

ANALISIS TANGGUNG JAWAB TRAVEL HAJI DAN UMROH ATAS RESIKO PENUNDAAN PEMBERANGKATAN JEMAAH UMROH DI PT. AL-SHAFWAH WISATA MANDIRI (SMART UMROH) CABANG AGAM

Muhammad Daffa Yulius¹, Aidil Alfin²

muhammaddaffaa8@gmail.com¹, aidilalfin@uinbukittinggi.ac.id²

Universitas Islam Negri Syech M. Djamil Diambekin Bukittinggi

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh maraknya kasus penundaan keberangkatan jemaah umrah yang berdampak negatif terhadap kepercayaan masyarakat terhadap biro perjalanan umrah. Salah satu biro yang menjadi fokus kajian adalah PT. Al-Shafwah Wisata Mandiri (Smarts Umrah) Cabang Agam. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tanggung jawab biro perjalanan umrah terhadap penundaan pemberangkatan jemaah serta strategi yang dilakukan dalam menangani risiko tersebut. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif melalui studi lapangan dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penundaan pemberangkatan disebabkan oleh faktor internal seperti belum terpenuhinya kuota jemaah dan faktor eksternal yaitu gangguan pada tiket penerbangan. Meski demikian, pihak biro menunjukkan komitmen tanggung jawab dengan menawarkan penjadwalan ulang berdasarkan kesepakatan bersama. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa PT. Smarts Umrah telah menjalankan tanggung jawabnya secara proporsional terhadap jemaah melalui pendekatan komunikasi, transparansi, serta penanganan operasional yang sesuai dengan ketentuan. Hal ini menunjukkan pentingnya tata kelola biro perjalanan yang bertanggung jawab untuk menjaga kepercayaan publik dalam industri penyelenggaraan ibadah umrah.

Kata Kunci: Tanggung Jawab Biro Umrah, Penundaan Keberangkatan, Perlindungan Konsumen, Manajemen Risiko, Smarts Umrah.

ABSTRACT

This research is motivated by the rampant cases of delays in the departure of Umrah pilgrims which have a negative impact on public trust in Umrah travel agencies. One of the bureaus that is the focus of the study is PT Al-Shafwah Wisata Mandiri (Smarts Umrah) Agam Branch. This study aims to analyse the responsibility of Umrah travel agencies for delays in the departure of pilgrims and the strategies carried out in handling these risks. The method used is a descriptive qualitative approach through field studies with data collection techniques in the form of interviews, observation, and documentation. The results showed that the delay in departure was caused by internal factors such as not fulfilling the quota of pilgrims and external factors, namely disruptions in flight tickets. The conclusion of this study is that PT Smarts Umrah has carried out its responsibilities proportionally to the congregation through a communication approach, transparency, and operational handling in accordance with the provisions. This shows the importance of responsible travel agency governance to maintain public trust in the Umrah pilgrimage industry.

Keywords: Umrah Agency Responsibility, Departure Delay, Consumer Protection, Risk Management, Smarts Umrah.

PENDAHULUAN

Ibadah umrah merupakan salah satu bentuk pengabdian spiritual umat Islam yang diwujudkan dengan mengunjungi Ka'bah (Baitullah) guna melaksanakan serangkaian ritual yang telah ditetapkan, seperti thawaf, sa'i, dan tahallul. Seluruh rangkaian ibadah tersebut dilaksanakan berdasarkan syariat yang tercantum dalam Al-Qur'an dan sunnah Rasulullah SAW. Dalam salah satu hadis yang diriwayatkan oleh Abu Hurairah RA, Rasulullah SAW menyatakan bahwa tamu-tamu Allah terdiri dari tiga golongan, yaitu para mujahid (pejuang

di jalan Allah), mereka yang menunaikan ibadah haji, serta orang-orang yang melaksanakan umrah (HR. An-Nasa'i dengan sanad hasan dari Abu Hurairah RA). Ibadah ke tanah suci merupakan impian bagi setiap Muslim. Oleh karena itu, tidak mengherankan apabila animo masyarakat Indonesia terhadap pelaksanaan umrah terus meningkat dari tahun ke tahun (Redaksi, 2008).

Kewajiban untuk menjaga amanah pelayanan terhadap jemaah juga ditegaskan dalam ajaran Islam sebagaimana yang tercantum dalam Al-Qur'an Surah An-Nisa ayat 58.

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

Ayat tersebut mengingatkan bahwa setiap amanah harus disampaikan kepada pemiliknya secara adil dan bijaksana, dan bahwa Allah memerintahkan setiap manusia untuk berlaku adil dalam memutuskan perkara. Nilai-nilai keadilan dan tanggung jawab dalam ayat ini menjadi dasar etis sekaligus prinsip moral yang seharusnya diterapkan dalam praktik bisnis travel umrah. Dengan demikian, perusahaan penyelenggara wajib menjaga integritas dan kepercayaan yang diberikan oleh jemaah, serta menghindari segala bentuk penyimpangan yang dapat merugikan calon ibadah.

Di tengah banyaknya kasus negatif yang mencuat, terdapat pula perusahaan travel yang tetap mempertahankan kredibilitas dan komitmennya dalam memberikan pelayanan yang optimal. Salah satu contohnya adalah PT. Al-Shafwah Wisata Mandiri (Smart Umrah), anak perusahaan dari Dream Group yang telah beroperasi sejak tahun 2016 di tingkat nasional dan memperluas jangkauannya ke wilayah Sumatera Barat pada tahun 2022. Meskipun pernah mengalami beberapa kali penundaan keberangkatan, perusahaan ini tetap menunjukkan tanggung jawabnya dengan memberangkatkan jemaah sesuai dengan jadwal pengganti. Konsistensi dalam memberikan pelayanan yang profesional menjadikan Smart Umrah sebagai salah satu biro travel yang mendapatkan tempat di hati masyarakat, khususnya di wilayah Bukittinggi dan Agam. Citra positif ini dibangun melalui komitmen yang kuat untuk menjaga amanah dan memenuhi tanggung jawab terhadap para jemaah.

Meskipun demikian, industri travel umrah masih menghadapi berbagai tantangan, terutama terkait kasus penipuan yang kian marak terjadi. Dalam kurun waktu 2023 hingga 2024, tercatat banyak laporan mengenai kegagalan pemberangkatan oleh sejumlah biro perjalanan, termasuk salah satu agen travel di Bukittinggi yang tersandung masalah karena tidak dapat memenuhi kewajiban memberangkatkan calon jemaah. Kejadian-kejadian seperti ini menimbulkan kekhawatiran yang luas di tengah masyarakat dan berdampak negatif terhadap kepercayaan publik terhadap seluruh sektor penyelenggara perjalanan ibadah. Hal ini menunjukkan bahwa ketidaktertiban biro umrah tertentu tidak hanya merugikan jemaah secara individu, tetapi juga merusak reputasi kolektif industri travel umrah secara keseluruhan.

Tingginya frekuensi kasus penyelewengan yang melibatkan agen travel telah mendorong masyarakat untuk lebih berhati-hati dalam memilih penyelenggara umrah. Akibatnya, muncul rasa ragu dan curiga terhadap biro perjalanan, yang dapat menghambat pertumbuhan dan keberlanjutan sektor ini di masa depan. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada kinerja PT Smart Travel yang berlokasi di Kabupaten Agam. Travel ini cukup populer di wilayah Bukittinggi–Agam dan telah menunjukkan dedikasi dalam operasionalnya. Walaupun sempat mengalami hambatan dalam bentuk penundaan, biro ini tetap bertanggung jawab dan berkomitmen untuk memberangkatkan jemaahnya, sehingga layak untuk dijadikan subjek kajian dalam rangka menilai praktik penyelenggaraan perjalanan umrah yang bertanggung jawab di tengah dinamika industri yang kompleks.

Tabel 1
Data Faktor Penyebab Penundaan

No	Waktu	Faktor Penyebab Penundaan
1	06 Agustus 2024	Yaitu karena tidak konek tiket penerbangan. tiket penerbangan padang-malaisyajeddah ini terjadi karena tiket ke padang ke Malaysia ini tidak konek penerbangan ke Jeddah karena itu terjadinya penundaan keberangkatan.
2	10 November 2024	Karna kuota Jemaah umroh yang tidak terpenuhi, Jemaah yang berencana berangkat di bulan oktober di tunda menjadi di bulan November. Karna di bulan november itu baru terpenuhinya kuota Jemaah umroh untuk satu grup

Sumber: Wawancara dengan pegawai smart travel

Berdasarkan data yang diperoleh, diketahui bahwa Travel Smart pernah mengalami penundaan keberangkatan jemaah umrah pada dua waktu berbeda, yaitu tanggal 6 Agustus dan 10 November 2024. Penundaan ini terjadi disebabkan oleh dua faktor utama, yakni belum terpenuhinya kuota minimum jumlah jemaah yang siap diberangkatkan serta adanya kendala terkait ketersediaan tiket penerbangan. Dalam menghadapi situasi tersebut, pihak Travel Smart Umrah mengambil langkah preventif dan komunikatif dengan mengedepankan pendekatan dialog bersama jemaah. Berdasarkan hasil wawancara dengan admin perusahaan, Sahibul Asbullah, dijelaskan bahwa pihak travel senantiasa menjalin komunikasi sejak jauh hari sebelum keberangkatan, guna mencari waktu alternatif yang sesuai dengan preferensi jemaah. Pendekatan ini dimaksudkan agar para jemaah bersedia dijadwalkan ulang keberangkatannya secara kolektif dalam satu grup, sesuai dengan hasil kesepakatan bersama. Strategi ini dinilai efektif dalam meminimalkan ketidakpuasan jemaah, serta menunjukkan komitmen biro travel dalam menjaga kepercayaan dan memenuhi tanggung jawab secara profesional (Wawancara Sahibul Asbullah, 2025).

Tabel 2
Data Jumlah Jemaah Umrah di PT. Al Shafwah Wisata Mandiri (Smarts Umrah Cabang Agam)

No	Tahun	Jumlah Jemaah	Persentase (%)
1	2022	22 Jemaah	0
2	2023	53 Jemaah	140,91%
3	2024	76 Jemaah	43,40%
Total		151 Jemaah	100%

Data pada Tabel 2 menunjukkan bahwa jumlah jemaah yang menggunakan layanan dari PT. Al Shafwah Wisata Mandiri (Smarts Umrah) Cabang Agam, Sumatera Barat, mengalami peningkatan yang cukup signifikan sepanjang periode 2022 hingga 2024. Meskipun tren pertumbuhannya terlihat meningkat, namun fluktuasi tetap terjadi dan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor eksternal, antara lain tingkat persaingan yang semakin ketat antar biro perjalanan umrah serta maraknya kasus penipuan yang mencoreng citra industri travel umrah secara umum. Perlu dicatat bahwa cabang PT. Al Shafwah Wisata Mandiri di Agam termasuk baru berdiri dalam kurun waktu tersebut, sehingga kehadirannya di tengah dinamika industri yang kompetitif menuntut adanya strategi perencanaan yang lebih optimal. Penguatan aspek kepercayaan konsumen melalui transparansi layanan, profesionalisme operasional, dan peningkatan kualitas pelayanan menjadi kunci untuk menjaga serta meningkatkan jumlah jemaah yang mempercayakan perjalanannya kepada biro ini. Oleh karena itu, pengelolaan manajemen yang adaptif dan berorientasi pada

kepuasan pelanggan sangat diperlukan guna memperkuat eksistensi dan keberlanjutan cabang tersebut di wilayah Sumatera Barat.

Tabel 3
Data Pesaing Biro Travel PT. Al- Shafwah Wisata Mandiri (Smarts Umrah)
Yang Beroperasi di Sekitaran Lokasi Kec. Ampek Angkek, Kab. Agam

No	Nama Biro Travel	Alamat
1	PT. AET Travel Umrah	Jl.Raya Bukittinggi Payakumbuh, Km 4 Panit Putus, Kec. Ampek Angkek
2	PT.Amanah Travel Bukittinggi	Jl. Raya Kapas Panji. Km 2, Taluak Ampek Suku, Kec. Banuhampu
3	PT. Bonita Umrah Agam	Jl. Raya BukittinggiPayakumbuh, Km 11, Kec. Candung
4	PT. Grand Darussalam Cab. Agam	Jl. Pakan Kamih, Bukik Batabuah, Kec. Candung
5	PT. Ventour Travel Bukittinggi	Jl. Dr. Hamka Desa No. 90, Pakan Kurai, Kec. Guguk Panjang, Kota Bukittinggi

Meningkatnya minat umat Muslim untuk melaksanakan ibadah ke Tanah Suci mendorong tumbuhnya jumlah penyelenggara perjalanan umrah di berbagai daerah, termasuk di Kabupaten Agam. Fenomena ini turut memicu munculnya berbagai biro travel umrah baru yang menawarkan jasa keberangkatan ke tanah suci dengan beragam pilihan layanan dan fasilitas. Berdasarkan data yang tersedia, setidaknya terdapat sekitar 12 biro perjalanan umrah yang beroperasi di wilayah ini, antara lain Bonita Umrah Cabang Agam, Grand Darussalam Cabang Agam, Ajwa Tour Cabang Agam, Humairah Travel, PT Albis Nusa Wisata Cabang Agam, PT Bumi Minang Pertiwi Cabang Agam, serta AET Travel Cabang Agam, dan beberapa lainnya. Tingginya jumlah penyelenggara ini mencerminkan semakin kompetitifnya industri perjalanan ibadah umrah di tingkat lokal. Namun demikian, kondisi ini juga menuntut calon jemaah untuk lebih selektif, cermat, dan kritis dalam memilih biro perjalanan yang kredibel dan terpercaya. Penilaian terhadap aspek legalitas, rekam jejak layanan, serta transparansi operasional menjadi faktor penting dalam memastikan keamanan dan kenyamanan selama pelaksanaan ibadah umrah. Dengan demikian, kesadaran konsumen dalam melakukan verifikasi informasi biro travel menjadi langkah preventif yang krusial guna menghindari potensi kerugian di kemudian hari.

KAJIAN PUSTAKA

Analisis

Merupakan suatu proses sistematis yang bertujuan untuk menelaah, mengevaluasi, serta memahami unsur-unsur atau komponen-komponen tertentu secara mendalam. Melalui proses ini, peneliti atau pengambil keputusan berupaya mengidentifikasi keterkaitan, pola, hingga potensi permasalahan yang terdapat dalam suatu kumpulan data atau informasi. Dengan demikian, analisis menjadi langkah penting dalam memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif, sekaligus mendukung pengambilan keputusan yang lebih rasional dan terarah (KBBI, 2025).

Tanggung jawab

Dapat dimaknai sebagai kewajiban moral dan/atau fungsional yang melekat pada individu maupun kelompok dalam menjalankan suatu tugas atau peran tertentu. Konsep ini mencakup komitmen untuk melaksanakan tugas dengan integritas, membuat keputusan secara sadar, serta bersedia menerima konsekuensi dari tindakan yang telah diambil. Selain itu, tanggung jawab juga mencerminkan kesadaran akan dampak dari setiap tindakan terhadap pihak lain maupun lingkungan sosial yang lebih luas (Poerwadarminta, 1985).

Travel umroh

Merujuk pada bentuk layanan perjalanan khusus yang disediakan oleh agen atau biro perjalanan untuk memfasilitasi umat Islam dalam melaksanakan ibadah umroh ke Mekah, Arab Saudi. Layanan ini biasanya mencakup penyediaan paket perjalanan yang terintegrasi, mulai dari transportasi, akomodasi, pendamping ibadah, hingga manasik umroh, guna memastikan kenyamanan dan kelancaran pelaksanaan ibadah oleh jemaah.

Kegagalan

Dipahami sebagai kondisi ketika suatu usaha, program, atau individu tidak berhasil mencapai tujuan atau target yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam konteks tertentu, kegagalan dapat mencerminkan hasil yang menyimpang dari harapan awal, baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Kegagalan sering kali menjadi indikator adanya hambatan struktural, kesalahan perencanaan, atau ketidaksesuaian dalam pelaksanaan suatu kegiatan (KBBI, 2025).

Pemberangkatan

Mengacu pada proses awal dimulainya perjalanan dari satu titik ke lokasi tujuan, baik oleh individu, kelompok, maupun objek tertentu. Istilah ini umumnya digunakan dalam konteks logistik, transportasi, maupun pelaksanaan kegiatan perjalanan ibadah. Pemberangkatan melibatkan rangkaian persiapan teknis dan administratif yang mendukung kelancaran proses perpindahan secara terorganisir (KBBI, 2025).

Jemaah umroh

Adalah sebutan bagi individu atau sekelompok orang yang melaksanakan ibadah umroh, yakni salah satu bentuk ibadah dalam Islam yang dilaksanakan di kota suci Mekah. Para jemaah ini menunaikan serangkaian ritual yang telah ditetapkan dalam syariat, seperti thawaf, sa'i, dan tahallul, yang pelaksanaannya memerlukan bimbingan, fasilitas, serta kesiapan fisik dan spiritual (KBBI, 2025).

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (field research), yaitu studi yang dilakukan secara langsung di lingkungan alami objek penelitian guna memperoleh data yang aktual dan sesuai dengan kenyataan di lapangan. Metode ini dianggap paling relevan untuk mengungkap fenomena sosial yang kompleks serta mendapatkan informasi secara menyeluruh melalui pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti (Sugiyono, 2017). Peneliti mengumpulkan data melalui interaksi langsung di PT. Al Shafwah Wisata Mandiri (Smart Umrah), yang berlokasi di Jalan Raya Bukittinggi–Payakumbuh KM.7, Biaro IV Angkek, Kabupaten Agam, Sumatera Barat. Pemilihan lokasi ini didasarkan atas tujuan untuk mengetahui bagaimana biro perjalanan ini membangun citra dan tingkat kepercayaan calon jemaah melalui praktik pelayanan dan komunikasi publik. Dalam proses ini, peneliti bertindak sebagai instrumen utama (human instrument) yang mengamati dinamika dan pola interaksi antara pihak biro dan jemaah, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi penundaan pemberangkatan umrah.

Pengumpulan data dilakukan dengan tiga teknik utama: wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan pihak yang memiliki keterlibatan langsung dalam kegiatan operasional biro, antara lain Sahibul Asbullah selaku staf administrasi dan Suhatriil Muhammad Isa sebagai salah satu jemaah Smart Umrah. Teknik observasi digunakan untuk mencermati langsung praktik pelayanan dan dinamika interaksi di lingkungan biro, sementara dokumentasi digunakan sebagai data pelengkap yang diperoleh

dari catatan manasik, laporan administrasi, dan arsip lain yang berkaitan. Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer, yaitu informasi langsung dari hasil wawancara dan observasi lapangan, serta data sekunder yang diperoleh secara tidak langsung melalui dokumen resmi dan literatur yang relevan. Menurut Sugiyono (2017), penggunaan teknik triangulasi dalam pengumpulan data kualitatif sangat penting untuk meningkatkan validitas dan keandalan temuan. Oleh karena itu, ketiga teknik tersebut dikombinasikan agar data yang diperoleh benar-benar mencerminkan kondisi faktual di lapangan.

Adapun analisis data dilakukan dengan pendekatan model Miles dan Huberman (1994), yang mencakup tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data (data display), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan menyaring dan merangkum informasi yang dianggap penting dari seluruh data yang diperoleh di lapangan. Selanjutnya, data yang telah disederhanakan disajikan secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam memahami keterkaitan antarunsur. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, di mana peneliti melakukan interpretasi terhadap data dan membandingkannya dengan teori-teori yang relevan, guna menghasilkan temuan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Analisis ini dilakukan untuk mengevaluasi tanggung jawab biro perjalanan umrah terhadap penundaan pemberangkatan, serta strategi yang diterapkan untuk mempertahankan kepercayaan calon jemaah di tengah maraknya kasus penipuan di industri travel umrah. Dengan pendekatan yang sistematis ini, diharapkan hasil penelitian dapat memberikan kontribusi terhadap penguatan tata kelola penyelenggaraan ibadah umrah yang lebih bertanggung jawab dan profesional.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk mengkaji secara mendalam bagaimana pengalaman, persepsi, dan tanggapan para aktor yang terlibat langsung dalam peristiwa kegagalan pemberangkatan jemaah umrah oleh biro perjalanan di Kota Bukittinggi. Metode pengumpulan data utama yang digunakan adalah wawancara mendalam (*in-depth interview*), karena teknik ini dinilai mampu menggali informasi yang lebih kaya, reflektif, dan kontekstual dari para partisipan yang benar-benar mengalami fenomena tersebut secara langsung.

Pelaksanaan wawancara dilakukan secara tatap muka dengan format semi-terstruktur, menggunakan pedoman pertanyaan terbuka yang memungkinkan informan untuk menyampaikan pandangan, pengalaman, dan narasi mereka tanpa dibatasi secara kaku. Wawancara berlangsung selama satu bulan, dengan lokasi pelaksanaan yang fleksibel dan disesuaikan dengan kenyamanan informan, seperti di kantor biro perjalanan, kediaman informan, maupun tempat umum yang mendukung suasana diskusi.

Pemilihan informan dilakukan melalui teknik purposive sampling, yakni seleksi partisipan secara sengaja berdasarkan keterlibatan mereka dalam proses penyelenggaraan dan keberangkatan umrah yang mengalami kendala. Informan dibagi menjadi dua kelompok utama: (1) personel internal biro perjalanan yang memiliki tanggung jawab administratif maupun operasional, serta (2) jemaah umrah yang terdiri dari mereka yang berhasil diberangkatkan maupun yang mengalami penundaan atau tidak jadi berangkat.

Tujuan dari keberagaman informan tersebut adalah untuk memperoleh gambaran yang utuh dan seimbang mengenai kompleksitas permasalahan, baik dari sisi penyedia layanan sebagai pelaku utama, maupun dari sisi jemaah sebagai pengguna jasa sekaligus pihak yang dirugikan akibat ketidaktepatan jadwal keberangkatan.

Secara total, penelitian ini melibatkan enam informan utama, yang terdiri dari satu orang staf administrasi biro perjalanan serta sebelas jemaah dengan latar belakang sosial ekonomi, profesi, dan pengalaman yang bervariasi. Heterogenitas informan ini diharapkan dapat memperluas cakupan perspektif dalam memahami akar permasalahan serta menilai sejauh mana tanggung jawab biro perjalanan dalam menangani kasus kegagalan pemberangkatan.

Faktor Internal dan Eksternal Penyebab penundaan Berangkatnya Jemaah umroh

1. Faktor Internal

Tidak Terpenuhinya Kuota Jumlah Jemaah

Berdasarkan temuan yang diperoleh melalui proses observasi dan wawancara, diketahui bahwa salah satu faktor krusial yang berkontribusi terhadap keberhasilan atau kegagalan dalam proses pemberangkatan jemaah umrah adalah sistem keberangkatan yang diterapkan oleh pihak biro perjalanan umrah itu sendiri. Mekanisme yang dijalankan bersifat kolektif, artinya jemaah diberangkatkan secara berkelompok berdasarkan kuota tertentu, bukan secara individu. Dalam model ini, keberangkatan hanya dapat direalisasikan apabila jumlah minimal peserta telah terpenuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam standar operasional prosedur (SOP) biro terkait. Pendekatan ini dirancang untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya biro, termasuk dalam hal pembiayaan, penjadwalan perjalanan, serta pengelolaan logistik secara keseluruhan. Meski secara teoritis menawarkan efisiensi, penerapan sistem ini justru memunculkan tantangan signifikan ketika jumlah calon jemaah tidak mencapai batas minimum yang disyaratkan.

Penerapan sistem berbasis kuota menjadi salah satu penyebab utama terjadinya penundaan pemberangkatan. Hambatan teknis berupa ketidakterpenuhinya jumlah peserta secara berkala menjadi kendala yang terus berulang. Dalam wawancara bersama Shohibul Hizbullah, salah satu staf administrasi dari PT. Smarts Umrah Bukittinggi, dijelaskan bahwa banyak biro umrah menerapkan ketentuan minimal jumlah jemaah dalam satu kelompok sebagai dasar pemberangkatan. Tujuannya adalah untuk menjaga efisiensi biaya dan keberlanjutan operasional. Ia mencontohkan bahwa dalam satu paket umrah, pihak agen biasanya mensyaratkan minimal 35 hingga 45 peserta agar pembiayaan operasional tetap rasional dan tidak menimbulkan kerugian. Ketika jumlah pendaftar tidak mencukupi, misalnya hanya 21 orang, maka keberangkatan harus ditunda dan peserta tersebut digabungkan dengan rombongan berikutnya. Praktik ini sudah menjadi bagian dari prosedur standar yang berlaku di banyak biro perjalanan umrah.

Pernyataan tersebut memperlihatkan bahwa meskipun kebijakan kuota dirancang secara administratif untuk mendukung efisiensi biro, dalam praktiknya kebijakan ini sering kali menjadi sumber kekecewaan bagi para calon jemaah. Ketika jumlah peserta belum mencapai angka minimum, mereka yang telah siap diberangkatkan harus menunda perjalanan mereka, dengan konsekuensi digabungkan dalam kloter berikutnya. Penundaan ini secara langsung memengaruhi jadwal yang telah mereka susun sebelumnya, termasuk urusan pribadi seperti pengajuan cuti kerja, koordinasi dengan keluarga, hingga pelaksanaan acara pelepasan yang telah direncanakan dalam lingkungan sosial masing-masing. Ketidakpastian jadwal ini tidak hanya menimbulkan ketegangan emosional, tetapi juga memunculkan persepsi negatif terhadap biro umrah yang dianggap tidak mampu memberikan kepastian layanan sesuai harapan konsumen.

2. Faktor Eksternal

Gangguan tiket penerbangan

Di samping persoalan kuota jemaah, salah satu hambatan signifikan lainnya yang turut memengaruhi kelancaran proses pemberangkatan umrah adalah kendala yang berkaitan dengan tiket penerbangan. Permasalahan ini memiliki dampak yang cukup serius karena kegiatan ibadah umrah sangat bergantung pada tersedianya moda transportasi udara dengan jadwal yang tepat dan sinkron. Gangguan seperti keterlambatan, kehabisan tiket, atau penjadwalan ulang oleh maskapai dapat menyebabkan penundaan keberangkatan yang cukup panjang dan menimbulkan kerugian, baik secara materiil maupun psikologis, bagi para calon jemaah.

Pernyataan seperti “tidak terkonেকnya tiket penerbangan, setelah itu semua mundur satu bulan” mencerminkan bagaimana keterbatasan ketersediaan kursi dalam jalur penerbangan tertentu terutama pada rute transit dapat menghambat keberangkatan secara keseluruhan. Dalam kasus yang terjadi, ketiadaan tiket dari Bandara Internasional Minangkabau (Padang) menuju Malaysia menyebabkan terganggunya jadwal lanjutan ke Jeddah, yang merupakan pintu masuk utama bagi jemaah umrah ke Arab Saudi. Akibat gangguan ini, seluruh kelompok jemaah terpaksa menunda keberangkatan hingga satu bulan kemudian, yang tentunya menimbulkan konsekuensi logistik dan emosional yang tidak sederhana.

Situasi ini sangat merugikan bagi jemaah, khususnya mereka yang telah menyusun persiapan matang, seperti mengurus cuti kerja, mempersiapkan kondisi kesehatan, hingga merancang agenda sosial dan keluarga yang berkaitan dengan keberangkatan. Penundaan dalam jangka waktu panjang tidak hanya menimbulkan ketidakpastian, tetapi juga memicu kekecewaan dan keresahan, terutama bila pihak biro tidak memberikan penjelasan yang transparan dan responsif mengenai situasi yang terjadi.

Dari perspektif penyelenggara umrah, kendala ini menjadi tantangan operasional yang tidak mudah diantisipasi, mengingat pengaturan tiket dan jadwal penerbangan sangat dipengaruhi oleh pihak eksternal, yakni maskapai penerbangan dan kebijakan bandar udara, yang sepenuhnya berada di luar kontrol biro. Kendati demikian, biro tetap memegang tanggung jawab moral dan profesional untuk menyampaikan informasi secara tepat dan jelas kepada jemaah, agar mereka dapat menyesuaikan rencana keberangkatan dan mengelola harapan secara lebih realistis.

Sebagai langkah antisipatif, biro perjalanan umrah idealnya mempererat kerja sama strategis dengan agen travel dan maskapai penerbangan untuk menjamin ketersediaan tiket sejak awal perencanaan. Di samping itu, penyusunan jadwal keberangkatan sebaiknya mempertimbangkan fluktuasi pasar penerbangan serta kemungkinan gangguan teknis agar risiko keterlambatan dapat ditekan semaksimal mungkin. Dengan demikian, kendala eksternal seperti gangguan tiket dapat diminimalisasi, sementara kualitas pelayanan dan tingkat kepercayaan jemaah terhadap biro tetap terjaga dengan baik.

3. Mekanisme Penanganan Travel Terhadap Penundaan Keberangkatan

a. Komunikasi dan Musyawarah

Dalam menghadapi berbagai kendala yang dapat menghambat atau menunda keberangkatan jemaah umrah, peran komunikasi dari pihak biro perjalanan menjadi aspek yang sangat esensial dalam menjaga kepercayaan, kenyamanan, dan kepuasan jemaah. Salah satu bentuk konkret upaya biro adalah dengan menyampaikan informasi secara jelas, transparan, dan tepat waktu mengenai perkembangan terbaru terkait jadwal keberangkatan, termasuk menjelaskan penyebab keterlambatan serta solusi yang dapat ditawarkan kepada para jemaah.

Sebagaimana disampaikan oleh Shohibul Hazbullah, perwakilan dari biro perjalanan, bahwa: “Kami dari pihak travel memberikan informasi terkait penundaan ini tiga minggu sebelum jemaah diberangkatkan. Kami jelaskan sebab dan akibatnya, lalu kami beri pilihan kepada jemaah tanggal berapa dan kapan mereka diberangkatkan sesuai kesepakatan bersama.” Pernyataan ini menggambarkan adanya pergeseran positif dalam pola komunikasi biro umrah, dari yang semula cenderung pasif menjadi lebih proaktif dan partisipatif. Strategi penyampaian informasi tidak hanya dilakukan melalui pertemuan langsung (tatap muka), tetapi juga diperluas melalui saluran digital seperti grup WhatsApp, yang memungkinkan penyampaian informasi secara cepat, fleksibel, dan dua arah.

Pendekatan komunikasi semacam ini terbukti mampu mengurangi kebingungan dan rasa ketidakpastian yang selama ini menjadi salah satu pemicu utama ketidakpuasan jemaah. Penjelasan yang disampaikan secara rinci mengenai alasan penundaan serta konsekuensi yang mungkin timbul memberikan ruang bagi jemaah untuk merasa dihormati sebagai mitra dalam proses perjalanan ibadah, bukan sekadar sebagai pengguna jasa. Selain itu, jemaah juga diberikan opsi yang adil dan terbuka, misalnya memilih keberangkatan pada kloter berikutnya atau meminta pengembalian dana (*refund*), sehingga mereka dapat menyesuaikan keputusan dengan kondisi pribadi masing-masing.

b. Penjadwalan Ulang Tanpa Biaya Tambahan

Di samping tantangan teknis dan administratif yang kerap menjadi hambatan dalam proses pemberangkatan jemaah umrah, biro perjalanan juga menunjukkan komitmen untuk melindungi hak-hak jemaah dan memberikan kepastian layanan bagi mereka yang mengalami penundaan. Salah satu bentuk nyata dari komitmen ini adalah kebijakan bahwa jemaah yang keberangkatannya tertunda tidak akan dikenakan biaya tambahan dalam bentuk apapun. Segala kebutuhan administratif seperti pembaruan tiket pesawat, perpanjangan visa, hingga pengaturan ulang jadwal keberangkatan akan difasilitasi sepenuhnya oleh pihak biro tanpa membebankan biaya ekstra kepada jemaah.

Sebagaimana dijelaskan oleh Shohibul Hazbullah: “Kami dari pihak travel tetap memberangkatkan ulang jemaah tersebut tanpa biaya tambahan terhadap jemaah. Semua difasilitasi ulang tanpa nambah biaya.” Pernyataan ini menegaskan adanya upaya serius dari biro umrah dalam mempertahankan kualitas pelayanan dengan tetap menjaga fleksibilitas operasional. Dalam praktiknya, biro menyediakan alternatif jadwal keberangkatan baru yang disesuaikan dengan kapasitas internal, sambil tetap memastikan bahwa seluruh proses penyesuaian baik administratif maupun teknis dilakukan secara profesional dan efisien.

Langkah ini sangat penting dalam mengurangi beban psikologis maupun finansial yang mungkin dirasakan oleh jemaah akibat penundaan keberangkatan. Dengan memberikan jaminan bahwa mereka tidak akan dirugikan secara ekonomi, biro memperlihatkan tanggung jawab dalam mengelola risiko operasional yang bersifat eksternal. Selain itu, biro juga memberi ruang bagi jemaah untuk menentukan pilihan tanggal keberangkatan yang baru, yang memungkinkan penyesuaian dengan kondisi pekerjaan, keluarga, maupun kesiapan pribadi masing-masing.

c. Kompensasi Layanan

Dalam menghadapi penundaan atau kegagalan keberangkatan jemaah, sejumlah biro perjalanan umrah menunjukkan komitmennya melalui kebijakan kompensasi sebagai bentuk tanggung jawab atas gangguan layanan yang terjadi. Kompensasi ini diberikan dengan tujuan untuk mengurangi kekecewaan jemaah dan mempertahankan kualitas pengalaman ibadah yang dijalani. Pernyataan Shohibul Hazbullah menegaskan bahwa biro memberangkatkan ulang jemaah tanpa biaya tambahan serta memfasilitasi seluruh

pembaruan dokumen perjalanan secara internal. Hal ini menunjukkan keseriusan biro dalam menjaga kenyamanan dan hak-hak konsumen meskipun terjadi kendala di luar rencana.

Kompensasi yang diberikan tidak terbatas pada aspek teknis administratif, tetapi juga mencakup peningkatan pelayanan, seperti akomodasi yang lebih baik atau fleksibilitas dalam memilih jadwal keberangkatan baru. Pendekatan ini mencerminkan profesionalisme biro dalam menangani keluhan dan memperbaiki kualitas layanan secara menyeluruh. Jemaah yang merasa dilindungi dan dihargai melalui kebijakan semacam ini akan cenderung memberikan respon positif, yang pada akhirnya memperkuat hubungan kepercayaan antara biro dan pelanggan. Selain itu, penyediaan pilihan dan transparansi dalam proses kompensasi turut mendorong partisipasi aktif jemaah dalam menentukan solusi terbaik.

d. Pembinaan Dan Manasik Tambahan

Di tengah berbagai tantangan teknis dan administratif yang dihadapi dalam proses penyelenggaraan ibadah umrah, biro perjalanan juga menunjukkan kepedulian terhadap kesiapan spiritual jemaah, terutama bagi mereka yang mengalami penundaan keberangkatan. Salah satu langkah yang diambil adalah dengan memberikan sesi manasik ulang atau pembekalan tambahan yang dirancang untuk menjaga semangat serta kesiapan mental dan spiritual jemaah. Program ini menjadi bentuk dukungan non-teknis yang penting dalam memastikan bahwa jemaah tetap fokus dan termotivasi menjalankan ibadah, meskipun keberangkatan mereka tertunda.

Pernyataan dari Shohibul Hazbullah “Kami memberikan kepada jemaah pembekalan ulang terkait manasik umrah, dan kami memberikan buku panduan kepada jemaah. Jadi tetap semangat.” mengindikasikan bahwa biro tidak hanya bertanggung jawab pada aspek logistik, tetapi juga menaruh perhatian serius terhadap kondisi psikologis dan rohani jemaah. Pembekalan ulang ini meliputi penjelasan teknis pelaksanaan ibadah, pendalaman materi spiritual, serta distribusi buku panduan yang dirancang agar jemaah dapat merefleksikan kembali makna umrah secara lebih mendalam. Dengan adanya penguatan ini, diharapkan jemaah dapat mempersiapkan diri secara utuh, baik secara fisik maupun batin, sebelum melaksanakan perjalanan suci mereka.

Pemberian manasik ulang juga memiliki dampak positif dalam membangun relasi yang lebih erat antara biro dan jemaah. Melalui interaksi langsung selama sesi pembekalan, tercipta ruang komunikasi yang lebih terbuka, sehingga biro dapat memahami kebutuhan serta kekhawatiran jemaah secara lebih personal. Pendekatan ini tidak hanya mengurangi potensi kekecewaan akibat penundaan, tetapi juga memperkuat citra biro sebagai penyedia layanan umrah yang profesional dan peduli terhadap pengalaman spiritual konsumennya. Dalam jangka panjang, program seperti ini dapat menjadi nilai tambah yang membedakan biro di tengah persaingan industri, serta meningkatkan kepercayaan dan kepuasan jemaah secara menyeluruh.

Pembahasan

1. Analisis Faktor Internal Penyebab Kegagalan Keberangkatan Jemaah Umrah Tidak Terpenuhinya Kuota Jemaah

Sistem keberangkatan berbasis kuota minimal peserta merupakan strategi operasional umum yang digunakan oleh biro umrah untuk mencapai efisiensi biaya dan logistik. Meskipun secara teoritis memberikan manfaat dalam pengelolaan sumber daya, dalam praktiknya sistem ini menimbulkan tantangan serius, terutama jika jumlah pendaftar tidak mencukupi. Penundaan keberangkatan, penggabungan kloter, atau penjadwalan ulang menjadi solusi yang diambil biro, namun hal ini sering berdampak pada ketidaknyamanan jemaah, baik dari sisi perencanaan pribadi maupun kondisi psikologis mereka.

Selain itu, kurangnya komunikasi yang jelas terkait mekanisme kuota memperburuk situasi. Banyak jemaah yang tidak memahami sistem ini karena minimnya sosialisasi dari pihak biro. Akibatnya, saat terjadi penundaan, muncul rasa kecewa dan keraguan terhadap profesionalisme biro. Oleh karena itu, biro perlu mengembangkan strategi mitigasi seperti pemberian opsi keberangkatan fleksibel, pembentukan kluster cadangan, dan penyesuaian jadwal yang lebih adaptif, disertai peningkatan kualitas komunikasi dengan jemaah.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Nasrun Nazaruddin yang menyoroti tantangan sistem kuota dalam menjaga kepastian layanan. Seperti dalam penelitian ini, Nasrun juga menekankan perlunya sosialisasi, transparansi, serta pelayanan yang responsif dan solutif untuk menjaga kepuasan jemaah. Dengan demikian, efisiensi operasional harus diimbangi dengan perlindungan hak jemaah melalui pendekatan pelayanan yang humanis dan profesional guna membangun reputasi biro di tengah persaingan industri umrah yang semakin ketat.

2. Analisis Faktor Eksternal Penyebab Kegagalan Keberangkatan Jemaah Umrah Gangguan Tiket Penerbangan

Gangguan tiket penerbangan merupakan salah satu faktor eksternal paling dominan yang memengaruhi kelancaran keberangkatan jemaah umrah. Ketergantungan biro umrah pada ketersediaan tiket dengan jadwal yang presisi, khususnya pada rute transit seperti Padang–Malaysia, menjadikan proses keberangkatan sangat rentan terhadap fluktuasi kapasitas maskapai. Seperti dalam kasus Ibu Nilmawati, keterbatasan tiket pada salah satu segmen penerbangan menyebabkan penundaan keberangkatan hingga satu bulan, yang berdampak besar terhadap kondisi finansial, psikologis, dan persiapan pribadi jemaah.

Di luar sifatnya yang tidak sepenuhnya bisa dikendalikan oleh biro, gangguan ini tetap menuntut penanganan yang profesional. Kurangnya komunikasi yang cepat dan terbuka dapat menimbulkan ketidakpercayaan serta keluhan dari jemaah. Oleh karena itu, biro harus melakukan langkah preventif seperti menjalin kemitraan strategis dengan maskapai dan agen perjalanan guna memastikan ketersediaan tiket sejak awal. Penggunaan sistem informasi real-time untuk memantau status tiket dan penyesuaian jadwal juga diperlukan agar biro dapat merespons situasi secara adaptif.

Strategi komunikasi yang jujur dan solutif menjadi elemen penting dalam menjaga kepercayaan jemaah. Memberikan informasi secara terbuka, menyampaikan potensi kendala sejak dini, dan menyediakan opsi alternatif ketika terjadi penundaan dapat mengurangi rasa cemas serta memperkuat loyalitas pelanggan. Hal ini sejalan dengan temuan dalam penelitian Firdia Zelly Ulya Nihaya, yang menekankan bahwa gangguan penerbangan adalah krisis eksternal yang memerlukan respon manajerial yang tanggap. Dengan menggabungkan mitigasi operasional dan komunikasi yang efektif, biro umrah dapat mempertahankan reputasi dan kualitas layanan meskipun menghadapi tantangan dari luar.

3. Analisis Mekanisme Penanganan Travel terhadap Penundaan Keberangkatan

a. Komunikasi dan Musyawarah

Komunikasi yang terbuka dan transparan menjadi elemen mendasar dalam penanganan situasi krisis seperti penundaan atau pembatalan keberangkatan jemaah umrah. Biro yang profesional tidak cukup hanya menyampaikan informasi secara sepihak, melainkan juga membangun interaksi dua arah yang aktif dengan jemaah guna menciptakan rasa keterlibatan dan memperkuat kepercayaan. Pendekatan ini dapat dilakukan secara sistematis melalui pertemuan langsung maupun pemanfaatan platform digital seperti WhatsApp group, yang memungkinkan penyampaian informasi secara real-time serta membuka ruang bagi jemaah untuk bertanya atau menyampaikan keluhan secara langsung.

Dalam konteks ini, kehadiran staf dengan kemampuan komunikasi interpersonal yang baik, penuh empati, dan mampu menjelaskan situasi secara sabar serta menawarkan solusi konkret menjadi faktor penting dalam menjaga stabilitas emosional jemaah. Komunikasi yang dikelola dengan baik juga berfungsi sebagai benteng terhadap penyebaran informasi keliru yang dapat memperburuk kondisi. Oleh karena itu, penting bagi biro umrah untuk memiliki SOP komunikasi krisis yang jelas dan melibatkan seluruh elemen organisasi agar penyampaian informasi konsisten, terkoordinasi, dan mampu memperkuat citra biro sebagai institusi yang bertanggung jawab, profesional, serta mampu membangun loyalitas jemaah secara berkelanjutan.

b. Penjadwalan Ulang Tanpa Biaya Tambahan

Kebijakan penjadwalan ulang tanpa membebankan biaya tambahan kepada jemaah mencerminkan komitmen nyata biro umrah dalam menjunjung tinggi prinsip keadilan dan kepuasan konsumen. Dalam lanskap industri travel umrah yang kompetitif dan penuh ketidakpastian, langkah ini memberikan perlindungan finansial bagi jemaah atas gangguan yang terjadi di luar kendali mereka, sekaligus menunjukkan kepekaan biro terhadap tanggung jawab sosialnya. Kebijakan ini umumnya disertai dengan fleksibilitas dalam memilih ulang tanggal keberangkatan serta penanganan administrasi yang komprehensif, termasuk pengurusan ulang tiket dan dokumen perjalanan seperti visa, yang dilakukan secara internal oleh pihak biro. Dengan demikian, biro tidak hanya mengurangi tekanan logistik bagi jemaah, tetapi juga memperlihatkan kapasitas organisasi dalam merespons hambatan operasional secara cepat dan solutif. Dari sudut pandang hukum dan perlindungan konsumen, langkah ini memperkuat citra biro sebagai pelaku usaha yang menjunjung etika bisnis, sekaligus membangun kepercayaan publik melalui penghormatan terhadap hak-hak pelanggan. Lebih jauh, dimensi psikologis dari pelayanan ini juga tak kalah penting yakni upaya mengurangi rasa frustrasi, kebingungan, dan stres yang dapat muncul akibat ketidakpastian perjalanan. Dengan memberikan kepastian dan dukungan emosional, biro berhasil menciptakan pengalaman pelayanan yang tidak hanya memuaskan secara administratif, tetapi juga mendukung kesejahteraan mental jemaah secara holistik.

c. Kompensasi Layanan

Pemberian kompensasi dalam bentuk layanan tambahan merupakan pendekatan strategis yang tidak hanya bertujuan mengatasi ketidakpuasan jemaah akibat gangguan jadwal, tetapi juga mengubah situasi negatif menjadi momentum peningkatan kualitas layanan. Kebijakan ini menunjukkan upaya biro umrah dalam memberikan nilai lebih melalui pengalaman yang ditingkatkan, seperti pelayanan eksklusif atau fasilitas tambahan, sehingga jemaah tetap merasa dihargai dan diperhatikan secara personal. Kompensasi semacam ini melampaui fungsi sebagai ganti rugi finansial karena turut berperan sebagai mekanisme psikologis yang menenangkan, membantu meredakan kekecewaan, serta memperkuat persepsi positif terhadap biro sebagai mitra perjalanan yang empatik dan responsif terhadap kebutuhan emosional jemaah. Dalam konteks bisnis, strategi ini sekaligus menjadi pembeda (*differentiator*) yang mampu meningkatkan posisi kompetitif biro di tengah pasar umrah yang semakin homogen.

d. Pembinaan Dan Manasik Tambahan

Penundaan keberangkatan jemaah tidak hanya menimbulkan gangguan pada aspek teknis dan logistik, tetapi juga berdampak signifikan terhadap kesiapan mental dan spiritual calon jemaah yang tengah bersiap menjalankan ibadah. Biro umrah yang memiliki orientasi profesional akan memahami bahwa layanan psikologis dan spiritual harus seimbang dengan layanan administratif. Dalam situasi semacam ini, penyelenggaraan manasik ulang atau sesi pembekalan tambahan menjadi sangat penting sebagai upaya untuk menjaga semangat,

ketenangan batin, dan fokus ibadah para jemaah. Melalui pemberian materi tertulis maupun pelatihan langsung secara tatap muka, biro dapat mengembalikan konsentrasi spiritual dan menyegarkan pemahaman tentang tata cara ibadah yang benar. Pendekatan menyeluruh ini menunjukkan bahwa biro tidak sekadar mengejar keuntungan komersial, tetapi juga berkomitmen terhadap kualitas pengalaman ibadah yang holistik. Dengan menyediakan ruang pembelajaran dan interaksi tambahan, biro juga mempererat hubungan emosional dengan jemaah, membangun kepercayaan, dan memperkuat loyalitas jangka panjang. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Apriadi dalam studinya berjudul *Manajemen Komunikasi Pelayanan Jasa Tour dan Travel Manca Negara di PT. Zafa Mulia Mandiri Wilayah Bengkulu*, yang menekankan pentingnya komunikasi terbuka dan transparan dalam menangani dinamika seperti penundaan keberangkatan. Melalui pemanfaatan platform digital seperti WhatsApp group, biro dapat menjaga dialog dua arah yang aktif dengan jemaah, sehingga meningkatkan partisipasi dan rasa dihargai.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, ditemukan bahwa penundaan keberangkatan jemaah umroh dapat disebabkan oleh berbagai faktor, yang secara umum dapat dikategorikan ke dalam dua kelompok utama, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Dari sisi internal, salah satu penyebab utama yang sering terjadi adalah belum terpenuhinya jumlah minimum jemaah yang dibutuhkan untuk memenuhi kuota keberangkatan. Ketidacukupan ini sering kali berkaitan dengan kebijakan efisiensi dari pihak biro perjalanan umroh, yang menetapkan batas minimum peserta agar proses operasional, termasuk akomodasi dan transportasi, tetap berjalan secara ekonomis dan terkoordinasi. Sementara itu, dari aspek eksternal, gangguan dalam ketersediaan tiket penerbangan menjadi penyebab signifikan lainnya. Masalah ini bisa timbul akibat pembatalan atau penjadwalan ulang oleh maskapai, keterbatasan kursi selama musim ramai, atau kendala administratif lainnya yang berada di luar kendali pihak travel.

Dalam merespons situasi penundaan tersebut, biro perjalanan umroh umumnya menerapkan prosedur dan mekanisme penanganan yang sistematis agar hak dan kenyamanan jemaah tetap terjamin. Langkah pertama yang dilakukan adalah membangun komunikasi yang intensif dan terbuka dengan seluruh calon jemaah melalui forum musyawarah. Forum ini digunakan untuk menyampaikan informasi, klarifikasi penyebab penundaan, serta mendiskusikan solusi terbaik secara kolektif. Selanjutnya, biro umroh akan melakukan penjadwalan ulang keberangkatan jemaah tanpa membebankan biaya tambahan, sebagai bentuk tanggung jawab atas gangguan yang terjadi. Di samping itu, bentuk kompensasi layanan juga diberikan, baik dalam bentuk fasilitas tambahan, peningkatan kualitas layanan, maupun voucher perjalanan, guna menjaga kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Sebagai langkah preventif dan edukatif, pihak travel juga menyelenggarakan sesi pembinaan tambahan dan pelatihan manasik lanjutan agar para jemaah tetap mendapatkan nilai tambah selama masa penantian keberangkatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bogdan, R. C., & Biklen, S. K. 2007. *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods*. 5th ed. Boston: Pearson Education.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008
- Djohanputro Bramantya, *Manajemen Risiko Korporat*, (Jakarta: Ppm, 2008),
- Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2015
- Firman Tumantara Endipraja, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Setara Press, Malang, 2016
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Pt Citra Aditya Bakti, Bandung,

- 2006,
Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. t.t. Kamus Besar Bahasa Indonesia, versi aplikasi offline 1.3.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. 1994. *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. 2nd ed. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Mulyana Dedy. (2004). *Metode Penelitian Kualitatif (paradigm Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nazir. Moh. (1998). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghilmia Indonesia.
- Poerwadarminta, W. J. S. 1985. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Pratiwi, Nuning Indah. (2017). "Penggunaan Media Vidio Call Dalam Teknologi Komunikasi". *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*. Vol, 1. No, 2.
- Redaksi Sinar Grafika. 2008. *Undang-Undang Penyelenggaraan Ibadah Haji*. Cet. I. Jakarta: Sinar Grafika.
- Rijali Ahmad. *Analisis Data Kualitatif*. *Jurnal Alhadharah*. Vol 17. No33.
- Rudianto Toiok, Muslinawati, dan Glarian Tri Audi. (2020). "Pengaruh Pengalaman Pengetahuan Dan Keterampilan Auditor Terhadap Kualitas Audit". *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Akuntansi (JENS)*. Vol, 4. No, 2. Hlm 12.
- Sahibul Asbullah. 2025. Wawancara, Staf Bagian Admin Travel Smart Umroh, Agam, 18 Januari 2025.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Universitas Islam Negeri Raden Intan. 2019. *Analisis Strategi Pemasaran dan Pelayanan dalam Upaya Peningkatan Kualitas Daya Saing Biro Perjalanan Haji dan Umroh: Prospektif Ekonomi Syariah*.
- Whitney, F. L. 1960. *The Elements of Research*. New York: Prentice Hall. (Dikutip dalam Nazir, M. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia).
- Zelly, Firdia. 2023. *Analisis Manajemen Krisis Perusahaan Jasa Travel Umroh PT Al*. Oktober.