

Tranformasi Pelaksanaan Haji dan Umroh di Jawa Timur pada Masa Pandemi Covid-19

Ahmad Ega Prya Pratama

UIN Sunan Ampel Surabaya

egarohma@gmail.com

Abd. A'la

UIN Sunan Ampel Surabaya

abdalabs@uinsa.ac.id

Rochimah

UIN Sunan Ampel Surabaya

rochimah@uinsa.ac.id

Abstrak: Penelitian ini membahas transformasi pelaksanaan haji dan umrah di Jawa Timur pasca pandemi COVID-19, dengan fokus pada aspek teknis keberangkatan, adaptasi finansial biro travel, dan proses manasik jemaah. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif-deskriptif untuk mengidentifikasi dampak pandemi terhadap prosedur dan kebijakan pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan biro travel dan calon jemaah, serta analisis dokumen kebijakan terkait yang diterbitkan oleh pemerintah dan Kementerian Agama. Data yang diperoleh dianalisis secara tematik untuk mengungkap perubahan yang terjadi pada proses keberangkatan, adaptasi biaya, dan penyesuaian metode manasik dalam masa pandemi. Hasil penelitian menunjukkan ada tiga aspek utama yang harus ditransformasi, yaitu teknis pelaksanaan, finansial, dan kesiapan manasik haji. Diketahui bahwa pandemi mendorong biro travel untuk melakukan penyesuaian dalam aspek finansial, meningkatkan penggunaan teknologi digital dalam administrasi dan manasik, serta mengutamakan protokol kesehatan demi keselamatan jemaah.

Kata Kunci: *Tranformasi, haji dan umroh, pandemi, Covid-19.*

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara dengan populasi umat Islam terbesar di dunia, yang secara konsisten menunjukkan antusiasme tinggi dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Setiap tahunnya, ribuan umat Muslim Indonesia berbondong-bondong mendaftar sebagai

calon jemaah haji, yang bahkan membutuhkan waktu tunggu bertahun-tahun untuk memperoleh kuota keberangkatan (Quraish, 2012: 12). Ibadah haji dan umrah menjadi ibadah yang sangat diidamkan oleh masyarakat Muslim Indonesia, sebagai bentuk realisasi rukun Islam kelima dan memperdalam dimensi spiritual dalam kehidupan mereka. Indonesia memiliki sistem yang ketat dalam pengelolaan jemaah haji dan umrah melalui Kementerian Agama, yang memastikan aspek administrasi, kesehatan, dan bimbingan ibadah terpenuhi sebelum keberangkatan. Jumlah pendaftar yang tinggi menuntut pemerintah Indonesia memberlakukan kuota haji reguler yang terbatas setiap tahunnya, yang ditetapkan oleh pemerintah Arab Saudi.

Jumlah jemaah haji dan umrah dari Indonesia mengalami penurunan yang drastis akibat pandemi COVID-19 dan adanya kebijakan pembatasan ketat dari pemerintah Arab Saudi (Saragih and Taufiqurrahman 2021). Berdasarkan data Kementerian Agama, kuota haji tahun 2021 dihapuskan sepenuhnya karena situasi pandemi global yang belum terkendali, sehingga tidak ada jemaah Indonesia yang berangkat haji pada tahun tersebut. Pada tahun 2022, kuota haji kembali dibuka dengan jumlah yang sangat terbatas, yaitu sekitar 100.051 jemaah dari total kuota reguler, jauh di bawah kapasitas normal sebelum pandemi.

Keberangkatan haji dan umroh di masa pandemi mempengaruhi protokol kesehatan dan pembatasan perjalanan internasional yang ketat. Di tahun 2021, beberapa kelompok jemaah umrah sempat diberangkatkan, tetapi jumlahnya masih sangat terbatas dan harus memenuhi berbagai persyaratan ketat, termasuk vaksinasi lengkap dan tes kesehatan yang berulang. Kebijakan ini berlanjut hingga tahun 2022, di mana kuota umrah perlahan-lahan diperbesar sesuai dengan penurunan kasus COVID-19 dan pelanggaran kebijakan di Arab Saudi sesuai data yang tercantum dalam Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 6. Data ini menunjukkan bahwa pandemi memberikan dampak yang signifikan terhadap tradisi dan skala pelaksanaan ibadah haji dan umrah bagi umat Muslim di Indonesia.

Pandemi COVID-19 memicu banyak perubahan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Sebelum pandemi, proses pelaksanaan haji dan umrah diatur secara sistematis dengan kuota dan jadwal yang ketat. Namun, setelah pandemi, banyak perubahan yang terjadi, mulai dari pembatasan kuota hingga penerapan protokol kesehatan yang ketat. Perubahan ini tentu menimbulkan tantangan tersendiri bagi jemaah dan penyelenggara, terutama dalam hal adaptasi terhadap kebijakan baru (Mushbihah Rodliyatin 2022).

Fenomena pelaksanaan ibadah haji dan umrah mengalami transformasi yang signifikan pasca pandemi COVID-19 dan ini bisa dilihat di berbagai daerah di Indonesia. Di Jawa Timur contohnya, sebelum pandemi, pelaksanaan ibadah haji dan umrah melalui beberapa agensi mengikuti prosedur yang telah lama terbentuk, dengan sistem pengaturan kuota dan bimbingan jemaah yang terstruktur (Kasman 2020). Namun, pandemi COVID-19 membawa tantangan baru, di mana pembatasan perjalanan internasional dan pengetatan protokol kesehatan menyebabkan perubahan besar dalam proses pelaksanaan ibadah. Kasman (2020) memperkuat fakta bahwa pandemi juga mempengaruhi perilaku jemaah dan penyelenggara haji dan umrah dalam beradaptasi dengan kebijakan kesehatan.

Transformasi pelaksanaan haji dan umrah pasca pandemi COVID-19 di Jawa Timur ini memiliki perubahan dalam pelaksanaan ibadah, khususnya sikap pihak *tour and travel*

ketika mengetahui perubahan kebijakan pemerintah. Transformasi ini tidak hanya berdampak pada aspek teknis pelaksanaan, tetapi juga mencakup perubahan sikap masyarakat terhadap ibadah haji dan umrah (Hilman, Hanadiviyah, and Fitriyani 2022). Sebagai bagian dari respon terhadap pandemi, pemerintah memberlakukan berbagai kebijakan yang bertujuan untuk melindungi kesehatan jemaah tanpa mengurangi makna spiritual ibadah. Kebijakan tersebut mencakup pembatasan kuota jemaah, penerapan protokol kesehatan ketat, serta pengaturan ulang jadwal keberangkatan.

Sebelumnya, banyak penelitian yang telah dilakukan mengenai pelaksanaan haji dan umrah, namun belum banyak yang secara spesifik mengkaji dampak pandemi terhadap pelaksanaan ibadah tersebut di tingkat regional. Beberapa studi terdahulu telah mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan ibadah haji dan umrah, seperti regulasi pemerintah, kesiapan jemaah, dan peran teknologi dalam proses pelaksanaan. Namun, pandemi COVID-19 membawa dimensi baru yang belum banyak dikaji, terutama dalam konteks adaptasi kebijakan dan protokol kesehatan. Seperti contoh penelitian milik Kasman (2020) yang hanya melihat bagaimana haji dan umroh dilaksanakan, tapi fokus pembahasannya yaitu jemaah yang ada di Arab Saudi, bukan sebelum keberangkatan.

Studi lain milik Salamiyah (2022) contohnya, pembahasan hanya berfokus pada satu agensi saja sehingga skala pembahasannya lebih kecil. Studi milik Hilman (2022) juga menegaskan lebih dalam seputar strategi bimbingan haji yang dilakukan Kemenag tingkat daerah melalui berbagai metode, salah satunya dengan memanfaatkan teknologi seperti *virtual reality* sebagai penunjang. Kedua kajian sama-sama membahas seputar haji dan umroh di masa pandemi, tapi fokus pembahasannya lebih runtut ke sikap agensi dalam melaksanakan bimbingan tanpa memperjelas transformasi strateginya secara utuh.

Penelitian Hanafi (2021) menganalisis hukum fiqh dalam melaksanakan haji di era pandemi. Penelitian ini hanya berfokus pada aspek kewajiban seorang Muslim untuk memenuhi rukun Islam yang kelima sehingga aspek transformasinya berfokus pada kajian Islami saja. Sementara itu, Santika (2023) mengupas bagaimana pengelolaan dana agensi terhadap pengurangan kuota haji dan umroh yang bisa berdampak pada sisi sosial, terutama mereka yang bekerja di agensi tersebut. Keduanya sama-sama menganalisis haji dan umroh di masa pandemi, tetapi fokus pembahasannya masih terlalu kecil untuk mengetahui transformasi apa saja yang terjadi, apalagi tidak dijelaskan analisisnya dilakukan di daerah mana.

Penelitian ini akan mengkaji secara mendalam bagaimana kebijakan transformasi pelaksanaan ibadah haji dan umroh diimplementasikan di Jawa Timur dan bagaimana masyarakat meresponnya. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh jemaah dan penyelenggara haji dan umrah selama masa transisi ini. Analisis dilakukan untuk mengetahui bagaimana perubahan tersebut mempengaruhi pelaksanaan haji dan umrah di Jawa Timur.

Salah satu fokus utama penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi perbedaan antara pelaksanaan haji dan umrah sebelum dan sesudah pandemi. Transformasi yang dimaknai sebagai perubahan tata cara, tentu berdampak pada bagaimana agensi dan Kementerian mengatur prosedur haji dan umroh. Perubahan itu meliputi berbagai aspek seperti kesehatan, sosial, ekonomi, hingga pertimbangan kebijakan yang berkaitan dengan negara tujuan, yaitu Arab Saudi.

Fokus lain penelitian adalah pentingnya adaptasi dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah di tengah situasi krisis. Pandemi COVID-19 telah memberikan pelajaran berharga bahwa fleksibilitas dan adaptasi merupakan kunci untuk menjaga keberlangsungan pelaksanaan ibadah, terutama dalam situasi yang penuh dengan ketidakpastian. Di daerah Jawa Timur, adaptasi ini tidak hanya terjadi pada level kebijakan, tetapi juga di tingkat masyarakat. Penelitian ini juga akan menyoroti berbagai pelajaran yang dapat dipetik dari pengalaman Jawa Timur dalam menghadapi pandemi, yang dapat dijadikan model bagi daerah lain di Indonesia.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan dari berbagai sumber, termasuk wawancara dengan agensi *tour* dari Surabaya dan Sidoarjo seperti Mina, Farfasa, Aliyah, hingga Mabruroh, juga jemaah yang telah melaksanakan ibadah haji di tengah pandemi. Sebagai salah satu provinsi dengan jumlah jemaah terbesar di Indonesia, Jawa Timur menjadi fokus kajian untuk melihat bagaimana perubahan tersebut terjadi. Peneliti juga menganalisis dokumen-dokumen kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah terkait pelaksanaan haji dan umrah selama pandemi. Analisis data akan dilakukan secara tematik, dengan fokus pada bagaimana perubahan kebijakan mempengaruhi pelaksanaan ibadah di lapangan. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai pengalaman subjek penelitian. Selain itu, metode ini juga memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi berbagai faktor yang mempengaruhi transformasi pelaksanaan haji dan umrah di Jawa Timur.

Penelitian ini memiliki kelebihan yaitu fokus analisis yang bersifat menyeluruh dalam konteks kajian pelaksanaan haji dan umrah di Indonesia, khususnya di Jawa Timur. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan yang relevan bagi pemerintah dan penyelenggara haji dan umrah. Temuan dari penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pengambilan keputusan di masa depan, terutama dalam menghadapi situasi yang tidak terduga seperti pandemi. Penelitian ini tidak hanya memiliki nilai akademis, tetapi juga nilai praktis yang dapat diimplementasikan dalam kebijakan publik. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji dampak pandemi terhadap pelaksanaan ibadah haji dan umrah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwa pelaksanaan haji dan umrah di Jawa Timur mengalami berbagai transformasi signifikan pasca pandemi COVID-19, terutama dalam aspek protokol kesehatan dan teknis keberangkatan. Aspek lain yang bertransformasi karena dampak pandemi adalah pengelolaan keuangan agensi dan bagaimana calon jemaah menjalankan manasik di tengah protokol Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang mempersempit ruang gerak saat manasik berlangsung.

Implementasi kebijakan baru yang ketat melibatkan protokol kesehatan wajib bagi seluruh jemaah, termasuk vaksinasi lengkap dan tes kesehatan berulang yang bertujuan untuk menjaga keselamatan para jemaah. Teknis keberangkatan semakin dipersulit mengingat kebijakan dari negara Arab Saudi sering berubah saat masa pandemi berlangsung (Hakim Hanafi 2021). Perubahan yang tiba-tiba ini berdampak pada penyesuaian yang dilakukan agensi agar jadwal pemberangkatan calon jemaah mereka tidak terganggu (Billah and Tijani 2024). Sulitnya mengatur keberangkatan dan tidak terpenuhinya kuota sesuai jadwal berdampak pada pengelolaan keuangan. Hal ini juga

berpengaruh terhadap manasik yang memerlukan biaya operasional lebih mengingat Indonesia, khususnya Jawa Timur menerapkan kebijakan PPKM ketat selama masa pandemi.

Langkah yang harus dilakukan pemerintah dan agensi dalam menyikapi empat aspek tersebut adalah adanya adaptasi pada sistem keberangkatan sehingga memunculkan transformasi baru dalam pelaksanaan haji dan umroh di masa pandemi. Penemuan ini sejalan dengan teori adaptasi kebijakan milik Bennet, yang menjelaskan bahwa perubahan dalam prosedur administrasi dan regulasi adalah respons alami dari institusi dalam menghadapi situasi yang dinamis dan krisis (John W Bennet, 1976: 249-250). Pemerintah juga terus memantau dan menyesuaikan regulasi agar pelayanan ibadah haji dan umrah tetap optimal di tengah kondisi pandemi yang mempengaruhi persepsi dan kesiapan masyarakat.

Perubahan Teknis Keberangkatan Haji dan Umroh

Keberangkatan jemaah haji dan umrah pasca pandemi mengalami perubahan signifikan pada aspek teknis yang harus diperhatikan dengan lebih rinci. Persyaratan tambahan seperti vaksinasi lengkap, pemeriksaan kesehatan berulang, dan protokol kesehatan ketat telah menjadi prasyarat wajib yang harus dipenuhi oleh setiap jemaah. Kebijakan ini diterapkan untuk mengurangi risiko penularan COVID-19 di Tanah Suci, sejalan dengan upaya pemerintah menjaga keselamatan jemaah selama proses ibadah (Kasman 2020). Pengawasan kesehatan semakin diperketat melalui koordinasi antara pemerintah daerah, agen travel, dan otoritas kesehatan setempat. Setiap calon jemaah perlu mengikuti serangkaian pemeriksaan sebelum keberangkatan yang memastikan kondisi kesehatan mereka memenuhi standar. Manajemen keberangkatan dilakukan secara bertahap untuk menghindari kepadatan di bandara yang dapat menimbulkan risiko kesehatan. Kebijakan ini sejalan dengan prinsip adaptasi institusi yang mendorong penyesuaian prosedur sesuai situasi yang berkembang (Arifudin, 2020: 21-22).

Teknis keberangkatan haji dan umrah juga mengalami transformasi dalam hal penjadwalan, di mana pemerintah dan agen travel harus menyesuaikan jadwal secara lebih fleksibel (Hilman, Hanadiviyah, and Fitriyani 2022). Jadwal keberangkatan yang biasanya sudah ditetapkan jauh-jauh hari kini harus diatur ulang sesuai kebijakan terbaru dari Arab Saudi dan kondisi kesehatan calon jemaah. Penyesuaian ini kadang membuat proses menjadi lebih rumit, terutama saat terjadi perubahan kebijakan yang mendadak dari otoritas di Arab Saudi (Anisah and Suarti 2022). Kebijakan yang berpotensi berubah cepat ini membuat agen travel dan pemerintah daerah berperan besar dalam menginformasikan jadwal terbaru kepada jemaah. Penjadwalan ulang keberangkatan tidak hanya mempengaruhi kesiapan jemaah, tetapi juga berdampak pada biaya operasional yang ditanggung agen travel.

Studi dari Bennet (1976) menyebutkan bahwa fleksibilitas kebijakan sangat diperlukan dalam menghadapi situasi yang dinamis, khususnya dalam konteks layanan publik berskala besar. Kebijakan baru dalam teknis keberangkatan juga mendorong peningkatan koordinasi antar pihak terkait, baik dari pemerintah pusat, daerah, hingga agen travel di Jawa Timur. Koordinasi ini diperlukan untuk memastikan bahwa seluruh persyaratan keberangkatan dapat terpenuhi sesuai standar yang ditetapkan oleh pemerintah Arab Saudi. Pemerintah pusat melalui Kementerian Agama memiliki peran besar dalam menyediakan panduan kebijakan yang diterapkan secara seragam di seluruh Indonesia.

Di tingkat daerah, pemerintah bekerja sama dengan agen travel memastikan jemaah memahami dan mematuhi persyaratan kesehatan serta prosedur keberangkatan.

Perubahan pada teknis keberangkatan ini juga mempengaruhi pengalaman jemaah dalam mempersiapkan ibadah mereka. Sebelum pandemi, persiapan keberangkatan cenderung lebih sederhana dan tidak melibatkan banyak pemeriksaan kesehatan atau persyaratan tambahan. Namun, kini jemaah harus melalui prosedur yang lebih panjang, termasuk vaksinasi dan tes kesehatan yang harus dijalani sebelum keberangkatan. Prosedur ini menuntut jemaah untuk siap secara mental dan fisik menghadapi proses yang lebih ketat dibandingkan sebelumnya. Beberapa jemaah menganggap prosedur ini sebagai tantangan, namun banyak juga yang melihatnya sebagai bentuk perlindungan terhadap keselamatan mereka selama di Tanah Suci.

Agen travel juga memiliki peran yang lebih besar dalam membantu jemaah memenuhi persyaratan baru. Agen travel harus memastikan bahwa setiap jemaah sudah memahami kebijakan terbaru dan siap dengan segala dokumen kesehatan yang diperlukan. Beberapa agen travel juga mulai memanfaatkan teknologi digital untuk memudahkan komunikasi dan akses informasi kepada jemaah. Penggunaan aplikasi kesehatan atau platform daring untuk pengisian dokumen semakin marak di kalangan agen travel sebagai upaya meminimalkan interaksi tatap muka. Teknologi ini membantu agen travel memastikan seluruh persyaratan kesehatan dapat terpenuhi tanpa harus bertemu secara langsung dengan jemaah (Fitriani, Awalludin, and Azzaahra 2022).

Peningkatan teknis keberangkatan juga berdampak pada peran otoritas kesehatan lokal yang perlu memastikan bahwa jemaah yang berangkat bebas dari risiko penularan COVID-19. Setiap calon jemaah harus mendapatkan sertifikasi kesehatan dari pihak berwenang sebelum bisa melanjutkan proses keberangkatan. Pihak kesehatan lokal bekerjasama dengan agen travel dan Kementerian Agama untuk melakukan pemeriksaan yang komprehensif bagi setiap jemaah. Pemeriksaan ini melibatkan tes PCR, vaksinasi COVID-19, dan pemantauan kondisi kesehatan selama beberapa minggu sebelum keberangkatan. Keharusan adanya sertifikasi kesehatan ini diakui sebagai salah satu cara yang efektif dalam menurunkan risiko penularan penyakit saat ibadah berlangsung. Hal ini memerlukan sumber daya yang tidak sedikit dari pihak kesehatan lokal, terutama mengingat jumlah jemaah yang cukup besar dari Jawa Timur.

Pelaksanaan teknis keberangkatan yang lebih kompleks ini menimbulkan tantangan baru dari segi waktu dan biaya. Adanya penyesuaian kebijakan keberangkatan membuat agen travel harus mengalokasikan anggaran lebih besar untuk memenuhi persyaratan tambahan. Sumber daya yang lebih besar juga dibutuhkan untuk memenuhi prosedur baru yang lebih ketat. Tantangan finansial ini dapat mempengaruhi keberlangsungan operasi agen travel kecil, yang mungkin menghadapi kesulitan dalam menutupi biaya tambahan. Bagi jemaah, persyaratan kesehatan dan administrasi yang lebih ketat turut menambah beban finansial, sehingga beberapa mungkin mengalami kendala untuk melanjutkan rencana keberangkatan. Menurut Bennet (1976), penyesuaian dalam konteks krisis sering kali memerlukan investasi tambahan dari seluruh pihak yang terlibat.

Penyesuaian teknis keberangkatan di masa pandemi telah menciptakan bentuk baru dari perjalanan ibadah yang lebih mengutamakan kesehatan dan keamanan. Transformasi teknis keberangkatan ini memunculkan pandangan baru di masyarakat mengenai pentingnya perlindungan kesehatan dalam pelaksanaan ibadah. Dalam konteks ini, pemerintah dan agen travel terus berupaya menyesuaikan kebijakan agar tidak hanya memastikan kelancaran pelaksanaan ibadah, tetapi juga menjaga kesehatan jemaah. Hal

ini menandakan bahwa konsep ibadah tidak lagi hanya berfokus pada pemenuhan kewajiban spiritual, tetapi juga mengutamakan keamanan fisik yang menyertainya. Studi menunjukkan bahwa adaptasi kebijakan adalah langkah penting dalam konteks perjalanan ibadah yang aman. Maka dari itu, adaptasi teknis keberangkatan haji dan umrah pasca pandemi menunjukkan perkembangan baru yang relevan bagi pelaksanaan ibadah masa depan.

Adaptasi Finansial Biro Travel dan Kesiapan Administratif Calon Jemaah

Masa pandemi menuntut biro travel harus melakukan berbagai adaptasi finansial untuk mempertahankan keberlangsungan operasional dan tetap memenuhi persyaratan ibadah yang semakin kompleks (Billah and Tijani 2024). Penerapan protokol kesehatan ketat dan perubahan kebijakan keberangkatan membuat biro travel perlu mengalokasikan dana tambahan guna memenuhi kebutuhan administrasi dan pelayanan ekstra bagi calon jemaah. Biaya tambahan ini termasuk untuk vaksinasi, pemeriksaan kesehatan berulang, serta pemenuhan standar keselamatan dan kesehatan sesuai dengan kebijakan pemerintah Arab Saudi. Agar dapat mengakomodasi kebutuhan ini, beberapa biro travel terpaksa menaikkan harga paket haji dan umrah, yang berdampak langsung pada beban biaya bagi calon jemaah.

Menurut studi Bennet (1976), adaptasi finansial dalam kondisi krisis sering kali menuntut penyesuaian anggaran dan pengelolaan biaya yang lebih ketat. Adaptasi finansial biro travel di Jawa Timur harus memastikan bahwa mereka dapat menyeimbangkan antara kualitas layanan dan peningkatan biaya yang harus ditanggung. Kebijakan ini menandakan pentingnya perencanaan finansial yang lebih matang dan berkelanjutan di masa depan.

Peningkatan biaya keberangkatan ibadah pasca pandemi berpengaruh pada kesiapan finansial calon jemaah, yang perlu menyiapkan dana lebih besar untuk memenuhi persyaratan keberangkatan. Sebagian besar jemaah perlu menambah anggaran, terutama untuk memenuhi syarat administrasi dan kesehatan yang baru, seperti vaksinasi COVID-19 dan tes PCR. Bagi calon jemaah, kondisi ini menuntut kesiapan finansial yang lebih baik dan pemahaman mendalam mengenai alokasi anggaran keberangkatan.

Transformasi kesiapan administratif calon jemaah juga menjadi perhatian utama, terutama dalam pemenuhan persyaratan dokumen kesehatan dan administrasi yang semakin ketat. Berbagai dokumen yang diperlukan kini mencakup sertifikat vaksin, hasil tes kesehatan, serta kelengkapan data kesehatan yang harus diperbarui sebelum keberangkatan. Proses ini menuntut biro travel untuk menyediakan panduan yang jelas kepada calon jemaah terkait dokumen yang diperlukan agar mereka dapat mempersiapkan diri dengan baik. Salah satu solusi agar biro travel lebih hemat pengeluaran adalah memanfaatkan kemajuan teknologi, terutama dalam hal administratif.

Digitalisasi layanan administratif menjadi salah satu bentuk adaptasi yang diimplementasikan oleh biro travel untuk mengatasi kendala administratif selama pandemi (Marsudi and Aisyah 2022). Biro travel memanfaatkan teknologi digital seperti aplikasi daring untuk mempermudah proses pengisian dan verifikasi dokumen secara cepat dan aman. Penggunaan aplikasi digital ini memungkinkan biro travel dan jemaah untuk mengurangi interaksi langsung yang berisiko terhadap kesehatan, sejalan dengan kebijakan pemerintah mengenai pembatasan tatap muka. Adanya digitalisasi mempermudah calon jemaah dalam mengunggah dokumen secara daring dan memantau status keberangkatan mereka tanpa harus datang langsung ke kantor biro (Syarifah

Gustiawati Mukri 2024). Digitalisasi ini tidak hanya memudahkan jemaah dalam proses administrasi tetapi juga meningkatkan kepercayaan mereka terhadap pelayanan biro travel.

Adaptasi finansial juga mendorong biro travel untuk menyediakan opsi pembayaran yang lebih fleksibel bagi calon jemaah dalam menanggapi peningkatan biaya. Beberapa biro menawarkan skema pembayaran bertahap atau cicilan untuk meringankan beban biaya yang harus ditanggung jemaah. Skema ini memberikan keleluasaan bagi calon jemaah dalam merencanakan keuangan mereka secara lebih terstruktur dan terjangkau. Fleksibilitas dalam metode pembayaran merupakan salah satu langkah yang diterapkan biro travel untuk meningkatkan kenyamanan jemaah sekaligus mempertahankan kelancaran operasional di tengah situasi ekonomi yang sulit.

Kenaikan biaya operasional sering kali membuat biro travel perlu menyesuaikan anggaran, tanpa mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan. Tantangan ini mendorong biro untuk meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan anggaran dan mempertahankan kualitas layanan dengan sumber daya yang terbatas. Kualitas layanan yang terjaga dapat meningkatkan kepuasan calon jemaah, terutama dalam situasi pandemi yang penuh dengan ketidakpastian. Biro travel yang berhasil menjaga kualitas layanan mereka dapat mempertahankan loyalitas jemaah dan menjaga reputasi perusahaan di masa depan (Ashari and Amalia 2023).

Biro travel diharuskan untuk memberikan informasi yang jelas mengenai persyaratan, biaya tambahan, dan langkah-langkah administratif agar jemaah dapat mempersiapkan diri dengan baik. Komunikasi yang transparan membantu mengurangi potensi ketidakpuasan atau kesalahpahaman antara jemaah dan biro travel. Di masa depan, adaptasi finansial dan administratif ini diharapkan dapat menjadi model baru dalam pelaksanaan haji dan umrah yang lebih responsif terhadap perubahan situasi. Pengalaman selama pandemi menunjukkan bahwa biro travel perlu memiliki strategi adaptasi yang fleksibel dan berorientasi pada kebutuhan jemaah.

Kebijakan dan prosedur yang diterapkan selama pandemi dapat menjadi pelajaran penting bagi biro travel dalam merencanakan keberangkatan di masa yang penuh dengan ketidakpastian. Penelitian menunjukkan bahwa kemampuan biro travel untuk beradaptasi dengan perubahan memberikan dampak positif bagi keberlangsungan layanan ibadah. Hilman (2022) menyatakan biro travel perlu memperhatikan pentingnya strategi adaptasi berkelanjutan bagi institusi yang menghadapi tantangan. Transformasi yang dilakukan tidak hanya menjamin kelancaran keberangkatan jemaah tetapi juga menjaga keberlangsungan operasional biro travel di masa mendatang.

Proses Manasik Jemaah Masa Pandemi

Proses manasik jemaah selama masa pandemi mengalami perubahan besar dalam hal penyelenggaraan dan metode pelatihan sebagai upaya menjaga kesehatan dan keselamatan jemaah. Manasik, yang merupakan bimbingan teknis dan spiritual bagi calon jemaah haji dan umrah, biasanya diselenggarakan secara tatap muka dalam kelompok besar. Namun, kebijakan pembatasan sosial yang diberlakukan selama pandemi menuntut metode manasik untuk disesuaikan dengan protokol kesehatan yang ketat. Beberapa biro travel di Jawa Timur mengadopsi format manasik daring sebagai alternatif dari manasik konvensional. Penggunaan teknologi digital menjadi solusi utama dalam memastikan jemaah tetap mendapatkan pemahaman yang cukup tentang proses ibadah meski tanpa pertemuan fisik (Via Syahdaniya and Rifa'i 2021).

Metode manasik daring menjadi solusi yang efektif untuk menjaga kelancaran persiapan ibadah tanpa mengorbankan keamanan kesehatan jemaah. Melalui aplikasi daring atau platform video konferensi, biro travel dan Kementerian Agama dapat memberikan materi pembimbingan secara langsung dan interaktif. Metode ini memungkinkan jemaah mengakses materi manasik dari rumah masing-masing, sehingga tidak perlu hadir dalam kerumunan yang berisiko. Interaksi langsung antara pemandu dan jemaah tetap terjaga dengan adanya sesi tanya jawab yang memudahkan jemaah memahami tahap-tahap manasik dengan baik. Bennet (1976) menyebutkan bahwa inovasi dalam metode pelatihan merupakan bentuk adaptasi yang efektif di tengah keterbatasan yang ada. Metode daring ini juga mengurangi biaya operasional pelatihan dan memudahkan jemaah di daerah terpencil untuk mengikuti manasik tanpa kendala lokasi (Hilman, Hanadiviyah, and Fitriyani 2022).

Manasik daring juga memberikan fleksibilitas waktu bagi jemaah yang memiliki jadwal padat, terutama bagi mereka yang bekerja atau memiliki komitmen lain. Jemaah dapat mengikuti manasik di waktu yang sesuai dengan jadwal mereka karena materi dapat diakses secara daring kapan pun. Hal ini membantu calon jemaah untuk tetap mendapatkan pelatihan tanpa harus menyesuaikan jadwal pribadi mereka dengan waktu manasik. Selain itu, fleksibilitas ini memberikan kesempatan bagi jemaah untuk mengulang materi yang mereka anggap penting atau sulit dipahami. Menurut Bennet (1976), fleksibilitas waktu merupakan elemen penting dalam pelatihan berbasis teknologi yang menyesuaikan kebutuhan peserta.

Selain manasik daring, beberapa biro travel juga mengadopsi model hybrid dengan menggabungkan sesi daring dan tatap muka dalam kelompok kecil. Model ini memungkinkan jemaah tetap mendapatkan pengalaman langsung mengenai manasik namun dengan protokol kesehatan yang ketat. Kelompok kecil memungkinkan biro travel untuk mengatur pelatihan dengan jarak fisik yang aman dan mengurangi risiko penularan COVID-19. Beberapa sesi seperti simulasi tawaf atau sa'i tetap dapat dilakukan secara fisik dengan pengaturan ruang dan jumlah peserta yang terbatas. Kombinasi metode ini menjadi pilihan yang disukai jemaah yang masih membutuhkan interaksi fisik dalam pelatihan manasik.

Pandemi juga mendorong biro travel untuk meningkatkan materi manasik dengan menambahkan pengetahuan tentang protokol kesehatan selama pelaksanaan ibadah (Fitriani, Awalludin, and Azzaahra 2022). Manasik kini mencakup materi mengenai pentingnya menjaga jarak fisik, penggunaan masker, dan menjaga kebersihan diri selama di Tanah Suci. Penyuluhan tentang protokol kesehatan ini bertujuan untuk membekali jemaah dengan informasi yang relevan untuk melaksanakan ibadah dengan aman di tengah pandemi. Materi tambahan ini menekankan pentingnya kesiapan mental dan pemahaman jemaah akan risiko kesehatan yang mungkin dihadapi. Tujuan adanya pemberian materi untuk memastikan pemahaman jemaah tentang cara menjaga kesehatan dan mengurangi risiko infeksi selama berada di lokasi ibadah.

Pemanfaatan teknologi dalam manasik juga mendorong biro travel untuk mengembangkan materi visual yang interaktif dan mudah dipahami. Video simulasi, panduan audio-visual, dan materi infografis membantu jemaah memahami tahapan ibadah secara praktis tanpa harus hadir di lokasi. Materi visual yang interaktif dapat menggantikan pengalaman tatap muka secara efektif dengan memperlihatkan simulasi setiap tahap ibadah yang harus diikuti (Salamiyah and Hidayatullah 2022). Visualisasi dalam pelatihan membantu memperjelas instruksi teknis dan mempercepat pemahaman

peserta pelatihan. Teknologi ini membantu jemaah untuk mengingat dengan lebih baik urutan ritual dan memahami tata cara ibadah secara mendalam (Billah and Tijani 2024).

Bagi jemaah yang kurang familier dengan teknologi, biro travel menyediakan dukungan khusus berupa panduan teknis penggunaan aplikasi daring. Panduan ini termasuk cara mengakses platform manasik daring dan menggunakan fitur-fitur yang tersedia selama pelatihan berlangsung. Dukungan ini memastikan bahwa setiap jemaah dapat mengikuti proses manasik tanpa kendala teknis yang berarti. Pelatihan mengenai penggunaan aplikasi daring menjadi bagian penting dari persiapan administratif jemaah, terutama bagi mereka yang belum terbiasa dengan teknologi. Biro travel harus memastikan bahwa seluruh jemaah, termasuk yang memiliki keterbatasan teknis, dapat mengikuti manasik dengan baik. Panduan teknis ini membantu mengurangi potensi kendala yang bisa menghambat kelancaran pelatihan.

Pengalaman manasik daring selama pandemi telah membentuk pemahaman baru di kalangan jemaah tentang pentingnya persiapan yang tidak hanya teknis, tetapi juga mental dan kesehatan. Manasik bukan hanya sekadar pelatihan teknis, tetapi juga merupakan persiapan spiritual yang memberi pemahaman mendalam tentang pentingnya menjaga diri dan orang lain. Proses ini membantu jemaah untuk memahami bahwa kesehatan merupakan bagian utama dari persiapan ibadah, yang perlu diperhatikan dengan serius.

KESIMPULAN

Pelaksanaan haji dan umrah di Jawa Timur mengalami perubahan besar dalam hal teknis keberangkatan, adaptasi finansial biro travel, dan proses manasik akibat pandemi COVID-19. Implementasi protokol kesehatan yang ketat dan penyesuaian jadwal keberangkatan menjadi langkah awal yang dilakukan untuk melindungi jemaah dari risiko kesehatan. Proses persiapan administrasi menjadi lebih kompleks, memerlukan tambahan biaya serta keterlibatan teknologi dalam memastikan seluruh persyaratan terpenuhi. Adaptasi biro travel dalam aspek keuangan dan layanan, termasuk fleksibilitas metode pembayaran dan digitalisasi administrasi, membantu menjaga kelancaran operasional di tengah tantangan yang ada. Sementara itu, manasik daring dan hybrid memberikan opsi yang aman bagi jemaah, sekaligus memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kualitas bimbingan. Pandemi mendorong pergeseran persepsi di masyarakat akan pentingnya kesehatan dalam pelaksanaan ibadah, menjadikan adaptasi ini sebagai landasan kuat bagi transformasi ibadah haji dan umrah di masa mendatang. Perubahan ini menggambarkan kesiapan biro travel dan pemerintah dalam merespons kondisi krisis, menciptakan standar baru dalam pelaksanaan ibadah yang lebih memperhatikan keselamatan dan kesiapan jemaah.

Penelitian lebih lanjut dapat menilai keberlanjutan dari adaptasi teknologi dan prosedur kesehatan dalam pelaksanaan haji dan umrah setelah pandemi. Biro travel sebaiknya terus mengoptimalkan layanan digital untuk memastikan efisiensi dan aksesibilitas jemaah dari berbagai kalangan. Pemerintah juga diharapkan untuk memberikan dukungan dalam bentuk regulasi dan subsidi yang dapat meringankan beban finansial jemaah, terutama dalam masa pemulihan ekonomi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, A. (2013). Peta Perjalanan Haji dan Umrah. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Arifudin, O., Wahrudin, U., & Rusmana, F. D. (2020). Manajemen risiko. Penerbit Widina.
- Anisah, Lilies, and Eni Suarti. 2022. "Analisis Alternatif Restruturisasi Utang Atau Penutupan Perusahaan Pada Pandemi Covid-19 Melalui Pkpu, Kepailitan Dan Likuidasi." *Wajah Hukum* 6 (2): 446. <https://doi.org/10.33087/wjh.v6i2.1082>.
- Ashari, Irfan, and Nabila Amalia. 2023. "Analisis Tingkat Penerimaan Dana Haji Masa Pandemi Virus Covid-19." *Islamic Business and Finance (IBF)* 4 (1): 37–50.
- Billah, Muktasim, and Ahmad Tijani. 2024. "Problematika Bimbingan Manasik Haji Pada KBIH Nurul Haramain." *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research* 4 (4): 9257–67.
- Fitriani, Putri Diesy, Fakhri Awalludin, and Raisa Agnia Azzaahra. 2022. "Implementasi Strategi Bimbingan Manasik Haji Di Masa Pandemi Covid-19." *Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra* 1 (1): 75–84. <https://doi.org/10.15575/mjhu.v1i1.17527>.
- Hakim Hanafi, Lukmanul. 2021. "KEWAJIBAN MELAKSANAKAN IBADAH HAJI ERA PANDEMIK COVID-19: ANALISIS HUKUM FIQH." *Al-Maqasid* 2 (1): 56–65. <https://almaqasid.my>.
- Hilman, Fathin Anjani, Hanadiviyah Hanadiviyah, and Gina Fitriyani. 2022. "Evaluasi Strategi Bimbingan Manasik Haji Di Tengah Pandemi Covid-19." *Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra* 1 (1): 63–74. <https://doi.org/10.15575/mjhu.v1i1.17524>.
- John W Bennet, (1976). Human Ecology as Human Behavior. New Jersey: Transaction Publishers.
- Kasman, Suf. 2020. "Potret Pelaksanaan Ibadah Haji 2020 Di Tengah Pandemi Virus Corona." *Jurnal Kajian Haji, Umrah Dan Keislaman* 1 (1): 38–50.
- Kemenag. (2021). Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 6 Tentnag Penyelenggaraan Ibadah Umrah dan Haji Khusus.
- Marsudi, Marsudi, and Nurul Aisyah. 2022. "Digitalisasi Materi Bimbingan Haji KBIHU Aisyiyah Bantul." *JPPM (Jurnal Pengabdian Dan Pemberdayaan Masyarakat)* 6 (2): 341. <https://doi.org/10.30595/jppm.v6i2.12740>.
- Maksum, U. M. S. (2013). Bimbingan Lengkap Haji dan Umrah. Surabaya: MediaPressindo.
- Mushbihah Rodliyaton, Abdul Khamid. 2022. "Problematika Dalam Pelaksanaan Ibadah Haji Pada Masa Pandemi Covid-19." *Problematika Dalam Pelaksanaan Ibadah Haji Pada Masa Pandemi Covid-19* 4 (1): 1–12.
- Salamiyah, and Mahdi Hidayatullah. 2022. "Aplikasi Manasik Haji Berbasis Virtual Reality Pada Masa Pandemi Covid-19 Perspektif Islam." *CJP-BUAF 5th: Journal Proceeding's Conference of Borneo Undergraduate Academic Forum 5th* 1 (8): 261–70. <https://conference.iainptk.ac.id/index.php/buaf5th/article/view/84>.

- Saragih, Hendra Maujana, and Taufiqurrahman Taufiqurrahman. 2021. "Kepentingan Nasional Arab Saudi Dalam Pembatasan Jama'ah Haji Pada Masa Covid-19." *Himmah: Jurnal Kajian Islam Kontemporer* 5 (2): 425.
<https://doi.org/10.47313/jkik.v5i2.1511>.
- Shihab, M. Q. (2012). *Haji dan Umrah Bersama M Quraish Shihab*. Jakarta: Lentera Hati Group.
- Syarifah Gustiawati Mukri, nur syamsiah. 2024. "Digitalisasi Pelayanan Haji : Smart Card Haji , Visa Resmi Menuju." *Cecca* 1 (1): 14–24.
- Via Syahdaniya, Afif, and Samsul Rifa'i. 2021. "Dekonstruksi Haji Dan Umrah Dalam Dakwah." *Ishlah: Jurnal Ilmu Ushuluddin, Adab Dan Dakwah* 3 (2): 109–23.
<https://doi.org/10.32939/ishlah.v3i2.89>.