

ANALISIS PELAYANAN PADA BIMBINGAN MANASIK UMRAH DI PT DREAM TOUR & TRAVEL SURABAYA

Balqis Salma Nabila, Supri Hartono

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email : balqisnabila0@gmail.com , suprihartono@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Manasik dilaksanakan setiap tahun untuk memberikan jamaah haji Indonesia perangkat yang diperlukan untuk menyelesaikan ibadah haji dan umrah mereka di Arab Saudi. Penulis mengangkat masalah yang berhubungan dengan pelayanan masyarakat, khususnya yang berkaitan dengan Manasik Umroh. Selama magang di kantor Dream Tour selain sebagai kegiatan pembelajaran non-formal, manasik membutuhkan investasi finansial dan fisik yang cukup besar untuk dilaksanakan. Oleh karena itu, sudah menjadi kewajiban bagi penyelenggara ibadah umroh untuk memberikan pertimbangan yang matang terhadap tindakan bimbingan manasik ini. Hal ini mencakup layanan yang ditawarkan kepada calon jamaah yang akan melakukan ibadah umroh. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif yang mengorganisir semua data melalui observasi dan wawancara langsung oleh salah satu pihak penyelenggara bimbingan manasik umrah yang dilaksanakan oleh PT Dream Tour & Travel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan bimbingan manasik haji yang diselenggarakan oleh PT Dream Tour telah dilakukan dengan maksimal. Hal tersebut diukur dari segi perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi hingga hasil yang baik yang telah dilakukan oleh PT Dream Tour & Travel. Ditambah dengan adanya penambahan jumlah jamaah umrah yang akan bergabung membuat penulis yakin bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT Dream Tour & Travel sudah sangat baik.

Kata kunci : Pelayanan, Bimbingan Manasik Umrah, PT. Dream Tour & Travel

ABSTRACT

Manasiks are conducted annually to provide Indonesian pilgrims with the necessary tools to complete their Hajj and Umrah in Saudi Arabia. The author raises issues related to public services, especially those related to the Umrah Manasik. During the internship at the Dream Tour office, apart from being a non-formal learning activity, the manasik requires considerable financial and physical investment to be implemented. Therefore, it is an obligation for Umrah worship organizers to give careful consideration to the actions of this manasik guidance. This includes the services offered to prospective pilgrims who will perform Umrah worship. In this study the authors used a qualitative research method that organized all data through direct observation and interviews by one of the organizers of the Umrah ritual guidance carried out by PT Dream Tour & Travel. The results of this study indicate that the Hajj manasik guidance services organized by PT Dream Tour have been carried out optimally. It is measured in terms of planning, implementation, and evaluation to good results that have been done by PT Dream Tour & Travel. Coupled with the increase in the number of Umrah pilgrims who will join makes the author believe that the services provided by PT Dream Tour & Travel are very good.

Keywords: Services, Umrah Manasik Guidance, PT. Dream Tour & Travel

PENDAHULUAN

Setiap Muslim ingin melaksanakan ibadah umroh sebelum melaksanakan ibadah haji, yang merupakan rukun Islam kelima. Meskipun kata "umrah" mengacu pada ziarah atau kunjungan, namun sebenarnya mengacu pada kunjungan ke bait Allah di luar musim haji untuk melaksanakan ibadah tertentu dengan cara tertentu. Ibadah ihram di Miqat, Thowaf, Sa'i antara shofa dan marwah dan bercukur adalah satu-satunya cara umroh dipraktikkan. Ketika berbicara tentang mengunjungi Ka'bah (bait'tullah) dengan sengaja, Umrah dan Haji pada dasarnya memiliki arti yang sama yaitu, keduanya melibatkan persyaratan, rukun, dan kriteria tertentu. Waktu dan lokasi umrah dan haji berbeda. Haji hanya dapat dilakukan sesekali antara tanggal 8 dan 13 Dzulhijjah dan di luar Mekkah, sedangkan umrah dapat

dilakukan kapan saja (setiap hari, setiap bulan, setiap tahun) dan hanya di Mekkah. Calon jamaah umrah mendapatkan informasi sebelum memulai aktivitas terkait umrah di tanah suci, dan biro perjalanan akan mengatur aktivitas manasik umrah. Seorang Muslim harus menjalani sejumlah persiapan psikologis dan spiritual sebelum memulai perjalanan umrah, yang dikenal dengan manasik. Persiapan tersebut antara lain mengetahui sunnah dan rukun umrah, cara beribadah, doa apa saja yang perlu dibaca, dan lain-lain. Sebelum melaksanakan umrah, seorang muslim idealnya harus mempersiapkan diri secara emosional, fisik, dan spiritual.

Perusahaan yang menyediakan jasa tour and travel disebut PT.Dream Tour & Travel. Perjalanan haji dan umrah yang aman dan terpercaya ditawarkan oleh agen perjalanan ini. Fasilitator PT. Dream Tour & Travel Surabaya bertugas mengelola operasional layanan umrah dan haji, memproses paspor dan visa untuk ibadah haji dan umrah tersebut, dan melakukan reservasi hotel. Tentu saja, ia memiliki manajemen yang sangat baik untuk meningkatkan layanan perjalanan. Hal ini mencakup jenis perencanaan mengenai sarana serta prasarana dan fasilitas yang akan ditawarkan. Bimbingan manasik umrah di PT Dream Tour masih minim diadakan, bahkan tidak jarang para Calon Jamaah Umrah yang akan menunaikan ibadah umrah masih terlihat awam dengan rangkaian ritual manasik yang nantinya dijalani di Tanah Suci (Lubis 2021). PT. Dream Tour & Travel Surabaya ini memiliki aktivitas dan kegiatan serta program-program yang ada di dalamnya, berupa hasil pengamatan penulis serta wawancara yaitu mengedepankan pada penerapan visi dan misi yang akan memberikan kepuasan bagi para jamaah. Memberikan pelayanan bimbingan manasik berupa hubungan silaturahmi yang baik dengan calon jamaah, promosi yang dijalankan serta sosialisasi ke daerah-daerah atau kota, dan berbagai penawaran paket umroh. Maka pihak travel akan memberikan pelayanan yang baik terhadap jamaah.

Dalam hal ini, PT Dream Tour & Travel telah mencapai kemajuan yang signifikan dalam meningkatkan kesadaran calon jamaah haji tentang bagaimana perjalanan umrah dilakukan. Setiap cabang wajib melaksanakan penelitian manasik secara teratur, terencana, dan terorganisir. Setidaknya satu minggu sebelum keberangkatan jamaah umrah, yaitu pada hari Sabtu, perusahaan pemilik brand Dream Aviation membuka kajian ibadah umroh atau biasa yang disebut manasik. Hal inilah yang membuat penulis tertarik dengan analisa layanan ini yang dapat memuaskan calon jamaah umrah yang mendaftar haji melalui Travel tersebut.

METODE PELAKSANAAN

(Dr. Drs. Thobby Wakarmamu 2021) pada bukunya menjelaskan bahwa menurut Sugiyono (2010), mendefinisikan bahwa metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif, yaitu penelitian yang memberikan penjelasan data yang didapat dari hasil pengamatan dan bertujuan untuk mempertegas serta memperkuat suatu teori, sehingga memperoleh informasi mengenai situasi dan kondisi saat ini yang menghasilkan data deskriptif melalui kata-kata lisan maupun tertulis, serta tingkah laku yang diamati dari orang-orang. Sumber data yang peneliti peroleh melalui hasil observasi dan wawancara. Observasi, penulis memperoleh data konkrit dari lapangan dan hasil wawancara, dengan melihat tingkah laku dan interaksi para jamaah umrah di PT Dream Tour. Penelitian ini dilaksanakan di PT Dream Tour & Travel, Jalan Panglima Sudirman 101-103, Kota Surabaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari riset yang peneliti jabarkan disini merupakan hasil analisis penelitian melalui beberapa informan yang diperoleh melalui observasi dan wawancara. Untuk mengidentifikasi bagaimana kualitas pelayanan di kantor *Dream Tour* pada program Manasik Umrah. Untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan di Kantor *Dream Tour* ini peneliti menggunakan 4 (empat) fungsi manajemen yang disebut POAC, yaitu *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Actuating* (Pengarahan), *Controlling* (Pengendalian). (Dr. Drs. Thobby Wakarmamu 2021) Fungsi POAC sendiri dalam suatu organisasi adalah untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi suatu organisasi dalam pencapaian tujuannya. Berikut pemaparan yang akan diuraikan sebagai berikut :

A. Perencanaan Program

PT. Dream Tour & Travel memiliki beberapa program pelayanan, diantaranya program haji, umrah dan tour Turki, ada juga reservasi hotel yang ditujukan untuk para agent kepada calon jamaah umrah, penyedia perlengkapan haji dan umrah, serta kegiatan manasik haji dan umrah. Pada setiap kegiatan memiliki perencanaannya masing-masing, dan pada artikel ini dikhususkan pada perencanaan program manasik umrah. Manasik umrah ini adalah kegiatan yang tidak diwajibkan, namun sangat penting diikuti khususnya calon jamaah umrah yang baru pertama kali berangkat. PT Dream Tour & Travel saat ini sedang merencanakan suatu program yang bertujuan untuk menangani permasalahan ketidak pahaman terkait pelaksanaan ibadah umrah kepada bapak, ibu, remaja, bahkan anak-anak yang mendaftar ibadah umrah.

Program yang akan dibuat tersebut dilatarbelakangi guna memberikan pemahaman kepada setiap calon jamaah umroh tentang tujuan utama keberangkatan mereka ke tanah suci, terutama bagi yang baru pertama kali pergi ke tanah suci. Manasik umroh sangat bermanfaat bagi para calon jamaah umroh, karena setelah melaksanakan manasik, para calon jamaah akan dapat memahami hal-hal apa saja yang harus dilakukan pada saat melakukan ibadah umroh nantinya. Para calon jamaah juga akan mempelajari budaya, Bahasa, dan kondisi alam di Arab Saudi. Dengan melakukan manasik, calon jamaah pun diajak untuk melakukan penyesuaian diri agar tidak kebingungan ketika sampai di Tanah suci.

B. Pengorganisasian Program

Proses pengorganisasian pelayanan manasik umrah di PT Dream Tour & Travel berdasarkan hasil observasi dan wawancara disebutkan bahwa PT Dream Tour telah memiliki struktur pengorganisasiannya sendiri, setiap individu dalam organisasi tersebut memiliki tugas dan wewenangnya sendiri untuk menjalankan program program yang diselenggarakan oleh perusahaan. Sedangkan untuk program manasik umrah melibatkan seluruh anggota perusahaan, dikarenakan oleh jumlah staff di kantor Dream Tour yang terbilang sedikit. Proses pelaksanaan program manasik umrah, yaitu dengan cara melakukan pembagian materi Sebagai contoh, proses manasik umrah yang akan dilaksanakan oleh pihak perusahaan banyak yang turut andil dan antusias dalam acara tersebut, dikarenakan pihak perusahaan sebelumnya telah meminta bantuan dari pihak-pihak terkait seperti mitra agent untuk menyampaikan tentang acara atau kegiatan manasik umrah tersebut. Setiap acara atau kegiatan manasik umrah yang diadakan oleh PT Dream Tour & Travel tidak pernah ada kerusuhan di dalamnya, karena sebelum acara dimulai telah dilakukan briefing kepada staff yang bertugas pada acara tersebut dan membagi jobdesk masing-masing.

C. Pelaksanaan Program

Proses pelaksanaan program Manasik Umrah, yaitu dengan cara melakukan sosialisasi. Sosialisasi dilakukan di dalam gedung hotel yang sudah di booking setiap bulannya. Setiap program memiliki pembimbing yang akan menyampaikan materi terkait bacaan-bacaan yang dilantunkan pada saat melaksanakan kegiatan umrah di tanah suci. Tak hanya itu, pembimbing juga memberikan materi tentang cara berpakaian ihram yang benar bagi jamaah laki-laki. Dari kegiatan tersebut terdapat target yang telah ditentukan oleh PT Dream Tour, dan jika belum mencapai target maka akan dibicarakan kembali dalam kegiatan manasik umrah bulanan yang akan datang. Tidak ada prioritas program khusus dari PT Dream Tour, jika ada program dari PT Dream Tour maka karyawan akan mendukung program tersebut. Bagian sebid bidang umrah juga akan melakukan monitoring dan evaluasi terhadap perkembangan kegiatan manasik yang dilaksanakan setiap 1 bulan 2 kali tersebut.



Gambar 1 Kegiatan Manasik Umrah

D. Pengawasan Program

Setiap program tentunya memiliki kekurangan, maka dari itu pengawasan atau pengujian harus dilakukan sesering mungkin agar program dapat terus berjalan lebih baik lagi kedepannya dan memiliki peningkatan yang signifikan serta dapat dengan sesegera mungkin mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam proses pengawasan pada setiap divisi kegiatan terdapat beberapa program dari PT Dream Tour yang biasanya akan dibahas pada rapat tahunan dan akan dievaluasi dalam rapat tersebut, sedangkan program-program yang dikeluarkan sendiri oleh pihak PT Dream Tour contohnya manasik umrah, akan dilakukan pengawasan di setiap bulannya dalam rapat bulanan, di dalam rapat tersebut dilakukan pembahasan mengenai program mana yang memang harus didahulukan agar dapat sesegera mungkin mencapai target.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari pembahasan diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa PT Dream Tour & Travel memiliki beberapa program diantaranya pelayanan ibadah haji dan umroh, pengurusan paspor dan visa haji dan umrah, dan reservasi hotel. Selain itu juga PT Dream Tour sedang merencanakan program yang bertujuan untuk memperoleh pengetahuan dan pemahaman tentang tata cara pelaksanaan umroh. Ini meliputi rukun-rukun umroh seperti thawaf, sa'i, dan tahallul serta hal-hal yang harus dihindari selama berada di Mekah. Selain itu, manasik juga mengajarkan tata cara berpakaian yang sesuai dengan syariat Islam. Program tersebut dilatarbelakangi karena memberikan pemahaman kepada setiap calon jamaah umroh tentang tujuan utama keberangkatan mereka ke tanah suci, terutama bagi yang baru pertama kali pergi ke tanah suci. Manasik umroh sangat bermanfaat bagi para calon jamaah umroh, karena

setelah melaksanakan manasik, para calon jamaah akan dapat memahami hal-hal apa saja yang harus dilakukan pada saat melakukan ibadah umroh nantinya. Para calon jamaah juga akan mempelajari budaya, Bahasa, dan kondisi alam di Arab Saudi.

Dengan melakukan manasik, calon jamaah pun diajak untuk melakukan penyesuaian diri agar tidak kebingungan ketika sampai di Tanah suci Kemudian dalam melaksanakan program-programnya. Dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Dream Tour & Travel sudah cukup baik. Dapat dilihat dari pelaksanaan 4 (empat) fungsi manajemennya yang telah terstruktur dan terjalankan. Dari pendapat beberapa jamaah umrah yang telah peneliti mewawancarai, secara keseluruhan mereka sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT Dream Tour & Travel. Sarana dan prasarana yang tersedia di PT Dream Tour & Travel pun sudah cukup memadai dan modern untuk membantu dan mempermudah pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah umrah. Dengan sarana dan prasarana yang sudah memadai, hal tersebut tentunya dapat meningkatkan kinerja serta kualitas pelayanan di PT Dream Tour & Travel. Berdasarkan pelaksanaan magang di PT Dream Tour & Travel kota Surabaya, mahasiswa menyarankan agar ditingkatkan kedisiplinan kerja pegawai, terutama pada saat kegiatan manasik umrah serta adanya pengajuan penambahan fasilitas pada pelaksanaan manasik umrah contohnya berupa ka'bah buatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dr. Drs. Thobby Wakarmamu, SH. M. Si. 2021. "Metode Penelitian Kualitatif Penerbit Cv.Eureka Media Aksara." *Metode Penelitian Kualitatif Penerbit Cv.Eureka Media Aksara* 78.
- Lubis, M. 2021. "Bimbingan Manasik Umrah Bagi Calon Jemaah PT Wakafa Zain Abul Husna (Wakafa Tour) Melalui Pembelajaran Teori Dan Praktik." *Prosiding Konferensi Nasional I ...* 135–51.
- Pusatumrah.id. 23 Februari 2023. Apa Itu Manasik Umroh dan Manfaatnya. Diakses pada 17 April 2024, dari <https://www.pusatumroh.id/apa-itu-manasik-umroh-dan-manfaatnya/>