



## **Analisis Pelayanan Ibadah Umroh Pada Perusahaan Jasa Penyelenggara Umroh Di Kota Pekanbaru**

**Zulkifli<sup>1</sup>, Muhammad Arif<sup>2</sup>, & Zulfadli Hamzah<sup>3</sup>**

<sup>1,2&3</sup> Fakultas Agama Islam, Universitas Islam Riau

e- mail : zulkifli\_rusby@fis.uir.ac.id, muhammadarif@fis.uir.ac.id, zulfadlihamzah@fis.uir.ac.id

**Abstrak:** Pelaksanaan ibadah umrah dewasa ini bukan hanya sekedar ritual ibadah saja tetapi sudah mengarah sebagai gaya hidup, eksistensi diri dan komoditas industri. Penomena ini mengakibatkan banyaknya bermunculan perusahaan jasa penyelenggara umroh yang saling berkompetisi untuk menarik simpati masyarakat, kesemuanya belomba-lomba menawarkan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan berbagai kelebihan fasilitas yang berbeda untuk menarik perhatian masyarakat. Metode penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa interview (wawancara) kepada responden. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengelola perusahaan jasa penyelenggara umroh yang ada di kota pekanbaru sebanyak 14 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sample. Hasil penelitian ini menemukan bahwa perusahaan jasa penyelenggaraan umroh di kota Pekanbaru sudah memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan standar minimal yang telah di tentukan oleh pemerintah baik dari segi pelayanan administrasi, pelayanan konsumsi, pelayanan akomodasi dan transportasi, pelayanan kesehatan. Penelitian ini juga menemukan beberapa factor yang mendukung dalam pelayanan ibadah umroh di antaranya adalah perusahaan memiliki gedung dan fasilitas yang lengkap, brand nama perusahaan yang sudah dikenal oleh masyarakat, memiliki ustadz pembimbing dan karyawan yang terampil. Terdapat juga beberapa faktor yang menghambat dalam pelayanan ibadah umroh diantaranya adalah jalur terbang yang jauh, modal yang di miliki sedikit dan tidak cukup, dokumen perizinan jamaah yang tidak lengkap, harga yang tidak terjangkau oleh semua kalangan.

**Kata Kunci : Ibadah Umroh, Perusahaan Jasa Penyelenggara Umroh, Pelayanan.**

## PENDAHULUAN

Haji merupakan aktivitas ibadah berupa kunjungan ke ka'abah di Mekah atau orang sering menyebutnya dengan istilah "Baitullah" pada bulan Zulhijjah dengan syarat-syarat tertentu. Ibadah haji diwajibkan kepada setiap Muslim yang memiliki kemampuan (kuasa) untuk mengerjakannya baik itu mampu secara fisik maupun secara psikis, sebagaimana firman Allah SWT (Q.S. Al Imran, ayat 97) *Artinya : "Mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah"*.

Ibadah haji adalah wajib dan merupakan salah satu dari rukun Islam yang ke lima sehingga dapat dikatakan bahwa seorang muslim belum sempurna Islamnya bila ia belum pergi berangkat naek haji ke tanah suci (Baitullah).

Namun pada kenyataannya, Indonesia adalah negara dengan mayoritas muslim terbesar di Asia Tenggara sehingga antusias masyarakat muslim Indonesia untuk berangkat haji sangat tinggi sehingga mengakibatkan *waiting list* keberangkatan haji sangat panjang bahkan dapat menunggu sampai 10 atau 15 tahun. Hal ini membuat masyarakat muslim Indonesia lebih cenderung untuk melaksanakan ibadah umroh terlebih dahulu daripada ibadah haji. Kondisi itu terlihat dari jumlah jama'ah umroh yang setiap tahun terus menunjukkan peningkatan.

Tingginya animo masyarakat muslim ingin berangkat umroh mengindikasikan bahwa ekonomi masyarakat muslim semakin membaik dan meningkat bahkan pelaksanaan ibadah umrah dewasa ini bukan hanya sekedar ritual ibadah saja tetapi sudah mengarah sebagai *lifestyle*, eksistensi diri dan komoditas industri (Rusby, 2020). Terjadinya pergeseran makna umrah ini

menjadikan umroh sebagai komoditas pasar yang banyak di tawarkan oleh berbagai perusahaan jasa penyelenggara umrah baik yang berskala nasional maupun lokal.

Fenomena ini mengakibatkan banyaknya bermunculan perusahaan jasa penyelenggara umroh dimana-mana. Perusahaan jasa tersebut saling bersaing untuk menarik simpati dan perhatian masyarakat, kesemuanya belomba-lomba menawarkan pelayanan yang terbaik dengan berbagai kelebihan fasilitas dan keunggulan yang berbeda untuk menarik perhatian masyarakat.

Perkembangan dan pertumbuhan industri Umroh di Kota Pekanbaru cukup pesat karena di dukung oleh faktor demografinya, dimana mayoritas penduduk kota pekanbaru memeluk agama Islam dan beradat istiadat melayu. Kota Pekanbaru memiliki luas wilayah teritorial sebesar 8.915.016 KM2 dengan jumlah total penduduk sebanyak 1,2 juta jiwa pada tahun 2018 dan sebagian besar penduduknya bekerja di sektor perdagangan dan jasa. Hal ini terlihat dengan banyaknya permintaan masyarakat Muslim Kota Pekanbaru untuk melaksanakan Ibadah Umroh yang mengakibatkan banyaknya bermunculan perusahaan jasa penyelenggara Ibadah umrah di Kota Pekanbaru. Adapun nama-nama perusahaan jasa penyelenggara umroh tersebut adalah sebagai berikut :

1. PT. Shirotol Jannah
2. PT. Muhibah Mulia Wisata Tour
3. PT. Sela Express Tour
4. PT. Silver Silk Tour
5. PT. Labaika Tour
6. Musafir Tour
7. PDA Tiga Maya
8. PT. Krakatau Citra Indonesia
9. PT. Riau Wisata Hati
10. PT. Aziziah Anugrah Wisata
11. PT. Maharatu Perdana Mandiri

12. PT. Hamka Giant Tour & Travel
13. PT. Arrisalah Bina Insani Tour
14. PT. Cahaya Hati Wisata Religi

Perusahaan-perusahaan diatas telah mendapat izin operasional resmi dari Kementrian Agama (KEMENAG) Provinsi Riau dan juga telah memiliki kantor pusat di Kota Pekanbaru.

Walaupun demikian, dibalik makin banyaknya jamaah yang mendaftar untuk menunaikan ibadah umrah, ternyata menyisakan setumpuk permasalahan. Di antaranya adalah perusahaan jasa penyelenggara umroh yang tidak memiliki izin resmi dari kemenag, jama'ah gagal berangkat, jama'ah tertunda keberangkatannya, jama'ah tertunda kepulangannya, jama'ah sakit baik di negara transit atau di negara Arab Saudi, jama'ah hilang, jama'ah melarikan diri, visa umroh diberikan kepada perusahaan jasa penyelenggara umroh yang tidak berizin, harga tidak rasional dan terlampau murah, pelayanan yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan, penipuan, dan lain sebagainya.

Permasalahan ini dapat dilihat dari beberapa kasus penipuan yang terjadi di Provinsi Riau dimana selain dari kasus penipuan umroh yang dilakukan oleh perusahaan First Travel dan perusahaan Abutours, di tahun 2018 kemarin terdapat kasus penipuan umroh yang dilakukan oleh perusahaan jasa penyelenggara umroh PT. Joe Penta Wisata yang dulu bernama JP Madania yang mengakibatkan 708 Jama'ah gagal berangkat umroh dengan menimbulkan kerugian materi sekitar Rp. 14 Miliar. Dan sekarang kasus penipuan ini sedang disidangkan di Polda Riau. (anataranews.com 8 Januari 2018)

Berdasarkan dari permasalahan dan isu-isu diatas, maka penelitian ini membahas mengenai Manajemen Pelayanan Ibadah Umroh pada

Perusahaan jasa Penyelenggara Umroh dan Haji di Pekanbaru.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pelayanan**

Pelayanan ibadah haji dan umrah dapat dipahami sebagai segala kegiatan dalam rangka peningkatan kinerja dalam pemenuhan kebutuhan dasar calon jamaah haji dan umrah sesuai dengan hak-hak dasarnya atau suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara ibadah haji dan umrah (Herman, 2019:Tijptono, 2001:Solikin, 2014).

Dalam melayani jamaah haji pemerintah memberikan pelayanan dalam hal pelayanan umum, administrasi, ibadah, dan kesehatan. Pelayanan umum antara lain mengenai pengasramaan jamaah haji, transportasi, pelayanan ibadah antara lain bimbingan manasik haji, hal-hal yang berkaitan dengan ibadah (shalat di pesawat, tayamum di pesawat, shalat jama' dan qashar), pelayanan administrasi menyangkut pendaftaran, paspor, panggilan masuk asrama dan pelayanan kesehatan meliputi pemeriksaan kesehatan, biaya pemeriksaan kesehatan dan penyerahan kartu kesehatan (Syaukani, 2009:Rusby, 2020).

Dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, lebih tepatnya BAB II Pasal 3 mengenai Asas dan Tujuan, yang berbunyi "Penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam". Dan terdapat juga pada BAB III Pasal 6 mengenai Han dan Kewajiban, yang berbunyi "Pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan

perlindungan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan lain-lain yang di perlukan oleh jamaah haji”(Kemenag.go.id, 2019).

Untuk menjalankan pelayanan sesuai UU tersebut maka suatu lembaga harus memberikan pelayanan yang serupa seperti:

#### **a. Administrasi**

Administrasi adalah seluruh proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang secara bersama dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian.

Pada bagian administrasi harus dilakukan sebaik mungkin agar tidak ada kesalahan dalam pendataan mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian dan sebagainya yang berhubungan dengan pendataan para calon jamaah haji. Pendaftaran calon jamaah haji diatur sebagai berikut:

- 1) Beragama Islam.
- 2) Berusia minimal 12 (dua belas) tahun pada saat mendaftar.
- 3) Memiliki KTP yang masih berlaku sesuai domisili atau bukti identitas lain yang sah.
- 4) Memiliki kartu keluarga.
- 5) Memiliki akte kelahiran atau surat kenal lahir atau kutipan akte nikah atau ijazah.
- 6) Memiliki tabungan nama jamaah yang bersangkutan pada BPS BPIH.

Selain persyaratan tersebut, calon jamaah haji harus menyerahkan foto terbaru ukuran 3x4 cm sebanyak 10 lembar dengan ketentuan:

- 1) Pas foto berwarna dengan latar belakang putih.
- 2) Warna baju/kerudung kontras dengan latar belakang, tidak memakai

pakaian dinas, dan bagi wanita mengenakan busana muslim.

3) Tidak menggunakan kacamata.

4) Tampak wajah minimal 80 persen.

Selain persyaratan di atas, gubernur dapat menambahkan persyaratan berupa surat keterangan domisili. Jika saat mendaftar jamaah haji berusia di bawah 17 tahun dan belum memiliki KTP dapat digantikan dengan kartu identitas lain. Berikut ini prosedur pendaftaran jamaah haji khusus:

- 1) Menyerahkan persyaratan pendaftaran kepada petugas di Kanwil Kementerian Agama provinsi atau Direktorat Jendral Pelayanan Haji Dalam Negeri.
- 2) Membayar setoran BPIH khusus ke rekening Menteri Agama pada BPS BPIH sesuai besaran yang ditetapkan.
- 3) Menyerahkan bukti setoran BPIH khusus kepada Kanwil Kementerian Agama provinsi atau Direktorat Pelayanan Haji Dalam Negeri (Subagiyo, 2016).

Pendaftaran jamaah haji dinyatakan sah setelah diverifikasi, melakukan pembayaran setoran awal, dan memperoleh nomor porsi. Namun nomor porsi hanya berlaku bagi jamaah yang bersangkutan dan tidak dapat digunakan orang lain.

#### **b. Bimbingan Manasik Haji dan Umrah**

Bimbingan manasik haji dan umrah dapat dilakukan tiga bagian, yaitu:

- 1) Pra haji adalah agar para jamaah mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah haji dan umrah nanti ketika berada di tanah suci.
- 2) Ketika berlangsung adalah bimbingan yang dilakukan ketika berada di tanah suci dengan cara pembimbing dapat mendampingi, member pengarahan kepada jamaah, agar pelaksanaan

ibadah haji dan umrah sesuai dengan tata cara ibadah haji.

- 3) Paska haji adalah bimbingan ini dilakukan setelah pelaksanaan ibadah haji dan umrah, untuk mempertahankan kemabruran haji dan umrah.

#### **c. Transportasi**

Pelayanan Transportasi udara merupakan bagian kewajiban pemerintah dalam rangka memobilisasi jamaah dari tanah air ke Arab Saudi, dan kembali ke Tanah Air. Moda Transportasi udara ini menjadi pilihan yang tepat setelah mempertimbangkan efisiensi, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan jamaah haji.

Dalam pelayanan transportasi udara, telah disusun indikator mutu layanan, yaitu: ketepatan waktu (*on time performment*) sesuai dengan jadwal keberangkatan dan kepulangan, meminimalisi berbagai kelemahan dalam pemberian pelayanan di pesawat, pemberi rasa nyaman, aman, memperhatikan tingkat keselamatan, dan keramahan petugas penerbangan dalam melayani jamaah haji.

Transportasi memegang peran yang cukup penting dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Pergerakan jamaah dari daerah asal menuju ke Arab Saudi sampai kembali ke daerah asal memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan volume angkut (orang atau barang). Oleh karena itu masalah transportasi pastinya harus yang aman, nyaman dan lancar.

#### **d. Akomodasi**

Akomodasi adalah salah satu unsur penting yang harus diberikan oleh para penyelenggara ibadah haji dan umrah. Yang dimaksud dengan komodasi itu sendiri adalah wahana yang menggunakan pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan

makanan dan minuman serta jasa lainnya. Penyewaan pemondokan juga harus mengikuti ketentuan dalam Taklimatul Hajj pemerintah Arab Saudi. Ketentuan tersebut antara lain mensyaratkan adanya izin kelayakan (*tasyrih*) yang dikeluarkan oleh baladiyah (pemerintah daerah). Karena dengan adanya akomodasi yang baik dan memuaskan sehingga para jamaah menjadi lebih khusyu' dalam menjalankan ibadah haji dan umrah

#### **e. Konsumsi**

Selama di Arab Saudi, jamaah haji akan mendapat pelayanan catering pada saat kedatangan dan kepulangan di pemondokan Madinah, pemondokan Makkah, Arafah, dan Mina. Juga selama kedatangan dan kepulangan di Bandara Jeddah. Pelayanan catering diberikan dengan menu dan citarasa Indonesia, serta dengan distribusikan tepat waktu dan sasaran.

Untuk lebih memuaskan jamaah haji, pemerintah mempersyaratkan penyedia catering supaya memperbanyak juru masak dari Indonesia serta menggunakan bumbu masak dari Indonesia. dengan demikian, jamaah haji dapat menikmati makanan serasa di Tanah Air. Hal demikian, diharapkan dapat memberikan kenyamanan jamaah dalam menjalankan ibadah hajinya lebih tenang dan khusyu. Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan servis yang menjadikan jamaah merasa nyaman, dan mereka akan merasakan biaya yang mereka keluarkan untuk melaksanakan ibadah haji maupun umrah menjadi seimbang bila fasilitas yang mereka terima dan rasakan itu membuat mereka nyaman.

#### **f. Kesehatan**

Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan dan

pemeliharaan kesehatan calon jamaah haji untuk menjaga agar jamaah haji tetap dalam keadaan sehat antara lain tidak menular atau ketularan penyakit selama menjalankan ibadah haji tersebut dan setelah kembali ke tanah air. Pelayanan kesehatan ini dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci seperti medical chek up, suntik vaksin meningitis dan suntik vaksin H1N1 (H1N1/flu babi adalah infeksi saluran pernapasan akut yang menyerang organ tubuh terutama paru-paru) (Sukayat, 2016).

### **Pembinaan**

Dalam manajemen pembinaan ini terdapat dua komponen pokok, yaitu pembimbing dan calon jamaah haji dan umrah yang akan dibimbing, yaitu:

#### **a. Pembimbing**

Keberhasilan manajemen pelaksanaan ibadah haji dan umrah sangat ditentukan oleh keberhasilan pimpinannya dalam mengelola tenaga pembimbing dan Pembina tersedia di lembaga bimbingan haji dan umrah. (Chaliq, 2011). Tenaga pembimbing bertujuan untuk mendayagunakan tenaga pembimbing haji dan umrah secara efektif untuk mencapai hasil yang optimal.

#### **b. Calon Jamaah Haji dan Umrah**

Calon jamaah haji dan umrah juga perlu diatur sehingga tujuan bersama akan tercapai dan terlaksanakan. Manajemen calon jamaah haji dan umrah adalah penataan dan pengaturan terhadap kegiatan yang berkaitan dengan calon jamaah haji dan umrah, mulai dari pendaftaran sampai dengan kembalinya ke Tanah Air (Chaliq, 2011)

Dengan demikian pembinaan haji bertujuan untuk mengkoordinasi, mengarahkan, dengan membangun kemampuan secara bersama-sama dalam kegiatan ibadah haji demi terlaksananya cita-cita ibadah haji dan umrah.

### **Perlindungan**

Saat menunaikan ibadah haji dan umrah setiap jamaah memiliki hak perlindungan. Ketika jamaah berada di dalam pesawat, semua itu terfasilitasi dengan menggunakan asuransi. Akan tetapi, pada saat jamaah sudah beradadi Tanah Suci, keselamatan jiwanya sudah menjadi tanggung jawab setiap individu dan perusahaan/lembaga penyelenggara haji dan umrah (Chaliq, 2011).

Dari teori yang ada penulis dapat menyimpulkan bahwa manajemen pelayanan haji dan umrah ini meliputi pelayanan, pembinaan dan perlindungan. Dalam melayani jamaah haji dan umrah pelayanan umum yang diberikan meliputi pelayanan administrasi, bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan kesehatan. Pembinaan haji dan umrah bertujuan untuk mengatur dan mengarahkan secara bersama dalam kegiatan haji dan umrah demi tercapainya tujuan yang telah ditentukan (Wildayati, 2017). Dan saat menunaikan ibadah haji dan umrah perlindungan adalah salah satu hal yang sangat penting yang diinginkan oleh setiap jamaahnya

### **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara. Reponden wawancara dalam penelitian ini adalah pimpinan perusahaan jasa penyelenggara umroh di kota Pekanbaru diantaranya adalah pimpinan PT. Silver Sik T&T, Pimpinan PT. Krakatau Citra Indonesia & Pimpinan PT. Muhibbah Mulia Wisata.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Analisis Pelayanan Ibadah Umroh**

Untuk menganalisis pelayanan Ibadah Umroh yang ditawarkan oleh perusahaan Jasa Penyelenggara Umroh di

Kota pekanbaru dapat dilihat dari beberapa aspek pelayanan di antaranya adalah pelayanan administrasi, pelayanan kesehatan, pelayanan konsumsi dan pelayanan akomodasi & transportasi. (Nityasari, 2013). Uraian masing-masing aspek pelayanan adalah sebagai berikut :

#### A. Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi adalah suatu proses pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha. Manajemen yang efektif dan efisien dapat mempengaruhi berhasilnya kegiatan administrasi yang di jalankan. Administrasi merupakan suatu proses penyelenggaraan kerja untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Administrasi merupakan salah satu sarana untuk memenuhi kebutuhan manusia dalam ruang lingkup perkantoran. Administrasi memiliki bagian penting dalam kesuksesan usaha sebuah organisasi atau lembaga. Bagian administrasi meliputi keuangan dan pemasaran seperti halnya administrasi lembaga penyelenggara umroh. Dalam penyelenggara ibadah umroh, salah satu pelayanan adalah pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi dapat dilakukan perusahaan melalui penataan sistem manajemen yang kondusif dan pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan administrasi merupakan pelayanan utama dalam pelaksanaan umroh. Keberhasilan administrasi memiliki pengaruh besar terhadap terlaksananya keberangkatan jamaah. Dalam ibadah umroh, pelayanan administrasi harus dilakukan sebaik mungkin untuk meminimalisir kesalahan dalam pendataan mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian dan sebagainya yang berhubungan dengan pendataan para calon jamaah.

Pelayanan administrasi yang dilakukan oleh lembaga Perusahaan jasa penyelenggara umroh di kota Pekanbaru sudah berjalan dengan baik dan benar. Masing-masing perusahaan jasa penyelenggara umroh memiliki sistem dan SOP pelayanan administrasi yang sama mulai dari pendaftaran yang bisa dilakukan online melalui website ataupun langsung datang ke kantor, pembayaran/pelunasan dapat dilakukan via tranfers maupun kas, pengurusan passport & visa di dampingi oleh pihak perusahaan. Selain itu, perusahaan jasa penyelenggara umroh di kota Pekanbaru juga mengadakan bimbingan manasik haji minimal satu kali sebelum berangkat umroh.

#### B. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan jamaah umroh yang bertujuan untuk meningkatkan kondisi kesehatan jamaah umroh sebelum keberangkatan, menjaga agar jamaah umroh dalam kondisi sehat selama menunaikan ibadah haji sampai tiba kembali di tanah air, serta mencegah terjadinya transmisi penyakit menular yang mungkin terbawa keluar atau masuk oleh jamaah haji. Untuk itu diperlukan ketersediaan dan kesiapan sumber daya di bidang kesehatan yang adil dan merata bagi jamaah haji untuk memperoleh derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Perusahaan jasa penyelenggara umroh di kota Pekanbaru sangat memperhatikan sekali mengenai kesehatan jamaah dimana calon jamaah akan diminta untuk medical chek up sebelum berangkat umroh untuk mengetahui kondisi kesehatannya. Selain itu, calon jamaah akan di minta juga untuk suntik vaksin meningitis sebeum berangkat umroh agar terhindar dari

penyakit meningitis (pembengkakan dari membran yang mengitari otak serta sumsum tulang belakang).

Perusahaan jasa penyelenggara umroh di kota Pekanbaru juga memberikan perlindungan kepada jamaah umroh mulai dari keberangkatan di Indonesia sampai ke tanah suci dalam bentuk asuransi. Perusahaan memberikan dua asuransi jiwa, satu asuransi jiwa dari Indonesia dan satu lagi asuransi jiwa dari Arab Saudi. Pemberian asuransi ini bertujuan untuk memberikan keselamatan dan kenyamanan dalam menjalankan ibadah umroh.

### C. Pelayanan Konsumsi

Konsumsi dengan kelayakan dalam proses penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan *service* yang menjadikan jamaah merasa nyaman dan adanya kepuasan tersendiri hingga akhirnya jamaah merasakan perhatian yang lengkap. Dan di dalam proses perjalanan panjang ibadah umroh dengan biaya yang mereka keluarkan untuk bisa melaksanakan ibadah menjadi *balance* bila di komparasikan dengan fasilitas yang mereka terima dan rasakan. Pelayanan konsumsi ketika ibadah umrah juga menjadi perhatian yang serius bagi pemerintah sehingga pemerintah juga mengeluarkan standar minimal pelayanan konsumsi untuk jamaah umroh.

Perusahaan jasa penyelenggara umroh di kota Pekanbaru juga sudah memberikan pelayanan konsumsi sesuai dengan standar minimal yang di tetapkan oleh pemerintah. Perusahaan sangat memperhatikan sekali standar gizi, higienis dan selera (cita rasa) makanan yang di berikan kepada jamaah umroh. Makanan di berikan 3 kali dalam sehari, ada makan pagi (sarapan), makan siang dan makan malan. Makanan tersebut ada yang di sajikan prasmanan dan juga nasi

kotak, ada yang disediakan oleh catering dan ada juga yang di sediakan oleh pihak hotel. Perusahaan juga berusaha untuk memberikan makanan yang sesuai dengan selera dan cita rasa orang Indonesia.

### D. Pelayanan Akomodasi & Transportasi

Permasalahan mengenai akomodasi dan transportasi untuk jamaah umroh merupakan permasalahan yang kerap dan selalu di keluhkan dan ini menjadi perhatian serius tidak hanya bagi perusahaan biro jasa penyelenggara umroh tetapi juga oleh pemerintah sehingga pada tahun 2018 pemerintah melalui kementerian agama mengeluarkan PMA No 8 tahun 2018 mengenai standar pelayanan akomodasi dan transportasi umroh.

Perusahaan jasa penyelenggara umroh di kota Pekanbaru sudah memberikan pelayanan akomodasi sesuai dengan standar yang telah di tentukan oleh pemerintah. Perusahaan jasa penyelenggaraan umroh di kota Pekanbaru memberikan pelayanan akomodasi sesuai dengan paket yang di inginkan, ada 3 jenis paket yaitu paket regular atau paket ekonomis, pakaer VIP dan Paket VVIP dimana masing-masing paket membedakan standar hotel berbintang dan jarak tempuh dari hotel ke masjid Nabawi. Untuk paket Regular hotel bintang 3 dengan jaraknya tempuh  $\pm 500-600$  KM, untuk VIP hotel bintang 4 dengan jarak tempuh lebih dekat dari pada paket regular sedangkan VVIP hotel bintang 5 dengan jarak tempuh terdekat.

Selain pelayanan akomodasi, perusahaan jasa penyelenggara umroh di kota pekanbaru juga sudah memberikan pelayanan transportasi sesuai dengan ketentuan pemerintah (Yusnani, 2018). Perusahaan sangat memperhatikan sekali kenyamanan dan keselamatan transportasi yang di gunakan oleh jamaah baik itu



transportasi udara maupun transportasi darat seperti Bus bahkan perusahaan memberikan asuransi perjalanan selama menggunakan transportasi tersebut.

### **Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat**

#### **A. Kekuatan (*Strenght*)**

- 1) Gedung dan fasilitas lengkap
- 2) Brand sudah dikenal
- 3) Ustadz Pembimbing dan Sumberdaya Pendukung yang terampil
- 4) Pelayanan ibadah lengkap

#### **B. Kelemahan (*Weakness*)**

- 1) Jalur terbang jauh
- 2) Modal tidak mencukupi
- 3) Dokumen perizinan jamaah tidak lengkap
- 4) Harga tidak terjangkau semua kalangan

#### **C. Peluang (*Opportunity*)**

- 1) Cabang dan jaringan di berbagai daerah
- 2) Pasar terbuka luas
- 3) Minat masyarakat tinggi

#### **D. Ancaman (*Threat*)**

- 1) Pesaing bertambah
- 2) Promosi pesaing dengan harga murah
- 3) Resiko tiket saat *low session* dan *high session*

### **SIMPULAN**

Perusahaan jasa penyelenggara umroh di kota Pekanbaru sudah memberikan pelayanan yang terbaik dan sesuai dengan standar minimal yang telah di tentukan oleh pemerintah baik itu dari segi pelayanan administrasi, pelayanan kesehatan, pelayanan akomodasi dan tranportasi bahkan pelayanan konsumsi yang berusaha memenuhi selera dan cita rasa lidah orang Indonesia. Terdapat beberapa faktor pendukung dalam pelayanan ibadah umroh di antaranya : perusahaan memiliki gedung dan fasilitas

yang lengkap, *Brand* nama perusahaan yang sudah dikenal oleh masyarakat, memiliki ustadz pembimbing dan karyawan yang terampil, memiliki pelayanan ibadah umroh yang lengkap, memiliki cabang dan jaringan di berbagai daerah, minat masyarakat untuk berumroh yang tinggi. Terdapat beberapa faktor yang menghambat dalam pelayanan ibadah umroh diantaranya : Jalur terbang yang jauh, modal yang di miliki sedikit dan tidak cukup, dokumen perizinan jamaah yang tidak lengkap, harga yang tidak terjangkau oleh semua kalangan, jumlah pesaing yang terus bertambah bahkan mereka menawarkan promosi dengan harga yang jauh lebih murah, resiko tiket saat *low session* dan *high session*.

### **DAFTAR RUJUKAN**

- Arikunto, Suharsini. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chaliq, Abdul. (2011). *Manajemen Haji dan Wisata Religi*. Semarang : Mitra Cendekia.
- Hasibuan, Malayu S. P. (2003). *Manajemen Dasar, Perngetrian, dan Masalah*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Herman, M., Normajatun, N., & Rahmita, D. (2019). *Kualitas Pelayanan Haji Dan Umrah Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah*. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(1), 1-8.
- Nityasari, A. H., & Sutopo, S. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Jamaah Umroh Tahun 2010-2012 (Studi Kasus Pada PT. Fatimah Zahra*

- Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 2(2), 82-90.
- Rusby, Z., Purwati, A. A., Arif, M., & Hamzah, Z. (2020). Analisa Kompetensi dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 3(2), 248-256.
- Rusby, Z., Purwati, A. A., Arif, M., & Hamzah, Z. (2020). Analisa Kompetensi dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 3(2), 248-256.
- Syaukani, Imam. (2009). *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*. Jakarta : Publitbang Kehidupan Keagamaan.
- Sukayat, Tata. (2016). *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*. Bandung : Simbiosis Rekatama Media.
- Subagiyo, Rokhmat. (2016). *Ekonomi Mikro Islam*. Jakarta : Alim's Publishing.
- Solikin. (2014). *Peranan PT. Silver Silk Tour & Travel Dalam Meningkatkan Pelayanan Jama'ah Haji Dan Umrah Di Pekanbaru*. Skripsi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Soeharto, Irawan. (1999). *Metode Research*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Tjiptono, Fandy. (2001). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi.
- Terry, George R. & Ruw, Leslie W. (2014). *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Yusnani. Sutrisna, Endang. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Umroh Pada PT. Silver Silk Tour & Travel Pekanbaru*. *JOM FISIP*, 5 (2), 1-17.
- Wildayati, R. (2017). Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah. *Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)*, 17(2), 165-182.