
PERAN MAHASISWA BAHASA ARAB DALAM LAYANAN ADMINISTRASI PERJALANAN HAJI DAN UMRAH: SEBUAH LAPORAN PROGRAM PENGABDIAN DI PT. BULUSARAUNG JAYA MANDIRI

Tim Pelaksana:

Zakiyah Ramadhani

UIN Alauddin Makassar, zakiyahramadhani19@gmail.com

Nurwana

UIN Alauddin Makassar, nwana9623@gmail.com

Wiwiana Aprilia

UIN Alauddin Makassar, wiwianaaprilial1@gmail.com

Muhammad Asywaaq

UIN Alauddin Makassar, asywaaq23@gmail.com

Abdul Kadir

UIN Alauddin Makassar, kadirmuhyiddin@gmail.com

Muhammad Saleh

UIN Alauddin Makassar, lakant9@yahoo.co.id

Kamaluddin Abunawas

UIN Alauddin Makassar, kamaluddin.abunawas@uin-alauddin.ac.id

Abstract

This community service program aims to provide direct and applied experience for students in the operational management of Hajj and Umrah travel agencies. The activity was conducted at PT. Bulusaraung Jaya Mandiri, engaging students in core service processes, from document administration and prospective pilgrim assistance to marketing. Using a qualitative approach and participatory observation, this study examines how the integration of Arabic language studies in a professional context enhances students' linguistic competencies and soft skills. The results indicate that the program successfully provided practical understanding of the religious travel industry and fostered productive synergy between the academic and business sectors. The program's implications include improved student work readiness,

contributions to partner operations, and the strengthening of experiential learning models in higher education.

Keywords: *Community service, Hajj and Umrah management, Arabic language application, experiential learning, academic-industry partnership.*

Abstrak

Program pengabdian ini bertujuan untuk memberikan pengalaman langsung dan aplikatif bagi mahasiswa dalam manajemen operasional biro perjalanan haji dan umrah. Kegiatan dilaksanakan di PT. Bulusaraung Jaya Mandiri dengan melibatkan mahasiswa dalam proses inti layanan, mulai dari administrasi dokumen, pendampingan calon jamaah, hingga pemasaran. Melalui pendekatan kualitatif dan observasi partisipatif, studi ini mengkaji bagaimana integrasi keilmuan Bahasa Arab dalam konteks profesional turut meningkatkan kompetensi linguistik dan soft skill mahasiswa. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pengabdian ini tidak hanya berhasil memberikan pemahaman praktis tentang industri travel religi, tetapi juga membangun sinergi yang produktif antara dunia akademik dan dunia usaha. Implikasi program mencakup peningkatan kesiapan kerja mahasiswa, kontribusi terhadap operasional mitra, serta penguatan model pembelajaran berbasis pengalaman (experiential learning) di perguruan tinggi.

Kata Kunci: *Pengabdian masyarakat, manajemen haji dan umrah, aplikasi bahasa Arab, pembelajaran pengalaman, kemitraan akademik-industri.*

PENDAHULUAN

1) Analisis Situasi

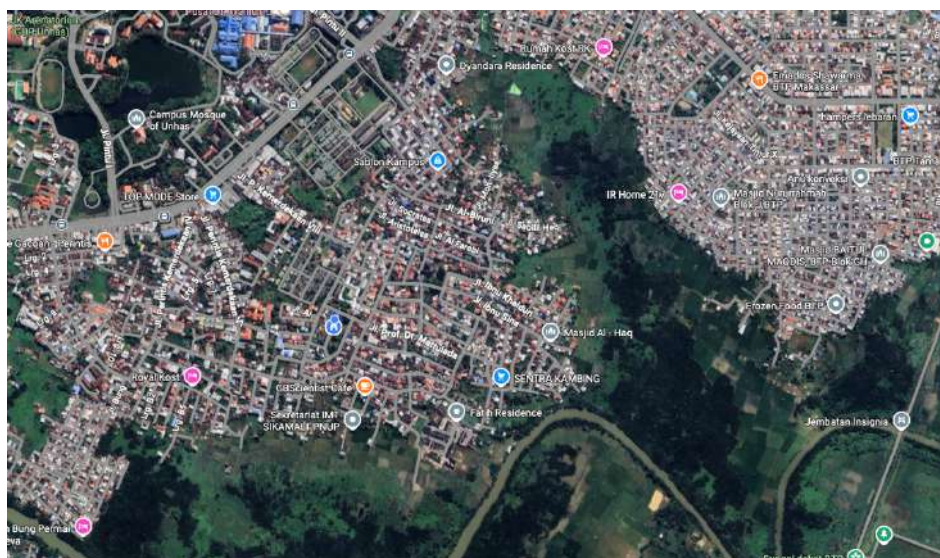
PT. Bulusaraung Jaya Mandiri merupakan sebuah biro perjalanan yang menyelenggarakan layanan pemberangkatan umrah dan haji khusus. Perusahaan ini didirikan oleh H. Suryadi Daeng Nombong dan telah memperoleh izin Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Nomor U.220 Tahun 2020. Berlokasi di Jl. Inspeksi Kanal Borong No.8 Antang, Kecamatan Manggala, Kota Makassar, perusahaan ini berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik bagi masyarakat Muslim yang hendak menunaikan ibadah ke Tanah Suci. Misi PT. Bulusaraung Jaya Mandiri adalah menjadi

biro perjalanan terpercaya dengan mengutamakan aspek keamanan, kenyamanan, dan kepuasan jamaah.

Selain sebagai penyedia layanan utama haji dan umrah, perusahaan ini juga menawarkan berbagai paket perjalanan lain seperti study tour, wisata kelompok, dan perjalanan bersama. Keunikan model bisnisnya terletak pada kemitraan dengan biro perjalanan lain, di mana PT. Bulusaraung membuka peluang bagi mitra untuk membeli dan memasarkan paket umrahnya, sehingga memperluas jaringan layanan.

Kepemimpinan perusahaan dipegang oleh H. Suryadi sebagai Direktur, dengan didukung oleh tim profesional yang terdiri dari:

- a. Nurul Fahmi
- b. Rizka Wahyuni
- c. Ery Suryana



Gambar 1 Lokasi Pengabdian

2) Objek (khalayak sasaran) Pengabdian kepada Masyarakat

Kegiatan pengabdian merupakan bentuk pembelajaran yang menempatkan mahasiswa secara langsung di lingkungan profesional untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah. Program ini berperan penting dalam membangun jembatan antara dunia akademik dan industri, sekaligus mempersiapkan mahasiswa memasuki dunia kerja setelah lulus.

Program pengabdian yang dilaksanakan oleh Jurusan Bahasa dan Sastra Arab UIN Alauddin Makassar di PT. Bulusaraung Jaya Mandiri bertujuan untuk memberdayakan mahasiswa dalam menerapkan pengetahuan bahasa dan sastra Arab dalam konteks profesional yang nyata. Melalui keterlibatan dalam berbagai aktivitas operasional perusahaan, khususnya pelayanan jamaah umrah dan haji, mahasiswa tidak

hanya memperoleh pemahaman praktis namun juga mengasah kemampuan komunikasi dan kerja sama dalam lingkungan kerja.

3) Lokasi Pengabdian kepada Masyarakat

Kegiatan pengabdian merupakan bentuk pembelajaran yang menempatkan mahasiswa secara langsung di lingkungan profesional untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah. Program ini berperan penting dalam membangun jembatan antara dunia akademik dan industri, sekaligus mempersiapkan mahasiswa memasuki dunia kerja setelah lulus.

Program pengabdian yang dilaksanakan oleh Jurusan Bahasa dan Sastra Arab UIN Alauddin Makassar di PT. Bulusaraung Jaya Mandiri bertujuan untuk memberdayakan mahasiswa dalam menerapkan pengetahuan bahasa dan sastra Arab dalam konteks profesional yang nyata. Melalui keterlibatan dalam berbagai aktivitas operasional perusahaan, khususnya pelayanan jamaah umrah dan haji, mahasiswa tidak hanya memperoleh pemahaman praktis namun juga mengasah kemampuan komunikasi dan kerja sama dalam lingkungan kerja.

4) Mitra yang terlibat

Mitra tunggal dalam kegiatan pengabdian ini adalah PT. Bulusaraung Jaya Mandiri, sebuah perusahaan biro perjalanan khusus umrah dan haji.

5) Kontribusi Mendasar pada Khalayak Sasaran

Kegiatan pengabdian ini bertujuan membangun sinergi antara dunia akademik dan dunia industri sekaligus memberikan pengalaman langsung kepada mahasiswa mengenai operasional perusahaan di bidang layanan ibadah. Pihak perusahaan menyambut positif kontribusi mahasiswa sebagai bentuk dukungan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada calon jamaah.

6) Permasalahan Mitra

Dalam pelaksanaan pengabdian di PT. Bulusaraung Jaya Mandiri, terdapat beberapa tantangan yang diidentifikasi. Permasalahan utama adalah keterbatasan jumlah staf, khususnya tenaga laki-laki, yang berdampak pada distribusi tugas operasional. Hal ini menjadi kendala dalam aktivitas yang memerlukan mobilitas tinggi.

Tantangan signifikan lainnya adalah adanya kasus jamaah yang gagal berangkat akibat kendala dari mitra maskapai penerbangan. Situasi ini tidak hanya menimbulkan kerugian materi dan non-materi bagi jamaah, tetapi juga berpotensi memengaruhi reputasi perusahaan.

Keterbatasan durasi pengabdian juga menjadi tantangan tersendiri bagi mahasiswa dalam menuntaskan tugas-tugas lapangan secara mendalam. Selain itu, keragaman latar belakang dan motivasi peserta turut mempengaruhi dinamika kelompok dan pencapaian tujuan pembelajaran. Dukungan fasilitas dan teknologi yang terbatas juga perlu dioptimalkan untuk menunjang efektivitas program.

7) Masa Pelaksanaan

Kegiatan pengabdian dilaksanakan selama kurang lebih dua bulan, mulai tanggal 1 Oktober hingga 29 November 2024.

SOLUSI YANG DITAWARKAN

Untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi, diperlukan solusi yang terintegrasi. Guna mengatasi keterbatasan staf, perusahaan dapat mempertimbangkan rekrutmen tenaga part-time atau magang tambahan serta melakukan pelatihan silang (cross-training) pada staf yang ada untuk meningkatkan fleksibilitas penugasan.

Menghadapi kendala teknis dari mitra maskapai, perusahaan perlu membangun kemitraan dengan lebih dari satu penyedia layanan penerbangan sebagai bentuk mitigasi risiko. Penyusunan kebijakan kompensasi yang transparan bagi jamaah yang terdampak juga penting untuk menjaga kepercayaan. Pemanfaatan teknologi untuk pemantauan jadwal penerbangan secara real-time dapat membantu mengantisipasi gangguan operasional.

METODE PELAKSANAAN

1) Tahapan Pelaksanaan Kegiatan

Sebelum kegiatan resmi dimulai, tim telah melakukan observasi pendahuluan pada bulan September 2024. Pelaksanaan program terbagi dalam tiga tahap utama:

a) Persiapan:

- Pembentukan kelompok pengabdian.
- Pembuatan grup WhatsApp sebagai media komunikasi dan koordinasi.
- Penetapan lokasi dan jadwal pelaksanaan.
- Penyusunan program kegiatan.
- Pembekalan terhadap peserta.

b) Pelaksanaan:

- Pembekalan mahasiswa mengenai profil dan prosedur kerja perusahaan.
- Dokumentasi kegiatan berupa foto dan video.
- Proses pembimbingan dan monitoring oleh dosen pembimbing.

c) Pelaporan:

Pelaporan akhir disusun dalam bentuk naratif yang dilengkapi dengan bukti fisik administrasi dan publikasi kegiatan.

2) Metode Pendekatan yang Ditawarkan

Metode utama yang digunakan adalah Experiential Learning (Pembelajaran Berpengalaman), di mana mahasiswa terlibat langsung dalam aktivitas operasional perusahaan. Tugas-tugas praktis yang dilakukan meliputi:

- Pengurusan dokumen jamaah (visa, paspor, tiket).
- Pelayanan konsultasi dan pendaftaran calon jamaah.
- Bantuan penyusunan jadwal perjalanan, akomodasi, dan transportasi.
- Keterlibatan dalam kegiatan pemasaran dan promosi paket perjalanan.

Pendekatan ini memberikan pemahaman kontekstual dan mengasah kemampuan pemecahan masalah mahasiswa dalam situasi kerja nyata.

3) Partisipasi Mitra

PT. Bulusaraung Jaya Mandiri berperan sebagai mitra dengan menyediakan lokasi kerja, fasilitas pendukung seperti komputer untuk pembuatan konten dan desain promosi, serta memberikan sertifikat penyelesaian program pada akhir kegiatan.

4) Evaluasi Pelaksanaan Program

Evaluasi program dilakukan secara komprehensif dengan fokus pada beberapa aspek berikut:

- Kinerja Mahasiswa: Meliputi kedisiplinan, ketepatan waktu, tanggung jawab, dan produktivitas dalam menyelesaikan tugas yang diberikan sesuai standar perusahaan.
- Pemahaman Operasional: Kemampuan mahasiswa dalam memahami proses administrasi perjalanan ibadah, pengelolaan dokumen, serta teknik pelayanan pelanggan dan penanganan keluhan.
- Sikap dan Etika Profesional: Dinilai dari kemampuan kerja sama tim, komunikasi dengan seluruh pemangku kepentingan (staf, atasan, jamaah), inisiatif, kreativitas, serta adaptasi dalam menghadapi tantangan di lapangan.

Evaluasi ini bertujuan untuk mengukur pencapaian pembelajaran sekaligus memberikan masukan bagi peningkatan kualitas program pengabdian di masa mendatang.

LUARAN PENGABDIAN

Program pengabdian ini menghasilkan serangkaian luaran substantif bagi pengembangan kapasitas mahasiswa dan kontribusi terhadap mitra. Para mahasiswa memperoleh peningkatan kompetensi profesional melalui pengalaman langsung dalam manajemen operasional travel umrah dan haji, sekaligus mengontekstualisasikan keterampilan bahasa Arab dalam situasi nyata. Bagi mitra, kehadiran mahasiswa memberikan dukungan operasional serta perspektif segar, sementara institusi memperkuat jejaring strategis antara dunia akademik dan industri.

Pada tataran dokumentasi, kegiatan ini menghasilkan laporan komprehensif yang merekam seluruh proses serta menjadi bahan referensi untuk pengembangan kurikulum. Portofolio dokumentasi yang dihasilkan mahasiswa tidak hanya menjadi alat diseminasi tetapi juga merepresentasikan pembelajaran berbasis pengalaman (experiential learning) yang autentik.

Secara keberlanjutan, program ini berhasil membangun model kolaborasi yang aplikatif antara jurusan dan sektor industri terkait. Pengabdian ini tidak hanya menyiapkan lulusan yang lebih adaptif dengan kebutuhan pasar kerja, tetapi juga memperkaya profil lulusan Jurusan Bahasa dan Sastra Arab sebagai tenaga profesional yang mampu berkontribusi pada sektor jasa berbasis keahlian linguistik dan budaya.

DOKUMENTASI PENGABDIAN





KESIMPULAN

Secara keseluruhan, program pengabdian yang dilaksanakan di PT. Bulusaraung Jaya Mandiri telah berhasil memberikan ruang aplikatif bagi mahasiswa untuk mengintegrasikan keilmuan Bahasa dan Sastra Arab ke dalam konteks profesional yang nyata. Melalui keterlibatan langsung dalam berbagai aspek operasional layanan haji dan umrah, mahasiswa tidak hanya memperdalam pemahaman teoritis tetapi juga mengasah keterampilan praktis, komunikasi, serta etos kerja yang diperlukan dalam dunia industri. Pengalaman ini membuktikan relevansi kompetensi linguistik dan kultural yang dimiliki mahasiswa dalam mendukung sektor jasa yang bernuansa keagamaan.

Di sisi lain, kegiatan ini turut memberikan kontribusi positif bagi mitra melalui dukungan sumber daya dan pertukaran perspektif segar. Kolaborasi yang terbangun memperkuat jembatan antara institusi pendidikan dan dunia usaha, menciptakan model kemitraan yang saling menguntungkan. Sinergi ini menunjukkan potensi nyata dari integrasi tridharma perguruan tinggi, khususnya pengabdian kepada masyarakat, dengan kebutuhan riil di lapangan.

Akhirnya, program pengabdian ini telah menegaskan pentingnya pendekatan pembelajaran berbasis pengalaman (*experiential learning*) dalam mempersiapkan lulusan yang adaptif dan kompetitif. Hasil yang dicapai menjadi landasan berharga untuk pengembangan model kolaborasi serupa di masa depan, sekaligus merefleksikan peran strategis jurusan dalam menghasilkan lulusan yang tidak hanya menguasai disiplin ilmu, tetapi juga siap memberikan kontribusi nyata bagi masyarakat dan industri terkait.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainun, S., Amha, J., Nurjaya, H., & Azwari, A. (2021). Analisis dan tanggung jawab biro travel umrah atas kegagalan pemberangkatan jemaah umrah Kota Makassar (Studi kasus travel PT. Global Tours). *Qawanin Jurnal Ilmu Hukum*, 1(1), 1–19.
- Arvita, Y. (2021). Perancangan sistem informasi pelayanan travel haji dan umroh. *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, 15(1), 9–18. <https://doi.org/10.33998/mediasisfo.2021.15.1.964>
- Azis, Y. A. (2024, Februari 21). *Tujuan dan manfaat PKL bagi mahasiswa, makanya penting ikut!* Deepublish Store. <https://deepublishstore.com/blog/manfaat-pkl-bagi-mahasiswa/>
- Devi, A., Alvinanto, M. F., Mahdi, R. H., Ulya, N. S., & lainnya. (t.t.). Menjadi entrepreneur bisnis haji dan umrah profesional. Dalam *Buku Panduan Wirausaha* (hlm. 60–73). Universitas Ibn Khaldun.
- Gemulia, R. (2023, Desember 24). Bulusaraung travel berangkatkan umrah 30 jamaah. *Warta Sulsel*. <https://wartasulsel.net/2023/12/24/bulusaraung-travel-berangkatkan-umrah-30-jamaah/>
- Gudo, S. M. P. N. (2019). Jurnal kegiatan keagamaan. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan*, 2019, 42445–454.
- Hasbi, U. H. (2020). Manajemen strategis travel haji dan umrah di Mataram. *Jurnal Manajemen Dakwah*, 7(2), 150–165.
- Mardiyah, S. U. K., Kumoro, J., Dwihartanti, M., Yuliansah, Y., & Kistiananingsih, I. (2019). Kesiapan praktik kerja lapangan (PKL) mahasiswa program studi sekretari D3 tahun 2018. **Efisiensi - Kajian Ilmu Administrasi*, 15*(1), 1–14. <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v15i1.24481>
- Medina, M. I. (2024, Januari 15). *PKL: Apa itu, tujuan, manfaat, cara buat laporan*. Glints Blog. <https://glints.com/id/lowongan/pkl-adalah/>
- Memahami experiential learning: Pendekatan pembelajaran berbasis pengalaman*. (t.t.). Peopleshift. Diakses 5 Desember 2024, dari <https://peopleshift.id/memahami-experiential-learning-berbasis-pengalaman/>
- Noor, M. (2018). Haji dan umrah: Tinjauan historis dan manajemen. *Jurnal Humaniora Teknologi*, 4(1), 45–58.
- Pane, D. N., Fikri, M. E., & Ritonga, H. M. (2018). *Buku pedoman PKL Universitas Negeri Jakarta*. Direktorat Akademik UNJ.
- Prihanto, H., & Damayanti, P. (2022). Faktor-faktor yang berpengaruh pada keberlanjutan usaha biro jasa perjalanan haji dan umrah. *Journal of Management and Business Review*, 19(1), 29–48.
- Priyono, E. S., Manesi, D., & Tnunay, I. (2023). Evaluasi implementasi pelaksanaan praktik kerja lapangan bagi mahasiswa. *Jurnal Pendidikan Mandala*, 8(2), 653–658.
- Shihab, M. Q. (2012). *Haji dan umrah bersama M. Quraish Shihab*. Lentera Hati.
- Sukma Wardani, F., Sulistyaningrum, C. I. D., & Susantiningrum. (2019). Analisis pelaksanaan praktik kerja lapangan dalam mempersiapkan siswa memasuki dunia kerja di era revolusi industri 4.0. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 3(4), 20–30.

- Syarrobbi, M. H., & Erwin, R. (2017). *Laporan praktik kerja lapangan (PKL) CV. Fajar Gemilang Tour & Travel Kota Bandar Lampung* [Laporan tidak diterbitkan]. Universitas Lampung.
- Tanjung, M. H. A., Harahap, N. B., Siboro, M. E., & Harahap, M. (2023). Program magang keahlian sebagai sarana praktik dan peningkatan kompetensi mahasiswa di bidang penerbitan. *Indonesian Journal of Community Services*, 5(1), 1–11. <https://doi.org/10.30659/ijocs.5.1.1-11>
- Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah UIN Alauddin Makassar. (2023). *Pedoman penulisan karya tulis ilmiah: Makalah, risalah, skripsi, tesis, disertasi, dan laporan penelitian*. Alauddin University Press.
- Wijaya, N. I. (2019). Efektifitas program magang mahasiswa bersertifikasi (PMMB) dalam mendukung tujuan mata kuliah kerja praktik (KP) di Universitas Hang Tuah. *Proceeding Indonesia Career Center Network Summit IV, 2019*, 1–8.