

PENERAPAN MANAJEMEN OPERASIONAL IBADAH UMRAH SAAT PANDEMI COVID-19 PADA PT SUTRA TOUR HIDAYAH LAMONGAN

Farich Khanani¹, Airlangga Bramayudha²
^{1,2}Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Abstract: *In an effort to respond to the impact of COVID-19, the Indonesian government has limited all its activities. The impact of the enactment of this policy is experienced by business actors who organize Umrah pilgrimages and international flights. In dealing with this, many Umrah travellers have experienced a setback in their business to the point of closing the business. During the pandemic, PT Sutra Tour Hidayah dispatched dozens of Umrah pilgrims. This study aims to determine the implementation of the operational management of PT Sutra Tour Hidayah's Umrah worship in the Pandemic Period. This study uses a descriptive qualitative research approach. The data collection techniques were carried out through interviews, observation and documentation. Then the data were analyzed using the narrative analysis method. The result of this study is that the implementation of operational management for Umrah organizers during the pandemic has been well implemented on the basis of operational management functions, including planning, scheduling, and monitoring with strict health protocols. In addition, carrying out the rules issued by the Indonesian Ministry of Religion regarding Umrah travel guidelines during the pandemic. In general, there are almost no problems in implementation. However, there are still external factors that still affect operational activities.*

Keywords: *Operational Management, Umrah Worship, Covid-19*

Abstrak: *Upaya merespon dampak COVID-19, pemerintah Indonesia membatasi seluruh kegiatannya. Dampak dari diberlakukannya kebijakan tersebut dialami oleh pelaku usaha penyelenggara perjalanan ibadah umrah dan penerbangan Internasional. menghadapi hal tersebut, banyak travel umrah yang mengalami kemunduran usahanya sampai menutup usaha tersebut. Pada masa pandemi PT Sutra Tour Hidayah memberangkatkan puluhan jamaah umrah. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan manajemen operasional ibadah umrah PT Sutra Tour Hidayah di Masa Pandemi. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Kemudian data dianalisis menggunakan metode analisis naratif. Hasil dari penelitian ini adalah penerapan manajemen operasional pada penyelenggara umrah di masa pandemi telah diterapkan dengan baik atas dasar fungsi manajemen operasional, diantaranya adalah perencanaan, penjadwalan, dan pengawasan dengan protokol kesehatan yang ketat. Disamping itu, menjalankan aturan yang dikeluarkan Kemenag RI tentang pedoman perjalanan umrah selama masa pandemi. Secara garis besar, hampir tidak ada kendala dalam pelaksanaan. Namun masih terdapat faktor eksternal yang masih mempengaruhi kegiatan operasional.*

Kata Kunci: *Manajemen Operasional, Ibadah Umrah, Covid-19*

PENDAHULUAN

Umrah bisa dibidang haji kecil, umrah adalah ibadah yang mirip dengan haji, ibadah ini dilakukan di Masjidil Haram dan hanya dilakukan beberapa ritual saja tidak selengkap saat beribadah haji. Jika dilihat secara syari'ah Islam, umrah merupakan kegiatan mengelilingi Ka'bah dan sa'i yang terletak diantara Shafa dan Marwah, secara menggunakan ihram lengkap. Perbedaan antara ibadah umrah dan haji terletak pada waktu pelaksanaannya. Haji hanya dilaksanakan pada bulan Dzulhijjah, sedangkan umrah dapat dilaksanakan setiap waktu (Nawawi, 2013: 270).

Teknis dalam pelaksanaan umroh memiliki banyak proses yang harus di perhatikan. Penanggung jawab umroh yang merupakan biro travel umroh telah memiliki perizinan operasional oleh Kemenag yang diberikan wewenang guna membina, melayani, melindungi jamaah, dengan ini bisa menjalankan ibadah yang disesuaikan secara syariat. Hal-hal utama yang harus diberi perhatian untuk pembinannya yaitu pelayanan jasa, administrasi, pemeriksaan kesehatan, pembinaan manasik haji, menyediakan kelengkapan serta berkonsultasi tentang agama. Sementara itu umumnya layanan ibadah haji dan umrah di Makkah ialah layanan akomodasi, transportasi, konsumsi maupun kesehatan.

Berdasarkan Jay Heizer dan Berry Rander (2008: 4), manajemen operasional yakni sekumpulan kegiatan yang menciptakan kualitas pada wujud barang atau jasa melalui perubahan input ke output. Maka dari itu penggunaan strategi operasional organisasi menjadi hal yang krusial

yang harus serius di perhatikan demi perkembangan dan kemajuan biro jasa yang di kelola. Manajemen operasional adalah ilmu yang mempelajari tentang dunia bisnis. Pada saat ini dunia bisnis usaha yang bergerak di bidang jasa sedang berkembang pesat. Sebuah biro atau agen pelayanan jasa harus bisa memberikan inovasi baru atau meningkatkan kualitas pelayanan yang ada dengan cara mengikuti perkembangan zaman yang sangat cepat. (Ariyani, 2019: 61)

Dewasa ini seiring dideteksi munculnya pandemi Covid-19 di Indonesia, pada maret 2020 yang lalu pemerintahan serta warga diharuskan guna siap siaga untuk mengatasi keadaan genting serta berperilaku responsif menghadapi pengaruh Covid-19 pada ekonomi di dunia usaha di bidang jasa khususnya. Pemerintah Indonesia mengumumkan kebijakan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar). Upaya merespon situasi ini, seluruh negara di dunia yang terjangkit Covid-19 memberlakukan lockdown. Dengan diberlakukannya sistem lockdown, maka seluruh kegiatan sosial dibatasi. Dampak dari diberlakukannya kebijakan tersebut juga dialami oleh penerbangan Internasional yang menutup pemberangkatan internasionalnya. Hal ini berdampak besar pada pelaku usaha, khususnya biro perjalanan pemberangkatan umrah dan haji. Maka dari itu, tidak sedikit biro perjalanan haji dan umrah menutup usahanya dalam masa pandemi.

Salah satu perusahaan yang mempertahankan usahanya dalam masa pandemi yakni PT Sutra Tour Hidayah. Perusahaan ini merupakan usaha bidang jasa pelayanan haji dan

Umroh. Perusahaan jasa pemberangkatan haji dan umrah ini berdiri sejak tahun 2014 di kota Lamongan, yang beralamat di Dusun Sukowati Desa Banjarwati Kecamatan Paciran. Dalam kurun waktu enam tahun ini PT. Sutra Tour Hidayah ini sudah membuka 23 cabang diberbagai kota. Di Kecamatan Paciran, biro pemberangkatan haji dan umrah terbilang cukup banyak. Namun, masyarakat Paciran lebih banyak yang memilih dan percaya pada layanan PT Sutra Tour Hidayah. Dikutip dari laman website times Indonesia memaparkan bahwa PT Sutra Tour Hidayah menerapkan pelayanan prima pada jamaah dan berhasil memberangkatkan ribuan jamaah tiap tahunnya. Pada masa pandemi, perusahaan jasa haji umrah ini telah berhasil memberangkatkan puluhan jamaah umrah. Dari latar belakang ini, peneliti terdorong untuk menjalankan penelitian yang mengangkat judul “Penerapan Manajemen Operasional Ibadah Umrah Saat Pandemi COVID-19 Pada PT Sutra Tour Hidayah Lamongan”

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah (1) Bagaimana proses penerapan manajemen operasional PT Sutra Tour Hidayah Lamongan pada saat pandemi COVID-19 (2) Bagaimana kendala yang dihadapi oleh PT Sutra Tour Hidayah Lamongan dalam menjalankan operasional umrah pada saat pandemi COVID-19.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di PT Sutra Tour Hidayah Lamongan Lamongan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan

jenis pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilaksanakan penulis dalam lapangan meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti menggali informasi dari lima orang informan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Penerapan Manajemen Operasional Ibadah Umrah pada Masa Pandemi COVID-19

a. Perencanaan Operasional

Perencanaan operasional ibadah umrah pada masa pandemi COVID-19 telah direncanakan dengan sebaiknya oleh PT Sutra Tour Hidayah, baik mulai pendaftaran hingga pemulangan jamaah. Pada saat sebelum pemberangkatan dan sesudah pemulangan jamaah, perusahaan telah menyediakan karantina COVID-19. Perusahaan telah menyediakan transportasi, penginapan dan seluruh hal yang harus ada selama penyelenggaraan ibadah umrah. Perusahaan telah menyediakan pembimbing umrah. Pembimbing umrah ditentukan baik dari segi pembiayaan, kesiapan pembimbing. Berdasarkan kapasitas perusahaan, pembimbing ditentukan dari kuota grup pemberangkatan.

Sebelum pemberangkatan dilaksanakan, PT Sutra Tour Hidayah Lamongan telah mengurus seluruh administrasi jamaah. Jamaah hanya perlu membawa seluruh dokumen yang telah dipersiapkan pada saat pemberangkatan.

Kemudian perencanaan tujuan perjalanan diberikan pada jamaah agar dapat memilih tujuan mana saja yang akan dikunjungi. Keperluan pelaporan Perwakilan Republik Indonesia di Arab Saudi saat datang maupun saat pulang di Indonesia telah diatur oleh PT Sutra Tour Hidayah. Pelaporan

yang digunakan ialah sistem siskohat. Sistem ini dapat diakses dari NIK jamaah, kartu vaksin COVID-19, data nama yang sesuai paspor, dan lainnya. Sedangkan untuk pengurusan asuransi jamaah, perusahaan menggunakan vaksin COVID-19 yang akan terhubung sendiri sesuai dengan sistem siskohat. Sedangkan keperluan lain seperti visa, perusahaan telah bekerjasama dengan *stake holder* di Arab Saudi. Perencanaan operasional dari pendaftaran hingga pemulangan jamaah telah direncanakan dengan seksama oleh PT Sutra Tour Hidayah.

Kegiatan produksi biasanya terlihat dalam perusahaan manufaktur. Hal itu bisa diketahui pada produk yang dihasilkan. Sedangkan pada perusahaan jasa, aktivitas produksi tidak bisa dirasakan. Disaat jasa atau pelayanan dijalankan, tidak terdapat produk yang dihasilkan. Namun yang terlihat ialah sikap ramah pegawai dan kenyamanan fasilitas, adanya proses penransferan biaya, pemeriksaan kesehatan, ataupun pendidikan. Akan tetapi, bagaimanapun hasilnya, kegiatan produksi yang berlangsung di organisasi disebut dengan kegiatan operasi. (Ariani, 2019: 61).

Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah merupakan kegiatan dengan mobilitas dan dinamisme yang tinggi, namun terbatas tempat dan waktu. Adanya calon jamaah, pembiayaan, sarana transportasi, hubungan antar negara, dan organisasi pelaksana merupakan lima komponen yang harus terpenuhi dalam kegiatan operasionalnya. PT Sutra Tour Hidayah Lamongan hampir memenuhi lima komponen tersebut, calon jamaah yang tidak direpotkan

oleh pengurusan administrasi dan calon jamaah yang dapat memilih paket umrah sesuai dengan biaya dan akomodasi yang diterima. Pembiayaan tidak dijelaskan oleh narasumber dalam penelitian ini. Sarana transportasi yang disediakan perusahaan baik transportasi domestik ataupun internasional telah disiapkan dengan nyaman. Hubungan antar negara juga sudah dijaga dengan sebaiknya, seperti bekerjasama dalam pembuatan visa dan keperluan pelaporan yang dipermudah. Sedangkan organisasi pelaksana yaitu PT Sutra Tour Hidayah Lamongan juga telah mengupayakan manajemen operasional dapat diterapkan dengan sebaik mungkin agar jamaah merasa puas, aman dan nyaman pada saat penyelenggaraan ibadah umrah di masa pandemi COVID-19.

b. Penjadwalan

Proses penjadwalan penyelenggaraan ibadah umrah pada masa pandemi COVID-19 di PT Sutra Tour Hidayah Lamongan bisa dilakukan ketika calon jamaah telah memenuhi seluruh persyaratan administrasi. Administrasi tersebut berupa pelunasan pembayaran, data diri calon jamaah, pembuatan paspor, vaksin COVID-19, suntik meningitis, pembuatan visa dan tiket pemberangkatan. Perusahaan juga telah mempertimbangkan masa berlaku visa. Sehingga hal itu tidak mengganggu penjadwalan pemberangkatan ibadah umrah. Setelah penjadwalan ditentukan atau dikeluarkan, perusahaan akan mempersiapkan tim handling di tiap-tiap bandara. Seluruh pengoperasionalan pemberangkatan telah dipersiapkan dengan matang oleh PT Sutra Tour Hidayah.

Menurut (Haming, 2004: 65) penjadwalan merupakan pengalokasian sumber daya dari waktu ke waktu untuk menopang pelaksanaan serta perampungan kegiatan pengerjaan. Penetapan alokasi dari sumber daya perusahaan ditujukan untuk menciptakan sasaran pemakaian sumber daya yang efektif dan efisien, menghasilkan output dengan jumlah yang tepat, serta kualitas dan waktu yang juga tepat. Kostas mengatakan bahwa, penjadwalan dari operasional mempunyai kesangkutpautan dari bermacam-macam area keputusan yang strategis dari manajemen operasional. Pada hakikatnya dijalankan pada aktivitas dalam pergerakan suatu proyek maupu perjalanan aktivitas yang berulang-ulang, namun pekerjaan yang harus dilakukan sangat banyak dan tidak memungkinkan untuk dilakukan dengan bersamaan. Perusahaan yang wajib memberi pelayanan yang bermacam, tentunya tidak dapat melayani sekaligus dan harus dijadwalkan mana yang wajib dikerjakan terlebih dahulu (Soebandi, 2014: 92).

Penjadwalan pemberangkatan oleh PT Sutra Tour Hidayah Lamongan telah dilakukan dengan terurut. Perusahaan telah memahami hal apa yang harus dikerjakan terlebih dahulu. Sehingga perusahaan dapat membagi pekerjaan dengan baik. Penjadwalan pemberangkatan ibadah umrah ditentukan setelah calon jamaah memenuhi seluruh administrasi, mulai dari pelunasan pembiayaan hingga dokumen yang diperlukan. Setelah penjadwalan telah ditentukan, perusahaan segera mempersiapkan tim handling di tiap-tiap bandara. Permasalahan

terkait penjadwalan juga telah diatasi dengan baik, seperti masalah keterlambatan pemenuhan vaksin COVID-19 dan lain sebagainya.

c. Pengawasan

Berdasarkan wawancara narasumber dalam penelitian ini, dapat dinyatakan bahwa terdapat berbagai bentuk pengawasan yang dilakukan PT Sutra Tour Hidayah Lamongan dalam pelaksanaan operasional ibadah umrah pada masa pandemi COVID-19. Pengawasan yang dilakukan antara lain, yaitu transportasi, kesehatan, akomodasi serta perlindungan jamaah. PT Sutra Tour Hidayah Lamongan memberikan perlindungan jamaah berupa kesehatan dan keamanan. Perlindungan jiwa jamaah sangat diperhatikan selama penyelenggaraan ibadah umrah di masa pandemi ini, terutama pada kesehatan jamaah. Pengawasan terhadap perlindungan jamaah ini ditugaskan pada pembimbing umrah pada saat di tanah suci. Sebelum pemberangkatan, jamaah telah diberikan vitamin, obat-obatan dan sebagainya, serta jamaah telah dibimbing dan diarahkan oleh perusahaan untuk senantiasa menjaga kesehatan selama penyelenggaraan ibadah umrah. Sedangkan untuk akomodasi dan transportasi, PT Sutra Tour Hidayah Lamongan selalu mengontrol transportasi yang akan digunakan jamaah. Perusahaan selalu memenuhi standarnya yaitu memperhatikan keamanan dan kenyamanan jamaah.

Pengawasan ini bersangkutan pada sistem pengendalian mutu dan manajemen material yang berupa pergudangan, transportasi, dan

inventori. Menurut Dr. S.P. Siagian, pengawasan adalah proses pengamatan yang dilakukan terhadap pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya (Saydam, 1993: 195). Suatu organisasi membutuhkan fungsi pengawasan, dengan pengawasan yang baik dapat mencegah gangguan dan memastikan kegiatan organisasi berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

Dijelaskan dalam Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 719 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah pada Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019 pada Bab III, bahwa: Pengawasan dilakukan oleh Direktur Jenderal yang dibantu oleh Kepala Kantor Wilayah, Kepala Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota, dan staf teknis haji pada Konsulat Jenderal Republik Indonesia di Jeddah. Pengawasan tersebut meliputi pendaftaran, pengelola keuangan, rencana perjalanan, kegiatan operasional pelayanan jamaah, pengurusan dan penggunaan visa, indikasi penyimpangan, dan ketaatan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari penjelasan teori di atas, PT Sutra Tour Hidayah Lamongan telah menjalankan pengawasan pada penyelenggaraan ibadah umrah dengan baik. Sesuai yang tercantum pada Peraturan Menteri Agama RI No. 8 Tahun 2018 mengenai Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Bab VIII Pengawasan dan Pengendalian Pasal 32, bahwa

perusahaan telah melakukan pengawasan penyelenggaraan mulai dari pendaftaran, rencana perjalanan, pelayanan jamaah dan lain sebagainya. Perusahaan lebih mengutamakan pengawasan terkait operasional pelayanan jamaah dari pendaftaran hingga kepulangan jamaah. Hal-hal tersebut bertujuan agar penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah berjalan dengan lancar dan tidak ada kendala.

2. Kendala Manajemen Operasional Ibadah Umrah pada Saat Pandemi COVID-19

Berdasarkan wawancara narasumber dalam penelitian ini, dapat dinyatakan bahwa kendala yang dihadapi oleh PT Sutra Tour Hidayah Lamongan terbilang cukup kecil pada masa pandemi COVID-19 ini. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh narasumber dua dan tiga bahwasanya hampir tidak ada kendala dalam penerapan operasional ibadah umrah. Namun terdapat beberapa faktor yang menghambat yang dihadapi disaat pendaftaran yaitu calon jamaah yang kurang minat akan hotel atau penginapan yang disediakan perusahaan. Ada juga calon jamaah yang tidak bisa mengaplikasikan pendaftaran melalui *online*. Kendala yang lain ada pada transportasi atau pemberangkatan domestik. Jamaah yang enggan melakukan ketentuan atau persyaratan apabila menggunakan transportasi pesawat dikarenakan adanya keharusan tes antigen COVID-19. Sedangkan narasumber satu menjelaskan bahwa hal yang paling terkendala dalam manajemen operasional ialah tenaga sumber daya manusia yang tersedia. Seperti misalnya pembimbing yang harus benar-benar menjaga

kesehatan jamaah baik dari awal pemberangkatan, di tanah suci hingga kepulangan di tanah air. Untuk kendala terkait manajemennya, seluruh narasumber sepakat tidak adanya kendala atau minimnya kendala yang dihadapi dalam manajemen. Sebab perusahaan telah berupaya untuk berlaku profesional dan menjaga kualitas pelayanan. Sehingga kendala atau permasalahan di awal pendaftaran calon jamaah hingga kepulangan jamaah di tanah air dapat diminimalisir kekurangannya. Hidayatullah, dkk. (2021: 1) menjelaskan bahwa aktivitas Penyelenggara Haji dan Umrah yang beragam berawal dari pemasaran, pendataan jamaah, pencatatan berkas, pendataan kebutuhan jamaah haji dan umrah, mengatur jadwal, pencatatan pembayaran, hingga keberangkatan jamaah melaksanakan ibadah masih memiliki kekurangan dalam pelaksanaan aktivitas tersebut. Banyaknya aktivitas yang dilakukan dengan cara konvensional dan manual sering menimbulkan kesalahan-kesalahan kecil hingga besar dalam pelaksanaan aktivitas penyelenggara. Menurut pengamatan beberapa kalangan, terdapat sejumlah indikator belum optimalnya kinerja penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Misalnya sisi manajemen penyelenggaraan baik dalam segi kelembagaan, pengelolaan keuangan, peningkatan sarana dan prasarana dalam pelayanan kepada jamaah selama ini dinilai masih belum efektif. Hal ini pun juga dijelaskan oleh seluruh narasumber yang diwawancarai dalam penelitian ini. PT Sutra Tour Hidayah Lamongan mempersiapkan dengan seluruh

operasional diawal pendaftaran hingga kepulangan jamaah. Dari segi kelembagaan, PT Sutra Tour Hidayah Lamongan telah berusaha untuk profesional dan menjaga kualitas pelayanan. Akan tetapi di dalam lapangan, ada juga kesalahan atau kendala kecil yang kadang dihadapi oleh perusahaan. Kendala tersebut terkait pada segi kelembagaan yaitu kurangnya tenaga sumber daya manusia. Adapun kendala pada fasilitas, sarana dan prasarana yang dinilai jamaah kurang memadai misalnya untuk penginapan. Pengaturan jadwal pemberangkatan yang terkendala akibat adanya jamaah yang enggan melakukan tes antigen COVID-19. Pelayanan jamaah terkait pendaftaran *online* juga belum diperhatikan sepenuhnya. Namun secara garis besar, pada saat pemberangkatan, beribadah di tanah suci hingga kepulangan ke tanah air tidak ada kendala yang dihadapi PT Sutra Tour Hidayah Lamongan dalam penyelenggaraan umrah di masa pandemi COVID-19.

SIMPULAN

Penerapan manajemen operasional ibadah umrah di PT Sutra Tour Hidayah pada masa pandemi meliputi: Kegiatan perencanaan, meliputi penyediaan paket umrah yang sesuai, pembimbing yang profesional, tempat karantina, penginapan hotel, pengurusan administrasi sampai keperluan pelaporan jamaah, serta kepengurusan visa. Penjadwalan, meliputi memproses data diri, pembuatan paspor, vaksinasi, suntik meningitis serta jadwal keberangkatan. Pengawasan,

meliputi perlindungan kesehatan dan keamanan jamaah.

Kendala yang dihadapi PT Sutra Tour Hidayah Lamongan dalam masa pandemi, meliputi faktor eksternal perusahaan antara lain jamaah yang tidak bisa mengoperasikan *smartphone* dan jamaah yang tidak mau melakukan tes SWAB/PCR.

DAFTAR PUSTAKA

- Thibraya, A. & Mulia, SM. (2003). *Menyelami seluk-beluk Ibadah dalam Islam*. Jakarta: Prenada Media.
- Ariani, D., W. (2019). *Manajemen Operasional Jasa edisi I*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sobandi, K. (2014). *Manajemen Operasi Bagian Kedua*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Mardani. (2011). *Hukum Ekonomi Syari'ah Di Indonesia*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Haming, M. & Mahfudz, N. (2007). *Manajemen Produksi Modern "Operasi Manufaktur dan Jasa"*. Jakarta: PT Bumi Aksara