



## ASPEK DAKWAH DALAM MANAJEMEN PELAYANAN UMROH PT. NUR HARAMAIN MULIA

Rizka Hasanah

[Rizka.hasanah@stebibama.ac.id](mailto:Rizka.hasanah@stebibama.ac.id)

Siti Ardianis Wardatur Rizqiyah

[Siti.ardianis.w.r@stebibama.ac.id](mailto:Siti.ardianis.w.r@stebibama.ac.id)

Program Studi Manajemen Haji dan Umroh, Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Islam Badri Masduqi, Kraksaan, Jawa Timur

### Abstrak:

Umat Islam memiliki rukun Iman dan rukun Islam. Rukun Islam yang kelima yaitu Haji, rukun kelima yang merupakan wajib hukumnya bagi siapapun yang sudah mampu untuk melaksanakannya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tentang aspek dakwah dalam pelayanan umroh di KBIHU pada PT Nur Haramain Mulia Kraksaan, Probolinggo, Jawa Timur, juga untuk mengetahui para pembimbing umroh menyampaikan dakwah kepada jama'ah umroh,. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Sumber data yang dilakukan menggunakan data primer dan data sekunder yang diperoleh dari karyawan PT. Nur Haramain Mulia. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, dokumentasi, dan observasi. Hasil penelitian yang kami teliti di PT. Nur Haramain Mulia adalah pertama, pembimbing khusus memiliki kemampuan yang ahli dalam bidangnya, kedua, berkunjung ke rumah jama'ah untuk menjelaskan kembali yang terkadang belum meraka pahami, ketiga, menghadirkan keluarga jama'ah guna untuk membimbing juga karena sebagian dari mereka buta huruf, keempat, menggunakan Bahasa daerah karena sebagian besar dari meraka tidak lancar dalam berbahasa Indonesia, mengulang kembali materi atau praktek yang telah disampaikan supaya lebih mengingat kembali.

**Kata kunci:** Aspek Dakwah, Pelayanan, Jama'ah Umroh

### Abstract:

Muslims have the pillars of faith and the pillars of Islam. The fifth pillar of Islam is Hajj, the fifth pillar which is obligatory for anyone who is able to carry it out. The purpose of this study was to find out about the aspect of

da'wah in the Umrah service at KBIHU at PT Nur Haramain Mulia Kraksaan, Probolinggo, East Java, as well as to find out the Umrah mentors delivering da'wah to Umrah pilgrims. This research uses qualitative research. Sources of data are carried out using primary data and secondary data obtained from employees of PT. Noor Haramain Noble. Data collection techniques with interviews, documentation, and observation. The results of our research at PT. Nur Haramain Mulia is first, a special supervisor who is an expert in his field, second, visits the congregation's house to explain what they sometimes don't understand, third, brings the congregation's family to guide too because some of them are illiterate, fourth, using regional languages because most of them are not fluent in Indonesian, repeating the material or practice that has been conveyed so that they can remember more.

*Keywords: Aspects of Da'wah, Service, Umrah Jama'ah*

#### **الملخص:**

للMuslimين أركان الإيمان وأركان الإسلام. الركن الخامس من أركان الإسلام: الحج ، الركن الخامس واجب على القادر عليه. كان الغرض من هذه الدراسة هو التعرف على جانب الدعوة في خدمة العمرة في KBIHU في PT Nur Haramain Mulia Kraksaan Probolinggo، جاوة الشرقية ، وكذلك التعرف على مرشدِي العمرة الذين يقدمون الدعوة لحجاج العمرة. . يستخدم هذا البحث البحث النوعي. يتم تنفيذ مصادر البيانات باستخدام البيانات الأولية والبيانات الثانوية التي تم الحصول عليها من موظفي PT. نور حرمين نوبيل. تقييات جمع البيانات مع المقابلات والتوثيق والملاحظة. نتائج بحثنا في PT. نور حرمين موليا هو أولاً ، مشرف خاص وخبير في مجاله ، ثانياً ، يزور منزل المصليين لشرح ما لا يفهمونه أحياناً ، ثالثاً ، يحضر عائلة المصليين لتوجيههم أيضاً لأن بعضهم أميون ، وأربعاء ، باستخدام اللغات الإقليمية لأن معظمهم لا يجيدون اللغة الإندونيسية بطلاقة ، مما يكرر المواد أو الممارسة التي تم نقلها حتى يتمكنوا من تذكر المزيد

**الكلمات المفتاحية:** جوانب الدعوة ، الخدمة ، جماعة العمرة

## **PENDAHULUAN**

Islam sebagaimana dakwah, yang memerintahkan umatnya untuk menyampaikan ajaran Islam kepada seluruh manusia dan dapat memberikan pencerahan. Ajaran Islam menjanjikan kepada kesejahteraan hidup di dunia dan akhirat, selama umat tetap istiqomah dalam menjalankan ajaran-Nya. Penyampaian dan penyebaran ajaran Islam ini melalui dakwah dengan berbagai strategi (Farihah, 2016), dengan kata lain bisa disimpulkan bahwa dakwah menempati posisi yang tinggi dan mulia dalam kemajuan agama Islam. Terlebih lagi di era globalisasi saat ini, dimana berbagai arus informasi masuk begitu cepat dan instan tidak terbendung, kegiatan dakwah sangat dibutuhkan oleh Umat Islam. Dakwah Islam memberikan filter untuk memilah dan menyaring informasi tersebut sehingga tidak bertentangan dengan nilai-nilai Islam (Ulfah, 2017).

Salah satu bentuk kegiatan yang membutuhkan manajemen yang baik adalah pelayanan pelaksanaan haji dan umrah yang dilaksanakan oleh

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji. Bimbingan manasik haji merupakan proses pembekalan, arahan dan petunjuk tata cara ibadah haji yang diberikan kepada calon jamaah haji agar mereka dapat memahami rangkaian ibadah haji. Namun dalam pelaksanaanya, masih banyak ditemukan kendala kendala sehingga pelaksanaan bimbingan manasik haji dan umrah belum berjalan maksimal, diantaranya pengetahuan calon jama'ah umroh tentang prosesi ibadah haji yang minim, dan rata-rata calon jama'ah umroh lanjut usia (ALISA UTAMI, 2019). Oleh karena itu aspek dakwah mempunyai peran penting dalam pelayanan umroh untuk mempermudah jama'ah menjalani ibadah umroh.

Upaya dalam peningkatan pelayanan ibadah umroh sebagaimana yang telah termaktub dalam teknis penyelenggaraan urusan umroh yaitu kegiatan pembimbingan ibadah umroh secara mendalam atau intensif kepada calonjama'ah, PT. Nur Haramain Mulia mengadakan bimbingan mandiri.

PT. Nur Haramain Mulia merupakan salah satu perusahaan yang menyediakan jasa perjalanan umroh dan haji yang menawarkan berbagai macam paket umroh, dengan adanya berbagai macam paket di perlukan juga adanya persiapan fisik dan mental serta pengetahuan yang baik agar perjalanan umroh berjalan lancar.

Dengan banyaknya kegiatan yang ada pada ibadah umroh maka dibutuhkan persiapan secara teori dan praktek karena rata-rata jama'ah umroh dari kalangan lansia, tentunya dengan pengetahuan yang berbeda- beda juga. Dengan ini PT.(Ridho & Firdausiyah, 2021) Nur Haramain mulia memberikan aspek pelayanan yang terbaik dengan bermacam-macam metode dakwah yang di sampaikan sehingga jama'ah merasa lancar dalam melaksanakan umroh. Berikut terdapat persentase sejumlah jama'ah umroh yang lanjut usia:

NO	NAMA	ALAMAT	USIA	TAHUN
1	Samaun Singo	Kota Anyar	76	2014
2	Jatim Rusyati Kumya	Alas sumur	70	2019
3	Sukarso Mohammad	Sumberasih	71	2017
4	Saturi Arsami	Gading	76	2015
5	Mastina	Alaskandang	85	2016
6	Muhammad Yusuf	Talkandang	84	2018
7	Supatmo	Besuk	88	2014
8	Awati Buria	Pakuniran	73	2015
9	Erru Buridin	Jati banteng	81	2017
10	Abdul aziz	Besuk	70	2019

Berdasarkan pada latar belakang penelitian di atas, peneliti merumuskan permasalahan, yaitu bagaimana strategi KBIHU dalam menerapkan berdakwah kepada jama'ah umroh.

Aspek dakwah yang dilakukan oleh PT. Nurul Haramain dalam meningkatkan pengetahuan dan kenyamanan jamaah umroh yang ikut serta dalam bimbingan yang diberikan. Hal ini dilakukan untuk memberikan kontribusi pengetahuan yang lebih spesifik bagi para pelaku bisnis bimbingan ibadah haji atau umrah saat ini dan di masa yang akan datang sehingga layanan bagi jamaah terjadi peningkatan kualitas yang dibuktikan dengan meningkatnya kepuasan pelaksanaan ibadah para jamaah- terlayani.

Kajian penelitian terdahulu baik berupa jurnal atau sumber lainnya yang menjadi kajian terhadap penelitian terdahulu sekaligus acuan penulis dalam menulis penelitian ini.

Pertama, jurnal yang ditulis oleh Vindi Oktaviani dengan judul strategi pelayanan biro haji dan umroh di PT. Nur Haramain Mulia hasil penelitian ini adalah merekomendasikan strategi pelayanan biro haji dan umrah berupa bersikap ramah kepada calon jamaah, tampilan kantor juga harus terlihat rapi, akan tetapi tetap bersahaja, memberikan buku-buku panduan yang dibutuhkan, serta memberikan sosok pembimbing yang bersertifikat, kompeten dan berpengalaman, memasang papaniklan di sebagian tempat, serta memiliki kantorcabang dibeberapa daerah dan hubungan yang baik dengan travel lainnya.

Kedua, jurnal yang di tulis oleh Zulfa Jannatul Firdaus dengan judul 'strategi pengembangan dan pelayanan haji dan umroh di PT. Nur HaramainMulia' dari hasil dari penelitian ini diperoleh bahwa analisis strategi dalam melayani jamaah ibadah haji dan umrah untuk membangun citra yang yang positif dimata masyarakat adalah dengan menerapkan strategi pelayanan yang baik dari mulai penyambutan jamaah ketika awal bertamu, kemudian mendaftar, dan sampai pada pelaksanaan ibadah haji dan umrahnya.

Dari kedua penelitian diatas yang membedakan dengan penelitian ini adalah fokus terhadap aspek dakwah pelayanan jama'ah tingkat lanjut usia. Berangkat dari hal tersebut peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana agar calon jama'ah lansia menengetahui tata cara dalam ibadah umroh di Makkah.

## METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini dilakukan untuk mengesplorasi tentang strategi PT. Nur Haramain Mulia dalam berdakwah kepada jama'ah. Untuk itu, metode kualitatif yang berbasis primer dari interview mengenai data dan informasi yang terkait dengan penelitian. Objek penelitian yang digunakan adalah manajemen pelayanan PT Nur Haramain selain itu, pengumpulan data dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data terkait dengan penelitian berasal dari data primer ataupun data sekunder.

Menurut Sugiono (2012:225) data primer adalah sumber data yang secara

langsung memberikan data kepada pengumpul data.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian tersebut menggunakan wawancara, wawancara adalah pola khusus dari interaksi dimulai secara lisan untuk tujuan tertentu, dan difokuskan pada daerah konten yang spesifik, dengan proses eliminasi dari bahan-bahan yang tidak ada hubungannya secara berkelanjutan. Ditinjau dari segi pelaksanaannya, wawancara dibagi menjadi 3 jenis yaitu: wawancara bebas, wawancara terpimpin, wawancara bebas terpimpin, wawancara merupakan salah satu cara pengumpulan data, sedangkan pengumpulan data antara lain: metode pengamatan secara langsung, metode dengan menggunakan pertanyaan serta menggunakan metode khusus. Adapun informasi untuk pelengkap data-data primer informasi yang digunakan adalah informasi kumpulan pesan atau yang berupa koleksi data dan fakta sering kali dinamakan informasi statistic. Serta dalam sebuah penelitian juga melakukan pengecekan data melalui pengujian data. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan dengan cara observasi ataupun interview langsung kepada Karyawan PT. Nur Haramain Mulia.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

PT. Nur Haramain Mulia adalah penyelenggara perjalanan ibadah umroh dan haji yang berada di Kraksaan, Probolinggo, Jawa Timur yang telah berpengalaman menangani bimbingan umroh sejak tahun 2002.

Berdirinya PT. Nur Haramain Mulia tour & travel merupakan upaya untuk memberikan pelayanan khusus dalam penyelenggaraan umrah dan haji plus, yang akhir-akhir ini peminatnya semakin bertambah banyak. Oleh karena itu, sesuai dengan pembahasan kami mengenai aspek dakwah dalam melayani jama'ah umroh, dan yang sudah lanjut usia. Dalam penelitian ini, hasil observasi kami mengenai strategi KBIHU dalam berdakwah kepada jama'ah umroh yang sudah lanjut usia adalah Manasik Haji, dalam kegiatan manasik, calon jama'ah akan dilatih tentang tata cara pelaksanaan ibadah umroh yang akan dilaksanakannya, minimal manasik untuk umroh yaitu 3 kali pertemuan dan didalam manasik umroh terdapat beberapa aspek atau unsur yaitu:

*Pertama*, adanya pembimbing khusus PT. Nur Haramain Mulia memiliki kemampuan yang ahli dalam bidangnya yaitu pembimbing haji yang berpengalaman serta tanggung jawab menguasai beberapa Bahasa yang dibutuhkan dan tentunya bisa menguasai Teknik pembimbingan

*Kedua*, selain adanya pembimbing khusus ada pula yaitu berkunjung ke rumah calon jama'ah umroh di sebabkan sebagian calon jama'ah dari lansia masih belum mengerti dan tidak begitu paham tata caranya setelah manasik, bahkan kadang ada yang sudah lupa, maka dari itu di

butuhkanlah pembimbing itu mengunjungi rumah calon jama'ah.

*Ketiga*, menghadirkan keluarga calon jama'ah saat manasik karena sebagian besar jama'ah umroh orang awam dan tidak bisa membaca atau buta huruf, maka dari itu memang alangkah baiknya jika keluarga yang bersankutan ikut serta dalam pelatihan manasik.

*Keempat*, menggunakan Bahasa daerah, karena di PT. Nur Haramain Mulia berada di wilayah jawa timur yaitu berbahasa madura, ini lebih memudahkan para jama'ah memahami apa yang disampaikan saat pelatihan berlangsung.

*Kelima*, mengulang kembali materi / praktik yang disampaikan hal ini dilakukan untuk mengingat kembali apa yang disampaikan oleh pembimbing sehingga para jama'ah tidak mudah lupa dan masih bisa memahami sedikit demi sedikit, karena secara keseluruhan calon jama'ah adalah lansia.

Pembahasan juga di dalam jurnal ini tentang sebuah perencanaan, organisasi dan evaluasi dalam melayani jama'ah umroh, dan dalam hal ini pengertian perencanaan yaitu suatu proses dan rangkaian kegiatan untuk menetapkan tujuan terlebih dahulu pada suatu jangka waktu atau periode tertentu serta tahapan atau langkah-langkah yang harus ditempuh untuk mencapai tujuan tersebut (Siswanto, 2001:3).

Dari definisi ini dapat ditarik kesimpulan bahwa perencanaan adalah suatu proses kegiatan pengambilan keputusan yang mengandung peramalan masa depan tentang fakta, kebutuhan organisasi yang berhubungan dengan program kegiatan (Kholifatun, 2015). Begitu juga perencanaan pelayanan dalam ibadah umroh yang dilaksanakan di PT. Nur Haramain Mulia yang menggunakan beberapa sistem yang berbeda, termasuk cara membimbing para calon jama'ah umroh yang sudah lanjut usia dan membimbing calon jama'ah yang biasa.

Organisasi adalah suatu perkumpulan atau wadah bagi sekelompok orang yang bekerjasama dengan membuat struktur untuk mencapai tujuan tertentu, sama halnya yang dilakukan di PT. Nur Haramain Mulia diadakan perkumpulan setiap kelompok untuk berdiskusi tentang bagaimana untuk berdakwah dengan baik dan jelas dan agar mudah dipahami.

Selain itu, evaluasi yang kami dapatkan melalui wawancara bersama Ust Safroji mengenai peranan penting aspek dakwah dalam pelayanan umroh bahwa PT Nur Haramain Mulia memiliki peranan yang sangat baik dan melayani para jama'ah dengan penuh kesabaran dan penuh keikhlasan tanpa ada rasa iri satu sama lain atau sesama karyawan dan "melayani dengan hati" merupakan motto PT. Nur Haramain Mulia yang harus djiwai dan dihayati oleh semua, pimpinan, dan semua petugas yang menyelenggarakan ibadah

umroh.

PT. Nur Haramain Mulia terdapat sebuah organisasi yang telah ada, pengertian organisasi sendiri disini ialah suatu perkumpulan atau wadah bagi sekelompok orang yang bekerjasama dengan terstruktur untuk mencapai tujuan tertentu, begitu pula organisasi yang dilakukan PT. Nur Haramain Mulia, terdapat para pembimbing jama'ah khusus lansia untuk melayani calon jama'ah yang sudah lanjut usia.

Dengan demikian strategi KBIHU dalam menerapkan berdakwah kepada jama'ah umroh yang sudah lanjut usia, sehingga tetap memberikan kesan dan pelayanan yang baik terhadap para jama'ah.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian yang kami teliti di PT. Nur Haramain Mulia adalah pertama, pembimbing khusus memiliki kemampuan yang ahli dalam bidangnya, kedua, berkunjung ke rumah jama'ah untuk menjelaskan kembali yang terkadang belum mereka pahami, ketiga, menghadirkan keluarga jama'ah guna untuk membimbing juga karena sebagian dari mereka buta huruf, keempat, menggunakan Bahasa daerah karena sebagian besar dari mereka tidak lancar dalam berbahasa Indonesia, mengulang kembali materi atau praktik yang telah di sampaikan supaya lebih mengingat kembali.

Aspek dakwah dalam pelayanan umroh yang sudah diterapkan oleh PT. Nur Haramain Nur Haramain Mulia telah mewujudkan apa yang diyakini masyarakat masih kurang, seperti memiliki tempat upacara sendiri agar tidak mengganggu kegiatan kemahasiswaan, tetap mengutamakan kenyamanan jamaah, dan melakukan perjalanan amanah untuk beribadah kepada Allah melalui SWT, sedangkan menjaga dan meningkatkan Kualitas dan kepercayaan agar calon jamaah haji dapat terus bergabung dengan PT Nur Haramain Mulia.

## DAFTAR PUSTAKA

- ALISA UTAMI, M. (2019). *ASPEK DAKWAH DALAM MANAJEMEN PELAYANAN JAMAAH HAJI DAN UMRAH DI PT. AL BADRIYAH WISATA BENGKULU*. Iain Bengkulu.
- Farihah, I. (2016). Pengembangan karier pustakawan melalui jabatan fungsional perpustakaan sebagai media dakwah. *Libraria*, 2(No 1), 118–136.
- Kholifatun, K. (2015). *Fungsi perencanaan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan jamaah haji dan umroh periode 2014 (studi kasus pada PT. Fachry Putra Alhabisyi perwakilan Jawa Tengah)*. UIN Walisongo.
- Ridho, Z., & Firdausiyah, S. R. (2021). Strategi Pemasaran Produk Umroh Di Pt. Nur Haramain. *Haramain*, 1(2).
- Ulfah, N. M. (2017). Strategi Dan Manajemen Dakwah Lembaga Dakwah Islam Indonesia (Ldii) Kecamatan Tugu Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Dakwah*, 35(2), 207. <https://doi.org/10.21580/jid.v35i2.1617>