan yang berbeda.

G. Penegasan Istilah

Penegasan istilah dalam penelitian ini ditujukan untuk memberikan pemahaman terhadap konsep-konsep yang dibahas menjadi lebih jelas dan sesuai dengan konteks penelitian. Penegasan istilah yang digunakan dalam jurnal ini sebagai berikut:

1. Definisi Konseptual

a. Kualitas Layanan Umrah

Kotler dan Keller menjelaskan, kualitas layanan merupakan suatu ukuran sejauh mana layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan jasa dapat memenuhi dan melampaui harapan pelanggan. Kualitas layanan umrah dalam konteks penelitian ini, dipahami sebagai keseluruhan upaya biro travel dalam memberikan pelayanan terbaik kepada jemaah, yang meliputi ketepatan jadwal, kejelasan informasi, keramahan petugas, dan keandalan fasilitas yang disediakan.⁸⁴

Kualitas layanan menjadi indikator penting yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan, karena jemaah umrah memiliki ekspektasi tinggi terhadap keamanan, kenyamanan, dan dukungan layanan selama perjalanan ibadah umrah. Kualitas layanan diukur dari kesenjangan antara harapan pelanggan dengan persepsi pelanggan terhadap layanan

⁸⁴ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, "Marketing Management". *Pearson India Education Services Pvt. Ltd*, 93 (3), 2016, hlm. 164.

yang diterima. Semakin kecil kesenjangan tersebut, maka semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan.⁸⁵

b. Kualitas Akomodasi

Tjiptono menjelaskan, kualitas akomodasi merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan kenyamanan dan kepuasan jemaah umrah. Akomodasi dalam konteks perjalanan umrah mencakup fasilitas tempat tinggal seperti hotel atau penginapan yang digunakan selama beribadah di tanah suci. Kualitas akomodasi tidak diukur dari aspek fisik seperti kebersihan kamar, kenyamanan tempat tidur, dan kelengkapan fasilitas saja, tetapi mencakup pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola hotel, kedekatan lokasi dengan Masjidil Haram atau Masjid Nabawi, dan kemampuan akomodasi dalam memenuhi kebutuhan khusus jemaah, seperti lansia dan penyandang disabilitas.⁸⁶

c. Kualitas Layanan Medis

Stephen Hanney dalam bukunya *World Health Organization* (WHO) menjelaskan, kualitas layanan medis merupakan tingkat mutu pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien atau pengguna jasa kesehatan, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan, harapan, dan keselamatan pasien. Kualitas layanan medis dalam konteks perjalanan ibadah umrah, dipahami sebagai sejauh mana biro travel bersama

⁸⁵ Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, "Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations". *New York: The Free Press*, 2017, hlm. 173.

⁸⁶ Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, "Service, Quality, & Satisfaction". (Edisi 4). *Yogyakarta: Andi*, 2016, hlm. 284.

penyedia fasilitas kesehatan mampu menyediakan layanan kesehatan yang cepat, tepat, aman, dan sesuai dengan standar, khususnya bagi jemaah yang memiliki kondisi seperti lansia dan penyandang disabilitas.⁸⁷

d. Persepsi

Tjiptono menjelaskan, persepsi pelanggan adalah cara pelanggan memahami dan menilai interaksi pelanggan dengan suatu merek atau organisasi, berdasarkan pengalaman langsung maupun tidak langsung. Persepsi pelanggan sangat menentukan kepuasan, loyalitas, dan keputusan pelanggan membeli produk atau menggunakan jasa.⁸⁸

e. Kepuasan Pelanggan

Kotler dan Keller menjelaskan, kepuasan pelanggan merupakan salah satu konsep utama dalam ilmu pemasaran dan manajemen layanan yang mencerminkan tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara harapan (*expectations*) dengan kinerja (*performance*) layanan atau produk yang diterima. Kepuasan pelanggan dalam konteks perjalanan ibadah umrah dimaknai sebagai tingkat kepuasan jemaah umrah, khususnya penyandang disabilitas terhadap

⁸⁷ Stephen Hanney, et.al., "World Health Organization". *WHO Regional Office for Europe: UN City, Marmovej*, 2020, hlm. 3.

⁸⁸ Fandy Tjiptono. 2015. "Strategi Pemasaran". (Edisi 4). *Yogyakarta: Andi*, hlm. 178.

kualitas layanan biro travel yang mencakup layanan umum, akomodasi, dan layanan medis selama ibadah umrah di tanah suci.⁸⁹

2. Definisi Operasional

Strategi cara memahami dan menilai jemaah disabilitas pada mutu dan standar layanan kesehatan terhadap tingkat perasaan yang diterima jemaah disabilitas di PT. Samira Ali Wisata Cabang Sidoarjo.

H. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah memperoleh gambaran isi atau memahami pembahasan skripsi ini, peneliti menyusun urutan dan isi pembahasan secara singkat sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan menjelaskan latar belakang menjelaskan tentang latar belakang dalam pemilihan judul “Strategi Kualitas Layanan Umrah, Akomodasi, Layanan Medis, dan Persepsi terhadap Kepuasan Jemaah Disabilitas di PT. Samira Ali Wisata Cabang Sidoarjo”, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika pembahasan. Bab ini merupakan pengantar pertama yang akan dikaji nantinya.

BAB II Landasan Teori menjelaskan tentang teori sebagai pedoman penelitian mengenai variabel-variabel penelitian, yang berisi sub bab bahasan yaitu, teori penelitian, penelitian terdahulu sebagai pembanding

⁸⁹ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, “Marketing Management”. *Pearson India Education Services Pvt. Ltd*, 93 (3), 2016, hlm. 132.

terhadap penelitian yang sedang dilakukan, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

BAB III membahas mengenai pendekatan dan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian. pembahasan metode penelitian meliputi pendekatan dan jenis penelitian, populasi, *sampling* dan sampel penelitian, sumber data, variabel, dan skala pengukurannya, instrumen penelitian, teknik pengumpulan dan pengolahan data, dan teknik analisis data.

BAB IV memaparkan hasil penelitian yang membahas mengenai gambaran umum objek/lokasi penelitian, karakteristik responden, serta hasil analisis data dan pengolahan data penelitian kuantitatif dan kualitatif.

BAB V memaparkan hasil penelitian yang telah diteliti dengan membandingkan dengan teori maupun studi empiris yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya.

BAB VI menjelaskan kesimpulan yang diperoleh dari hasil pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya dan saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan.