

## STRATEGI PELAYANAN BIRO HAJI DAN UMROH DI PT. NUR HARAMAIN

Findi Oktaviani

findioktaviani@gmail.com

Didin Chonyta

qonythadidin@gmail.com

Manajemen Haji dan Umroh, STEBI Badri Mashduqi, Kraksaan, Jawa Timur

### Abstract

Hajj is intended to increase devotion and increase the spiritual values of the doer. However, some hajj and umrah travel companies also take advantage of this number of enthusiasts to improve services so that they can survive in the fierce competition. The purpose of this study was to determine the effectiveness of the implementation of the Hajj in order to describe the service strategies carried out in the Haj and Umrah travel companies. The research method used is a qualitative research method using secondary data in the form of data collected, processed, and presented by other parties in the form of previous research results related to Hajj and Umrah as well as service strategies in the Haj and Umrah travel agencies. The results of this study recommend a service strategy for the Haj and Umrah bureaus in the form of being friendly to prospective pilgrims, the appearance of the office must also look neat, but still unpretentious, provide the needed guidebooks, and provide a certified, competent and experienced supervisor, put up a board. advertisements in some places, as well as having branch offices in several regions and good relations with other travel parties.

Keywords: hajj and umrah, travel agency, service strategy

### خلاصة البحث

يقصد بالحج زيادة الولاء وزيادة القيم الروحية للفاعل. ومع ذلك، تستغل بعض شركات رحلات الحج والعمرة أيضًا هذا العدد من المتحمسين لتحسين الخدمات حتى يتمكنوا من البقاء في المنافسة الشرسية. كان الغرض من هذه الدراسة هو تحديد مدى فاعلية تنفيذ فريضة الحج من أجل وصف استراتيجيات الخدمة التي يتم تنفيذها في شركات السفر الخاصة بالحج والعمرة. طريقة البحث المستخدمة هي أسلوب بحث نوعي باستخدام بيانات ثانوية في شكل بيانات يتم جمعها ومعالجتها وتقديمها من قبل جهات أخرى في شكل نتائج أبحاث سابقة متعلقة بالحج والعمرة وكذلك استراتيجيات الخدمة في وكالات السفر للحج والعمرة. توصي نتائج هذه الدراسة بوضع إستراتيجية خدمة لمكاتب الحج والعمرة في صورة ودية مع الحجاج المحتملين، كما يجب أن يبدو مظهر المكتب أنيقًا، ولكن لا يزال متواضعًا، ويوفر الأدلة اللازمة، ويوفر شهادة معتمدة ومختصة ومشرف ذو خبرة، وضع لوحة إعلانات في بعض الأماكن، بالإضافة إلى وجود مكاتب فرعية في عدة مناطق وعلاقات جيدة مع أطراف سفر أخرى.

كلمات الرئيسية: الحج والعمرة، وكالة الأسفار، استراتيجيات الخدمة

### Abstrak

Ibadah haji ditujukan agar menambah ketaqwaan serta meningkatkan nilai-nilai spiritual pelakunya. Tetapi beberapa perusahaan travel haji dan umrah juga memanfaatkan jumlah peminat ini untuk meningkatkan pelayanan agar tetap bisa bertahan dalam persaingan-persaingan yang ketat. Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan strategi pelayanan yang dilakukan di perusahaan travel haji dan umrah. Metode penelitian yang digunakan

adalah metode penelitian kualitatif dengan menggunakan data sekunder yang berupa data yang dikumpulkan, diolah, dan disajikan oleh pihak lain berupa hasil penelitian terdahulu terkait haji dan umrah serta strategi pelayanan dalam biro travel haji dan umrah. Hasil penelitian ini 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 papan iklan di sebagian tempat, serta memiliki kantor cabang di beberapa daerah dan hubungan yang baik dengan travel lainnya.

Kata kunci: haji dan umrah, biro travel, strategi pelayanan

## PENDAHULUAN

Orang yang memeluk agama islam atau disebut dengan orang muslim wajib hukumnya untuk mengetahui dan memahami rukun islam. Jadi seseorang akan sah disebut sebagai orang muslim, jika ia telah mengamalkan rukun islam. Walau ada syarat-syarat untuk yang wajib dan sunnah atau bahkan tidak wajib mengamalkannya.

Rukun islam terdiri dari 5 amalan, yaitu *pertama*, mengucapkan dua kalimat syahadat, *kedua*, mendirikan shalat, *ketiga*, mengerjakan puasa di bulan Ramadhan, *keempat*, menunaikan zakat, *kelima*, naik haji ke Baitullah jika mampu.

Menjadi seorang muslim yang taat, dilanjutkan dengan mengerjakan rukun islam yang kelima. Rukun islam yang ke-5 adalah menunaikan haji bila mampu. Menunaikan haji bila mampu dimaksudkan adalah menjadi wajib hukumnya bagi yang mampu dan di sunahkan bagi yang tidak mampu. Mampu dalam hal ini adalah mampu secara finansial dan mampu secara fisik.

Karena menunaikan haji adalah ibadah dengan mengunjungi kota Mekah dan Madinah di Saudi Arabia. Di Mekah nanti melakukan rukun haji yang berupa kegiatan seperti melempar jumrah, melakukan tawaf, berjalan di bukit shafa ke bukit marwah dan banyak lagi kegiatannya.

### Hukum Haji

Hukum haji adalah *fardhu 'ain*, wajib bagi setiap muslim yang mampu, wajibnya sekali seumur hidup. Mengenai wajibnya haji telah disebutkan dalam Al Qur'an, As Sunnah dan ijma' (kesepakatan para ulama).

Allah Ta'ala berfirman,

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

"Mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam." (QS. Ali Imron: 97). Ayat ini adalah dalil tentang wajibnya haji. Kalimat dalam ayat tersebut menggunakan kalimat perintah yang berarti wajib. Kewajiban ini dikuatkan lagi pada akhir ayat (yang artinya), "Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam". Di sini, Allah menjadikan lawan dari kewajiban dengan kekufuran. Artinya, meninggalkan haji bukanlah perilaku muslim, namun perilaku non muslim.

Dari Ibnu 'Umar, Nabi shallallahu 'alaihi wa sallam bersabda,  
بُيِّنَ الْإِسْلَامُ عَلَى خَمْسٍ شَهَادَةِ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ ، وَإِقَامَ الصَّلَاةِ ، وَإِيتَاءَ الزَّكَاةِ ، وَالْحَجِّ ، وَصَوْمِ رَمَضَانَ

"Islam dibangun di atas lima perkara: bersaksi tidak ada sesembahan yang berhak disembah selain Allah dan mengaku Muhammad adalah utusan-Nya, mendirikan shalat, menunaikan zakat, berhaji dan berpuasa di bulan Ramadhan." (HR. Bukhari no. 8 dan Muslim no. 16). Hadits ini menunjukkan bahwa haji adalah bagian dari rukun Islam. Ini berarti menunjukkan wajibnya.

Dari Abu Hurairah, ia berkata,

« أَيُّهَا النَّاسُ قَدْ فَرَضَ اللَّهُ عَلَيْكُمُ الْحَجَّ فَحُجُّوا ». فَقَالَ رَجُلٌ أَكَلَّ عَامٍ يَا رَسُولَ اللَّهِ فَسَكَتَ حَتَّى قَالَهَا ثَلَاثًا فَقَالَ رَسُولُ اللَّهِ -صلى الله عليه وسلم- « لَوْ قُلْتُ نَعَمْ لَوَجِبَتْ وَلَمَّا اسْتَطَعْتُمْ

"Rasulullah shallallahu 'alaihi wa sallam pernah berkhotbah di tengah-tengah kami. Beliau bersabda, "Wahai sekalian manusia, Allah telah mewajibkan haji bagi kalian, maka berhajilah." Lantas ada yang bertanya, "Wahai Rasulullah, apakah setiap tahun (kami mesti berhaji)?" Beliau lantas diam, sampai orang tadi bertanya hingga tiga kali. Rasulullah shallallahu 'alaihi wa sallam lantas bersabda, "Seandainya aku mengatakan 'iya', maka tentu haji akan diwajibkan bagi kalian setiap tahun, dan belum tentu kalian sanggup." (HR. Muslim no. 1337). Sungguh banyak sekali hadits yang menyebutkan wajibnya haji hingga mencapai derajat mutawatir (jalur yang amat banyak) sehingga kita dapat memastikan hukum haji itu wajib.

Para ulama pun sepakat bahwa hukum haji itu wajib sekali seumur hidup bagi yang mampu. Bahkan kewajiban haji termasuk perkara *al ma'lum minad diini bidh dhoruroh* (dengan sendirinya sudah diketahui wajibnya) dan yang mengingkari kewajibannya dinyatakan kafir\*.

Dalam perkataan para sahabat Nabi yang mengatakan, "Rasulullah membaca tahlil dengan tauhid". Dalam pengucapan beliau labbaika Allahumma labbaika, labbaika laa syariika laka labbaika, ucapan talbiyah yang dilantunkan saat memulai ibadah haji. "†

Ibadah haji dilakukan pada bulan haji atau bulan Zulhijah. Umat islam masih bisa mengunjungi Mekah dan Madinah selain bulan Zulhijah tersebut. Namun ini tidak disebut menunaikan haji melainkan melaksanakan ibadah Umroh.

Negara bertanggung jawab atas penyelenggaraan ibadah haji sebagaimana yang diamanatkan dalam Pasal 29 Ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menyatakan bahwa Negara menjamin kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing-masing dan untuk beribadat menurut agama dan kepercayaannya itu.

Dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, mengatur mengenai rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah

\* <https://muslim.or.id/10091-fiqih-haji-1-hukum-dan-syarat-haji.html>, diakses tanggal 1 November 2020

† <https://www.pelajaran.co.id/2017/05/pengertian-tauhid-dan-macam-macam-tauhid-serta-penjelasan-terlengkap.html>, diakses tanggal 1 November 2020

haji. Adapun tujuan Penyelenggaraan ibadah haji yaitu untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jemaah haji sehingga jemaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam. Penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan berdasarkan asas keadilan, profesionalitas, dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba<sup>‡</sup>.

Indonesia dikenal sebagai negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia. Kiranya hal ini yang turut menyebabkan prinsip - prinsip keislaman tumbuh subur di Indonesia, termasuk prinsip ekonomi islam atau yang sering dikenal sebagai ekonomi syariah<sup>§</sup>.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan strategi pelayanan yang dilakukan di PT. Nur Haramain.

## LANDASAN TEORI

Haji menurut pengertian kamus Bahasa Indonesia adalah rukun islam yang kelima kewajiban ibadah yang harus dilakukan oleh orang Islam yang mampu dengan mengunjungi ka'bah di Masjidil Haram pada bulan haji dan mengamalkan amalan-amalan haji seperti ihram, tawaf, sai, dan wukuf (Qodratilah, 2011: 152).

Haji menurut bahasa, ialah menuju sesuatu tempat berulang kali atau menuju kepada sesuatu yang dibebaskan (Shiddieqy, 1983: 16). Sedangkan menurut istilah, berarti beribadah kepada Allah dengan melaksanakan manasik haji, yaitu perbuatan tertentu yang dilakukan pada waktu dan tempat tertentu dengan cara yang tertentu pula (Aqilla, 2010:5). Hal ini berbeda dengan umrah yang biasa dilakukan sewaktu-waktu (Nurdin, 2004:1).

Strategi pelayanan merupakan strategi untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan kualitas sebaik mungkin sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Standart pelayanan ditetapkan sesuai keinginan dan harapan pelanggan, sehingga tidak terjadi kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan pelanggan. Strategi pelayanan dapat dirumuskan dan diimplementasikan seefektif mungkin, sehingga perusahaan mampu membuat pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tampil beda dengan pesaingnya<sup>\*\*</sup>.

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang menjadi pertimbangan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat dimulai perusahaan dengan pemenuhan kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat membentuk persepsi pelanggan yang baik. Persepsi pelanggan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan pelayanan, sehingga perusahaan memerlukan upaya-upaya untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan<sup>††</sup>.

Dalam undang-undang no 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji mengatakan, bahwa penyelenggaraan ibadah haji memiliki tujuan

<sup>‡</sup> <http://www.dpr.go.id/doksileg/proses1/RJ1-20150701-022405-2836.pdf>, diakses tanggal 3 November 2020

<sup>§</sup> <https://portal-ilmu.com/sistem-ekonomi-syariah/>, diakses tanggal 5 November 2020

<sup>\*\*</sup> 2 Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2005). Hal 15, diakses tanggal 12 Januari 2021

<sup>††</sup> Winardi, *Enterpreuer&Enterpreuershship*, (Jakarta : Kencana, 2004) hal 56, diakses tanggal 18 Januari 2021

untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jama'ah, Sehingga jamaah dapat menunaikan ibadah sesuai dengan ketentuan agama Islam<sup>##</sup>. Jika penyelenggara ibadah haji dan umroh menginginkan pencapaian target, maka penyelenggara haji dan umroh membutuhkan manajemen yang baik. Manajemen penyelenggaraan haji dan umroh meliputi manajemen pelayanan, bimbingan dan manasik.

#### **METODE PENELITIAN**

Jenis metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Menurut Semiawan dalam (Hardilawati, 2020), menyatakan metode penelitian kualitatif adalah jenis metode penelitian yang paling tepat dalam menangkap persepsi manusia hanya dengan kontak langsung dan pikiran terbuka serta lewat proses induktif dan interaksi simbolik manusia bisa mengenal dan mengerti sesuatu. Sumber data yang digunakan adalah data sekunder yang berupa data-data yang dikumpulkan, diolah dan disajikan oleh pihak lain berupa hasil penelitian terdahulu terkait haji dan umroh serta pelayanannya. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data kualitatif untuk mendapatkan data-data deskriptif.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Ibadah haji bertujuan meningkatkan ketakwaan dan nilai-nilai spiritual pelakunya, tetapi haji juga menyimpan potensi ekonomi yang sangat potensial (Berdasarkan Akademis). Maka peluang inilah yang dilirik bukan saja oleh pemerintah namun juga biro-biro penyelenggara haji berkompetisi untuk menarik simpati jamaah, kesemuanya itu berlomba-lomba menawarkan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan fasilitas yang berbeda untuk popularitas<sup>##</sup>.

Pada bidang perjalanan umrah dan haji setidaknya para biro perjalanan harus terlebih dahulu memenuhi persyaratan standar, sesuai dengan Kementrian Agama RI untuk menjadi agen perjalanan haji dan umrah, syarat dan ketentuan adalah sebagai berikut: 1) Memiliki lisensi sebagai agen perjalanan. 2) Telah beroperasi dengan minimal 2 tahun sebagai agen perjalanan. 3) Memiliki kemampuan teknis untuk melakukan ziarah yang mencakup kemampuan sumber daya manusia, manajemen, dan fasilitas. 4) Memiliki kemampuan finansial untuk mengatur ziarah sebagai bukti dengan jaminan bank. 5) Memiliki lembaga penyelenggara haji mitra di Arab Saudi yang memiliki izin resmi dari Pemerintah Arab Saudi. 6) Memiliki komitmen untuk mengatur haji dan umrah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Menteri<sup>\*\*\*</sup>.

Setiap biro perjalanan, agar dapat menimbulkan kepercayaan pada calon jamaah maka penting untuk mengadakan pencantuman hak dan kewajiban

---

<sup>##</sup> Departemen Agama RI, *Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Ibadah Haji*. (Jakarta: Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umroh, 2009), Hal 5, diakses tanggal 18 Januari 2021

<sup>##</sup> Muhammad Syafii Antonio, *Economy Of Hajj Neglected Fortune: Dinamika Perspektif Haji di Indonesia*, (Jakarta: Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umroh, 2008), h. 237, diakses tanggal 8 Februari 2021

<sup>\*\*\*</sup> Agita Puspa Dias, *Manajemen Risiko Pada Industri Layanan Jasa Di Pt. Rama Mustika Agen Travel Haji Dan Umrah*, (Bandung: Institut Teknologi Bandung, 2017), h. 15. Diakses tanggal 8 Februari 2021

bagi calon jamaah Haji dalam suatu perjanjian tertulis yang dapat digunakan sebagai pedoman yang bersifat mengikat bagi para pihak dalam pelaksanaan penyelenggaraan ibadah Haji, karena perjanjian yang paling banyak dilakukan oleh para pihak yaitu dengan bahasa yang sempurna secara lisan dan tertulis.

Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji dan umrah selalu sukses dan mencapai target yang ingin dicapai, maka perlu adanya suatu strategi manajemen, khususnya dalam bidang pelayanan jamaah haji dan umrah.

Menerapkan strategi pelayanan Haji dan Umrah merupakan usaha peningkatan pelayanan konsumen untuk menambah jumlah pelanggan serta mengukur keberhasilan suatu organisasi perusahaan (Irmayani, 2019). Pelayanan kepada pelanggan dalam hal ini merupakan tujuan utama yang tidak dapat dihindari.

Pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam organisasi pemerintahan akhirnya akan menciptakan tiga tujuan :

1. Menciptakan efisiensi dan efektifitas pelayanan yang harus disediakan pemerintah kepada masyarakat.
2. Peningkatan pelayanan akan memberikan kepuasan dan kemudahan kepada masyarakat sehingga akan menumbuhkan citra yang baik terhadap organisasi pemerintah.
3. Pelayanan yang efektif dan efisien akan merangsang aktivitas masyarakat terutama dalam bidang ekonomi.

Kualitas pelayanan haji dan umroh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan akan tercapai dengan baik dan sesuai yang diharapkan perusahaan, apabila terdapat strategi yang mempengaruhinya.

Strategi Manajemen *Tour* dan *Travel* haji dan umrah di PT. Nur Haramain dalam meningkatkan Pelayanan dan Kepercayaan Jamaah Haji dan Umrah adalah menggunakan strategi berlandaskan tuntunan Al-Quran dan As-Sunnah dimana terdapat lima poin manajemen pelayanan yaitu melakukan perencanaan, pengorganisasian, memberi motivasi, memperhatikan kualitas pelayanan dan melakukan pengawasan terhadap kinerja karyawannya.

Sapaan salam dengan senyum sumringah, salah satu strategi dari pelayanan travel haji dan umroh untuk memikat hati calon jamaah, sehingga merasa betah dan bisa berlama-lama untuk berada di kantor travel haji dan umroh, yang bertujuan untuk mendapatkan segala informasi berkaitan dengan kejelasan dan kepastian legalitas serta kualitas yang diberikan oleh pihak penyelenggara travel haji dan umroh.

Oleh karena itu, sebisa mungkin pelayanan yang diberikan harus dapat memenuhi harapan pelanggan, agar mereka merasa puas. Karena kepuasan itu penting, konsumen yang puas biasanya bersedia untuk memberitahukan kepuasan yang mereka nikmati kepada orang lain.

Bagi perusahaan yang ingin tetap bertahan ditengah-tengah persaingan yang ketat maka harus dapat memberikan pelayanan yang baik. Serta memuaskan kepada konsumen atau pelanggan. Secara umum, pelanggan menginginkan hal-hal sederhana sebagai berikut ini : 1). produk atau jasa yang berkualitas, 2). Aksebilitas yang mudah, 3). Pelayanan pelanggan yang baik. Mereka diperlakukan secara hormat, dan setiap proses transaksi berjalan secara

lancar dan efisien <sup>†††</sup>.

Persaingan dalam artian persaingan yang positif pada dasarnya direkomendasikan dalam Islam, termasuk persaingan dalam mendapatkan kekayaan saat menjalankan bisnis. Bahkan di Al-Qur'an pun sudah dijelaskan dalam QS al-Baqarah ayat 148

وَلِكُلِّ وَّجْهَةٌ هُوَ مُوَلِّيٰهَا الْخَيْرُ لِنَفْسَيْهِمْ أَئِنَّ مَا تَكُونُوا يَأْتِ بِكُمْ اللَّهُ جَمِيعًا ۗ إِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ (البقرة : ١٤٨)

yang artinya:

“Dan bagi tiap-tiap umat ada kiblatnya (sendiri) yang ia menghadap kepadanya. Maka berlomba-lombalah (dalam membuat) kebaikan. Di mana saja kamu berada pasti Allah akan mengumpulkan kamu sekalian (pada hari kiamat). Sesungguhnya Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu.”

Dalam segi tampilan kantor, juga harus terlihat tatanan yang rapi, akan tetapi tetap bersahaja. Juga dari alat-alat yang telah menggunakan fasilitas modern, seperti website, internet, dan alat-alat pendukung lainnya. Yang terpenting dari semua itu, ketika pelayanan yang ada di kantor travel haji dan umroh, memperlakukan calon jamaah haji dengan cara yang baik, sopan, senyum, dan kata-kata yang lembut dan memang dirasakan tulus oleh calon jamaah haji dan umroh.

Dari segi pelayanan pemberangkatan, pihak travel memberikan perangkat audio dan keperluan komunikasi lainnya, bimbingan 24 jam, dan memberikan buku-buku panduan yang dibutuhkan dalam proses melaksanakan haji dan umroh di tanah suci. Serta memberikan sosok pembimbing yang bersertifikat, kompeten dan berpengalaman, tidak boleh sembarangan, karena akan membuat fatal pelayanan travel haji dan umroh.

Selain itu, promo dan penjelasan dana pelunasan yang tidak memberatkan calon jamaah adalah hal yang penting. Jangan sampai memaksakan mereka untuk membayar keseluruhannya, karena bisa dicicil, dan disesuaikan dengan kemampuan masing-masing. Iklan, serta brosur tidak boleh dilupakan. Pihak travel bisa memasang papan iklan di sebagian tempat yang dianggap strategis untuk bisa dipandang dan dibaca oleh calon konsumen.

Serta memiliki kantor cabang di beberapa daerah dan hubungan yang baik dengan travel lainnya. Dengan menjalin hubungan dengan beberapa cabang travel akan menambah tingkat kepercayaan calon jamaah terhadap pelayanannya.

Adanya asosiasi AMPURI, yakni Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji dan Umroh Republik Indonesia, yang digunakan untuk komunikasi pemilik jasa travel haji dan umroh, dan asosiasi AMPURI ini adalah asosiasi yang diakui oleh Pemerintah melalui Kementerian Agama. Dalam asosiasi ini diselenggarakan untuk membina travel haji dan umroh, dan setiap daerah mempunyai pengurus daerahnya. Asosiasi ini dijadikan wadah melaksanakan seminar, bekerjasama dalam pihak penerbangan, berbagi informasi, memback

---

<sup>†††</sup> Susan M. Gage, *Strategi Pelayanan Pelanggan*, (Yogyakarta, ARGO Publisher :2006), h. 15, diakses tanggal 12 Februari 2021

up travel-travel, dan masih banyak hal-hal penting lainnya yang bermanfaat (Fadilah, 2019).

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil pembahasan dapat disimpulkan bahwa ada beberapa strategi yang diterapkan oleh biro haji dan umroh dalam meningkatkan kualitas pelayanannya yang berlandaskan tuntunan Al-Quran dan As-Sunnah yang bertujuan untuk menarik simpati dan minat calon jamaah atau pemakai jasa travel. Rata-rata strategi dan manajemen travel haji dan umroh bisa dikatakan sama, hanya pada beberapa hal terjadi perbedaan, baik dari segi kualitas, dan juga kuantitas jamaah.

### **SARAN**

Adapun saran yang bisa direkomendasikan adalah perusahaan travel haji dan umrah dapat mengadopsi strategi pelayanan yang sudah dijelaskan dan diharapkan dapat menyesuaikan dengan perbedaan lingkungan dan minat masyarakat. Dan penulis agar dapat memperluas penelitian dan melihat efektifitas strategi pelayanan yang sudah dirumuskan terhadap pihak travel haji dan umrah.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- 2 Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2005)  
Winardi, *Enterprenuer & Enterprenuership*, (Jakarta : Kencana, 2004)
- Departemen Agama RI, *Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Ibadah Haji*. (Jakata: Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umroh, 2009),
- Muhammad Syafii Antonio, *Economy Of Hajj Neglected Fortune: Dinamika Perspektif Haji di Indonesia*, (Jakarta: Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umroh, 2008)
- Susan M. Gage, *Strategi Pelayanan Pelanggan*, (Yogyakarta, ARGO Publisher :2006)
- Agita Puspa Dias, *Manajemen Risiko Pada Industri Layanan Jasa Di Pt. Rama Mustika Agen Travel Haji Dan Umrah*, (Bandung: Institut Teknologi Bandung, 2017)
- Fadilah, L. (2019). Strategi dan Manajemen Travel Haji dan Umroh. *Al-Muamalat Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 1-25.
- Hardilawati. (2020). Strategi bertahan UMKM ditengah pandemi covid-19. *jurnal akuntansi dan ekonomika*, 89-98.
- Irmayani. (2019). Strategi manajemen dalam peningkatan pelayanan dan kepercayaan jamaah haji dan umroh. *jurnal kajian manajemen dakwah*, 81-100.

<https://muslim.or.id/10091-fiqih-haji-1-hukum-dan-syarat-haji.html/>  
<https://www.pelajaran.co.id/2017/05/pengertian-tauhid-dan-macam-macam-tauhid-serta-penjelasan-terlengkap.html/>.

<http://www.dpr.go.id/doksileg/proses1/RJ1-20150701-022405-2836.pdf>  
<https://portal-ilmu.com/sistem-ekonomi-syariah/>