

SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPATUHAN SYARIAH DAN
LAYANAN PEMBIMBINGAN UMROH PADA
PT.ANDALUSIA WISATA NUSANTARA KABUPATEN
ACEH BESAR**



Disusun Oleh:

**Haidar Tsaqib
NIM. 180602169**

**PRODI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2025 M/1446 H**

PERNYATAAN KEASLIHAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Haidar Tsaqib
NIM : 180602169
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan pemanipulasian dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini, dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat sesungguhnya.

Banda Aceh, 31 Juli 2024
Yang Menyatakan



Haidar Tsaqib

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI
ANALISIS TINGKAT KEPATUHAN SYARIAH DAN
LAYANAN PEMBIMBINGAN UMROH PADA
PT.ANDALUSIA WISATA NUSANTARA KABUPATEN
ACEH BESAR

Disusun Oleh:

Haidar Tsaqib
NIM: 180602169

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada
Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I

Pembimbing II

Hafiizh Maulana, S.P., S.H.S., M.E. Dr. Jalaluddin, ST., MA, AWP
NIP.199001062023211015 NIP. 196512302023211002

AR-RANIRY

Mengetahui
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah

Dr. Nilam Sari, M.Ag
NIP. 197103172008012007



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922
Web: www.library.ar-raniry.ac.id, Email: library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Haidar Tsaqib
NIM : 180602169
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
E-mail : 180602169@student.ar-raniry.ac.id

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

Tugas Akhir KKU Skripsi

yang berjudul:

**ANALISIS TINGKAT KEPATUHAN SYARIAH DAN LAYANAN
PEMBIMBINGAN UMROH PADA PT. ANDALUSIA WISATA NUSANTARA
KABUPATEN ACEH BESAR**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh
Pada tanggal : 31 Juli 2024

Mengetahui,

Penulis

Haidar Tsaqib
NIM. 180602169

Pembimbing I

Hafiizh Maulana, SP, S.HI, ME
NIP.199001062023211015

Pembimbing II

Dr. Jalaluddin, ST., MA,AWP
NIP. 196512302023211002

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Analisis Tingkat Kepatuhan Syariah Dan Layanan Pembimbingan Umroh Pada Pt.Andalusia Wisata Nusantara Kabupaten Aceh Besar”**. Shalawat beserta salam tidak lupa penulis curahkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad Saw, yang telah mendidik dan menjadikan kita sebagai insan yang berakhlak mulia serta taat kepada Allah SWT. Adapun Peneliti menyadari bahwasanya Penelitian skripsi ini tidak terlepas dari saran, petunjuk, bimbingan dan masukan dari berbagai pihak. Maka dengan segala kerendahan hati, Peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang telah membantu Peneliti, baik dukungan moril maupun sarana prasarana pembelajaran.
2. Dr. Nilam Sari, M.Ag. dan Ayumiati, SE., M.Si. Ketua dan Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh, yang selalu mendukung serta memberikan semangat dalam bidang kecerdasan akademik dan spiritual.

3. Hafiizh Maulana, S.P., S.H.I., M.E. Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memfasilitasi Peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Hafiizh Maulana, S.P., S.H.I., M.E. dan Dr. Jalaluddin, ST., MA, AWP. Dosen Pembimbing I dan Pembimbing II yang selalu memberikan arahan yang terbaik dalam Penelitian skripsi ini dan yang selalu sabar telah meluangkan waktu, untuk memberikan bimbingan, nasehat, dukungan dan ilmu yang dimiliki kepada Peneliti.
5. Hafiizh Maulana, S.P., S.H.I., M.E. Penasehat Akademik (PA) Peneliti selama menempuh pendidikan di Jurusan Strata 1 Ekonomi Syariah, yang sudah menyetujui judul, memberi masukan serta memberikan nasehat dan motivasi terbaik untuk Peneliti selama menempuh pendidikan di program studi strata satu (S1) Ekonomi Syariah.
6. Seluruh staf dan dosen-dosen yang mengajar pada Program Studi Ekonomi Syariah selama proses belajar mengajar.
7. Teristimewa kepada Ibunda tercinta Husna S.Pd dan Ayahanda Itonangar S.Ag., M.Ag, yang selalu memberikan cinta, kasih sayang, pengorbanan, didikan, dukungan moral, finansial, motivasi dan do'a yang tiada hentinya agar penulis memperoleh yang terbaik, serta semua yang telah diberikan selama ini yang tidak ternilai harganya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Ekonomi Syariah.

8. Abang-Abang tercinta Rifqi Husein S.H dan Ali Imran A.md yang telah memberikan kasih sayang, membantu dan selalu menyemangati serta memberikan motivasi kepada penulis.
9. Sahabat dan teman-teman seperjuangan yang telah berkontribusi dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penelitian ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan baik dari segi materi maupun penyusunan. Namun berkat bantuan dari berbagai pihak penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Demikian yang dapat penulis sampaikan, semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi diri penulis sendiri maupun para pembaca. Dengan demikian segala saran, kritik maupun masukan yang lainnya Peneliti terima dengan lapang dada demi menyempurnakan skripsi ini. Diharapkan juga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terimakasih untuk semua pihak semoga mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Dan semoga Tugas Akhir ini bermanfaat untuk semua pihak yang membacanya.

Banda Aceh, 13 Mei 2024

Yang Menyatakan,

Haidar Tsaqib

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K

Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1987

1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	H	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Z	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	هـ	H
13	ش	Sy	28	ء	’
14	ص	Ṣ	29	ي	Y

15	ض	D			
----	---	---	--	--	--

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap - RANIRY

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

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌ِ ي	<i>Fathah dan ya</i>	Ai

وُ	<i>Fathah</i> dan wau	Au
----	-----------------------	----

Contoh:

kaifa : كيف

haua : هول

3. *Maddah*

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
آي	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau ya	Ā
ي	<i>Kasrah</i> dan ya	Ī
ئي	<i>Dammah</i> dan wau	Ū

Contoh:

qāla : قَالَ

ramā : رَمَى

qīla : قِيلَ

yaqūlu : يَقُولُ

4. *Ta Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

1. *Ta marbutah* (ة) hidup

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

2. Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

3. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

raudah al-atfāl/ raudatul atfāl :

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ

al-Madīnah al-Munawwarah/ :

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّارَةُ

al-Madīnatul Munawwarah

Ṭalḥah :

طَلْحَةَ

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.

3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.



ABSTRAK

Nama : Haidar Tsaqib
NIM : 180602169
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
Judul : Analisis Tingkat Kepatuhan Syariah Dan Layanan Pembimbingan Umroh Pada PT Andalusia Wisata Nusantara Kabupaten Aceh Besar
Pembimbing I : Hafiih Maulana, S.P., S.H.I., M.E.
Pembimbing II : Dr. Jalaluddin, ST., MA, AWP.

PT. Andalusia Wisata Nusantara, di Banda Aceh, memberikan layanan umrah dengan fokus pada kepatuhan syariah. Menyoroti pentingnya kualitas layanan dalam memenuhi harapan pelanggan dan mempertahankan loyalitas. Fokus tujuan yang dikaji pada skripsi ini ialah: 1) Untuk mengetahui tingkat kepatuhan syariah pada pembimbingan umroh pada PT. Andalusia Wisata Nusantara, 2) Untuk mengetahui layanan pembimbingan umroh pada PT. Andalusia Wisata Nusantara. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dan deskriptif untuk menjelaskan fenomena tanpa metode statistik. Melalui studi lapangan, peneliti mengumpulkan data secara langsung dari tempat penelitian untuk analisis mendalam. Hasil dari penulisan ini menyimpulkan bahwa PT Andalusia Wisata Nusantara mempraktikkan kepatuhan syariah dalam bisnis perjalanan haji dan umroh, mengedepankan kejujuran, tanggung jawab, dan pelayanan yang baik. Mereka melakukan pelayanan bimbingan umroh yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan Islami, yaitu: memastikan kesetaraan, kelembutan, dan keamanan bagi setiap jamaah.

Kata kunci: *Kepatuhan Syariah, Layanan Pembimbingan Umroh, PT Andalusia Wiasata Nusantara*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIHAN KARYA ILMIAH	i
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI.....	ii
KATA PENGANTAR.....	v
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN.....	viii
ABSTRAK.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Kepatuhan Syariah.....	8
2.1.1 Pengertian Kepatuhan Syariah.....	8
2.1.2 Indikator Kepatuhan Syariah.....	8
2.1.3 Kepatuhan Syariah Travel Umroh Standar dan Peraturan	17
2.2. Layanan Pembimbingan.....	17
2.2.1. Pengertian Layanan Pembimbingan.....	19
2.2.2. Indikator Layanan Pembimbingan.....	22

2.2.3. Layanan Pembimbingan Travel Umroh Standar dan Peraturan	25
2.3 Penelitian Terkait.....	26
2.4 Kerangka Berpikir	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Jenis Penelitian.....	38
3.2 Lokasi Penelitian	38
3.3 Informan Penelitian	39
3.4 Sumber Data.....	41
3.5 Teknik Pengumpulan Data	42
3.6 Metode Analisis Data	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Gambaran Umum PT. Andalusia Wisata Nusantara Kabupaten Aceh Besar	46
4.2 Hasil Penelitian	49
4.2.1 Rencana Wawancara.....	49
4.3 Pembahasan.....	68
4.3.1 Analisis Kepatuhan Syariah Pada Bimbingan Umroh PT. Andalusia Wisata Nusantara Kabupaten Aceh Besar	68
4.3.2 Analisis Pelayanan Islami Pada Bimbingan Umroh PT. Andalusia Wisata Nusantara Kabupaten Aceh Besar	72
BAB V PENUTUP.....	75
5.1. Kesimpulan	75
5.2. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terkait	26
Tabel 3.1 Informan Penelitian	41
Tabel 4.1 Pertanyaan Wawancara	49



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	36
Gambar 4.1 Logo PT. Andalusia Wisata Nusantara Kabupaten Aceh Besar	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Transkrip Wawancara	82
Lampiran 2 : Dokumentasi Wawancara.....	111



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan Negara yang terdiri dari agama ataupun kepercayaan yang beragam. Hal tersebut merupakan salah satu wujud dari Bhineka Tunggal Ika. Negara berkewajiban dan bertanggung jawab untuk melindungi dan menghormati setiap unsur-unsur pembentuk hal tersebut termasuk didalamnya kebebasan beribadah, beragama dan berkeyakinan sebagai Hak Asasi Manusia (HAM) yang fundamental.

Tanggung jawab ini dapat dilakukan dengan membuat aturan hukum dan kebijakan yang menciptakan rasa aman bagi warga negara dalam memilih agama dan keyakinannya. Seperti yang dicantumkan dalam amanat hukum dan HAM, yaitu bahwa negara mempunyai kewajiban pokok terhadap Hak Asasi warga Negara yaitu melindungi (*to protect*), memenuhi (*to fulfill*), dan menghormati (*to respect*) hak asasi warga negara, di mana hak atas kebebasan beragama dan keyakinan turut di dalamnya. Indonesia mengimplementasikan hal ini dengan mengaturnya dalam Undang-Undang Dasar 1945 dalam Pasal 29 yaitu, "Negara menjamin kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing-masing dan untuk beribadah menurut agama dan kepercayaannya.

Agama Islam adalah agama yang mayoritas diyakini oleh penduduk Indonesia, kewajiban beribadah dalam agama Islam antara lain adalah sholat 5 (lima) waktu, berpuasa dibulan Ramadhan, dan Haji atau Umroh adalah ibadah yang wajib dikerjakan oleh umat Islam yang mampu dalam hal ini umumnya diartikan sebagai mampu dalam hal ekonomi mengingat biaya yang harus dikeluarkan untuk menjalankan ibadah haji atau umroh tidaklah sedikit (Pradana Putra, 2018).

Untuk memenuhi tujuan menunaikan haji, umat Islam dari seluruh dunia berlomba-lomba untuk mendaftar haji standar atau tambahan. Namun karena panjangnya masa tunggu atau daftar tunggu pemberangkatan haji, ada sebagian masyarakat yang tidak bisa berangkat. Oleh karena itu, masih ada jalan bagi jamaah haji untuk berangkat ke Mekkah dan Madinah, yaitu melalui ibadah umrah. Serangkaian ibadah dilakukan sepanjang perjalanan umrah setiap saat. Berikut tata cara pelaksanaan ibadah umroh sesuai Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2015 tentang Perjalanan Ibadah Umrah pada BAB I Ketentuan Umum Pasal 1 Angka 2 yaitu:

“penyelenggaraan Ibadah Umroh adalah rangkaian kegiatan perjalanan ibadah umroh yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah umroh, yang dilaksanakan oleh pemerintah dan/ atau penyelenggara Ibadah umroh”(Rahman Al-Huzaiifi, 2017).

Berdasarkan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 yang mengatur tentang perencanaan ibadah umroh, suatu usaha perjalanan wisata dapat diakui sebagai penyelenggara ibadah umroh hanya jika memenuhi kriteria sebagai berikut:

Yang pertama yaitu Terdaftar sebagai biro perjalanan wisata yang sah, kedua memiliki pengetahuan teknis dan sumber daya keuangan untuk merencanakan ibadah umrah dan yang ketiga memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas ibadah umroh (Nuraddina, 2016).

Tujuan utamanya, dalam hal ini pengabdian kepada masyarakat, tidak dapat dihindari. Mempelajari manajemen pelayanan akan membantu penyelenggara negara lebih memahami kebutuhan dan harapan masyarakat.

Memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat Pada akhirnya, lembaga pemerintah akan mencapai tiga tujuan berikut:

Pertama, meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan yang harus diberikan pemerintah kepada Masyarakat. Yang kedua, masyarakat akan merasa puas dan lebih nyaman karena adanya peningkatan pelayanan, yang akan membantu instansi pemerintah memproyeksikan citra positif. Dan ketiga, pelayanan yang efektif dan efisien akan meningkatkan aktivitas masyarakat, khususnya di bidang perekonomian.

Staf yang profesional, infrastruktur yang kokoh, semua barang yang diinginkan, tanggung jawab setiap jemaah dari awal hingga akhir, serta kemampuan melayani dengan cepat dan tepat merupakan kualitas pelayanan yang baik yang dapat memuaskan jemaah. Pelayanan yang cepat dan akurat, kemampuan komunikasi yang jelas dan pengetahuan umum lainnya, serta kemampuan menginspirasi jemaah dengan percaya diri.

Semakin banyaknya jemaah haji dan umrah yang berpartisipasi dalam penyelenggaraan ibadah haji, persaingan di antara mereka pun semakin meningkat. Sehingga membuat para jemaah bingung mencari lembaga mana yang baik dalam memberikan pelayanan disegala bidang sehingga pelaksanaan ibadah haji dan umroh bisa menuai hasil yang memuaskan. Memberikan pelayanan atau pelayanan yang baik kepada jemaah akan memuaskan jemaah yang pada akhirnya akan membuat jemaah menjadi setia kepada pengelola perjalanan yang bersangkutan. kalau menurut orang pelayanannya bagus dan memuaskan alternatifnya, jika layanan atau ketika pelayanan kurang dari yang diharapkan, kualitasnya dianggap buruk.

Sepuluh tahun terakhir telah terlihat peningkatan fokus perusahaan pada peningkatan kualitas layanan. Hal ini disebabkan karena kualitas pelayanan dapat menjadi senjata untuk memperoleh keunggulan kompetitif. Dengan meningkatkan standar layanan terbaik, bisnis dapat membangun loyalitas pelanggan dan lebih berpeluang menarik pelanggan baru. Pelanggan yang tetap menggunakan suatu layanan atau produk mungkin juga menunjukkan bahwa mereka merasa permintaan mereka terpenuhi karena mereka melakukan banyak pembelian. Dengan memenuhi keinginan pelanggan, pelanggan cenderung tidak mencari alternatif, dan dalam proses loyalitas, kemungkinan besar terjadi pemasaran gratis dalam bentuk iklan dari mulut ke mulut yang dilakukan oleh pelanggan setia kepada pelanggan lainnya.

Evaluasi kepercayaan dan kepuasan pelanggan melibatkan kontras antara apa yang diinginkan konsumen dengan apa yang sebenarnya mereka dapatkan. Sebaliknya jika harapan pelanggan lebih tinggi dari apa yang diterima maka pelanggan tidak akan puas bahkan mungkin akan timbul sikap tidak percaya. Jika apa yang diterima pelanggan melebihi harapannya, maka pelanggan dapat mencapai kepuasan dan akan menghasilkan sikap percaya. Dalam hal ini, sektor ini harus mampu menaikkan tingkat kepuasan untuk mencegah konsumen beralih ke industri lain untuk memenuhi keinginannya (Khairul Islami, 2014).

Menawarkan layanan pelanggan terbaik dapat membantu Anda menarik klien baru, mempertahankan klien yang telah menggunakan produk dan layanan kami, dan menarik klien lain yang belum menggunakannya. Karena terdapat banyak produk yang sama di pasaran saat ini, konsumen mungkin kesulitan dalam memutuskan produk mana yang akan dibeli. Pelayanan yang baik menawarkan ciri khas dan berbeda antara produk yang kita jual dengan produk yang beredar. Karena pemasaran dari mulut ke mulut sangat efektif, layanan kepuasan pelanggan dapat menjadi iklan produk kita.

PT. Andalusia Wisata Nusantara adalah travel yang bergerak di bidang perjalanan ibadah umroh yang resmi terletak di Jln. Dr. Mr. Mohd Hasan Kota Batoh Banda Aceh. Travel ini mempunyai daya tarik sebagai biro perjalanan ibadah umroh dan sudah mendapat kepercayaan di kalangan masyarakat aceh khususnya masyarakat yang berdomisili di Banda Aceh dan Aceh Besar. PT. Andalusia Wisata Nusantara tidak hanya bergerak di bidang perjalanan umroh, tapi juga bergerak di bidang perjalanan tour dan travel pelayanan terbaik membuat jamaah nyaman dalam menjalankan ibadah umroh dan tour keliling.

Atas penjabaran dari latar belakang yang telah penulis jelaskan diatas, penulis memiliki ketertarikan untuk menganalisis lebih mendalam dan rinci tentang kepatuhan syariah dalam layanan pembimbingan umroh yang berada di Kota Banda Aceh dengan mengangkat judul skripsi “Analisis Tingkat Kepatuhan Syariah dan Layanan Pembimbingan Umroh Pada PT Andalusia Wisata Nusantara Kabupaten Aceh Besar”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat diambil beberapa rumusan masalah, diantaranya:

1. Bagaimana tingkat kepatuhan syariah pada bimbingan umroh PT. Andalusia Wisata Nusantara?
2. Bagaimana layanan pembimbingan umroh pada PT. Andalusia Wisata Nusantara?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat kepatuhan syariah pada pembimbingan umroh pada PT. Andalusia Wisata Nusantara
2. Untuk mengetahui bagaimana layanan pembimbingan umroh pada PT. Andalusia Wisata Nusantara

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya yakni:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Temuan penelitian ini diharapkan dapat membantu menciptakan teori dan penelitian mendalam lebih lanjut tentang kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kebahagiaan jemaah umroh. Penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai sumber informasi untuk memperdalam pemahaman sekaligus sebagai bahan untuk memikirkan dan dijadikan pedoman bagi penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a) Bagi PT Andalusia Wisata Nusantara

Temuan penelitian ini diharapkan dapat membantu biro umroh untuk lebih meningkatkan diri. Mengkoordinasikan perjalanan umroh dari segi prosedural dan administratif.

Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan ide dan informasi baru mengenai kemungkinan rendahnya kualitas pelayanan dan kurangnya kepercayaan terhadap tuntutan Jemaah umroh PT. Andalusia Wisata Nusantara.

- b) Bagi masyarakat

Temuan penelitian ini diyakini dapat membantu memberikan masukan kepada masyarakat, khususnya calon jemaah umroh, tentang cara mendaftar ibadah haji dengan lebih teliti dan hati-hati.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah urutan yang setiap babnya disajikan secara terpisah, singkat dan jelas. Sistematika penulisan bertujuan untuk mendeskripsikan susunan isi skripsi secara teratur. Penelitian ini dibagi menjadi tiga bab, masing-masing bab ini terdiri dari sub bab pembahasan sebagai referensi untuk berpikir secara sistematis.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan kerangka teori dan landasan teori serta pembangunan hipotesis yang terdiri dari teori, penemuan penelitian terkait, model penelitian atau kerangka berpikir, serta pengembangan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini merupakan metode penelitian yang terdiri dari penjelasan tentang jenis penelitian, jenis sumber data, Teknik pengumpulan data, operasional variable, metode analisis dan tahapan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini mengurai tentang hasil penelitian dan pembahasan mengenai hasil dari penelitian. Lebih jelasnya bab ini adalah penguraian tentang hasil dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB V KESIMPULAN

Pada bab ini mengurai tentang kesimpulan dari keseluruhan penulisan skripsi ini dari mulai pembahasan, landasan teori, metode penelitian dan hasil dari penelitian ini, lebih jelasnya bab ini adalah kesimpulan dari seluruh penulian pada skripsi ini.