

Integrasi Manajemen dan Etika Bisnis Islam dalam Layanan Ibadah Umrah

Zainur Ridho¹, Mochammad Ilham Hidayat², Taufiqur Rahman³

¹Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Islam Badri Mashduqi Kraksaan Probolinggo

²Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Islam Badri Mashduqi Kraksaan Probolinggo

³Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Islam Badri Mashduqi Kraksaan Probolinggo

INFO ARTIKEL

Artikel History:

Diterima: 25 Oktober 2023

Revisi: 28 November 2023

Disetujui: 29 Desember 2023

Publish: 15 Januari 2024

Keyword:

Manajemen, Etika Bisnis Islam, Pelayanan.

* Corresponding author

e-mail:

zainur13ridho@gmail.com

Ilhaminv27@gmail.com

taufiqur.rahman@stebibama.ac.id

Page: 70 - 82

ABSTRACT

This study aims to examine more deeply the service management and Islamic business ethics that exist in Haramain Mulia travel & tour. The method used is descriptive qualitative, for research data collection includes observation, interviews, documentation. The results of this study indicate that Travel has an important task in serving pilgrims in making passports, providing rituals and the existence of mentors who are always there to make the Umrah worship of the jammah successful both in the country and in the holy land. Supporting factors and inhibiting factors must exist in an institution, some of the supporting factors in travel are adequate facilities and infrastructure, having many channels or sufficient cooperation parties so as to make Haramain Mulia travel survive. And one of the inhibiting factors is that there are many pilgrims from ordinary people who do not understand much about making passports and other files.

ILTIZAM: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji lebih dalam tentang Manajemen pelayanan serta etika bisnis islam yang ada di travel & tour Haramain Mulia. Metode yang digunakan kualitatif deskriptif, untuk pengumpulan data penelitian meliputi Observasi, wawancara, dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Travel mempunyai tugas penting dalam melayani para jamaah dalam pembuatan paspor, memberikan manasik serta adanya pembimbing yang selalu ada untuk mensukseskan ibadah umrah para jamaah baik di tanah air maupun di tanah suci. Faktor pendukung dan faktor penghambat pasti ada dalam suatu lembaga, beberapa faktor pendukung yang ada di travel yaitu sarana dan prasarana yang memadai, Mempunyai banyak channel atau pihak kerja sama yang cukup sehingga membuat travel Haramain Mulia Tetap Bertahan. Dan salah satu faktor penghambat yaitu para jamaah banyak dari masyarakat awam yang belum mengerti banyak tentang pembuatan paspor dan berkas berkas lainnya.

Kata kunci : Manajemen, Etika Bisnis Islam, Pelayanan.

PENDAHULUAN

Umrah merupakan salah satu kegiatan ibadah dalam agama Islam yang berkunjung ke Baitullah untuk melakukan Thawaf (Priyana, 2019). Hampir sama dengan ibadah haji, ibadah umrah ini dilaksanakan dengan cara melakukan beberapa ritual ibadah di Tanah suci, khususnya di Masjidil Haram. Namun yang membedakan antara ibadah haji dan ibadah umrah ialah wajib, rukun dan waktu pelaksanaannya dari masing-masing ibadah tersebut.

Ibadah umrah hanya diminati oleh orang kalangan menengah ke bawah saja, sedangkan masyarakat yang kalangan atas, lebih memprioritaskan ibadah haji (Priyana, 2019).

Namun ketika kouta haji terbatas karena terjadi pelebaran pembangunan Masjidil Haram dan juga masa tunggu ibadah haji terlalu lama, membuat masyarakat kalangan menengah melirik ke ibadah umrah, mulai sejak itu masyarakat mulai banyak yang berminat untuk melakukan ibadah umrah, sehingga membuat berdirinya banyak travel di Indonesia.

Penyelenggaraan Ibadah umrah merupakan rangkaian kegiatan yang beragam, melibatkan banyak pihak dan orang, mengelola dana banyak masyarakat dan juga waktu yang lama (Tania, 2014), maka memerlukan kerja sama yang akurat dan efektif. Namun penyelenggaraan ibadah umrah masih kurang efektif, hal ini turut mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan ibadah umrah. Agar penyelenggaraan ibadah umrah sesuai dengan target yang di tuju (Rohmatillah, 2021), maka dibutuhkan adanya manajemen, baik manajemen pelayanan, bidang penyuluhan dan bimbingan, manasik dan lain sebagainya.

Kegiatan ibadah umrah mempunyai banyak proses prosedur yang harus diperhatikan dan dipersiapkan, seperti biaya transportasi yang pengurusan paspor visa serta dokumen lainnya dan penyediaan perlengkapan ibadah. (Rochimi et al., 2014) Maka dari itu pihak travel berperan penting untuk mensukseskan ibadah umrah para jamaah.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan standar yang dikeluarkan oleh pihak kemenag mengharuskan travel untuk memiliki surat izin, akte notaris dan kantor resmi selain itu juga harus adanya 5 pasti yang mana pasti travelnya berizinnya, pasti terbangnya, pasti hotelnya dan pasti visanya. Dari beberapa Travel yang ada di Probolinggo ada yang tidak sesuai dengan prosedur dari kemenag dan ada juga yang sesuai dengan prosedur kemenag.

Kajian tentang Manajemen Pelayanan Umrah sudah banyak dikaji oleh beberapa ahli. Beberapa tulisan yang dapat dijadikan sebagai kajian awal adalah karya Sandika Pajarno tentang Implementasi Pelayanan Haji dan Umrah di PT. Atina Rahmatataka Wisata Bengkulu (Pajarno, 2021) bahwa PT. Atina. Juga dikaji (Mustofa et al., 2021)(Riana, 2016) manajemen pelayanan meningkatkan kepuasan jamaah. Serta tulisan Ajeng Tania tentang Analisis Program Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah PT. Arminareka Perdana (Tania, 2014), bahwa PT. Arminareka Perdana telah diakui memberikan pelayanan dari mulai keberangkatan di Tanah Suci hingga kembali ke Indonesia, dengan fasilitas yang dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan dalam pelayanan terhadap jamaah haji dan umrah, terbukti dengan telah banyaknya memberangkatkan jamaah haji dan umrah. Berdasarkan tulisan tersebut, pembahasan tentang Manajemen Pelayanan dalam beberapa travel yang ada dalam memimpin rombongan jamaah Ibadah Umrah masih belum dikaji secara

komprehensif. Oleh karena itu, tulisan ini memfokuskan Manajemen pelayanan dan etika bisnis Islam di PT. Nur Haramain Mulia dengan tujuan untuk mengkaji lebih dalam tentang penerapan etika bisnis dalam pelayanan yang ada di PT. Nur Haramain mulia dari pendaftaran sampai selesai melaksanakan ibadah umrah dan faktor pendukung dan penghambat.

KAJIAN TEORI

Manajemen Pelayanan

Pegertian manajemen Istilah manajemen bukan hal yang baru dalam kaitannya dengan suatu kegiatan, bahkan dapat dikatakan istilah manajemen tersebut telah membaaur keseluruhan sektor kehidupan manusia. Kata manajemen berasal dari bahasa Prancis kuno *ménagement*, yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur. (Ratna, 2021) Manajemen adalah suatu seni dalam ilmu dan proses pengorganisasian seperti perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengendalian atau pengawasan. Kata manajemen juga berasal dari kata "*to manage*" yang berasal dari bahasa Itali "*Managgio*" dari kata "*Managgiare*" yang diambil dari bahasa latin "*Manos*" yang berarti tangan (*hand*), kata manage tersebut diberi arti. (Suparyanto dan Rosad (2015, 2020)

1. *to direct and control* (membimbing dan mengawasi)
2. *to treat with care* (memperlakukan dengan seksama)
3. *to carry on business or affair* (mengurusi perniagaan, atau urusan- urusan atau persoalan-persoalan)
4. *to archieve one's purpose* (mencapai tujuan tertentu).

Menurut James A. F (2005) manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumberdaya-sumberdaya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Fungsi dari manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, memimpin, dan mengontrol. Menurut Munir dan Wahyu Ilaihi Ada tiga dimensi penting yang terdapat dari pengertian manajemen, yaitu: pertama, manajemen terjadi karena kegiatan yang dilakukan oleh seorang pengelola; kedua, kegiatan dilakukan secara bersama-sama melalui orang lain untuk mencapai tujuan; dan ketiga, manajemen itu dilaksanakan dalam organisasi sehingga tujuan yang ingin dicapai adalah tujuan organisasi. (Nia Aulina, 2022) Menurut Sukarno (2016) manajemen ialah: Proses dari memimpin, membimbing, dan memberikan fasilitas dari usaha orang-orang yang terorganisir formal guna mencapai suatu

tujuan yang telah ditetapkan. Kemudian dipaparkan juga tentang manajemen adalah Proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan . (Candra Wijaya & Rifa'i, 2016)

Pengertian pelayanan Menurut Gronroos, pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. (Alfionita, 2018)

Standar pelayanan publik setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan publikasi sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerimaan pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi. (Buwana & Putra, 2015)

1. Prosedur pelayanan prosedur pelayanan yang dibukukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberi pelayanan.
4. Produk pelayanan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Ciri-ciri pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada jamaah dengan standar yang sudah ditentukan. Kemampuan tersebut tersebut ditunjukkan oleh sumberdaya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Banyak perusahaan yang dianggap selalu yang terbaik di mata jamaah. Karena jamaah akan menjadi setia terhadap produk yang akan ditawarkan. Disamping itu, perusahaan berharap pelayanan yang diberikan kepada jamaah dapat ditularkan kepada calon jamaah lainnya. Hal

ini merupakan promosi tersendiri bagi perusahaan yang berjalan terus secara berantai dari mulut ke mulut. Dengan kata lain pelayanan yang baik akan meningkatkan image perusahaan di mata jamaahnya. image ini harus selalu dibangun agar citra perusahaan dapat selalu meningkat. Pelayanan yang baik juga harus diikuti dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, keterampilan, dan keakuratan pekerjaan.

Etika Bisnis Islam

Bisnis yang dapat dikategorikan dalam bisnis syariah adalah semua bentuk bisnis yang pada prinsipnya tunduk patuh kepada ketentuan syariah (hukum Islam). Ketentuan syariah yang paling fundamental meliputi pelaksanaan akad & menjauhi bentuk larangan diantaranya, riba, gharar, maysir, risywah, ihtikar, najash, bathil, , haram bendanya, zalim dan maksiat. Etika bisnis dikaitkan dengan perilaku baik dan buruk atau benar dan salah yang terjadi dalam konteks bisnis. Konsep benar dan salah ditafsirkan konteks kekinian berkaitan dengan kesetaraan dan keadilan. .(Thuba Jazil, Nur Hendrasto)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Kualitatif deskriptif adalah istilah yang digunakan dalam penelitian kualitatif untuk suatu kajian yang bersifat deskriptif. (Yuliani, 2019) Sumber data primer diperoleh langsung dari hasil wawancara sedangkan data sekunder diperoleh dari bahan kuliah dan brosur layanan PT. Nur Haramain Mulia.

Untuk pengumpulan data penelitian meliputi; Observasi, di dalam observasi ini saya melakukan peninjauan atau pengamatan langsung dari pencatatan yang sistematis dan terkait dengan manajemen yang ada di PT. Nur Haramain Mulia. Selanjutnya dengan wawancara (interview) dengan cara tanya jawab kepada Ustadzah Sri Wahyuni sebagai bagian administrasi, Ustad Anam selaku bagian *customer service* dan beberapa jamaah umrah yang telah datang dari tanah suci untuk memperoleh informasi tentang manajemen pelayanan untuk mensukseskan rombongan jama'ah umrah. Selain itu, data-data yang dikumpulkan dalam penelitian ini juga berupa berkas-berkas, mengkaji dokumen-dokumen tertulis, diantaranya arsip, internet, dan lain-lain yang berkaitan dengan implementasi manajemen pelayanan umrah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam pengelolaan bisnis travel dan tour wajib bagi setiap manusia untuk memahami bagaimana bertransaksi berupa jasa agar tidak terjerumus dalam keharaman karena ketidaktahuan atau karna ingin keuntungan besar. penerapan etikaBisnis dalam melakukan transaksinya.Prinsip keadilan adalah meletakkan sesuatu pada tempatnya Misalkan saja, pelayanan yang terjadi kepada mereka yang kaya dan miskin. Tentunya tidak boleh terjadi perbedaan dalam pelayanan,Prinsip Kebenaran, dalam konteks kebenaran dimaksudkan sebagai niat, sikap,adab dan prilaku benar yang meliputi proses mencari atau memperoleh komunitas pengembangan maupun dalam proses upaya meraih atau menetapkan keuntungan. Prinsip Kebebasan memberikan kebebasan kepada jamaah untukmmemilih paket yg telah di sediakan. prinsipTanggungjawab ditampilkan secara transparan (keterbukaan), kejujuran, pelayanan yang optimal agar mendapatkan respon positif serta kepuasan pada jamaah umrah.

PT. Nur Haramain Mulia Tour dan Travel merupakan upaya untuk memberikan pelayanan khusus dan terbaik dibidang pariwisata, khususnya permintaan masyarakat dalam penyelenggaraan umrah dan haji plus dan selalu berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait. Sejak diterbitkannya izin sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dengan nomor 612 Tahun 2016, dalam kurun waktu 4 tahun terakhir PT. Nur Haramain Mulia telah memberangkatkan lebih dari 800 jamaah umrah setiap tahunnya. Semua perjalanan umrah yang NUR HARAMAIN tour berangkatkan, terlapor secara rapi pada system yang ada. Laporan Rencana Perjalanan Ibadah Umrah (LRPU) yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia secara aplikasi online melalui sistem SIMPUH dan SIPATUH dan yang terbaru adalah SISKOPATUH. PT Nur Haramain telah menerapkan fungsi-fungsi manajemen mulai dari Planning, Organizing, Actuating dan Controlling:

Perencanaan dalam Layanan

Perencanaan merupakan proses menerapkan pekerjaan yang akan harus dilaksanakan pada masa yang akan datang untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Didalam pelayanan PT. Nur Haramain Mulia dalam pelaksanaan kegiatan Umrah telah merumuskan sebuah rencana yang mengacu kepada Visi, Misi dan tujuan yang ditetapkan. Adapun Visi, dan Misi Bimbingan Manasik Haji & Umrah Yaitu: terwujudnya calon jamaah Haji yang berilmu tentang pelaksanaan ibadah umrah dan Mandiri, sedangkan Misinya yaitu: Membantu ummat dalam melaksanakan Perintah Allah dengan memberikan pembinaan

terhadap calon jamaah umrah seperti teori tentang manasik umrah dan praktik tentang manasik haji. Berdasarkan Misi tersebut ditetapkan tujuan yaitu: untuk mempererat silaturahmi antara jamaah, memudahkan jamaah dalam melaksanakan ibadah umrah dan tercapainya umrah yang mabrur bagi jamaah umrah.

Penetapan tujuan yang harus dicapai dan dijabarkan dalam bentuk program kerja yakni menyelenggarakan bimbingan manasik umrah ditanah air maupun sebagai bimbingan pembekalan dan menumbuh kembangkan rasa percaya diri dalam penguasaan manasik, keabsahan dan kesempurnaan ibadah bagi jamaah yang dibimbingnya. Bimbingan manasik umrah merupakan pelatihan yang melibatkan beberapa komponen didalamnya yaitu: peserta atau calon jamaah umrah, pembimbing, materi, metode, waktu, dan anggaran dana yang dibutuhkan.

Adapun peserta calon jamaah umrah yang sudah mendaftarkan dirinya dengan melengkapi persyaratan yang telah ditetapkan. Materi bimbingan manasik umrah menyesuaikan dengan silabus dari Dirjen haji Kantor Kementerian Agama, yang mencakup: Fiqh haji dan umrah (Syarat, Rukun, wajib haji dan umrah).

Pengorganisasian dalam Layanan

Pengorganisasian merupakan penempatan atau pembagian kerja yang akan dilakukan oleh masing-masing personil yang sesuai dengan skilnya, dengan membatasi tanggung jawab dan tugas agar supaya maksimal dalam melaksanakan tugas masing masing bagian. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Muslihin telah merancang pembagian dalam struktur organisasi dengan memilih sumber daya manusia SDM yang kompeten dalam bidang Ibadah haji dan umrah. Dengan adanya struktur organisass menunjukkan bahwa telah menerapkan fungsi-fungsi manajemen dalam *organizing* atau pengorganisasian.

Pelaksanaan dalam Layanan Jamaah Umrah

Penggerakan merupan pemberian motivasi dan arahan untuk anggota organisasi agar bekerja sama untuk mencapai tujuan yang sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan sebelumnya. Penerapan fungsi manajemen pergerakan bimbingan manasik umrah, telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan rencana, dengan menggunakan fasilitas yang memadai sehingga menjadi penunjang terlaksananya kegiatan bimbingan yang efektif dan efisien. Fasilitas yang memadai termasuk penunjang pergerakan agar supaya menambah semangat para peronil perbagian dalam pergerakannya adapun contoh fasilitas sarana

prasarana yaitu: Pengeras suara, Proyektor, miniatur Ka'bah, aula tempat untuk ruang pertemuan.

Pengendalian dalam Layanan Umrah

Dalam kegiatan layanan umrah, Pengawasan Pimpinan mengawasi terhadap kegiatan, pengawasan dari pihak pimpinan atau ketua organisasi dalam pelaksanaan layanan kepada calon jamaah mulai dari pendaftaran bimbingan, keberangkatan sampai memulangkan jamaah agar supaya proses berjalan dengan efektif dan efisien dengan mengacu kepada perencanaan yang telah disusun,

Pembagian Motivasi dan Arahan Anggota Organisasi dan Calon Jamaah Umrah

Adapun pembagian motivasi dan arahan bagi anggota organisasi dilakukan oleh ketua organisasi berisi tentang: Pengakuan dan Apresiasi bagi anggota organisasi atas hasil kerja yang baik, Pengembangan Profesional untuk belajar dan berkembang dalam menjalankan karir anggota organisasi, Keseimbangan Kerja-Hidup dengan menyediakan fleksibilitas yang memungkinkan anggota organisasi menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, Partisipasi keterlibatan dengan melibatkan anggota organisasi dalam mengambil keputusan dan memberikan tanggung jawab yang lebih besar, komunikasi yang efektif untuk memberikan informasi yang jelas mengenai tujuan perusahaan dan harapan anggota organisasi, pemberian tanggung jawab yang sesuai dengan kemampuan anggota organisasi, visi dan misi yang jelas untuk memastikan anggota organisasi memahami peran mereka dalam mencapai tujuan jangka panjang dan menyediakan insentif finansial dan manfaat lainnya sebagai penghargaan atas kinerja yang baik.

Pembagian motivasi dan arahan kepada calon jamaah umrah berisi tentang bagaimana calon jamaah umrah melaksanakan ibadah umrah atas niat karena Allah, memperdalam iman, dan meningkatkan ketakwaan, ibadah umrah sebagai kesempatan pembersih diri dari dosa, memulai lembaran baru dan mendapatkan ampunan dari Allah, kesempatan berdoa ditengah suci, calon jamaah dapat memanjatkan doa-doa mereka dengan harapan Allah mengabulkannya.

Dalam Pelayanan Ibadah Umrah yaitu:

Pelayanan Administrasi

Untuk melihat bagaimana pelayanan Umrah di PT. Nur Haramain Muliamaka penulis mendapatkan data dari informan yang pertama memberikan pelayanan yang terbaik kepada para jamaah seperti pembuatan paspor. akan bantu daftarkan jamaah untuk membuat paspor secara online sehingga jamaah hanya datang ke imigrasian untuk berfoto,

karna masih banyak jamaah dari travel lain yang kesulitan dalam pembuatan paspor yang mana harus membuat paspor sendiri, kami juga membantu dalam pengurusan vaksin dan surat kesehatan lainnya secara online karena dijamin sekarang semua serba online. Hal serupa juga di katakan oleh Ustad Anam selaku *Customer Service*, dari pihak travel selalu membantu para jamaah jika ada problem seperti jamaah yang tidak mempunyai akte kelahiran maupun KTP elektronik, selain itu juga membantu mengurus dalam pembuatan paspor dan suntik kesehatan untuk memudahkan jamaah dalam melaksanakan ibadah umrah.

Sutrisno mengatakan bahwa berterimakasih atas semua bantuan yang ada dari pihak PT. Nur Haramain Mulia. ungkapnya, tidak mengerti bagaimana mengurus akte, ktp, paspor dan yang lainnya semua di bantu mulai persiapan keberangkatan sampai selesai melaksanakan ibadah umrah. Disampaikan oleh jamaah Misniawati, mengatakan bahwa : pelayanan PT. Nur Haramain Mulia sangat berkualitas karena mereka selalu mendampingi para jamaah dalam keseluruhan, dari pengurusan dokumen dan persiapan keberangkatan serta pengumuman secara berkala sehingga saya pribadi selalu mendapatkan informasi dari pihak travel, kemudian di tanah suci ppembimbing dari PT. Nur Haramain Mulia selalu membimbing kami dari awal turun dari pesawat ke masjid sampai ke hotel semua teratur dengan baik. Dari beberapa wawancara diatas penulis dapat merangkum bahwa semua pelayanan yang ada di PT. Nur haramain sesuai dengan motto merek yaitu pelayanan optimal.

Proses administrasi adalah langkah pertama yang harus dilakukan untuk pendaftaran bagi calon jamaah umrah. Dalam melakukan pendaftaran, jamaah umrah harus memenuhi prosedur-prosedur yang telah ditetapkan PT. Nur Haramain Mulia Adapun ketentuan pendaftarannya adalah sebagai berikut:

1. Mengisi formulir
2. Menyerahkan fotocopy KTP
3. Menyerahkan fotocopy KK
4. Menyerahkan fotocopy pasport 5 lembar (nama minimal 3 kata)
5. Menyerahkan fotocopy buku nikah 3 lembar bagi suami istri
6. Menyerahkan pas foto: 4 x 6 = 8 lembar dengan ketentuan berwarna, Fokus wajah 80%, Background/latar belakang putih, Wanita berjilbab, Tidak berkacamata, Tidak berpakaian dinas.

Dalam pembuatan paspor jamaah harus menyiapkan E-Ktp, KK, Akte kelahiran, paspor lama bagi yang pernah membuat paspor, jika masih dibawah umur yang harus dipersiapkan yaitu KIA (jika memiliki), Akte lahir, Buku nikah orang tua, E-Ktp orang tua, KK orang tua.

Pelayanan di Tanah Suci

Memberikan pelayanan terbaik untuk para jamaah bagaimana melaksanakan ibadah umrah dengan baik dan benar dan juga menuntun mereka untuk melaksanakan sunnah-sunnah ibadah umrah, maka dari itu kami melaksanakan manasik sebelum berangkat, kemudian ditanah suci akan dibimbing oleh pembimbing yang berpengalaman dalam membaca doa, mengikuti rute umrah yang ada dan lainnya. Di hotel juga akan kami dampingi untuk bagaimana mencari kamar para jamaah, serta kami akan selalu menginformasikan segala kegiatan yang ada.

Hal serupa juga dikatakan oleh salah satu jamaah bapak Sutrisno: Selama di tanah suci pembimbing selalu mendampingi kami untuk melakukan aktifitas dari pergi persiapan di hotel sampai melakukan ibadah umrah, alhamdulillah kami selalu dibangunkan jam 3 pagi untuk melaksanakan sholat tahajjud dan ibadah lainnya. Dari beberapa penjelasan diatas maka penulis menarik kesimpulan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh PT. Nur Haramain Mulia sangat baik dan jamaah merasa sangat puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh pihak travel baik dalam pelayanan hotel ataupun pelayanan dalam Ibadah.

Adapun pelayanan yang diberikan PT. Nur Haramain Mulia adalah sebagai berikut:

1. Membantu jamaah dalam membuat dokumen seperti pembuatan paspor secara online dan mendampingi ke kantor keimigrasian, membantu jamaah untuk didaftarkan suntik meningitis dan di dampingi ke kantor kesehatan Pelabuhan.
2. Bimbingan Jamaah Manasik mengikuti ketentuan yang berlaku, sehingga mereka dapat melaksanakan umrah dengan khusus.
3. Transportasi yang memadai dengan full AC, dan didampingi oleh Tour Guide (*Muthowwif*) yang berpengalaman.
4. Koper diurus oleh pihak travel, jadi jamaah tidak perlu mengurus koper mereka.
5. Akomodasi hotel yang mempunyai sesuai paket yang dipilih.
6. Makanan dengan jenis masakan Indonesia yang disajikan secara prasmanan 3x sehari.

Faktor pendukung dan faktor penghambat pasti ada dalam suatu lembaga, berikut ini merupakan faktor pendukung dalam melayani para jamaah di PT. Nur Haramain Mulia:

1. Sarana prasarana yang telah terkoordinir dengan baik dan lancar .
2. Letak geografis yang strategis.
3. Tempat atau kantor yang digunakan cukup memadai dan lengkap.
4. Mempunyai banyak channel atau pihak kerja sama yang cukup sehingga membuat PT. Nur Haramain Mulia Tetap Bertahan.

Untuk menjaga jamaah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui karyawan dari perusahaan itu sendiri alhamdulillah di PT. Nur Haramain Mulia sudah lengkap untuk mendukung semua itu.

Sedangkan faktor penghambat dari PT. Nur Haramain Mulia di antaranya adalah :

1. Timbulnya persaingan yang ketat dikarenakan banyaknya biro -biro penyelenggaraan ibadah umrah.
2. Harga dolar semakin meningkat sehingga berpengaruh pada harga paket yang tersedia.
3. Jamaah memilih travel lain yang harganya lebih murah
4. Kurangnya pengetahuan dari jamaah dalam melaksanakan ibadah umrah.

Namun PT. Nur Haramain Mulia Selalu memberikan pemahaman ilmu tentang bagaimana melaksanakan umrah dengan mabrur dan mabruroh dengan beberapa manasik dan tour guide yang berpengalaman. PT. Nur Haramain Mulia selalu mengingatkan para jamaah untuk tidak hanya sekedar jalan jalan, namun juga harus ada niat untuk selalu beribadah.

KESIMPULAN

Manajemen pelayanan yang diberikan oleh PT. Nur Haramain Mulia sangatlah baik, karena melihat berbagai jamaah yang belum paham dan tidak mengerti tentang pengurusan secara online dan sangat awam dengan pendaftaran online untuk saat ini, kemudian pembekalan ilmu manasik yang begitu runtun dan beberapa kali diberikan agar jamaah tidak hanya berangkat ke tanah suci akan tetapi betul-betul paham dengan ilmu bagaimana umrah yang mabrur dan mabruroh. Kenyamanan jamaah sangat tergantung pada karyawan yang melayani. Karyawan harus melayani dengan ramah, sopan, santun dan menarik. Disamping itu, karyawan PT. Nur Haramain Mulia tetap tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar, karyawan tersebut mampu memikat dan mengambil hati jamaah semakin tertarik.

Demikian juga dengan cara kinerja karyawan PT. Nur Haramain Mulia yang berpenampilan rapi, cepat dan cekatan, hal tersebut diimplementasikan dengan kompeten oleh pihak travel. Tertera jelas dari prasarana dan sarana yang memadai serta kelengkapan dari pihak ravel mempunyai nilai tersendiri yang menjadi faktor pendukung yang dapat membuat para jamaah merasa nyaman, meski terdapat beberapa kendala seperti kenaikan dolar yang dapat berpengaruh pada harga paket yang tersedia.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfionita, D. (2018). Kinerja Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematuan (DPUBMP) Pemerintah Kota Surabaya dalam Penanggulangan Banjir. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 6, 1–13.
- Buwana, S. A. N., & Putra, M. S. A. (2015). Implementasi Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) Terhadap Pekerja Status Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT) PADA PT X DI KOTA MALANG. *Jurnal Studi Manajemen*, 9(2), 202–214.
- Candra Wijaya, D., & Rifa'i, M. (2016). Dasar Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efesien. In *Perdana*. <http://repository.uinsu.ac.id/2836/>
- Dinari, M. N. (2021). Strategi Promosi Pt. Cahaya Madinah Makkah indonesia (Cmmi) Tour and Trevel Purwokerto Dalam Menarik Minat Jamaah Ibadah Umrah. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. (Issue Cmmi).
- Mustofa, Putri, D., Purwandari, E., & Agussalim. (2021). Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di Agen PT. Tauba Zakka Atkia Kabupaten Musi Rawas Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah. *Al-Idaroh: Media Pemikiran ...*, 01(02), 13–22. <http://e-journal.iai-alazhaar.ac.id/index.php/idaroh/article/view/456>
- Nia Aulina. (2022). MANAJEMEN DAKWAH MASJID AL–MUSLIMIN PAHOMAN KOTA BANDAR LAMPUNG. 2005–2003 ,8.5.2017 ,٧٧٨٧.
- Oktaviani.J. (2018). Tinjauan Pustaka: Pengertian Implementasi. *Sereal Untuk*, 51(1), 51.
- Pajarno, S. (2021). Implementasi Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah Di Pt Atina Rahmataka Wisata Bengkulu. <http://repository.iainbengkulu.ac.id/5761/>
- Priyana, D. N. (2019). Peran Tour Leader Dalam Memimpin Rombongan Jamaah Ibadah Umrah PT Kasturi Mandiri Wisata Tabun 2018.
- R, M. F., Syamsuddhuha, S., & Ahmad, D. (2021). Pengaruh Kompetensi Manajerial Dan Pelaksanaan Supervisi Akademik Kepala Sekolah Terhadap Mutu Pendidikan Di Kuttab Imam Malik Kota Makassar. *Nazama: Journal of Management Education*, 1(1), 1. <https://doi.org/10.24252/jme.v1i1.25184>
- Ratih, I. S., Ridho, Z., & Aisyah, S. (2020). Etika Bisnis Islam Dalam Manajemen Bisnis

Kuliner. Ar-Ribhu: Jurnal Manajemen Dan Keuangan Syariah, 1(2), 173–187.

- Ratih, I.S., Ridho, Z. (2022). Islamic Family Finance: An In-Depth Analysis of Financial Management Practices: Indonesian Journal of Education and Social Studies (IJESS) 1 (2), 111-123
- Riana, N. (2016). Kualitas Pelayanan Tour Leader Di Pt Rezki Jasty Tour & Travel Pekanbaru. *Nana Riana*, 3(2), 1–11.
- Ridho, Z, Aisyah, S, Mannan, A,. (2023) Implementasi Etika Bisnis Islam Pada UKM Sate Khas Madura: *ILTIZAMAT: Journal of economic sharia law and business studies* 2 (2), 88-99
- Ridho, Z., Firdausiyah, S.,R. (2021) .Strategi Pemasaran Produk Umroh Di Pt. Nur Haramain: *Haramain: Jurnal Manajemen Bisnis* 1 (2), 95-101
- Rochimi, A., Majid, D., Aziz, A., Abdullah, B., Baaz, B., Raya, A. T., Mulia, S. M., Media, P., Jazuli, I., & Media, A. (2014). 2 3 4 5. 1–10.
- Rohmatillah, Laily dan Zainur Ridho. 2021. “Efektivitas Manajemen Layanan Prima Ibadah Umrah Pt. Nur Haramain Mulia”. *Haramain: Jurnal Manajemen Bisnis*, 1(1), 54-62.J
- SAMHARI. (2020). *MANAJEMEN PELAYANAN PADA JAMAAH UMRAH PT. MADINAH AL-MUNAWAROH WAY HALIM BANDAR LAMPUNG Skripsi*. 2507(February), 1–9.
- Suparyanto dan Rosad (2015. (2020). MANAJEMEN PEMASARAN BIRO JASA HAJI DAN UMRAH DALAM MENINGKATKAN DAYA SAING DI KBIH AN-NAMIRAH BANDAR LAMPUNG. *Suparyanto Dan Rosad* (2015, 5(3), 248–253.
- Tania, A. (2014). Analisis Program Pelayanan Jamaah Haji Dan Umrah PT. Arminareka Perdana. In *Modal Sosial Dalam Pendidikan Berkualitas Di Sekolah Dasar Muhammadiyah Munitihan* (Issue September).
- Yuliani, W. (2019). Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif Dalam Perspektif Bimbingan dan Konseling. *Quanta*, 3(1), 9–19. <https://doi.org/10.22460/q.v1i1p1-10.497>