

# MANAJEMEN PELAYANAN UMRAH MASA PANDEMI COVID-19 DI PT. NUR RAHMA AL-JAMI TOUR & TRAVEL KENDARI

Vena Yuliana<sup>1</sup>, Aminudin<sup>2</sup>, Samsuri<sup>3</sup>

<sup>1 2 3</sup>Program Studi Manajemen Dakwah, FUAD IAIN Kendari

<sup>1</sup>[Venayuliana28316@mail.com](mailto:Venayuliana28316@mail.com)

## **Abstract**

*This study discusses how the management of umrah congregation services during the Covid-19 Pandemic PT. Nur Rahma Al-Jami Tour and Travel. This study uses a type of qualitative research using data collection techniques: are observation, interview and documentation techniques. Data analysis techniques used are data reduction, data display and data verification, and checking the validity of the data.*

*The results of this study illustrate that the management of Umrah pilgrims during the COVID-19 pandemic PT. Nur Rahma Al-Jami Tour and Travel is quite good, the management applied in the service of Umrah pilgrims is planning, organizing, implementing, monitoring, and evaluating. The supporting factor is the enthusiasm of co-workers and employees in providing congregational services during the COVID- 19 period, as well as paying attention to health protocols during service activities. The inhibiting factor was the implementation of the Large-Scale Social Restriction Policy (PSBB), which caused the pilgrims to wait so long for the situation to return to normal.*

**Keywords:** Management, Service, Covid-19 Pandemic

## **Abstrak**

Penelitian ini membahas tentang manajemen pelayanan jamaah umrah pada masa Pandemi Covid-19 PT. Nur Rahma Al-Jami Tour dan Travel. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif yaitu mendeskripsikan data yang berhubungan dengan masalah penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data diawali reduksi data, penyajian data dan verifikasi data, dan pengecekan keabsahan data.

Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa manajemen

pelayanan jamaah umrah pada masa pandemi covid-19 PT. Nur Rahma Al-Jami Tour dan Travel sudah cukup baik, manajemen yang diterapkan dalam pelayanan jamaah umrah yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi. Faktor pendukungnya adalah antusiasme para rekan-rekan kerja dan karyawan dalam melakukan pelayanan jamaah pada masa covid-19, serta memperhatikan protokol kesehatan saat kegiatan pelayanan. Faktor penghambatnya adalah adanya penerapan Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), tertundanya keberangkatan para jamaah umrah sehingga menyebabkan para jamaah menunggu begitu lama hingga keadaan normal.

**Kata Kunci:** Manajemen, Pelayanan, Pandemi Covid-19

## A. Pendahuluan

Ibadah umrah merupakan ibadah sunnah bagi umat muslim yang pelaksanaannya dilakukan di tanah suci Mekkah dan Madinah. Umrah pada hakikatnya menjadi sarana dan media bagi kaum muslim untuk beribadah ke tanah suci setiap saat. Dalam suatu hadis dari Abu Hurairah RA diriwayatkan, bahwa Rasulullah bersabda:

Tamu Allah itu ada tiga, yaitu orang yang berperang, orang melaksanakan haji dan orang yang berumrah (HR An-Nasa'i dengan sanad yang baik dari Abu Hurairah RA).

Indonesia merupakan negara yang mayoritas penduduknya beragama islam, dimana tentunya hal tersebut menjadikan mereka umat yang bertaqwa senantiasa melakukan ibadah umrah setiap saat. Kondisi ini pun banyak dimanfaatkan oleh sebagian kalangan, sebagaimana yang dapat kita lihat saat ini terdapat banyak biro-biro perjalanan umrah yang bersaing untuk menawarkan jasanya kepada masyarakat muslim dengan berbagai macam tujuan, ada diantaranya yang hanya semata karena bisnis dan tidak sedikit juga yang memang karena untuk beribadah.

Pada saat ini dunia sedang dikejutkan oleh sebuah penyakit yang mewabah hampir diseluruh negara di dunia, wabah tersebut dinamakan *corona virus diseases* atau biasa orang menyebutnya Covid-19. Covid-19 merupakan sebuah penyakit yang belum pernah saman sekali di identifikasi oleh manusia sebelumnya, oleh karena itu Covid-19 ini dianggap sangat berbahaya. Covid-19 penyebarannya sangat masif dan tidak terkendali, oleh karena itu WHO (*World Health Organization*) menetapkan status darurat Covid-19 menjadi wabah pandemi yaitu wabah yang menimpa seluruh

Negara di dunia (Ni Komang Suni Astini, 2020).

Covid-19 bukan hanya mengganggu sektor kesehatan, namun juga mengganggu sektor bisnis, ekonomi dan lainnya. Oleh sebab itu pengambilan kebijakan oleh pemerintah akan menjadi langkah strategis. Pemerintah Indonesia menanggapi adanya Covid-19 dengan melakukan berbagai upaya untuk meminimalisir penyebaran virus tersebut. Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) merupakan langkah yang dilakukan pemerintah Indonesia. PSBB hanya dilakukan kurang lebih selama 3 bulan. PSBB hanya dapat dilakukan oleh daerah-daerah yang dinyatakan zona merah dan mendapatkan persetujuan dari pemerintah pusat. Setelah diberlangsungkan hal tersebut, PSBB dirasa efektif diberbagai daerah. Setelah masa PSBB rampung, pemerintah Indonesia memberlakukan masa transisi.

Masa transisi merupakan sebuah masa peralihan dari satu masa ke masa yang lain. Masa transisi yang semula dinamakan masa PSBB menjadi New Normal. New normal disebut pemerintah Indonesian menjadi alternatif pilihan untuk menstimulus pergerakan ekonomi.

Masa transisi merupakan sebuah masa peralihan dari satu masa ke masa yang lain. Masa transisi yang semula dinamakan masa PSBB menjadi New Normal. New normal disebut pemerintah Indonesian menjadi alternative pilihan untuk menstimulus pergerakan ekonomi. Oleh sebab itu, pada era new normal, pemerintah dan semua pihak harus bekerja sama untuk bersiap-siap dan memasuki era new normal yaitu adaptasi baru.

Umrah menurut bahasa artinya ziarah (berkunjung). Menurut istilah, umrah ialah berkunjung ke Kab'ah untuk melakukan tawaf dan sa'i tanpa melakukan wukuf di Arafah dalam waktu yang tidak ditentukan. Umrah disebut juga haji kecil, karena beberapa ketentuannya. Pelaksanaan umrah adalah mandi, berwudhu, memakai pakaian ihram di miqat, shalat sunnah ihram 2 rakaat dan niat umrah. Sebagaimana Allah berfirman dalam QS Al-Baqarah/2: 158 yang terjemahnya:

Sesungguhnya Shafaa dan Marwa adalah sebagian dari syi'ar Allah. Maka barangsiapayang beribadah haji ke Baitullah atau ber'umrah, maka tidak ada dosa baginya mengerjakan sa'i antara keduanya. Dan barangsiapa yang mengerjakan suatu kebajikan dengan kerelaan hati, maka sesungguhnya Allah Maha Mensyukuri kebaikan lagi Maha Mengetahui (TQS Al-Baqarah/2: 158).

Eka dewi dan Hayyun Durrotul (2018) menge mukakan bahwa Biro Perjalanan Wisata dan Agent Travel adalah sebuah perusahaan yang khusus untuk melakukan penyelenggara perjalanan seseorang maupun kelompok dari suatu tempat lain beserta kelengkapan perjalanannya. Berbeda dengan penjelasan Biro perjalanan Wisata dan Agent Travel Halal Tour diartikan sebagai sebuah kegiatan yang diizinkan atau diperbolehkan untuk wisata

husus muslim yang sesuai dengan syariat Islam.

PT. Nur Rahma Al-Jami merupakan perusahaan jasa yang bergerak dibidang travel haji khusus, umrah dan halal tour. Tour dan travel ini berdiri sejak tahun 2017 yang berkantor pusat kota kendari Sulawesi Tenggara, PT. Nur Rahma Al-Jami mewujudkan visi & misi. Tujuannya untuk membantu masyarakat maupun perorangan dalam melaksanakan dan menyempurnakan rukun islam yang kelima yaitu ibadah Haji. Adapun prosesnya memberikan berbagai pilihan paket perjalanan haji, umrah maupun halal tour. Paket tersebut disediakan PT. Nur Rahma Al-Jami Tour dan Travel dapat memilih sendiri oleh calon jamaah. Seluruh paket tersebut disediakan oleh PT. Nur Rahma Al-Jami, tetapi berfokus kepada pelayanan yang berkualitas.

PT. Nur Rahma Al-Jami merupakan sebuah perusahaan swasta yang bergerak di bidang biro penyelenggara haji dan umrah maupun wisata halal Tour. Tour dan Travel haji dan umrah ini telah tersertifikasi oleh Kementerian Agama Republik Indonesia. Peneliti tertarik melakukan penelitian di tempat tersebut dikarenakan PT. Nur Rahma Al-Jami memiliki kriteria yang sesuai penelitian ini.

## **B. Metode Penelitian**

Menurut Lexy J Moleong (2001: 3) jenis penelitian yang digunakan adalah Kualitatif deskriptif Penelitian merupakan penelitian yang menggambarkan atau menjabarkan mengenai suatu objek penelitian berdasarkan karakteristik yang dimiliki. Penelitian kualitatif deskriptif bertujuan menjelaskan fenomena sedalam- dalamnya melalui pengumpulan data. Jika data yang sudah terkumpul sudah mendalam dan bisa menjelaskan fenomena yang di teliti. Maka tidak perlu mencari sampling lainnya. Sumber data digunakan penelitian terdiri dari dua yakni primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari ketua, manajer opsional, manajer marketing, karyawan dan jamaah umrah PT. Nur Rahma Al-Jami Tour dan Travel. Sedangkan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari hasil observasi lapangan, dokumen-dokumen penting PT. Nur Rahmat Al-jami (Tour dan Travel) dan referensi perpustakaan yang relevan dengan judul penelitian.

Menurut Sumaryanto (2007: 76) mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif menyajikan secara langsung hakikatnya dalam hubungan antara peneliti dengan responden serta lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi. Data yang dikumpulkan dari metode kualitatif berupa kata-kata, gambar, vedio dan bukan angka-angka, karena metode penelitian kualitatif bersifat deskriptif.

Penelitian kualitatif mengutamakan penjelasan yang cermat dalam melakukan analisis dan menyajikan penelitian, karena tidak semua data yang dilaporkan kepada pembaca. Prinsipnya adalah menjelaskan secara akurat tentang hasil yang diteliti. Mengurangi dan menyusun materi merupakan

seleksi dan interpretasi. Para peneliti yang memberikan penjelasan akurat biasanya menyisipkan pendapat-pendapat mereka dalam paragraf-paragraf deskripsi yang panjang dan dalam kutipan wawancara lapangan. Peneliti dalam menggambarkan hasil yang diperoleh sesuai dengan kenyataan yang di lapangan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan tiga metode yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini yaitu dengan cara reduksi data, penyajian data, verifikasi data dan pengecekan keabsahan data.

## C. Hasil Penelitian

### 1. Manajemen Pelayanan Umrah di Masa Pandemi Covid-19

Menurut Richard L (2010: 6) manajemen adalah pencapaian tujuan-tujuan organisasil secara efektif dan efisien melalui perencanaan, pengelolaan, kepemimpinan dan pengendalian sumber organisasional. Manajemen hal yang penting dapat mempengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan. Selain itu dengan manajemen manusia mampu mengenal kemampuannya baik itu kelebihanannya maupun kekurangannya sendiri, manajemen juga berfungsi mengurangi hambatan-hambatan dalam mencapai suatu tujuan.

Manajemen merupakan kebutuhan penting untuk memudahkan pencapaian tujuan manusia dalam organisasi. Manajemen diperlukan untuk mengelola berbagai sumber daya organisasi, seperti sarana, pasaran, waktu, SDM, metode dan lainnya.

Menurut Terry dan leslie (2013: 11) manajemen yang baik yang baik bisa memudahkan terwujudnya suatu tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Dengan manajemen, daya guna hasil unsur-unsur manajemen itu sendiri: 1) *man*, yaitu tenaga kerja manusia, baik tenaga kerja pemimpin maupun tenaga kerja operasional/pelaksana, 2) *money*, yaitu uang/pembiayaan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan, 3) *methods*, cara-cara atau system kerja yang dipergunakan dalam usaha mencapai tujuan, 4) *materials*, yaitu bahan-bahan yang diperlukan untuk mencapai tujuan, 5) *machines*, yaitu mesin- mesin/alat-alat yang diperlukan atau dipergunakan untuk mencapai tujuan, 6) *market*, yaitu pasar untuk menjual barang dan jasa-jasa yang dihasilkan.

Manajemen yang dilakukan agar sumber daya manusia dan sumber daya itu lebih berguna dalam mencapai tujuan yang optimal. Manajemen adalah memimpin dengan wewenang kepemimpinannya melalui intruksi persuasi, sehingga sumber daya dan semua proses manajemen tertuju serta terarah kepada tujuan yang diinginkannya. Maka dari itu untuk mengatur melalui proses dari urutan fungsi manajemen perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*directing*), dan pengendalian (*controlling*).

A.S Moenir (2015: 186) menjelaskan manajemen pelayanan adalah

proses yang mengatur dan mengendalikan proses pelayanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Untuk dapat menyelenggarakan manajemen pelayanan yang baik, terdapat prinsip-prinsip manajemen pelayanan yang dapat dipakai sebagai acuan. Prinsip tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

1. Identifikasi kebutuhan jamaah yang sesungguhnya.
2. Menyiapkan pelayanan yang terpadu (*one-stop-shop*)
3. Membuat sistem dan mendukung pelayanan jamaah.
4. Mengusaha agar semua orang atau karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan.
5. Melayani keluhan jamaah secara baik.
6. Melakukan inovasi.
7. Karyawan adalah sama pentingnya dengan jamaah.
8. Bersikap tegas rapih terhadap jamaah
9. Menjalin komunikasi dan berinteraksi khusus dengan jamaah.
10. Saling mengontrol.

Pengertian pelayanan merupakan sebagai sumber sebuah usaha, kegiatan maupun perbuatan yang menunjukkan secara *inheren* dalam penerimaan pelanggan dalam penyampaian produk maupun jasa. Sedangkan pengertian lainnya menjelaskan bahwa pelayanan merupakan gambaran dari seluruh ciri dan karakteristik produk maupun jasa dalam memenuhi selera dan kebutuhan pelanggan. (Tri Astuti dan Indah Mustikawati, 2013).

Kemudian, pernyataan lain mengungkapkan bahwa pelayanan merupakan bentuk kegiatan yang dilakukan penyelenggara pelayanan baik berupa barang atau jasa guna memenuhi kebutuhan konsumen ataupun dalam rangka pelaksanaan peraturan dengan berpedoman terhadap prinsip yang telah ditentukan (Neneng siti Maryam, 2016).

Hal yang diberikan pada jamaah dapat diikuti kepada calon jamaah lainnya. Karena hal ini merupakan promosi tersendiri bagi perusahaan yang berjalan terus baik. Dengan kata lain pelayanan yang baik akan meningkatkan *image* perusahaan dimata jamaahnya. *Image* ini selalu dibangun agar citra perusahaan selalubaik.

Salah satu praktek pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan model yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Pelayanan memiliki beberapa faktor pendukung yang bisa mempengaruhi secara langsung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Pertama dapat mempengaruhi pelayanan yang baik faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Berikut ini ada beberapa ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan dan karyawan yang bertugas melayani jamaah.

1. Mampu melayani secara baik, cepat dan tepat. Dalam melayani jamaah

diharapkan karyawan harus melakukan melalui prosedur. Layanan yang diberikan sesuai dengan jadwal untuk untuk pekerja tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jamaah.

2. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik. Menjadi karyawan yang khusus melayani jamaah harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Tugas karyawan selalu berhubungan dengan jamaah, perlu pada didik khususnya mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi masalah jamaah atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan kerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.
3. Mampu berkomunikasi. Artinya karyawan harus mampu berbicara kepada jamaah. Karyawan juga harus dengan cepat memahami keinginan jamaah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.
4. Berusaha memahami kebutuhan jamaah. Karyawan harus cepat tanggap keinginan para jamaah. karyawan yang lamban akan membuat jamaah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan jamaah secara cepat.
5. Bertanggung jawab. Sejak awal hingga selesai dapat bertanggung jawab sampai selesai. Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai. Jamaah akan merasakan puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu maka karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut segera mengambil alih tanggung jawabnya.
6. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik. Pada dasarnya jamaah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani jamaah, salah satu adalah hal yang paling penting diperhatikan disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruangan tunggu dan ruangan untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat jamaah nyaman atau beta dalam ruangan tersebut.
7. Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah. Kepercayaan calon jamaah kepada perusahaan harus diperlukan sehingga calon jamaah ingin menjadi konsumen perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga jamaah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui perusahaan itu sendiri.

Gambaran mengenai pelaksanaan manajemen pelayanan umrah di masa Pandemi Covid-19 pada PT. Nur Rahma Al-Jami Tour dan Travel dapat dijelaskan berdasarkan langkah-langkah dalam pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen, yakni perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan.

### a. Perencanaan

Perencanaan adalah suatu penelitian yang berhubungan dengan kenyataan-kenyataan yang membuat dan menggunakan pikiran yang berhubungan dengan waktu yang akan datang dalam menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang dibuat dengan keyakinan untuk tercapainya hasil yang diinginkan.

Perencanaan yang strategis dan matang (*strategic planning*) dengan pertimbangan masa depan (*fore casting*) secara tepat merupakan salah satu modal dalam suatu organisasi atau lembaga. Perencanaan yang dimaksud adalah sebagai usaha untuk melakukan perencanaan rangkaian kegiatan atau program yang akan dilaksanakan, sekaligus menentukan *time schedule* dan hal-hal yang berkaitan dengan program atau kegiatan yang akan dilakukan.

Menurut Abdul Rosyad Saleh (1993: 54) menyatakan dalam bukunya manajemen dakwah Islam, terdiri dari beberapa langkah, yaitu: perkiraan dan perhitungan masa (*fore casting*), penentuan dan perumusan sasaran dalam rangka mencapai rujukan yang telah ditetapkan, penetapan dan tindakan-tindakan dan prioritas pelaksanaannya, penetapan metode, penetapan penjadwal waktu, penetapan biaya fasilitas dan faktor lainnya yang diperlukan.

Perencanaan yang diterapkan oleh PT. Nur Rahma Al-Jami Tour dan Travel adalah untuk mencapai suatu yang telah di rencanakan. Untuk saat ini yaitu meningkatkan promosi dan mampu mempertahankan kualitas pelayanan kepada jamaah. Semakin bagus pelayanan yang diberikan oleh PT. Nur Rahma Al-Jami Tour dan Travel maka jamaah yang mendaftar pun semakin banyak. PT. Nur Rahma Al-Jami Tour dan Travel berusaha memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada calon jamaah bukan kemurahan.

Pada informan dengan yang bernisial MS menyatakan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada jamaah salah satunya harus mengutamakan kenyamanan. disini kita utamakan pelayanan ke jamaah bagaimana agar jamaah itu nyaman dengan pelayanan yang kami berikan, kami mempunyai slogan bahwa dimana tidak boleh ada jamaah yang gagal berangkat hanya karena kesalahan dari perusahaan (MS, 15 Juli 2021).

Informan dengan inisial EK menyatakan bahwa membuat perencanaan dalam kegiatan yaitu meningkatkan promosi dan mempertahankan kualitas pelayanan yang baik. Untuk persaingan di harga banyak travel yang memasarkan harga murah, namun kalau PT. Nur Rahma Al-Jami Tour menekankan pada pelayanan kepada jamaah. Mulai dari jamaah mendaftar hingga masuk ke fase pelunasan, pengumpulan berkas, berada di bandara pada saat pemberangkatan di embarkasi masing- masing. Baik itu di kendari ataupun di luar kota kendari sampai ke Arab Saudi dan sampai kembali ke tanah air PT. Nur Rahma Al-Jami Tour dan Travel berusaha memberikan pelayanan yang maksimal (EK, Senin 15 Juli 2021).

### b. Pengorganisasian

Menurut Ahmad Fadli (2002: 30), pengorganisasian adalah keseluruhan proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas dan tanggung jawab wewenang sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan.

Pengorganisasian akan menjadi penting jika proses kegiatan dalam sebuah organisasi, adanya organisasi maka dari rencana bisa menjadi lebih muda dalam melaksanakannya. Setiap bidang pasti ada didalamnya organisasi yang membentuk satu sistem yang saling berhubungan baik secara vertikal ataupun horizontal yang dibentuk dalam satu arah untuk mencapai suatu tujuan.

Salah satu kekuatan organisasi adalah terletak pada kemampuan menyusun dari berbagai sumber dayanya dalam mencapai suatu tujuan. Maka jika kita terkordinir kerja organisasi yaitu untuk membimbing manusia-manusia bekerja sama secara efisien.

Pengorganisasian terdiri dari Kepala direktur dan divisi-divisi mulai dari divisi *sales*, divisi umum, divisi keuangan dan divisi dokumen. Kemudian Direktur Operasional bertanggung jawab kepada Direktur Utama. Direktur utama bertanggung jawab kepada Komisaris. Setiap divisi diberikan tugas sesuai dengan divisinya masing-masing. Semua divisi yang ada di PT. Nur Rahma Al-Jami Tour dan Travel ini saling terkait dalam memberikan pelayanan kepada jamaah umrah.

Informan dengan inisial MS menyatakan bahwa pengorganisasian terdiri dari ketua dan divisi-divisi lainnya yang mempunyai tugasnya masing-masing dan saling berkaitan satu sama lain.

Penerapan pengorganisasian sangat penting karena merupakan sistem kerja sama beberapa orang dengan pembagian tugas untuk menyelesaikan sebuah pekerjaan. Jadi setiap divisi memiliki tugasnya masing-masing. Ada pembagian tugas sesuai pokok dan fungsinya dengan menjalankan protokol kesehatan (MS, Senin 15 Juli 2021).

### c. Pelaksanaan

Menurut Ahmad Fadli HS (2008:30) pelaksanaan adalah keseluruhan proses pemberian motif bekerja kepada bawahan sedemikian rupa sehingga mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya suatu tujuan organisasi dan ekonomi.

Salah satu tindakan menggerakkan merupakan manajemen yang secara pandang progresif adalah para manajer harus memperlihatkan melalui tindakan dan keputusan-keputusan bahwa mereka mempunyai perhatian untuk anggota-anggota organisasi mereka.

Pelaksanaan yang diterapkan di Kantor PT. Nur Rahma Al-Jami pada

masa pandemi covid-19 dalam memberikan pelayanan sesuai prosedur pelaksanaan. Pelaksanaan pelayanan selama pandemi covid-19 di PT. Nur Rahma Al-Jami Tour dan Travel tetap berlangsung sebagaimana sebelumnya akan tetapi alur pelayanan harus memenuhi protokol kesehatan. Informan dengan inisial EK menyatakan bahwa pelaksanaan pelayanan pada masa pandemi covid-19 dalam memberikan pelayanan sesuai prosedur dan mengikuti prokes. Pelaksanaan secara alur pendaftaran itu setiap ada jamaah atau tamu yang berkunjung di kantor harus cuci tangan, cek suhu dan dipastikan pengunjung senantiasa memakai masker dan kita selaku petugas pelayanan pun juga senantiasa memakai masker ketika melayani. Kemudian juga setiap hari ruangan dilakukan penyemprotan memakai disinfektan, sesuai dengan prosedurnya. (EK, Senin 15 Juni 2021).

#### d. Pengawasan

Pengawasan merupakan temuan dan peranan cara dan peralatan untuk menjamin rencana-rencana yang telah dilaksanakan sesuai dengan apa yang sudah ditetapkan. Apabila terjadi penyimpangan, maka dari itu manajer akan memberikan peringatan untuk meluruskan kembali langkah-langkah yang telah ditetapkan oleh anggota-anggota organisasi agar sesuai dengan yang direncanakan.

Diawasi oleh komisaris PT. Nur Rahma Al-Jami Tour dan Travel. Baik itu pengawasan secara langsung maupun secara tidak langsung. Pengawasan secara langsung dapat dilakukan dengan cara pimpinan terjun langsung ke ruangan karyawan untuk mengecek kinerja karyawan. Pengawasan tidak langsung dilakukan ketika pemimpin berada di luar kota. *Whatsapp* ini juga digunakan oleh karyawan dan pimpinan PT. Nur Rahma Al-Jami Tour dan Travel untuk saling terhubung satu dengan lainnya. saling mengkomunikasikan segala sesuatu terkait pekerjaan di PT. Nur Rahma Al-Jami Tour dan Travel. Informan dengan inisial MS menyatakan bahwa pengawasan yang dilakukan ada dua yaitu pengawasan langsung dan pengawasan tidak langsung.

Pengawasan secara langsung maupun secara tidak langsung. Pengawasan secara langsung itu dilakukan dengan cara pimpinan terjun langsung ke ruangan karyawan untuk mengecek kinerja karyawan. misalnya terjadi kesalahan yang dilakukan oleh karyawan maka pihak pemimpin akan menegur langsung karyawan tersebut (MS, Senin 15 Juli 2021).

## **2. Gambaran Pelayanan PT. Nur Rahma Al-Jami Tour dan Travel**

Satu pelayanan yang diberikan yaitu mulai dari tingkat yang paling rendah pendaftaran itu sudah ada standarnya masing-masing, sampai keberangkatan dan sampai kepulangan itu sudah ada standarnya. Informan dengan inisial EK menyatakan bahwa pelayanan untuk jamaah sangat perhatikan dengan seksama, pantang untuk tidak memberangkatkan jamaah

hanya kesalahan dari perusahaan.

Di sini kita untuk pelayanan ke jamaah itu benar-benar berusaha supaya total, kita punya kewajiban atau istilahnya punya slogan bahwa tidak boleh ada jamaah satupun yang gagal berangkat karena kesalahan internal. Jadi semuanya benar-benar kita perhatikan. Pelayanan kita mulai dari tingkat yang paling rendah yaitu pendaftaran itu sudah ada standarnya masing-masing, sampai keberangkatan dan sampai kepulangan itu sudah ada standarnya (Senin 15 Juli 2021).

Ketentuan pendaftaran umrah PT. Nur Rahma Al-Jami Tour dan Travel, yaitu: mengisi formulir, menyerahkan *fotocopy* KTP, menyerahkan *fotocopy* KK, menyerahkan *fotocopy* buku nikah bagi suami istri, menyerahkan pasport asli (nama minimal 3 kata), menyerahkan kartu vaksin, dan menyerahkan pas foto 3 x 4 = 5 lembar.

Setelah calon jamaan umrah sudah terdapaftar, maka pihak PT. Nur Rahma Al-Jami Tour dan Travel memberikan beberapa hak jamaah terkait pembinaan dan perlindungan.

#### a. Pembinaan

Pembinaan PT. Nur Rahma Al-Jami Tour dan Travel melakukan pembinaan di tanah air dengan cara biasanya menyelenggarakan manasik dalam kegiatan ini yang dihadirkan oleh para jamaah umrah yang akan berangkat. Manasik PT. Nur Rahma Al-Jami Tour dan Travel dipimpin oleh Ustad Darwis selaku *genaral Manage*. Jamaah PT. Nur Rahma Al-Jami Tour dan Travel memberikan pembekalan mengenai tata cara haji dan umrah serta hal-hal yang diboleh dan tidak boleh dilakukan jamaah ketika berada di Mekkah maupun di Madinah.

Informan dengan inisial EK menyatakan bahwa pembinaan di tanah air dengan cara biasanya menyelenggarakan manasik dalam kegiatan ini yang dihadirkan oleh para jamaah umrah yang akan berangkat.

Untuk pembinaan kita menyelenggarakan manasik dalam kegiatan tersebut kita menghadirkan jamaah umrah, manasik dipimpin oleh Ustad bertugas untuk memberikan pembekalan mengenai tata cara haji dan umrah” (EK, Sabtu 15 Juli 2021).

#### b. Perlindungan

Perlindungan yang diberikan ke jamaah itu asuransi sebesar 200 ribu perorang, asuransi di pergunakan apabila ada jamaah yang kehilangan barang pihak perusahaan akan bertanggung jawab dengan menggunakan asuransi tersebut. Informan dengan inisial MS menyatakan bahwa memberikan asuransi atau asuransi kepada setiap jamaah kompesasi berupa uang. Asuransi di gunakan jika ada jamaah yang kehilangan barang jadi pihak perusahaan yang bertanggung jawab atas hal tersebut. Perlindungan yang kami berikan ke jamaah itu seperti asuransi barang ke pada jamaah kalau di uangkan itu

sebesar 200 ribu perorang, asuransi dipergunakan apabila ada jamaah yang kehilangan barang kami akan bertanggung jawab dengan menggunakan asuransi tersebut (SM, Senin 15 Juli 2021).

Kegiatan pelayanan di Kantor PT. Nur Rahma Al-Jami Tour dan Travel selama adanya pandemi Covid-19 tetap berjalan sebagaimana mestinya dengan SOP yang berlaku meliputi:

### 1) Pembersihan tempat pelayanan dengan destinfektan

Sebelum melaksanakan proses pelayanan, selalu membersihkan tempat pelayanan dengan destinfektan dan ketika jamaah pulang tempat duduk yang telah digunakan semprot menggunakan destinfektan dan itu dilakukan setiap pagi. Informan dengan inisial Y menyatakan bahwa proses pelayanan semasa pandemi dilakukan dengan ketentuan yang sudah di tetapkan dengan SOP yang berlaku di perusahaan. Sebelum melaksanakan proses pelayanan, kita tidak lupa selalu membersihkan tempat pelayanan dengan destinfektan dan ketika jamaah pulang pun tempat duduk yang telah digunakan kita semprot lagi menggunakan destinfektan dan itu dilakukan setiap pagi, kalau misalnya setiap pagi itu disemprot desinfektan dulu sama Mas Uyab (Y, 19 Juni 2021).

### 2) Mencuci tangan menggunakan sabun handsanitizer

Pembersihan dilakukan jika ada jamaah yang datang itu dipersilakan dulu untuk cuci tangan, kemudian himbauan untuk menggunakan hand sanitizer, kemudian, mengecekkan suhu tubuh, setelah jamaah pulang maka tempat duduknya kita semprot lagi menggunakan desinfektan. Informan dengan inisial NS menyatakan bahwa bahwa pelayanan dilakukan sesuai dengan SOP dengan menerapkan protokol kesehatan selama masa pandemic. Ya, jika ada jamaah yang datang itu dipersilakan dulu untuk cuci tangan, kemudian himbauan untuk menggunakan hand sanitizer, kemudian, mengecekkan suhu tubuh tapi kami belum efektif melakukannya, setelah jamaah pulang maka tempat duduknya kita semprot lagi menggunakan desinfektan (NS, Rabu 19 Juni 2021).

### 3) Pengecekan suhu tubuh

Pelayanan yang terapkan ketika ada jamaah yang datang ke kantor yaitu melakukan pengecekan suhu tubuh, sebelum memasuki ruangan, itu bertujuan untuk lebih mengetahui keadaan suhu tubuh para jamaah itu seperti apa dan bagaimana. Informan dengan inisial Y menyatakan bahwa pelayanan para jamaah mengikuti protokol kesehatan yang telah di tentukan oleh pemerintah Indonesia.

Selanjutnya pelayanan yang kita terapkan ketika ada jamaah yang datang ke kantor yaitu kita melakukan pengecekan suhu tubuh, sebelum memasuki ruangan, itu bertujuan untuk lebih mengetahui keadaan suhu tubuh para jamaah itu seperti apa dan bagaimana, selebihnya seperti itu (Y, Rabu 19

Juni 2021).

#### 4) Mengaja jarak (*physical distancing*)

Menerapkan sosial distancing, untuk pelayanan kepada jamaah hampir sama, maka yang paling terpenting ada layar telefisi untuk menjelaskan kepada jamaah yang datang ketika ingin menjelaskan brosur via televisi, jadi tampilkan disitu untuk mngurangi kontak fisik dengan jamaah. Informan dengan inisial Y bahwa dalam pelayanan para jamaah PT. Nur Rahma Al-Jami Tour dan Travel mengikuti protokol kesehatan yang telah di tentukan oleh pemerintah Indonesia.

Mewajibkan para petugas pelayanan menggunakan masker tanpa face shield dan sarung tangan, karena hal tersebut dirasa kurang efektif saat melakukan pelayanan (Y, Rabu 19 Juni 2021).

#### 5) Menerapkan *work from office* dan *work from home*

Sistem *Work From Office* dan *Work From Home* yaitu sistem kerja dengan cara bekerja di kantor dan bekerja dari rumah dengan memanfaatkan Teknologi dan Informasi yang ada. Ini dilakukan untuk tetap melayani dengan memprioritaskan keselamatan dan kesehatan.

Informan dengan inisial EK menyatakan bahwa Sistem kerja yang diberlakukan seperti membatasi karyawan yang masuk. Dan penyesuaian terhadap adanya pandemi dengan melakukan pengurangan jumlah karyawan. Hal tersebut dilakukan untuk mengurangi aktifitas di kantor yang mengakibatkan kerumunan lebih mengutamakan pelayanan online.

Dari segi sistem kerja karyawanya yang masuk beberapa orang. Kita harus menyesuaikan yang pertama dengan berkurangnya jumlah karyawan itu untuk mengurangi terlalu banyak orang yang ada di kantor dan selanjutnya itu lebih ke online (EK, Minggu 17 Juni 2021).

### **3. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Pelayanan Jamaah Umrah Pada Masa Covid-19 PT. Nur Rahma Al-Jami Tour dan Travel**

#### a. Faktor Pendukung

Dalam sebuah lembaga tidak terlepas dari yang namanya peluang dan tantangan seperti halnya PT. Nur Rahma Al-Jami Tour dan Travel dalam melaksanakan manajemen pelayanan jamaah umrah pada masa pandemi covid-19. Informan dengan inisial MS menyatakan bahwa adanya sarana prasarana yang kita sediakan untuk memfasilitasi pelayanan jamaah agar semaksimal mungkin dimasa pandemi covid. Saya sangat bersyukur sekali antusiasme rekan-rekan kerja saya dan karyawan-karyawan saya yang tetep menjalankan tugasnya dan melayani para jamaah dengan sebaik baik mungkin dalam menghadapi masa pandemi Covid-19. (MS, Sabtu 15 Juni 2021).

Informan dengan inisial S menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sangat baik sesuai dengan proses dimana pandemi ini. Pelayanannya baik, sebelum adanya pandemi dan setelah adanya pandemi ini dilayani sesuai dengan protokol kesehatan jadi saya tidak ragu- ragu kalau soal pelayanan jamaah mereka sangat selektif melayani jamaah (S, Senin 25 Juni 2021).

Menyediakan fasilitas sarana prasarana pelayanan jamaah pada masa pandemi covid-19. Antusiasme para rekan-rekan kerja dan karyawan dalam menjalankan tugas mereka dimasa pandemi Covid-19. Melayani jamaah dengan baik sesuai dengan protocol kesehatan yang telah ditentukan oleh pemerintah Indonesia. Dapat diketahui, bahwa faktor pendukung lancarnya pelayanan jamaah umrah di PT adalah sebagai berikut:

- a. Menyediakan fasilitas sarana prasarana pelayanan jamaah pada masa pandemi covid-19
- b. Antusiasme para rekan-rekan kerja dan karyawan dalam menjalankan tugas mereka dimasa pandemi Covid-19
- c. Melayani jamaah dengan baik sesuai dengan protokol kesehatan yang telah ditentukan oleh pemerintah Indonesia.

#### b. Faktor Penghambat

Meskipun fungsi manajemen sudah diterapkan, bukan berarti PT. Nur Rahma Al-Jami Tour dan Travel tidak memiliki faktor penghambat dan beberapa persoalan dalam memberikan pelayanan jamaah umrah pada masa pandemi Covid-19. Beberapa permasalahan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada jamaah umrah, di ketahui dari penjelasan Suwardi mengatakan.

Adanya aturan-aturan yang harus dipatuhi dan diterapkan seperti selalu memperhatikan protokol kesehatan saat melakukan pelayanan. Adanya penerapan kebijakan pembatasan sosial berskala besar atau yang biasa disebut PSBB yang sebelumnya mengharuskan untuk bertatap muka secara langsung menjadi aktivitas secara daring, hal ini menjadikan situasi kondisi pandemi berubah menjadi tidak normal. Tertundanya keberangkatan para jamaah umrah sehingga menyebabkan para jamaah menunggu begitu lama hingga keadaan normal.

Dapat diketahui bahwa beberapa faktor yang dapat menghambat manajemen pelayanan umrah adalah sebagai berikut:

- 1) Adanya aturan-aturan yang harus dipatuhi dan diterapkan seperti selalu memperhatikan protokol kesehatan saat melakukan pelayanan.
- 2) Adanya penerapan kebijakan pembatasan sosial berskala besar atau yang biasa disebut PSBB yang sebelumnya mengharuskan untuk bertatap muka secara langsung menjadi aktivitas secara daring, hal ini menjadikan situasi kondisi pandemi berubah menjadi tidak normal.
- 3) Tertundanya keberangkatan para jamaah umrah sehingga menyebabkan

para jamaah menunggu begitu lama hingga keadaan normal.

#### **D. Penutup**

Penerapan fungsi manajemen PT. Nur Rahma Al-Jami Tour dan Travel telah menerapkan manajemen pelayanan sesuai dengan pedoman dalam pelayanan. Penerapan manajemen pelayanan Jamaah umrah pelayanan yang diberikan PT. Nur Rahma Al-Jami Tour dan Travel meliputi pendaftaran yaitu dengan menyerahkan seluruh berkas berupa *fotocopy* KTP, *fotocopy* KK, *fotocopy* buku nikah bagi suami istri, pasport asli dan kartu vaksin dan lain-lainnya.

Pelayanan jamaah umrah pada masa pandemi PT. Nur Rahma Al-Jami Tour dan Travel dalam masa pandemi covid-19 tetap berjalan pada mestinya dengan SOP yang berlaku meliputi: Pembersihan tempat pelayanan dengan destinfekan, mencuci tangan menggunakan sabun atau Hansnitezzer, mengecek suhu, jarak jarak (*phycal distancing*), dan menerapkan Menerapkan *Work from Office* dan *Work From Home*.

Faktor pendukung adalah adanya fasilitas sarana pelayanan pada masa pandemi covid-19 agar lebih semaksimal mungkin, antusiasme para rekan-rekan kerja dan karyawan dalam pelayanan jamaah pada masa pandemi covid-19, dilayani dengan baik sesuai dengan protokol kesehatan. Faktor penghambat adalah adanya penerapan kebijakan pemerintah yaitu pembatasan sosial berskala besar dan tertundanya keberangkatan para jamaah yang sudah terdaftar terlebih dahulu sebelum adanya pandemi covid-19

Setelah melakukan penelitian di Kantor PT. Nur Rahma Al-Jami Tour dan Travel, dalam rangka Pelayanan Jamaah Umrah Pada Masa Pandemi Covid-19, maka peneliti mempunyai saran-saran sebagai berikut:

Manajemen yang telah diterapkan oleh PT. Nur Rahma Al-Jami Tour dan Travel sudah cukup baik, lebih baik lagi perlu meningkatkan agar pelaksanaan pelayanan jamaah berjalan secara efektif dan efisien terutama sarana yang harus di perhatikan

Harus lebih meningkat lagi pelayanan dimasa pandemi, mungkin dalam perencanaan perubahan, kemudian dalam kondisi apapun usahakan harus lebih meningkatkan efektifitas pelayanan jamaah agar kedepannya lebih baik lagi.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- A. S, Moenir. (2002). *Manajemen pelayanan umum diindonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ahmad, F. H. (2002). *Organisasi dan Administrasi*. Jakarta: Manhalun Nasayaiin Press.
- Anselm, Strauss & Juliet, Corbin. (2003). *Dasar-dasar Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Arikunto Suharmi. (1998). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Choild. Narbuko & Abu, Achmadi. (2007). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. Dokumen PT. Nur Rahma Al-Jami Tour dan Travel
- Dwimawanti, I. H. (2004). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Salah satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah). *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 1 (1), 109-116
- F. Totok, Sumaryanto. (2007). *Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Semarang: Unnes Press.
- Fandy, Tjiptono. (2001). *Prinsip-prinsip total Quality service*. Yogyakarta:
- Andi. Haras. (2017). *Manajemen Pelayanan Haji Dan Umrah pada PT. Global Inspira Indonesia*. Skripsi dipublikasikan. UIN Alauddin Makassar.
- Ishak, Farid. (1999). *ibadah Haji Dalam Filsafat Hukum Islam*. Jakarta: PT. Cipta
- Jazalia, A. (2019). *Studi Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di PT. Mas Tour*. Skripsi dipublikasikan. UIN Walisonggo.
- Kasmir. (2005). *Etika Costumer Service*. Jakarta: PT. Raja Grando Persada.
- Kiflil, Dzul. (2010) *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah di PT. Patuna Tour dan Travel*. Skripsi dipublikasikan. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- L. Daft, Richard. (2010). *New Era Of Management*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lexy J. Moleong. (2001). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- Mariono, dkk. (2008). *Manajemen Dan Kepemimpinan Pendidikan Islam*. Bandung: PT RefikalDitna.
- Muhammad, Baqir. (1999). *Fiqih Praktis*. Bandung: Mizan.
- Mukminin, F. (2015) *Manajemen pelayanan biro perjalanan haji dan umrah (studi kasus di sultan Agung Tour & Travel Semarang)* (Doctoral dissertation, UIN Walisonggo).
- Neneng Siti Maryam. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, Vol. 6, No. 1, Juni 2016.
- Ni Komang & Suni Astini. *Pemanfaatan Teknologi informasi dan Pembelajaran Tingkat Sekolah Dasar pada masa Pandemi*. *Jurnal Lampuhyang*, Vol 11, No. 2, Juli 2020.
- Noor, M. (2018). Haji dan Umrah. *Journal Humaniora dan Teknologi* Vol. 4 (1), 40- 41
- PERDANA, R. C., AGUSTINO, M. R., Hartawan, D., Suyono, Y. A., & Sari R. (2020). Adaptasi dan kebiasaan Baru Human Resource Department di Masa Pandemi Covid-19. *Business Innovation and Entrepreneurship Journal*, 2(3), 201-204
- Rachmadi, M., & Muslim, M. (2016). MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF ISLAM (Studi di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekan Baru). *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)*, 14 (2), 151-

167.

- Ratminto & Septi, W. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- S. Abdul, R. (1993). *Manajemen Dakwah Islam*. Jakarta: Bulan Bintang.
- Sanafiah Faisal. (2001). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Erlangga.
- Siti, H. (2020). *Manajemen Pelayanan Pada KBIH Salman ITB Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah*. *Journal Manajemen Dakwah*, 87-104. Diakses Mei 2020, Dari UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Sugiono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suhestiawati. (2019). Strategi Pengelolaan Biro Perjalanan Ibadah Haji dan Umrah Pada PT. Darmawan Al-Mukhtar Tour Service Di kota Kendari. Skripsi tidak dipublikasikan. Institut Agama Islam Negeri Kendari.
- Taufik, T., & Warsono, H. (2020). Birokrasi Baru Untuk Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Era Covid-19. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2 (1), 1-18
- Terry & Leslie. (2013). *Dasar-dasar Manajemen Dakwah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wijaya, A., Panjaitan, T. W., & Palit, H. C. (2015). Evaluasi Kesehatan dan Keselamatan Kerja Dengan Metode Hirarc Pada PT. Charoen Pokphand Indonesia. *Jurnal Titra*, 3 (1), 29-34.