

Strategi Pelayanan Ibadah Umrah Terhadap Jemaah Disabilitas

Herwidi Yatmo Ortega^{1*}, Juhdi Amin²

^{1,2}Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Ushuluddin dan Dakwah, UIN Raden Mas Said Surakarta, Indonesia

Email: berwidi15@gmail.com

INFO ARTIKEL

Kata Kunci : Strategi, Pelayanan, Umrah, Jemaah Disabilitas

Riwayat Artikel:

Diterima: Juni 2023.

Disetujui: Juli 2023.

Dipublikasikan: Agustus 2023

ABSTRAK

Ibadah umrah merupakan ibadah yang bukan hanya memerlukan kemampuan secara finansial namun lebih kepada kemampuan secara fisik, karena dalam pelaksanaannya membutuhkan kekuatan fisik yang maksimal dengan dihadapkan dengan situasi daerah yang panas serta ekstrim, terlebih bagi jemaah disabilitas yang membutuhkan pelayanan khusus dalam menjalankan ibadah umrah. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui strategi pelayanan yang diberikan oleh PT. Hajar Aswad Mubaraq terhadap jemaah umrah disabilitas. Metode penelitian menggunakan metode analisis kualitatif deskriptif. Dengan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Dari hasil penelitian, bahwa PT. Hajar Aswad Mubaraq memberikan pelayanan kepada jemaah umrah disabilitas, dapat dilihat dari strategi pelayanan yang diterapkan biro baik mulai dari penyambutan para jemaah. Hingga memprioritaskan jemaah disabilitas baik ketika prosesi manasik di tanah air maupun ketika dalam melaksanakan ibadah di Tanah Suci serta tidak membedakan jemaah disabilitas dengan jemaah normal lainnya.

ABSTRAK

The Umrah pilgrimage is a worship that does not only require financial ability but rather physical ability, because in its implementation it requires maximum physical strength when faced with hot and extreme conditions in the area, especially for disabled pilgrims who require special services in carrying out the Umrah pilgrimage. The purpose of this study was to determine the service strategy provided by PT. Hajar Aswad Mubaraq for pilgrims with disabilities. The research method uses descriptive qualitative analysis method. With data collection techniques by way of observation, interviews and documentation. From the research results, that PT. Hajar Aswad Mubaraq provides services to pilgrims with disabilities, it can be seen from the service strategy implemented by the good bureau starting from welcoming the pilgrims. So as to prioritize congregations with disabilities both during ritual processions in the country and when carrying out worship in the Holy Land and not discriminate between disabled congregations and other normal congregations.

Keywords : Strategy, Service, Umrah, Pilgrims with Disabilities

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara yang memiliki penduduk dengan mayoritas beragama islam, hal ini dapat menjadikan Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia. Ibadah haji dan umrah merupakan ibadah yang diimpikan oleh setiap muslim di indonesia. Tetapi dengan status Indonesia dengan penduduk muslim terbesar di dunia membuat kuota haji semakin diperketat. Pemerintah Arab Saudi sudah memberikan kuota haji untuk jemaah haji di Indonesia lebih besar dari Negara lainnya, tetapi tetap tidak mampu menutupi jumlah permintaan keberangkatan ibadah haji (Sari, 2021).

Oleh karena itu, masyarakat muslim Indonesia lebih cenderung untuk melaksanakan ibadah umrah terlebih dahulu dari pada melaksanakan ibadah haji. Kondisi tersebut dapat dilihat jumlah jemaah umrah yang semakin naik setiap tahunnya. Hal ini mengakibatkan banyaknya bermunculan perusahaan jasa penyelenggara perjalanan ibadah umrah dimana-mana. Perusahaan penyelenggara saling bersaing serta berlomba-lomba menawarkan pelayanan yang terbaik serta dengan fasilitas dan keunggulan yang berbeda untuk menarik minat masyarakat (Zulkifli et al., 2022).

Umrah merupakan serangkaian ibadah yang dilakukan di Masjidil Haram, ibadah umrah hampir mirip dengan ibadah haji, hanya saja dalam kegiatan umrah tidak melakukan *wukuf*, *mabit* dan melontar jumrah sebagaimana yang dilakukan dalam haji. Secara bahasa, umrah artinya berkunjung ke suatu tempat. Sedangkan secara istilah fiqih, umrah artinya melakukan serangkaian ibadah: *tawaf* (mengitari

Ka'bah sebanyak tujuh kali putaran), *sai* (berlari-lari kecil) di antara dua bukit shafa dan marwah, lalu diakhiri dengan *tabalul* (memotong sebagian rambut kepala). Semua rangkaian ibadah tersebut dilakukan setelah ihram (niat) untuk umrah dari batas-batas *miqat* yang telah ditentukan (Soleha, 2021).

Namun tidak semua calon jemaah haji dan umrah sehat secara fisik ada juga calon jemaah yang memiliki keterbatasan khusus untuk melakukan serangkaian kegiatan ibadah haji serta umrah yang disebut jemaah disabilitas. Istilah “penyandang disabilitas” mulai dikenal ketika UU nomor 8 Tahun 2016 tentang penyandang disabilitas (selanjutnya akan disebut sebagai UU penyandang disabilitas) diundangkan pada 15 April 2016. Istilah Penyandang Disabilitas ini menggantikan istilah penyandang cacat yang digunakan dalam UU Nomor 8 Tahun 2016 tentang penyandang cacat.

Penyandang disabilitas mempunyai hak yang sama untuk melaksanakan ibadah haji di Tanah Suci. Hanya saja dalam pelaksanaannya tentulah tidak semudah orang sehat lainnya, disesuaikan dengan keadaan dirinya. Penyandang disabilitas tetap harus memenuhi syarat sah haji dan menjalankan semua rukun haji, walau dalam pelaksanaannya dia harus dibantu oleh orang lain atau memerlukan pendamping, yang biasanya mengeluarkan biaya lebih (Ahzami & Purnamasari, 2022).

Setiap tahunnya jemaah umrah mengalami peningkatan untuk pergi ke Tanah Suci, begitu juga jemaah umrah disabilitas setiap tahunnya mengalami peningkatan untuk beribadah ke Tanah Suci. Bagi pemerintah serta biro jasa travel sudah seharusnya mempunyai strategi dalam memberikan kepedulian sosial serta memberikan pelayanan yang berbeda dengan jemaah umrah yang mempunyai fisik sempurna sehingga jemaah merasa aman dan nyaman dalam menjalankan ibadah haji maupun umrah secara maksimal layaknya jemaah non disabilitas lainya (Soleha, 2021).

Karakteristik pelayanan yang baik bisa dilihat dari kepuasan jemaah itu sendiri, dengan memiliki karyawan yang profesional, tersedianya fasilitas yang mencukupi, mempunyai seluruh produk yang sesuai sesuai serta di idamkan, bertanggung jawab kepada tiap jemaah dari mulai pendaftaran sampai berakhirnya serangkaian ibadah dengan pulangnya jemaah ke tanah air, sanggup melayani serta pas, sanggup berbicara secara jelas serta mempunyai pengetahuan luas yang lain serta sanggup membangun keyakinan (Sari, 2021).

Biro perjalanan wisata PT. Hajar Aswad Mubaraq merupakan satu dari biro perjalanan yang menyediakan layanan seperti layanan ibadah umrah dan haji plus, serta perjalanan wisata religi. PT. Hajar Aswad Mubaraq ini juga

memberangkatkan jemaah umrah disabilitas, terhitung sampai tahun 2023 PT. Hajar Aswad sudah memberangkatkan kurang lebih lima jemaah berkebutuhan khusus atau jemaah disabilitas dengan strategi pelayanan yang baik dalam melaksanakan pelayanan perjalanan ibadah umrah. Sapaan salam dengan senyuman dan keramahan, salah satu strategi dari pelayanan untuk membuat rasa nyaman betah berada di kantor.

Pelayanan yang diberikan mulai dari pelayanan dalam administrasi dengan memberikan kemudahan dalam pendaftaran serta kemudahan dalam melengkapi berkas-berkas. Dalam pembuatan paspor dari pihak biro membantu mengarahkan tahapan pembuatan sampai selesainya administrasi. Pada prosesi manasik, jemaah disabilitas mendapatkan pelayanan khusus berupa kursi roda serta pendamping untuk mendorong kursi roda tersebut selama proses manasik haji, bagi penyandang disabilitas mendapatkan penjelasan khusus oleh petugas dengan menjelaskan secara langsung berhadapan dengan jemaah menjelaskan secara pelan-pelan serta perlahan agar bisa memahami materi yang di sampaikan.

Dari segi pelayanan pemberangkatan, pihak travel memberikan peralatan serta perlengkapan umrah dan buku-buku panduan yang dibutuhkan dalam proses melaksanakan ibadah umrah, bagi jemaah disabilitas nantinya akan apabila membutuhkan alat tambahan seperti kursi roda ataupun tongkat membantu berjalan, dari pihak biro akan mempersiapkan perlengkapan tersebut. Serta memeberikan sosok pembimbing yang berpengalaman untuk setiap kelompok keberangkatan. Namun, untuk jemaah disabilitas dari pihak biro akan menyarankan satu pihak keluarga untuk ikut berangkat mendampingi ataupun mau mambayar lebih dengan satu pendamping khusus dari biro selama menjalankan ibadah umrah nantinya. Nantinya akan membantu untuk mendorong kursi roda, menyampaikan serta menjelaskan terkait langkah-langkah prosesi ibadah umrah serta membantu semua keperluan yang dibutuhkan selama menjalankan ibadah umrah di Tanah Suci.

Beberapa kajian terdahulu, seperti kajian Akhmad Anwar Dani yang berjudul *problematika pengelolaan penyelenggaraan umrah di Kota Surakarta*. Hasil penelitian menjelaskan bagaimana regulasi mengatur secara jelas tupoksi masing-masing pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan umrah pada tingkat Kota/Kabupaten. Perbedaan dalam penelitian adalah pada tahun, lokasi dan hasil penelitian (Dani, 2018). Selanjutnya kajian Ade Yuliar dan Sri Handayani, berjudul *service quality analysis on the satisfaction of umrah school participants at the Ribaal Umrah and Education Bureau*. Pada hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Untuk perbedaan penelitian terletak pada waktu serta tempat penelitian, metode

penelitian dan hasil penelitian (Yuliar & Handayani, 2021).

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Metode kualitatif merupakan metode dengan cara melibatkan upaya-upaya penting, seperti pengajuan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema umum, dan menafsirkan makna data (Kusumastuti & Khoiron, 2019).

Dalam hal ini sumber data yang diperoleh peneliti melalui wawancara dengan beberapa responden yang dijadikan sebagai subjek penelitian, yaitu dengan Ibu Retno Anugrah sebagai direktur utama, bapak Willa Setiaji sebagai humas, bapak Ali Rosadi sebagai marketing. Serta informan dari jemaah disabilitas yaitu Bapak Mulyanto Utomo, Ibu Siti Rochimah, Ibu Indah, Pak Sugiarto, Mas Muhammad dan Ade Kayla. Serta melakukan observasi dengan pengamatan secara langsung pelayanan yang diberikan pihak biro kepada jemaah. Mengambil dokumen pendukung yang bersumber dari pihak biro yang berkaitan dengan penelitian.

Penelitian ini bertujuan mengetahui strategi pelayanan perjalanan ibadah umrah jemaah disabilitas yang diberikan oleh PT. Hajar Aswad Mubaraq Kecamatan Banjarsari, Kota Surakarta. Objek penelitian ini berfokus pada strategi pelayanan jemaah umrah disabilitas yang ada di PT. Hajar Aswad Mubaraq Kecamatan Banjarsari, Kota surakarta.

LANDASAN TEORITIS

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan yang diberikan PT.Hajar Aswad Mubaraq terhadap jemaah disabilitas. Oleh karena itu, landasan teori yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Menurut David Strategi merupakan fasilitas bersama untuk mengembangkan perusahaan dengan tujuan jangka panjang. Strategi bisnis terdapat perluasan geografis, akuisisi, *diversifikasi*, penetrasi pasar, pengembangan produk, penempatan, *divestasi*, *likuidasi*, serta usaha patungan ataupun *joint venture* (David, 2017). Jadi strategi merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh seseorang ataupun perusahaan untuk mencapai target ataupun tujuan yang sudah ditetapkan.

Dalam buku *Manajemen Strategi* karya H. Abd Rahman Rahim dan Enny Radjab (Rahim & Enny Radjab, 2017) menjelaskan, Strategi disusun pada dasarnya untuk membentuk *response* terhadap perubahan eksternal yang relevan dari suatu organisasi. Perubahan eksternal tersebut tentunya akan dijawab dengan memperhatikan kemampuan internal dari suatu organisasi. Sampai seberapa jauh suatu organisasi dapat memanfaatkan. peluang dan meminimalkan ancaman dari

luar untuk memperoleh manfaat yang maksimal dengan mendayagunakan keunggulan organisasi yang dimiliki pada saat ini.

Dari definisi tersebut, disimpulkan bahwa penafsiran dari strategi merupakan suatu tindakan dalam proses perencanaan untuk mencapai tujuan yang sudah direncanakan melalui hal-hal yang bersifat terus menerus sesuai keputusan bersama serta bersumber pada sudut pandang kebutuhan pelanggan.

Kemudian pelayanan merupakan hal yang tidak bisa dipisahkan dalam kehidupan manusia, oleh karena itu setiap manusia memerlukan pelayanan. Proses pemenuhan kebutuhan melalui kegiatan sendiri ataupun kegiatan orang lain yang disebut pelayanan (Widayati et al., 2017). Pelayanan bukan saja mendengarkan serta menanggapi keluhan konsumen, namun lebih dari itu pelayanan yang bermutu yaitu saran untuk mengidentifikasi serta penuhi kebutuhan konsumen (Meilani & Priyatna, 2021).

Strategi pelayanan merupakan strategi dimana untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan kualitas sebaik mungkin sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Standar 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 (Oktaviani & Chonyta, 2021).

Menurut teori *Servqual* oleh Parasuraman lalu dikutip dalam buku *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi* oleh Wiwik Sulistyowati (Sulistiowati, 2018) yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut yaitu : Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. (b) Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan konsumen/pelanggan, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. (c) Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

(d) Empati (*empathy*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. (e)

Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

Adapun *disabilitas* merupakan istilah dalam bahasa Inggris yang berarti kondisi fisik atau mental yang membatasi gerakan, indera atau aktivitas seseorang. Kondisi fisik atau mental terkait dengan struktur tubuh; keterbatasan kegiatan adalah kesulitan yang dihadapi oleh individu dalam melaksanakan tugas atau tindakan; sementara pembatasan partisipasi adalah masalah yang dialami oleh individu yang terlibat dalam situasi kehidupan (Ashar et al., 2019).

Dengan demikian, disabilitas bukan hanya masalah kesehatan, tetapi fenomena yang kompleks dan merefleksikan interaksi antara seseorang dan masyarakat dimana ia tinggal. Intervensi tertentu diperlukan untuk menghilangkan hambatan lingkungan dan sosial. Namun banyak pihak merasa istilah disabilitas belum cukup tepat, mengingat semua orang memiliki kemampuan dan cara yang berbeda untuk melakukan/mencapai sesuatu.

Ibadah umrah adalah ibadah yang berupa ziarah dan bukanlah sebuah kewajiban secara fi khittah bagi umat Islam. Umrah berbeda dengan haji karena tidak dilakukan pada bulan tertentu, maka umrah dapat dilaksanakan oleh umat Islam secara berulang-ulang sesuai dengan kemampuan fisik dan finansial seorang muslim (Dewi, 2017).

Adapun kata umrah berasal dari *I'timar* yang berarti ziarah, yakni menziarahi ka'bah dan berthawaf di sekelilingnya, kemudian ber sa'i antara shafa dan marwa, serta mencukur rambut (*tahallul*) tanpa wukuf di Arafah (Dewi, 2017). Dalam buku Tuntunan Manasik Haji dan Umrah, umrah secara bahasa berarti "berkunjung" sedangkan secara istilah ialah berkunjung ke Baitullah untuk beribadah kepada Allah SWT dengan melakukan *thawaf*, *sa'i* dan diakhiri dengan bercukur (*Tahallul*) (Johari & Arifin, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

PT Hajar Aswad Mubaroq merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa perjalanan wisata atau tour and travel. Biro yang berkantor di Manahan, Kec. Banjarsari, Kota Surakarta ini telah berdiri pada 17 Agustus 2012 dan mendapatkan izin dari pemerintah pada tahun 2016, dengan menyediakan paket perjalanan ibadah umrah dan haji plus. Di pimpin oleh Ibu Hj. Retno Anugerah Andriyani dengan mempunyai komitmen selalu memberikan pelayanan terbaik ke semua jemaah dengan tujuan membantu umat muslim di Surakarta dan daerah sekitarnya mendapatkan pelayanan yang nyaman dalam menjalankan ibadah haji plus ataupun ibadah umrah dengan prinsip amanah dan harga yang kompetitif dari mulai keberangkatan hingga pulang kembali ke tanah air sehingga indahnya berjalan lancar dan sempurna serta membawa kebaikan kepada sesama.

Latar belakang berdirinya biro perjalanan wisata PT Hajar Aswad Mubaroq ini berawal dari banyaknya minat masyarakat Islam khususnya daerah Surakarta dan sekitarnya dalam menunaikan ibadah umrah, maka hal tersebut menjadikan salah satu peluang bisnis di bidang pariwisata. Untuk memenuhi kebutuhan para jemaah biro perjalanan wisata ini PT. Hajar Aswad Mubaroq berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan terbaik kepada setiap jemaah, dengan selalu mendampingi jemaah dari keberangkatan hingga kembali ke tanah air. Hajar Aswad selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan jemaah di Tanah Suci. Berdasarkan motivasi tersebut Hajar Aswad bertekad untuk terus berupaya semaksimal mungkin untuk selalu meningkatkan mutu, kualitas pelayanan, pendampingan, dan bimbingan dengan ikhlas semata-mata untuk meraih ridha Allah SWT.

PT. Hajar Aswad Mubaroq merupakan salah satu biro perjalanan ibadah umrah yang ada di Solo dimana berusaha memberikan pelayanan secara maksimal. Khususnya terhadap semua jemaah serta berkomitmen selalu memberikan pelayanan yang dikelola secara profesional. Hal tersebut dijelaskan oleh Mas Willa Setiaji selaku Dep. Humas.

Hajar Aswad selalu berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap jemaah secara profesional. Hal tersebut sudah menjadi SOP dari biro yang menjadikan prioritas utama dalam memberikan kenyamanan setiap jemaah, kami juga selalu menjaga tali kekeluargaan terhadap semua jemaah sehingga menambah kepercayaan serta rasa nyaman.

Salah satu usaha dalam memberikan pelayanan secara profesional yaitu tanggung jawab. Dalam memenuhi tanggung jawab pihak biro selalu memenuhi hak-hak setiap jemaah dalam memperoleh pelayanan yang baik. Diungkapkan oleh Mas Ali Rosadi selaku Dept. Marketing.

Kami senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik kepada semua jemaah, memenuhi hak-hak semua jemaah mulai dari pendaftaran dengan mempermudah dalam proses melengkapi berkas-berkas. Dalam pelaksanaan manasik kami menyediakan kursi roda serta perlengkapan yang menunjang proses ibadah, persiapan pemberangkatan dengan menyediakan armada bus yang memiliki kursi khusus disabilitas. Ketika di Tanah Suci petugas senantiasa mendampingi selama menjalankan ibadah, menyediakan keperluan yang menunjang kebutuhan jemaah disabilitas, selain itu petugas mengambilkan fasilitas jemaah disabilitas yaitu skuter matik maupun kursi roda yang ditempatkan di lantai 2 atau 3 saat sa'i dan tawaf, serta membantu mendorong jemaah yang menggunakan kursi roda

sampai. Pelayanan yang diberikan samapi kepulauan ke Tanah Air.

Adapun karakteristik jemaah disabilitas ada yang senantiasa ingin diperhatikan lebih, namun kebanyakan jemaah Hajar Aswad cenderung memiliki sifat penurut serta bersedia mengikuti segala aturan yang diberi pendamping. Selama melaksanakan kegiatan ibadah umrah jemaah disabilitas selalu senantiasa diperhatikan dalam segala hal seperti, mengingatkan ketika masuk waktu sholat, waktunya *thawaf*, *sai*, serta senantiasa didampingi secara penuh dalam keberangkatan dan kepulauan selepas melaksanakan serangkaian ibadah umrah.

Jemaah umrah yang masih muda serta normal biasanya mudah untuk beradaptasi dengan lingkungan sekitar di mana jemaah berada baik di kota Mekah dan Madinah selama prosesi serangkaian ibadah umrah. Namun untuk jemaah disabilitas berbeda, untuk proses beradaptasi menemui kendala. Terutama adaptasi dengan lingkungan baru karena merasa khawatir jika dibeda-bedakan dan dijauhi oleh lingkungan sekitar. Dalam pelayanannya PT. Hajar Aswad selalu berusaha memberikan pelayanan yang maksimal serta kenyamanan kepada setiap jemaah sehingga tidak ditemukan saling membeda-bedakan baik jemaah biasa maupun jemaah disabilitas. Bahkan untuk jemaah yang membutuhkan pelayanan khusus atau jemaah disabilitas akan mendapatkan pelayanan lebih karena kebutuhan khusus tersebut.

Demikian juga dengan konsumsi, untuk makanan yang diberikan sesuai dengan standar mutu kelayakan serta sesuai dengan kebutuhan gizi dan nutrisi serta sesuai dengan selera jemaah Indonesia. Bagi jemaah umrah yang memiliki penyakit biasanya pihak Hajar Aswad dalam awal pendaftaran memintakan surat keterangan dari dokter tentang keluhan dan penyakit bawaan yang diderita jemaah. Kemudian surat keterangan tersebut untuk memastikan pelayanan dalam pemberangkatan jemaah beribadah umrah serta mempermudah proses pelayanan. Dengan demikian, dengan adanya surat keterangan dari dokter ini sebagai rujukan dalam memilih jenis makanan yang dibolehkan dan akan dikoordinasikan dengan pihak hotel maupun maskapai perbengan. Selanjutnya akan disediakan makanan-makanan serta kebutuhan khusus yang diperlukan oleh jemaah itu sendiri. Oleh karena itu, dibutuhkan pelayanan khusus untuk jemaah umrah disabilitas supaya jemaah merasa nyaman melaksanakan ibadah umrah.

PT. Hajar Aswad menyediakan pendampingan serta pelayanan bagi jemaah penyandang disabilitas. Pelayanan yang diberikan seperti mempermudah dalam proses administrasi. Bentuk administrasi di PT. Hajar Aswad pada bagian pendaftaran dilakukan dengan mudah dan tidak ribet, pendaftaran yang dilakukan dengan datang langsung ke kantor Hajar Aswad dengan menyerahkan fotocopy KTP dan KK, serta untuk jemaah disabilitas atau yang berkebutuhan khusus diwajibkan menyertakan surat dari dokter. Selain itu, ketika calon jemaah

mendapatkan kesulitan dalam mendaftar pihak biro bersedia mendatangi rumah calon jemaah.

Pada awal pendaftaran dari pihak biro menyarankan kepada calon jemaah umrah disabilitas agar ada salah satu keluarga yang berangkat umrah agar disarankan untuk menjadi pendamping untuknya, namun tidak lepas juga dari pendampingan serta pelayanan dari pihak Hajar Aswad. bagi jemaah yang memiliki riwayat sakit beresiko serta harus membutuhkan penanganan khusus, dari pihak Hajar Aswad dalam awal pendaftaran memintakan surat keterangan dari dokter untuk mengetahui kebutuhan khusus yang nantinya akan diberikan serta kelayakan dalam menjalankan ibadah umrah. Pihak Hajar Aswad juga menganjurkan pihak keluarga sendiri yang menjadi pendamping jemaah tersebut namun tidak lepas juga dari pendampingan yang pihak Hajar Aswad itu sendiri.

Pendampingan khusus tersebut yang merawat jemaah dan membantu secara fisik dengan ikut mendorong kursi roda bagi jemaah yang mempunyai fisik yang lemah selama prosesi ibadah umrah, ikut membantu selama keberangkatan ke tempat ibadah sampai kepulangan ke hotel. Dalam menunaikan ibadah umrah, tidak semua jemaah memiliki fisik yang kuat dan sehat apalagi ditambah dengan keadaan di Tanah Suci yang memiliki cuaca yang ekstrim. Bagi jemaah disabilitas sangatlah membutuhkan pendampingan khusus dari biro travel dimana harus menuntun dan melayani jemaah ketika melakukan ibadah di Tanah Suci.

Transportasi merupakan hal yang sangat penting dalam mencapai pelayanan yang maksimal, mengingat untuk jemaah disabilitas yang selalu membutuhkan transportasi yang prima ditambah dengan keadaan di Tanah Suci yang memiliki cuaca ekstrim transportasi merupakan hal yang sangat penting. Adapun pelayanan tersebut dapat dicapai dengan memberikan layanan transportasi yang aman, nyaman dan sesuai dengan standar yang telah ditentukan sehingga bisa nyaman selamat sampai tujuan. Adapaun untuk jemaah disabilitas mendapatkan armada bus khusus disabilitas dengan menyediakan tempat duduk khusus disabilitas. Strategi Pelayanan yang diberikan oleh PT. Hajar Aswad Mubaraq kepada semua jemaah umrah khususnya jemaah disabilitas yaitu jemaah tidak repot-repot lagi mengurus koper dan barang bawaannya semua sudah di urus oleh pihak dari PT. Hajar Aswad Mubaroq.

Selain transportasi, pelayanan yang diberikan oleh PT. Hajar Aswad kepada jemaah umrah yaitu akomodasi yang diberikan agar memberikan kenyamanan ke pada jemaah umrah. Akomodasi yang diberikan yaitu penginapan yang berada di dekat dari Masjidil Haram atau Masjid Nabawi bertujuan bagi jemaah disabilitas supaya dalam melaksanakan ibadah nantinya tidak merasa capek selama pulang pergi serta memepmudahkan dalam melaskana ibadah karena jarak yang dekat sehingga ibadah merasa nyaman dan lebih khusyu.

Untuk jemaah disabilitas dalam prosesi perjalanan ibadah umrah tidaklah dibagi-bagi atau dipisah dengan jemaah umrah yang lain, melainkan disamakan dalam satu kelompok namun mendapatkan pelayanan lebih khusus serta mendapatkan satu pendamping khusus yang membantu selama proses ibadah umrah. Hal tersebut bertujuan agar tidak adanya pembeda-beda serta dapat mempermudah dalam proses berkomunikasi dengan jemaah disabilitas dan lebih mudah memberikan pengetahuan serta bimbingan dalam serangkaian perjalanan ibadah umrah.

Strategi yang diberikan oleh PT. Hajar Aswad untuk jemaah umrah disabilitas yaitu dengan pemenuhan kebutuhan jemaah disabilitas, apa yang jemaah butuhkan untuk keperluan ibadah umrah maka pihak Hajar Aswad selalu berupaya untuk memenuhi permintaan jemaah, dibutuhkan perumusan strategi dalam pemenuhan kebutuhan jemaah disabilitas. Terdapat langkah-langkah dalam melaksanakan perumusan strategi yaitu : (a) Melakukan analisis lingkungan internal. Analisis lingkungan internal bertujuan untuk mengenali kekuatan serta kelemahan dari perusahaan. Yang telah diketahui adalah keadaan internal positif di suatu perusahaan untuk menanggulangi kelemahan merupakan keadaan internal negatif yang membatasi perusahaan dalam mencapai tujuan.

Hajar Aswad melaksanakan analisis lingkungan internal dengan menyelidiki penyebab permasalahan utama untuk calon jemaah umrah disabilitas yang mendaftar. Contohnya, terdapat jemaah yang mendaftar serta memerlukan kursi roda dari solo hingga Tanah Suci, maka pihak Hajar Aswad berusaha memberikan solusinya. Selepas mengenali kekuatan serta kelemahan yang dimiliki, Hajar Aswad Mubaroq bisa penuhi permintaan jemaah sesuai dengan kekuatannya sedangkan untuk kelemahannya Hajar Aswad berupaya untuk memperbaiki supaya bisa memberikan pelayanan yang lebih lagi kepada jemaah sehingga jemaah 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. Pada era sekarang perlu untuk melaksanakan analisis lingkungan eksternal karena sangat banyak persaingan perusahaan dibidang jasa travel yang bergerak dalam bidang haji dan umrah, jika biro harus memahami apa yang jadi peluang dan ancaman untuk jasa travel yang dijalani.

Ketika menganalisis lingkungan eksternal, Hajar Aswad Mubaroq dengan pihak Arab Saudi serta pihak penerbangan, seperti ketika pesawat diharuskan transit maka pihak travel harus bekerjasama untuk kebutuhan jemaah disabilitas di bandara khususnya di ruang transit dan apabila ada permintaan dari jemaah maka pihak travel sudah mempunyai SOP (Standar Operasional Prosedur) untuk jemaah anak-anak, dewasa, lansia dan jemaah disabilitas.

Hajar Aswad Mubaraq merupakan salah satu travel yang bertepatan di Solo Jawa Tengah, dari sekian banyak jasa travel yang ada di solo sudah pasti begitu banyak ancaman yang akan didapat oleh Hajar Aswad. tidak hanya ancaman yang akan didapat tetapi juga peluang yang didapat jika travel mengamati kondisi yang dibutuhkan dari jemaah umrah yang akan melaksanakan ibadah. Jika pihak travel sesuai kriteria serta memenuhi permintaan dan kebutuhan dari jemaah baik ketika berada di Tanah Air, Tanah Suci dan kembali lagi ke Tanah Air maka jemaah akan menggunakan jasa travel yang sesuai kriteria tersebut lagi.

(c) Implementasi dari visi dan misi yang jelas. Visi dan misi PT.Hajar Aswad Mubaroq yaitu : Visi yang diemban dalam menjalankan biro ini adalah menumbuhkan rasa kekerabatan dan silaturahmi berkelanjutan pada jemaah, baik sebelum berangkat, selama ibadah dan setelah kepulangan. Hajar Aswad memiliki misi untuk membantu umat muslim di Surakarta dan sekitarnya mendapatkan pelayanan perjalanan Haji Plus atau Umrah yang nyaman, Amanah dan harga yang kompetitif mulai dari keberangkatan hingga pulang kembali ke tanah air, sehingga ibadahnya dapat berlaku sempurna dan membawa kebaikan bagi sesama.

Visi dan misi yang jelas merupakan hal yang sangat penting bagi sebuah perusahaan maupun travel, karena dapat menjadikan tolak ukur serta tujuan bagi travel untuk mencapai tujuan yang telah perusahaan tentukan. Visi dan misi yang telah diterapkan oleh PT. Hajar Aswad Mubaraq adalah memberikan pelayanan yang terbaik dalam perjalanan haji dan umrah terhadap jemaah sehingga merasa nyaman dengan memberikan amanah dan harga yang sesuai mulai dari keberangkatan hingga kepulangan jemaah, sehingga ibadah dapat sempurna dan membawa kebaikan, serta selalu menjaga erat tali kekerabatan bagi semua jemaah. Dengan demikian, Hajar Aswad berusaha untuk mengimplementasikan dari visi dan misi perusahaan.

(d) Menyusun sasaran dan tujuan Perusahaan yang terukur. Bagian dimaksud dengan sasaran perusahaan yang terukur adalah jemaah disabilitas yang sudah mendaftarkan diri untuk berangkat melaksanakan ibadah ke Tanah Suci dengan menggunakan jasa travel. PT. Hajar Aswad Mubarak memiliki tujuan membantu umat muslim di Surakarta dan daerah sekitarnya mendapatkan pelayanan yang nyaman dalam menjalankan ibadah haji plus ataupun ibadah umrah dengan prinsip amanah dan harga yang kompetitif dari mulai keberangkatan hingga pulang kembali ke tanah air sehingga indahnya berjalan lancar dan sempurna serta membawa kebaikan kepada sesama.

(e). Merumuskan pilihan-pilihan strategi dan memilih strategi yang tepat. Perumusan strategi merupakan hal yang sangat berarti untuk perusahaan maupun travel sebab dengan terdapatnya strategi maka travel bisa menggapai tujuan yang sudah ditetapkan. Setelah melaksanakan perumusan strategi, hingga diperlukan

pemilihan strategi yang pas untuk mencapai visi, misi dan tujuan yang sudah ditetapkan.

PT. Hajar Aswad Mubaraq melaksanakannya dengan metode riset ataupun survey yang diberikan langsung kepada jemaah disabilitas dalam bentuk kuisisioner. Dari kuisisioner tersebut akan memperoleh jawaban dari jemaah, kemudian kuisisioner tersebut digunakan untuk membuat strategi baru untuk penuhi permintaan jemaah. Dalam memberikan pelayanan kepada jemaah PT.Hajar Aswad Mubaraq mempunyai beberapa strategi yang dilakukan untuk melayani jemaah, khususnya jemaah umrah disabilitas, dimana Hajar Aswad akan memberikan pelayanan khusus untuk membantu jemaah disabilitas dalam melaksanakan ibadahnya.

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian tentang Strategi Pelayanan Ibadah Umrah Terhadap Jemaah Disabilitas di PT. Hajar Aswad Mubaraq , maka dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan yang diberikan kepada jemaah disabilitas sudah cukup membantu dalam menjalan ibadah bagi jemaah disabilitas, karenanya dapat dilihat dari strategi pelayanan yang diterapkan jemaah baik mulai dari penyambutan jemaah ketika pendaftaran dengan menjawab setiap pertanyaan-pertanyaan. Serta sikap ramah dan murah senyum yang membuat nyaman bagi jemaah yang mau daftar, sampai memprioritaskan jemaah disabilitas baik ketika prosesi manasik di tanah air dengan mendapatkan perelengkapan pembantu bagi jemaah yang memiliki fisik yang lemah dengan memberikan kursi roda dan pendororongnya.

Selanjutnya menyediakan armada bus khusus yang memiliki kursi khusus disabilitas. Lalu dalam melaksanakan ibadah di Tanah Suci serta biro tidak membeda-bedakan jemaah disabilitas dengan jemaah normal lainnya, menyediakan kursi roda atau skuter yang ada di Madinah untuk menunjang selama melaksanakan serangkaian ibadah umrah, mendapatkan fasilitas hotel bintang lima yang dekat dengan Madinah. Sehingga strategi yang diterapkan tersebut dapat membuat jemaah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan sehingga ibadah umrah bisa terlaksana secara nyaman serta mabrur.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahzami, H., & Purnamasari, Y. (2022). *Rukhsah Bagi Penyandang Disabilitas Dalam Menjalankan Syariat Islam Perspektif Q.S. Al-Fath: 17*.
- Ashar, D., Ashila, B. I., & Pramesa, G. N. (2019). *Panduan penanganan Perkara Penyandang Disabilitas Berhdapan dengan Hukum dalam Lingkup Pengadilan*.

- Dani, A. A. (2018). Problematika Pengelolaan Penyelenggaraan Umrah di Kota Surakarta. *Ilmu Dakwah: Academic Journal for Homiletic Studies*, 12(1), 23–45. <https://doi.org/10.15575/idajhs.v12i1.1903>
- David, F. R. (2017). Management strategies: *Organisational Behaviour for Social Work*, 119–126. <https://doi.org/10.2307/j.ctt1t891zp.14>
- Dewi, S. K. (2017). Trend Wisata Umrah: Antara Meneladani Sunnah Dan Turisme Spiritual. *Empirisma*, 26(2), 191–206. <https://doi.org/10.30762/empirisma.v26i2.691>
- Johari, & Arifin, J. (2019). *Tuntunan Haji Umroh.pdf* (p. 13).
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*.
- Meilani, L. F., & Priyatna, A. R. (2021). *Manajemen Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji Pada Kbih Al-Hikmah Metro Pusat*. 1(1), 82–88.
- Oktaviani, F., & Chonyta, D. (2021). *Strategi Pelayanan Biro Haji Dan Umroh Di Pt . Nur Haramain*. 1(2).
- Rahim, H. A. R., & Enny Radjab. (2017). *Manajemen strategi*.
- Sari, R. P. (2021). *Metode bimbingan umroh terhadap calon jamaah tunanetra di silversilk pekanbaru skripsi*. 1.
- Soleha, M. (2021). *Stategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan jamaah umrah disabilitas pada pt. dhiyaa el haramain el mubarakah*.
- Sulistiowati, W. (2018). *Kualitas Layanan : Teori dan Aplikasinya*.
- Widayati, R., Solahudin, D., & Rahman, A. (2017). Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah. *Anida*, 17(2), 165–182. <https://doi.org/https://doi.org/10.15575/anida.v17i2.5061>
- Yuliar, A., & Handayani, S. (2021). Service Quality Analysis on the Satisfaction of Umrah School Participants at the Rihaal Umrah and Education Bureau. *MUNAZZAMA : Journal of Islamic Management and Pilgrimage*, 1(1), 11–22.
- Zulkifli, Arif, M., & Hamzah, Z. (2022). Analisis Pelayanan Ibadah Umroh Pada Perusahaan Jasa. *Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 5(1), 62–71.