

**STRATEGI PELAYANAN DALAM PENINGKATAN  
KEPUASAN JAMAAH UMRAH DISABILITAS PADA  
PT. DHIYAA EL HARAMAIN EL MUBARAKAH BEKASI JAWA  
BARAT**

**Maratus Soleha<sup>1</sup>, Khaeron Sirin<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN  
Syarif Hidayatullah, Jakarta

*\*Email : [maratus.soleha17@mhs.uinjkt.ac.id](mailto:maratus.soleha17@mhs.uinjkt.ac.id), [khaeron.sirin@uinjkt.ac.id](mailto:khaeron.sirin@uinjkt.ac.id)*

**ABSTRAK**

Permasalahan jamaah haji dan umrah yang memiliki keterbatasan fisik dan keterbatasan kemampuan (disabilitas) merupakan permasalahan nasional yang membutuhkan perhatian khusus dari para stakeholder, utamanya perusahaan travel haji dan umrah. Penelitian ini membahas mengenai strategi pelayanan ibadah umrah bagi jamaah yang memiliki keterbatasan fisik (disabilitas) dalam rangka meningkatkan kepuasan bagi mereka. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus pada PT Dhiyaa El Harmaian El Mubarakah Bekasi Jawa Barat tahun 2022. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan jamaah disabilitas pada PT. Dhiyaa El Haramain El Mubarakah sudah tepat. Hal ini dilihat dari strategi pelayanan yang diterapkan mereka baik dari mulai penyambutan jamaah ketika bertanya-tanya, mendaftar, sampai pelaksanaan ibadah umroh diberikan pelayanan secara maksimal dan mereka memprioritaskan jamaah disabilitas baik ketika di tanah air maupun di tanah suci dan tidak membedakan jamaah disabilitas dengan jamaah normal lainnya. Adapun strategi pelayanan yang dimaksud meliputi pengenalan dan kebiasaan jamaah disabilitas, pendampingan khusus bagi jamaah disabilitas, dan pemenuhan kebutuhan khusus bagi jamaah disabilitas.

**Kata Kunci :** *Strategi, Pelayanan, Kepuasan, Jamaah, Disabilitas.*

**ABSTRACT**

*The problem of Hajj and Umrah pilgrims who have physical limitations or limited abilities (disabilities) is a national problem that requires special attention from stakeholders, especially Hajj and Umrah travel companies. This research discusses Umrah service strategies for pilgrims who have physical limitations or limited abilities (disabilities) in order to increase their satisfaction. This research uses a case study method at PT Dhiyaa El Harmaian El Mubarakah, Bekasi, West Java in 2022. The research results show that the service strategy in increasing the satisfaction of disabled pilgrims at PT. Dhiyaa El Haramain El Mubarakah is correct. This can be seen from the service strategy they implement, from welcoming pilgrims when asking questions, registering, to carrying out the Umrah pilgrimage, providing maximum*

*service and they prioritize disabled pilgrims both in their homeland and in the holy land and do not discriminate against disabled pilgrims. with other normal pilgrims. The service strategy in question includes the introduction and habits of disabled pilgrims, special assistance for disabled pilgrims, and meeting the special needs of disabled pilgrims.*

**Keywords:** *Strategy, Service, Satisfaction, Pilgrims, Disability.*

## PENDAHULUAN

Pada hakikatnya haji ialah kegiatan suci yang penerapannya diharuskan oleh Allah Swt kepada semua umat Islam yang sudah mencapai *istitha' ah* (mampu), baik mampu secara materi, secara jasmani, ataupun secara kondisi demografis (Depag, 1998:3). Namun tidak semua calon jamaah haji dan umroh sehat secara fisik ada juga calon jamaah yang memiliki keterbatasan khusus untuk melakukan aktivitas dan rangkaian kegiatan ibadah haji serta umroh yang disebut jamaah disabilitas.

Disabilitas merupakan istilah payung yang meliputi, gangguan, keterbatasan kegiatan, kendala serta pembatasan partisipasi. Disabilitas ataupun cacat bisa meliputi fisik, kognitif, mental, emosional, ataupun sensorik. Penyandang cacat ataupun disabilitas merupakan orang yang memiliki kelainan fisik ataupun mental, yang bisa mengganggu aktivitas sehari-hari (Depsos, 2006:4). Keberadaan mereka ini pada praktiknya seringkali terabaikan, mengalami penolakan, diskriminasi serta bermacam hambatan psikologis dan kultural di masyarakat.

Padahal, penyandang disabilitas juga merupakan bagian dari masyarakat yang memiliki peran, hak, kewajiban, yang sama dengan masyarakat Negera yang lain yang tidak memiliki cacat badan ataupun psikis (Hilmiah, 2009:105). Mereka 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. Oleh karena itu, mereka perlu mendapatkan perhatian yang serius dan dapat didayagunakan sebagaimana layaknya manusia seutuhnya, termasuk untuk beribadah haji dan umroh (Padmi, 2006:66).

Hal yang sama juga berlaku bagi mereka yang hendak menunaikan ibadah umrah. Mereka memiliki hak yang sama dengan masyarakat normal dalam menjalankan ibadah, termasuk menunaikan ibadah haji atau umrah ke

baitullah, Mekkah. Terlebih lagi, jumlah jamaah umroh disabilitas dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Hal ini tentunya harus menjadi perhatian sekaligus kewajiban pemerintah dan pihak yang berkepentingan dalam pelaksanaan ibadah umrah untuk memfasilitasi sekaligus merumuskan strategi pelayanan yang baik bagi masyarakat atau jamaah disabilitas yang ingin menunaikan ibadah umrah. Dengan pelayanan yang baik tentunya jamaah disabilitas merasa nyaman dan merasa tidak dibedakan atau didiskriminasi layaknya masyarakat atau jamaah yang normal.

Pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada kepada jamaah tentunya berkaitan dengan sumberdaya manusia (SDM) yang profesional, tersedianya fasilitas yang mencukupi, mempunyai seluruh produk yang di idamkan, bertanggung jawab kepada tiap jamaah dari mulai sampai berakhir, sanggup melayani secara cekatan serta pas, sanggup berbicara secara jelas serta mempunyai pengetahuan luas yang lain serta sanggup membangun keyakinan jamaah.

Dari sinilah pentingnya sebuah perusahaan jasa penyedia layanan perjalanan ibadah umrah yang dapat memfasilitasi calon jamaah disabilitas yang ingin beribadah haji atau umrah. Para jamaah disabilitas yang semakin bertambah banyak dari tahun ke tahun tentunya meniscayakan adanya perusahaan travel untuk benar-benar memperhatikan dan menyediakan pelayanan yang khusus dan layak bagi mereka untuk beribadah dengan nyaman.

Di sisi lain, banyaknya jumlah travel bermunculan pada masa ini tentunya 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.

PT. Dhiyaa El Haramain El Mubarakah yang berlokasi di Bekasi, Jawa Barat merupakan perusahaan travel atau perjalanan khusus ibadah umrah yang konsen atau memiliki perhatian khusus terhadap jamaah disabilitas. Perusahaan ini telah memiliki strategi yang baik dalam pelayanan terhadap calon atau jamaah umrah, utamanya terhadap jamaah yang memiliki keterbatasan fisik dan kemampuan (jamaah disabilitas).

## **LANDASAN TEORI**

Pearce II dan Robinson (2008:2) mendefinisikan strategi sebagai rencana besar, dengan orientasi masa depan, dengan jangka waktu yang panjang untuk berhubungan dengan keadaan persaingan dalam menggapai tujuan perusahaan.

Dalam buku *Analisis SWOT Teknis Membedah Kasus Bisnis*, Rangkuti (2006) melansir pendapat dari sebagian pakar mengenai strategi, di antaranya: Chandler yang menyatakan bahwa strategi ialah alat untuk menggapai tujuan perusahaan berkaitan dengan tujuan jangka panjang, program tindak lanjut, dan prioritas alokasi sumber daya. Learned, Christensen, Andrews, dan Guth mengartikan strategi sebagai alat untuk perusahaan memiliki keunggulan serta bersaing dengan yang lain. Sebab salah satu fokus strategi adalah memutuskan apakah bisnis tersebut harus ada atau tidak. Argyris, Mintzberg, Steiner dan Miner mengartikan strategi sebagai respons secara berkesinambungan ataupun menyesuaikan diri dengan keadaan terhadap peluang dan ancaman internal serta eksternal dan mempengaruhi kekuatan serta kelemahan organisasi. Porter yang mendefinisikan strategi sebagai alat yang sangat berarti untuk menggapai keunggulan bersaing. Andrews dan Chaffe memaknai strategi dengan kekuatan motivasi untuk stakeholders, semacam stakeholders, debtholders, pemerintah, manajer, karyawan, komunitas, konsumen, dan lain-lain. Baik secara langsung ataupun tidak langsung menerima keuntungan ataupun biaya yang ditimbulkan yang dilakukan oleh aksi perusahaan. Adapun Hamel dan Prahalad mendefinisikan strategi sebagai suatu aksi yang bersifat incremental (tetap bertambah) serta dilakukan berdasarkan pada sudut pandang seseorang tentang apa yang diharapkan pelanggan di masa depan. perencanaan strategi nyaris senantiasa diawali dari “apa yang bisa terjadi”, bukan diawali dari “apa yang terjadi” (Rangkuti, 2006:3-4). Di dalam pasar terjadi inovasi pasar baru dalam waktu cepat serta pergantian pola konsumen, perusahaan perlu membutuhkan kompetensi inti di dalam bisnis yang dicoba.

Berkaitan dengan pelayanan, Lovelock menggambarkan konsep pelayanan sebagai produk yang tidak ada bentuk sehingga tidak terdapat wujud yang dimiliki dan berlangsung sesaat ataupun tidak lama, namun dirasakan dan bisa dialami oleh penerima layanan (Rewansyah, 2011:52). Sedangkan menurut Kasmir, pelayanan dapat di kategorikan dalam 3 (tiga) bentuk, yaitu layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan, dan layanan dengan perbuatan.

Adapun terkait kepuasan pelanggan, Oliver mendefinisikan kepuasan sebagai tingkatan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja ataupun hasil yang dirasakan dengan harapannya. Apabila kinerja dibawah harapan, pelanggan merasa sangat kecewa. Apabila kinerja sesuai harapan, pelanggan merasa puas. Sebaliknya apabila kinerja melebihi harapan pelanggan, maka pelanggan merasa sangat puas. Hal ini merupakan tingkatan kepuasan dari kinerja perusahaan (Soeprapto, 2001: 46).

Ada 5 (lima) aspek utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkatan kepuasan menurut Lupiyoadi yaitu *Pertama*, Product Quality (kualitas produk), apabila produk yang pelanggan gunakan berkualitas, maka pelanggan akan merasa puas. *Kedua*, Service Quality (kualitas pelayanan), jika didalam pelayanan sesuai dengan yang diinginkan, maka pelanggan merasa puas. *Ketiga*, Emotional (emosional), pelanggan akan merasa bangga serta percaya bila orang lain kagum terhadap produk yang digunakan dengan merk tertentu sehingga membuat tingkatan kepuasan mereka lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan dari kualitas namun pelanggan menjadi puas dengan adanya nilai social ataupun *self esteem*. *Keempat*, Price (harga), produk yang menetapkan harga relatif murah namun mempunyai kualitas yang sama dengan harga yang lebih mahal maka pelanggan akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya. *Kelima*, Biaya, bila pelanggan memperoleh suatu produk ataupun jasa tanpa mengeluarkan biaya tambahan serta membuang waktu maka pelanggan cenderung puas terhadap produk ataupun jasa tersebut.

Selain konsep atau teori strategi dan pelayanan, penelitian ini juga mengambil konsep disabilitas. Dalam hal ini, menurut Departemen Sosial RI, Disabilitas (*disability*) merupakan istilah payung yang meliputi, gangguan, keterbatasan kegiatan, kendala serta pembatasan partisipasi. Disabilitas ataupun cacat bisa meliputi fisik, kognitif, mental, emosional, sensorik, dalam perkembangannya. Penyandang cacat ataupun disabilitas merupakan tiap orang yang memiliki kelainan fisik ataupun mental, yang bisa mengganggu aktivitas yang merupakan hambatan menurutnya agar bisa melaksanakan aktivitas secara selayaknya. Sementara definisi disabilitas menurut Undang-Undang RI Nomor 4 Tahun 1997 tentang Penyandang Cacat menjelaskan bahwa penyandang cacat adalah setiap orang yang mempunyai kelainan fisik dan atau mental, yang dapat mengganggu atau merupakan rintangan dan hambatan baginya untuk melakukan secara selayaknya, yang terdiri dari: (a) penyandang cacat fisik, yaitu seseorang yang mengalami gangguan fungsi tubuh yaitu mengalami kelainan, kerusakan, ataupun kehilangan organ tubuh; (b) penyandang cacat mental, yaitu seorang yang memiliki hambatan dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari karena mengalami kelainan mental akibat bawaan ataupun penyakit; serta (c) penyandang cacat fisik dan mental, yaitu orang yang mengalami kelainan fisik serta mental sekaligus ataupun cacat ganda sehingga mereka tidak bisa melaksanakan aktivitas sehari-hari secara layak.

Adapun menurut *World Health Organization* (WHO), pengertian dan klasifikasi kecacatan tersebut mencakup tiga (3) hal sebagai berikut: *Pertama*, *impairment*, yaitu suatu kehilangan ataupun ketidaknormalan, baik psikologis,

fisiologis ataupun kelainan struktur ataupun fungsi anatomis (suatu kelainan struktur tubuh ataupun fungsi anatomis serta kehilangan ataupun ketidaknormalan psikologis serta fisiologis). *Kedua, disability*: yaitu ketidakmampuan melaksanakan suatu aktivitas tertentu sebagaimana seperti orang normal lainnya yang diakibatkan karena kelainan ataupun gangguan. *Ketiga, handicap*, yaitu kesulitan dalam kehidupan individu, keluarga serta masyarakat, baik di bidang sosial ekonomi ataupun psikologi diakibatkan oleh ketidaknormalan psikis, fisiologis ataupun tubuh, serta ketidakmampuannya melakukan aktivitas hidup secara normal. Jadi, pemahaman *impairment* itu mencakup dimensi fisik, sedangkan pemahaman *disability* itu mencakup dimensi aktivitas personal dalam aktivitas sehari-hari, sedangkan pemahaman *handicap* itu mencakup dimensi peranan sosial.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Data jamaah umroh disabilitas PT. Dhiyaa El Haramain El Mubarakah (disebut PT Dhiyaa) setiap tahunnya terus mengalami peningkatan jumlah konsumen meskipun kenaikannya tidak signifikan tetapi setiap tahunnya selalu bertambah. Jamaah disabilitas yang mendaftar bukan saja yang berasal dari dekat kantor yaitu berada di Bekasi, namun dari luar pun ada jamaah disabilitas yang mendaftar karena pelayanan yang diberikan PT. Dhiyaa memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa PT ini memiliki kelebihan sehingga dapat dipercaya oleh masyarakat yang ingin beribadah umrah, khususnya dari kalangan jamaah disabilitas.

**Tabel 1. Data Jamaah Umroh Disabilitas**

Tahun	Jumlah	Asal Jamaah
2017	1	Jakarta
2018	3	Makassar
2019	4	Bekasi, Jakarta
2020 (Januari-Maret)	5	Bekasi, Jakarta

*Sumber: hasil wawancara pribadi*

Keberhasilan PT Dhiya dalam melaksanakan bisnisnya didukung oleh para pegawainya yang berjuang dengan menciptakan banyak strategi yang ditetapkan supaya strategi pelayanan yang diberikan bisa membuat jamaah puas. Tidak hanya itu peneliti ketahui bahwa pelayanan jamaah umroh disabilitas dan jamaah lainnya yang datang ke kantor diberikan beberapa minuman hal ini memperlihatkan keakraban serta keramahan dari pihak PT. Dhiyaa kepada jamaah sehingga mereka merasa puas serta bahagia dapat ikut

travel perusahaan ini dalam melaksanakan ibadah umrah.

PT. Dhiyaa memiliki kemampuan dan kapasitas yang baik dalam pelayanan ibadah umrah bagi jamaah disabilitas. Pelayanan tersebut di antaranya adalah memiliki PNR Maskapai penerbangan sampai 1 tahun ke depan sehingga tanggal keberangkatan tidak akan berubah, pesawat *direct* (tidak transit) dan landing di Madinah, perwakilan tunggal di Indonesia untuk perusahaan bus di Saudi, pembimbing dan muthawwif pilihan, fasilitas hotel bintang 5 yang di dalamnya termasuk jamaah disabilitas. PT. Dhiyaa ini juga mengenal kebiasaan jamaah disabilitas, yang mana karakteristik dari jamaah disabilitas adalah ingin selalu diperhatikan seperti anak kecil. Pegawai harus mengetahui bagaimana kepribadian jamaah tersebut agar dapat dengan mudah menghadapi jamaah disabilitas serta bisa memberikan pelayanan yang tepat dan terbaik sesuai keinginannya sehingga jamaah umroh merasa puas (Irvian, 2022).

Dari sini dapat dipahami bahwa kelebihan dan kemampuan tersebut di atas merupakan suatu strategi PT. Dhiyaa untuk melayani serta memberikan kepuasan kepada jamaah umrah disabilitas supaya terbentuk suasana ibadah yang khuyu serta tenang dan kondusif. Pihak PT. Dhiyaa senantiasa melindungi kenyamanan serta kepuasan dari jamaah disabilitas sehingga pelanggan senantiasa merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

### **Perumusan Strategi Pelayanan Jamaah Disabilitas**

Dalam rangka menyediakan dan memberikan pelayanan yang optimal bagi calon jamaah disabilitas, PT Dhiya terlebih dahulu melakukan 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 mengenali kekuatan serta kelemahan dari perusahaan. Kekuatan adalah keadaan internal positif di suatu perusahaan untuk menanggulangi kelemahan. Adapun kelemahan merupakan keadaan internal negatif yang membatasi perusahaan dalam menggapai tujuan (Yulianti, 2014:103-114).

PT Dhiyaa melaksanakan analisis lingkungan internal dengan menyelidiki penyebab permasalahan utama untuk calon jamaah umroh disabilitas yang mendaftar. Misalnya, terdapat jamaah yang mendaftar serta memerlukan kursi roda dari Jakarta hingga Tanah Suci, maka pihak travel berusaha memberikan solusinya. Setelah mengenali kekuatan serta kelemahan yang dimiliki, PT Dhiyaa bisa memenuhi permintaan jamaah sesuai dengan kekuatannya. Sedangkan untuk kelemahannya, PT Dhiyaa berupaya untuk memperbaiki supaya bisa

memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada jamaah sehingga jamaah merasa puas.

b. Melakukan analisis lingkungan eksternal

Analisis lingkungan eksternal diperlukan untuk mengetahui dan mengantisipasi dampak (pengaruh buruk) dan peluang yang akan muncul terhadap perusahaan. Analisis ini penting dalam proses penyusunan strategi perusahaan mengingat lingkungan eksternal merupakan sesuatu yang sulit dikendalikan oleh perusahaan. (Yulianti, 2014:103-114).

PT Dhiyaa melakukan analisis lingkungan eksternal guna mencari peluang sekaligus mengidentifikasi ancaman yang berada di luar perusahaan. Pada era sekarang perlu untuk melaksanakan analisis lingkungan eksternal karena persaingan begitu ketat di antara perusahaan jasa travel yang mengurus haji dan umrah. Setiap perusahaan harus memahami apa yang jadi peluang dan ancaman untuk perusahaan jasa travel, semisal PT Dhiyaa.

Ketika menganalisis lingkungan eksternal, PT Dhiyaa bekerjasama dengan pihak Arab Saudi dan pihak penerbangan. Misalnya saja jika pesawat diharuskan transit, maka pihak travel harus bekerjasama untuk kebutuhan jamaah disabilitas di bandara transit dan apabila ada permintaan dari jamaah, maka pihak travel sudah mempunyai SOP (standar operasional prosedur) untuk jamaah anak-anak, dewasa, dan disabilitas.

PT Dhiyaa adalah salah satu perusahaan travel di kawasan Bekasi, Jawa Barat yang mana banyak (ancaman) persaingan antar-perusahaan travel di sana. Tidak hanya ancaman, tetapi juga peluang dan tantangan yang akan didapat jika travel mengamati kondisi yang dibutuhkan dari jamaah umrah yang akan melaksanakan ibadah. Jika pihak travel memenuhi permintaan dan kebutuhan dari jamaah, baik ketika di tanah air, di tanah suci, dan kembali lagi ke tanah air, maka jamaah tidak akan ragu memilih dan menggunakan jasa travel tersebut lagi.

c. Mengembangkan visi dan misi yang jelas

Mengembangkan visi dan misi yang jelas adalah langkah penting dalam menentukan tujuan dan arah suatu organisasi. Visi merupakan konsep moral tentang penggambaran profil suatu lembaga atau institusi di masa depan. Sementara misi adalah langkah-langkah atau tugas konkret yang dilakukan untuk mewujudkan tercapainya visi tersebut. Dengan rumusan yang terencana dan langkah kerja yang



benar, sebuah organisasi atau perusahaan dapat mencapai tujuan yang diinginkan (Hafizin & Herman, 2024: 99-110).

Dalam hal ini, visi PT Dhiyaa adalah memberikan pelayanan yang paling baik untuk calon jamaah haji dan umrah di Indonesia dan di Arab Saudi, memberikan Bimbingan manasik yang maksimal agar calon jamaah mendalami ilmu manasik. Adapun misinya adalah memberikan pelayanan terbaik dengan kerja sama tim untuk terselenggaranya perjalanan ibadah yang baik, memberikan manasik sesuai al-Quran dan Sunnah dengan narasumber yang professional, dan memberikan pembekalan rohani untuk calon jamaah dan alumni jamaah umroh dan haji.

Visi dan misi yang jelas bagi sebuah perusahaan maupun travel adalah hal yang penting. Visi adalah tujuan atau cita-cita perusahaan yang akan di capai, misi yaitu langkah untuk mencapai tujuan yang telah perusahaan tentukan. Visi dan misi yang dilaksanakan PT Dhiyaa 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 PT Dhiyaa.

Untuk memastikan terlaksananya misi tersebut, PT Dhiyaa membuat pengawasan yang ketat terhadap misi yang diberikan kepada jamaah disabilitas, seperti memberikan pendamping khusus yang membantu dalam menjalankan ibadah.

d. Menyusun sasaran dan tujuan perusahaan

Sasaran yang dimaksud adalah jamaah umroh disabilitas yang sudah mendaftar diri untuk berangkat ibadah ke tanah suci (Mekkah) memakai jasa travel PT Dhiyaa. Sasaran ini disusun dalam rangka mencapai tujuan utama pelayanan ibadah, yaitu menjadikan jamaah haji dan umrah supaya sepulang dari Mekkah memperoleh haji dan umrah mabrur serta menjadi individu yang lebih baik dari pada sebelumnya.

e. Merumuskan 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. Setelah melaksanakan perumusan strategi, hingga diperlukan pemilihan strategi yang pas untuk menggapai visi, misi, target, serta tujuan yang sudah ditetapkan.

PT Dhiyaa 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 untuk memenuhi permintaan jamaah. Dalam pemberian pelayanan kepada jamaah umrah disabilitas, PT Dhiyaa mempunyai beberapa strategi yang dilakukan untuk melayani jamaah umrah disabilitas berupa pelayanan khusus dari berbagai aspek guna meningkatkan kepuasan dan kenyamanan jamaah disabilitas.

### **Pengenalan dan Pemahaman Kebiasaan Jamaah Disabilitas**

Disabilitas adalah keterbatasan fisik, intelektual, atau mental yang menyebabkan kesulitan seseorang dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Disabilitas dapat berupa kelainan fisik, mental, atau perilaku yang mempengaruhi kemampuan individu dalam berpartisipasi dalam kegiatan masyarakat (Ningsih, 2022: 92-100). Dengan memahami kebiasaan kaum disabilitas, PT Dhiyaa dapat lebih memahami dan mendukung mereka dalam berpartisipasi dalam kegiatan masyarakat serta meningkatkan kualitas hidup mereka.

Salah satu karakteristik jamaah disabilitas adalah senantiasa ingin diperhatikan layaknya anak kecil. Selama melaksanakan kegiatan ibadah umrah, jamaah disabilitas senantiasa diperhatikan dalam segala hal, seperti mengingatkan waktu shalat, waktu thawaf, waktu sai, dan yang lainnya.

Sebelum memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas, Pembimbing jamaah dari PT Dhiyaa sudah dibekali pemahaman tentang kepribadian jamaah tersebut agar dapat dengan mudah menghadapi jamaah disabilitas serta bisa memberikan pelayanan yang tepat dan terbaik sesuai keinginannya sehingga mereka merasa nyaman dan puas. Pembimbing jamaah juga harus memahami kepribadian jamaah disabilitas secara keseluruhan agar dapat memberikan pelayanan yang benar-benar dibutuhkan dan diinginkan oleh mereka, utamanya terkait adaptasi mereka di lingkungan yang baru.

Begitu pula dengan makanan, pihak PT Dhiyaa akan bertanya dan mengidentifikasi berbagai keluhan, pantangan, dan penyakit bawaan dari para jamaah disabilitas, serta berkonsultasi ke dokter terkait makanan apa yang diperbolehkan untuk mereka. Kemudian pihak PT Dhiyaa akan berkoordinasi dengan pihak hotel maupun penerbangan untuk menindaklanjuti saran dari dokter yang berkaitan dengan makanan dan minuman yang layak dan aman bagi jamaah disabilitas.

Perlakuan khusus bagi jamaah umrah disabilitas yang diberikan oleh PT. Dhiyaa tidak hanya bertanggung jawab dalam keberangkatan dan kepulangan mereka ke Indonesia, namun juga dalam proses menjalankan

ibadah umrah, PT Dhiyaa memberikan perhatian khusus dan intens terhadap jamaah disabilitas dari aspek syarat dan rukun manasiknya serta aspek-aspek lainnya agar semuanya berjalan dengan lancar. Karenanya, langkah yang dilakukan PT. Dhiyaa dalam pelayanan jamaah umrah disabilitas adalah selalu menjaga komunikasi dengan jamaah disabilitas sehingga hal-hal yang diperlukan bisa dipenuhi oleh pembimbing atau staf PT. Dhiyaa. Selain itu, PT Dhiyaa memberikan pendamping khusus yang bertugas melayani, merawat dan membantu jamaah disabilitas ketika manasik, shalat, thawaf, sai, dan lain sebagainya. Bahkan, PT Dhiyaa ikut terjun langsung dalam pelayanan catering bagi jamaah disabilitas pada saat di Mekkah dan Madinah guna memantau, mengawasi dan memastikan makanan dan minuman yang dikonsumsi oleh jamaah disabilitas itu layak dan aman bagi mereka.

### **Pendampingan Khusus Jamaah Disabilitas**

Pendampingan khusus untuk kaum disabilitas dalam berbagai kegiatan, termasuk ibadah haji dan umrah, telah menjadi fokus perhatian pemerintah dan organisasi terkait. Dengan adanya pendampingan khusus ini, jamaah disabilitas dapat lebih mudah dan aman dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah, serta meningkatkan kesetaraan dan kualitas hidup mereka (Andayani & Afandi, 2019:153-166).

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 umrah serta memberikan pengetahuan kepada jamaah disabilitas.

PT Dhiyaa menyediakan pendamping bagi penyandang disabilitas. Tetapi, jika ada keluarga yang ikut berangkat umrah, keluarga atau kerabatnya itu yang menjadi pendamping untuknya. Adapun bagi jamaah umrah disabilitas yang memiliki riwayat sakit berisiko, maka PT Dhiyaa menganjurkan pihak keluarga yang harus menjadi pendamping jamaah tersebut. Pendamping khusus ini dimaksudkan untuk melayani, merawat dan membantu jamaah disabilitas dalam pelaksanaan ibadah umrah secara khusus dan aktifitas-aktifitas ibadah lainnya secara umum. Hal ini bertujuan agar para jamaah disabilitas tidak merasa berat dalam melaksanakan ibadah umrah dan merasa nyaman dan khusus dalam beribadah di tanah suci layaknya jamaah yang normal.

Untuk mempermudah pelaksanaan ibadah umrah, jamaah disabilitas dibagi dalam jenis atau kategori keterbasannya (kecacatannya) agar lebih mudah untuk diberikan pendampingan dan pelayanan kepada mereka sekaligus memudahkan pembimbing atau staf PT Dhiyaa untuk memberikan informasi dan pemahaman kepada mereka dalam pelaksanaan ibadah umrah.

Pendamping atau staf yang dimiliki oleh PT Dhiyaa tentu orang-orang yang sudah berpengalaman dan profesional di bidangnya masing-masing serta memiliki pemahaman yang baik tentang jamaah yang berkebutuhan khusus atau memiliki keterbatasan fisik maupun psikis.

### **Pemenuhan Kebutuhan Khusus Jamaah Disabilitas**

Pemenuhan kebutuhan khusus kaum disabilitas dalam ibadah umroh dan haji telah menjadi fokus perhatian beberapa organisasi dan pemerintah, dengan strategi yang meliputi mengenal kebiasaan jamaah disabilitas, memberikan pendamping khusus, memenuhi kebutuhan, kerjasama dengan organisasi, aksesibilitas fasilitas, dan komitmen penuh dalam memberikan pelayanan yang tepat dan terbaik (Apsari, dkk., 2021:159-169).

Dalam hal ini, PT Dhiyaa telah melakukan upaya pemenuhan kebutuhan jamaah disabilitas misalnya berupa kebutuhan atau permintaan yang bersifat pribadi dan kebutuhan untuk pelaksanaan ibadah umrah. Semua itu diupayakan oleh PT Dhiyaa untuk dipenuhi demi kepuasan para jamaah disabilitas.

Upaya pemenuhan kebutuhan khusus tersebut memang tidak lepas dari pemahaman pada pegawai atau SDM PT Dhiyaa yang mengerti beberapa sifat dan karakter jamaah disabilitas, di antaranya mereka ingin selalu diperhatikan dan diperlakukan secara normal atau tidak diskriminatif. Dengan demikian, jamaah disabilitas merasa dihargai dan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan kepada mereka.

Adapun upaya yang dilakukan oleh PT Dhiyaa dalam pemenuhan kebutuhan khusus tersebut antara lain: (1) Memberikan pelayanan yang spesifik dan sesuai dengan kebutuhan jamaah disabilitas, seperti menyediakan *muthawif* khusus untuk mempermudah pelaksanaan ibadah, menjalin komunikasi dengan jamaah, serta menyediakan pendamping khusus untuk menjaga dan merawat jamaah disabilitas; (2) Penyediaan sarana dan prasarana khusus untuk mendukung aktivitas para jamaah disabilitas, seperti sarana transportasi yang sesuai dan fasilitas hotel yang memenuhi kebutuhan mereka; (3) Penyediaan teknologi dan alat kesehatan yang sesuai untuk memudahkan jamaah disabilitas dalam pelaksanaan

ibadah umrah, seperti menggunakan alat bantu yang memudahkan perjalanan (transportasi) dan telekomunikasi; (4) Pengawasan pelayanan yang diberikan kepada jamaah disabilitas untuk memastikan bahwa pelayanan tersebut telah memenuhi standar tinggi, memenuhi kebutuhan dan keinginan jamaah disabilitas, serta memenuhi kenyamanan dan kepuasan mereka; dan (5) Pengawasan yang ketat terhadap biaya yang dikeluarkan oleh jamaah disabilitas untuk memastikan bahwa biaya tersebut sesuai dengan kebutuhan mereka dan sesuai dengan kepuasan yang mereka terima.

Pelayanan dan pengawasan tersebut tentunya harus dilaksanakan dan diawasi secara ketat dan spesifik agar kenyamanan pada jamaah disabilitas dalam menjalankan ibadah umrah dapat dirasakan dengan baik. (Yatmo, dkk., 2023:33-46). Pemenuhan ini dilakukan untuk memastikan keselamatan, keamanan, dan kepuasan jamaah disabilitas.

Dari pembahasan di atas dipahami bahwa PT Dhiyaa telah merumuskan dan menerapkan beberapa strategi pelayanan kepada jamaah disabilitas dengan baik dan hati-hati. Hal ini dilakukan oleh PT Dhiyaa untuk memastikan bahwa jamaah disabilitas merasa nyaman dan aman dalam melaksanakan ibadah umrah sekaligus memberikan kepuasan pada diri mereka.

## **SIMPULAN**

Strategi pelayanan yang diterapkan oleh PT Dhiyaa EL Haramain EL Mubarakah dalam upaya meningkatkan kepuasan jamaah disabilitas sudah baik dan tepat. Hal ini dilihat dari strategi pelayanan yang diterapkan kepada jamaah disabilitas yang meliputi: perumusan strategi pelayanan jamaah disabilitas; pengenalan dan pemahaman kebiasaan jamaah disabilitas; pendampingan khusus jamaah disabilitas; dan pemenuhan kebutuhan khusus jamaah disabilitas. Strategi pelayanan ini telah diterapkan oleh PT Dhiyaa EL Haramain EL Mubarakah mulai dari penyambutan, pendaftaran, hingga pelaksanaan ibadah umrah. Dalam hal ini, perusahaan telah memberikan pelayanan secara khusus dan maksimal dengan memprioritaskan jamaah disabilitas selama masa persiapan, pemberangkatan, pelaksanaan ibadah umrah di tanah suci, hingga kembali ke tanah air.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku**

Arief, Muhtosim. 2005. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Bayumedia Publishing.

- David, Fred R. 2011. *“Strategic Management Managemen Strategi Kasus”*. Jakarta: Salemba Empat
- Hubeis, Musa dan Mukhamad Najib. 2008. *Manajemen Strategik dalam Pengembangan Daya Saing Organisasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip. 1994. *Marketing Management: Analisis Planning Implementation and Control Figh Edition New Jersey*: Prentice Hall.
- Siroj, Said Aqiel. 2018. *Fiqih Penguatan Penyandang Disabilitas*. Jakarta: Lembaga Bathsul Masail PBNU.
- Wildayari, Resti dan Dindin Solahudin, Arif Rahman. 2017. *Optimalisasi Pelayanan Haji dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah*. Bandung: Anida Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah.

## **Jurnal**

- Andayani dan Afandi, Muhrisun (2019). “Pemberdayaan dan Pendampingan Komunitas Penyandang Disabilitas dalam Mengakses Pendidikan Tinggi”, *APLIKASIA: Jurnal Aplikasi Ilmu-ilmu Agama*, Vol. 16, No. 2, Desember: 153-166. DOI:10.14421/aplikasia.v16i2.1178
- Apsari, Nurliana Cipta dan Raharjo, Santoso Tri (2021). “Orang dengan Disabilitas: Situasi Tantangan dan Layanan di Indonesia”, *Jurnal Penelitian Sistem Kesehatan*, Vol. 24, No. 3, September: 159-169. DOI:10.22435/hsr.v24i3.3069)
- Hafizin dan Herman (2022). “Merumuskan Visi dan Misi Lembaga Pendidikan”, *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, Vol. 5 No. 1, 99-110. P-ISSN: 2614-4018 Doi: 10.30868/im.v5i01.2022 E-ISSN: 2614-8846.
- Istianah (2016), “Proses Haji dan Maknanya”, *Esoterik: Jurnal Akhlak dan Tasawuf*, Vol. 2, No.1: 30-44, ISSN: 2460-7576 E-ISSN: 2502-8847. DOI: <http://dx.doi.org/10.21043/esoterik.v2i1.1900>
- Maharani, M (2020). “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Umrah dan Haji Khusus Di Pt. Al-Anshor Madinah Barokah Yogyakarta”, *Jurnal Manajemen Dakwah*, UIN Sunan Kalijaga, Vol. 6 No. 2, Juli-Desember: 257-273, <https://doi.org/10.14421/jmd.2020.62-06>
- Ningsih, Arie Dwi (2022). “Penyandang Disabilitas, Antara Hak dan Kewajiban”, *Jurnal Generasi Tarbiyah*, Vol. 1, No. 2, Desember: 92-100. E-ISSN: 2830-182X. <https://jurnal.islahiyah.ac.id/index.php/jgt>.
- Padmi, Teti Ati. 2006. *Implementasi Aksebilitas Pelayanan Informasi dan Pelayanan Khusus Bagi Penyandang Cacat di Kota Semarang*, Jurnal

Maratus Soleha, Khaeron Sirin

Penelitian dan Pengembangan Kesejahteraan Sosial, Vol. 11, No. 2, Mei-Agustus: 66-71.

Yatmo, Herwidi, Ortega, H. Y., & Amin, Juhdi (2023). "Strategi Pelayanan Ibadah Umrah terhadap Jemaah Disabilitas". *Jurnal Manajemen Dakwah*, Vo; 1. No.1, 33-46. Dapat diakses pada <https://doi.org/10.22515/jmd.v1i1.7520>

Devi Yulianti (2014), "Analisis Lingkungan Internal dan Eksternal dalam Pencapaian Tujuan Perusahaan: Studi Kasus di PT. Perkebunan Nusantara VII Lampung", *Jurnal Sosiologi*, Vol. 16, No. 2: 103-114. **DOI:** <https://doi.org/10.23960/sosiologi.v16i2.99>

### **Internet**

Departemen Agama RI. 2012. *Al-Qur'an dan terjemahannya*. Jakarta: CV Darus sunah, <https://quran.kemenag.go.id> diakses pada 12 Oktober 2020

Departemen Sosial RI. 2006. *Panduan Kriteria Penyandang Cacat Fisik*. Jakarta: Direktorat Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial Penyandang Cacat, Direktorat Jenderal Pelayanan dan Rehabilitasi Sosial, Direktorat Sosial RI, <https://kemensos.go.id> diakses pada 12 Februari 2020

Undang-Undang RI No.4 Tahun 1997 Tentang Penyandang Cacat. <http://www.bpkp.go.id> diakses pada 07 Maret 2021.