



## EFEKTIVITAS MANAJEMEN PENJUALAN PAKET UMRAH DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TRAVEL HAJI DAN UMRAH PERSFEKTIF EKONOMI ISLAM

Agus Ahmad Faruk<sup>1</sup>, Hasan Basri<sup>2</sup>, Mei Amimah<sup>3</sup>

Program Studi Manajemen Haji dan Umrah, Universitas Islam KH. Ruhiat Cipasung Tasikmalaya

([agusahmadfaruk@gmail.com](mailto:agusahmadfaruk@gmail.com), [hasanbasri@unik-cipasung.ac.id](mailto:hasanbasri@unik-cipasung.ac.id),  
[meiamimah@gmail.com](mailto:meiamimah@gmail.com))

### Abstract

This research is motivated by lookingn at the reality of the management of sales of Umrah packages in Tasikmalaya City, which seems to have not been optimally managed to improve services for Umrah travel businesses in the community. In fact, if you look at daily activities, congregational services are carried out every day. Community pilgrim services managed by Umrah Travel and KBIHU show that the realization figures each year fluctuate and have not reached the target. The aim of this research is to determine the effectiveness of public pilgrim service management carried out by Umrah Travel and KBIHU in improving services to the community's Umrah travel business with an Islamic economic perspective. This research uses qualitative field research methods, namely research that studies phenomena in their natural environment. The techniques used are observation, interviews and documentation. Research Results: The effectiveness of community service management in improving services for the Umrah travel business in Indihiang Community is generally not optimal. Based on the service indicator criteria, physical evidence, reliability, responsiveness and empathy are not yet optimal, while only the guarantee aspect is optimal. As for the Islamic economic review of the effectiveness of community congregation service management in improving services for the community's Umrah travel business in the Indihiang community, only a few have been implemented. Islamic economic principles, namely the principles of monotheism and brotherhood, the principles of work and productivity.

**Keywords:** *community service, service, Islamic economy.*

### Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan melihat realita pengelolaan penjualan paket umrah di Kota Tasikmalaya nampaknya belum optimal pengelolannya untuk meningkatkan pelayanan terhadap para bisnis travel umrah di masyarakat. Padahal jika dilihat dari aktifitas sehari-hari, layanan jamaah setiap hari dilaksanakan. Layanan jamaah masyarakat yang dikelola oleh Travel umrah dan KBIHU menunjukkan bahwa angka realisasinya setiap tahunnya mengalami naik turun/fluktuatif dan belum mencapai target. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas manajemen layanan jamaah masyarakat yang dilakukan oleh Travel umrah dan KBIHU dalam meningkatkan pelayanan terhadap bisnis travel umrah masyarakat dengan perspektif ekonomi islam. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif field research yaitu penelitian yang mempelajari fenomena dalam lingkungannya yang alamiah. Teknik yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil Penelitian: efektivitas manajemen layanan jamaah masyarakat dalam meningkatkan pelayanan terhadap bisnis travel umrah di Masyarakat Indihiang secara umum belum optimal. Berdasarkan kriteria indikator pelayanan tersebut bahwa bukti fisik, reabilitas, daya tanggap dan empati belum optimal sedangkan hanya aspek jaminan saja yang sudah optimal. Adapun tinjauan ekonomi islam terhadap efektivitas manajemen layanan jamaah masyarakat dalam meningkatkan pelayanan terhadap bisnis travel umrah masyarakat di Masyarakat Indihiang hanya menerapkan beberapa prinsip ekonomi islam yaitu prinsip tauhid dan persaudaraan, prinsip bekerja dan produktivitas.

**Kata Kunci:** *layanan jamaah masyarakat, pelayanan, ekonomi islam.*

## Pendahuluan

Pemerintah daerah mempunyai peran penting dalam pemungutan pajak dan layanan jamaah, supaya dalam pelaksanaan pemungutan layanan jamaah berjalan dengan baik komunikasi pemerintah dengan pengelola harus benar-benar maksimal, karena kurangnya komunikasi dari pihak pemerintah dengan pengelola akan menghambat proses pemungutan dan target tidak tercapai dengan optimal.

Menurut Suparmoko, Layanan jamaah adalah pembayaran dari penduduk kepada negara, dimana masyarakat dapat melihat hubungan antara upah yang dibayarkan secara langsung dan salah satu sumber pendapatan bagi pemerintah daerah adalah reimbursement dan banyak jenisnya dibandingkan dengan pajak daerah. Beberapa pajak ini berkontribusi signifikan terhadap pendapatan daerah. Perbedaan yang mencolok dari pungutan layanan jamaah ini adalah pungutan yang dibayarkan oleh wajib layanan jamaah kepada pihak yang ditunjuk oleh pemerintah dan manfaatnya dirasakan secara langsung atas penggunaan fasilitas umum.

Efektivitas layanan jamaah masyarakat harus dilakukan untuk meningkatkan penerimaan daerah dan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. factor factor yang mempengaruhi penerimaan layanan jamaah yaitu dari subjek dan objeknya, sistem pemungutan, tarif yang dibayarkan, petugas yang memungut. Pemerintah daerah juga harusnya mengawasi di kantor maupun memantau di masyarakat agar pengelolaan layanan jamaah ini agar terhindar dari kecurangan. Dari pihak bisnis travel umrah masyarakat memperhatikan atas kewajiban layanan jamaahnya supaya dapat meningkatkan pelayanannya. Upaya perbaikan system dan struktur layanan jamaah masyarakat harus didukung supaya tercapainya efektivitas. Pengelolaan efektif apabila penerimaan layanan jamaah melebihi target yang telah ditentukan.

Manajemen layanan jamaah berkaitan erat dengan tujuan utama manajemen, atau apa yang disebut George R. Terry sebagai POAC, yang merupakan singkatan dari Preparing, Organizing, Acting, and Controlling. Peran manajerial ini sangat penting bagi organisasi yang berusaha untuk mencapai tujuannya. Bersama yang ditunjang dengan pengelolaan secara optimal.

Dua sumber utama pendapatan daerah digunakan untuk pembiayaan pembangunan daerah dan operasional pemerintahan dalam rangka pemerataan kesejahteraan masyarakat. Karena pendapatan pemerintah tidak cukup untuk menutupi berbagai pengeluaran, ulam memandang pemungutan pajak, khususnya layanan jamaah daerah, untuk kepentingan rakyat. Jika biaya tidak didanai, bencana akan terjadi, dan bencana harus dihindari. Untuk meningkatkan sumber pendapatan daerah supaya target penerimaan layanan jamaah tercapai maka perlu memperhatikan fokus pada layanan dan pelaksanaan pembangunan yang efektif dan efisien untuk memastikan, sehingga masyarakat khususnya bisnis travel umrah masyarakat

mendapatkan kesejahteraan dan pemerataan ekonomi.

Kotler mendefinisikan setiap kegiatan atau hasil yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang tidak berwujud dan memberikan kepemilikan atas sesuatu disebut layanan.<sup>1</sup> Service yaitu salah satu faktor penting dalam manajemen offtake masyarakat. Ketika suatu manajemen layanan jamaahnya menerapkan pelayanan yang baik maka akan mempengaruhi terhadap efisiensi dan efektifitas dalam pendapatan penerimaan layanan jamaah. Fenomena yang terjadi dilapangan dilihat dari sisi fasilitas masih kurang baik, karena sarana dan prasarana nya belum terfasilitasi dan butuh perhatian khusus dari pemerintah setempat. Masih banyak sampah yang berserakan disekitar masyarakat ini karena tidak ada tempat khusus pembuangan sampah

Salah satu jenis pajak yang dapat meningkatkan pendapatan tunai lokal Pemerintah Kota Tasikmalaya adalah layanan jamaah masyarakat di Masyarakat Indihiang. Pada kenyataannya penerimaan layanan jamaah masyarakat ini belum maksimal dalam artian belum mencapai target yang diharapkan.

Melihat realita pengelolaan Penjualan paket umrah di Kota Tasikmalaya nampaknya belum optimal pengelolaanya untuk meningkatkan pelayanan terhadap para bisnis travel umrah di masyarakat. Melihat target pendapatan layanan jamaah dengan penerimaan layanan jamaah yang belum maksimal. Ini sangat memprihatinkan Karena banyak sekali kios yang terbengkalai dan tidak terawat yang menyebabkan kumuh dan tidak layak. Oleh Karena itu penulis tertarik mengambil judul "**Efektivitas Manajemen Layanan jamaah Masyarakat dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Bisnis travel umrah Perspektif Ekonomi Islam di Masyarakat Indihiang Kota Tasikmalaya**".

Adapun rumusan masalah nya yaitu : Bagaimana manajemen penjualan paket umrah Kota Tasikmalaya? Bagaimana efektivitas manajemen layanan jamaah masyarakat dalam meningkatkan pelayanan terhadap bisnis travel umrah Masyarakat Indihiang Kota Tasikmalaya Bagaimana pandangan Ekonomi Islam terhadap efektifitas manajemen layanan jamaah masyarakat dalam meningkatkan pelayanan terhadap bisnis travel umrah Masyarakat Indihiang Kota Tasikmalaya?

## Metode Penelitian

**Penelitian ini berlokasi** di Travel umrah dan KBIHU Kota Tasikmalaya, Perindustrian dan

Perdagangan Kota Tasikmalaya yang beralamat jl.Sukamaju kidul Kelurahan Sukamaju kidul Kecamatan Indihian Kota Tasikmalaya. Penelitian ini dilakukan dari bulan Oktober 2022 sampai bulan Juni 2023. Penelitian ini menggunakan 6 narasumber, 3 orang narasumber dari pihak pengelola layanan jamaah, 3 orang narasumber dari pihak bisnis travel umrah masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan pada pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif

adalah keseluruhan proses atau kegiatan penelitian, mulai dari merumuskan masalah hingga mengembangkan kesimpulan. Penelitian kualitatif

adalah Berbagai kegiatan saat ini sedang berlangsung, Ini dimulai dengan mengidentifikasi topik, mengumpulkan dan menganalisis data, dan kemudian mendapatkan wawasan dan pemahaman tentang masalah, gejala, atau gejala tertentu. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian lapangan. Dedi Mulyana mengatakan bahwa kerja lapangan adalah jenis penelitian yang mempelajari fenomena di lingkungan alamnya.

Penelitian ini menggunakan data kualitatif. Karena dia ingin menjelaskan kejadiannya ketika remunerasi masyarakat untuk jasa bisnis travel umrah dikelola secara efektif dari sudut pandang ekonomi Islam. Dengan menggunakan 2 jenis sumber data yaitu data primer mengacu pada data tangan pertama yang dikumpulkan oleh penulis penelitian dan wawancara kepada Bapak Deny selaku Kepala Pengelola Masyarakat terkait efektifitas manajemen layanan jamaah masyarakat. Dan Data sekunder merupakan informasi yang penulis coba kumpulkan sendiri, serta dari buku-buku lain yang melengkapi atau mendukung penyelidikan saat ini, seperti hukum, buku harian, buku, majalah, dan lainnya.

Untuk memperoleh data yang dimaksud, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut : Melalui observasi peneliti akan melihat ke lapangan untuk mengetahui manajemen efektifitas layanan jamaah masyarakat di Masyarakat Indhiang yang kemudian diamati secara langsung dan dikumpulkan menjadi sumber data penelitiannya. Kemudian Wawancara Peneliti akan mewawancarai responden dengan jenis wawancara semi terstruktur dimana menggabungkan antara wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Peneliti menyiapkan beberapa pertanyaan tertulis dan tidak tertulis kepada responden. Wawancara ini dilakukan kepada Kepala masyarakat, manajer, karyawan dan bisnis travel umrah sekitar Masyarakat Indhiang. dan yang terakhir Dokumentasi Dokumentasi merupakan pelengkap dari dari Teknik pengumpulan data observasi dan wawancara.

Instrumen penelitian yaitu Alat penelitian digunakan untuk mengukur data yang dikumpulkan. Alat pendataan ini tidak lepas dari metode pendataan. Cara pengumpulan data pertama dalam penelitian kualitatif adalah seseorang, yaitu peneliti itu sendiri atau teman-temannya.<sup>2</sup> Adapun instrument lain yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut : Wawancara, penulis menggali informasi kepada informan dengan bertanya jawab yang sifatnya semi terstruktur., Alat perekam wawancara, Dokumentasi (foto dan video).

Penelitian ini menggunakan model analisis Miles dan Huberman untuk analisis. Kegiatan analisis data kualitatif dilakukan secara aktif atau berkesinambungan sampai diperoleh data yang cukup.

Setelah data dikumpulkan, langkah selanjutnya adalah menganalisisnya. Karena penelitian ini bersifat kualitatif, beberapa metode analisis dapat digunakan untuk menganalisis data yang ada, antara lain

a. *Data Collection*

Metode analisis data pertama yang digunakan peneliti sebelum mulai bekerja adalah mengumpulkan hasil

penelitian sebelumnya dan analisis selanjutnya. Selain itu, peneliti juga mencari data sekunder untuk memfokuskan penelitiannya.

b. *Reduksi Data*

Fase reduksi data melibatkan evaluasi, memilih apa yang penting, Fokus pada elemen penting, temukan tema dan pola, hilangkan elemen yang tidak perlu. Pengurangan data dalam penelitian ini akan fokus pada pentingnya mengelola efektivitas pengumpulan data di masyarakat untuk melayani bisnis travel umrah dengan perspektif ekonomi Islam di masyarakat Indhiang.

c. *Penyajian Data*

Fase penyajian data, termasuk validasi dan identifikasi data, adalah kompilasi himpunan data yang diurutkan dan dikategorikan menurut metrik terkait kinerja pengelolaan premi masyarakat untuk layanan perdagangan dari sudut pandang ekonomi Islam.

d. *Penarikan Kesimpulan*

Tahap akhir dari penelitian ini adalah kegiatan memahami dan menginterpretasikan hasil penyajian data yang diperoleh sebagai hasil analisis data tentang efektivitas komisi masyarakat untuk layanan bisnis travel umrah di masyarakat India, seperti kesimpulan tentang pentingnya manajemen komisi masyarakat yang efektif. dalam meningkatkan pelayanan bagi bisnis travel umrah dari sudut pandang ekonomi Islam.

**Temuan dan Pembahasan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Kantor Travel umrah dan KBIHU, manajemen layanan jamaah nya sudah berjalan dengan baik. Namun pihak Travel umrah dan KBIHU dan Uptd masyarakat lainnya tidak diberikan wewenang secara langsung oleh pemerintah daerah untuk mengelola dana penerimaan layanan jamaah yang diperoleh. Travel umrah dan KBIHU hanya menjalankan operasional terkait pemungutan layanan jamaah. Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 26 Juni 2023 dengan Bapak Iwan Risnandar, S.IP diperoleh informasi bahwa "Hasil pungutan layanan jamaah yang dipungut oleh juru tagih itu langsung di setorkan ke kas daerah setiap hari. Jadi tidak ada pengendapan dana di kantor. Adapun untuk perbaikankios, bangunan, itu harus mengajukan anggaran ke dinas tidak serta merta dana dari penerimaan layanan jamaah.

Manajemen layanan jamaah masyarakat yang di Kelola oleh Travel umrah dan KBIHU senantiasa menerapkan fungsi-fungsi manajemen dalam pengelolaanya supaya dalam pelaksanaannya dapat mencapai tujuan yang diharapkan.

Fungsi manajemen yang di terapkan oleh Travel umrah dan KBIHU sudah sesuai dengan Teori George R. Terry, yang membahas empat tugas utama manajemen yaitu pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan.

a. *Perencanaan*

Untuk perencanaan yang baik, rencana harus didasarkan pada pilihan yang realistis, ekonomis, fleksibel dan kolaboratif Secara efektif mengimplementasikan tujuanyang ditetapkan dalam rencana. George R. Terry mendefinisikan perencanaan sebagai pemilihan dan integrasi informasi, pengembangan dan penggunaan hipotesis tentang masa depan, dan Tentukan

apa yang perlu dilakukan untuk mencapai tujuan.<sup>1</sup>

Jika ini berlaku untuk teori George R Terry perencanaan merupakan menentukan pekerjaan yang akan dilakukan tim untuk organisasi di mana perencanaan masyarakat Indhianga adalah tujuan yang ingin dicapai oleh Dinas Koperasi, UMKM, Industri dan Perdagangan. Tujuan pengumpulan pajak masyarakat adalah untuk tolak ukur untuk mencapai pendapatan tahunan ketika pendapatan pajak masyarakat direalisasikan di masyarakat Indhiang. Menurut IwanRisnandar, definisi target untuk masyarakat India dilakukan sesuai dengan proses yang benar seperti penentuan target penerimaan layanan jamaah, penataan kembali masyarakat, perbaikan bangunan masyarakat yang mulai rusak. Namun untuk realisasinya pihak pengelola layanan jamaah harus mengajukan anggaran terlebih dahulu ke Dinas KUMKM Perindag yang kemudian akan diajukan ke pemerintah Kota Tasikmalaya.

#### b. Pengorganisasian

Jika dikaitkan dengan teori George R Terry, kantor Travel umrah dan KBIHU sebagai pengelola pemungutan layanan jamaah masyarakat telah membuat struktur organisasi dimana setiap karyawan bekerja dengan tupoksinya masing-masing dan kompeten di bidangnya. Menurut bapak Iwan Kusnandar jumlah kolektor di lapangan ada 3-4 orang yang berstatus Non PNS. Para kolektor ini memberikan pungutan kepada para wajib layanan jamaah dengan pungutan masyarakat setiap hari. Pembagian tugas diterapkan oleh Travel umrah dan KBIHU, setiap kolektor dibagi wilayah penagihan, supaya dalam pemungutan layanan jamaahnya berjalan efektif dan lancar.

Salah satu pemungut layanan jamaah, menurut Pak Rizki, mengklaim bahwa karena kami hanya mengumpulkan dari sejumlah kecil blok, kami dapat dengan mudah mengidentifikasi area spesifik kami untuk mengumpulkan pungutan.

Alokasi tugas pengumpulan pajak sejalan dengan kenyataan, tetapi perlu dinaikkan lagi etos kerja pegawai, menurut temuan wawancara. Supaya para karyawan maksimal dalam bekerjanya dan tentu akan mempengaruhi terhadap tujuan yang ingin dicapai.

#### c. Pelaksanaan

Implementasi adalah tugas manajerial berikutnya. Perencanaan diikuti oleh implementasi. Sistem pengumpulan layanan jamaah masyarakat disiapkan untuk melaksanakan rencana tersebut, Gunakan semua alat dan infrastruktur yang tersedia untuk mengimplementasikannya.

Tentang bentuk implementasi oleh Travel umrah dan KBIHU yaitu setiap jam kerja para kolektor memulai turun ke lapangan melakukan pemungutan layanan jamaah dari mulai jam

09.00 sampai selesai. Berdasarkan hasil temuan dengan Bapak Deni selaku kepala Travel umrah dan KBIHU menyatakan bahwa pelaksanaan pemungutan layanan jamaah ini kolektor langsung mendatangi tempat berdagang para wajib layanan jamaah dengan memberikan karcis yang didalamnya terdapat jumlah yang harus dibayar. Sementara menurut Ibu Sinta sebagai wajib layanan jamaah menyatakan bahwa pembayaran layanan jamaah sangat memudahkan kami sebagai bisnis travel umrah, jadi petugas yang mendatangi kami. Dan kami bisa

meminta penagihan layanan jamaah secara harian, supaya tidak keberatan dalam membayar, karena rata-rata pemilik jongko lebih dari 1 kios. Karcis sebagai alat bukti pembayaran sah, yang mana wajib layanan jamaah akan diberikan karcis sejumlah nominal yang tertera.

Namun, masih ada hambatan selama proses pemungutan layanan jamaah ini yaitu ada bisnis travel umrah yang selalu menunda-nunda pembayaran yang pada akhirnya menunggaksampai berbulan-bulan, sebagian bisnis travel umrah mengeluhkan belum mendapatkan pendapatan karena kondisi masyarakat yang sepi. Dan ada juga bisnis travel umrah yang tidak ada kesadaran dalam layanan jamaah masyarakat yang harus dibayar.

#### d. Pengawasan

Pengawasan merupakan metode pemantauan untuk memastikan apakah tindakan di lapangan dilakukan sesuai dengan ketentuan. Pengawasan menurut George R Terry menyatakan bahwa mengidentifikasi apa yang perlu dilakukan, seperti implementasi, evaluasi implementasi dan, jika perlu, tindakan kolektif untuk membawa implementasi hingga standar.<sup>2</sup> Untuk menghindari terjadinya penyimpangan, dan kesalahan, maka pengawasan yang diterapkan oleh Travel umrah dan KBIHU menerapkan 2 pengawasan yaitu pertama, pengawasan secara langsung dimana kepala UPTD langsung meninjau karyawannya apakah karyawannya melaksanakan tugas sesuai yang diperintahkan, dan memastikan semua wajib layanan jamaah membayar kewajibannya. Pengawasan rutin selanjutnya pengecekan karcis kepada setiap kolektor ketika selesai layanan jamaah,

Sedangkan pengawasan secara tidak langsung di laksanakan oleh kepala Dinas dengan melalui laporan-laporan secara tertulis untuk melihat sejauh mana kinerja UPTD dalam melaksanakan tugasnya sebagai pemungut layanan jamaah masyarakat. Pengawasan selanjutnya yaitu mengadakan evaluasi setiap triwulan, guna untuk melihat sejauh mana efektifnya dalam pemungutan layanan jamaah dan memperbaiki kekurangan dalam proses penerimaan layanan jamaah masyarakat. Dengan adanya pengawasan untuk mengefektifkan penerimaan layanan jamaah yang diharapkan mampu menancap target dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada bisnis travel umrah.

Jika dilihat dari teori George R Terry, pengawasan yang dilakukan oleh UPTD pengawasan belum optimal karena jangka waktu yang berjarak terlalu sehingga bisa saja menimbulkan kelalaian dan kecurangan.

Kesimpulan dari hasil penelitian bahwa Travel umrah dan KBIHU telah melaksanakan fungsi manajemen dalam proses pemungutan layanan jamaah masyarakat mengingat bahwa pekerjaan manajerial yang diusulkan George R. Terry adalah merencanakan, mengkoordinasikan, melaksanakan, dan mengawasi. Namun fakta di lapangan, masih ada fungsi manajemen yang belum sesuai dengan teori karena berbagai kendala. Yang menyebabkan tidak tercapainya target yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Kota Tasikmalaya.

<sup>1</sup> Hasibuan, S.P Malayu, Manajemen :Dasar Pengertian dan Masalah, (Jakarta: Bumi Aksara,2014). h 92

<sup>2</sup> George R Terry, Asas-Asas Manajemen...h.323

Standar kualitas pelayanan yang diterapkan di Travel umrah dan KBIHU mengacu pada teori Zeithml & Berry yaitu sebagai berikut:

- a. Bukti fisik (*Tangible*), Ketersediaan tempat kerja dan prasarana, ruang tunggu, peralatan kerja dan fasilitas tambahan lainnya. kelengkapan sarana kerja di Travel umrah dan KBIHU masih tergolong kurang, karena disekitaran kantor terdapat tumpukan sampah yang belum diangkut jadi belum terlihat bersih dan rapi. Kebersihan masyarakat harus diutamakan dan diperhatikan sebagai bentuk kenyamanan. Untuk sarana dan prasarana lainnya dapat digunakan dengan lebih baik oleh petugas
- b. Reabilitas (*Reability*), petugas layanan jamaah masyarakat melakukan pemungutan dengan tepat waktu. Di Travel umrah dan KBIHU, pengurusan berkas Surat Ijin Tempat Dasar selesai dalam 1 minggu, ini dikarenakan keterbatasan sarana dan prasarana dalam penyediaan pelayanan ini.
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*), pengelola layanan jamaah masyarakat bertanggung jawab untuk menyediakan layanan dan menyelesaikan keluhan penjual. Contohnya seperti keluhan bisnis travel umrah jika kiosnya rusak, atap yang bocor. Untuk setiap permasalahan, bisnis travel umrah bisa melaporkan ke pihak UPTD. Masyarakat Indhiang untuk kemudian pihak intern Travel umrah dan KBIHU melaporkan ke Dinas di Sub bagian bidang Masyarakat. Jadi pihak pengelola hanya menjadi perantara yang menyampaikan keluhan atau persoalan dari bisnis travel umrah.
- d. Jaminan (*Asurance*), petugas Travel umrah dan KBIHU bersikap baik, sopan dan sangat ramah. Contohnya petugas UPTD selalu menyapa ketika berpapasan dengan bisnis travel umrah, ketika sikap para petugas sejalan dengan standar kualitas layanan ini.
- e. Empati (*Emphaty*), bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan konsumen. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, bersih dan rapi sehingga menimbulkan rasa aman dan nyaman. Contohnya di Travel umrah dan KBIHU belum tersedia pos satpam dan masih satu atap dengan kantor. Tetapi untuk satpam yang ada di Travel umrah dan KBIHU selalu melakukan patrol malam untuk menjaga keamanan di masyarakat. Kebersihan di masyarakat Indhiang ini harus menjadi perhatian pemerintah karena banyak sampah yang belum diangkut oleh petugas Dinas Lingkungan Hidup.

#### **Pandangan Ekonomi Islam Terhadap Efektivitas Manajemen Layanan jamaah Masyarakat Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Bisnis travel umrah Masyarakat Indhiang Kota Tasikmalaya**

Islam adalah agama yang menawarkan pedoman dan aturan yang dimaksudkan untuk mengendalikan perilaku manusia sesuai dengan ajaran dan tujuan spiritual yang mengarah ke Rahmatan Lil Alamin, yang secara harfiah diterjemahkan menjadi "Islam bertujuan untuk memastikan keamanan dan kenyamanan semua makhluk hidup". Islam memiliki seperangkat hukum yang mengatur segala sesuatu, termasuk muamalah, yang

dalam hal ini mencakup interaksi pemerintah dan bisnis travel umrah.

Sistem manajemen biaya masyarakat di masyarakat Indhiang menggunakan prinsip "*Al Ghurm bil Al Gurm*", yang berarti bahwa kewajiban seimbang dengan manfaat yang diperoleh. Jika ada orang yang dapat memanfaatkan layanan publik yang disediakan oleh otoritas lokal untuk penggunaan dan manfaat bisnis travel umrah, bisnis travel umrah masyarakat berhak atas kompensasi.

Prinsip ekonomi islam berdasarkan M.A Chouddury ada 3 Ini adalah prinsip-prinsip ketauhidan dan persaudaraan, prinsip-prinsip kerja dan produktivitas, prinsip-prinsip distribusi kekayaan yang adil. Namun, pengenaan biaya masyarakat untuk meningkatkan pelayanan bisnis travel umrah masyarakat di Indhiang tidak sejalan dengan prinsip ekonomi Islam, sebagaimana Islam menghimbau segala sesuatu dilakukan dengan jujur, bersih, benar dan tertib dan bertanggung jawab di segala bidangnya.

Prinsip Ekonomi Islam yang sedang diterapkan oleh Travel umrah dan KBIHU dengan menggunakan teori ekonomi Islam dari M.A Chouddury yaitu :

Prinsip Tauhid dan Persaudaraan, Prinsip pertama ekonomi Islam adalah prinsip tauhid. Prinsip tauhid berlaku untuk semua aspek kehidupan di bumi dan di akhirat. Pada dasarnya untuk melakukan suatu pekerjaan harus diniatkan dengan ibadah diniatkan karena Allah. Prinsip ini harus dipegang teguh oleh seluruh staff dan petugas Travel umrah dan KBIHU.

Salah satu Penerapan prinsip Tauhid belum dijalankan yaitu masih ada wajib layanan jamaah yang tidak mematuhi aturan yang ditetapkan dari pemerintah. Bentuk kepatuhan pada aturan pemerintah merupakan terlaksananya prinsip tauhid di Travel umrah dan KBIHU

Prinsip bekerja dan produktivitas saling berkesinambungan dimana jika seluruh staff pengelola layanan jamaah ini bekerja dengan baik maka produktivitas semakin bagus. Pada dasarnya prinsip bekerja dan produktivitas ini memerlukan menghasilkan keuntungan sebesar mungkin bagi orang-orang untuk mewujudkan falah, yang merupakan tujuan akhir dari tindakan ekonomi.

Kinerja terbaik akan menghasilkan hasil tertinggi untuk berkenan kepada Allah SWT untuk mencocokkan firman Allah dalam QS at-Taubah: 105:

*"Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada Allah yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberikan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan"*. (Q.S At-Taubah[9]:105)<sup>5</sup>

Ayat ini memahami bahwa Tuhan memerintahkan manusia untuk bekerja tidak hanya dengan harapan menerima upah di kehidupan ini, tetapi juga dengan harapan menerima upah di kehidupan berikutnya. Produktivitas adalah sikap patriotik, pandangan optimis ke masa depan, berdasarkan keyakinan bahwa hidup adalah sesuatu. Hari ini lebih baik dari kemarin dan besok lebih baik dari sebelumnya.

Produktivitas di Travel umrah dan KBIHU sudah diterapkan dengan baik prinsip ini dibuktikan dengan para staff dan pemungut sungguh sungguh dalam

menjalankan tugasnya. Dan kepala Travel umrah dan KBIHU selalu mengupayakan dengan memotivasi para karyawannya untuk semangat dalam bekerja sehingga akan meningkatkan produktivitas untuk mencapai hasil yang diharapkan. Untuk output dari prinsip bekerja dan produktivitas ini ada kendala di system manajemennya yang menyebabkan realisasi layanan jamaah belum mencapai target dan pelayanan yang diberikan kepada bisnis travel umrah pun disesuaikan dengan realisasi layanan jamaah yang dihasilkan.

Prinsip distribusi kekayaan yang adil.

Prinsip dasar dari sistem ini adalah bahwa peningkatan dan distribusi kekayaan berarti bahwa sirkulasi kekayaan dapat meningkat, menghasilkan distribusi kekayaan yang merata di antara berbagai kelompok dalam masyarakat, daripada berfokus pada kelompok tertentu.

Untuk distribusi kekayaan yang adil belum diterapkan oleh pihak Travel umrah dan KBIHU, karena UPTD sendiri sebagai pelantara dalam mengelola dana penerimaan layanan jamaah masyarakat. Untuk pendistribusiannya pemerintah kota Tasikmalaya yang akan merealisasikannya. Diharapkan dengan pendistribusian yang adil ini dapat meningkatkan fasilitas yang ada di Masyarakat Indihiang dan meningkatkan pelayanan terhadap bisnis travel umrah untuk kemaslahatan bersama. \cite{Basri2023}

### Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan maka penulis menyimpulkan Efektivitas Manajemen Layanan jamaah Masyarakat dalam Meningkatkan Pelayanan terhadap Bisnis travel umrah di Masyarakat Indihiang, maka penulis berkesimpulan bahwa :

1. Manajemen Penjualan paket umrah Kota Tasikmalaya

Untuk manajemen layanan jamaah masyarakat di Masyarakat indihiang masih belum bekerja maksimal. Hal ini dilihat dari aspek perencanaan belum dimaksimalkan karena realisasinya dari pihak dinas. Aspek pengorganisasian kinerja para staff sangat baik dan melaksanakan tugasnya dengan baik. Aspek pelaksanaan layanan jamaah masyarakat berjalan dengan baik dan ada kendala dari bisnis travel umrah yang enggan membayar layanan jamaah. Aspek pemantauan belum efektif dan maksimal, karena waktu yang dibutuhkan untuk pemantauan terlalu lama.

2. Efektivitas Manajemen Layanan jamaah Masyarakat dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Bisnis travel umrah Masyarakat Indihiang Kota Tasikmalaya

Tingkat efektivitas pemungutan penjualan paket umrah sebesar 83,19% dikategorikan tingkat efektivitasnya kurang efektif. Adapun layanan yang diberikan, mereka baik dan sesuai dengan harga yang ditawarkan. Namun, dalam peningkatan kualitas pelayanannya Travel umrah dan KBIHU mengalami kendala. Hal ini dilihat dari aspek bukti fisik kelengkapan sarana dan prasarana belum maksimal. Aspek kehandalan Ini tidak baik karena

keterlambatan staf dalam melakukan tugas-tugas administrasi yang diperlukan. Aspek daya tanggap belum berjalan sepenuhnya dilaksanakan, terbukti karena ada

lingkungan kebersihan di masyarakat Indihiang masih perlu perbaikan dari pemerintah.

3. Pandangan Ekonomi Islam Terhadap Efektivitas Manajemen Layanan jamaah Masyarakat dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Bisnis travel umrah Masyarakat Indihiang Kota Tasikmalaya

Manajemen layanan jamaah masyarakat dalam meningkatkan pelayanan terhadap bisnis travel umrah di Masyarakat Indihiang menerapkan prinsip-prinsip ekonomi islam. Hal ini di lihat Travel umrah dan KBIHU menerapkan prinsip tauhid dan persaudaraan, prinsip bekerja dan produktivitas sudah diterapkan dalam melaksanakan tugas. Namun, untuk prinsip distribusi kekayaan yang adil belum diterapkan oleh pihak Travel umrah dan KBIHU, karena UPTD sendiri sebagai pelantara dalam mengelola dana penerimaan layanan jamaah masyarakat.

### Referensi

- Departemen RI (2010). *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Jakarta: Panca Cemerlang.
- Aedy, H. (2011). *Teori dan Aplikasi Etika Bisnis Islam*. Bandung: Alfabeta.
- Agus. (2016). *Manajemen Organisasi*. Mataram: IAIN Mataram.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Endang Solihin, D. Z., Dodo Murtadho, I. N., & Nani Widyawati. (2022). *Pedoman Umum Penulisan Skripsi dan Tesis*. Tasikmalaya: Institut Agama Islam Cipasung.
- Bahasa, T. P. (1993). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- B.Milles, M. (2014). *Qualitative Data Analysis*. Arizona State University: Unites States of America.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Bina Media.
- Hasibuan, M. S. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara,2005.
- \_\_\_\_\_. *Manajemen Dasar Pengertian dan keluhan dari bisnis travel umrah. Aspek jaminan sudah diterapkan dalam memberikan pelayanan kepada bisnis*

- travel umrah. Aspek empati belum berjalan sesuai harapan yaitu mengenai *Masalah Edisi Revisi*. Jakarta: BumiAksara,2011.
- \_\_\_\_\_. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara,2012.
- \_\_\_\_\_. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara,2014.
- Hakim, L. (2012). *Prinsip-Prinsip Ekonomi Islam*. Surakarta: Erlangga.
- Helaluddin, H. (2019). *Analisis Data Kualitatif Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*. Jakarta: Sekolah Tinggi Theologia Jaffary.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat
- Mahmudi. (2006). *Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- kesadaran dan minat santri untuk melaksanakan ibadah umrah melalui website dan media sosial: studi kasus santri pondok pesantren nurul wafa kecamatan sukarama, kabupaten tasikmalaya. (2023). *ARMUZNA : Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah (MHU)*, 1(1), 1-8. <https://ejournal.fs-unikcps.com/index.php/armuzna/article/view/31>
- \cite{Basri2023}
- Basri, H. (s), & Fazan Aprlilian, Y. (s). (2023). 01+Jurnal+MHU+-Kesadaran+dan+Minat+Hasan+Basri1,+Yuda+Fazan+Aprlilian2,+Annisa+Nur+Aeni+3 (1). *KESADARAN DAN MINAT SANTRI UNTUK MELAKSANAKAN IBADAH UMRAH MELALUI WEBSITE DAN MEDIA SOSIAL*, 1(1), 1–8. <https://ejournal.fs-unikcps.com/index.php/armuzna/article/view/31>
- Miles M.B, H. A. (1922). *Analisis Data Kualitatif, Terj.Tjepe Rohendi Rohidi*. Jakarta: Universitas Indonesia
- Muptiah, O. O. (2020). *Pengantar Ilmu Manajemen*. Tasikmalaya: Langgam Pustaka.
- Mulyana, D. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya)*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Philip Kotler, K. (2007). *Manajemen Pemasaran Ed.12 Jilid 2*. Jakarta: Indeks.
- Prakosa, K. B. (2005). *Pajak dan Layanan jamaah Daerah*. Yogyakarta: UII Press.
- Syaltut.(1990). *Tafsir Al-Qur'an al-Kariim, jilid III, terj. A Dahlan dkk.* Bandung: CV Diponegoro
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sudarsono, Heri.(2009). *Konsep Ekonomi Islam Suatu Pengantar*.Yogyakarta.YPPI
- Sujatmiko, E. (2014). *Kamus IPS*. Surakarta: Aksara Sinergi Muda.
- Thalha Alhamid, B. (2019). *Resume Instrumen Pengumpulan Data*. Sorong: STAIN Sorong.
- Terry, G. R. *Asas-Asas Manajemen*. Bandung: PT.Alumni,2006.
- \_\_\_\_\_. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.2012.
- Thian, A. (2021). *Organisasi dan Manajemen*. Yogyakarta: ANDI.
- Yani, A. (2013). *Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah di Indonesia*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Dokumen / Perundang-undangan**
- Peraturan Waliota Tasikmalaya No 16 Tahun 2020 Tentang Peraturan Pelaksanaan Layanan jamaah Pelayanan Masyarakat.
- Buku Profil Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah, Perindustrian dan Perdagangan, Tasikmalaya 2019.

- Qardhawi, Y. (1997). *Norma dan Etika Ekonomi Islam*, terj. Zainul Arifin. Jakarta: Gema Insani Press.
- Rianto, M. (2017). *Pengantar Ekonomi Syariah Teori dan Praktik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Semiawan, C. R. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Grasindo
- Siahaan, M. P. (2010). *Pajak Daerah dan Layanan jamaah Daerah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Shihab, M.Q (2009). *Wawasan Al-Qur'an*. Bandung: Mizan.