



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

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

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Surabaya untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos.)

Oleh

**FARICH KHANANI
NIM. B94217092**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
APRIL 2022**

PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Farich Khanani
NIM : B94217092
Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul *Penerapan Manajemen Operasional Ibadah Umrah Saat Pandemi Covid-19 Pada PT Sutra Tour Hidayah Lamongan* belum pernah diajukan kepada lembaga pendidikan tinggi manapun untuk mendapatkan gelar akademik apapun. Skripsi tersebut benar-benar merupakan hasil karya mandiri dan bukan merupakan jiplakan atau plagiasi atas karya orang lain.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran atas karya skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut

Surabaya, 05 April 2022
Yang membuat pernyataan,



Farich Khanani
NIM. B94217092

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh
Nama : Farich Khanani
NIM : B94217092
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Penerapan Manajemen Operasional
Ibadah Umrah Saat Pandemi Covid-19
Pada PT Sutra Tour Hidayah Lamongan

Ini disetujui dan siap untuk diuji

Surabaya, 05 April 2022
Menyetujui
Pembimbing,



Airlangga Bramayudha, MM.
NIP. 197912142011011005

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

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

Skripsi

Disusun oleh Farich Khanani (B94217092)

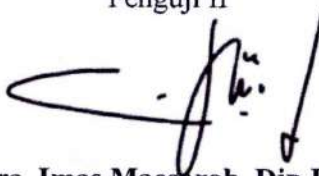
Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata
Satu Pada Tanggal 11 April 2022

Penguji I



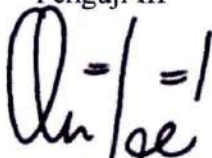
Airlangga Bramayudha, MM.
NIP. 197912142011011005

Penguji II



**Dra. Imas Maesaroh, Dip.IM-
Lib., M.Lib., Ph.D**
NIP. 196605141992032001

Penguji III



Aun Falestien Falestien, MHRM
NIP. 198205142005011001

Penguji IV



H. Mufti Labib, Lc., MCL
NIP. 196401021999031001

Surabaya, 11 April 2022

Dekan



Dr. H. Abdul Halim, M.Ag
NIP. 196307251991031003



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpustakaan@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : FARICH KHANANI
NIM : B94217092
Fakultas/Jurusan : FDK/MANAJEMEN DAKWAH
E-mail address : khananifarich22@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

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

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 06 Agustus 2022

Penulis

(FARICH KHANANI)

ABSTRAK

Farich Khanani, 2022. *Penerapan Manajemen Operasional Ibadah Umrah Saat Masa Pandemi COVID-19 Pada PT Sutra Tour Hidayah Lamongan.*

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. 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, Pandemi*

DAFTAR ISI

JUDUL PENELITIAN (SAMPUL).....	mi
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	<u>iii</u>
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Definisi Konsep.....	6
F. Sistematika Pembahasan	9
BAB II KAJIAN TEORITIK.....	11
A. Kerangka Teoritik	11
1. Manajemen Operasional.....	11
a. Pengertian Manajemen Operasional.....	11
b. Tujuan Manajemen Operasional	12
c. Fungsi Manajemen Operasional	13
2. Kendala Manajemen Operasional	17
3. Umrah.....	20

a. Pengertian Umrah.....	20
b. Syarat Umrah.....	20
c. Rukun Umrah	21
4. Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah.....	22
a. Pengertian PPIU	22
b. Tugas Pokok PPIU	24
c. Pelayanan PPIU	24
d. PPIU Saat Pandemi Covid-19	25
5. Pandemi COVID-19	33
6. Perspektif Islam.....	36
B. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	42
B. Lokasi Penelitian	42
C. Jenis dan Sumber Data.....	43
D. Tahap-Tahap Penelitian.....	44
E. Teknik Pengumpulan Data.....	46
F. Teknik Validasi Data.....	47
G. Teknik Analisis Data.....	48
BAB IV PEMBAHASAN.....	50
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	50
1. Sejarah dan Profil PT Sutra Tour Hidayah.....	50
2. Visi, Misi dan Rencana Strategis Perusahaan	52
3. Struktur Organisasi.....	54
B. Penyajian Data.....	55

C. Pembahasan Hasil Penelitian (Analisis Data)	72
1. Manajemen Operasional Ibadah Umrah Saat Pandemi Covid-19	72
2. Kendala Manajemen Operasional Ibadah Umrah Saat Pandemi COVID-19	78
BAB V PENUTUP	81
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran dan Rekomendasi	81
C. Keterbatasan Peneliti.....	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	87
BIOGRAFI PENELITI	105



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tiap umat Islam mempunyai keinginan dalam mencapai keutuhan ibadah yang di perintahkan oleh Allah SWT. Al Quran dan Hadist sebagai sebuah dasar hukum yang berisikan petunjuk untuk menjalankan ibadah pada Allah SWT. Umat muslim harus melakukan perintah serta jauhi larangan, sesuai pada rukun Islam maupun iman sebagai pedoman bagi umat muslim. Bagian dari rukun Islam yang kelima yakni Haji dan umrah. Haji dan umrah hanya dilaksanakan oleh seorang muslim dan muslimah yang mampu.¹ Karena ibadah ini di golongkan sebagai Sunnah Muakkad, oleh sebab itu jika seorang muslim itu mampu mengerjakannya bagi dari segi fisik maupun ekonomi maka seorang itu mendapat pahala dari Allah SWT, namun apabila ditinggalkan mendapat dosa dari Allah SWT.

Umrah bisa dibilang 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.²

¹ Abdurahmat, Fathoni, *Hikmah Ibadah Haji* (Jakarta: Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggara Haji, 2003), Hal 4

² Ismail Nawawi Uha, 2013. *Pendidikan Agama Islam*. VivPress, Jakarta, hal 270.

Hadist yang menjelaskan tentang Umrah :

الْعُمْرَةُ إِلَى الْعُمْرَةِ كَفَّارَةٌ لِمَا بَيْنَهُمَا ، وَالْحَجُّ الْمَبْرُورُ لَيْسَ لَهُ
جَزَاءٌ إِلَّا الْجَنَّةُ ُ

Artinya: Abu Hurairah radhiallahu 'anhu, Rasulullah Shallahu 'alaihi Wasallam bersabda, "ibadah umrah ke umrah selanjutnya merupakan pelepasan (dosa) diantara kedua itu, lalu haji yang mabrur tidak ada imbalan (untuk pelakunya) kecuali surga" (HR. al-Bukhari No. 1773 dan Muslim No. 1349).³

Dari hadist tersebut menunjukkan bahwa, dengan sering melaksanakan ibadah umrah maka seorang muslim akan mendapat keuntungan yang besar, salah satunya di gugurkan dosa-dosa. namun, para ulama menerangkan terkait dosa yang digugurkan hanya dosa-dosa kecil bukan dosa besar.

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.⁴ Hal-hal utama yang harus diberi perhatian untuk pembinannya yaitu pelayanan jasa, pengurusan administrasi, pemeriksaan kesehatan, pembimbingan manasik haji, menyediakan kelengkapan serta berkonsultasi tentang agama. Sementara itu umumnya

³ HR. Al-Bukhari: 173 dan Muslim: 1349

⁴ PMA No 8 Tahun 2018 tentang *Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah*, pasal 3, hal 4.

layanan ibadah haji dan umrah di Makkah ialah layanan akomodasi, transportasi, konsumsi maupun kesehatan.⁵

Pentingnya penerapan manajemen yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah yaitu dengan memberi wewenang seutuhnya pada pimpinan atau yang mengelola ibadah haji untuk mengelola prosedur penyelenggaraan. Prosedur ini diawali pada pembelajaran, rencana, pengorganisasian, pengontrolan, pertanggungjawaban, mengatur, maupun menangani calon jamaah, dan mengelola perlengkapan guna meringankan prosedur penyelenggaraan ibadah haji yang disesuaikan pada tujuan kelembagaan bimbingan ibadah haji & umrah. Dengan ini harus memahami berbagai fungsi utama manajemen yakni perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, serta pengevaluasian.⁶

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.⁷ Berdasarkan Jay Heizer dan Barry Rander, manajemen operasional yakni sekumpulan kegiatan yang menciptakan kualitas pada wujud barang atau jasa melalui perubahan input ke output.⁸ Maka dari itu penggunaan strategi operasional organisasi menjadi hal yang krusial yang harus serius di

⁵ Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), hal 22

⁶ Abdul Chaliq, *Manajemen Haji dan Wisata Religi* (Semarang: Mitra Cendekia, 2011), hal 32

⁷ D. Wahyu Ariyani, *Manajemen Operasional Jasa*, hal 61.

⁸ Jay Heyzer, Barry Rander, *Manajemen Operasional*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), hal 4.

perhatikan demi perkembangan dan kemajuan biro jasa yang di kelola.

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).⁹ 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. Tantangan yang dihadapi oleh perusahaan antara lain adalah menciptakan inovasi pada jasa atau pelayanan baru atau memperbaiki pelayanan sesuai dengan standart kesehatan yang di berlakukan oleh pemerintah.

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 pemberangktan haji dan umrah ini berdiri sejak tahun 2014 di kota Lamongan, yang beralamat di Dusun Sukowati Desa Banjarwati Kecamatan Paciran. Dalam kurun waktu

⁹ PMK No. 9 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Penanganan COVID-19, diakses pada tanggal 28 November 2020 dari hukor.kemkes.go.id

enam tahun ini PT. Sutra Tour Hidayah ini sudah membuka 23 cabang diberbagai kota.¹⁰ 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.¹¹ 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”.

B. Rumusan Masalah

Dari judul skripsi yang diangkat oleh penulis yakni “Penerapan Manajemen Operasional Ibadah Umrah Saat Pandemi COVID-19 Pada PT Sutra Tour Hidayah Lamongan” bisa difokuskan perumusan permasalahan di bawah ini:

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?

C. Tujuan Penelitian

Dalam rumusan permasalahan tersebut, dengan demikian tujuan yang digapai pada penelitian ini yaitu:

¹⁰ Company Profil PT. Sutra Tour Hidayah

¹¹ Website, timesindonesia.co.id diakses pada 27 nopember 2021

1. Menjelaskan proses penerapan manajemen operasional PT Sutra Tour Hidayah Lamongan pada saat pandemi COVID-19.
2. Menjelaskan kendala yang dihadapi oleh PT Sutra Tour Hidayah Lamongan dalam menjalankan operasional umrah pada saat pandemi COVID-19.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian yang berjudul “Penerapan Manajemen Operasional Ibadah Umrah Saat Pandemi COVID-19 Pada PT Sutra Tour Hidayah Lamongan” diharapkan dapat memberi manfaat berupa:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat Teoritis yang mampu di petik ialah guna meluaskan serta menumbuhkan khazanah wawasan dakwah terkhusus manajemen dakwah dan berharap bisa menjadi bagian dari studi perbandingan dari peneliti lainnya.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam hasil penelitian berhadap bisa menjadi ukuran serta petunjuk pada penerapan manajemen operasional PT Sutra Tour Hidayah Lamongan dalam melaksanakan manajemen operasional yang lebih baik lagi. Penulis juga berkeinginan supaya penelitiannya bisa menjadi sumber informasi atau patokan praktis di lapangan untuk menjalankan operasional pemberangkatan ibadah haji maupun umrah.

E. Definisi Konsep

Definisi konsep yakni penjelasan yang meguraikan terkait dengan rancangan penelitian. Untuk menghindari perbedaan persepsi, peneliti membutuhkan definisi konsep pada variabel yang akan diteliti. Adapun konsep yang

dijadikan dalam fokus penelitian pada judul **“Penerapan Manajemen Operasional Ibadah Umrah Saat Pandemi COVID-19 Pada PT. Sutra Tour Hidayah Lamongan”** adalah sebagai berikut:

1. Manajemen Operasional

Manajemen operasional yakni sebuah produk atau jasa. Manajemen operasional ialah kegiatan yang menciptakan produk atau jasa yang melewati berubahnya *input* ke *output*.¹² Pendekatan ini berpendapat bahwa sistem transformasi sebagai suatu sistem yang menghasilkan. Operasional diartikan sebagai proses perubahan. Dalam manajemen operasional dilakukan proses transformasi yang merubah *input* menjadi *output*.

Sedangkan James Evan dan David Collier menerangkan, keterampilan guna menentukan bahwasanya barang atau jasa diwujudkan serta sukses diterima oleh konsumen. Dengannya, bisa disimpulkan bahwa manajemen operasional merupakan sebuah wawasan yang mengamati secara mendalam tentang serangkaian proses yang mengkonversikan *input* ke *output* yang berkualitas guna pemenuhan keperluan pelanggan.¹³ Pada perusahaan jasa, *Customer/klien* disebut dengan *input*. Pelayanan yang disuguhkan dari perusahaan tidak mampu berlangsung dengan tidak adanya *Customer/klien* menjadi *input* pelayanannya.¹⁴

Berdasarkan definisi diatas bisa diartikan bahwasanya, operasional yakni aktifitas usaha yang berhubungan pada produksi, pelayanan, dan kombinasinya. Melewati tahapan perubahan pada

¹² Jay Heyzer, Barry Rander, *Manajemen Operasional*, hal 4

¹³ library.binus.ac.id diakses pada tanggal 18 Oktober 2021

¹⁴ D. Wahyu Ariani, *Manajemen Operasional Jasa edisi I*, hal 1-9

sumber daya penerapan ke pengeluaran yang diharapkan. Manajemen operasional memiliki aspek terjadinya aktivitas yang dijalankan secara pengkoordinasian seluruh aktivitas serta sumber daya guna suatu pencapaian.¹⁵ Manajemen operasional diartikan menjadi rangkaian aktivitas mencakup rancangan, pengoperasian, serta memperbaiki sistem yang menghasilkan maupun penyampaian produk atau jasa.¹⁶

2. Ibadah Umrah

Ibadah Umrah dilaksanakan di kota Mekkah Dan Madinah. Pada hakikatnya, umrah adalah salah satu fasilitas untuk umat muslim dalam ibadah. Didalam hadist riwayat Abu Hurairah RA, Rasulullah bersabda “Tamu Allah itu terdiri 3 orang, yakni seseorang yang sedang perang, seseorang yang menjalankan haji serta seseorang yang menjalankan umrah” H.R An-Nasa’i secara sanad baik.¹⁷

Berdasarkan buku pedoman Manasik Haji Departemen Agama Republik Indonesia, bahwa pergi ke Baitullah guna melangsungkan thawaf, sa’i, serta memotong rambut (bercukur) semata-mata menginginkan ridho Allah SWT.¹⁸ Menurut Ketentuan Menteri Agama RI Nomor 719 Tahun 2020, ibadah umrah adalah mengunjungi Baitullah pada lain musim haji dan berniat menjalankan umrah

¹⁵ Herjanto, *Manajemen Operasi*, (Jakarta: PT Grasindo, 1997), hal 4

¹⁶ D. Wahyu Ariyani, *Manajemen Operasional Jasa*, hal 2

¹⁷ Dion Darlinus, *Dampak COVID-19 Terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di PT. Patuna Mekar Jaya (Patuna Tour and Travel) Kota Bengkulu, Skripsi* (Bengkulu: IAIN Bengkulu Ekonomi dan Bisnis Islam, 2021), hal. 13

¹⁸ Departemen Agama RI, *Bimbingan Manasik Haji*, (Jakarta: 2003), hal. 3

serta berlanjut untuk menjalankan tawaf, sai, kemudian tahalul.

Berdasarkan pemaparan beberapa teori diatas dapat diketahui bahwa, umrah yaitu mekukan ziarah kepada ka'bah serta thawaf disekitarnya, lalu bersa'i diantara shafa dan marwah, kemudian memotong rambut (mencukur) atau bertahallul tanpa wukuf di Arafah.¹⁹

3. Pandemi COVID-19

Pertama kali COVID-19 masuk ke Indonesia, diberitakan ditanggal 2 Maret 2020 dan berjumlah dua kasus. Menurut pendataan di tanggal 31 Maret 2020, kasus yang terdata sejumlah 1528 serta 136 kasus kematian. Tingkatan mortalitas COVID-19 di Indonesia sejumlah 8,9%, jumlah tersebut adalah paling banyak di Asia Tenggara. Tiap 30 Maret 2020, adanya kasus sejumlah 693.224 serta 33.106 kematian di semua dunia.²⁰

COVID-19 tergolong dalam bagian besar virus yang mengakibatkan penyakit bagi manusia maupun hewan. Di seseorang mengakibatkan gejala sakit menginfeksi salur pernafasan, dari flu hingga sakit serius misalnya *Middle East Respiratory Syndrome (MERS)* mauoun Sindrom pernafasan Akut Berat/*Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS)*.

F. Sistematika Pembahasan

Sebagai penggambaran dengan keseluruhan terkait sistematika penulis maupun guna memudahkan memahami

¹⁹ Muhammad Baqir Al-Habsy, *Fiqh Praktis*, (Bandung: Mizan, 1999), hal. 377

²⁰ Dicky Zulkarnain, *Dampak COVID-19 Terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di PT. Penjuru Wisata Negeri (AET TRAVEL) Kota Bengkulu, Skripsi* (Bengkulu: IAIN Bengkulu Ekonomi, 2021), hal. 9

terkait isi pembahasan, dengan ini peneliti menyediakan sistematika bahasan yang mencakup lima bab. Berikut sistematikanya:

BAB I Pendahuluan, dalam bab I peneliti membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, definisi konsep serta sistematika pembahasan.

BAB II Kajian teoritik, dalam bab II peneliti menjelaskan beberapa hal terkait teori yang dijadikan dasar penelitian. Teori tersebut diantaranya, (1) Manajemen Operasional, (2) Ibadah Umrah, (3) Masa Pandemi COVID-19.

BAB III Metode penelitian, pada bab III mendeskripsikan metodologi yang akan diaplikasikan. Bab III menerangkan terkait bagaimana tahapan peneliti dalam mengumpulkan data dan teknik penelitiannya.

BAB IV Pembahasan, pada bab IV, penulis dapat menjelaskan secara detail hasil dari penelitiannya. Menjelaskan gambaran umum tentang Penerapan Manajemen Operasioanal Ibadah Umrah di PT. Sutra Tour Hidayah Lamongan. Selain itu, penulis memaparkan gambaran umum PT. Sutra Tour Hidayah.

BAB V Penutup, dalam bah V penulis menerangkan secara singkat hasil pada keseluruhan penelitiannya, Kritik maupun masukan penulis yang berhubungan pada hasil penelitiannya.

BAB II KAJIAN TEORITIK

A. Kerangka Teoritik

1. Manajemen Operasional

a. Pengertian Manajemen Operasional

Jay Haizer dan Berry Render menerangkan, bahwasanya manajemen operasional yakni rangkaian kegiatan yang mencipkakan kualitas pada wujud barang maupun jasa melalui mengubah *input* ke *output*.²¹ Selain itu, manajemen operasional diartikan menjadi prosedur perubahan. Pada pengoperasionalan dijaankan prosedur perubahan melalui mengubah *input* ke *output*. *Input* bisa mencakup konsumen, bahan baku, dan produk yang asalnya pada system lainnya. Prosedur perubahan bisa dilihat menjadi aktivitas *value chain* pada pemasok menuju konsumen.²²

Herjanto menjelaskan, bahwasanya manajemen operasi yakni sebuah aktivitas yang kaitannya pada penciptaan produk maupun kombinasi. Dengan prosedur perubahan pada sumber daya pembuatan ke pengeluaran yang diharapkan. Manajemen operasional yakni memiliki aspek aktivitas yang dijalankan melalui pengkoordinasian seluruh aktivitas serta sumber daya guna suatu pencapaian.²³ Manajemen operasi diartikan menjadi rangkaian aktivitas mencakup rancangan, pengoperasian, serta memperbaiki system yang menghasilkan maupun penyampaian produk atau jasa.²⁴

²¹ Jay Heyzer, Barry Rander, *Manajemen Operasional*, hal 4

²² D. Wahyu Ariyani, *Manajemen Operasional Jasa edisi I*, hal 1-3

²³ Herjanto, *Manajemen Operasi*, (Jakarta: PT Grasindo, 1997), hal 4

²⁴ D. Wahyu Ariyani, *Manajemen Operasional Jasa*, hal 2

James Evan dan David Collier menerangkan, bahwasanya manajemen operasional merupakan wawasan serta keterampilan guna menentukan bahwasanya produk berhasil dibuat maupun dikirimkan pada konsumen. Dengan demikian, manajemen operasional yakni studi tentang sekumpulan prosedur yang mengkonversikan *input* ke *output* dan memiliki nilai guna penemuan keperluan pelanggan. Manajemen operasi sebagai manajemen sistem perubahan yang merubah *input* pada barang ataupun jasa. Pendekatan tersebut menuakan system transformasi menjadi system yang produktif. System ini ialah prosedur mengubah input sumber daya kedalam produk yang lebih bermanfaat.²⁵ Konsumen berdasarkan perusahaan jasa iaah termasuk *input*. Jasa yang disediakan dari perusahaan tidak bisa dijalankan dengan tidak adanya konsumen yang berkedudukan menjadi *input* pelayanannya.²⁶

Dari sejumlah penjelasan diatas bisa disimpulkan bahwasanya manajemen pengoperasionalan ialah mengelola penerapan seluruh variabel produksi yang tersedia sebagai bermacam bentuk produk.

b. Tujuan Manajemen Operasional

Manajemen operasional didasarkan dari berbagai ketetapan serta tindakan pertama yakni ketetapan serta seni fungsional, transformasi serta memperbaiki dengan berkelanjutan dari system. Melalui pengendalian ketetapan serta kegiatan pertama, diharapkan organisasi dapat sebagai

²⁵ Badri Munir sukoco, *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*, (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2007), hal 31

²⁶ D. Wahyu Ariani, *Manajemen Operasional Jasa edisi I*, hal 1-9

pemenang untuk bersaingnya pasar bisnis. Tujuan manajemen operasional mencakup:²⁷

- 1) Memfokuskan organisasi guna menciptakan produksi yang diinginkan
- 2) Memfokuskan organisasi guna mampu memproduksi produk yang efisien
- 3) Menginstruksikan organisasi agar tidak kalah pada tiap kompetitif bisnis
- 4) Membimbing organisasi supaya produk yang diciptakan ataupun diberikan senantiasa diminati konsumennya

c. Fungsi Manajemen Operasional

Bidang fungsional dikaitkan dengan tanggung jawab untuk membuat keputusan tertentu dalam perusahaan. Manajemen operasi menempati posisi yang tidak beda dari tiga fungsi manajemen fungsional lainnya, yakni pemasaran, sumber daya manusia, serta keuangan.²⁸ Manajemen operasional yang efisien dan efektif hendak tergapai, yakni dengan mengaplikasikan beberapa fungsi dari manajemen operasional. Fungsi tersebut adalah sebagai berikut²⁹:

- 1) Perencanaan operasional. Perencanaan ini mencakup perencanaan dari kapasitas produktivitas, lokasi, penyusunan tata ruang, kualitas serta teknik produktivitas yang dipakai. Untuk menetapkan sebuah rancangan operasional,

²⁷ Murdifin Haming dan Mahfudz Nurnajamuddin, *Manajemen podksi Modern “Operasi Manufaktur dan Jasa”*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007), hal 19

²⁸ *Ibid.*, hal 2

²⁹ Natalia, *Analisis Pengelolaan Operasional dan Total Quality Management di CV. Star Digital Printing*, *Jurnal Agora*, (Vol. 4 No. 2, 2016), hal. 51

seorang pemimpin wajib mengerti total jasa ataupun produk yang bisa diwujudkan perusahaan melalui sumber daya yang tersedia. Perusahaan harus membuat standar kualitas dan teknik produktivitas yang sistematis, dengan ini pengoperasiannya dapat berlangsung lancar.

- a. Perencanaan kapasitas, yakni total produk yang bisa diproduksi pada situasi biasanya. Kualitas perusahaan bergantung dari seberapa banyaknya karyawan yang dipekerjakan serta total maupun kadar sarana. Rancangan jangka lama organisasi bisa mempertimbangkan kualitas sekarang serta masa depan.
- b. Perencanaan lokasi, perencanaan ini mempengaruhi pengaruh pembiayaan produktivitas serta elastisitas. Rancangan tempat yang positif sangat utama sebagai kantor, produk dan toko. Dengan menemukan tempat yang akurat, organisasi mampu menghasikan pelayanan berbiaya rendah hingga mempunyai daya unggul dibandingkan kompetitor lainnya.
- c. Perencanaan layout, didalam perencanaan tata letak yang meliputi ketataletakan mesin, alat-alat, serta kelengkapan memastikan keefektifan organisasi dalam menanggulangi banyaknya syarat maupun yang tidak sama guna persaingan pada hal ketangkasan serta kenyamanannya.
- d. Perencanaan kualitas, rencana ini diartikan menjadi penggabungan karakter produk yang mempengaruhi keahliannya guna memenuhi keperluan yang disebutkan. Karakteristik ini bisa meliputi biaya yang umum serta kinerja

yang stabil untuk memberi fungsi yang dijanjikan. Rencana ini menyiapkan pegawai guna senantiasa meningkatkan produk serta teknik perusahaan.

e. Perencanaan metode, tekni *improvement* bisa menyegerakan peluncuran layanan dan menghapuskan tahapan yang tanpa dibutuhkan. Seperti penggunaan pelayanan online ataupun dari telpon, dengan ini bisa ditangani segera. Hal tersebut ditentukan dari penggunaan teknologi elektronik.

2) Penjadwalan operasional.

Penjadwalan ini berupa penjadwalan produksi di waktu-waktu khusus dan produk ataupun jasa apa yang hendak diperjual. Hal tersebut dilakukan untuk mempermudah perusahaan pada penyediaan sumber daya yang hendak di proses. Pada penjadwalan ini, seorang manajer wajib mempertimbangkan biaya serta efisiensi operasi dari produksi.

3) Pengawasan operasional.

Pengawasan ini bersangkutan pada system mengendalikan nilai serta manajemen materil yang berupa pergudangan, transport dan inventory. Pengontrolan operasional ini dibutuhkan guna mengawasi kinerja dan memadankan hasil dari produksi dengan rencana operasional.

d. Perencanaan dan Penjadwalan

Perencanaan adalah aktivitas yang perlu diperhatikan pada manajemen operasional, sebab pada perencanaan termuat arah dari kebijakan suatu perusahaan, rancangan kerja operasional, fokus kegiatan, dan terkait dengan penyediaan serta

pemakaian SDM dan keuangan. Pengelompokan dari macam-macam ketentuan yang diambil serta rentang waktu penerapannya. Jika macam-macam ketentuan yang diambil semakin strategis, maka tingkat pengambil keputusan juga semakin tinggi. Hal ini juga menjadikan pengaplikasiannya juga semakin strategis, sehingga pengambil keputusan juga dijalankan oleh pimpinan tingkat atas pada perusahaan. Perencanaan yang menyangkut teknis operasional serta yang tidak bersangkutan dengan investasi usaha berposisi pada tingkat menengah maupun sebagai pelaksana. Pada hakikatnya, perencanaan terbagi menjadi tiga kelompok, yakni perencanaan jangka panjang, menengah, dan pendek.³⁰

Pada aspek operasional juga dikenal istilah penjadwalan. Pada hakikatnya dijalankan pada aktivitas dalam penggerakan suatu proyek maupun 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.³¹

Menurut Haming, penjadwalan merupakan proses mengalokasikan sumber daya pada beberapa periode guna menopang penyelenggaraan serta perampungan kegiatan pengerjaan. Penetapan alokasi dari sumber daya perusahaan ditujukan untuk menciptakan sasaran pemakaian sumber daya dengan

³⁰ Eddy Harjanto, *Manajemen Operasi*, (Jakarta: Grasindo, 2011), hal. 11

³¹ Koesmawan Sobandi, *Manajemen Operasi Bagian Kedua*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2014), hal. 92

efektivitas maupun efisiensi, mengeluarkan output dengan jumlah yang konstan, serta kualitas dan periode yang juga tepat. Kostas juga mengatakan bahwasannya penjadwalan dari operasional mempunyai kesangkutpautan dari bermacam-macam area keputusan yang strategis dari manajemen operasional.³²

2. Kendala

Kendala ditemukan dalam suatu organisasi dan akan menjadi suatu hal yang menentukan kinerja sebuah keterikatan system guna pencapaian tujuan. *Theory of Constraint* ditingkatkan dari tujuan suatu organisasi. Kendala menurut Atwater B. and M.L Gagna menjelaskan bahwa kendala terbagi jadi lima kategori, yakni, kendala pasar, sumber daya, kebijakan, bahan baku, dan logistic.³³ Manajer akan berulang-ulang dihadapkan pada sumber daya yang terbatas. Disaat perusahaan menghadapi keterbatasan sumber daya termasuk sumber daya manusia guna meningkatkan pengoperasionalnya, dapat dikatakan bahwasanya perusahaan menghadapi kendala (constraint).³⁴

Setiap pelaku manajemen operasional dalam perusahaan tentu dihadapkan oleh faktor-faktor yang mendukung sukses terlaksananya sistem tersebut. Setiap bagian sangat berpengaruh dalam keberhasilan pelaksanannya. Menurut Higgins (1994), faktor yang

³² Murdifin Haming, *Manajemen Produksi Modern Operasi Manufaktur dan Jasa*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), hal. 65

³³ Santi rahmawati dan Muhammad Fairuz, *Penerapan Teori Kendala*. Universitas Persada Indonesia YAI. Jakarta, 2020

³⁴ Budi Kurniawan, *Teori Kendala Sebagai Alat Pengukuran*, *Jurnal Akuntansi Bisnis*. Vol.9 No. 2, 2017. hal 214

mempengaruhi operasional terbagi menjadi empat prinsip, yaitu:³⁵

1) Manajer/pimpinan

Manajer atau pimpinan perusahaan merupakan komponen penting dalam menentukan arah tujuan perusahaan. Keputusan dari pimpinan akan mempengaruhi banyak hal diantaranya, keputusan dalam aturan, kebijakan, prosedur perusahaan dan manajemen pemecah masalah. Selain itu metode penyampaian dari atasan akan sangat berpengaruh.

2) Tingkah laku karyawan

Tingkah laku karyawan memiliki pengaruh besar dalam suksesnya manajemen operasional. Tingkah laku yang dimaksud adalah meliputi kepribadian, tindakan, dan sikap. Selain itu, gaya dan cara berkomunikasi karyawan juga mempengaruhi sukses atau tidaknya perusahaan dalam mencapai tujuan.

3) Tingkah laku kelompok kerja

Kelompok kerja terbentuk disebabkan banyak faktor atau *jobdesk* yang harus dikerjakan bersama sedangkan secara informal diakibatkan oleh rasa pertemanan ataupun persahabatan. Dalam hal ini tingkah laku dari suatu kelompok kerja bisa mempengaruhi penerapan sistem manajemen operasional.

4) Eksternal perusahaan

Jika dalam suatu organisasi, pimpinan dan karyawan bisa menentukan tercapainya tujuan perusahaan, maka terdapat hal lain yang dapat menentukan yaitu faktor eksternal organisasi. Hal

³⁵ Aryanto RW., Dkk, *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Iklim Organisasi dan Kepuasan Kerja (Kajian pada Karyawan Koperasi Grup Cipta Sejahtera)*, *Jurnal Profit*, Vol. 13, No. 2, 2019, hal 26

tersebut meliputi ledakan ekonomi, inflasi, dan lain sebagainya.

Adanya keharusan oleh banyak pihak supaya ibadah haji & umrah dijalankan atas dasar keadilan, profesionalisme serta akuntabel melalui dasar non komersial.³⁶ Bahkan, masih ada masalah “tersembunyi” di lapangan dalam setiap pelaksanaan haji dan umrah yang belum ditemukan solusi yang efektif. Permasalahan yang selalu muncul mulai dari pendaftaran, biaya, akomodasi serta kendaraan jamaah, pengaturan dana, hingga penolakan sejumlah calon jamaah ke Makkah. Hal tersebut tentunya menciptakan tanya jawab oleh khalayak umum terkait dasar layanan haji & umrah di Indonesia.

Kegiatan penyelenggaraan haji dan umrah yang bermacam dimulai pada kegiatan memasarkan, mendata calon, mencatat administrasi, mendata keperluan jamaah haji maupun umrah, penjadwalan, mencata pembiayaan, dan memberangkatkan jamaah ke tempat ibadah, tetap mempunyai kendala pada penyelenggaraan kegiatan-kegiatan itu. Berbagai kegiatan yang dijalankan melalui konvensional maupun non konvensional selalu memunculkan kekurangan sedikit hingga banyak pada penerapan kegiatan.³⁷ Berdasarkan pengamatan sebagian kalangan, ada beberapa indikator kinerja haji dan umrah yang belum optimal. Misalnya pada segi manajemen penyelenggara seperti dalam segi lembaga, pengelola uang, perbaikan

³⁶ Zubaedi, *Analisis Problematika Manajemen Pelaksanaan Haji Indonesia (Restrukturisasi Model Pengelolaan Haji Menuju Manajemen Haji yang Modern)*, *Jurnal Manhaj*. Vol. 4 No. 3, 2016, hal 194.

³⁷ Fardika Rais Hidayatullah dan Beni Suranto, “*Perencanaan Sistem Informasi Manajemen Travel Haji dan Umrah dengan Metodologi Extreme Programming (XP) untuk Safir*”, 2021, hal 1

fasilitas pada layanan bagi jamaah masih dianggap tidak efektivitas.

3. Umrah

a. Pengertian Umrah

Umrah berawal pada kata “*i’timar*” yang diartikan sebagai ziarah, yaitu mengunjungi ka’bah dan melakukan thawaf disekitarnya, kemudian melakukan sa’i antar shafa marwah, serta bertahallul namun tidak wukuf di Arafah.³⁸ Berdasarkan Pedoman Bimbingan Manasik Haji Departemen Agama RI, umrah yakni mengunjungi Baitullah guna thawaf, sa’i dengan harapan mendapat ridho Allah.³⁹

Umrah ialah beribadah yang dijalankan umat muslim di Makkah maupun Madinah. Pada hakikatnya, umrah adalah fasilitas ibadah untuk kaum muslim. Rasulullah SAW pada suatu hadits yang diriwayatkan dari Abu Hurairah RA, Rasulullah berkata: “Tamuh Allah itu terdiri 3 orang, yakni seseorang yang sedang perang, seseorang yang menjalankan haji serta seseorang yang menjalankan umrah” H.R An-Nasa’i secara sanad baik.⁴⁰ Menurut Ketentuan Menteri Agama RI Nomor 719 Tahun 2020, ibadah umrah adalah mengunjungi Baitullah pada lain musim haji dan berniat menjalankan umrah serta berlanjut untuk menjalankan tawaf, sai, kemudian tahallul.

b. Syarat Umrah

³⁸ Muhammad Baqir Al-Habsy, *Fiqih Praktis*, (Bandung: Mizan, 1999), hal. 377

³⁹ Departemen Agama RI, *Bimbingan Manasik Haji*, (Jakarta: 2003), hal. 3

⁴⁰ Dion Darlinus, *Dampak COVID-19 Terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di PT. Patuna Mekar Jaya (Patuna Tour and Travel) Kota Bengkulu, Skripsi* (Bengkulu: IAIN Bengkulu Ekonomi dan Bisnis Islam, 2021), hal. 13

Terdapat syarat-syarat untuk menjalankan ibadah umrah, yaitu:⁴¹

- 1) Islam
Beribadah umrah ialah bagian ibadah didalam agama Islam. Oleh karena itu, ibadah ini tidak disyaratkan untuk non-Muslim.
- 2) Baligh
Bagian dari syarat umrah yakni termasuk menggapai umur baligh. Maka darinya, anak-anak yang belum baligh tidak di syaratkan untuk melakukan umrah.
- 3) Berakal
Umrah disyaratkan untuk umat Islam yang memiliki akal. Tanpa diperintah untuk melakukan ibadah umrah bagi seseorang yang sakit jiwa serta tidak sah untuk melakukan ibadah umrah bagi orang sakit jiwa.
- 4) Merdeka
Tidak pada salahsatu hamba sahaya, sebab umrah memakan jangka yang lama, dikhawatirkan kebutuhan majikannya diabaikan.
- 5) Istithaah
Istithaah berarti memiliki kemampuan fisik, dana, wawasan, serta memenuhi rezeki keluarga yang ditinggal.

c. Rukun Umrah

Untuk menjalankan umrah, jamaah umrah wajib menjalankan seluruh rukun umrah. Rukun merupakan berbagai hal yang wajib dilakukan oleh seseorang saat melaksanakan ibadah. Jika di antara rukun tersebut terdapat rukun yang tidak dilakukan,

⁴¹ Muhammad Nor, "Haji dan Umrah", *Jurnal Humaniora dan Teknologi* (Vol. 4 No. 1 2018), hal. 39-40

jadi beribadah itu tidak sah serta harus untuk mengulang. Begitupun pada umrah, berikut ini adalah rukun umrah, yakni:⁴²

- 1) Melakukan ihram (niat untuk umrah) di miqat
- 2) Melaksanakan thawaf sejumlah tujuh kali putaran
- 3) Menunaikan sa'i antar shafa marwah
- 4) Memotong ataupun mencukur rambut

4. Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah

a. Pengertian Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah

Penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah (PPIU) ialah unit perjalanan pariwisata yang sudah mempunyai perizinan atas Kementerian Agama guna melaksanakan serangkaian aktivitas ibadah umrah diluar waktu haji. Kegiatan ini mencakup pembinaan, penyelenggara perjalanan umrah. Untuk melaksanakan penyelenggaraan perjalanan umrah harus dilihat dari dasar profesionalisme, transparan, akuntabel, serta syariat.⁴³

Biro perjalanan wisata yang melaksanakan perjalanan umrah wajib memiliki izin untuk beroperasi. Guna memperoleh perizinan itu, biro ibadah umrah perlu memenuhi beberapa syarat, antara lain:⁴⁴

- 1) Mempunyai akte notaris pembentukan industri transformasi menjadi unit perjalanan wisata yang aktivitas bisnisnya seperti kegiatan agama

⁴² Ahmad Thibraya dan Siti Musdah Mulia, *Menyelami seluk-beluk Ibadah dalam Islam*, (Jakarta: Prenada Media, 2003), hal. 290

⁴³ Menteri Agama RI, *PMA RI No. 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah*, (Jakarta: Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, 2018), hal 3

⁴⁴ *Ibid*, hal 4

- atau perjalanan beribadah yang disetujui oleh Kementerian Hukum serta Hak Asasi Manusia.
- 2) Pemegang saham, komisaris, serta direksi yang disebutkan pada akte notaris industri transformasi adalah WNI agama Islam.
 - 3) Pemegang saham, komisaris, dan direksi tanpa adanya dikenakan hukuman dari melanggar Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah.
 - 4) Mempunyai tempat layanan yang dikukuhkan melalui surat tempat tinggal organisasi dari pemerintahan wilayah serta membuktikan milik ataupun penyewaan paling singkatnya 4 tahun, dan dikukuhkan melalui konfirmasi oleh notaris.
 - 5) Mempunyai bukti pendaftaran bisnis perjalanan wisata.
 - 6) Operasional minimal dua tahun menjadi unit pariwisata yang memiliki bukti pelaporan aktivitas komersial.
 - 7) Mempunyai sertifikasi bisnis jasa pariwisata melalui kelompok biro perjalanan yang masih berjalan.
 - 8) Memiliki kapasitas teknik penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang mencakup kapasitas SDM, manajemen, dan fasilitas.
 - 9) Mempunyai pelaporan dana perusahaan dua tahun akhir dan diverifikasi oleh admin publik yang tercatat di Kementerian Keuangan, melalui tanggapan umum dan tidak ada yang terkecuali.
 - 10) Menyertakan laporan fiscal dan fotocopy NPWP atas nama organisasi serta pimpinannya.
 - 11) Mempunyai surat pertimbangan sah oleh Kantor Wilayah yang berlaku selama tiga bulan.
 - 12) Menyertakan jaminan berupa deposito atas nama biro pariwisata yang dibentuk dari bank syariah

ataupun umum nasional penyelenggara jasa syariah, yang berlaku selama 4 (empat) tahun.

b. Tugas Pokok Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah

Berdasarkan UU No. 13 Tahun 2008, Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah harus mencukupi ketentuan di bawah ini:

- 1) Menyiapkan bimbingan serta profesional medis
- 2) Keberangkatan serta pemulangan jamaah yang disesuaikan pada waktu berlakunya visa umroh di tanah suci
- 3) Memberi layanan berdasarkan kesepakatan yang tertera antar pelaksana serta jamaah
- 4) Melaporkan pada Perwakilan RI di tanah suci (Kepala Kantor Misi Haji Indonesia) di tanah suci disaat kedatangan maupun disaat kepulangan menuju Indonesia
- 5) Melapor keberangkatannya jamaah, termasuk rancangan perjalanan, pemberangkatan serta kepulangan umrah pada Dirjen PHU

c. Pelayanan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah

Penyelenggara perjalanan ibadah umrah harus memberi layanan pada calon jamaah di bawah ini:⁴⁵

- 1) Pembimbingan umrah mencakup teori pembimbingan manasik serta panduan pemberangkatan serta panduan pra-pemberangkatan.
- 2) Transportasi jamaah mencakup transport udara dari Indonesia menuju tanah suci serta tanah

⁴⁵ Menteri Agama RI, *PMA RI No. 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah*, (Jakarta: Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, 2018) hal 9

- suci menuju Indonesia, maupun kendaraan didarat ataupun diudara selagi di tanah suci
- 3) Akomodasi serta konsumsi, pelayanan akomodasi secara menampung jamaah pada jarak paling jauh satu kilometer pada Masjidil Haram diMakkah serta pada kawasan Markaziyah di Madinah di penginapan berbintang tidak lebih kecil dari bintang tiga. dengan masing-masing kamar diisi tidak lebih dari 4 (empat) orang. Konsumsi selama tinggal di Arab Saudi maksimal 3 kali sehari berupa *buffet*, pemilihan menu Indonesia serta pemenuhan umum higienis serta sehat.
 - 4) Perawatan kesehatan jamaah sebelum keberangkatan ke Arab Saudi dan dari Arab Saudi, serta selama tinggal di Arab Saudi.
 - 5) Melindungi jamaah serta pengurus umrah meliputi kesehatan, asuransi jiwa, kecelakaan, pengelolaan surat-surat bagi jamaah yang berpisah ataupun hilang selagi pelaksanaan ibadah di tanah suci.
 - 6) Administrasi serta dokumen umroh mencakup mengurus surat perjalanann visa untuk jamaah, mengurus dokumen kesehatan, meninggal maupun kehilangan, serta mengurus surat lainnya yang sekiranya diperlukan.

d. Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah pada Masa Pandemi Corona Virus Desease 2019

Kondisi dunia sekarang ini yang masih dilanda COVID-19, hal tersebut membuat pemerintah Indonesia menjadi selektif dan berhati-hati dalam menjalankan perjalanan umrah dengan memenuhi protokol kesehatan. Dalam menjalankan perjalanan umrah pada masa pandemi, Indonesia dihadapkan

dengan dinamika buka-tutup terkait keberangkatan jamaah umrah. Pemerintah Kerajaan Arab Saudi mengeluarkan pemberitahuan larangan kedatangan warga negara dari luar Arab Saudi untuk melaksanakan ibadah umrah dan berziarah. Kronologi terjadinya dinamika buka-tutup pada pelaksanaan ibadah umrah adalah sebagai berikut:⁴⁶

- 1) Untuk perioade pertama 27 Februari 2020, pemerintah Kerjanyaan Arab Saudi mengeluarkan pemeberitahuan laranagan warga dari luar Arab Saudi untuk ibadah umrah.
- 2) Di 1 November 2020, Pemerintahan Arab Saudi memberikan izin pada Indonesia dan Pakistan terkait pelaksanaan ibadah umrah secara terbatas dengan prokes ketat.
- 3) Kemudian pada 3 Februari 2021, Pemerintah Kerajaan Arab Saudi kembali menutup penyelenggaraan umrah bagi warga negara dari luar negeri.
- 4) Tanggal 10 Agustus 2021, Pemerintah Kerjaan Arab Saudi mulai membuka Umrah dari luar negeri, namun negara masih dibatasi dan kebijakannya ketat. Untuk pemerintah Indonesia belum diizinkan berangkat.

Menyikapi dinamika penyelenggara umroh di masa pandemi, pemerintah Indonesia secara aktif menggelar pertemuan dengan perwakilan bisnis untuk merespon dan merumuskan kebijakan umroh di masa pandemi. Hingga pada tanggal 1 Desember 2021 Pemerintah Kerajaan Arab Saudi kembali

⁴⁶ Airlangga Bramayudha, dkk (2021). *Wajah Penyelenggaraan Haji dan Umrah Jawa Timur pada Masa Pandemi Covid-19*. Jurnal, Manajemen Dakwah. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

membuka penerbangan regular dan menerima kedatangan jamaah umrah asal Indonesia.⁴⁷ Demikian pula, dengan dibukanya jalan untuk kaum muslim guna melaksanakan umrah dengan tahapan yang disesuaikan pada pengumuman dari Deputi Kementerian Bidang Urusan Umrah, Kementerian Haji dan Umrah Kerajaan Arab Saudi.

Pemerintah Indonesia membentuk Keputusan Menteri Agama terkait Panduan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah selama Pandemi penyakit Covid-19 untuk melindungi warga negara yang akan melakukan ibadah umrah. Jamaah yang diberangkatkan harus memperhatikan dan memenuhi keputusan yang telah ditetapkan oleh Kementerian Keagamaan RI No. 719 Tahun 2020 terkait Pelaksanaan Ibadah Umrah di Saat Pandemi Covid-19,⁴⁸ keputusan-keputusan tersebut adalah sebagai berikut:

1) Persyaratan Jamaah

Persyaratan jamaah ibadah umrah telah dijelaskan pada Ketetapan Menteri Agama Republik Indonesia No. 719 Tahun 2020 terkait Panduan Pelaksanaan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah disaat Pandemi Covid-19 dalam Bab II huruf (A). Pemenuhan syarat harus dipenuhi agar jamaah dapat berangkat dimasa pandemi COVID-19 berikut ini:

⁴⁷ Menguji keandalan Umrah Satu Pintu. Diakses pada 24 Maret 2022
<https://kemenag.go.id/read/menguji-keandalan-kebijakan-umrah-satu-pintu-kdmv7>

⁴⁸ KMA RI Tentang Pedoman Penyelenggaraan Perjlanaan Ibadah Umrah Selama Pandemi Covid-19 diakses pada 07 November 2021
<https://haji.kemenag.go.id/v4/node/967191>

- a) Umur disesuaikan dengan peraturan Pemerintah Arab Saudi yaitu 18-50 tahun.
- b) Tanpa mengidap sakit penyerta (Komorbid).
- c) Menyetujui keterangan bahwasanya tidak dapat memberi tuntutan pada pihak lainnya dari resiko yang terkait dengan COVID-19.
- d) Mempunyai pembuktian bebasnya COVID-19 dengan melampirkan hasil asli PCR/SWAB test yang telah diverifikasi menteri kesehatan, berlaku 72 jam setelah pengambilan sampel.

Dari penjelasan diatas, jamaah wajib memenuhi persyaratan yang sudah ditetapkan. Sebagaimana dimaksud persyaratan jamaah yang akan diberangkatkan atas dasar tanggung jawab pemerintah di bidang kesehatan. Dalam hal jamaah yang tidak dapat memenuhi persyaratan, pemberangkatan jamaah akan dibatalkan atau ditunda sampai jamaah mampu memenuhi persyaratan yang sudah ditetapkan. Keaslian data dan persyaratan jamaah menjadi tanggung jawab penuh oleh penyelenggara perjalanan ibadah umrah.

2) Protokol Kesehatan

Protokol kesehatan selama pandemi COVID-19 diwajibkan mengikuti protocol kesehatan dalam segala layanan jamaah. Selama jamaah masih didalam negeri, pelayanan jamaah ikut dengan ketetapan protokol kesehatan yang sudah ditentukan dari kementerian dibidang kesehatan. Sedangkan protokol kesehatan yang diberikan selagi di tanah air adalah menyertai ketetapan prokes yang ketentuan protokol yang dikeluarkan dari Pemerintahan Kerajaan Arab

Saudi. Didalam transportasi udara, jamaah menyertai ketentuan protokol terbang yang ada. PPIU bertanggungjawab atas penyelenggaraan protokol kesehatan jamaah untuk perlindungan jamaah di Indonesia, selagi diperjalanan, serta disaat di tanah suci.

3) Karantina

Kementerian Agama Republik Indonesia menjelaskan bahwa, PPIU bertanggungjawab menjalankan karantina pada jamaah yang diberangkatkan ke tanah suci serta sesampainya di tanah suci. Karantina dilakukan pada prosedur hingga dikeluarkannya hasil PCR/SWAB. Pemerintah Arab Saudi mengharuskan jamaah melakukan tes Covid-19 sebelum pulang di Indonesia. PPIU bertanggungjawab menetapkan jamaah dapat mengikuti tes PCR/SWAB sebelumnya kembali di Indonesia. Bagi jamaah yang sudah pergi atau masih ada di tempat karantina wajib mengikuti protokol kesehatan. Penyelenggaraan karantina memanfaatkan asrama haji ataupun penginapan yang sudah ditetapkan.

4) Transportasi

Ketentuan Menteri Agama RI No. 719 Tahun 2020 terkait Panduan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah disaat Pandemi COVID-19 dalam Bab II huruf (D) menjelaskan mengenai permasalahan Transportasi jamaah umrah selagi pandemi COVID-19, yakni:

1. PPIU bertanggungjawab menyiapkan fasilitas kendaraan semenjak tempat karantina, bandara pemberangkatan, penerbangan pergi pulang serta kendaraan di tanah suci.

2. Transport udara dari Indonesia menuju tanah suci serta dari tanah suci menuju Indonesia dijalankan melalui penerbangan lnsung.
 3. Pada hal Jamaah sudah melakukan pendaftaran serta ditunda pemberangkatannya yang sudah mempunyai tiker transit dikecualikn pada ketetapan seperti maksud dari nomor 2.
 4. PPIU bertanggungjawab pada kesehatannya jemaah, rasa aman serta keselamatannya di lokasi transit.
 5. Transport menuju tanah suci dari Indonesia, selagi di tanah suci serta dari tanah suci menuju Indonseia seperti maksud dari nomor 1 harus dijalankan sesuai protokol COVID-19.
 6. Keberangkatan maupun kepulangan Jamaah sekedar dijalankan dari penerbangan internasional yang sudah ditentukan dari mentri yang menyediakan urusan pemerintah pada aspek hukum serta HAM.
- 5) Akomodasi dan Konsumsi
- Pengaturan mengenai akomodasi dan konsumsi telah disusun pada Ketetapan Menteri Agama RI No. 719 Tahun 2020 terkait Panduan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dimasa Pandemi COVID-19 dalam Bab II huruf (E), yakni berbunyi:
1. PPIU bertanggungjawab menyuguhkan fasilitas pengakomodasian jemaah, seperti didalam negeri maupun di tanah suci.
 2. PPIU bertanggungjawab menyuguhkan makanan jemaah didalam negeri maupun di tanah suci.

3. Layanan pengakomodasian serta makanan jemaah dijalankan dan disesuaikan dengan ketetapan Pemerintahan Arab Saudi.
- 6) Kuota Pemberangkatan

Ketetapan Menteri Agama RI No. 719 Tahun 2020 terkait Panduan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dimasa Pandemi COVID-19 juga mengatur terkait kuota pemberangkatan jemaah umrah, yakni pada Bab II huruf (F) yang berbunyi:

 1. Keberangkatan Jemaah dimasa pandemi Covid 19 diutamakan untuk Jemaah yang terhalang pemberangkatan ditahun 1441 H serta pemenuhan syarat yang ditentukan Pemerintahan Arab Saudi.
 2. Penetapan total Jemaah yang dapat berangkat berpatok dalam kuota yang diberi dari Pemerintahan Arab Saudi.
- 7) Biaya Penyelenggaraan Ibadah Umrah

Pembiayaan penyelenggara ibadah umrah juga telah ditata dalam Ketetapan Menteri Agama RI No. 719 Tahun 2020 terkait Panduan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dimasa Pandemi COVID-19 dalam Bab II huruf (G), yakni berbunyi:

 1. Pembiayaan pelaksanaan umrah menyertai pembiayaan referens yang sudah ditentukan dari Menteri.
 2. Pembiayaan seperti maksud nomor 1 bisa ditambahkan dari pembiayaan lain seperti pengontrolan kesehatan yang disesuaikan protokol kesehatan, pembiayaan karantina, layanan lain sebab adanya pandemi Covid-19.

8) Pengawasan dan Evaluasi

PPIU wajib mengawasi dan mengevaluasi penyelenggaraan umrah disaat pandemi COVID-19. Pengawasan dan pengevaluasian tersebut telah disusun pada Ketetapan Menteri Agama RI No. 719 Tahun 2020 terkait Panduan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dimasa Pandemi Covid-19 pada Bab III yang berbunyi:

1. Mengawasi serta mengevaluasi pelaksanaan yang disesuaikan pada ketetapan aturan undang-undang.
2. Hasil pengontrolan dipergunakan menjadi bahan pengevaluasian pelaksanaan umrah dimasa pandemi COVID-19.

9) Pelaporan

PPIU juga harus untuk memberi laporan pemberangkatan, datang serta pemulangan Jamaah terhadap menteri denhan elektronik. Pelaporan ini ditata pada Ketetapan Menteri Agama RI No. 719 Tahun 2020 terkait Panduan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dimasa Pandemi COVID-19 dalam Bab IV yang berbunyi:

1. PPIU harus memberi laporan rancangan pemberangkatan, datang, pemulangan Jamaah pada Menteri melalui teknologi.
2. Pelaporan rancangan pemberangkatan Jamaah diberitahukan selambatnya 7 hari sebelum pemberangkatan.
3. Pelaporan datang ke Arab Saudi diberitahukan selambatnya 1 hari sesudah Jamaah sampai di tanah suci.

4. Pelaporan kepulangan diberitahukan selambatnya 3 hari sesudah Jemaah sampai di Indonesia:
5. PPIU harus memberi laporan Jemaah yang telah daftar umrah ditahun 1441 H yang pemberangkatannya batal.

Adapaun ketentuan lainnya diatur pada Ketentuan Menteri Agama RI No. 719 Tahun 2020 terkait Panduan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dimasa Pandemi COVID-19 dalam Bab V yang berbunyi:

1. PPIU bisa menentukan pembiayaan tambah pada Jemaah yang sudah melakukan pembayaran Perjalanan Umrah sebelum Keputusan Menteri diputuskan.
2. Untuk Jemaah yang kurang sedia membayar pembiayaan lainnya diberi hak di bawah ini:
3. Untuk Jemaah yang mengurungkan pemberangkatan nemiliki hak pengajuan kembali pembiayaan yang sudah terbayar.
4. Pembiayaan umrah yang dikembalikan seperti maksud nomor 3 ialah sejumlah pembiayaan paket pelayanan sesudah dikurang pembiayaan yang sudah dibayar dari PPIU pada pihak pelayana yang terbukti melalui bukti bayar yang asli.
5. PPIU harus memberikan kembalian dana paket pelayanan pada Jemaah sesudah penyedia layanannya memberikan kembalian dana pelayanan yang sudah terbayar pada PPIU.

5. Pandemi COVID-19

COVID-19 tergolong dalam bagian besar virus yang mengakibatkan penyakit bagi manusia maupun

hewan. Di seseorang mengakibatkan gejala sakit menginfeksi salur pernafasan, dari flu hingga sakit serius misalnya *Middle East Respiratory Syndrome (MERS)* maupun Sindrom pernafasan Akut Berat/*Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS)*.⁴⁹

Umumnya terdapat tiga gejala yang dapat mengindikasikan individu terkena COVID-19, yakni demam (suhu tubuh diatas 38 derajat Celcius), batuk, dan sesak pernafasan. Dalam permasalahan yang lebih tinggi, penginfeksi bisa mengakibatkan *Pneumonia*.⁵⁰ Penyakit tersebut merupakan penyakit berbahaya yang dapat mengakibatkan kematian bagi orang yang menderitanya. Ribuan orang terkena infeksi serta lainnya telah tiada. Karena di Indonesia, pemerintah telah menghimbau kepada masyarakat untuk mengatasi wabah ini.⁵¹

Penularan penyakit COVID-19 bisa dari sentuhan fisik pada seseorang yang sedang atau telah terkena penyakit COVID-19. Selain itu, penyakit tersebut dapat tertular melalui sentuhan dari terkena tetesan cairan dari orang yang terinfeksi penyakit tersebut. Penyebaran lainnya terjadi dari udara, benda yang terkena kontaminasi, serta pengonsumsi.⁵² Berdasarkan penjelasan tersebut, seseorang atau manusia membatasi

⁴⁹ www.kemkes.go.id/folder/view/full-content/structure-faq.html di akses pada tanggal 07 November 2021

⁵⁰ Dicky Zulkarnain, *Dampak COVID-19 Terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di PT. Penjuru Wisata Negeri (AET TRAVEL) Kota Bengkulu, Skripsi* (Bengkulu: IAIN Bengkulu Ekonomi, 2021), hal. 6

⁵¹ Arvio Yosie Kintama, *Bimbingan Skripsi Daring Selama Pandemi COVID-19 Pada Mahasiswa PGSD UWKS Hambatan dan Solusi, Jurnal Pendidikan Dasar* (Vol. 3 No. 1 2021), hal. 57-71

⁵² Arry Bainus dan Junita Budi Rachman, *Pandemi Penyakit Menular (COVID-19). Jurnal Hubungan Internasional*. 2020, hal 112

aktivitas sosialnya. Karena kekhawatiran ini, seseorang enggan untuk saling mengunjungi.⁵³

Pertama kali COVID-19 masuk ke Indonesia, diberitakan ditanggal 2 Maret 2020 dan berjumlah dua kasus. Menurut pendataan di tanggal 31 Maret 2020, kasus yang terdata sejumlah 1528 serta 136 kasus kematian. Tingkatan mortalitas COVID-19 di Indonesia sejumlah 8,9%, jumlah tersebut adalah paling banyak di Asia Tenggara. Tiap 30 Maret 2020, adanya kasus sejumlah 693.224 serta 33.106 kematian di semua dunia.⁵⁴

Pemerintah berupaya mensosialisasikan dengan menerapkan cara pencegahan penularan dalam bahasa sederhana yaitu protokol kesehatan 3M (Memakai masker, Menjaga jarak, dan Mencuci tangan). Untuk mengefesienkan pelaksanaan prokes 3M, pemerintah menambahkan prokes 2M yaitu menghindari keramaian dan membatasi mobilisasi serta interaksi, karena mendukung pelaksanaan 3T (Tes, Telusuri, Tindak Lanjut) dan program vaksinasi.⁵⁵

Pemerintahan Indonesia sudah menyampaikan berbagai keputusan terkait pandemi COVID-19, baik dari Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), Pembatasan Sosial Berskala Mikro (PSBM), PSBB Transisi, PSBB Ketat, Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM), PPKM Jawa-Bali, PPKM Mikro, PPKM Darurat sampai PPKM Level 1-4

⁵³ Juan Moises dan Sera Paul Valent, *Stres dan Trauma di Masa Pandemi. Jurnal Kesehatan dan Psikologi*. 2021, hal 2-3

⁵⁴ Dicky Zulkarnain, *Dampak COVID-19 Terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di PT. Penjurur Wisata Negeri (AET TRAVEL) Kota Bengkulu, Skripsi* (Bengkulu: IAIN Bengkulu Ekonomi, 2021), hal. 9

⁵⁵ Satgas Covid 19, *Booklet Pengendalian Covid*, 2021

yang terbagi sesuai dengan situasi epidemiologi daerah tersebut.

6. Perspektif Islam

Manajemen operasional, disisi lain mempunyai arti proses mengatur atau membantu perusahaan dalam menciptakan perbaikan yang nantinya dapat digunakan untuk meningkatkan layanan jasa pelanggan dan upaya penurunan biaya.⁵⁶ Islam memandang manajemen operasional dengan sumber daya alam yang melimpah, sehingga manusia harus mampu mengolah atau mengaturnya. Dengan demikian, Allah SWT berfirman pada surah *Al-Fusilat* ayat 10:

وَجَعَلَ فِيهَا رُوسَىٰ مِنْ فَوْقِهَا وَبَرَكَ فِيهَا وَقَدَّرَ فِيهَا أَقْوَاتَهَا فِي
أَرْبَعَةِ أَيَّامٍ سَوَاءً لِّلسَّانِلِينَ ۝

Artinya: Dan dia menciptakan di bumi itu gunung-gunung yang kokoh di atasnya. Dia memberkahinya dan Dia menentukan padanya kadar makanan-makanan (penghuni)nya dalam empat masa.⁵⁷

Sumber daya alam yang ada diatur, kemudian tahapan kegiatan manajemen dimulai dengan perencanaan, yang selanjutnya akan diimplementasikan dalam proses input. Karena sebelumnya Allah SWT menekankan bahwa seseorang harus memanfaatkan hal yang terdapat di bumi dan mengelolanya sebagai tanda syukur. Seperti firman Allah SWT pada surat *Al-A'raf* ayat 10:

⁵⁶ Assauri, Sofijan. *Operational Strategic: Lean Operation Process*. Rajawali Pers, Jakarta. 2014

⁵⁷ QS. *Al-Fusilat*: 10

وَلَقَدْ مَكَّنَّاكُمْ فِي الْأَرْضِ وَجَعَلْنَا لَكُمْ فِيهَا مَعِيشَةً قَلِيلًا مَّا تَشْكُرُونَ

Artinya: Sesungguhnya Kami telah menempatkan kamu sekalian di muka bumi dan Kami adakan bagimu di muka bumi (sumber) penghidupan. Amat sedikitlah kamu bersyukur.⁵⁸

Organisasi atau perusahaan harus dikelola dengan baik dalam hal operasinya. Sehingga tercipta keseimbangan dan keserasian sesuai dengan proses dari inputnya atau pengelolaannya.

B. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Untuk menjalankan penelitian ini, selain mengambil serta mengulas materi yang telah terdapat serta sejalan pada penelitian ini. Penulis melakukan kajian pada peneliti sebelumnya yang bisa membuat penulis mengerti permasalahan yang sedang diulas pada pendekatan yang lebih khusus. Di bawah ini berbagai temuan dari penelitian sebelumnya mengenai pada manajemen operasional travel umrah.

1. Dicky Zulkarnain (2021)

Dicky Zulkarnain meneliti sebuah penelitian dengan judul “Dampak COVID-19 Pada Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di PT. Penjuru wisata Negeri (AET TRAVEL) Kota Bengkulu”.⁵⁹ Jenis penelitian yang dipergunakan, yakni penelitian kualitatif. Penelitian tersebut berhasil

⁵⁸ QS. Al-A'raf: 10

⁵⁹ Zulkarnain, Dicky (2021). *Dampak COVID-19 Terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Di PT. Penjuru Wisata Negeri (AET Travel) Kota Bengkulu*. Skripsi, Manajemen Haji dan Umrah. Institut Agama Islam Negeri Bengkulu.

menemukan dampak yang ditimbulkan dari COVID-19, yaitu kemunduran penjadwalan pemberangkatan, total pegawai yang dikurangi, gaji pegawai yang dikurangi, serta terbatasnya operasional perusahaan. Cara yang dijalankan perusahaan ialah strategi solusi *adaptive* guna menjalankan adaptasi pada kondisi saat ini. Peneliti menemukan persamaan penelitian sekarang dan sebelumnya yaitu mengamati PPIU pada saat pandemi COVID-19, sedangkan perbedaannya adalah penelitian terdahulu tidak membahas manajemen operasional dalam penelitiannya.

2. Ahmad Ilham Syaifulloh (2018)

Ahmad Ilham Syaifulloh meneliti sebuah penelitian dengan judul “Strategi Manajemen Operasional Hasuna Tour Yogyakarta”.⁶⁰ Jenis penelitian yang digunakan, yaitu penelitian kualitatif. Penelitian tersebut berhasil menemukan bahwasannya strategi manajemen operasional biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah di Hasuna Tour Yogyakarta telah memakai 10 ketentuan cara manajemen pengoperasionalan pada aktivitas penerapan perusahaan. Namun terdapat dua ketentuan yang tidak begitu maksimum, yakni keterampilan tataletak serta MSDM yang belum terancang secara baik. Peneliti menemukan persamaan penelitian sekarang dan sebelumnya yakni mengamati manajemen operasional pada PPIU. Perbedaan dari penelitian sebelumnya dan sekarang yakni penelitian sebelumnya mengkaji penelitian sebelum pandemi COVID-19, sedangkan penelitian saat ini mengkaji penelitian saat pandemi COVID-19.

⁶⁰ Syaifullah, Ahmad Ilham (2018). *Strategi Manajemen Operasional Hasuna Tour Yogyakarta*. Skripsi, Manajemen Dakwah. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

3. Dion Darlinus (2021)

Dion Darlinus meneliti sebuah penelitian dengan judul “Dampak COVID-19 Pada Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah mrah (PPIU) di PT. Patuna Mekar Jaya (Patuna Tour and Travel) Kota Bengkulu”.⁶¹ Jenis penelitian yang digunakan, yaitu penelitian kualitatif. Penelitian tersebut berhasil menemukan dampak yang ditimbulkan dari COVID-19, yakni turunnya perolehan, turunnya omset, pembatasan total pegawai serta terbatasnya. Strategi yang dijalankan yakni strategi adaptif guna menjalankan adaptasi pada kondisi saat ini. Peneliti menemukan persamaan penelitian sekarang dan sebelumnya yakni mengulas PPIU pada saat pandemi COVID-19, sedangkan perbedaannya adalah penelitian terdahulu tidak membahas manajemen operasional dalam penelitiannya.

4. Richa Muthiatull Rahmah (2019)

Richa Muthiatul Rahmah meneliti sebuah penelitian dengan judul “Manajemen Operasional Dalam Acara Pameran Haji dan Umrah Pada Bakkah Tour & Travel”.⁶² Jenis penelitian yang digunakan, yaitu penelitian kualitatif. Penelitian tersebut berhasil menemukan lima standart operasional prosedur di kegiatan pameran, yakni kesiapan, promos, laporan, penutupan, serta penghargaan pada semua pihak yang terlibat di kegiatan. Manajemen operasional yang

⁶¹ Darlinus, Dion (2021). *Dampak COVID-19 Terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Di PT. Patuna Mekar Jaya (Patuna Tour and Travel) Kota Bengkulu*. Skripsi, Manajemen Haji dan Umrah. Institut Agama Islam Negeri Bengkulu.

⁶² Rahmah, Richa Muthiatul (2019). *Manajemen operasional Dalam Acara Pameran Haji dan Umraoh Pada Bakkah Tour and Travel*. Skripsi, Manajemen Dakwah. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

digunakan perusahaan adalah melaksanakan pemilahan, perancangan, pembaharuan, pengoperasian, dan pengawasan. Peneliti menemukan persamaan penelitian saat ini dan sebelumnya, yakni meneliti manajemen operasional. Perbedaan dari penelitian terdahulu dan saat ini adalah penelitian terdahulu mengkaji riset terkait acara pameran haji dan umrah, sedangkan penelitian saat ini mengkaji riset terkait ibadah umrah saat pandemi COVID-19 pada PT Sutra Tour Hidayah Lamongan Lamongan.

5. Mahdalina (2021)

Mahdalina meneliti sebuah penelitian dengan judul “Sistem Operasional PT. Wahdan Sabilana dalam Rekrutment Jamaah Haji Khusus dan Umrah Provinsi Kalimantan Selatan”.⁶³ Jenis penelitian yang dipergunakan, yakni penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian tersebut berhasil menemukan sistem operasional PT. Wahdan Sabilana yang sudah baik dan sesuai dengan PMA Nomor 23 tahun 2016 tentang penyelenggara haji khusus dan PMA No. 8 tahun 2018 tentang umrah. Sistem operasional yakni, administrasi, transportasi, kesehatan (memvaksinasi jamaah yang akan berangkat), konsumsi, dan akomodasi. Peneliti menemukan persamaan penelitian saat ini dengan penelitian terdahulu, yakni sama-sama meneliti operasional PPIU. Perbedaan penelitian sebelumnya dan sekarang yakni penelitian sebelumnya mengkaji riset terkait rekrutmen jamaah haji khusus dan umrah, sedangkan penelitian saat ini mengkaji riset terkait

⁶³ Mahdalina, Mahdalina (2021). *Sistem Operasional PT. Wahdan Sabilana Dalam Rekrutmen Jamaah Haji Khusus Dan Umrah Provinsi Kalimantan Selatan*. Skripsi, Manajemen Dakwah. Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

ibadah umrah saat pandemi COVID-19 pada PT Sutra Tour Hidayah Lamongan Lamongan.

6. Airlangga Bramayudha, dkk (2021)

Penelitian yang ditulis oleh Airlangga Bramayudha, Khairun Nisa' Bariza, Zahro'atul Iftitah NR dan Devi Yolanda Oktavia dengan judul penelitian "Wajah Penyelenggaraan Haji dan Umrah Jawa Timur pada Masa Pandemi Covid-19".⁶⁴ Jenis penelitian adalah mempergunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian tersebut berhasil menemukan gambaran tentang pembatalan, kronologi, perkembangan terkini, dampak dan solusi yang terjadi pada Penyelenggara Haji dan Umrah di Provinsi Jawa Timur dimasa Pandemi Covid-19. Peneliti menemukan persamaan dalam penelitian terdahulu yakni sama-sama mengkaji riset pelaksanaan perjalanan umrah dimasa pandemi COVID-19. Sedangkan perbedaan peneliti sebelumnya dan sekarang ialah penelitian sebelumnya dan sekarang yakni peneliti sebelumnya mengkaji dari segi penyelenggaraan haji dan umrah di Provinsi Jawa Timur sedangkan penelitian saat ini mengkaji penerapan operasional ibadah umrah di PT Sutra Tour Hidayah Lamongan Lamongan.

⁶⁴ Airlangga Bramayudha, dkk (2021). *Wajah Penyelenggaraan Haji dan Umrah Jawa Timur pada Masa Pandemi Covid-19*. Jurnal, Manajemen Dakwah. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Suarabaya

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini membahas penerapan manajemen operasional ibadah umrah di saat pandemi COVID-19 di PT Sutra Tour Hidayah Lamongan Lamongan. Pada penelitian ini, penulis mempergunakan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif yakni peneliti yang mempunyai tingkatan analisis yang semakin mendalam tentang seluruh prosedur penelitian.⁶⁵ Hal ini memungkinkan peneliti untuk memahami realitas saat ini secara mendalam dan tidak menggunakan pengukuran statistik, aritmatika, atau jenis perhitungan lainnya untuk mendapatkan penemuan.

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini dalam keadaan asli dan ilmiah. Penelitian ini dijalankan menggunakan observasi serta wawancara. Penulis akan menjelaskan setiap kejadian berdasarkan data dari informan. Hasil penelitiannya adalah kumpulan data deskriptif yang disusun kebentuk laporan.⁶⁶

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat penulis dalam memperoleh dan mengumpulkan data yang diperlukan. Lokasi dalam penelitian ini dilakukan di PT Sutra Tour Hidayah Lamongan Lamongan. Perusahaan ini berdiri pada tahun 2014 di Kecamatan Paciran, lebih tepatnya travel ini berlokasi di Dusun Sukowati RT 004 RW 003 Desa Banjarwati Kecamatan Paciran, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur.

⁶⁵ Burhan Bungin, Prof. Dr. H. M, S.Sos, M.Si. 2007, *Penelitian Kualitatif, Ekonomi, kebijakan Public, dan Ilmu Sosial*, Prenada Media Grup. hal 5

⁶⁶ Pupu Saeful Rahmat, *Penelitian Kualitatif*. Jurnal Equilibreum, vol 05, No 09. 2009, hlm 04

C. Jenis dan Sumber Data

Untuk menyusun penelitian, penulis membutuhkan sumber data sebagai alat informasi penelitian. Berdasarkan sumbernya, data terbagi jadi dua unsur, yakni:

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang diberikan langsung oleh informan pada peneliti.⁶⁷ Hal ini, data dipergunakan sebagai pemecahan permasalahan yang muncul. Data primer dalam penelitian ini adalah pimpinan, karyawan, dan pihak terkait.

Data primer didapatkan dari pertanyaan-pertanyaan yang diajukan melalui wawancara serta observasi. Wawancara dilakukan secara langsung dengan pimpinan PT Sutra Tour Hidayah Lamongan serta beberapa staff lainnya yang bersangkutan. Sedangkan observasi dilaksanakan secara langsung dengan mengamati kegiatan dalam PT Sutra Tour Hidayah Lamongan Lamongan. Untuk itu, data yang digali dalam data primer ini adalah data penerapan manajemen operasional umrah saat pandemi COVID-19.

2. Data Sekunder

Data sekunder ialah data yang tidak secara langsung diberikan kepada pengumpul data, seperti didapatkan dari dokumen ataupun orang lain.⁶⁸ Data sekunder yakni data yang di peroleh penulis melalui sumber yang sudah tersedia. Data sekunder berfungsi sebagai pelengkap dari data primer jika data primer tersebut dirasa masih kurang mencukupi.

⁶⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm 62

⁶⁸ *Ibid.* hlm 62

Ada beberapa data sekunder pada penelitian ini diantaranya yakni literatur, artikel, jurnal serta website yang berhubungan pada travel PT Sutra Tour Hidayah Lamongan Lamongan.

D. Tahap-Tahap Penelitian

Pada melakukan penelitian kualitatif, penulis harus memahami beberapa langkah yang ditempuh selama melakukan prosedur penerapan penelitian ini. Tahapan ini diatur secara sistematis guna memperoleh data yang efisien. Pada kasus ini, penelitian memiliki empat tahap yaitu:

1. Tahap pra lapangan

Tahapan pra lapangan yakni tahap yang dilaksanakan penulis sebelum turun di lapangan. Langkah-langkah ini adalah sebagai berikut:

a. Perumusan Masalah

Penulis mengidentifikasi masalah yang akan menjadi subjek penelitian. Permasalahan dirumuskan ketika penulis telah mengutarakan proposal penelitian. Penulis wajib sungguh-sungguh paham atas latar belakang penelitian dan mengamati hubungan antar rumusan permasalahan yang diperumuskan melalui keahlian penulis.

b. Penentuan Lokasi

Penulis melakukan pencarian informasi tempat untuk digunakan sebagai obyek penelitian. Untuk menentukan tempat, penulis harus memperhatikan berbagai hal terkait obyek penelitian yang disesuaikan pada masalah kemudian diulas seperti keahlian penulis.

c. Penyusunan Proposal

Penulis menyiapkan proposal penelitian menjadi rencana dan penggambaran melakukan penelitian.

- Digunakan pula menjadi persyaratan untuk mengajukan penelitian pada individu tertentu.
- d. **Pengurusan Surat Izin**
Sesudah proposal penelitian disetujui, penulis harus mendapatkan perizinan guna melakukan pengamatan. Setelah mendapatkan surat itu kemudian disampaikan pada badan yang bertindak menjadi obyek penelitian.
 - e. **Persiapan Penelitian**
Penulis wajib mendalami pemahamannya tentang fokus penelitian dan mempelajari ilmu literatur. Penulis juga menyiapkan semua kelengkapan yang diperlukan untuk melakukan penelitian.
2. **Tahap Pelaksanaan Lapangan**
Tahap pelaksanaan lapangan adalah penggalian data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tahapan wawancara, peneliti menggali data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada informan yang dianggap mampu memberikan data yang akurat. Tahap observasi, peneliti menggali data dengan melakukan pengamatan situasi atau jalannya aktivitas Travel. Tahap dokumentasi, peneliti menggali data berupa dokumen seperti, surat, majalah, surat kabar, dan lainnya.
 3. **Tahap Analisis Data**
Tahap analisis data adalah pengelolaan data yang didapat dengan wawancara, observasi maupun dokumentasi. Setelahnya peneliti menganalisis data tersebut melalui teknis analisis yang telah ditentukan. Data harus dianalisis untuk mengetahui perbedaan dan persamaan dari hasil teknik mengumpulkan data dengan tahap wawancara, observasi, dan dokumentasi.
 4. **Tahap Pelaporan**

Tahap ini yakni tahapan terakhir pada rangkaian proses penelitian yang dilakukan penulis. Sesuai prosedur yang berlaku, peneliti menyusun laporan secara sistematis dan menyajikan berbagai data yang diperoleh di lapangan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yakni tahap yang dilaksanakan penulis untuk prosedur mengumpulkan data dalam lapangan. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data di antaranya, yaitu:

1. Wawancara

Wawancara yakni bagian dari kaedah memperoleh data yang terbiasa dipergunakan pada peneliti sosial.⁶⁹

Wawancara dipergunakan sebagai memperoleh informasi mengenai kenyataan, keyakinan, perasaan, harapan serta lain-lain yang dibutuhkan guna mencapai tujuan penelitian.

2. Observasi

Morris (1973:389) mendefinisikan observasi sebagai kegiatan menangkap fenomena yang dibantu instrumen serta direkam untuk tujuan keilmuan.⁷⁰

Observasi bertujuan guna mendapatkan data yang semakin absah, dengan cara membandingkan data dari informan melalui wawancara dengan kondisi dilapangan.

3. Dokumentasi

Sugiyono (2005:83) ilmu dokumentasi yakni kelengkapan menggunakan teknik pengamatan serta wawancara pada kualitatif. dokumen merupakan

⁶⁹ Mita Rosaliza, "Wawancara, sebuah Interaksi Komunikasi dalam Penelitian Kualitatif", *Jurnal Ilmu Budaya* (Vol. 11 No.2 2015), hal. 71.

⁷⁰ Hasyim Hasanah, "Teknik-Teknik Observasi (sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial)", *Jurnal at-Taqaddum* (Vol. 8 No. 1 2016), hal. 22

pelengkap penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Integritas hasil penelitian ini dapat lebih besar apabila memasukkan wawasan dokumenter pada metode kualitatif.⁷¹ Tujuan menggali data dengan dokumentasi yakni guna menguatkan data. Realitas organisasi bisa diketahui dalam dokumentasi. Dokumen ini memperlihatkan keadaan organisasi yang sesungguhnya. Penulis akan mempergunakan dokumen meliputi foto, surat, majalah serta lainnya.

F. Teknik Validasi Data

Pada penelitian ini, metode validasi data juga disebut dengan keabsahan data. Kemudian dilakukan pemilihan data yang didapat pada tahap pengumpulan. Proses seleksi bertujuan untuk membuat data menjadi benar. Karena data merupakan hal yang bersifat fundamental pada penelitian. Teknik validasi data yang dipergunakan penulis adalah triangulasi data.

Triangulasi dalam penelitian ini, peneliti mengkaji data melalui proses yakni triangulasi data, metode, serta waktu. Triangulasi sumber berdasarkan Patton dalam kutipan Nuning Indah Pratiwi, meliputi triangulasi sumber, mengumpamakan serta memeriksa keandalan informasi yang didapat pada berbagai waktu dan alat penelitian kualitatif yang beragam sifatnya.

Triangulasi atau metode segitiga ini menguji reliabilitas dengan melihat data pada sumber yang tidak beda melalui berbagai metode yang tidak sama. Kemudian peneliti berdiskusi untuk memastikan bahwa data tersebut dianggap benar atau seluruhnya benar dari berbagai perspektif. Seperti data yang didapat dari pemeliharaan,

⁷¹ Natalina Nilamsari, "Memahami Studi Dokumen dalam Penelitian Kualitatif", *Jurnal Wacana* (Vol. 13 No.2 2014), hal. 179.

lalu diverifikasi melalui observasi ataupun dokumentasi. metode ini menjamin bahwa data yang didapat dianggap valid.

Segitiga waktu sering mempengaruhi keandalan data. Metode segitiga waktu memeriksa kepastian data melalui proses memverifikasi data melalui observasi, wawancara, ataupun cara lainnya pada periode yang berbeda ataupun dalam kondisi yang tidak sama. Jika hasil yang diperoleh dari pengujian berbeda, maka akan dilaksanakan dengan literatif hingga ditemukan reabilitas datanya.⁷²

G. Teknik Analisis Data

Teknik *Cresswell* merupakan teknik analisis data yang dipergunakan oleh peneliti. Analisa data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikan pada sebuah gambar, kategorisasi, serta uraian umum. Teknik analisa data yang dijalankan pada penelitian ini di antaranya:

1. Wawancara/Observasi

Dari hasil wawancara serta proses observasi lalu dijalankan penganalisisan yang spesifik. Penulis menganalisis hasil wawancara dengan observasi untuk melihat apakah terdapat ketidakcocokan di antara keduanya.

2. Transkrip data

Transkrip data adalah proses melakukan menyalin audio ataupun video pada catatan tanpa menambah atau mengurangi. Setiap kata atau ungkapan yang diucapkan narasumber perlu dicatat dan disesuaikan dengan keadaan disaat wawancara.

3. Coding

⁷² Nuning Indah Pratiwi. “Penggunaan Media Video Call Teknologi Komunikasi”. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, Vol 1, Nomor 2, Agustus 2017, hal 214

Coding yakni merangkum pesan pada sebuah data. Penulis sekedar mencatat data yang diperlukan dan disesuaikan pada kerangka penelitian. Peneliti mencantumkan data yang diperlukan dengan cara memilih dan memilah dari data tersebut.

4. Kategorisasi

Kategorisasi adalah kompilasi dan penyempurnaan kategori pada sekumpulan data yang terdiri atas pemikiran, tanggapan, ataupun suatu karakter. Didalam kategorisasi, penulis menyusun sub topik guna menanggapi rumusan permasalahan.

5. Analisis data

Analisa yakni pengorganisasian data yang didapat dalam lapangan guna mempermudah penulis membuat hasil penelitian.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB IV PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah dan Profil PT Sutra Tour Hidayah

Penelitian ini dilaksanakan di PT Sutra Tour Hidayah Lamongan. Perusahaan ini bergerak dalam bidang jasa untuk melayani perjalanan ibadah haji dan umrah. PT Sutra Tour Hidayah Lamongan berdiri sejak tahun 2014. Travel ini didirikan oleh Muhammad Subur dan telah terdaftar sebagai penyelenggara resmi umrah di Departemen keagamaan dengan nomor izin PPIU sebagai berikut:

- a. SK DEPAG NO 617 Tahun 2016 – untuk penyelenggara umrah (awal)
- b. SK DEPAG NO 127 Tahun 2020 – untuk penyelenggara umrah (sekarang)

Fasilitas yang disediakan oleh PT Sutra Tour Hidayah Lamongan antara lain tiket pesawat, reservasi hotel, paket wisata domestik dan internasional, pengurusan paspor, visa dan penukaran mata uang. Pelayanan ini diberikan untuk kenyamanan para jamaah. Selain itu, travel Sutra telah terdaftar sebagai anggota terafiliasi AMPHURI (Asosiasi Penyelenggara Haji dan Umrah Republik Indonesia) sebagai bukti kontibusinya terhadap industri.

PT Sutra Tour Hidayah Lamongan memiliki keunggulan pelayanan, khususnya dibidang perhotelan sehingga dapat menjadikan perusahaan ini sebagai penyelenggara umrah yang handal. Dengan demikian, jasa penyelenggara ibadah haji umrah ini dapat melayani ribuan jamaah yang berangkat tiap tahunnya. PT Sutra Tour Hidayah Lamongan telah berpengalaman melayani umrah yang dimiliki oleh beberapa

perusahaan besar, baik swasta maupun instansi pemerintah.

Terhitung sejak tahun 2014 sampai sekarang PT Sutra Tour Hidayah Lamongan memiliki 23 kantor cabang dan mitra yang tersebar di Indonesia. Adapun 23 cabang dan mitra tersebut terletak di Surabaya, Sidoarjo, Mojokerto, Glagah, Tikung, Widang Lagitan, Bojonegoro, Ngawi, Sukoharjo Jateng, Solo Jateng, Grobogan Jateng, Purwodadi, Semarang, Pati, Jepara, Kudus, Demak, Kebumen, Kendal, Jogja DIY, Purwokerto, Tanggerang Jabar dan Palembang Sumsel. Pelayanan prima yang baik menjadi keunggulan dari travel ini. Hal ini terbukti dari 90% jamaah mengenal PT. Suta Tour Hidayah berdasarkan rekomendasi dari jamaah sebelumnya. Reputasi yang baik mendukung kepercayaan jamaah untuk menggunkan jasa dari travel Sutra Tour Hidayah.

Profil PT Sutra Tour Hidayah Lamongan

Nama Perusahaan : PT SUTRATOUR
HIDAYAH

Merk Dagang : SUTRA TOUR &
TRAVEL

Bergerak di Bidang : PENYELENGGARA
UMRAH & HAJI KHUSUS

NIB : 9120106741361

Izin Umrah : U 306 TAHUN 2020
(NOMOR 127 TAHUN 2020)

Alamat Kantor Pusat : Jl. Raya Sukodadi
Banjarwati Dsn. Sukowati RT
004 RW 003 Ds. Banjarwati
Kec. Paciran Kab. Lamongan
Jawa Timur

Hotline : 081331914646/Tlp Fax

(0322) 4661766

E-mail : sutratourhidayahlamongan@gmail.com

Website : www.sutratour.id

Akta Pendirian : NO 10 TANGGAL 24
FEBRUARI 2014

Akta Perubahan : NO 14 TANGGAL 23
DESEMBER 2019

Surat Domisili : 407/690/413.314.1/2019

2. Visi, Misi dan Rencana Strategis Perusahaan

Setiap perusahaan pasti menentukan visi dan misi sebagai langkah awal untuk menentukan tujuan perusahaan. Visi adalah tujuan desain yang harus dicapai perusahaan dalam jangka panjang. Visi membutuhkan elaborasi dalam beberapa tindakan. Tindakan tersebut dijelaskan didalam misi. Adapun visi dan misi dari PT Sutra Tour Hidayah Lamongan adalah:

a. Visi

- 1) Menjadi tujuan utama para tamu Allah sebagai penyedia layanan Haji dan Umrah dengan menedepankan kepuasan, kekhusyukan dan kenyamanan.
- 2) Menjadi penyelenggara Haji dan Umrah terpercaya

b. Misi

- 1) Mempermudah semua jemaah melalui kehadiran pilihan pelayanan yang bermacam dan disesuaikan dengan keperluan
- 2) Memberi ketekunan, rasa puas serta nyaman diperjalanan dan memprioritaskan layanan utama
- 3) Memberi rasa puas pada pelanggan serta mempertahankan

- 4) Sebagai pelaksana umrah yang terpercaya, profesional yang berpusat dalam kepuasannya konsumen
- 5) Melaksanakan perjalanan ibadah haji dan umrah melalui kualitas pelayanan paling baik guna memenuhi sempurnanya beribadah
- 6) Meningkatkan pariwisata reguler serta religi menjadi suatu pilihan pariwisata untuk konsumen

c. Rencana Strategis Perusahaan

Rencana strategis yakni prosedur yang dijalankan perusahaan dalam menentukan cara ataupun arah, dan mengambil ketetapan guna pengalokasian sumber daya. Adapun rencana strategi PT Sutra Tour Hidayah Lamongan adalah,

- 1) Memenuhi kebutuhan jamaah dengan cara membuka cabang atau mitra baru diberbagai kota
- 2) Menyediakan berbagai paket yang bervariasi sesuai kebutuhan jamaah
- 3) Memperbanyak slot tanggal pemberangkatan untuk mempermudah jamaah dalam memilih tanggal pemberangkatan.
- 4) Menyuguhkan beberapa diskon dalam setiap paket
- 5) Mengurus izin legalitas kepada Departemen Agama agar jamaah lebih percaya diri
- 6) Memberi kelengkapan umrah guna memudahkan perjalanan jamaah yang disesuaikan pada keperluan dari hasil pengamatan
- 7) Menyajikan paket pribadi, yakni jamaah memiliki kebebasan untuk mencari waktu

- pemberangkatan, durasi, pengakomodasian, kendaraan serta arah perjalanan
- 8) Menyediakan kelompok yang mempunyai pengalaman serta komitmen guna bekerja secara maksimal sebagai rasa nyaman jamaah diperjalanan
 - 9) Berusaha untuk memastikan bahwa umrah dan haji dilakukan dengan benar
 - 10) Mengedukasi pada jamaah, misalnya melaksanakan manasik sebelum pemberangkatan, tausiyah selama di tanah suci serta edukasi selama perjalanan

3. Struktur Organisasi

Menjadi perusahaan yang sudah terbentuk sekitar tujuh tahun. PT Sutra Tour Hidayah Lamongan mempunyai struktur organisasi yang utuh. Berikut struktur organisasinya:

STRUKTUR ORGANISASI PT SUTRA TOUR HIDAYAH LAMONGAN LAMONGAN

DIREKTUR UTAMA:

Muhammad Subur

KOMISARIS:

Siti Halimatus Sa'diyah

SUPERVISOR:

Siti Ma'rufah

Staf-Staf

KEUANGAN	: Ifa Andriyati
CUSTOMER SERVICE	: Lifyah Mawadah
TICKETING & VISA	: Asyiqotul Ummah

	Azizah
OPERASIONAL LAPANGAN	: Syarif H Bahruddin Taufiq
DESAIN GRAFIS	: Muh Masfuq I
PERLENGKAPAN	: Ahmad Sholeh
CLEANING SERVICE	: Habibur Rahman

B. Penyajian Data

Pada sub bab penyajian data ini, penulis menjelaskan berbagai data serta kenyataan. Penulis mendapatkan data dalam hasil mewawancarai, pengamatan, serta dokumentasi. Masalah yang ditarik berhubungan pada prosedur pengambilan informasi maupun ketetapan di PT Sutra Tour Hidayah. Narasumber yang dijadikan sumber data yakni Direktur/pemilik, supervisor, operasional lapangan, cust. servis, jamaah di PT Sutra Hidayah. Berikut hasil dari coding yang disusun penulis.

NS 1 : Direktur dan pemilik PT Sutra Hidayah

NS 2 : Supervisor PT Sutra Tour Hidayah

NS 3 : Operasional Lapangan PT Sutra Tour
Hidayah

NS 4 : Cust. Servis Operasional PT Sutra Tour
Hidayah

NS 5 : Staff PT Sutra Tour Hidayah

Penulis mendapat data dalam hasil penelitian. Data tersebut kemudian dikelola dan dijelaskan pada penyajian data. Data yang diperoleh dipergunakan sebagai jawaban masalah yang sudah ditentukan. Berikut hasil pengolahan datanya.

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

a. Perencanaan Operasional

Perencanaan ini mencakup perencanaan dari kapasitas produksi, lokasi, susunan tata ruang, kualitas dan metode produksi yang dipakai. Untuk menentukan sebuah perencanaan operasional, seorang manajer wajib mengetahui total jasa yang bisa dihasilkan perusahaan melalui sumber daya yang tersedia. Sebagaimana penjelasan dari narasumber satu yang menjelaskan keperluan operasional.

“untuk segala keperluan yang mendukung aktifitas program kita persiapkan dengan baik, termasuk pada pembimbing dan petugas kesehatan. Untuk pembimbing kita persiapkan dengan standart yang sudah kita miliki, pastinya mampu dan kredibel untuk dijadikan pembina. Pembina selama di tanah air maupun di tanah suci. Kemudian, untuk petugas kesehatan kita tidak menyiapkan perugas sendiri, namun kita sudah bekerja sama dengan pihak rumah sakit disana untuk menjamin kesehatan jamaah yang kita berangkatkan.” (NS 1, 16/03/2022).⁷³

Menurut pendapat narasumber satu, perencanaan operasional sudah diterapkan seperti menyediakan sumber daya manusia yaitu pembimbing ibadah umrah. Perusahaan telah merencanakan dengan matang tentang pembimbing umrah ini, baik dari segi biaya, kesiapan pembimbing maupun telah merencanakan kerjasama

⁷³ Hasil wawancara narasumber 1 pada 16 Maret 2022.

dengan pihak lain agar penyelenggaraan umrah berjalan lancar. Pernyataan tersebut juga didukung oleh narasumber dua & tiga yang menyatakan, bahwa perusahaan telah menyediakan pembimbing ibadah umrah. Narasumber empat menambahkan, perencanaan pembimbing ini juga ditentukan dari kuota grup pemberangkatan. Apabila grup yang berskala besar memiliki petugas kesehatan yang mendampingi jamaah. Hal ini dipertimbangkan sebab melihat kapasitas PT Sutra Tour Hidayah.

“Masalah pembimbingan itu dari sini kita tetap ada ya mas dan biasanya itu kan bawa tokoh masyarakat kalau mau berangkat. Kemudian disana juga ada mamanya itu mutowif itu juga karyawan dari PT kami jadi tetapi ada pembimbingnya ya disana.” (NS 2, 16/03/2022).⁷⁴

“petugas pembimbing sih gini, dalam satu grup itu kan dilihat kuotanya ada berapa, misalnya setiap grup itu orangnya ada 30 sampai 40 orang itu cukup kita dampingi dari kantor TL jadi semacam disana tidak ada petugas kesehatannya itu gak ada. Misalnya kalau mau berangkat kita juga ada kayak semacam ngasih bimbingan. Tapi kalau nanti satu grup itu skalanya besar misal ada 60 sampai 160 atau mungkin dalam skala besar lagi ada pendampingan dari petugas kesehatan.” (NS 4, 16/03/2022)⁷⁵

⁷⁴ Hasil wawancara narasumber 2 pada 16 Maret 2022

⁷⁵ Hasil wawancara narasumber 4 pada 16 Maret 2022

Perencanaan pemberangkatan, perjalanan maupun pemulangan jamaah umrah juga telah direncanakan dengan matang selama pandemi COVID-19. Narasumber dua, tiga dan empat menjelaskan, bahwa PT Sutra Tour Hidayah Lamongan telah mengatur perencanaan pemberangkatan hingga pemulangan jamaah seperti, menyediakan karantina, menyediakan transportasi dan penginapan, maupun hal-hal yang harus ada selama perjalanan ibadah umrah. Seperti halnya yang dinyatakan narasumber dua, tiga dan empat berikut ini:

“Pengaturan perjalanan kita persiapkan dengan baik, seperti kalo ke madina berarti pakai hotel apa kendarannya apa dan lain lain, kalo di makkah hotel apa kendarannya apa, makanannya apa, semua sudah kami siapkan. Kemudian untuk keberangkatan kita harus lakukan transit dari Jakarta dulu. Untuk pemulangan kita lakukan karantina.” (NS 2, 16/03/2022)⁷⁶

“Kalau itu memang dari travel kan sudah menyediakan list lisnya mau perjalanan kemana akan yang dituju, kemudian pemberangkatan itu karena ada domestiknya sekarang harus ke Jakarta untuk ke bandara internasional dulu. Nah pas pulang kami sediakan karantina di wisma yang sudah disiapkan kami. Lalu jamaah bisa boleh pulang

⁷⁶ Hasil wawancara narasumber 2 pada 16 Maret 2022

ke rumahnya sendiri-sendiri.” (NS 4, 16/03/2022)⁷⁷

“Kalau untuk rencana perjalanan atau tempat yang akan dikunjungi kan memang dari travel kan sudah menyediakan tempat mana saja yang mau dituju, kemudian pemberangkatan itu karena ada domestiknya sekarang jadi harus ke Jakarta dulu ke bandara internasional. Untuk pemulangan jamaah itu harus ke wisma untuk dikarantina selama 5 hari sebelum pulang ke daerah masing-masing.” (NS 3, 16/03/2022)⁷⁸

Narasumber dua menyatakan, bahwa perencanaan perjalanan PT Sutra Tour Hidayah Lamongan telah dipersiapkan dengan baik. Pada saat di Madina, perusahaan telah mempersiapkan penginapan maupun transportasi yang nyaman. Hingga pemulangan, perusahaan menyediakan karantina bagi jamaah. Narasumber empat menjelaskan, bahwa perusahaan telah merencanakan perjalanan hingga pemulangan. Perencanaan perjalanan diberikan pada jamaah agar dapat memilih tujuan mana saja yang akan dikunjungi.

Dalam pengurusan administrasi jamaah umrah, seluruhnya telah diatur oleh PT Sutra Tour Hidayah. Jamaah hanya harus membawa semua dokumen yang telah jadi pada saat pemberangkatan. Adapun administrasi yang dipersiapkan oleh perusahaan. Berikut penjelasan dari narasumber satu, dua dan empat:

⁷⁷ Hasil wawancara narasumber 4 pada 16 Maret 2022.

⁷⁸ Hasil wawancara narasumber 3 pada 16 Maret 2022.

“jadi pengurusan seluruh dokumen kita yang menghandle, memang standart pelayanan kita seperti itu. Biar jamaah tidak repot.” (NS 4, 16/03/2022)⁷⁹

“Administrasi jamaah itu sudah kami urus jadi jamaah tinggal bawa saja dokumen-dokumennya saat berangkat seperti paspor, visa, kartu identitas, dan segala macamnya.” (NS 1, 16/03/2022)⁸⁰

“Untuk masalah administrasi jamaah itu sudah kami urus ya, jadi yang harus dibawa oleh jamaah ketika berangkat itu ada visa, paspor, kartu identitas, dan segala kelengkapan administratif yang kita berikan itu harus dibawa saat berangkat dan harus dijaga terus sampai pulang di tanah air.” (NS 3, 16/03/2022)⁸¹

Narasumber satu menyatakan bahwa jamaah sama sekali tidak direpotkan dengan keperluan mengurus administrasi. Dan seluruh dokumen administrasi sepenuhnya diurus oleh PT Sutra Tour Hidayah. Pernyataan tersebut juga sesuai dengan yang dijelaskan narasumber dua dan tiga, bahwa administrasi jamaah telah dipersiapkan oleh perusahaan. Jamaah hanya perlu membawa segala kelengkapan administrasi yang telah diberikan perusahaan pada saat pemberangkatan serta harus

⁷⁹ Hasil wawancara narasumber 4 pada 16 Maret 2022.

⁸⁰ Hasil wawancara narasumber 1 pada 16 Maret 2022.

⁸¹ Hasil wawancara narasumber 3 pada 16 Maret 2022.

menjaga kelengkapan tersebut hingga kepulauan di tanah air.

Sedangkan keperluan pelaporan Perwakilan Republik Indonesia di Arab Saudi pada saat datang serta pada saat pulang ke Indonesia di masa pandemi ini juga telah diatur oleh perusahaan. Pelaporan yang digunakan oleh PT Sutra Tour Hidayah Lamongan adalah sistem siskohat. Hal ini dijelaskan oleh narasumber dua.

“Pakai sistem siskohat, yaitu nanti kita ngakses sitem tersebut nanti berupa kayak NIK jamaah, vaksin sesuai jenis dosisnya dan data nama sesuai paspor, ada kayak tanggal lahir dan sebagainya. Terus nanti asuransinya pakai apa, nanti vaksin covid nya itu connect sendiri sesuai dengan sistem siskohat itu.” (NS 2, 16/03/2022)⁸²

Narasumber dua menjelaskan bahwa, perusahaan menggunakan sistem siskohat untuk keperluan pelaporan di Arab Saudi. Sistem ini diakses berupa NIK jamaah, kartu vaksin, data nama sesuai paspor dan lainnya. Kemudian asuransi jamaah dengan menggunakan vaksin COVID-19 yang akan terhubung sendiri sesuai dengan sistem siskohat tersebut. Adapun keperluan lain seperti visa. Namun untuk visa, PT Sutra Tour Hidayah Lamongan melakukan kerja sama dengan stake holder di Arab Saudi. Penjelasan tersebut yang dinyatakan oleh narasumber satu dan tiga.

⁸² Hasil wawancara narasumber 2 pada 16 Maret 2022.

”jadi jamaah tidak kita repotkan dengan hal seperti itu, kita semua yang handle, untuk visa kita kerjasamakan dengan stake holder yang ada di tanah suci. Paspor dan lain sebagainya kita urus sendiri.” (NS 1, 16/03/2022)⁸³

“Itu kita pengurusan visanya kita masih ikut kesana untuk pengurusan travel sana. Untuk pertama tadi harus ada paspor, vaksin, kemudian jika tiket sudah ada maka kita lanjut pengurusan paspornya. Soalnya vaksin dosis 2 juga harus 14 hari sebelum berangkat kalau kurang tidak bisa.” (NS 3, 16/03/2022)⁸⁴

Narasumber satu dan tiga menjelaskan, bahwa jamaah tidak direpotkan dengan keperluan pelaporan di Arab Saudi sebab hal itu telah diatur oleh perusahaan. Akan tetapi, khusus visa dilakukan kerjasama dengan stake holder atau travel yang ada di tanah suci. Sedangkan keperluan lainnya diatur oleh Travel Sutra Tour Hidayah.

b. Penjadwalan

Menurut Haming, penjadwalan merupakan pengalokasian sumber daya dari waktu ke waktu untuk menopang pelaksanaan serta perampungan kegiatan pengerjaan.⁸⁵ Penjadwalan dapat dilihat dari situasi yang ada saat akan menyelenggarakan kegiatan. Penjadwalan dibuat ketika calon jamaah telah memenuhi persyaratan administrasi ibadah

⁸³ Hasil wawancara narasumber 1 pada 16 Maret 2022.

⁸⁴ Hasil wawancara narasumber 3 pada 16 Maret 2022.

⁸⁵ Murdifin Haming, *Manajemen Produksi Modern Operasi Manufaktur dan Jasa*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), hal. 65

umrah. Seperti halnya yang dijelaskan oleh narasumber tiga yaitu:

“Mengatur pemberangkatan ini mulai dari orang atau calon jamaah itu kita kasih brosur nanti suruh milih, kita proses data diri, kemudian pembuatan paspor, vaksin covid dan suntik meningitis. Nanti kalau sudah ada semua kita akan jadwalkan yang namanya manasik umrah, itu untuk meyakinkan jamaah untuk berangkatnya tahap sekian. Penerbangan domestik ada di Surabaya nanti ada tim handling disana. Di Jakarta juga ada tim handling untuk masalah landing. Sama juga kalau dari Jakarta ke Jeddah juga sudah ada tim handling.” (NS 3, 16/03/2022)⁸⁶

Narasumber tiga menyebutkan berbagai persyaratan sebelum penjadwalan keberangkatan calon jamaah. Seperti proses data diri, pembuatan paspor, vaksin COVID-19 serta suntik meningitis. Setelah itu ada penjadwalan manasik umrah sekalian dengan penjadwalan keberangkatan calon jamaah. Di penerbangan domestik telah disediakan tim handling, baik di Surabaya, Jakarta maupun di Jeddah.

Sedangkan narasumber satu menjelaskan bahwa, PT Sutra Tour Hidayah Lamongan telah memperhitungkan penjadwalan keberangkatan hingga keperluan calon jamaah. Manajemen operasional pun juga telah dipersiapkan dengan baik maupun matang. Permasalahan yang menyangkut penjadwalan pemberangkatan juga sudah diusahakan

⁸⁶ Hasil wawancara narasumber 3 pada 16 Maret 2022.

mengatasinya dengan maksimal. Narasumber dua menambahkan bahwa, penjadwalan keberangkatan bisa dijadwalkan ketika calon jamaah melakukan suntik meningitis, pembuatan visa dan tiket yang sudah tersedia. Masa berlaku visa lebih panjang dari waktu paket umrah. Sehingga hal itu tidak mempengaruhi penjadwalan pemberangkatan ibadah umrah. Seluruh narasumber sepakat bahwa dari pemberangkatan hingga kepulangan, perusahaan telah menyiapkan tim handling di tiap-tiap bandara.

“Hal hal seperti ini kita sudah perhitungkan, mulai dari keberangkatan jamaah dari rumah masing-masing sampai dengan pulang dari tanah suci ke rumahnya masing masing sudah kita perhitungkan semua estimasi waktunya, jadi untuk ada masalah visa expired untuk dari kita kita usahakan semaksimal mungkin itu terjadi, begitupun dengan masalah masalah yang lain, kita tidak akan dengan mudah mengabaikan hal hal kecil, semua kita persiapkan dengan baik dan matang. Tentunya dengan manajemen yang baik.” (NS 1, 16/03/2022)⁸⁷

“Setelah calon jamaah ini ngelakuin suntik meningitis, visa terus tiketnya sudah jadi baru bisa kami berangkatkan mas. Nah masa berlaku visa sepertinya tidak sampai expiate ya mas, karena kita kual paket umrah itu 18 sampai 20 hari saja. Sedangkan masa berlaku visa kan 29 sampai 30 hari an. Kemudian

⁸⁷ Hasil wawancara narasumber 1 pada 16 Maret 2022.

untuk keberangkatan dan kepulangan dari kami sudah ada tim handling di masing-masing bandara.” (NS 2, 16/03/2022)⁸⁸

c. Pengawasan

Pengawasan ini bersangkutan pada sistem pengendalian mutu dan manajemen material yang berupa pergudangan, transportasi, dan inventori. Dr. S.P. Siagian menjelaskan bahwa, pengawasan adalah proses pemantauan pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk memastikan bahwa semua pekerjaan yang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.⁸⁹ PT Sutra Tour Hidayah Lamongan melakukan pengawasan pada jamaah ibadah umrah, baik pada saat perjalanan ataupun pelaksanaan di Makkah. Pengawasan dapat berupa pengendalian terhadap transportasi, kesehatan, akomodasi dan perlindungan jamaah di masa pandemi COVID-19. Seperti halnya yang dinyatakan oleh narasumber satu, dua dan lima.

“perlindungan yang kami berikan ada dua macam, perlindungan secara kesehatan dengan upaya pemberian obat-obatan dan vitamin serta makan sehat, yang kedua perlindungan secara secure atau keamanan jamaah. Seperti kita benar-benar membimbing jamaah agar tidak hilang, tertinggal atau sampai lupa arah hotel dan lain sebagainya.” (NS 1, 16/03/2022)⁹⁰

“Perlindungan jiwa kepada jamaah tetap menjadi perhatian utama bagi kita ya mas,

⁸⁸ Hasil wawancara narasumber 2 pada 16 Maret 2022.

⁸⁹ Gouzali Saydam, *Soal-jawab Manajemen dan Kepemimpinan*, hal 195.

⁹⁰ Hasil wawancara narasumber 1 pada 16 Maret 2022

karena memang itu tuntutan bagi kita juga. Terus supaya jamaah tetap menjaga kesehatannya itu kita beri vitamin sebelum berangkat, obat-obat dan segala macamnya. Kemudian jamaah juga harus mengenal gejala dan upaya pencegahan covid agar tidak terpapar penyakit tersebut.” (NS 2, 16/03/2022)⁹¹

“Kita sebagai jamaah sutra sangat diperhatikan masalah kesehatan sebelum berangkat kita dikasih vitamin-vitamin oleh sutra dan disuru vaksin sama selalu menjaga protokol kesehatan pada saat perjalanan”. (NS 5, 29/03/2022)⁹²

Narasumber satu menjelaskan bahwa, perlindungan jamaah umrah pada masa pandemi terdiri dari dua macam yaitu perlindungan kesehatan dan kemananan. Narasumber dua dan lima juga menjelaskan bahwa perlindungan jiwa jamaah sebagai perhatian utama Travel Sutra Tour Hidayah, terutama kesehatan di masa pandemi COVID-19 ini. Sedangkan narasumber tiga menambahkan, bahwa perlindungan jamaah ini adalah tugas dari pembimbing umrah pada saat di tanah suci. Sedangkan di tanah air perusahaan juga membimbing dan mengarahkan jamaah untuk selalu mengutamakan kesehatan.

“Untuk perlindungan jamaah kita kan ada pembimbing ya jadi pembimbingnya di sana,

⁹¹ Hasil wawancara narasumber 2 pada 16 Maret 2022

⁹² Hasil wawancara narasumber 5 pada tanggal 29 Maret 2022

kalau di sini kita kiga tetap membimbing memberi arahan terutama saat pandemi ini harus benar benar menjaga kesehatan.” (NS 3, 16/03/2022)⁹³

Adapun transportasi yang selalu dikontrol oleh PT Sutra Tour Hidayah. Perusahaan selalu menyediakan transportasi yang mengutamakan keamanan dan kenyamanan jamaah. Hal ini sesuai yang dinyatakan oleh narasumber satu.

“untuk transportasi dari kita tidak ada perbedaan, kita punya standart mas, yang pertama aman dan nyaman, entah pandemi atau tidak dua hal itu harus memenuhi standart kita. Nah berhubung di Indonesia yang memang kami percaya sebagai transpostasi kita ya garuda.” (NS 1, 16/03/2022)⁹⁴

Narasumber satu menjelaskan, bahwa tidak ada perbedaan transportasi di masa pandemi COVID-19. PT Sutra Tour Hidayah Lamongan tetap memenuhi standarnya yaitu keamanan dan kenyamanan. Namun narasumber dua dan tiga menambahkan, bahwa transportasi ditentukan dari pemilihan paket umrah oleh calon jamaah. Perbedaan transportasi ini ditentukan dari harga. Berikut penjelasan dari narasumber dua dan tiga.

“Waktu awal kan kami sudah suruh milih calon jamaahnya mau paketnya yang mana

⁹³ Hasil wawancara narasumber 3 pada 16 Maret 2022

⁹⁴ Hasil wawancara narasumber 1 pada 16 Maret 2022.

sama maskapainya mau yang mana, kami ada Lion sama Garuda memang ada perbedaan harga sih, kemudian domestiknya juga kami ada dia mau pesawat atau bus gitu.” (NS 2, 16/03/2022)⁹⁵

“Transportasi kita kasih pilihan mau Lion atau garuda memang ada perbedaan harga. Ada yang memang domestiknya pakai pesawat atau bus, kalau pesawat harus antigen sedangkan bus kan tidak ada.” (NS 3, 16/03/2022)⁹⁶

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

Kendala akan ditemukan dalam organisasi dan dijadikan sebagai sesuatu yang membatasi kinerja suatu hubungan sistem dalam proses mencapai tujuan. Manajer akan berulang-ulang dihadapkan pada sumber daya yang terbatas. Disaat perusahaan menghadapi keterbatasan sumber daya termasuk sumber daya manusia guna meningkatkan pengoperasionalnya, dapat dikatakan bahwasanya perusahaan menghadapi kendala (constraint).⁹⁷ Pernyataan tersebut sesuai dengan yang dinyatakan narasumber satu yaitu:

”kami mempersiapkan memang dari awal pendaftaran jamaah sampai dengan kepulangan untuk meminimalisir kesalahan atau kekurangan. Dari usaha kita untuk professional dan menjaga kualitas pelayanan, maka kendala kita cuma pada tenaga. Tenaga sekarang kan pas pandemi ini

⁹⁵ Hasil wawancara narasumber 2 pada 16 Maret 2022.

⁹⁶ Hasil wawancara narasumber 3 pada 16 Maret 2022.

⁹⁷ Budi Kurniawan, “Teori Kendala Sebagai Alat Pengukuran”, *Jurnal Akuntansi Bisnis* Vol.9 No. 2, 2017. hal 214.

terbatas, sdm dari kita juga dibatasi. Jadi itu kendalanya, semua serba terbatas. Misal pembimbing harus benar benar dituntut menjaga kesehatannya jamaah di tanah suci hingga kepulauan di tanah air. (NS 1, 16/03/2022)⁹⁸

Narasumber satu menyatakan bahwa perusahaan telah mempersiapkan untuk meminimalisir kesalahan saat penyelenggaraan ibadah umrah, baik itu dari awal pendaftaran hingga kepulauan jamaah. Narasumber satu juga menyebutkan bahwa kendala yang dihadapi pada PT Sutra Tour Hidayah Lamongan hanyalah kendala terkait tenaga. Sumber daya manusia dari perusahaan dalam jumlah terbatas pada masa pandemi. Adapun kendala lainnya yang disebutkan oleh narasumber dua dan tiga.

“Kalau kendala InsyaAllah tidak ada ya mas, mungkin ada problem kecil tapi InsyaAllah sudah teratasi sih.” (NS 2, 16/03/2022)⁹⁹

“Kalau kendala selama masa pandemi InsyaAllah tidak ada mungkin untuk pemberangkatan domestiknya itu jamaah maunya bus atau pesawat. Nah kalau pesawat kan harus antigen dulu. Kadang ada jamaah itu yang gak mau di tes antigen dulu. Sama kalau misalnya disana ada yang gejala covid nanti dari pihak sana yang akan mengurusnya untuk dibawa ke rumah sakit.” (NS 3, 16/03/2022)¹⁰⁰

⁹⁸ Hasil wawancara narasumber 1 pada 16 Maret 2022.

⁹⁹ Hasil wawancara narasumber 2 pada 16 Maret 2022.

¹⁰⁰ Hasil wawancara narasumber 3 pada 16 Maret 2022.

Narasumber dua menyatakan bahwa kendala yang dihadapi PT Sutra Tour Hidayah Lamongan saat penyelenggaraan ibadah umrah di masa pandemi bersifat minimal. Atau hampir tidak ada kendala. Dijelaskan oleh Higgins bahwa, dalam menjalankan operasional terdapat faktor yang mempengaruhi diantaranya kebijakan manajer/pimpinan, sikap pegawai, tingkah laku kelompok kerja, dan faktor eksternal organisasi.¹⁰¹ Menyikapi hal ini, narasumber dua menjelaskan bahwa aturan-aturan atau kebijakan dari pimpinan lebih menjaga kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada jamaah

“kebijakan dari atasan sih sifatnya menjaga kekompakan antar pegawai, harapannya agar jamaah yang kita layani percaya pada travel kita.. terus untuk masalah tim kerja selama ini dirasa sangat baik dalam menjalankan *jobdesk* nya masing-masing” (NS 2, 16/03/2022)¹⁰²

Narasumber tiga dan empat menambahkan bahwa, kebijakan internal perusahaan dilaksanakan dengan baik dan kompak. Dari internal organisasi dijaga secara harmonis agar tercipta lingkungan kerja yang nyaman. Namun, dalam pelaksanaannya terdapat hambatan dari luar perusahaan.

“kalo keputusan dari perusahaan sendiri sih kita jaga bener-bener, kita menganggap semua yang bekerja dalam perusahaan seperti keluarga

¹⁰¹ Aryanto. RW., dkk, *Pengaruh Budaya Terhadap Iklim Organisasi dan Keputusan Kerja (Kajian pada Karyawan Koperasi Grup Cipta Sejahtera)*, *Jurnal Profit*, Vol. 13 No. 2, 2019, Hal 26

¹⁰² Hasil wawancara narasumber 2 pada 16 Maret 2022.

sendiri. Untuk pelaksanaan selama ini mungkin tadi ada beberapa calon jamaah yang agak protes kalau hotelnya kurang ini kurang itu. Nah biasanya jamaah yang masuh muda-muda begitu karena mungkin mereka sudah berpengalaman. Kemudian jamaah yang sudah tua kan biasanya gak bisa pakai hp tapi bisa dibantu sama jamaah lain untuk cara makainya.” (NS 3, 16/03/2022)¹⁰³

“faktor eksternalnya dalam menjalankan operasional mungkin untuk pemberangkatan domestiknya itu jamaah maunya bus atau pesawat. Nah kalau pesawat kan harus antigen dulu. Kadang ada jamaah itu yang gak mau di tes antigen dulu. Sama kalau misalnya disana ada yang gejala covid nanti dari pihak sana yang akan mengurusnya untuk dibawa ke rumah sakit.” (NS 4, 16/03/2022)¹⁰⁴

Namun kadang atau seringkali terdapat calon jamaah di awal pendaftaran melakukan protes dengan fasilitas hotel yang disediakan. Ada juga di saat penyelenggaraan umrah di tanah suci, ada jamaah yang usianya sudah tua tidak dapat memakai *handphone*. Namun hal itu telah diatasi dengan ramahnya jamaah lain yang langsung membantu jamaah tersebut. Narasumber tiga menambahkan kendala yaitu pada pemberangkatan domestik. Jamaah yang harus memilih antara menggunakan bus atau pesawat. Jika dengan pesawat harus melakukan antigen terlebih dahulu, namun ada pula jamaah yang tidak mau di tes antigen.

¹⁰³ Hasil wawancara narasumber 3 pada 16 Maret 2022.

¹⁰⁴ Hasil wawancara narasumber 4 pada 16 Maret 2022.

Hal hal seperti itu akan berdampak pada pengoperasionalan di saat pemberangkatan jamaah.

C. Pembahasan Hasil Penelitian (Analisis Data)

Pada subbab ini, peneliti menganalisis hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan selama penelitian. Dalam analisisnya, peneliti menggunakan teknik analisis naratif. Oleh karena itu, hasil temuan akan disajikan oleh peneliti. Di bawah ini merupakan hasil temuan yang ditemukan peneliti untuk menjawab rumusan masalah.

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 pentransferan biaya, pemeriksaan kesehatan, ataupun pendidikan. Akan tetapi, bagaimanapun hasilnya, kegiatan produksi yang berlangsung di organisasi disebut dengan kegiatan operasi.¹⁰⁵

Penyelenggaraan ibadah haji dan umrah merupakan kegiatan dengan mobilitas dan dinamisme yang tinggi, namun terbatas tempat dan waktu. Adanya calon jamaah, pembiayaan, sarana

¹⁰⁵D. Wahyu Ariani, *Manajemen Operasional Jasa*, (Yogyakarta: Gaha Ilmu, 2019), hal 61.

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, 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 juga mengatakan bahwasannya penjadwalan dari operasional mempunyai kesangkutpautan dari bermacam-macam area keputusan yang strategis dari manajemen operasional.¹⁰⁶ Pada hakikatnya dijalankan pada aktivitas dalam penggerakan 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.¹⁰⁷

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

¹⁰⁶ Murdifin Haming, *Manajemen Produksi Modern Operasi Manufaktur dan Jasa*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), hal. 65

¹⁰⁷ Koesmawan Sobandi, *Manajemen Operasi Bagian Kedua*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2014), hal. 92

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.¹⁰⁸ Suatu organisasi membutuhkan fungsi pengawasan, dengan pengawasan yang baik dapat mencegah gangguan dan memastikan kegiatan organisasi berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.¹⁰⁹

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

¹⁰⁸ Gouzali Saydam, *Soal-jawab Manajemen dan Kepemimpinan*, hal 195.

¹⁰⁹ Mardani, *Hukum Ekonomi Syari'ah Di Indonesia*, Bandung: PT Refika Aditama, 2011, hal 153.

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 kepulauan 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 kepulauan jamaah di tanah air dapat diminimalisir kekurangannya.

Ada permintaan dari berbagai pihak agar perjalanan haji dan umrah dilakukan dengan standar kesetaraan, keterampilan dan tanggung jawab yang luar biasa dengan standar prinsip nirlaba.¹¹⁰ Dalam kenyataan di lapangan, setiap penyelenggaraan haji maupun umrah masih adanya permasalahan “laten” yang sejauh ini belum ditemukan solusinya secara efektif. Problematika yang selalu muncul adalah mulai dari pendaftaran, biaya, akomodasi dan transportasi jamaah, pengelolaan dana, hingga gagalnya sejumlah calon jamaah berangkat ke tanah suci. Hal ini tentu menimbulkan pertanyaan dari masyarakat luas tentang standar pelayanan haji & umrah di Indonesia.

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

¹¹⁰ Zubaedi, “Analisis Problematika Manajemen Pelaksanaan Haji Indonesia (Restrukturisasi Model Pengelolaan Haji Menuju Manajemen Haji yang Modern)”, *Jurnal Manhaj* Vol. 4 No. 3, 2016, hal 194.

dalam pelaksanaan aktivitas penyelenggara.¹¹¹ Menurut pengamatan beberapa kalangan, ada sejumlah indikator belum optimalnya kinerja penyelenggaraan ibadah haji & 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 di awal 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.

¹¹¹ Fardika Rais Hidayatullah dan Beni Suranto, “Perencanaan Sistem Informasi Manajemen Travel Haji dan Umrah dengan Metodologi Extreme Programming (XP) untuk Safir”, 2021, hal 1.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang sudah dipaparkan sebelumnya, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa,

1. Penerapan manajemen operasional ibadah umrah di PT Sutra Tour Hidayah pada masa pandemi meliputi :
 - a. Kegiatan perencanaan, meliputi penyediaan paket umrah yang sesuai, pembimbing yang professional, tempat karantina, penginapan hotel, pengurusan administrasi sampai keperluan pelaporan jamaah, serta kepengurusan visa.
 - b. Penjadwalan, meliputi memproses data diri, pembuatan paspor, vaksinasi, suntik meningitis serta jadwal keberangkatan.
 - c. Pengawasan, meliputi perlindungan kesehatan dan keamanan jamaah.
2. 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.

B. Saran dan Rekomendasi

1. Saran untuk peneliti selanjutnya
Kepada penelitian selanjutnya dapat dijadikan untuk menindak lanjuti kajian yang lebih mendalam terutama teori yang mendukung dan berhubungan pada penerapan manajemen operasional dan kendala operasional yang dihadapi travel haji dan umrah selama masa pandemi covid-19.
2. Saran untuk PT Sutra Tour Hidayah
Diharapkan untuk lebih memaksimalkan penerapan manajemen operasional ibadah umrah dalam keadaan

apapun agar jamaah merasa telah mendapatkan pelayanan dan fasilitas yang sesuai dengan harapan. Disamping itu, perusahaan harus mampu meminimalisir kendala yang telah terjadi terutama perlindungan dan kesehatan jamaah. Pada kegiatan penyelenggaraan ibadah umrah selanjutnya diharapkan perusahaan sudah mempunyai solusi segera atas kendala yang sewaktu-waktu dihadapi dalam penyelenggaraan.

C. Keterbatasan Peneliti

Peneliti merasakan banyak keterbatasan dalam penelitian ini. Batasan yang terlihat pada hasil wawancara narasumber yang dirasa kurang untuk menjawab rumusan masalah. Selain itu, memiliki batasan untuk menjalankan observasi tentang pengoperasionalan ibadah umrah di masa pandemi COVID-19 dan batasan untuk memperoleh dokumen yang terkait dalam penelitian.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Aziz, A dan Kustini, *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007.
- Abdul Chaliq, *Manajemen Haji dan Wisata Religi*, Semarang: Mitra Cendekia, 2011.
- Abdurahmat, Fathoni, *Hikmah Ibadah Haji*, Jakarta: Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggara Haji, 2003
- Airlangga Bramayudha, dkk, *Wajah Penyelenggaraan Haji dan Umrah Jawa Timur pada Masa Pandemi Covid-19. Jurnal Manajemen Dakwah*. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Suarabaya, 2021.
- Bainus, A. dan Rachman, JB., *Pandemi Penyakit Menular (COVID-19). Jurnal Hubungan Internasional*. 2020.
- Assauri, Sofijan. *Opertional Strategic: Lean Operation Process*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Sukoco, BM., *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*, Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2007.
- Kurniawan, Budi, *Teori Kendala Sebagai Alat Pengukuran, Jurnal Akuntansi Bisnis*, vol. 9, no. 2, 2017.
- Company Profil PT. Sutra Tour Hidayah
- D. Wahyu Ariani, *Manajemen Operasional Jasa*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2019.

Darlinus, Dion., *Dampak COVID-19 Terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Di PT. Patuna Mekar Jaya (Patuna Tour and Travel) Kota Bengkulu, Skripsi, Manajemen Haji dan Umrah*, Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2021.

Departemen Agama RI, *Bimbingan Manasik Haji*, Jakarta: 2003.

Zulkarnain, Dicky., *Dampak COVID-19 Terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di PT. Penjurur Wisata Negeri (AET TRAVEL) Kota Bengkulu, Skripsi*, Bengkulu: IAIN Bengkulu, 2021.

Darlinus, Dion., *Dampak COVID-19 Terhadap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) di PT. Patuna Mekar Jaya (Patuna Tour and Travel) Kota Bengkulu, Skripsi*, Bengkulu: IAIN Bengkulu, 2021.

Harjanto, Eddy., *Manajemen Operasi*, Jakarta: Grasindo, 2011

Hidayatullah, FR. dan Beni Suranto, *Perencanaan Sistem Informasi Manajemen Travel Haji dan Umrah dengan Metodologi Extreme Programming (XP) untuk Safir*, 2021.

Hasyim Hasanah, *Teknik-Teknik Observasi (sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial, Jurnal at-Taqaddum*, vol. 8, no. 1, 2016.

<https://haji.kemenag.go.id/v4/node/967191> diakses 07 November 2021

- Ismail Nawawi Uha, *Pendidikan Agama Islam*. Jakarta: VivPress, 2013.
- Jay Heyzer, Barry Rander, *Manajemen Operasional*, Jakarta: Salemba Empat, 2008.
- Sobandi, Koesmawan, *Manajemen Operasi Bagian Kedua*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2014.
- Mahdalina, *Sistem Operasional PT Wahdan Sabilana Dalam Rekrutmen Jamaah Haji Khusus Dan Umrah Provinsi Kalimantan Selatan, Skripsi, Manajemen Dakwah*, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 2021.
- Abdul Basir, *Analisis Kebijakan pada Direktorat Jendral Penyelenggara Haji dan Umrah*, diakses pada 24 maret 2022 dari <https://kemenag.go.id/read/menguji-keandalan-kebijakan-umrah-satu-pintu-kdmv7>
- Menteri Agama RI, *PMA RI No. 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah*, Jakarta: Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia, 2018.
- Mita Rosaliza, *Wawancara, sebuah Interaksi Komunikasi dalam Penelitian Kualitatif*, *Jurnal Ilmu Budaya*, vol. 11, no. 2, 2015.
- Muhammad Nor, *Haji dan Umrah*, *Jurnal Humaniora dan Teknologi*, vol. 4, no. 1, 2018.
- Murdifin Haming dan Mahfudz Nurnajamuddin, *Manajemen produksi Modern "Operasi Manufaktur dan Jasa"*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007.

- Natalia, *Analisis Pengelolaan Operasional dan Total Quality Management di CV. Star Digital Printing, Jurnal Agora*, vol. 4, no. 2, 2016
- Natalina Nilamsari, *Memahami Studi Dokumen dalam Penelitian Kualitatif, Jurnal Wacana*, vol. 13, no. 2, 2014
- Rahmat, PS., *Penelitian Kualitatif. Jurnal Equilibreum*, vol. 05, no. 09, 2009.
- Rahmah, Richa Muthiatul. *Manajemen operasional Dalam Acara Pameran Haji dan Umraoh Pada Bakkah Tour and Travel. Skripsi, Manajemen Dakwah*. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2019.
- Rahmawati, Santi dan Fairuz, *Penerapan Teori Kendala*. Jakarta: Universsitas Persada Indonesia YAI, 2020.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Syaifullah, Ahmad Ilham, *Strategi Manajemen Operasional Hasuna Tour Yogyakarta. Skripsi, Manajemen Dakwah*. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018.
- Zubaedi, *Analisis Problematika Manajemen Pelaksanaan Haji Indonesia (Restrukturisasi Model Pengelolaan Haji Menuju Manajemen Haji yang Modern, Jurnal Manhaj*, vol. 4, no. 3, 2016.