



Peningkatan Layanan Dan Pengelolaan Risiko Dalam Industri Haji Dan Umroh

Ramadhan Ayyasy¹, Akyas Izhdhahari Ahmad², M. Ibnu Maulana³

¹⁻³ Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta, Indonesia

Email : ramadhanayyasy23@gmail.com, bakvashehey@gmail.com,
ibnualbahri90@gmail.com

Abstract, *The Hajj and Umrah industry is an important sector involving millions of pilgrims every year. The complexity of organizing this worship service requires improved services and effective risk management to ensure the smooth running and comfort of the congregation. This research aims to explore strategies for improving services and risk management in the Hajj and Umrah industry. The research method used is qualitative with literature studies from various trusted sources. The research results show that service quality is greatly influenced by staff friendliness, service reliability, facility cleanliness, and timeliness. In addition, identifying and mitigating health, security and logistics risks is critical to reducing negative impacts on congregations. Technological innovations, such as mobile applications, have also been proven to improve efficiency and service quality. This research provides recommendations for the government and Hajj and Umrah organizers to improve service quality and risk management, so that pilgrims can carry out their worship more safely and comfortably.*

Keywords: *Haji Umrah ; Service quality ; Risk management*

Abstrak, Industri haji dan umroh merupakan sektor penting yang melibatkan jutaan jamaah setiap tahunnya. Kompleksitas dalam penyelenggaraan ibadah ini memerlukan peningkatan layanan dan pengelolaan risiko yang efektif untuk memastikan kelancaran dan kenyamanan jamaah. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi strategi-strategi peningkatan layanan dan pengelolaan risiko dalam industri haji dan umroh. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan studi literatur dari berbagai sumber terpercaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh keramahan staf, keandalan layanan, kebersihan fasilitas, dan ketepatan waktu. Selain itu, identifikasi dan mitigasi risiko kesehatan, keamanan, dan logistik sangat penting untuk mengurangi dampak negatif pada jamaah. Inovasi teknologi, seperti aplikasi mobile, juga terbukti meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Penelitian ini memberikan rekomendasi bagi pemerintah dan penyelenggara haji dan umroh untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengelolaan risiko, sehingga jamaah dapat menjalankan ibadah dengan lebih aman dan nyaman.

Kata Kunci: Haji umroh ; kualitas layanan ; pengelolaan risiko

1. PENDAHULUAN

Industri haji dan umroh merupakan salah satu sektor yang sangat penting dalam dunia Islam, yang setiap tahunnya melibatkan jutaan jamaah dari berbagai belahan dunia. Ibadah haji, yang merupakan salah satu dari lima rukun Islam, wajib dilakukan oleh setiap Muslim yang mampu secara fisik, mental, dan finansial setidaknya sekali seumur hidup. Sedangkan umroh, meski tidak wajib, juga merupakan ibadah yang sangat dianjurkan dan dapat dilakukan kapan saja sepanjang tahun.

Penyelenggaraan ibadah haji dan umroh memerlukan persiapan yang sangat matang, mengingat kompleksitas dan besarnya skala kegiatan tersebut. Berbagai aspek seperti manajemen kesehatan, keselamatan, kenyamanan, transportasi, akomodasi, dan bimbingan ibadah harus diurus dengan baik untuk memastikan bahwa jamaah dapat menjalankan ibadah mereka dengan lancar dan khusyuk. Selain itu, kondisi cuaca yang ekstrem di Arab Saudi, potensi risiko kesehatan seperti penyakit menular, serta meningkatnya jumlah jamaah setiap tahunnya menambah kompleksitas dalam pengelolaan ibadah ini.

Selama beberapa tahun terakhir, telah terjadi berbagai insiden yang menyoroti pentingnya peningkatan layanan dan pengelolaan risiko dalam penyelenggaraan haji dan umroh. Insiden-insiden tersebut termasuk berbagai kejadian kesehatan darurat, insiden keselamatan, dan logistik yang tidak optimal, yang semuanya berdampak pada pengalaman jamaah. Oleh karena itu, ada kebutuhan mendesak untuk mengidentifikasi strategi-strategi yang dapat meningkatkan kualitas layanan serta pengelolaan risiko dalam industri ini.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi strategi-strategi tersebut dan memberikan rekomendasi yang dapat diimplementasikan oleh pemerintah dan penyelenggara haji dan umroh. Pendekatan yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan studi literatur dari berbagai sumber terpercaya, termasuk jurnal ilmiah, laporan penelitian, dokumen resmi dari lembaga terkait, serta publikasi dari organisasi internasional yang terlibat dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umroh.

Dalam penelitian ini, beberapa aspek kunci akan dieksplorasi, termasuk kolaborasi antar lembaga, peningkatan fasilitas kesehatan, edukasi jamaah, dan penerapan teknologi informasi. Kolaborasi antar lembaga merupakan elemen penting karena penyelenggaraan ibadah haji dan umroh melibatkan berbagai pihak, termasuk Kementerian Agama, Kementerian Kesehatan, otoritas haji Arab Saudi, dan penyelenggara haji dan umroh swasta. Peningkatan fasilitas kesehatan sangat penting untuk memastikan bahwa jamaah mendapatkan perawatan yang memadai selama pelaksanaan ibadah, terutama mengingat kondisi cuaca ekstrem dan potensi risiko kesehatan di Arab Saudi.

Edukasi jamaah sebelum berangkat juga merupakan aspek penting untuk memastikan bahwa mereka memiliki pengetahuan yang cukup tentang kesehatan dan keselamatan selama berada di Tanah Suci. Selain itu, penerapan teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan jamaah, dari pendaftaran hingga pemantauan selama pelaksanaan ibadah.

Dengan memahami dan mengimplementasikan strategi-strategi ini, diharapkan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh dapat berjalan lebih lancar, aman, dan nyaman,

sehingga jamaah dapat fokus pada ibadah mereka tanpa terganggu oleh masalah-masalah logistik dan kesehatan. Penelitian ini memberikan wawasan dan rekomendasi yang dapat membantu dalam upaya peningkatan layanan dan pengelolaan risiko dalam industri haji dan umroh.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat kualitatif, yang berarti data yang dikumpulkan berbentuk deskriptif dan berasal dari observasi langsung, wawancara, atau catatan tertulis dari individu-individu yang terlibat. Data ini bisa berupa kata-kata yang diucapkan oleh responden atau perilaku yang diamati oleh peneliti. Pendekatan kualitatif berfokus pada pemahaman mendalam (*verstehen*) terhadap fenomena yang diteliti, dengan tujuan menggali makna dan interpretasi yang diberikan oleh individu terhadap situasi tertentu. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan wawasan yang kaya tentang bagaimana individu memahami, merasakan, dan merespons pengalaman mereka dalam konteks kehidupan sehari-hari.

Selain itu, pendekatan kualitatif lebih menekankan pada proses daripada hasil akhir. Artinya, urutan dan metode pengumpulan data bisa disesuaikan berdasarkan kondisi lapangan dan temuan yang muncul selama penelitian berlangsung. Fleksibilitas ini penting untuk menangkap kompleksitas dan dinamika situasi yang diteliti. Misalnya, jika selama penelitian muncul gejala atau informasi baru yang relevan, peneliti dapat mengubah fokus atau pendekatan mereka untuk mengeksplorasi lebih lanjut. Dengan demikian, penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengadaptasi metode mereka guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif dan mendalam tentang fenomena yang sedang diteliti.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penelitian yang dilakukan dalam industri Haji dan Umroh menunjukkan bahwa kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor utama. Survei yang dilakukan kepada jamaah mengungkapkan bahwa keramahan staf, keandalan layanan, kebersihan fasilitas, dan ketepatan waktu merupakan elemen krusial yang berkontribusi terhadap kepuasan jamaah.

Kualitas Layanan

Keramahan Staf: Keramahan staf merupakan salah satu faktor paling signifikan dalam menentukan kualitas layanan. Jamaah menilai keramahan dan sikap pelayanan staf sebagai faktor yang sangat penting. Staf yang ramah, sopan, dan membantu dapat meningkatkan rasa nyaman dan kepercayaan jamaah terhadap penyelenggara. Interaksi yang positif dengan staf membuat jamaah merasa dihargai dan diperhatikan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka. Oleh karena itu, pelatihan berkelanjutan bagi staf sangat penting untuk

memastikan mereka memiliki keterampilan komunikasi dan pelayanan pelanggan yang baik. Pelatihan ini harus mencakup bagaimana menangani keluhan jamaah, memberikan informasi yang jelas, dan menunjukkan empati dalam setiap interaksi.

Keandalan Layanan: Keandalan layanan mencakup konsistensi dalam memenuhi janji layanan, seperti jadwal keberangkatan dan kepulangan, serta fasilitas yang dijanjikan. Jamaah mengharapkan bahwa semua yang telah dijanjikan oleh penyelenggara akan terpenuhi tanpa ada penundaan atau perubahan yang tidak terduga. Analisis berdasarkan dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa dimensi keandalan memiliki korelasi tinggi dengan kepuasan jamaah. Hal ini berarti, penyelenggara harus memastikan bahwa setiap aspek layanan berjalan sesuai rencana dan ekspektasi jamaah untuk mempertahankan kepercayaan mereka. Keandalan juga mencakup respons cepat terhadap masalah atau kebutuhan jamaah yang mungkin timbul selama perjalanan.

Kebersihan Fasilitas: Kebersihan tempat penginapan, transportasi, dan fasilitas umum lainnya adalah indikator penting dari kualitas layanan. Jamaah yang merasakan kebersihan dan kenyamanan selama perjalanan akan lebih puas dengan pengalaman mereka. Kebersihan tidak hanya mencakup aspek visual tetapi juga sanitasi yang baik untuk mencegah penyebaran penyakit. Oleh karena itu, investasi dalam kebersihan dan pemeliharaan fasilitas sangat penting. Penyelenggara harus memastikan bahwa semua fasilitas selalu dalam kondisi bersih dan higienis. Ini termasuk pembersihan rutin, penyediaan fasilitas sanitasi yang memadai, dan pelatihan bagi staf kebersihan.

Ketepatan Waktu: Ketepatan waktu dalam jadwal keberangkatan, aktivitas ibadah, dan transportasi internal sangat mempengaruhi kepuasan jamaah. Keterlambatan dapat menyebabkan stres dan ketidaknyamanan, sehingga mengelola waktu secara efektif adalah kunci untuk memastikan pengalaman positif bagi jamaah. Penyelenggara harus memiliki sistem yang efektif untuk mengelola jadwal dan memberikan informasi yang jelas kepada jamaah tentang waktu kegiatan dan keberangkatan. Menggunakan teknologi untuk memberikan update real-time mengenai jadwal dan lokasi juga dapat membantu mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan kepuasan jamaah.

Pengelolaan Risiko

Identifikasi Risiko: Penelitian mengidentifikasi tiga kategori risiko utama dalam perjalanan Haji dan Umroh: kesehatan, keamanan, dan logistik. Risiko kesehatan termasuk ancaman penyakit menular seperti flu dan COVID-19, yang dapat menyebar cepat dalam kerumunan besar. Oleh karena itu, langkah-langkah pencegahan seperti vaksinasi, pemeriksaan kesehatan sebelum keberangkatan, dan penyediaan fasilitas medis yang memadai sangat

penting. Risiko keamanan mencakup ancaman terorisme dan kejahatan, yang memerlukan kerjasama dengan pihak keamanan lokal dan internasional untuk memastikan keselamatan jamaah. Risiko logistik melibatkan masalah seperti keterlambatan transportasi dan hilangnya barang bawaan. Mengelola logistik dengan baik termasuk memastikan keberangkatan dan kedatangan tepat waktu, serta pengelolaan barang bawaan jamaah.

Strategi Mitigasi Risiko: Untuk mengurangi risiko-risiko ini, beberapa strategi mitigasi telah diimplementasikan. Pelatihan darurat bagi staf memastikan bahwa mereka siap menghadapi situasi tak terduga dan dapat bertindak cepat untuk melindungi jamaah. Staf yang terlatih dalam penanganan darurat dapat memberikan respons yang cepat dan efektif saat terjadi insiden, sehingga mengurangi dampak negatif yang mungkin terjadi. Kerjasama dengan otoritas lokal, seperti pihak keamanan dan kesehatan, membantu dalam pengelolaan situasi darurat dengan lebih efisien. Selain itu, penyediaan fasilitas medis darurat di lokasi-lokasi strategis membantu menangani kasus-kasus kesehatan dengan cepat, mengurangi dampak negatif terhadap jamaah.

Inovasi dalam Layanan

Penggunaan Teknologi: Inovasi melalui teknologi telah membawa perubahan signifikan dalam peningkatan layanan. Implementasi aplikasi mobile yang menyediakan informasi real-time tentang jadwal, lokasi, dan layanan lainnya memudahkan jamaah untuk mengakses informasi yang mereka butuhkan. Aplikasi ini juga memungkinkan jamaah untuk melakukan booking online, yang mempercepat proses dan mengurangi antrian. Dengan aplikasi mobile, jamaah dapat memperoleh informasi yang mereka butuhkan dengan cepat dan mudah, serta dapat mengelola perjalanan mereka dengan lebih baik. Aplikasi juga dapat menyediakan fitur navigasi untuk membantu jamaah menemukan lokasi-lokasi penting, mengirim pengingat tentang waktu ibadah, dan memberikan panduan tentang prosedur Haji dan Umroh.

Layanan Khusus: Selain teknologi, penyelenggara juga menawarkan layanan khusus seperti paket VIP yang memberikan kenyamanan ekstra, layanan kesehatan tambahan untuk memastikan kesejahteraan jamaah, dan pendampingan pribadi untuk mereka yang membutuhkan bantuan lebih intensif. Layanan-layanan ini tidak hanya meningkatkan kepuasan tetapi juga menambah nilai bagi jamaah yang mencari pengalaman yang lebih nyaman dan terorganisir. Layanan khusus ini dapat mencakup akomodasi mewah, transportasi eksklusif, dan layanan pribadi yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan individu jamaah. Misalnya, paket VIP mungkin menawarkan kamar dengan fasilitas premium, transportasi langsung tanpa menunggu, dan bantuan pribadi selama perjalanan.

4. PEMBAHASAN

Diskusi lebih lanjut menyoroti pentingnya beberapa aspek dalam meningkatkan layanan dan pengelolaan risiko. Pertama, pelatihan berkelanjutan bagi staf adalah kunci untuk memastikan mereka siap memberikan layanan terbaik dan merespon situasi darurat dengan efektif. Pelatihan ini harus mencakup keterampilan komunikasi, manajemen stres, dan penanganan situasi darurat. Staf yang terlatih dengan baik akan lebih percaya diri dalam menghadapi berbagai situasi dan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada jamaah.

Kedua, peningkatan fasilitas fisik seperti penginapan, transportasi, dan tempat ibadah harus menjadi prioritas. Fasilitas yang bersih dan nyaman akan meningkatkan kepuasan jamaah dan mengurangi risiko kesehatan. Penyelenggara harus berinvestasi dalam pemeliharaan dan peningkatan fasilitas untuk memastikan bahwa jamaah memiliki pengalaman yang nyaman dan aman selama perjalanan mereka.

Ketiga, penggunaan feedback dari jamaah sebagai alat untuk peningkatan berkelanjutan sangat penting. Penyelenggara harus secara aktif mengumpulkan dan menganalisis feedback dari jamaah untuk mengidentifikasi area yang perlu perbaikan dan mengimplementasikan perubahan yang diperlukan. Dengan mendengarkan suara jamaah, penyelenggara dapat lebih memahami kebutuhan dan ekspektasi mereka, serta membuat keputusan yang lebih baik untuk meningkatkan kualitas layanan. Misalnya, survei pasca perjalanan dapat membantu mengidentifikasi masalah yang mungkin tidak terlihat oleh penyelenggara dan memberikan wawasan tentang bagaimana meningkatkan layanan di masa depan.

5. Kesimpulan

Kesimpulannya, kualitas layanan dalam industri Haji dan Umroh sangat dipengaruhi oleh keramahan staf, keandalan layanan, kebersihan fasilitas, dan ketepatan waktu. Faktor-faktor ini berperan penting dalam memastikan kepuasan jamaah selama menjalankan ibadah. Keramahan staf membantu menciptakan pengalaman yang positif dan menyenangkan, sementara keandalan layanan memastikan bahwa semua janji dan jadwal terpenuhi dengan baik. Kebersihan fasilitas memainkan peran penting dalam memberikan kenyamanan dan keamanan, serta ketepatan waktu yang mengurangi stres dan ketidaknyamanan bagi jamaah. Analisis berdasarkan dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa keandalan dan jaminan memiliki korelasi tinggi dengan kepuasan jamaah, menekankan pentingnya pengelolaan yang efektif dalam aspek-aspek ini.

Selain itu, pengelolaan risiko yang efektif sangat krusial dalam industri ini, dengan identifikasi risiko utama meliputi kesehatan, keamanan, dan logistik. Risiko kesehatan seperti penyakit menular dapat diminimalisir melalui langkah-langkah pencegahan yang tepat, sementara risiko keamanan memerlukan kerjasama dengan otoritas lokal untuk menangani

ancaman terorisme dan kejahatan. Risiko logistik, termasuk keterlambatan transportasi, dapat dikurangi dengan perencanaan yang baik dan penggunaan teknologi. Inovasi dalam layanan, terutama melalui implementasi teknologi seperti aplikasi mobile, telah terbukti meningkatkan pengalaman jamaah dengan menyediakan informasi real-time, navigasi, dan layanan booking online yang efisien. Layanan khusus seperti paket VIP dan pendampingan pribadi juga berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan jamaah, menunjukkan bahwa penyesuaian layanan terhadap kebutuhan individual dapat membawa dampak positif yang signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agita Puspa Dias, 2017. Manajemen Risiko Pada Industri Layanan Jasa Di Pt. Rama Mustika Agen Travel Haji Dan Umrah, Bandung: Institut Teknologi Bandung.
- Andi Chaermaya, 2022, Strategi Bisnis Haji PT. Arminareka Perdana (Studi Perekrutan Jamaah),. Makassar: UIN Alauddin.
- Anggita Ning Tyas Sari, 2021, Pertanggung Jawaban Hukum Terhadap Pelaksanaan Perjanjian Pemberangkatan Ibadah Haji Antara Biro Penyelenggara Ibadah Haji Khusus Dengan Calon Jamaah Haji Plus (Studi Kasus di PT. Nur Ramadhan Wisata Cabang Yogyakarta), . Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta,
- Della Edwinar, 2015, Status Hukum Dana Talangan Haji Bagi Calon Jamaah Haji, Malang: Universitas Brawijaya.
- Devi Noviyanti, 2020, Pentingnya Implementasi Strategi Pemasaran Bagi Travel Haji dan Umroh di Banjarmasin, Alhadharah Jurnal Ilmu Dakwah Vol.14 No.28, Juli-Desember 2020
- Dina Fitriasia Septarini, 2017, The correlation of the value of amanah and islamic pricing theory with customer satisfaction and its implication on customer loyalty in hajj and umrah service products in surabaya, Journal of Islamic Financial Studies.
- Kiki Oktora dan Adrian Achyar, 2023, The Effect of PostPurchased Perceived-Value towards the Relationship Quality of Hajj and Umrah Travel Agencies in Indonesia, The South East Asian Journal Of Management,
- Muhammad Nuri, 2023, Pragmatisme Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Indonesia, Malaysia: University of Malay.
- Philip Kotler , 2019, Manajemen Pemasaran, Edisi 1 dan 2, (Jakarta: Prenhallindo),
- Siti Hasnah Hassan,2015 Determinants of Destination Knowledge Acquisition in Religious Tourism: Perspective of Umrah Travelers, Published by Canadian Center of Science and Educatio: International Journal of Marketing Studies; Vol. 7, No. 3.