

**Implementasi *Standard Operating Procedures* (SOP) dalam  
Meningkatkan Pelayanan Umrah Pada PT Semesta Alam Mandiri (Tiraz  
Travel) Jakarta Selatan**

**Nurmaliah<sup>1\*</sup>**

<sup>1</sup>Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi,  
UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta

\*Email :nurmaliah123@gmail.com

**ABSTRAK**

Penelitian ini membahas mengenai SOP keberangkatan umrah dan implementasi SOP dalam meningkatkan pelayanan umrah pada PT. Semesta Alam Mandiri (Tiraz Travel). SOP merupakan suatu hal yang sangat penting digunakan sebagai pedoman dan acuan kegiatan perusahaan. Dengan adanya SOP dapat meminimalisir adanya penyimpangan-penyimpangan yang terjadi dalam sebuah Travel Haji dan Umrah dan perusahaan akan lebih efektif serta lebih terkontrol, sehingga berdampak pada pelayanan yang akan diberikan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi SOP dalam meningkatkan pelayanan umrah pada PT. Semesta Alam Mandiri (Tiraz Travel) Jakarta Selatan, telah berjalan dengan cukup baik, namun masih ada beberapa pelayanan yang tidak terdapat di dalam SOP hanya dijalankan berdasarkan kebiasaan dan budaya perusahaan. Akan tetapi tidak terlalu menimbulkan sesuatu yang fatal tetap memberikan dampak positif.

**Kata Kunci :** *Standard Operating Procedures* (SOP), Pelayanan, Umrah.

**ABSTRACT**

*This research discusses the SOP of Umrah departure and the implementation of SOP in improving Umrah services at PT. Semesta Alam Mandiri (Tiraz Travel). SOP is a very important thing to use as a guideline and reference for company activities. With the SOP can minimize the deviations that occur in a Hajj and Umrah Travel and the company will be more effective and more controlled, so that it has an impact on the services to be provided. The results*

*of this study show that the implementation of SOP in improving Umrah services at PT. Semesta Alam Mandiri (Tiraz Travel) South Jakarta, has been going quite well, but there are still some services that are not contained in the SOP only run based on company habits and culture. However, not causing anything fatal still has a positive impact.*

**Keywords:** *Keywords: Standard Operating Procedures (SOP), Service, Umrah*

## **PENDAHULUAN**

Ibadah haji maupun umrah merupakan ibadah dengan mengerahkan segenap harta (maliyyah), tenaga (jasadiyyah), juga niat ikhlas (bathiniyyah) secara sekaligus. Dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah dibutuhkan harta yang cukup, badan yang sehat dan niat atau batin yang ikhlas karena Allah SWT.

Perjalanan ibadah umrah dapat dilakukan oleh pemerintah atau biro perjalanan wisata yang ditetapkan oleh Menteri Agama. Penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah yang dilakukan oleh biro perjalanan wisata wajib mendapatkan izin operasional sebagai PPIU dari Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah atas nama Menteri Agama. Biro perjalanan yang telah mendapatkan izin menteri terkait tersebut harus berbentuk badan hukum baik berupa PT atau setidaknya CV. Biro perjalanan yang telah berbentuk badan hukum tersebut selanjutnya melakukan pendaftaran sebagai biro perjalanan dengan memenuhi persyaratan-persyaratan yang telah ditentukan oleh pemerintah.

Dalam penyelenggaraannya diperlukan adanya sebuah implementasi yang mencakup mekanisme suatu sistem terencana dan dilakukan berdasarkan acuan norma untuk mencapai tujuan yang akan dicapai. Sistem tersebut dapat ditempuh dengan membuat Standard Operating Procedures (SOP) perusahaan. SOP mempunyai peran untuk memberikan acuan tentang semua kegiatan-kegiatan yang dijalankan dalam organisasi secara efektif, sehingga membantu organisasi mencapai tujuan-tujuannya, baik jangka pendek maupun jangka panjang.

Pada saat ini dalam penyelenggaraan ibadah umrah, banyak dari pihak penyelenggara yang ingin memberikan pelayanan yang baik untuk para jamaah akan tetapi mengesampingkan tentang pentingnya menerapkan sistem SOP. Bagi penyelenggara ibadah umrah yang tidak memiliki aturan dalam beroperasi, SOP ini dirasa tidak diperlukan karena biasanya dalam memberikan

pelayanan hanya dengan mengandalkan budaya dan kebiasaan perusahaan yang ada tanpa mengacu pada aturan yang seharusnya.

Dalam penyelenggaraan umrah setiap Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) harus memberikan pelayanan yang baik untuk para jamaah yang akan berangkat ke tanah suci. Untuk memberikan pelayanan yang baik tersebut, tentu dalam menjalankan tugasnya PPIU perlu adanya suatu sistem untuk memahami standar pelayanan yang akan diberikan kepada para jamaah. Sebuah sistem itulah harus mempunyai tujuan yang jelas dan aturan-aturan yang telah disepakati sebelumnya agar dalam memberikan pelayanan kepada para jamaah tidak terjadi kesalahan yang fatal serta penyimpangan-penyimpangan lainnya.

Upaya dalam meningkatkan pelayanan kepada jamaah, bagi PPIU yang sudah memiliki izin operasional sudah tentu memiliki SOP untuk memberi kualitas pelayanan yang baik dengan memberi kepuasan kepada para jamaah. Hal ini juga diterapkan oleh salah satu Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yaitu PT. Semesta Alam Mandiri (Tiraz Travel) yang dalam menjalankan

tugas kesehariannya sudah menerapkan SOP sebagai acuan dan pedoman dalam memberikan pelayanan, namun masih ada beberapa pelayanan yang diberikan yang tidak menggunakan SOP dan hanya dengan mengandalkan kebiasaan atau budaya perusahaan yang ada tanpa mengacu pada aturan. Memang tidak ada dampak yang terlalu fatal, namun pelayanan yang diberikan menjadi tidak maksimal dan seharusnya SOP ini harus dibuat untuk kebaikan bersama.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di PT. Semesta Alam Mandiri (Tiraz Travel) Jakarta Selatan dan penulis membatasi masalah yang akan dibahas dan hanya memfokuskan mengenai Implementasi Standard Operating Procedures (SOP) dalam meningkatkan pelayanan umrah pada PT. Semesta Alam Mandiri (Tiraz Travel) Jakarta Selatan pada tahun 2019-2020.

## **LANDASAN TEORI**

Implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif. (GunturSetiawan, 2004).

Implementasi bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekadar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan. (Nurdin Usman, 2002).

Dalam suatu sistem diperlukan sebuah pedoman yang akan diterapkan dalam sebuah instansi atau perusahaan. Sistem tersebut disebut Standard Operating Procedures (SOP). Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja perusahaan berdasarkan indikator-indikator teknis, administrative dan procedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. (Tjipto Atmoko, 2003)

Sebagai pedoman yang penting bagi organisasi, unsur-unsur Standard Operating Procedures (SOP) merupakan tata cara atau tahapan sangat menentukan efektivitas pedoman SOP. Unsur-unsur Standard Operating Procedures (SOP) tidak saja bermanfaat untuk menjadi rujukan penyusunan, tetapi juga sebagai kontrol pelaksanaan SOP, yaitu untuk melatih apakah SOP telah lengkap atau tidak.

Pelayanan adalah sesuatu tindakan atau usaha yang dilakukan oleh orang lain atau lembaga atau oleh perusahaan kepada pembeli dan pelanggan agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan terwujudnya kepuasan, selanjutnya dalam hal melayani pembeli dan pelanggan, kualitas pelayanan pun perlu diperhatikan karena jika layanan jasa yang diterima melampaui atau melebihi harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas jasa yang ideal ataupun sebaliknya.

Umrah menurut bahasa ialah ziarah (berkunjung). Menurut istilah adalah berkunjung ke Baitullah Al-Haram untuk melaksanakan tawaf, 31 Ibadah haji dan umrah merupakan ibadah dengan mengerahkan segenap harta (maliyyah), tenaga (jasadiyyah), juga niat ikhlas (bathiniyyah) secara sekaligus.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis sajikan dari hasil wawancara bagaimana prosedur dan proses penerapan PT. Semesta Alam Mandiri (Tiraz Travel) di bawah ini sebagai berikut:

Berdasarkan fungsi adanya pembuatan SOP adalah menjadi pedoman dalam melaksanakan pekerjaan, sebagai dasar hukum apabila terjadi suatu

penyimpangan, mendisiplinkan karyawan guna memperlancar tugas yang dikerjakan demi meningkatkan pelayanan yang diberikan, maka dari itu sejak tahun 2014 Tiraz Travel membuat SOP yang dijadikan sebagai acuan dalam bekerja. Tentunya terdapat perbedaan yang dirasakan pada saat sebelum

menerapkan SOP ini, travel jauh lebih aman dari segi interaksi keuangan kemudian interaksi bisnis entah itu dengan calon jamaah atau rekan kerja lebih rapi karena biasanya tidak ada tindakan atau hal-hal yang diberikan kepada calon jamaah atau rekan kerja sebelum ada SOP yang dijalankan dan akhirnya transaksi pun dapat berjalan sesuai dengan SOP.

Dengan melakukan pengawasan untuk mengetahui SOP sudah diterapkan, Direktur Utama turut andil dalam mengawasi kinerja karyawan selama bekerja, melalui sistem laporan yang bersifat harian, mingguan dan bulanan serta mengadakan evaluasi diawal dan diakhir pekan. Dengan pengawasan seperti ini akan terlihat lebih jelas kekurangan-kekurangan apa saja yang harus segera diperbaiki guna meningkatkan pelayanan yang akan diberikan untuk para jamaah umrah.

Dalam penerapannya pada saat kerja dilapangan, SOP yang sudah ditetapkan ini sudah diimplementasikan pada saat karyawan bekerja. Tentunya dibalik keberhasilan menerapkan SOP ada hambatan yang terjadi yang datang dari pihak kedua yaitu calon jamaah atau dari rekan yang kurang memahami SOP atau standar yang sudah ditetapkan. Selain dibalik keberhasilan SOP ini dapat diimplementasikan dengan baik, pastinya ada usaha-usaha yang ditempuh oleh perusahaan dalam meningkatkan kualitas SDM yang nantinya akan berdampak pada peningkatan pelayanan yang diberikan untuk jamaah umrah, seperti perusahaan mengadakan semacam pembekalan untuk SDM yang terkait dengan bidangnya masing-masing atau bekerjasama dengan asosiasi yang mengadakan pelatihan dibidang marketting, administrasi, keuangan atau dibidang pelayanan. Perusahaan akan mendelegasikan karyawan untuk mengikuti pelatihan tersebut dengan tujuan karyawan akan mendapat wawasan baru sehingga bisa memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada jamaah.

Dengan adanya penerapan SOP pada Tiraz Travel yang menjadi tolak ukur standarisasi dalam memberikan pelayanan, dapat diketahui bahwa adanya dampak positif yang terjadi terhadap peningkatan pelayanan yang diberikan untuk jamaah umrah. Pelayanan jauh lebih baik dengan memberikan fasilitas lounge di bandara pada saat keberangkatan yang sebetulnya dengan adanya meeting point pun sudah cukup menjadi tempat titik kumpul jamaah, akan

tetapi dengan adanya berbagai evaluasi agar jamaah umrah tidak terpisah-pisah pada saat berkumpul maka ditingkatkan pelayanannya dengan memberikan fasilitas lounge tersebut. Begitupun halnya dengan penambahan waktu pelayanan Customer Service yang menjadi 24 jam dalam melayani berbagai konsultasi jamaah, melihat antusias para jamaah dan peningkatan jumlah jamaah maka pelayanan informasi pun juga ditingkatkan.

Penulis juga mengamati bahwa masih ada SOP yang belum tersusun, sedangkan SOP tersebut sangat penting untuk dibukukan dikarenakan dalam pelaksanaannya perlu adanya acuan yang dijadikan sebagai bahan pedoman misalnya dalam manasik umrah, pemberangkatan dan pemulangan jamaah, pembuatan buku panduan umrah, menentukan kebijakan jika ada jamaah yang ingin membatalkan umrah, proses pembuatan data manifest dan prosedur ustadz pembimbing atau mutawwif. Dalam pelaksanaan ibadah umrah, hal tersebut selalu dijalankan dalam setiap keberangkatan, sangat disayangkan sekali tidak ada SOP yang secara resmi ditentukan serta dibukukan. Pada dasarnya SOP itu dibuat untuk menjadi acuan pedoman dalam menjalankan tugas keseharian, sehingga mempermudah suatu pekerjaan karena sudah ada aturan yang sangat jelas. Pelayanan yang belum ada SOP tersebut dilakukan hanya berdasarkan kebiasaan dengan mencontoh budaya sebelumnya dari tahun ketahun yang ada di travel. Walaupun dapat berjalan dan tidak terdapat permasalahan yang fatal, namun sangat disayangkan apabila dalam memberikan pelayanan yang baik kepada para jamaah tidak ada aturan yang resmi ditetapkan, yang pada akhirnya pelayanan yang diberikan kurang maksimal seperti pelayanan tersebut dijalankan dengan sekondisional mungkin. Sangat dikhawatirkan apabila saat dilapangan terjadi kejadian-kejadian diluar dugaan. Maka dari itu perlu dirumuskan dan dibentuk SOP untuk meminimalisir dan mencegah adanya kejadian-kejadian yang fatal serta menyimpang dari aturan pelayanan yang seharusnya diberikan.

## **Analisis**

Dalam implementasi SOP penyelenggaraan ibadah umrah pada Tiraz Travel, berdasarkan pengamatan penulis prosedur yang dijalankan sudah sesuai dengan SOP yang ditetapkan, akan tetapi prosedur yang dijalankan belum terlalu maksimal dari SOP yang ada dikarenakan akibat dari masih adanya beberapa pelayanan yang tidak memiliki SOP. Ketidakmaksimalan itu seperti pada

keterlambatan jamaah dalam melengkapi persyaratan dokumen pendaftaran umrah. Didalam SOP sudah ditentukan selambat-selambatnya 1 bulan sebelum keberangkatan dokumen harus sudah lengkap. Akan tetapi, pada penerapannya masih ada jamaah yang melengkapi dokumen lebih dari waktu yang sudah ditentukan. Seharusnya staff harus meningkatkan pelayanan pada pengumpulan dokumen persyaratan umrah dengan menjalin komunikasi yang baik dan memberi informasi secara terus menerus agar tidak ada lagi jamaah yang telat mengumpulkan dokumen.

Pada pelaksanaan manasik umrah penentuan tanggal dan waktu manasik tidak menentu. Ada yang dilaksanakan 1 minggu sebelum keberangkatan ada pula yang dilaksanakan 1 hari sebelum keberangkatan. Terkait waktu ada yang dilaksanakan pada pagi hari dan ada juga disiang ataupun disore hari. Akan jauh lebih baik lagi, jika dari pihak travel memiliki standar pelayanan dengan membuat SOP untuk waktu manasik umrah sudah ditentukan fixsasi tanggal dan waktunya agar waktu pelaksanaan manasik umrah ini tidak terkesan lebih kearah kondisional dan pada hari pelaksanaannya semua jamaah dapat ikut serta mengikuti kegiatan manasik ini karena penulis menemukan masih ada beberapa jamaah umrah yang absen untuk mengikuti kegiatan manasik dikarenakan bentroknya waktu pelaksanaan manasik umrah dengan agenda pekerjaan.

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan, SOP yang diterapkan dalam penyelenggaraan ibadah umrah pada Tiraz Travel sudah sesuai dijalankan dengan cukup baik walaupun ditemukan ada beberapa kendala dan kekurangan, bukan berarti Tiraz Travel gagal dalam mengimplementasikan SOP yang sudah disusun untuk bisa diterapkan dalam kegiatan operasional sehari-hari. Dalam penelitian ini, tidak ditemukan adanya penyimpangan-penyimpangan yang melenceng dari SOP yang sudah ditentukan, meskipun terdapat adanya hambatan akan tetapi tidak membuat penyelenggaran ibadah umrah ini berjalan dengan fatal akibat suatu kesalahan. Kekurangan, hambatan serta rintangan merupakan suatu hal yang wajar dalam sebuah pekerjaan itulah yang dinamakan dinamika dalam suatu perusahaan. Dengan adanya kekurangan pada penyelenggaraan ibadah umrah ini, tentunya akan menjadi bahan evaluasi untuk seluruh staff dan pimpinan travel agar kedepannya jauh lebih baik lagi dalam meningkatkan pelayanan yang akan diberikan kepada jamaah umrah.

## **PENUTUP**

Dari hasil analisis data yang dilakukan, peneliti dapat menyimpulkan sebagaiberikut :

1. Standard Operating Procedures (SOP) Pemberangkatan Umrah pada PT. Semesta Alam Mandiri (Tiraz Travel) Jakarta Selatan, sudah dijalankan dengan baik sesuai dengan prosedur yang diterapkan pada saat dilapangan. Namun, masih ada pelayanan yang tidak memiliki SOP dan dijalankan berdasarkan kebiasaan atau budaya perusahaan dari tahun ketahun. Akan tetapi dengan melakukan kerjasama yang baik, memastikan semua keperluan jamaah dapat terpenuhi dan melakukan koordinasi yang baik demi kenyamanan jamaah tidak ditemukan adanya suatu penyimpangan-penyimpangan dan kesalahan fatal yang terjadi.

2. Implementasi Standard Operating Procedures (SOP) Penyelenggaraan Umrah di PT. Semesta Alam Mandiri (Tiraz Travel) Jakarta Selatan, secara umum telah diterapkan dalam kegiatan operasional sehari-hari dan menjadi pedoman serta acuan para karyawan dalam memberikan pelayanan kepada jamaah umrah. Walaupun

Terdapat beberapa prosedur yang dalam penerapan di lapangan masih belum maksimal dijalankan, seperti :

- a. Keterlambatan jamaah umrah dalam melengkapi persyaratan dokumen pendaftaran umrah.
- b. Penentuan tanggal dan waktu manasik umrah yang tidak menentu.
- c. Masih ada SOP penyelenggaraan umrah yang belum tersusun dan dibukukan.

Implementasi SOP ini juga sangat berdampak dalam meningkatkan pelayanan umrah. Terbukti dengan adanya dampak positif yang terjadi terhadap peningkatan pelayanan yang diberikan untuk jamaah umrah. Pelayanan jauh lebih baik dengan memberikan fasilitas lounge di bandara pada saat keberangkatan dan adanya penambahan waktu pelayanan Customer Service yang menjadi 24 jam. Selain itu, karyawan lebih disiplin dalam menjalankan tugasnya dengan mengacu kepada prosedur yang ada sehingga tidak ada penyimpang-penyimpangan yang terjadi pada saat memberikan pelayanan kepada para jamaah umrah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmoko, Tcipt. *Standar Operasional Prosedur dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Jakarta: Pemda Jakarta, 2003.
- Brata, Atep Adya. *Bisnis dan Hukum Perdata SMK*. Bandung: Armico, 1999.
- Budih ardjo, Muhammad. *Menyusun SOP*. Jakarta: Raih Asa Sukses, 2014.
- Cason, Herbert. *Petunjuk Praktis dalam Berusaha*. Surabaya: Usaha Nasional, 1981.
- Firmanshah, Arief. *Company Profile Book Tiraz Travel*. Jakarta : PT. Semesta Alam Mandiri, 2012.
- Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013.
- Harsono, Hanifah. *Implementasi Kebijakan dan Politik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Husain Usman dan Purnomo Setiady Akbar. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2003.
- Ismail, Bakar. *Al-Fiqh al-Wadhih min al-Kitab wa al-Sunnah*.
- Kartono, Ahmad. *Manajemen Operasional Penyelenggaraan Haji dan Umrah*. Jakarta: UIN Jakarta Press, 2017.
- Kartono, Ahmad. *Solusi Hukum Manasik Dalam Permasalahan Haji*. Jakarta: Pustaka Cendekia Muda, 2016.
- Kasmir. *Etika Costumer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005.
- Moenir, A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2005.
- Nafi", Moh. *Haji & Umrah Sebuah Cermin Hidup*. Surabaya: Erlangga, 2015.
- Nina, Rahmayanty. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmo, 2010.
- Sarosa, Samiaji. *Penelitian Kualitatif: Dasar-Dasar*. Yogyakarta:PT. Indeks, 2012.
- Setiawan, Guntur. *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan*. Bandung: Remaja Rosadakarya Offset, 2004.
- Shahih al-Bukhari - Kitab al-Umrah*. Sofian, Effendi. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES, 2012. Suryabrata, Sumadi. *Metode Penelitian*. Jakarta: CV Rajawali, 1993.
- Sutopa, Suryanto dan Adi. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Bumi Aksara, 2003.
- Tambunan, Rudi M. *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP)*. Jakarta: Maiestas Publishing, 2008.
- Usman, Nurdin. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2002.