
STRATEGI PENGEMBANGAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM PENGELOLAAN PELAYANAN IBADAH UMRAH

**Mohammad Haikalus Shomadani, Pradani Lu'liatil Firdaus, Aulia Najwa Zaen,
Fadlun Wulida Maulidiyah, Armita Hasna Salsabila, Fania Mutiara Safitri**

UIN Walisongo Semarang

E-mail: 2101056016@student.walisongo.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan meningkatkan manajemen penyelenggaraan ibadah umrah di Indonesia, dengan fokus pada pelayanan publik dan kepuasan jamaah. Menggunakan metode *systematic literature review*, penelitian ini menganalisis berbagai aspek manajemen, seperti rencana strategis, pengelolaan sumber daya manusia, dan pelaksanaan umrah. Hasil temuan menunjukkan bahwa reformulasi manajemen, pembinaan masyarakat terhadap syarat pelaksanaan ibadah, dan strategi pelayanan umrah di Agen Tour Travel dapat meningkatkan kualitas layanan. Diperlukan perhatian khusus terhadap kekurangan dalam sistematisasi agenda di lapangan dan kurangnya pengetahuan jamaah. Penelitian ini memberikan wawasan mendalam tentang efektivitas manajemen penyelenggaraan ibadah umrah, dampaknya terhadap kepercayaan masyarakat, dan respons jamaah terhadap perubahan tersebut, yang dapat membimbing upaya peningkatan dalam penyelenggaraan ibadah umrah di Indonesia.

Kata Kunci: Strategi; Manajemen; Pengelolaan; Pelayanan; Umrah.

Abstract

This study aims to evaluate and improve the management of Umrah pilgrimage in Indonesia, with a focus on public services and pilgrim satisfaction. Using the systematic literature review method, this study analyzes various aspects of management, such as strategic plans, human resource management, and the implementation of Umrah. The findings show that management reformulation, public guidance on the conditions of worship, and umrah service strategies in Tour Travel Agencies can improve service quality. Special attention is needed to the shortcomings in the systematization of the agenda in the field and the lack of knowledge of pilgrims. This research provides in-depth insights into the effectiveness of the management of Umrah pilgrimage, its impact on public trust, and pilgrims' responses to these changes, which can guide efforts to improve the organization of Umrah pilgrimage in Indonesia.

Keywords: Strategy; Management; Management; Service; Umrah.

1. PENDAHULUAN

Setiap lembaga membutuhkan tenaga kerja yang memiliki kapasitas kompetensi yang berkualitas, namun terdapat kekurangan dalam pengelolaan pelayanan ibadah umrah (Yusica, 2017). Penyelenggaraan ibadah umroh termasuk dalam kategori pelayanan publik, yang saat ini menjadi isu strategis. Hasil survei dari beberapa lembaga menunjukkan bahwa pelayanan publik di Indonesia memiliki catatan yang kurang baik. Menurut tim penilai kinerja pelayanan publik, hasil survei tahun 2011 yang dilakukan oleh World Bank terhadap 183 negara menempatkan Indonesia pada peringkat ke-129. Dalam perbandingan, India, Vietnam, dan Malaysia masing-masing berada pada peringkat 61, sementara Thailand berada di peringkat ke-70. Fakta ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari harapan masyarakat, ditandai oleh ketidaktransparan, diskriminatif, dan berbelit-belitnya proses pelayanan (ASIS, 2021).

Meskipun demikian, perbaikan dalam pengelolaan pelayanan ibadah umrah perlu menjadi fokus untuk memastikan bahwa sumber daya manusia yang berkualitas juga diterapkan dalam konteks keagamaan tersebut. Upaya untuk meningkatkan kapasitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan ibadah umrah dapat menjadi langkah penting dalam mendukung keseluruhan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Manajemen penyelenggaraan ibadah umrah perlu diubah agar pemerintah dapat dianggap serius dalam persiapannya dan pelaksanaannya. Hal ini memiliki dampak penting terhadap kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dengan demikian, wacana mengenai perlunya swastanisasi penyelenggaraan umrah di Indonesia dapat dihilangkan. Pasaunya, pengalaman masa lalu menunjukkan bahwa pemerintah telah berhasil mengelola penyelenggaraan umrah secara profesional dan akuntabel (Dani & Putra, 2022).

Pentingnya reformulasi manajemen ini tidak hanya menciptakan kepercayaan masyarakat, tetapi juga berpotensi meningkatkan kualitas layanan dan transparansi dalam pelaksanaan ibadah umrah. Oleh karena itu, langkah-langkah konkret perlu diimplementasikan guna memastikan bahwa proses penyelenggaraan ibadah umrah berlangsung dengan baik dan memberikan kepuasan kepada para jamaah. Dengan demikian, upaya pemerintah dalam menyelenggarakan ibadah umrah dapat terus ditingkatkan untuk mencapai standar yang lebih tinggi.

Masalah yang sering menjadi kritik masyarakat atau penerima layanan adalah persepsi terhadap "kualitas" yang melekat pada seluruh aspek pelayanan, termasuk pelayanan haji dan umroh yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama. Masalah ini menjadi sorotan setiap tahunnya, meskipun ibadah haji dan umroh merupakan agenda besar Kementerian Agama yang diatur oleh Undang-Undang No. 13 tahun 2008 (Refenza, 2022). Meski ibadah haji memakan waktu yang lama dan tingkat kemampuan ekonomi meningkat, hal ini mendorong umat Islam Indonesia untuk melaksanakan ibadah umroh. Peningkatan tersebut tercermin dari jumlah jamaah umroh yang terus meningkat setiap tahun.

Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Tena Nissa Yusica dkk, dengan judul "Aktivitas Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia Dalam Pengelolaan Pelayanan Ibadah Haji". Penelitian ini mengungkapkan bahwa pelatihan, penilaian kinerja, dan pengembangan karier karyawan dalam konteks pelayanan ibadah haji melibatkan berbagai metode dan aspek. Penerapan teori Manajemen Sumber Daya Manusia oleh Garry Dessler menjadi dasar analisis dalam memahami dan meningkatkan kinerja serta pengembangan karier karyawan dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan umrah dan menanggapi kritik terhadap manajemen penyelenggaraannya, perlu diterapkan perubahan yang berfokus pada efisiensi dan transparansi. Reformulasi manajemen ini tidak hanya membantu membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, tetapi juga berpotensi meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Dengan demikian, langkah-langkah konkret perlu diambil untuk memastikan bahwa proses penyelenggaraan ibadah umrah berjalan dengan baik dan memuaskan para jamaah. Upaya terus-menerus pemerintah dalam menyelenggarakan ibadah umrah perlu ditingkatkan agar dapat mencapai standar yang lebih tinggi, sesuai dengan harapan masyarakat dan ketentuan hukum yang berlaku. Maka dengan ini, tujuan penelitian ini yaitu penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan mendalam tentang efektivitas manajemen penyelenggaraan ibadah umrah, dampaknya terhadap kepercayaan masyarakat, dan respons jamaah umroh terhadap perubahan tersebut.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian *systematic literature review* atau bisa disebut dengan tinjauan pustaka. Tinjauan pustaka sistematis, yang dikenal sebagai tinjauan pustaka

sistematik atau terstruktur dalam Bahasa Indonesia, merupakan suatu metode tinjauan pustaka yang mengidentifikasi, mengevaluasi, menjelaskan, dan menggambarkan semua hasil dari suatu topik penelitian untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Ibadah Umrah

Umroh merupakan ibadah yang menarik perhatian jutaan umat Muslim dari berbagai belahan dunia, dan pelayanan haji dan umroh menyumbang devisa yang signifikan. Menurut data yang dihimpun oleh Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji dan Umrah Republik Indonesia (AMPHURI), tercatat peningkatan sebesar 68% dalam jumlah jemaah umroh asal Indonesia dalam kurun waktu 5 tahun terakhir. Di Indonesia, Kedutaan Arab Saudi diperkirakan mengeluarkan visa sebanyak 300 ribu hingga 400 ribu per bulan untuk keberangkatan umroh.

Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 mengenai penyelenggaraan ibadah umrah, dijelaskan bahwa ibadah umrah termasuk sebagai rukun Islam yang kelima, dianjurkan bagi mereka yang mampu melaksanakannya. Sementara itu, pelaksanaan ibadah haji diwajibkan bagi individu yang menjalankan rukun Islam pertama kali atau bagi yang telah berjanji (nadzar). Bagi yang sudah menjalankan ibadah umrah sebelumnya, pelaksanaan haji bersifat sunat. Adapun syarat-syarat pelaksanaan ibadah haji melibatkan:

- a. Memeluk agama Islam.
- b. Telah mencapai usia baligh atau dewasa.
- c. Merdeka dan bukan budak.
- d. Memiliki kemampuan finansial yang mencukupi untuk biaya diri sendiri dan keluarga yang ditinggalkan, dalam keadaan sehat jasmani dan rohani, aman selama perjalanan, memiliki pengetahuan tentang tata cara haji dan umrah, serta bagi perempuan harus didampingi oleh mahram (anggota keluarga) (Dani & Putra, 2022).

Pentingnya pembinaan dan peningkatan pemahaman masyarakat terhadap syarat-syarat pelaksanaan ibadah haji dan umrah, terutama terkait aspek keuangan, kesehatan, dan pengetahuan, menjadi kunci dalam memastikan bahwa setiap individu yang melaksanakan ibadah tersebut dapat memenuhi kriteria yang telah ditetapkan. Dengan demikian, pelaksanaan ibadah haji dan umrah dapat berjalan dengan lancar dan memberikan manfaat yang optimal bagi para pelaksana.

Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Pelayanan Umrah

Dalam hal manajemen sumber daya manusia, Tour Travel biasanya melakukan proses perekrutan dan seleksi karyawan untuk mencari individu yang memiliki kualitas dalam memberikan layanan umroh kepada jamaah. Karyawan yang berhasil melewati tahap seleksi dibagi menjadi dua kategori. Pertama, mereka yang dapat langsung bekerja karena sudah memiliki pengalaman kerja sebelumnya. Kedua, mereka yang belum memiliki pengalaman kerja diberikan pelatihan terlebih dahulu (ASIS, 2021).

Materi pelatihan disesuaikan dengan keahlian yang diperlukan, dengan mempertimbangkan juga minat dan bakat staf berdasarkan hasil seleksi sebelumnya atau pengalaman kerja. Jangka waktu pelatihan pun ditetapkan. Pendidikan dan pelatihan diberikan dengan tujuan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan staf, sehingga mereka dapat memenuhi tuntutan organisasi dalam menghadapi persaingan dan perubahan. Pelaksanaan pendidikan dan latihan dapat dilakukan di dalam lingkungan Tour Travel atau di luar, tergantung pada kebutuhan dan kemampuan keuangan Tour Travel.

Terkait pengelolaan sumber daya manusia, seorang staf diwajibkan memiliki tiga aspek utama, yaitu:

- a. Pengetahuan, meliputi pemahaman sejarah Islam, fiqih, pengetahuan mengenai al-Quran, hadis, dan bahasa Arab, serta sertifikasi sebagai pembimbing ibadah, *tour leader*, dan *tour guide*.
- b. Keterampilan, mencakup kemampuan berkomunikasi, negosiasi dengan pihak muassasah, berinteraksi dengan pihak imigrasi, menyusun *itinerary* perjalanan, dan kemampuan dalam pemecahan masalah di lapangan.
- c. Sikap, yang mencakup kepribadian yang berwibawa, sopan santun, sikap pelayanan yang mengayomi, dan melayani jamaah. Kehadiran ketiga aspek tersebut pada seorang staf di Tour Travel menjadi krusial dalam meningkatkan daya saing perusahaan dibandingkan dengan travel lainnya, khususnya dalam upaya meningkatkan kualitas layanan umroh (Yusica, 2017).

Dengan demikian, peran integral staf yang memadukan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang baik diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam mencapai standar pelayanan yang tinggi dan memenuhi ekspektasi para jamaah umroh.

Pola Perencanaan dan Pelaksanaan Umrah

Dalam aspek perencanaan dan pelaksanaan rencana strategis penyelenggara umroh oleh Agen Tour Travel, secara umum, dibagi menjadi dua, yaitu jangka panjang dan jangka pendek. Rencana strategi penyelenggara ibadah haji dan umroh jangka panjang mencakup:

- a. Mempertahankan kualitas pelayanan dengan pengontrolan teliti dan pengembangan SDM
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan menambah fasilitas-fasilitas yang mendukung kepuasan jamaah
- c. Mempersiapkan sumber daya manusia yang profesional dan proporsional di bidang pelayanan umroh
- d. Menerapkan sistem pengendalian dan pengawasan yang ketat
- e. Membina hubungan dengan jamaah umroh, seperti memberikan informasi secara mendetail
- f. Menggunakan promosi yang dapat meningkatkan pelayanan seperti pembuatan selebaran, website, internet online, billboard, dan melalui media massa
- g. Membuat sistem jaringan yang mempermudah penyampaian informasi dan pembuatan desain pelayanan yang ideal melalui internet
- h. Menerapkan sistem pendataan dan perekapan data jamaah yang terpusat (ASIS, 2021).

Selain merancang rencana strategis jangka panjang, Agen Tour Travel juga harus dapat mengimplementasikan rencana strategis penyelenggaraan ibadah umroh jangka pendek, yang mencakup:

- a. Mengawasi perkembangan teknologi, kebutuhan konsumen, serta persaingan dan perilaku jamaah umroh
- b. Memahami evolusi masyarakat untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada calon jamaah umroh
- c. Terus-menerus melakukan riset dan pengembangan agar pelayanan yang disediakan tetap relevan dan tidak tertinggal jauh dari pesaing
- d. Memahami dan memonitor kemajuan teknologi, kebutuhan, dan kecenderungan perilaku jamaah haji dan umroh
- e. Menjalinkan kerja sama yang baik dengan berbagai jaringan atau instansi lain yang terkait dengan bidang haji dan umroh (ASIS, 2021).

Hal ini menunjukkan bahwa Agen Tour Travel harus memiliki komitmen dalam menghadirkan layanan umroh yang berkualitas, terus beradaptasi dengan perkembangan terkini, dan menjaga hubungan baik dengan pihak terkait dalam industri haji dan umroh.

Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Umrah

Pembinaan ibadah umrah merupakan serangkaian kegiatan yang mencakup penerangan, penyuluhan, dan pembimbingan mengenai ibadah umrah. Pelayanan ini melibatkan seluruh aktivitas mulai dari pendaftaran hingga kepulangan jamaah umrah ke Tanah Air, termasuk pengaturan transportasi, akomodasi, dan kesehatan. Penyelenggaraan ibadah umrah mencakup pembinaan, pelayanan, perlindungan, dan pelaksanaan ibadah umrah. Oleh karena itu, manajemen organisasi diperlukan dalam rangka penyelenggaraan ibadah haji. Manajemen haji merupakan suatu proses pengaturan kegiatan umrah dengan memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen, seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian, dan evaluasi, sehingga ibadah haji dapat terlaksana secara efektif dan efisien (Dani & Putra, 2022).

Dalam konteks ini, kompetensi yang dimiliki oleh orang-orang yang terlibat dalam organisasi ibadah haji sangatlah penting. Kompetensi tersebut mencakup pengetahuan, kreativitas, inovasi, kejujuran, keramahan, kepekaan, empati, kesabaran, qanaah (bersyukur), ketenangan hati, istikamah (konsisten), dan tanggung jawab. Dengan adanya kompetensi-kompetensi tersebut, diharapkan pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan baik dan memenuhi standar pelayanan yang tinggi.

Manajemen Pelayanan Ibadah Umrah

Pelayanan merujuk pada aktivitas atau manfaat yang disediakan oleh organisasi atau individu kepada konsumen atau pelanggan yang bersifat abstrak dan tidak berwujud. Manajemen pelayanan ibadah umrah melibatkan penyediaan layanan administrasi, transportasi, dan kesehatan. Layanan administrasi ini terkait dengan segala aspek administratif dalam penyelenggaraan ibadah umrah. Sementara itu, layanan transportasi mencakup pengangkutan yang disediakan untuk jamaah umrah sepanjang pelaksanaan ibadah, mulai dari keberangkatan hingga kembali ke tempat embarkasi di Indonesia (Refenza, 2022). Dengan adanya manajemen pelayanan ibadah umrah, diharapkan segala kebutuhan administratif, transportasi, dan kesehatan jamaah dapat terpenuhi dengan baik, menciptakan pengalaman umrah yang lancar dan memuaskan bagi semua pihak yang terlibat. Hal ini menjadi krusial dalam memastikan penyelenggaraan ibadah umrah berjalan dengan baik dan memuaskan para jamaah.

Pelaksanaan Ibadah Umrah

Pelaksanaan ibadah umrah di Arab Saudi disertai oleh ketua umrah dan substansinya dijalankan oleh petugas pembimbing ibadah yang ditunjuk khusus. Manajemen memiliki peran yang sangat penting dalam pelaksanaan ibadah haji, agar semua agenda dapat dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Para jamaah yang tiba di Arab Saudi pada gelombang pertama dijadwalkan untuk pulang ke Indonesia pada gelombang pertama pula. Sebaliknya, jamaah umrah yang tiba pada gelombang kedua di Arab Saudi akan lebih dahulu diberangkatkan ke Madinah untuk melaksanakan ibadah umrah, yang memerlukan manajemen yang profesional (Dani & Putra, 2022).

Implementasi fungsi-fungsi manajemen menjadi krusial dalam memastikan pelaksanaan ibadah umrah berjalan dengan baik. Salah satu contohnya adalah fungsi perencanaan, yang mencakup perencanaan pelayanan setelah menyelesaikan ibadah haji dan dalam rangka kepulangan ke Indonesia. Perencanaan tersebut melibatkan perencanaan penginapan dan akomodasi, pengaturan dokumen kepengurusan, hingga perencanaan untuk menyambut jamaah kembali di Indonesia. Dengan manajemen yang terorganisir, proses pelaksanaan ibadah umrah dapat dijalankan dengan efisien dan memastikan kepuasan serta kesejahteraan jamaah.

Strategi Pelayanan Umrah dalam Meningkatkan Kualitas Layanan

Dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan umroh, Agen Tour Travel menyediakan berbagai layanan bagi jamaah, seperti layanan administrasi, bimbingan, transportasi, kesehatan, manasik, akomodasi, dan layanan konsumen. Namun, penerapan strategi layanan tersebut

dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung dan penghambat. Faktor yang mendukung pelayanan kepada jamaah mencakup fasilitas yang disediakan, seperti berikut ini:

- a. Hotel berbintang empat atau lima
- b. Tidak adanya transit
- c. Kehadiran dokter pendamping
- d. Lokasi yang strategis secara geografis
- e. Publikasi terus-menerus oleh Hira Tour Travel melalui berbagai media yang berkontribusi signifikan pada upaya pemasaran lembaga
- f. Kantor yang memadai dan lengkap dalam sarana dan prasarana
- g. Kerjasama yang luas dengan berbagai pihak yang membantu kelangsungan Hira Tour Travel (ASIS, 2021).

Sementara itu, ada beberapa faktor yang menjadi penghambat, yaitu:

- a. Variasi menu makanan yang tidak sesuai dengan preferensi jamaah
- b. Penundaan penerbangan akibat kondisi cuaca yang tidak mendukung
- c. Persaingan yang ketat karena banyaknya biro penyelenggaraan ibadah umroh, mengakibatkan pengurangan kuota yang diberikan kepada setiap biro
- d. Peningkatan harga dolar yang berpotensi menaikkan biaya umroh
- e. Kurangnya pengetahuan jamaah dalam pelaksanaan ibadah umroh.

Walaupun demikian, Agen Tour Travel tetap memberikan bimbingan agar pelaksanaan ibadah sesuai dengan syariat (ASIS, 2021). Dalam strategi pelayanan umroh di Agen Tour Travel untuk meningkatkan kualitas layanan, masih terdapat beberapa kekurangan. Beberapa di antaranya adalah keterbatasan jumlah cabang Agen Tour Travel yang belum mencakup seluruh daerah, seringkali terjadi penundaan penerbangan akibat cuaca yang tidak mendukung, peran Mutawif hanya sebagai tenaga kontrak yang dapat mengubah motifnya kapan saja karena bukan karyawan tetap dalam Agen Tour, kurangnya sistematisasi agenda di lapangan seperti keterlambatan bus, adanya perilaku tidak jujur dari sopir bus saat ada barang yang tertinggal, penahanan paspor jamaah oleh pihak hotel sedangkan diperlukan paspor dan visa di unit pelayanan, keterbatasan ruang makan di hotel dan kurangnya kontrol langsung terhadap kualitas makanan, jarak hotel yang cukup jauh, dan kurangnya pengetahuan jamaah dalam melaksanakan ibadah umroh.

4. KESIMPULAN

Dari berbagai aspek yang dibahas menunjukkan bahwa penyelenggaraan ibadah umrah memerlukan manajemen yang efektif dan berkelanjutan. Undang-undang memberikan panduan jelas, dan pemahaman masyarakat terhadap syarat-syarat pelaksanaan ibadah umrah sangat penting. Manajemen sumber daya manusia, perencanaan strategis, dan penerapan strategi pelayanan menjadi kunci dalam memberikan layanan berkualitas. Meskipun terdapat faktor pendukung dan penghambat, upaya maksimal dilakukan untuk memastikan pelaksanaan ibadah sesuai dengan syariat. Sinergi antara manajemen yang baik, pemahaman masyarakat, dan strategi pelayanan efektif diperlukan agar pelaksanaan ibadah umrah berjalan lancar dan memberikan kontribusi positif bagi industri haji dan umrah secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

ASIS, ABD. "STRATEGI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM PELAYANAN UMROH (Studi Kasus di Hira Tour Travel)." UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA, 2021.

Dani, Rosida Hasbiran, dan Riyan Sisiawan Putra. "Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Pelayanan Umrah." *Jotika Journal In Management and Entrepreneurship* 2, no. 1 (2022): 45–50.

Refenza, Renochtha. “Implementasi undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji.” *Qiyas: Jurnal Hukum Islam Dan Peradilan* 7, no. 1 (2022).

Yusica, Tenna Nissa. “Aktivitas Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia Dalam Pengelolaan Pelayanan Ibadah Haji.” *Anida (Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah)* 17, no. 2 (2017): 113–26.