

PENERAPAN LAYANAN UMRAH JAMAAH DISABILITAS

Nahar Romdoni*¹
Nopia Fitri Ayu²
Zahra Kamila³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi,
UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta
*e-mail: nopiaaa03@gmail.com¹

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana strategi pelayanan Umrah terhadap jamaah disabilitas yang diterapkan oleh PT. Alia Wisata dan PT. Dhiyaa El Haramain El Mubarakah. Strategi pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh lembaga dalam upaya mencapai tujuan yang telah ditentukan. Fasilitas merupakan salah satu faktor pendukung dalam penerapan sebuah pelayanan. Adanya fasilitas yang memadai merupakan alat penunjang dalam meningkatkan kualitas pelayanan terlebih bagi jamaah disabilitas. Penelitian ini menggunakan metode Studi Pustaka. Dengan menggunakan teknik perbandingan antara PT Alia Wisata dan PT. Dhiyaa El Haramain El Mubarakah, yaitu teknik yang memperoleh data yang valid dan dapat dipertanggung jawabkan. Metode Studi Pustaka ini diperoleh melalui analisis data yang tertera pada skripsi yang disusun oleh Suhail Muhammad dan Maratus Soleha. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Alia Wisata menerapkan strategi pelayanan Umrah kepada jamaah disabilitas agar melaksanakan ibadah dengan lancar, tertib, aman, dan nyaman. PT. Alia Wisata selalu meningkatkan kualitas pelayanan dengan meningkatkan kinerja karyawan melalui pelatihan-pelatihan, menerima kritik saran yang diberikan langsung oleh jamaah, serta perbaikan dan penambahan sarana prasarana yang ada di perusahaan. Sedangkan PT. Dhiyaa El Haramain El Mubarakah menerapkan strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan jamaah disabilitas sudah tepat.

Kata kunci: Penerapan, Strategi, Pelayanan, Disabilitas

Abstract

This research aims to analyze how the Umrah service strategy for disabled pilgrims is implemented by PT. Alia Wisata and PT. Dhiyaa El Haramain El Mubarakah. Service strategies are activities carried out by institutions in an effort to achieve predetermined goals. Facilities are one of the supporting factors in implementing a service. Having adequate facilities is a supporting tool in improving the quality of services, especially for disabled congregations. This research uses the literature study method. By using a comparison technique between PT Alia Wisata and PT. Dhiyaa El Haramain El Mubarakah, namely a technique that obtains valid and accountable data. This literature study method was obtained through analysis of the data contained in the thesis prepared by Suhail Muhammad and Maratus Soleha. The results of this research indicate that PT. Alia Wisata implements an Umrah service strategy for disabled pilgrims so that they can carry out their worship smoothly, orderly, safely and comfortably. PT. Alia Wisata always improves service quality by improving employee performance through training, accepting critical suggestions given directly by the congregation, as well as improving and adding existing infrastructure in the company. Meanwhile, PT. Dhiyaa El Haramain El Mubarakah implementing a service strategy to increase the satisfaction of disabled congregation is appropriate.

Keywords: Implementation, Strategy, Service, Disability

PENDAHULUAN

Agama Islam memiliki dasar-dasar yang wajib dikerjakan oleh umat muslim salah satunya adalah menunaikan Ibadah Haji dan Umrah. Ibadah haji dan Umroh merupakan rangkaian ibadah yang menjadi kewajiban umat muslim yang telah memenuhi syarat-syarat tertentu, untuk menyempurnakan rukun islam.

Mengenai dalil diwajibkannya haji ialah, seagai berikut:

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

Artinya, "Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana.

Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam” (QS Ali ‘Imran: 97).

Di Indonesia, penyelenggaraan ibadah Haji dan Umrah merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab Pemerintah di bawah naungan Kementrian Agama. Lebih spesifiknya, berada di bawah yurisdiksi Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Teknis dan aturan-aturan, yang berkaitan dengan pelaksanaan ibadah haji dapat ditemukan pada Undang-Undang no. 8 tahun 2019. Secara umum disebutkan bahwa merupakan tugas dan kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan, perlindungan, pembinaan dan mencapai kemandirian dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Sebagaimana diketahui, penyelenggaraan ibadah Haji dan Umrah bukan hal gampang. Terdapat berbagai program, baik di Arab Saudi maupun di dalam negeri, yang melibatkan banyak aktor, mengelola dana dalam jumlah besar, dan dilaksanakan dalam jangka waktu yang lama. Oleh karena itu, hal ini memerlukan pengelolaan yang tepat sasaran, perhitungan yang matang, serta kerja sama dan koordinasi yang baik antar berbagai pemangku kepentingan.

Disabilitas merupakan istilah umum yang mencakup disabilitas, pembatasan aktivitas, pembatasan, dan pembatasan partisipasi. Disabilitas mencakup gangguan perkembangan fisik, kognitif, mental, emosional, dan sensorik. Penyandang disabilitas atau penyandang disabilitas adalah orang yang menderita kelainan fisik atau mental yang dapat mempengaruhi terlaksananya suatu kegiatan dan menurut pendapatnya kurang sesuai untuk melakukan kegiatan tersebut, sehingga menghambat pelaksanaannya dengan baik. Penyandang disabilitas masih terabaikan dan menghadapi penolakan, diskriminasi, serta berbagai hambatan psikologis dan budaya. Oleh karena itu, penyandang disabilitas merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan masyarakat. Mereka juga mempunyai kedudukan, hak, kewajiban, dan peran yang sama dengan masyarakat lainnya dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan, baik dari segi pendidikan, ketenagakerjaan, komunikasi dan lain-lain. Dengan demikian, perhatian serius harus diberikan kepada penyandang disabilitas dan bagaimana mereka dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh manusia, termasuk ibadah haji dan umrah.

Dalam literatur sejarah, orang-orang yang berkebutuhan khusus pada masa pra Islam dipandang bukan sebagai manusia. Setelah Islam datang para penyandang disabilitas terakomodir dengan ditempatkan sebagaimana umumnya manusia. Sifat Islam yang membebaskan tertuang dalam ayat-ayat Alquran dan hadis Nabi Muhammad SAW. Salah satunya terdapat dalam QS. Al-Hujurat 13, yang berbunyi :

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا ۗ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتَقْوَمُ ۗ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

Artinya: “Hai manusia, sesungguhnya Kami telah menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia di antara kamu di sisi Allah ialah orang yang paling takwa di antara kamu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal”.

Makna yang terkandung dalam ayat di atas ialah bahwa di hadapan Allah bentuk manusia setara, yang membedakannya yaitu ketakwaan. Demikian juga dalam sabda Nabi yang disampaikan pada saat pelaksanaan haji perpisahan (*hajj al-wadâ’*). Nabi menegaskan, perbedaan warna kulit, kebangsaan, dan ciri fisik lainnya bukan merupakan perbedaan prioritas agama. Perbedaan gengsi dalam Islam terletak pada derajat ketakwaannya.

Untuk jamaah umrah disabilitas mengalami peningkatan untuk pergi ke tanah suci, sudah seharusnya jadi kewajiban pemerintah serta biro jasa travel mempunyai strategi dalam membagikan kepedulian spesial serta membagikan pelayanan yang merasa aman saat menunaikan ibadah haji dan umrah, berbeda dengan jamaah umroh tanpa disabilitas. Ciri-ciri pelayanan yang baik yang memuaskan masyarakat meliputi staf yang profesional, ketersediaan peralatan yang sesuai, ketersediaan semua produk yang diperlukan, dan tanggapan yang bertanggung jawab terhadap semua kekhawatiran masyarakat, Mampu memberikan pelayanan dengan terampil dan akurat dari awal sampai akhir, berbicara dengan jelas, mempunyai pengetahuan luas tentang mata pelajaran lain, dan membangun kepercayaan masyarakat.

Dalam penyelenggaraan ibadah haji serta umroh terdapat kedudukan para pembisnis jasa yaitu biro serta travel dimana mereka menawarkan wujud layanan jasa, suatu industri jasa dalam melaksanakan bisnisnya, melaksanakan strategi pemasaran, serta pelayanan yang terbaik untuk menarik perhatian calon jamaah haji. Kesempatan yang digunakan oleh biro travel umroh, ialah dengan melaksanakan program umroh serta menawarkan bermacam sarana dan prasarana demi kenyamanan ibadah yang tidak hanya jamaah umroh biasa melainkan juga jamaah umroh disabilitas.

Di era globalisasi yang semakin meningkat perkembangan travel haji serta umrah di Indonesia pula terus menjadi berkembang serta persaingan pasar semakin tinggi. Oleh karena itu, rombongan wisata haji dan umrah harus mempunyai strategi agar selalu sukses, bertahan dan selalu memiliki jumlah jamaah yang banyak agar bisa bersaing dengan perusahaan travel lain.

Dari tahun ke tahun jamaah umroh terus menjadi banyak, hal ini juga bisa dilihat dari bukan saja calon jamaah umroh biasa melainkan calon jamaah umroh disabilitas juga banyak yang mau menunaikan ibadah umroh. Tetapi banyaknya jumlah travel bermunculan pada masa ini, hingga memunculkan persaingan yang sangat ketat. Para calon jamaah umroh disabilitas tentu memiliki kriteria yang di idamkan dalam memilih travel yang hendak membantu perjalanan mereka buat ibadah ke tanah suci. Terutama dalam strategi pelayanannya bagi jamaah disabilitas agar mereka merasa nyaman dan aman untuk beribadah karena pelayanannya yang maksimal.

Dalam pelaksanaan ibadah Umrah tidak sedikit jama'ah yang berkebutuhan khusus atau disebut *Disabilitas*. Merujuk pada Undang-Undang Nomor 04 Tahun 1997, penyandang disabilitas yang disebut dengan penyandang disabilitas adalah orang yang mempunyai kelainan fisik dan/atau mental yang dapat mempengaruhi kehidupannya merupakan rintangan dan Hambatan yang menghalanginya untuk bertindak normal adalah: orang a) orang penyandang disabilitas fisik. b) Orang dengan gangguan jiwa. c) Penyandang cacat fisik dan mental. seperti jama'ah yang tidak bisa mendengar atau Tuli (Tuna Rungu), ada pula jama'ah yang tidak bisa berbicara (Tuna Wicara), dan keterbatasan fisik. Maka dari itu Presiden Umum Urusan Masjid Nabawi dan Masjidil Haram telah menyisihkan area khusus untuk jama'ah yang berkebutuhan khusus datang untuk melaksanakan Shalat maupun Umrah.

Berdasarkan latar belakang dan pemaparan di atas, maka penulis akan mengangkat judul tentang: **"Penerapan Layanan Umrah Jama'ah Disabilitas"**.

LANDASAN TEORI

Penerapan Layanan Umrah

1. Pengertian Penerapan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian penerapan adalah tindakan menerapkan, namun menurut beberapa ahli penerapan adalah tindakan mempraktekkan suatu teori, metode, dan lain-lain untuk mencapai tujuan tertentu atau manfaat yang diinginkan .

Menurut Usman (2002), suatu penerapan (implementasi) didasarkan pada adanya suatu kegiatan, tindakan, tindakan, atau mekanisme dalam suatu sistem. Implementasi bukan sekedar kegiatan, melainkan suatu kegiatan yang direncanakan dan dirancang untuk mencapai suatu tujuan kegiatan.

Menurut Setiawan (2004), implementasi adalah perluasan kegiatan yang saling mengkoordinasikan proses interaksi antara tujuan dan sarana untuk mencapainya, serta memerlukan jaringan pelaksana dan birokrasi yang efektif.

Berdasarkan definisi tersebut, kita dapat menyimpulkan bahwa kata penerapan (implementasi) mengarah pada suatu kegiatan, tindakan, tindakan, atau mekanisme suatu sistem. Yang dimaksud dengan "mekanisme" adalah pelaksanaannya bukan sekedar kegiatan, melainkan suatu kegiatan yang direncanakan secara sungguh-sungguh dan dilaksanakan berdasarkan acuan normatif tertentu guna mencapai tujuan kegiatan.

2. Jenis-jenis Penerapan

Berikut ini terdapat beberapa jenis-jenis penerapan, antara lain:

- 1) Penerapan Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan publik merupakan tahapan administratif yang terjadi setelah kebijakan dan aturan hukum ditetapkan/disetujui melalui proses politik.

2) Penerapan Sistem

Implementasi sistem adalah proses pengoperasian informasi baru.

3) Penerapan Strategi

Proses penerapan dan pelaksanaan suatu strategi dilakukan melalui berbagai prosedur, program, dan anggaran.

4) Penerapan Kebijakan

Implementasi kebijakan adalah proses penerapan kebijakan tertentu dan pengembangannya dengan tujuan menyelesaikan suatu program.

5) Penerapan Keperawatan

Tahapan aktivitas yang dilakukan perawat untuk membantu transisi klien dari kondisi kesehatan bermasalah ke kondisi kesehatan yang lebih baik.

3. Pengertian Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai suatu tindakan atau tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau suatu organisasi untuk memuaskan pelanggan atau klien. Para ahli mempunyai pendapat berbeda mengenai pengertian jasa. Di antaranya para ahli yang mengemukakan pelayanan yaitu sebagai berikut:

- a. Menurut AS. Moenir: "Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan orang lain melalui aktivitas yang diterima secara langsung. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain dan masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.
- b. Menurut Philip Kottler, pelayanan dapat diartikan sebagai suatu aktivitas yang bermanfaat atau yang diberikan oleh satu atau beberapa pihak kepada pihak lain untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan yang biasanya berwujud dan bukan merupakan kepemilikan penerima.
- c. Sedangkan definisi pelayanan yang lebih rinci diberikan Gronross, pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai dan hal-hal lain yang disediakan oleh penyedia jasa untuk menyelesaikan permasalahan konsumen dan pelanggan.

Dari beberapa pendapat maka dapat dikatakan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas yang terjadi antara karyawan dan pelanggan yang bersifat tidak kasat mata demi tercapainya sebuah kepuasan.

1) Tujuan dan Fungsi Pelayanan

Tujuan dari pelayanan adalah untuk membantu memenuhi kepentingan orang lain atau umum, karena seringkali untuk memenuhi kebutuhan tidak dapat dilakukannya sendiri melainkan membutuhkan bantuan berupa sarana dan prasarana yang memadai dan sumber manusia yang handal.

Adapun fungsi layanan yaitu, Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu; Meningkatkan produktivitas baik barang maupun jasa; Mendapatkan kualitas produk yang lebih atau terjamin; Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan; Menimbulkan perasaan puas bagi orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

2) Ciri Pelayanan Yang Baik

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada jamaah dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam memasarkan produknya, perusahaan selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan para jamaah yang baru maupun yang lama Berikut adalah beberapa ciri pelayanan yang baik bagi bisnis dan karyawan yang misinya adalah melayani komunitas mereka:

- a) Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan jamaah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Di samping itu, karyawan harus tetap tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar, karyawan harus memikat dan mengambil hati jamaah sehingga jamaah semakin tertarik. Cara kerja pegawai juga harus tertib, cepat dan tangkas.

b) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya jamaah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani jamaah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan di samping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Harus dilengkapi dengan berbagai peralatan dan fasilitas, seperti ruang tunggu dan ruang resepsi, untuk memberikan ruang yang nyaman dan santai bagi warga sekitar.

c) Bertanggung jawab kepada setiap jamaah

Dalam mengerjakan kegiatan pelayanan, karyawan harus bisa melayani jamaah dari awal administrasi hingga selesai. Jika terjadi suatu masalah, karyawan yang dari awal melayani harus dengan segera bertanggung jawab mengambil alih dan menyelesaikan permasalahan tersebut.

d) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Setiap karyawan, dalam melayani jamaah diharapkan untuk selalu melakukannya sesuai prosedur Pelayanan yang diberikan mengikuti jadwal kerja tertentu dan kami tidak melakukan kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak memenuhi standar perusahaan atau keinginan pemerintah kota.

e) Mampu memahami kebutuhan jamaah

Seorang karyawan harus bisa mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan jamaah. Ketika karyawan tidak memahami keinginan jamaah, maka jamaah bisa berubah pikiran untuk menggunakan jasa tersebut.

f) Mampu Berkomunikasi

Selain karyawan harus bisa cepat memahami keinginan jamaah, karyawan juga harus bisa berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

g) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Menjadi karyawan di perusahaan penyedia jasa terlebih dibidang pelayanan Umrah, seorang karyawan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena karyawan tidak hanya berkomunikasi dengan jamaah, namun karyawan harus bisa menghadapi permasalahan yang ada, maka dari itu butuh pengetahuan khusus mengenai hal tersebut.

h) Mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah

Agar calon jamaah haji mau menjadi umat di perusahaan masing-masing, maka kepercayaan calon jamaah haji terhadap perusahaan sangatlah penting. Demikian pula untuk melindungi jamaah haji zaman dahulu, kita harus menjaga amanah mereka agar tidak mengungsi. Semua itu dilakukan melalui pelayanan karyawan, khususnya pada seluruh karyawan perusahaan.

4. Pengertian Umrah

Arti Umrah dalam Bahasa: Umrah berarti ziarah atau ziarah. Selain itu, kata "umrah" dapat berarti "menyengaja", dan istilah itu sendiri berarti "ibadah yang mengharuskan tawaf, sa'i, mencukur habis, dan Ihram". Dilihat dari segi bahasa Umrah berarti mengunjungi, sedangkan menurut istilah umrah adalah melaksanakan thawaf di Ka'bah dan melaksanakan Sa'i antara shafa dan marwah, setelah memakai ihram dari miqat. Semua rangkaian ibadah tersebut dilakukan setelah ihram (niat) untuk umroh dari batas-batas miqat yang telah ditentukan. Abu Hurairah r.a menuturkan bahwa Rasulullah SAW bersabda, "Umrah yang satu dengan umrah yang berikutnya adalah penghapus dosa antara keduanya. Haji yang mabrur tidak ada balasannya, kecuali surga," (HR. Al-Bukhori). Adapun batas-batas miqat yang dimaksud yaitu:

- Yalamlam Batas miqat yang ditentukan untuk jamaah umroh yang datang dari Yaman atau dari arah selatan
- Rabigh (sebelumnya Juhfah) Batas miqat yang ditentukan untuk jamaah umroh yang datang dari barat.
- Qarnul Manazil Batas miqat yang ditentukan untuk penduduk Najd atau jamaah umroh yang datang dari arah timur.
- Birr Ali (dulu disebut Dzul Hulaifa) Batas miqat yang ditentukan untuk penduduk Madinah atau yang datang dari sebelah utara.
- Ji'ronah, Tan'im dan Hudaibiyah Batas miqat yang ditentukan untuk penduduk kota Mekah.

a. Syarat – Syarat Umrah

Untuk menunaikan Umrah sama seperti syarat menunaikan Haji, yaitu:

- 1) Beragama Islam
- 2) Baligh
- 3) Berakal
- 4) Memiliki kemampuan, adanya bekal dan kendaraan serta anggaran
- 5) Adanya Mahram (khususnya untuk Perempuan).

b. Dasar Hukum Umrah

Hukum melaksanakan Umrah adalah sunnah bagi setiap muslim yang mampu menjalankannya, baik mampu dari segi materi maupun non materi. Umroh dapat dilakukan kapan saja, tetapi tidak pada hari Arafah (10 Zulhijjah) dan hari tasrik (11, 12 dan 13 Zulhijjah).

Sebagian besar berasumsi bahwa melaksanakan ibadah umroh hukumnya sunnah mu'akkad. Akan tetapi, ada pula yang berpendapat bahwa ibadah umroh itu hukumnya wajib atau fardu bagi orang-orang yang belum melaksanakannya sementara dia mampu melaksanakannya.

Pendapat pertama, menyatakan bahwa Umrah wajib dilakukan dan hanya sekali seumur hidup. Pernyataan tersebut merupakan pendapat dari madzhab Imam asy-Syafi'i dan madzhab Imam Hanbali, yang didasarkan atas firman Allah SWT dalam Surat al-Baqarah 2:196:

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ

Artinya: "Sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah. "

Ayat tersebut mengandung maksud yaitu bahwa hukum umrah itu sama dengan hukum haji yakni Wajib, maka tunaikanlah keduanya (haji dan umroh) secara sempurna.

Pendapat kedua, menyatakan bahwa Ibadah Umrah hanya Sunnah dikerjakan. Pendapat tersebut dinyatakan oleh madzhab Imam Maliki dan madzhab Imam Hanafi.

Jama'ah Disabilitas

1. Pengertian Jama'ah

Dalam kamus besar bahasa Indonesia Je-ma-ah adalah kumpulan atau rombongan orang beribadah. Secara bahasa jamaah berasal dari kata bahasa Arab yang memiliki arti berkumpul. Misalnya, "jamaah pasar" merujuk pada kelompok orang yang hadir di pasar. Adapun pengertian dari jamaah umrah adalah seseorang atau sekelompok orang yang berihram dengan disertai niat, kemudian melaksanakan thawwaf, mengelilingi bukit safa dan marwah (sa'i), serta menggunting beberapa helai rambut.

Sedangkan menurut istilah, Jamaah adalah sekumpulan orang yang melakukan kegiatan bersama dan memiliki tujuan bersama. Misalnya jamaah umrah adalah sekelompok orang yang ingin menunaikan ibadah umrah ke Tanah Suci, dan dipimpin oleh Ushtaz yang memimpin ibadah umrah di Makkah.

2. Disabilitas

Disability berasal dari bahasa Inggris yang berarti Different Abilities, artinya orang yang mempunyai kemampuan atau kebutuhan khusus yang berbeda. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016, penyandang disabilitas adalah mereka

yang mempunyai keterbatasan fisik, mental, intelektual, dan/atau sensorik dalam jangka waktu lama yang menghalangi mereka untuk berpartisipasi dalam interaksi dengan penyandang disabilitas mungkin menemui kendala atau kesulitan.

a. Jenis - Jenis Disabilitas

Sesuai Pasal 4 Ayat 1 Undang-Undang Penyandang Disabilitas Nomor 8 Tahun 2016. Ragam Penyandang Disabilitas meliputi:

1) Penyandang Disabilitas Sensorik

Penyandang disabilitas sensorik adalah adanya gangguan yang terjadi pada panca indera, yaitu seperti:

a) Tuna rungu

Penyandang tunarungu adalah orang yang menderita gangguan pendengaran sementara atau permanen.

b) Tuna Wicara

Tuna Wicara adalah seseorang yang mengalami hambatan atau ketidakmampuan dalam berbicara atau biasa disebut Bisu. Gangguan bicara ini disebabkan oleh penyakit pada organ seperti tenggorokan, pita suara, paru-paru, mulut, dan lidah.

c) Tuna Netra.

Tuna Netra adalah istilah umum yang digunakan kepada seseorang yang mengalami gangguan atau hambatan dalam penglihatannya.

2) Penyandang Disabilitas fisik.

Terganggunya fungsi gerak, antara lain amputasi, lumpuh layuh atau kaku, paraplegi, cerebral palsy (CP), akibat stroke, dan kusta, dikenal sebagai disabilitas fisik.

3) Penyandang Disabilitas Intelektual.

Penyandang disabilitas intelektual memiliki gangguan fungsi pikir karena tingkat kecerdasan di bawah rata-rata. Ini termasuk gangguan grahita, down syndrom, dan lambat belajar.

4) Penyandang Disabilitas Mental dan/atau

Penyandang disabilitas mental adalah adanya gangguan pada psikososial seperti gangguan kepribadian, depresi, anxiety, dan disabilitas perkembangan yang berpengaruh pada kemampuan interaksi sosial (Autis dan Hyperaktif).

b. Asas dan Hak-Hak Penyandang Disabilitas

Penyandang disabilitas memiliki hak, kewajiban, dan peran yang sama dengan warga negara Indonesia lainnya. Kesempatan untuk mendapatkan kesamaan kedudukan, hak, dan kewajiban bagi penyandang disabilitas hanya dapat diwujudkan jika tersedia aksesibilitas, yaitu suatu kemudahan bagi penyandang cacat untuk mencapai kesamaan kesempatan dalam memperoleh Kesetaraan status, hak dan tanggung jawab. Oleh karena itu, upaya harus dilakukan untuk menjamin aksesibilitas bagi penyandang disabilitas.

Pasal 41(2) Undang-Undang Hak Asasi Manusia No. 39 Tahun 1999 (HAM) mengatur bahwa semua penyandang disabilitas, lanjut usia, ibu hamil, dan anak-anak berhak atas fasilitas dan perlakuan khusus. Berdasarkan hal tersebut maka penyandang disabilitas berhak atas penyediaan sarana aksesibilitas yang menunjang kemandirian, kesamaan kesempatan dalam pendidikan, kesamaan kesempatan dalam ketenagakerjaan, bantuan social, dan pemeliharaan taraf kesejahteraan social.

Menurut Rahayu (2003), terdapat empat asas yang dapat menjamin kemudahan atau aksesibilitas penyandang disabilitas yang mutlak harus dipenuhi, yaitu sebagai berikut:

- 1) Basis kemudahan, adalah bahwa setiap orang dapat mencapai semua tempat atau bangunan yang bersifat umum di suatu tempat.
- 2) Asas Kegunaan, yaitu semua orang dapat menggunakan semua tempat atau bangunan yang bersifat umum dalam suatu lingkungan.
- 3) Asas Keselamatan, Setiap Bangunan dalam suatu lingkungan terbangun harus memperhatikan keselamatan bagi semua orang termasuk disabilitas.

- 4) Asas Kemandirian, setiap orang harus bisa mencapai dan masuk untuk mempergunakan semua tempat atau bangunan dalam suatu lingkungan dengan tanpa membutuhkan bantuan orang lain.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode studi pustaka untuk menganalisis strategi pelayanan umrah terhadap jamaah disabilitas yang diterapkan oleh PT. Alia Wisata dan PT. Dhiyaa El Haramain El Mubarakah. Metode ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan dari berbagai sumber tertulis yang relevan. Teknik perbandingan antara kedua perusahaan ini digunakan untuk mengidentifikasi kesamaan dan perbedaan dalam penerapan strategi pelayanan mereka.

Sumber data penelitian diperoleh dari analisis skripsi yang disusun oleh Suhail Muhammad dan Maratus Soleha, serta berbagai dokumen, laporan, dan publikasi terkait lainnya. Data sekunder ini memberikan informasi yang komprehensif mengenai strategi pelayanan umrah bagi jamaah disabilitas yang diterapkan oleh kedua perusahaan. Analisis literatur dilakukan dengan mengumpulkan, membaca, dan mengkaji berbagai sumber tertulis yang relevan dengan topik penelitian.

Teknik pengumpulan data melibatkan pengumpulan dokumen-dokumen yang relevan, membaca dan menganalisis isi dokumen-dokumen tersebut, serta mengidentifikasi tema-tema utama yang berkaitan dengan strategi pelayanan umrah bagi jamaah disabilitas. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis untuk memahami bagaimana kedua perusahaan ini menerapkan strategi pelayanan mereka, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan strategi tersebut. Hasil analisis ini memberikan gambaran yang jelas mengenai efektivitas strategi pelayanan yang diterapkan oleh PT. Alia Wisata dan PT. Dhiyaa El Haramain El Mubarakah dalam melayani jamaah disabilitas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi pelayanan Umrah terhadap jamaah disabilitas PT. Dhiyaa El Haramain El Mubarak

1. Pengenalan dan kebiasaan jamaah disabilitas

Karakteristik jamaah disabilitas yaitu senantiasa diperhatikan seperti anak kecil. Selama melaksanakan kegiatan ibadah umroh jamaah selalu senantiasa diperhatikan dalam segala perihal seperti, senantiasa mengingatkan ketika masuk waktu sholat, waktunya thawaf, sai, serta yang lainnya. Pemandu Wisata El Haramein sebelum memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas, sebaiknya jamaah memberikan pelayanan yang tepat dan terbaik sesuai keinginannya agar mudah menampung jamaah difabel dan menjamin kepuasan jamaah umrah dapat menawarkan layanan Anda.

Elharamain Wisata harus memahami kepribadian jamaah terutama jamaah disabilitas seperti, kepribadian yang dimiliki oleh jamaah disabilitas, sebab untuk memperlakukan jamaah disabilitas tidak sama dengan jamaah umroh lainnya.

Jamaah umroh yang masih muda dan normal biasanya mudah beradaptasi dengan lingkungan sekitar di mana mereka tinggal yaitu kota Makkah dan Madinah seperti di hotel. Namun, jamaah disabilitas berbeda, mereka lambat beradaptasi dengan lingkungan baru karena takut didiskriminasi atau dikucilkan. Begitupun dengan makanan, untuk jamaah umroh yang memiliki penyakit biasanya pihak Elharamain Wisata bertanya tentang keluhan dan penyakit bawaan dan bertanya ke dokter makanan apa yang diperbolehkan dan akan bermitra dengan hotel dan maskapai penerbangan untuk menyediakan makanan yang disetujui oleh komunitas itu sendiri. Oleh karena itu, diperlukan layanan khusus agar jamaah umrah penyandang disabilitas dapat menunaikan ibadah umrah dengan tenang.

2. Analisis pendampingan khusus untuk jamaah disabilitas

Pergi ke tanah suci merupakan impian bagi umat muslim untuk mengunjunginya, tetapi tidak semua umat muslim memiliki pengetahuan tata cara melaksanakan ibadah umroh apalagi untuk jamaah disabilitas yang memiliki keterbatasan sangat dibutuhkan

pelayanan khusus oleh sebab itu diperlukan seorang pendamping khusus untuk membantunya dalam melaksanakan ibadah umroh serta memberikan pengetahuan kepada jamaah. Elharamain Wisata menyediakan pendamping bagi penyandang disabilitas. Tetapi, jika ada keluarga yang berangkat umroh juga maka keluarga yang merupakan pendamping untuknya.

Bagi jamaah umroh yang memiliki riwayat sakit beresiko maka Elharamain Wisata menganjurkan pihak keluarga yang harus menjadi pendamping jamaah tersebut. Pendamping khusus tersebut yang merawat jamaah dan membantu secara fisik ketika manasik, sholat, thawaf, sai. Karena sholat merupakan kewajiban yang harus dikerjakan untuk orang-orang muslim.

Dalam menunaikan ibadah umroh, tidak semua jamaah memiliki fisik yang kuat dan sehat sempurna terutama bagi jamaah disabilitas yang sangat membutuhkan pendamping khusus yang harus menuntun dan melayani mereka ketika melakukan ibadah di Tanah Suci. Untuk jamaah disabilitas dibagi dalam jenis-jenis kecacatannya agar lebih mudah untuk melaksanakan ibadah umroh dan memudahkan pendamping juga untuk berkomunikasi dengan jamaah disabilitas sehingga lebih mudah untuk memberikan pengetahuan dan bimbingan ibadah. Kebersamaan El Haramain Wisata bukanlah suatu kebetulan. Sebab, rekan-rekan yang pernah bekerja dengan saya merupakan lulusan Arab Saudi, Kairo, dan Makkah. Mereka sudah berpengalaman dan tinggal di Makkah.

3. Pemenuhan kebutuhan khusus jamaah disabilitas

Strategi yang diberikan oleh Elharamain Wisata untuk jamaah umroh disabilitas yaitu dengan pemenuhan kebutuhan jamaah disabilitas, apa yang mereka butuhkan untuk keperluan ibadah umroh maka pihak travel berupaya untuk penuhi permintaan jamaah. Dibutuhkan perumusan strategi dalam pemenuhan kebutuhan jamaah disabilitas. Terdapat langkah-langkah dalam melaksanakan perumusan strategi yaitu:

a. Melakukan analisis lingkungan internal

Analisis lingkungan internal bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan suatu perusahaan. Seperti diketahui, kekuatan merupakan kondisi internal yang positif dalam suatu perusahaan untuk mengatasi kelemahan. Dan kelemahan merupakan keadaan internal negatif yang membatasi perusahaan dalam menggapai tujuan. El Haramain Wisata melakukan analisis lingkungan internal untuk mengetahui penyebab utama permasalahan yang dihadapi jamaah umrah penyandang disabilitas yang terdaftar.

Misalnya, jamaah haji yang mendaftar dari Jakarta ke tempat suci memerlukan kursi roda, sehingga biro perjalanan berupaya memberikan solusinya. Selepas mengenali kekuatan serta kelemahan yang dipunyai, Elharamain Wisata bisa penuhi permintaan jamaah sesuai dengan kekuatannya sedangkan untuk kelemahannya Elharamain Wisata berupaya untuk memperbaiki supaya bisa memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada jamaah sehingga jamaah merasa puas.

b. Melakukan analisis lingkungan eksternal

Selanjutnya yaitu melakukan analisis lingkungan eksternal, dimana mempunyai tujuan mencari peluang dan mengetahui ancaman yang berada di luar perusahaan. Ketika menganalisis lingkungan eksternal, Elharamain Wisata bekerjasama dengan pihak Arab Saudi dan pihak Penerbangan, Misalnya, jika diperlukan penerbangan untuk transit, agen perjalanan harus mengakomodasi kebutuhan jamaah penyandang disabilitas di bandara transit. Selain itu, biro perjalanan juga sudah memiliki SOP (Standar Operasional Prosedur) jika ada permintaan dari masyarakat setempat.

Elharamain Wisata adalah salah satu dari travel yang terletak di Bekasi Jawa Barat, banyak sekali ancaman yang akan datang karena di Bekasi juga banyak travel-travel selain Elharamain Wisata. Selain ancaman, ada pula peluang yang muncul jika pemudik memenuhi syarat wajib jamaah umrah untuk menunaikan salat. Jika pihak travel memenuhi permintaan dan kebutuhan dari jamaah baik ketika di Tanah Air, Tanah

Suci dan kembali lagi ke Tanah Air maka jamaah akan menggunakan jasa travel tersebut lagi.

c. Mengembangkan visi dan misi yang jelas

Visi dan misi Elharamain Wisata yaitu:

Visi: Memberikan pelayanan yang paling baik untuk calon jamaah haji dan umroh di Indonesia dan di Arab Saudi, memberikan Bimbingan manasik yang maksimal agar calon jamaah mendalami ilmu manasik.

Misi: Dalam rangka memberikan pelayanan terbaik melalui kerjasama tim untuk menyelenggarakan ibadah haji yang unggul, kami melaksanakan ibadah haji berdasarkan Al-Qur'an dan Sunnah dengan instruktur profesional dan memberikan bimbingan spiritual kepada calon jamaah haji dan lulusan umroh dan haji.

Visi dan misi yang jelas penting bagi bisnis dan agen perjalanan. Visi adalah tujuan atau cita-cita perusahaan yang akan di capai, misi yaitu langkah untuk mencapai tujuan yang telah perusahaan tentukan. Visi dan misi harus diterapkan, yang dilaksanakan Elharamain Wisata adalah memberikan pelayanan yang terbaik dan memberikan bimbingan manasik yang maksimal sebelum keberangkatan sehingga jamaah memahami tentang ibadah umroh. Begitulah cara pengembangan visi dan misi yang dilakukan oleh Elharamain Wisata.

d. Menyusun sasaran dan tujuan perusahaan

Yang dimaksud sasaran merupakan jamaah umroh disabilitas yang sudah mendaftar diri untuk berangkat ibadah ke Tanah Suci memakai jasa travel. Tujuan El Haramain Wisata adalah menjadikan jamaah haji dan umrah menjadi jamaah haji sehingga sekembalinya dari Arab Saudi dapat memperoleh mabrul haji dan menjadi manusia yang lebih baik dari sebelumnya.

e. Mengembangkan Pilihan Strategis dan Memilih Strategi yang Tepat

Perumusan strategi adalah hal yang sangat berarti untuk suatu travel serta perusahaan sebab dengan terdapatnya strategi maka travel bisa menggapai tujuan yang sudah ditetapkan. Elharamain Wisata melaksanakannya dengan metode riset ataupun survey yang diberikan langsung kepada jamaah disabilitas dalam bentuk kuisisioner. Sehabis memperoleh jawaban kuisisioner dari jamaah, kuisisioner tersebut digunakan untuk membuat strategi baru untukenuhi permintaan jamaah. Dalam memberikan pelayanan kepada jamaah umroh Elharamain Wisata mempunyai beberapa strategi yang dilakukan untuk melayani jamaah, khususnya jamaah umroh disabilitas, Elharamain Wisata akan memberikan pelayanan khusus untuk membantu jamaah disabilitas dalam melaksanakan ibadahnya.

Strategi Pelayanan Umrah terhadap jamaah disabilitas PT. Alia Wisata

Hasil yang didapat peneliti adalah bahwa dalam penerapan strategi pelayanan PT. Alia Wisata yaitu mereka konsisten terhadap apa yang mereka berikan dengan apa yang mereka janjikan. Misalnya terkait dengan harga yang mereka jual sedikit berbeda dengan harga jual pada travel lain, namun pelayanan yang mereka berikan juga berbeda dengan yang lainnya, dan mereka tidak meminta tambahan biaya. Kemudian jika ada masalah dalam perjalanan, mereka tidak pernah memberitahu kepada jamaah apa yang terjadi, mereka menutupi dan menuntaskannya dengan sendiri agar jamaah dapat merasa tenang dan tidak khawatir, misal ada perubahan jadwal keberangkatan sehingga jamaah harus menambah waktu untuk menunggu. Kemudian dalam memberikan pelayanan, kita harus bisa mengerti apa yang mereka inginkan dan mereka butuhkan serta dalam memberikan pelayanan kita harus selalu bersikap tenang, ramah, sopan dan sabar agar jamaah dapat merasa nyaman.

Dengan strategi yang diterapkan oleh PT. Alia Wisata, memperlihatkan dan menunjukkan sikap selalu siap untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap jamaahnya terlebih jamaah disabilitas, serta memiliki keterampilan, berpenampilan baik, bersikap ramah serta mampu berkomunikasi dan menciptakan hubungan yang baik dengan jamaah.

Dengan strategi yang baik dan pelayanan yang maksimal dapat mendatangkan ketenangan, kenyamanan, keamanan serta keselamatan jamaah dan juga dapat menciptakan citra perusahaan yang baik dan meningkatkan loyalitas jamaah kepada perusahaan.

Faktor Pendukung dalam Melayani Jamaah Disabilitas diantaranya yaitu memiliki petugas atau karyawan yang profesional, selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada jamaah, kemudian faktor yang lainnya yaitu adanya fasilitas yang membantu petugas atau karyawan dalam melaksanakan tugasnya yaitu berupa alat tulis, alat bantu komputer, dan fasilitas lainnya, kemudian adanya fasilitas lainnya yang dibutuhkan jamaah disabilitas seperti adanya kursi roda, akses jalur untuk kursi roda, dan toilet untuk lansia dan penyandang disabilitas.

Peneliti mewawancarai salah satu jamaah disabilitas yang bernama Bapak Nurhadi yang kini sudah berusia 62 tahun. Bapak Nurhadi merupakan salah satu jamaah yang memiliki keterbatasan atau gangguan penggunaan dalam pendengaran, namun kegigihan beliau untuk menunaikan ibadah umrah tidak pernah berhenti. Beliau selalu berdoa dan berusaha mencari travel yang terbaik dan akhirnya beliau mempercayakan kepada travel Alia Wisata, karena fasilitas dan pelayanannya dapat menjamin keamanan dan kenyamanan bagi jamaah yang disabilitas.

Tabel 1.

No.	PT. Dhiyaa El Haramain El Mubarakah	PT. Alia Wisata
1.	Pengenalan dan Kebiasaan Jamaat Penyandang Disabilitas	Konsisten terhadap apa yang mereka berikan dengan apa yang mereka janjikan
2.	Analisis Bantuan Khusus Bagi Jamaat Penyandang Disabilitas	Memiliki petugas atau karyawan yang profesional
3.	Pemenuhan Kebutuhan Khusus Jamaat Penyandang Disabilitas	Adanya fasilitas yang membantu petugas/karyawan dan jamaah disabilitas

KESIMPULAN

Bersumber pada hasil pembahasan serta hasil riset tentang Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Umroh Disabilitas maka peneliti dapat Tarik kesimpulannya sebagai berikut: Strategi pelayanan adalah kumpulan keputusan dan tindakan manajerial seseorang dalam organisasi atau perusahaan untuk memberikan sebuah kepuasan kepada jamaah yang meliputi keramahan, kecepatan, dan ketepatan. Penerapan Strategi dalam melayani jamaah disabilitas yaitu dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan seperti adanya petugas yang bisa berinteraksi dan komunikasi dengan penyandang disabilitas, serta memiliki sarana dan prasarana yang memadai. Mengenal kebiasaan jamaah disabilitas, Karakteristik dari jamaah disabilitas adalah ingin selalu diperhatikan seperti anak kecil. Petugas harus memahami karakteristik jamaah sehingga dapat dengan mudah menampung jamaah difabel serta memberikan pelayanan yang tepat dan terbaik sesuai keinginannya demi kepuasan jamaah umrah.

Dengan adanya pendampingan khusus bagi jamaah difabel untuk memperlancar ibadah umrahnya, maka jamaah difabel dapat menunaikan ibadah umrah dengan mudah, aman dan nyaman, dan dalam menunaikan ibadah umroh, berdasarkan disabilitasnya dapat digolongkan ke dalam jenis disabilitas. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kelancaran ibadah umrah dan memudahkan petugas dalam berkomunikasi dengan jamaah difabel serta memberikan pengetahuan dan petunjuk mengenai shalat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Muhtosim. (2005). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Bayumedia Publishing.
- Moenir, Manajemen. (2002). *Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Muhammad, S. (2021). *Implementation of the Umrah Service Strategy for disabled pilgrims at PT Alia Wisata East Jakarta in 2019*. Skripsi, Jurusan Manajemen Dakwah, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

- NU Online. (2024). Sejarah, Ketentuan, dan Hikmah Disyariatkannya Ibadah Haji. Diakses pada tanggal 30 Mei 2024, pukul 18.00 WIB, dari <https://islam.nu.or.id/haji-umrah-dan-kurban/sejarah-ketentuan-dan-hikmah-disyariatkannya-ibadah-haji-1TzMS>.
- Nur Kholis Reefani. (2013). *Panduan Anak Berkebutuhan Khusus*. Yogyakarta: Imperium.
- Siroj, Said Aqiel. (2018). *MA. FIQIH PENGUATAN PENYANDANG DISABILITAS*. Jakarta: Lembaga Bathsul Masail PBNU.
- Soleha, M. (2021). *Service Strategy to Increase Satisfaction of Umrah Pilgrims with Disabilities at PT Dhiyaa El Haramain El Mubarakah*. Skripsi, Jurusan Manajemen Dakwah, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta
- Suhartoyo, (2014). *Perlindungan hukum terhadap pekerja/buruh penyandang Disabilitas di Indonesia*.
- Wibisono. (2006). *Manajemen Kinerja: Konsep Desain dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaa*. Jakarta: Erlangga.
- Wildayari, Resti dan Dindin Solahudin, Arif Rahman. (2017). *Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah*. Bandung: Anida Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah.