

Manajemen PT. Grand Darussalam Tour & Travel dalam Memberikan Pelayanan Prima Jamaah Haji dan Umroh di Kota Medan

Qorry Nura Yunda¹, Mailin², Erwan Efendi³

^{1,2,3} Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, Indonesia

Email : qorrynurayunda@gmail.com¹, mailin@uinsu.ac.id², erwanefendi@uinsu.ac.id³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen PT. Grand Darussalam Tour & Travel dalam memberikan pelayanan prima kepada jamaah haji dan umrah, serta mengetahui faktor pendukung dan penghambat PT. Grand Darussalam Tour & Travel dalam memberikan pelayanan prima kepada jamaah haji dan umrah. Dalam mendapatkan data-data tersebut, maka penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan menggunakan observasi ataupun pengamatan secara langsung, serta wawancara langsung sebagai instrumen pengumpulan datanya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan prima kepada jamaah haji dan umrah, PT. Grand Darussalam Tour & Travel Medan telah menerapkan fungsi manajemen, yaitu: *planning, organizing, directing, dan controlling*. Mulai dari pembuatan program-program perjalanan ibadah haji dan umrah beserta dengan fasilitas yang diberikan, adanya struktur organisasi yang jelas, adanya pengarahan, bimbingan dan motivasi terhadap karyawan dan calon jamaah serta pengawasan dan evaluasi kegiatan yang dilakukan PT. Grand Darussalam Tour & Travel untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. Faktor pendukung dan penghambat yang dialami PT. Grand Darussalam Tour & Travel dalam memberikan pelayanan prima kepada jamaah haji dan umrah yaitu PT. Grand Darussalam Tour & Travel didukung oleh letak yang strategis, sumber daya manusia yang profesional dan kompeten, memiliki izin resmi dari Kemenag serta dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan kepada jamaah. Adapun faktor yang menjadi penghambat adalah latar belakang jamaah yang berbeda-beda yang menjadi pengaruh terhadap pemahaman jamaah.

Kata kunci: *Haji dan Umroh, Manajemen Pelayanan, Travel & Tour.*

Management of PT. Grand Darussalam Tour & Travel in Providing Excellent Services for Hajj and Umrah Pilgrims in Medan City

Abstract

*This study aims to determine the management of PT. Grand Darussalam Tour & Travel in providing excellent service to pilgrims and Umrah pilgrims, as well as knowing the supporting and inhibiting factors of PT. Grand Darussalam Tour & Travel in providing excellent service to pilgrims and Umrah. In obtaining these data, this study used qualitative research methods, using direct observation or observation, as well as direct interviews as data collection instruments. The results of the study show that in providing excellent service to pilgrims and Umrah, PT. Grand Darussalam Tour & Travel Medan has implemented management functions, namely: *planning, organizing, directing, and controlling*. Starting from making Hajj and Umrah travel programs along with the facilities provided, there is a clear organizational structure, there is direction, guidance and motivation for employees and*

prospective pilgrims as well as monitoring and evaluating the activities carried out by PT. Grand Darussalam Tour & Travel to be able to provide even better service. Supporting and inhibiting factors experienced by PT. Grand Darussalam Tour & Travel in providing excellent service to pilgrims and Umrah, namely PT. Grand Darussalam Tour & Travel is supported by a strategic location, professional and competent human resources, has official permission from the Ministry of Religion and is equipped with facilities and infrastructure that support services to pilgrims. The inhibiting factor is the different background of the congregation which influences the understanding of the congregation.

Keywords: *Hajj and Umrah, Service Management, Travel & Tour.*

PENDAHULUAN

Haji dan Umrah merupakan salah satu ibadah wajib bagi setiap Muslim yang mampu. Kewajiban ini merupakan rukun Islam yang kelima. Karena ibadah haji itu wajib, maka barang siapa yang mampu mengerjakannya, ia akan mendapat pahala dan jika tidak mengerjakannya maka ia berdosa. Haji dan Umrah hanya diwajibkan sekali seumur hidup. Artinya, seseorang yang telah melakukan haji pertama, maka kewajibannya telah terpenuhi. Haji yang kedua, ketiga dan seterusnya merupakan amalan ibadah sunnah.

Pada hakikatnya, tujuan pokok dari perjalanan haji dan umrah ada tiga, yaitu: (1) Mengerjakan haji, hukumnya wajib (bagi yang mampu) dan hanya sekali seumur hidup; (2) Mengerjakan umrah, hukumnya sama dengan haji, hanya saja antara haji dan umrah terdapat persamaan dan perbedaan alam waktu dan pelaksanaannya; dan (3) Mengadakan ziarah, hukumnya sunah (Majdi, 1993: 13). Adapun berziarah dimaksudkan adalah ke tempat-tempat, baik di Jeddah, Makkah, Madinah dan tempat tempat yang lain yang bersejarah.

Melaksanakan kegiatan ibadah haji dan umrah setidaknya ada dua sisi yang harus diperhatikan yaitu, standar pelaksanaannya saat masih di tanah air dan di Mekkah. Pada saat masih di tanah air, banyak aspek penting yang harus diperhatikan dalam pembinaannya seperti Pelayanan jasa (pembayaran setoran Ongkos Naik Haji (ONH) ke Bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah), bimbingan manasik, (materi bimbingan, metode, dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci yaitu pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan (perlindungan) (Aziz & Kustini, 2007: 22).

Agar tujuan pelaksanaan haji dan umrah dapat mencapai target yang diinginkan, maka perlu adanya suatu manajemen, baik manajemen di bidang pelayanan, penyuluhan dan bimbingan, manasik dan sebagainya. Sehingga apa yang menjadi cita cita para jamaah dalam menunaikan ibadah haji dan umrah bisa diperoleh secara sempurna dan memuaskan. Tanpa adanya manajemen, tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah tidak dapat diwujudkan secara optimal, efektif dan efisien. Hal ini berlaku dalam travel haji dan umrah yang memerlukan manajemen yang efektif dan efisien (Safran, *et.al.*, 2022).

Dalam hal inilah tumbuh kesadaran akan pentingnya manajemen ibadah haji dan umrah, yang memberikan kewenangan penuh kepada manajer atau pengelola ibadah haji dalam mengatur proses pelaksanaan ibadah haji yang dimulai dari pengajaran, merencanakan, mengorganisasi, mengawasi mempertanggungjawabkan, mengatur, serta memimpin calon jamaah serta barang-barang untuk membantu proses pelaksanaan ibadah

haji dan umrah yang sesuai dengan tujuan lembaga bimbingan ibadah haji dan umrah. Untuk itu perlu dipahami fungsi-fungsi pokok manajemen yaitu, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi.

Pelayanan yang prima dapat memberikan kepuasan kepada jamaah dengan memiliki karyawan yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jamaah hingga tuntas, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki ilmu pengetahuan lainnya dan mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah (Kasmir, 2005: 9).

Pemberian pelayanan yang baik pada jamaah akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi para jamaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan ketiaan jamaah terhadap lembaga travel yang bersangkutan dan dapat meningkatkan jumlah jamaah. Bila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk (Kasmir, 2009: 15).

Banyaknya travel biro perjalanan Haji dan Umrah yang ikut serta dalam mengurus pelaksanaan ibadah Umrah, yang dimana dapat menimbulkan persaingan antara satu dengan lainnya, sehingga membuat para jamaah bingung mencari lembaga mana yang baik dalam memberikan pelayanan dari segala bidangnya sehingga pelaksanaan ibadah Umrah bisa menuai hasil yang memuaskan. Sebagai biro perjalanan Haji dan Umrah, PT. Grand Darussalam Kota Medan mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu-tamu Allah yang akan melaksanakan Ibadah ke Baitullah. Pelayanan yang terbaik salah satunya adalah dengan menyediakan fasilitas, keamanan dan kenyamanan ketika berada di tanah suci.

Di Indonesia, regulasi atau peraturan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah diatur mulai dari undang-undang sampai peraturan pelaksanaannya. Sistem pengaturan haji reguler, haji khusus (plus), dan umrah diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan pelaksanaannya diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Sistem pengaturan penyelenggaraan ibadah haji pada dasarnya dibagi menjadi dua, sesuai dengan pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012: (1) Penyelenggaraan ibadah haji reguler, dan (2) Penyelenggaraan ibadah haji khusus. Pelaksanaan ibadah haji reguler secara nasional menjadi tanggung jawab pemerintah dan pelaksanaannya diatur oleh Kementerian Agama Republik Indonesia (Sukayat, 2016: 124).

Biro perjalanan yang telah mendapatkan izin Kementerian Agama harus berbentuk badan hukum, baik berupa PT atau sekurang-kurangnya CV. Selanjutnya, biro perjalanan tersebut melakukan pendaftaran sebagai biro perjalanan umrah dan haji khusus dengan memenuhi persyaratan yang telah ditentukan oleh pemerintah. Penyelenggaraan haji dan umrah selama ini dinilai kurang efektif dan efisien, terutama dalam hal pelayanan yang semestinya didapatkan oleh para jamaah, ada beberapa biro perjalanan haji dan umrah yang dinilai masih belum bisa memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh Kementerian Agama.

Pelayanan prima adalah kunci keberhasilan sebuah usaha, maka dari itu sebuah perusahaan atau organisasi harus memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya guna mencapai keberhasilan. Agar tujuan pelaksanaan haji atau umrah dapat dicapai dengan

maksimal oleh penyelenggara maupun jamaah, maka harus ada manajemen yang baik, salah satunya adalah manajemen di bidang pelayanan.

Adanya manajemen pelayanan yang baik sehingga diharapkan apa yang menjadi cita-cita jamaah untuk bisa melaksanakan haji atau umrah dapat berjalan dengan lancar sesuai tuntunan agama bisa diperoleh secara sempurna dan juga memuaskan mulai dari persiapan ditanah air, pelaksanaan di tanah haram dan juga sampai kepulangan ke tanah air kembali. Maka dari celah inilah yang akhirnya memancing banyak sekali biro perjalanan haji dan umroh baik yang sudah memiliki izin maupun yang belum memiliki izin saling berkompetisi untuk menarik simpati jamaah dengan menawarkan segala jenis pelayanan dengan menggunakan segala kemampuan sumberdaya manusia, fasilitas dan sarana prasarana yang dimiliki. Dari peluang inilah lembaga swata ini mengambil peran untuk turut serta melancarkan kegiatan pelaksanaan haji dan umrah di Indonesia.

Salah satu biro tersebut adalah PT. Grand Darussalam Tour & Travel cabang kota Medan. PT. Grand Darussalam Medan adalah salah satu biro perjalanan haji dan umrah yang sudah memiliki izin resmi dari Kementerian Agama untuk memberangkatkan jamaah haji khusus dan umrah. Dengan mengantongi izin resmi dari Kementerian Agama tersebut maka PT. Grand Darussalam Medan merasa harus benar-benar menjaga amanah yang diberikan kepada mereka dengan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada jamaah haji khusus maupun umrah yang sudah mendaftar kepada mereka. Karena tidak menutup kemungkinan izin resmi yang diberikan oleh Kementerian Agama kepada PT. Grand Darussalam dapat dicabut jika dirasa lembaga tersebut tidak bisa memberikan pelayanan yang semestinya kepada jamaah haji dan juga umrah.

Peneliti menjadikan PT. Grand Darussalam sebagai obyek penelitian karena lembaga tersebut menerapkan manajemen yang berorientasi pada pemberian pelayanan prima terhadap jamaah. Dimana pelayanan tersebut juga harus sesuai dengan standar pelayanan haji dan umrah yang telah diatur oleh undang-undang tentang haji dan umrah. Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti dengan memilih judul "*Manajemen PT. Grand Darussalam Tour & Travel dalam Memberikan Pelayanan Prima Jamaah Haji dan Umrah di Kota Medan*".

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi deskriptif. Alasan mendasar penggunaan metode ini ialah sesuai dengan upaya peneliti untuk mendeskripsikan manajemen pelayanan prima PT. Grand Darussalam Tour & Travel Medan terhadap jamaah haji dan umroh. Informan penelitian meliputi direktur utama, staf administrasi, dan para jamaah umroh PT. Grand Darussalam Tour & Travel Medan. Pengumpulan data penelitian menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Selanjutnya, data dianalisa menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan (Assingkily, 2021; Moleong, 2002). Akhirnya, data dinyatakan absah apabila sudah memenuhi kriteria kredibilitas, kapabilitas, dependabilitas dan konfirmabilitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PT. Grand Darussalam Tour & Travel beralamat di Jl. Darussalam No. 32 A Kelurahan Sei Kambing Kecamatan Medan Petisah, Kota Medan. PT. Grand Darussalm Tour & Travel didirikan oleh H. Bob S. Nasution pada 12 Februari 2010. PT. Grand Darussalam Tour & Travel merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa layanan haji dan umroh. PT. Grand Darussalam mulai terdaftar secara resmi sebagai biro jasa perjalanan ibadah haji dan umroh pada 19 September 2011 dan telah mendapat izin resmi dari kementerian agama Republik Indonesia, izin PPIU NO. D/660 Tahun 2014 (Periode II) dan Izin PIHK NO. D/184 Tahun 2015.

Dengan keluarnya izin dari Direktur Jenderal Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah tentang PT. Grand Darussalam Tour & Travel merupakan salah satu perusahaan Group Darussalam di mana Darussalam Group terdiri dari beberapa jenis usaha, yaitu jasa hotel yaitu Hotel Grand Darussalam Medan, jasa ticketing, jasa hotel khusus di Kota Madinah dan Kota Mekkah Arab Saudi, dan jasa perjalanan ibadah haji dan umrah.

Manajemen PT. Grand Darussalam Tour & Travel dalam Memberikan Pelayanan Prima Jamaah Haji dan Umrah

Standar pelayanan ibadah haji dan umrah merupakan tolak ukur pelayanan yang wajib diberikan oleh penyelenggara ibadah haji dan umrah kepada jamaah. Hal ini termasuk dalam ruang lingkup manajemen pelayanan haji dan umrah sebagaimana diatur oleh Undang-Undang Republik Indonesia, meliputi pelayanan, pembinaan, dan perlindungan (Sukayat, 2016: 132). Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dimulai dari sebelum keberangkatan sampai ketika sudah diberangkatkan.

Adapun manajemen PT. Grand Darussalam dalam memberikan pelayanan prima adalah *pertama*, pelayanan. Pelayanan yang diberikan PT Grand Darussalam Tour & travel meliputi pendaftaran. Berikut prosedur pendaftaran PT. Grand Darussalam Tour & Travel; (1) Ketentuan pendaftaran haji dan umrah. Adapun syarat pendaftaran haji dan umrah yang dikelola oleh PT. Grand Darussalm Tour & Travel Medan adalah (a) Mengisi formulir pendaftaran; (b) Membayar uang muka minimal 5-10 juta; (c) Pelunasan 30 hari sebelum keberangkatan; (d) Nama dalam paspor minimal 3 suku kata; (e) Fotocopy KTP, Kartu Keluarga, Surat Nikah bagi suami istri; (f) Pas foto 3x4, 4x6 masing-masing 3 lembar; (g) Kartu vaksin covid.



Gambar 1. Kegiatan Bimbingan Manasik Haji-Umroh Jamaah

Kedua, pembinaan. Pembinaan haji dan umrah adalah mengkoordinasikan, mengarahkan, dan mengembangkan kemampuan bersama-sama dalam kegiatan ibadah haji dan umrah demi terlaksananya tujuan ibadah haji dan umrah. Serangkaian kegiatan tersebut bisa dilakukan di dalam kegiatan bimbingan manasik.

Manajemen PT. Grand Darussalam Tour & Travel Medan menyediakan beberapa macam bimbingan yang telah dilaksanakan selama ini, yaitu: (1) Bimbingan di Tanah Air; meliputi (a) Membantu setiap jamaah dalam menyelesaikan administrasi yang harus diselesaikan dalam syarat pemberangkatan; (b) Membimbing para calon jamaah untuk melakukan tes kesehatan; (c) Menyampaikan materi manasik; (d) Melaksanakan bimbingan manasik dengan praktik atau peragaan yang mudah dipahami oleh para jamaah; dan (e) Memberikan pembekalan kepada para calon jamaah haji dan umrah seperti slayer atau tanda identitas jamaah haji.

Kemudian (2) Bimbingan di Tanah Suci, meliputi; (a) Memberikan arahan secara langsung pada saat di tanah suci seperti tata cara syarat, rukun, wajib ataupun arahan pada saat berada di Mekkah dan Madinah; (b) Membantu mengarahkan para jamaah pada saat melakukan ibadah sunnah; (c) Mengajak para jamaah untuk melakukan ziarah ke tempat-tempat baik di tanah suci; (d) Melakukan bimbingan dalam menjaga kemabruran haji. PT. Grand Darussalam Tour & Travel Medan dalam menyampaikan bimbingan manasik selalu memberikan pemahaman dan arahan kepada seluruh jamaah yang akan melaksanakan ibadah haji dan umrah untuk selalu menjaga kemabruran haji dan umrah.



Gambar 2. Jamaah PT. Grand Darussalam saat berada di Makkah

Ketiga, Perlindungan. Biro Perjalanan Ibadah Haji dan Umrah PT. Grand Darussalam Tour & Travel Medan dalam memberikan perlindungan kepada jamaah sesuai dengan UU NO. 13 Tahun 2008 mengacu kepada peraturan yang telah ditentukan oleh pemerintah yaitu: (1) Kepastian keberangkatan untuk menunaikan ibadah haji dan umrah; (2) Jaminan kesehatan, keselamatan, dan keamanan jamaah selama menunaikan ibadah; (3) Perlindungan terhadap ancaman penyakit melalui vaksinasi meningitis; dan (4) Jaminan asuransi jiwa bagi jamaah yang mengalami kecelakaan.

Faktor Pendukung dan Penghambat PT. Grand Darussalam Tour & Travel dalam Memberikan Pelayanan Prima Jamaah Haji dan Umrah

Di dalam perusahaan pasti selalu ada faktor pendukung dan penghambat dalam setiap memberikan pelayanan terbaiknya. Berikut ini adalah faktor pendukung PT. Grand DarussalamTour & Travel Medan: *pertama*, memiliki kantor yang letaknya strategis; *kedua*, Sudah memiliki izin dari kemenag mengenai penyelenggaraan ibadah haji dan umrah; *ketiga*, memiliki hotel pribadi yang menunjang pelayanan kepada jamaah; *keempat*, memiliki sarana dan prasarana yang cukup lengkap; *Kelima*, memiliki sumber daya manusia yang memadai, profesional, dan berpengalaman. *Keenam*, banyaknya membuka jaringan-jaringan yang dibangun PT. Grand Darussalam Tour & Travel Medan dengan pihak luar negeri maupun dalam negeri ini membuktikan kemudahan dalam mensosialisasikan keberadaan PT. Grand Darussalam Tour & Travel Medan.

Ketujuh, PT. Grand Darussalam Tour & Travel Medan berusaha memberikan kepercayaan yang tinggi kepada para jamaah dengan pengalamannya yang begitu banyak sehingga jamaah tidak merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan. Sedangkan faktor penghambat PT. Grand Darussalam Tour & Travel Medan di antaranya adalah *pertama*, timbulnya persaingan yang ketat dikarenakan banyaknya biro perjalanan ibadah haji dan umrah; dan *Kedua*, latar belakang jamaah yang berbeda-beda yang berpengaruh terhadap pemahaman jamaah.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan prima kepada jamaah haji dan umrah, PT. Grand Darussalam Tour & Travel Medan telah menerapkan fungsi manajemen, yaitu: *planning, organizing, directing, dan controlling*. Mulai dari pembuatan program-program perjalanan ibadah haji dan umrah beserta dengan fasilitas yang diberikan, adanya struktur organisasi yang jelas, adanya pengarahan, bimbingan dan motivasi terhadap karyawan dan calon jamaah serta pengawasan dan evaluasi kegiatan yang dilakukan PT. Grand Darussalam Tour & Travel untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. Faktor pendukung dan penghambat yang dialami PT. Grand Darussalam Tour & Travel dalam memberikan pelayanan prima kepada jamaah haji dan umrah yaitu PT. Grand Darussalam Tour & Travel didukung oleh letak yang strategis, sumber daya manusia yang profesional dan kompeten, memiliki izin resmi dari Kemenag serta dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan kepada jamaah. Adapun faktor yang menjadi penghambat adalah latar belakang jamaah yang berbeda-beda yang menjadi pengaruh terhadap pemahaman jamaah.

DAFTAR PUSTAKA

- Assingkily, M. S. (2021). *Metode Penelitian Pendidikan: Panduan Menulis Artikel Ilmiah dan Tugas Akhir*. Yogyakarta: Penerbit K-Media.
- Aziz, A., & Kustini, K. (2007). *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik, Cet-1*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan.
- Kasmir, K. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Majdi, A. A. (1993). *Seluk-Beluk Ibadah Haji dan Umrah*. Surabaya: Mutiara Ilmu.
- Moleong, L. J. (2002). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Safran, S., Karim, P. A., & Syaifullah, M. (2022). "Pemberdayaan Pendidikan dalam Membangun Jiwa 'PEKA' (Produktif, Edukatif, Kooperatif, Aksi) di Tengah Masyarakat (Studi Kasus di Desa Pematang Cengal Barat, Tanjung Pura, Langkat)"

Abdi Cendekia: Jurnal Pengabdian Masyarakat, 1(2), 61-68. <https://zia-research.com/index.php/abdicendekia/article/view/48>.

Sukayat, T. (2016). *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama*. Bandung: Simbiosis Rekatama.