

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Profil Travel Bagus Umratama

Travel Bagus Umratama atau PT. Bagus Umratama adalah sebuah perusahaan biro perjalanan wisata yang didirikan oleh Bapak Badraini Imansyah Gazali selaku direktur PT. Bagus Umratama dan mulai beroperasi sejak tanggal 06 Mei 2009. Pada tanggal 02 April 2013 PT. Bagus umratama secara resmi ditetapkan sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) dengan surat keputusan Dirjen Penyelenggara Haji dan Umrah No. D/169. Pada tanggal 28 April 2017 PT. Bagus Umratama secara resmi ditetapkan oleh Menteri Agama Republik Indonesia sebagai Penyelenggara Ibadah Haji Khusus dengan surat keputusan No.263 tahun 2017 dan terus diperbaharui dan aktif beroperasi sampai saat ini.

2. Lokasi PT. Bagus Umratama

Kantor Pusat PT. Bagus Umratama berlokasi di Jl. Pramuka No. 45 Rt.02 Kel. Pengambangan, Kec. Banjarmasin Timur, Kalimantan Selatan. Tidak hanya di Kota Banjarmasin, namun travel Bagus Umratama juga memiliki 2 cabang, yaitu PT. Bagus Umratama cabang Sampit yang berlokasi di Jl. Ir. H. Juanda No. 75 Rt.03 Rw.02 Sampit Kab. Waringin Timur,

Kalimantan Tengah dengan No. SK Nomor 2490/Kw.15.4/4-c/Hj.09/11/2020 Kalimantan Tengah dan PT. Bagus Umratama cabang Palembang yang berlokasi di JL. MP Mangkunegara No.1547 A Rt.17 Rw.05 Kel. Delapan Ilir Kec. Ilir Timur Tiga, Kota Palembang, Sumatera Selatan dengan No. SK Nomor 259 Tahun 2021 Sumatera Selatan.

3. Visi dan Misi PT. Bagus Umratama

PT. Bagus Umratama memiliki visi yaitu untuk membantu para tamu Allah SWT, yang merupakan sebuah tugas mulia yang harus dilaksanakan dengan sepenuh hati, dari visi tersebut dapat diketahui bahwa PT. Bagus Umratama memiliki keinginan untuk memberikan yang terbaik dan berkualitas untuk jemaah sehingga dapat memberikan kesan yang bermakna dan mendalam dalam perjalanan jemaah.

Selanjutnya PT. Bagus Umratama memiliki misi yaitu melayani tamu Allah SWT dengan kejujuran, keikhlasan, keterbukaan dan dapat memberikan edukasi yang berharga untuk kehidupan, dari misi tersebut dapat diketahui bahwa yang dilakukan oleh agen berdasarkan pada nilai agama, dari kejujuran dan transparansi dalam memberikan informasi, ikhlas dalam bertidak tanpa adanya motif tertentu kemudian dapat membuka ruang komunikasi untuk jemaah agar meminimalisir kekhawatiran jemaah, dan edukasi yang berharga didapat dari program bimbingan manasik. Tidak hanya visi dan misi, PT. Bagus Umratama juga memiliki slogan yang

berbunyi “Kami bukan yang termurah, namun terpercaya. Kategori biasa dengan pelayanan yang prima”.

4. Logo PT. Bagus Umratama



Gambar 4.1 Logo PT. Bagus Umratama

5. Struktur Kepengurusan PT. Bagus Umratama

Tabel 4.1 Struktur Kepengurusan PT. Bagus Umratama

No.	Pengurus	Nama
1.	Komisaris	Zalna Usman Gozali
2.	Direktur	Badraini Imansyah Gazali
3.	Operasional Manager dan Keuangan	Zalna Usman Gozali
4.	Marketing dan Pembimbing Ibadah	1. H.Mishan Yadi Rachmad 2. H. Jarnie Syakerani 3. H. Ahmad Fahriadi 4. Hj. Marliani

No.	Pengurus	Nama
5.	Front Office	Lu'lu Atut Taibah
6.	Humas	M. Samman Attailah
7.	Driver	Samsul

6. Sarana dan Prasarana PT. Bagus Umratama

Sarana dan prasarana yang disediakan oleh PT. Bagus Umratama, yaitu;

- a. Ruangan Pertemuan untuk bimbingan manasik seperti aula kantor dan aula hotel,
- b. Sesi bimbingan manasik disertai dengan adanya miniature Ka'bah dan materi bimbingan yang berupa buku panduan, materi dengan tampilan *powerpoint*, maupun video,
- c. Pembimbing manasik,
- d. Transportasi dan Akomodasi
- e. Visa
- f. Konsumsi saat bimbingan dan selama perjalanan ibadah
- g. Perlengkapan ibadah haji dan umrah
- h. Zam-zam 5 liter,
- i. Paket informasi dan konsultasi.

7. Produk PT. Bagus Umratama

- a. Tour Domestik dan Internasional

Tour domestik dan internasional merupakan salah satu paket perjalanan yang ditawarkan oleh travel Bagus Umratama. Tour domestik merupakan paket perjalanan di beberapa tempat dalam negeri sedangkan, tour internasional merupakan paket perjalanan tour beberapa tempat di luar negeri atau di luar Indonesia. Ada beberapa paket internasional yang disediakan oleh PT. Bagus Umratama sebagai berikut:

- 1) Tour dan Ziarah Singapura-Johor-Kuala Lumpur
- 2) Tour Korea
- 3) Tour Eropa (Paris-London-Amsterdam)

b. Paket Haji Khusus 26 Hari

Paket haji khusus merupakan paket perjalanan yang disediakan oleh biro perjalanan atau travel. Sementara itu, terdapat perbedaan antara haji reguler dan haji khusus, dari penanggung jawab, masa tunggu, fasilitas penginapan, biaya dan waktu pelaksanaan. Haji reguler langsung ditangani oleh pemerintah yaitu Kementrian Agama, sedangkan haji khusus ditangani oleh pihak biro perjalanan atau travel haji dan umrah yang telah memiliki izin dari Kementrian Agama dan sesuai dengan aturan pemerintah. Kemudian masa tunggu dari dari haji reguler relatif lebih lama dibandingkan dengan haji khusus.

Selanjutnya fasilitas penginapan, untuk jemaah haji reguler hotel telah disediakan sesuai dengan ketentuan pemerintah dan dibagi sesuai wilayah dan kloter yang dapat berjarak sekitar 3-5 km, sedangkan jemaah

haji khusus mendapat penginapan yang lebih dekat dengan Masjidil Haram dengan fasilitas penginapan yang jauh lebih baik. Untuk biaya, biaya haji reguler lebih murah dibandingkan dengan haji khusus yang 4-5 kali lipat lebih mahal, dan untuk waktu pelaksanaan jemaah haji reguler lebih lama dengan waktu perjalanan sekitar 37-40 hari yang terhitung dari waktu keberangkatan hingga kepulangan kembali ke Tanah Air, sedangkan waktu pelaksanaan jemaah haji khusus lebih cepat dibandingkan dengan haji reguler sekitar 20-26 hari perjalanan.

Pada Travel Bagus Umratama menawarkan produk Paket Haji Khusus 26 hari, dengan fasilitas bimbingan ibadah/manasik haji, tiket pesawat PP, pengurusan *check-in* bandara pada saat keberangkatan dan kedatangan, mendapat transportasi bus yang memiliki AC, akomodasi hotel berbintang, tenda/kemah yang memiliki AC untuk di Arafah dan Mina (berdasarkan standar haji khusus), konsumsi selama perjalanan, perlengkapan untuk menunaikan ibadah Haji dan air zam-zam 5 liter. Penawaran produk ini merupakan contoh produk untuk keberangkatan jemaah pada tahun 2027/2028.

- c. Umrh Reguler dan Plus
 - 1) Paket Umrh 9 hari
 - 2) Paket Umrh 12 hari
 - 3) Paket Umrh 13-17 hari

Pada 3 paket umrah diatas, dari paket umrah 9 hari, 12 hari dan paket umrah 13-17 hari, jemaah mendapat fasilitas seperti tiket pesawat PP, Visa Umrah, Konsumsi jemaah 3 kali sehari, Hotel sesuai yang telah ditentukan yaitu hotel bintang 4 di Madinah, Royal Andaus/Setaraf dan di Makkah, Azka Al-Safa/Setaraf, ada muthawwif, *Handling*, Zam-zam 5 liter dan perlengkapan umrah.

- 4) Paket Umrah Plus Turki 13 hari (Istanbul-Bursa)
- 5) Paket Umrah Plus Aqsha 13 hari (Petra-Masjidil Aqsha)
- 6) Paket Umrah Plus Mesir 14 hari (Cairo-Alexandria)
- 7) Paket Umrah Plus Abu Dhabi dan Dubai 12 hari

Dalam paket umrah plus ini, jemaah mendapat fasilitas seperti tiket pesawat PP, Visa, Konsumsi jemaah 3 kali sehari, Hotel akomodasi bintang 4 seperti Salihya Mubarak di Madinah, Royal Majestic di Madinah, Sadeen Amman di Jordan, dan National Hotel di Aqsa, dapat ziarah Madinah, Mekkah dan *city tour* yang disertai dengan *tour guide* yang membimbing selama tur dan air zam-zam 5 liter untuk setiap orang.¹

8. Program Pelayanan PT. Bagus Umratama

a. Perjalanan ziarah

¹ Lu'lu Atut Taibah, Wawancara dengan karyawan PT. Bagus Umratama, Selasa, 23 Januari 2024.

- b. Perjalanan ibadah umrah dan ziarah
- c. Perjalanan ibadah haji khusus
- d. Reservasi tiket domestik dan internasional
- e. Membantu pembuatan paspor
- f. Membantu melaksanakan imunisasi dan meningitis
- g. Paket perjalanan khusus (Perorangan/khusus dan layanan VIP)
- h. Pelayanan handling Airport saat keberangkatan dan kepulangan.²

B. Hasil Penelitian

1. Strategi Pembimbing Manasik Haji dan Umrah

Berdasarkan teori menurut Alfred Chandler, strategi merupakan penetapan sasaran dan arahan dalam bertindak serta alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan³. Pembimbing manasik merupakan orang yang berpengalaman dan berpengetahuan yang dipercaya dapat membimbing jemaah dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Bimbingan menurut Prayitno merupakan proses pemberian bantuan kepada individu agar dapat mengembangkan kemampuan dirinya.

Pemahaman menurut Bloom's kemampuan individu dalam menangkap makna, mengungkapkan kembali dan mampu untuk menjelaskannya. Dari pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa

² Lu'lu Atut Taibah, Wawancara dengan karyawan PT. Bagus Umratama, Selasa, 23 Januari 2024.

³ Maleka.

strategi pembimbing manasik merupakan upaya yang dilakukan oleh pembimbing manasik dalam membimbing jemaah agar dapat memberikan pemahaman dan jemaah mampu memahami manasik haji dan umrah dengan baik.

Pada pelaksanaan ibadah haji, Berdasarkan Peraturan Menteri Agama No.13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler, Bab IV pasal 32 bahwa bimbingan manasik minimal dengan materi mengenai fiqih haji, kebijakan pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji, hikmah pelaksanaan ibadah haji serta hak dan kewajiban jemaah haji reguler dan ditambah dengan pasal 35 yang menyatakan bahwa bimbingan manasik wajib diberikan dari pemerintah ataupun instansi yang menyelenggarakan, dari sebelum keberangkatan, selama perjalanan berlangsung sampai kembali ke Tanah Air⁴ yang disertai dengan pembimbing ibadah haji yang bersertifikat.

Kemudian jemaah haji juga memiliki hak untuk mendapatkan bimbingan manasik haji, hal ini didasarkan pada Undang-undang Republik Indonesia No.8 tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, pada bagian kedua mengenai hak dan kewajiban jemaah pasal 6b, jemaah yang akan melaksanakan ibadah berhak untuk mendapatkan bimbingan

⁴ Republik Indonesia, *Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 · Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler*. h. 42

manasik minimal sekali sebelum keberangkatan berlangsung dari saat masih berada di Tanah Air, selama perjalanan dan ketika berada di Arab Saudi.⁵

Begitu pula dengan Panitia Penyelenggara Ibadah Umrah (PPIU), pada pasal 88 bahwa jemaah berhak memperoleh pelayanan dari PPIU dari layanan bimbingan ibadah umrah dan layanan kesehatan. Pada Travel Bagus Umratama, travel mengadakan bimbingan manasik yang dilaksanakan minimal 1 kali sebelum keberangkatan dan maksimal dilaksanakan sebanyak 2 kali, seperti yang dinyatakan oleh pembimbing manasik, ustaz Muhammad Natsir: “Sebelumnya bimbingan manasik dilaksanakan 2 kali, tetapi sekarang lebih sering dilaksanakan 1 kali saja.”⁶ Bimbingan manasik dilaksanakan beberapa hari sebelum keberangkatan berlangsung.

Travel Bagus Umratama memiliki cara sendiri dalam menentukan jadwal pelaksanaan bimbingan manasik, dan penetapan jadwal pelaksanaan bimbingan manasik berdasarkan pada diskusi yang dilakukan dengan jemaah yang bertujuan agar semua jemaah dapat berhadir pada bimbingan manasik dan mendapat pemahaman yang baik untuk pelaksanaan ibadah nantinya. Kegiatan bimbingan manasik oleh Travel Bagus Umratama biasa diadakan di aula hotel bintang 3 atau aula hotel bintang 4 di Kota Banjarmasin, seperti

⁵ Republik Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia No.8 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah*. h. 8

⁶ Muhammad Natsir, Wawancara dengan pembimbing manasik PT. Bagus Umratama, Kamis, 14 Maret 2024.

Galaxy Hotel Banjarmasin, Swiss-Belhotel Borneo Banjarmasin dan Treepark Hotel Banjarmasin.

Selanjutnya pada agenda bimbingan manasik yang dilaksanakan sebelum keberangkatan akan dimulai dengan pembukaan oleh moderator, sambutan dari Direktur Travel Bagus Umratama kemudian penyampaian rencana perjalanan ibadah umrah (*itinerary*), dilanjutkan dengan penyampaian manasik secara teori dan pelaksanaan manasik secara praktik oleh pembimbing manasik. Sebagaimana yang dijelaskan lebih lanjut dibawah ini:

a. Penyampaian manasik secara teori

Bimbingan manasik yang pertama dilaksanakan adalah Penyampaian manasik secara teori mengenai kegiatan ibadah haji dan umrah. Penyampaian manasik berpedoman pada buku panduan bimbingan manasik yang telah disediakan oleh Travel Bagus Umratama, yang berisikan materi pokok seperti pengertian umrah, hukum umrah, syarat umrah, rukun umrah dan kewajiban dalam umrah, larangan dalam umrah, hal yang membatalkan dalam ibadah umrah dan dilengkapi juga dengan kumpulan doa-doa, dan yang terakhir adalah himbauan untuk kelancaran dalam perjalanan ibadah, seperti mengenai barang yang perlu diperhatikan ketika dibawa dan larangan terhadap barang yang dibawa, memperhatikan kesehatan dan obat-obatan yang diperlukan secara pribadi.

Materi yang disampaikan tidak hanya bisa dilihat pada buku panduan yang diberikan tetapi juga ada tampilan *Power Point* dan video yang mencontohkan kegiatan ibadah contohnya seperti tawaf dan hal tersebut telah disediakan oleh pihak Travel Bagus Umratama agar jemaah lebih mudah memahami, seperti yang dijelaskan oleh pembimbing manasik, Muhammad Natsir:

Biasanya slide yang di layar tu yang digunakan saat penyampaianya. Jadi diarahkannya ada dengan gambar.⁷

b. Pelaksanaan manasik secara praktik

Bimbingan manasik kedua adalah pelaksanaan manasik secara praktik dan pada tahap ini, pembimbing akan mencontohkan terlebih dahulu pada saat penyampaian secara teori, kemudian memanggil salah satu jemaah untuk mempraktikkan sambil dijelaskan oleh pembimbing manasik, contohnya seperti dalam penggunaan ihram. Dalam praktik melaksanakan tawaf dan sai, pembimbing manasik dan jemaah berpindah tempat, menuju tempat yang lebih luas yang sudah tersedia miniatur Ka'bah.

Untuk pelaksanaan praktik akan dimulai dengan dibimbing dalam pembacaan niat, dan praktik menggunakan ihram, kemudian mempraktikkan cara tawaf secara langsung menggunakan miniatur

⁷ Muhammad Natsir, Wawancara dengan pembimbing manasik PT. Bagus Umratama, Kamis, 14 Maret 2024.

Ka'bah yang disediakan oleh Travel Bagus Umratama sambil dibimbing oleh pembimbing manasik, selanjutnya cara dalam melakukan sai, dan menjelaskan kembali seberapa banyak rambut yang bisa dipotong dalam proses Tahalul sambil mempraktikkan doa yang semestinya dibaca.

Dan pada saat pelaksanaan manasik praktik, pembimbing memperhatikan bagaimana cara jemaah dalam mempraktikkan rukun ibadah, dengan maksud jemaah dapat mengaplikasikan dari materi yang telah disampaikan dan dapat mempraktikannya dengan baik. Seperti yang dijelaskan dalam wawancara dengan pembimbing manasik, Muhammad Natsir:

Pada saat praktik itu, memang yang lebih kita tekankan itu bagaimana jemaah tu benar-benar memperhatikan kayakapa melakukan segala rukun-rukun umrah, terutama Tawaf dan Sai karena kan maksud dari praktik tu supaya jemaah bisa menerjemahkan teori yang sudah disampaikan bisa dilakukan dengan baik.⁸

⁸ Muhammad Natsir, Wawancara dengan pembimbing manasik PT. Bagus Umratama, Minggu, 26 Mei 2024.



Gambar 4.2 Bimbingan Manasik Praktik Tawaf

Pada 2 tahap penyampaian bimbingan manasik tersebut, bertujuan untuk meningkatkan pemahaman jemaah terhadap kegiatan ibadah umrah sesuai dengan ketentuan syariat Islam dan meningkatkan kemandirian jemaah dalam pelaksanaan ibadah. Dalam menyampaikan materi manasik, pembimbing memiliki metode tertentu, dengan metode yang digunakan dapat meningkatkan pemahaman jemaah, agar jemaah lebih mudah memahami dan berikut penjelasan lebih lanjut mengenai metode yang digunakan pembimbing manasik pada Travel Bagus Umratama:

1) Metode Ceramah

Metode ceramah merupakan metode yang digunakan dengan cara menyampaikan secara langsung menggunakan lisan kepada jemaah. Metode ini digunakan sepanjang penyampaian bimbingan



Gambar 4.3 Bimbingan Manasik Teori

2) Metode Tanya jawab

Metode Tanya-jawab merupakan metode yang digunakan dengan cara jemaah bertanya kepada pembimbing manasik, atau sebaliknya dengan pembimbing menanyakan kembali kepada jemaah apakah terdapat hal yang ingin ditanyakan atau masih bingung dengan materi yang telah dijelaskan, pembimbing akan menanyakan pada setiap tahap akhir pembahasan dan pembimbing juga menyampaikan ulang materi yang telah disampaikan agar jemaah dapat lebih mengerti, seperti yang dijelaskan dalam wawancara dengan pembimbing manasik, Muhammad Natsir:

Biasanya sebagian jemaah yang berani akan banyak bertanya, jadi otomatis kita yang menyampaikannya berulang ulang supaya kawa diingat, selain yang dibimbing pas sudah pelaksanaan, bisa habis selesai bimbingan manasik.¹⁰

¹⁰ Muhammad Natsir, Wawancara dengan pembimbing manasik PT. Bagus Umratama, Kamis, 14 Maret 2024.

3) Metode Diskusi

Metode diskusi merupakan metode yang digunakan pembimbing dengan cara saling bertukar pikiran dengan jemaah, ketika jemaah sudah memahami materi manasik yang disampaikan, berdasarkan dari hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Natsir selaku pembimbing manasik pada bimbingan manasik jemaah Travel Bagus Umratama “Terkadang tu ada jemaah yang memang masih penasaran dan handak betaken lagi ketika bimbingan manasik tu sudah selesai”.¹¹

4) Metode Praktik/Simulasi

Metode praktik/simulasi yang digunakan pembimbing dengan cara mempraktikkan secara langsung kegiatan ibadah umrah yang dipandu oleh pembimbing manasik. Jemaah akan dipandu dalam mempraktikkan pelaksanaan ibadah dari satu tahap ke tahap selanjutnya secara perlahan agar jemaah mudah memahami penjelasan dan peragaan yang disampaikan, terutama yang diperhatikan oleh pembimbing adalah praktik melaksanakan Tawaf dan Sai. Hal ini dijelaskan secara langsung oleh pembimbing manasik umrah Ustaz Muhammad Natsir:

¹¹ Muhammad Natsir, Wawancara dengan pembimbing manasik PT. Bagus Umratama, Kamis, 14 Maret 2024.

Praktik itu biasanya diawalinya dengan niat, cara melafalkan niat, melaksanakan niat, dan mempraktikakannya secara bersamaan, habis tu dilanjutkan dengan kayapa cara dalam melakukan tawaf, sai yang dilakukan sesuai syari'at, kemudian memotong rambut yang menandai bahwa pelaksanaan ibadah tu selesai. Jadi biasanya seperti dijelaskan *step by step* sebelum pelaksanaan ibadah selanjutnya. Contohnya “bapak ibu sekalian kita akan melaksanakan rukun yang pertama yaitu niat. Mari kita bersama-sama berniat”. Kemudian habis berniat, kita ajak bertalbiah sambil dibimbing, saat dekat dengan masjidil haram kita membaca doa masuk masjid. Jadi setiap tahapan itu diarahkan. Apalagi sekarang ada radio tu sangat membantu bagi jemaah untuk kita mengarahkan. Selagi jemaah mendengar, pasti selalu ada bimbingan dalam ibadah berlangsung. Kada hanya bacaan tapi juga arahan dari pembimbing ibadah agar jemaah tu kawa teratur dalam beribadah.¹²



Gambar 4.4 Contoh Menggunakan Ihram

¹² Muhammad Natsir, Wawancara dengan pembimbing manasik PT. Bagus Umratama, Kamis, 14 Maret 2024.

5) Metode Penggunaan Teknologi

Metode penggunaan teknologi yang dimaksud adalah adanya animasi yang ditampilkan pada *slide power point*, animasi yang menampilkan bagaimana cara jemaah untuk memutari Ka'bah.

2. Pemahaman Jemaah Travel Bagus Umratama

Pemahaman menurut Anderson dan Krathwol's, adalah proses memahami makna dari berbagai bentuk pesan seperti menafsirkan, mencontohkan, mengelompokkan, menyimpulkan dan menjelaskan. Selanjutnya menurut Blomm's, pemahaman terbagi menjadi 3 macam, yaitu pemahaman translasi, pemahaman interpretasi dan pemahaman ekstrapolasi. Pemahaman translasi dapat dipahami sebagai tahap pertama, individu dapat mengingat dan menjelaskan kembali menggunakan kalimatnya sendiri. Pemahaman interpretasi dapat dipahami sebagai tahap kedua, individu dapat mengerti, menangkap arti tersirat dan menyimpulkan sesuatu. Dan yang terakhir pemahaman ekstrapolasi dapat dipahami sebagai tahap ketiga, individu tidak hanya dapat memahami, menyimpulkan tetapi juga dapat mengilustrasikan dari pemahaman dan menyesuaikan dengan keadaan.

Pemahaman jemaah Travel Bagus Umratama pada bimbingan manasik yang dilaksanakan oleh PT. Bagus Umratama, berdasarkan dari wawancara dengan beberapa jemaah Bagus Umratama, salah satu jemaah yang bernama Maulida Mawaaddah, berusia 26 tahun yang berangkat umrah

bersama PT. Bagus Umratama pada Agustus 2023 menyatakan bahwa sebelum mengikuti bimbingan manasik, jemaah sudah mengetahui sebagian rangkaian ibadah umrah, seraya menunggu jadwal pelaksanaan bimbingan manasik, kak Maulida belajar terlebih dahulu sebelum bimbingan manasik. Selama proses bimbingan manasik, materi yang disampaikan dapat dipahami dengan mudah, seperti yang dijelaskan dalam wawancara oleh kak Maulida Mawaddah:

Sudah mengetahui sebagian mengenai ibadah umrah karena sambil membaca dibuku, kemudian karena sudah praktik tawaf saat bimbingan manasik jadi sudah bisa cara pelaksanaannya secara mandiri, dan materi yang disampaikan mudah dipahami dan diberikan buku panduan.¹³

Selanjutnya hasil wawancara dengan jemaah lain yaitu kak Lulu, berusia 29 tahun, menyatakan bahwa sebelum mengikuti bimbingan manasik ka Lulu sudah mengetahui sedikit tentang syarat serta rukun umrah, materi yang disampaikan dalam bimbingan manasik mudah dipahami, kemudian untuk pelaksanaan praktik ibadah, kak Lulu menyampaikan bahwa sudah dapat melakukan praktik tawaf secara mandiri. Seperti yang disampaikan dalam wawancara dengan kak Lulu:

Materi dapat dipahami lalu sebelum bimbingan manasik saya sudah mengetahui sedikit tentang syarat-rukun umrah dan pada praktik ibadah itu ustaz pembimbing manasik mengajari praktik memakai ihram untuk laki-laki dan meminta salah satu jemaah untuk ikut mencoba dan setelah bimbingan manasik, saya sudah dapat melakukan secara mandiri.¹⁴

¹³ Maulida, Wawancara dengan jemaah PT. Bagus Umratama, Senin, 27 Mei 2024

¹⁴ Lulu, Wawancara dengan jemaah PT. Bagus Umratama, Rabu, 29 Mei 2024

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan jemaah lain yang bernama Hendera berusia 38 tahun dan Syawal berusia 30 tahun menjelaskan bahwa materi yang disampaikan selama bimbingan manasik dapat dengan mudah dipahami, kemudian sebelum pelaksanaan bimbingan manasik. Keduanya, bapak Hendera dan bapak Syawal sudah mengetahui mengenai rangkaian ibadah umrah yang akan dilaksanakan seperti rukun umrah.¹⁵ Setelah bimbingan manasik bapak Hendera mengakui bahwa dapat mempraktikkan pemakaian kain ihram secara mandiri, dan tidak ada keraguan didalamnya.¹⁶

Dari beberapa pernyataan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa jemaah telah mengetahui terlebih dahulu sebelum bimbingan manasik dan setelah bimbingan manasik, jemaah yang awalnya hanya mengetahui secara tertulis akhirnya meningkat dengan jemaah dapat mempraktikkan ibadah secara mandiri, seperti pemakaian ihram dan tawaf. Berdasarkan hal tersebut, pemahaman jemaah mencapai pada tahap pemahaman ekstrapolasi yaitu, tidak hanya mengingat dan dapat memahami maksud tersirat dalam tampilan teks tetapi jemaah juga dapat mengilustrasikan bagaimana pelaksanaan ibadah dalam simulasi yang dilakukan dengan pembimbing manasik.

¹⁵ Syawal, Wawancara dengan jemaah PT. Bagus Umratama, Selasa, 04 Mei 2024

¹⁶ Hendera, Wawancara dengan jemaah PT. Bagus Umratama, Selasa, 04 Mei 2024

3. Strategi Pembimbing Manasik yang telah digunakan pada Jemaah Travel Bagus Umratama yang kemudian menggunakan Pendekatan Analisis SWOT.

Analisis SWOT merupakan singkatan dari kekuatan (*strength*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*). Menurut Philip Kotler, analisis SWOT merupakan suatu evaluasi terhadap keseluruhan kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman. Analisis SWOT digunakan untuk menganalisis lingkungan internal dan internal dari perusahaan. Analisis SWOT yang diterapkan berperan dalam menyusun perencanaan strategi yang tepat.

Dalam penelitian ini analisis SWOT berfokus pada strategi yang digunakan oleh pembimbing manasik umrah Travel Bagus Umratama, yang bertujuan untuk menentukan efektifitas dari strategi yang telah digunakan oleh pembimbing manasik pada jemaah pada travel Bagus Umratama, sebagaimana penjelasan lebih lanjut mengenai SWOT dari bimbingan manasik yang ada pada Travel Bagus Umratama sebagai berikut:

a. Kekuatan (*strength*)

Kekuatan dalam analisis SWOT merupakan faktor yang dimiliki oleh perusahaan berupa kemampuan yang relatif unggul dibandingkan dengan perusahaan lain, kekuatan merujuk pada kelebihan, kapabilitas maupun keunikan yang dimiliki dalam perusahaan. Kekuatan yang dimiliki dalam bimbingan manasik oleh pembimbing manasik di Travel Bagus Umratama seperti dalam hal fasilitas dan komunikasi yang

diberikan oleh Travel Bagus Umratama untuk jemaah. Sebagaimana dijelaskan lebih lanjut mengenai kekuatan bimbingan manasik sebagai berikut:

1) Tersedia fasilitas bimbingan manasik miniatur Ka'bah

Fasilitas merupakan suatu hal yang dapat mempermudah manusia dalam melakukan sesuatu atau dalam beraktifitas. Berikut wawancara dengan pihak Travel Bagus Umratama mengenai fasilitas yang dapat membantu mempermudah dalam kegiatan bimbingan manasik:

kita ada menyediakan dan membawa miniatur ka'bahnya sendiri, kemudian praktiknya langsung menggunakan miniatur tersebut.¹⁷

Miniatur Ka'bah yang disediakan oleh PT. Bagus Umratama berukuran dengan tinggi \pm 150 cm. Fasilitas seperti miniatur Ka'bah berperan penting dalam pelaksanaan bimbingan manasik praktik secara langsung, sehingga mempermudah jemaah untuk memahami dan menyesuaikan materi dengan keadaan dalam praktik.

2) Komunikasi yang selalu terbuka untuk jemaah

Komunikasi merupakan proses pertukaran/penyampaian informasi antara 2 orang atau lebih. Komunikasi sebagai peran penting dalam kegiatan bimbingan manasik karena komunikasi yang

¹⁷ Ibu Zalna Usman Gozali, Wawancara dengan Komisaris PT. Bagus Umratama, Senin, 26 Februari 2024.

dimaksud sebagai bentuk interaksi antara pembimbing dengan jemaah. Pembimbing dapat memberikan informasi, memberikan pemahaman yang baik untuk jemaah, dan jemaah mendapatkan informasi serta dapat menanyakan kembali materi yang kurang dipahami atau membingungkan bagi jemaah.

Kesempatan dalam berkomunikasi dapat terus berlangsung dengan pihak travel dan pembimbing walaupun aktivitas bimbingan manasik telah selesai, seperti yang diuraikan secara langsung dalam wawancara dengan pembimbing manasik, Muhammad Natsir:

Kadang ada beberapa jemaah yang datang secara pribadi ke meja ku, karena sebagian jemaah kita tu supan handak betaken pas penyampaian berlangsung tu dan biasanya ku pancing jemaah ni dengan menawarkan adakah yang handak betakun atau adakah yang handak ditanyakan. Ada jua pertanyaan yang sudah ditanyakan oleh jemaah sebelumnya, ditanyakan lagi ku, supaya jemaah yang menjawabnya.¹⁸

Komunikasi yang terjalin juga dapat memberikan dampak positif antara jemaah dengan pembimbing serta travel. Dengan komunikasi yang jelas dapat dipahami dengan jelas oleh jemaah sehingga dapat membangun kepercayaan antar individu serta memberikan dukungan secara mental dari pembimbing ke jemaah tersebut.

3) Lokasi dan fasilitas bimbingan yang memadai

¹⁸ Muhammad Natsir, Wawancara dengan pembimbing manasik PT. Bagus Umratama, Kamis, 14 Maret 2024.

Lokasi bimbingan yang disediakan oleh PT. Bagus Umratama, bertempat di aula hotel bintang 3 atau aula hotel bintang 4 di Kota Banjarmasin dengan ruangan yang luas dan ber-AC, seperti Galaxy Hotel Banjarmasin, Swiss-Belhotel Borneo Banjarmasin dan Treepark Hotel Banjarmasin. Pihak travel juga menyediakan konsumsi untuk jemaah yaitu konsumsi untuk makan siang yang berupa prasmanan dan snack di sela-sela bimbingan berlangsung dan disampaikan secara langsung oleh salah satu jemaah yang pernah bimbingan manasik dan berangkat bersama PT. Bagus Umratama mengakui bahwa fasilitas dan tempat yang diberikan nyaman dan sesuai seperti yang disampaikan oleh travel pada awal pertemuan.

4) Menggunakan teknologi dalam bimbingan manasik

Teknologi terus berkembang seiring berjalannya waktu, manusia harus mengikuti perkembangan tersebut agar dapat menyesuaikan diri dengan zaman. Dalam hal bimbingan manasik, teknologi yang dimaksud adalah pemutaran video. pemutaran video yang berisikan animasi contoh pelaksanaan ibadah seperti tawaf yang diputarkan saat bimbingan manasik berlangsung.

Adanya pemutaran video sebagai contoh dalam pelaksanaan ibadah merupakan salah satu hal penting dalam memberikan pemahaman kepada jemaah. Tidak hanya penyampaian berupa

ceramah yang dapat didengar tetapi juga tampilan visual berupa video animasi yang diputar dapat membuat individu lebih tertarik untuk memperhatikan berdasarkan dari materi yang diberikan.

b. Kelemahan (*weakness*)

Kelemahan merupakan kekurangan yang dimiliki oleh perusahaan atau kondisi yang tidak berdaya pada suatu permasalahan yang dapat menghambat kinerja. Kelemahan dapat merujuk seperti pada keterbatasan sumber daya yang ada dalam perusahaan. Kelemahan yang ada dalam bimbingan manasik jemaah oleh Travel Bagus Umratama berupa:

1) Pembimbing belum bersertifikasi

Pembimbing manasik merupakan orang yang berpengalaman dan berpengetahuan dalam ibadah haji dan umrah. Berdasarkan peraturan yang ditetapkan, ada beberapa standar kualifikasi sebagai pembimbing manasik haji dan umrah, seperti penjelasan berikut ini:

- a) Pendidikan minimal S1 atau sederajat/pesantren
- b) Memahami pengetahuan mengenai fiqih haji
- c) Berpengalaman dalam melakukan ibadah haji
- d) Memiliki kepemimpinan (*Leadership*)
- e) Memiliki akhlakul karimah
- f) Diutamakan mampu berbahasa Arab dan diutamakan lulus sertifikasi.

Dari ketentuan diatas, diutamakan lulus dalam sertifikasi sehingga dapat dipercaya dan terjamin dalam pengetahuan dan pengalaman yang dibagikan dalam bimbingan manasik untuk jemaah nantinya. Berdasarkan dari hasil wawancara bersama dengan pihak Travel Bagus Umratama dan Pembimbing manasik, dapat diketahui bahwa salah satu pembimbing manasik di Travel Bagus Umratama yaitu Bapak Muhammad Natsir sudah bekerja sebagai pembimbing manasik sejak tahun 2015 dan belum berkesempatan untuk mengikuti sertifikasi dan Pembimbing di Travel Bagus Umratama.

- 2) Bimbingan manasik yang dilaksanakan hanya sekali sebelum keberangkatan

Bimbingan manasik dilaksanakan bertujuan untuk membantu jemaah dalam memahami tata cara ibadah haji dan umrah. Dalam satu kali pelaksanaan jemaah diberikan materi manasik secara teori pada pagi hingga siang hari dan pelaksanaan manasik secara praktik dari siang hingga sore hari, sedangkan mayoritas jemaah yang berangkat adalah orangtua yang baru pertama kali berangkat ibadah umrah sehingga perlu lebih memperhatikan kembali pemahaman yang didapat oleh jemaah tersebut, seperti yang disampaikan oleh ustaz Muhammad Natsir bahwa “memang rata-rata karena sempitnya waktu ... dan walaupun jemaah paham, mengerti, akan tetapi ada

keraguan dalam dirinya” sehingga jemaah perlu lebih diperhatikan lagi dalam pelaksanaan ibadah.¹⁹

3) Belum adanya pengembangan program bimbingan manasik

Pengembangan program dalam bimbingan manasik bagi pembimbing manasik di sebuah travel merupakan program yang bermanfaat bagi pembimbing manasik yang dapat berdampak manfaatnya untuk jemaah, tidak hanya untuk menambah relasi pembimbing tetapi menambah informasi lebih dalam dan dapat berinovasi lebih lanjut mengenai metode atau cara penyampaian materi kepada jemaah mengikuti dari perkembangan zaman agar jemaah lebih mudah memahami materi yang disampaikan.

c. Peluang (*opportunities*)

Peluang merupakan sebuah kondisi yang dapat menguntungkan perusahaan, dalam pengelolaan sebuah perusahaan individu didalamnya harus pandai dalam memanfaatkan keadaan yang ada diluar dari perencanaan disebut sebagai peluang. peluang yang bisa dilihat dari eksternal Travel Bagus Umratama sebagai berikut:

- 1) Adanya pelatihan dan sertifikasi pembimbing manasik haji dan umrah
 Dengan adanya pelatihan dan sertifikasi pembimbing manasik haji dan umrah dapat meningkatkan profesionalitas dari seorang

¹⁹ Muhammad Natsir, Wawancara dengan pembimbing manasik PT. Bagus Umratama, Kamis, 14 Maret 2024.

pembimbing manasik. Seorang pembimbing manasik dapat berpeluang dalam meningkatkan kemampuan dan kepercayaan sebagai pembimbing manasik profesional dari mengikuti pelatihan dan sertifikasi pembimbing manasik haji dan umrah. Peluang yang bisa didapatkan dari pelatihan dan sertifikasi pembimbing manasik sebagai berikut:

a) Legalitas

Berdasarkan dari salah satu ketentuan Kementerian Agama bahwa menjadi pembimbing manasik haji dan umrah adalah orang yang sudah mengikuti kegiatan pelatihan dan sertifikasi pembimbing manasik haji dan umrah sehingga dapat memenuhi ketentuan Kementerian Agama tersebut.

b) Kompetensi dan Kredibilitas

Dari pelatihan dan sertifikasi pembimbing manasik, seorang pembimbing manasik menjadi lebih terpercaya dalam hal kompetensi yang dimiliki seperti pemahaman yang mendalam mengenai ibadah haji dan umrah, dipercaya dapat memberikan bimbingan yang efektif dan sesuai dengan ketentuan dalam syariat islam.

c) Peluang kerja

Pembimbing manasik yang bersertifikasi bisa mendapat peluang kerja yang lebih luas, karena instansi atau biro perjalanan

mebutuhkan pembimbing manasik yang bersertifikasi sesuai dengan standar ketentuan dari Kementerian Agama.

2) Penggunaan media sosial sebagai prasarana bimbingan manasik

Teknologi yang digunakan oleh manusia semakin maju dan terus berkembang, penggunaan media sosial dapat memberikan banyak manfaat untuk penggunanya. Untuk meningkatkan pemahaman jemaah, pembimbing dan pihak travel dapat menggunakan media sosial sebagai prasarana dalam pemberian materi manasik dan tutorial dalam pelaksanaan ibadah. Contohnya seperti youtube, platform yang dapat diakses dengan mudah, kapanpun dan dimanapun serta dapat menjadi salah satu sumber informasi yang dapat berguna untuk meningkatkan pemahaman jemaah.

d. Ancaman (*threats*)

Ancaman merupakan faktor yang tidak menguntungkan bagi perusahaan yang dapat berdampak menghambat bahkan dapat menjadi penghalang perusahaan dimasa depan. Adanya ancaman berasal dari faktor eksternal Travel Bagus Umratama. Ancaman yang dihadapi dalam bimbingan manasik berupa:

1) Ada beberapa jemaah yang perlu lebih memahami materi

Bimbingan manasik biasanya hanya diadakan 1-2 kali untuk ibadah umrah, karena waktu yang begitu singkat dapat menyebabkan

jemaah belum memahami secara keseluruhan materi yang disampaikan sedangkan jemaah yang berangkat berasal dari latar belakang yang beragam dan mayoritas yang berangkat adalah orang tua. Seperti yang dijelaskan dalam wawancara bersama dengan bapak Muhammad Natsir selaku pembimbing manasik:

Memang rata-rata karena sempitnya waktu, jadi jemaah kada bisa dilepaskan sepenuhnya. Paham, mengerti tapi ada keraguan di dirinya. Dan yang berangkat jua ada orang tua, ada yang muda, tapi memang kebanyakannya orang tua, karena dari asal yang berbeda lo jadi kita perlu lebih memperhatikannya lagi.²⁰

2) Ketidakhadiran jemaah pada saat bimbingan manasik

Pada pelaksanaan bimbingan manasik, terkadang masih terjadi ketidakhadiran jemaah pada saat jadwal bimbingan manasik yang telah ditentukan, yang dominan terjadi dikarenakan kesibukan individu. Dikarenakan hal tersebut, dapat menjadi salah satu kendala pada pemahaman jemaah sebelum keberangkatan, tidak hanya mengenai rangkaian ibadah tetapi juga berbagai penyampaian lain, yang disampaikan pada saat jadwal bimbingan manasik. Dan jemaah harus memperhatikan arahan dengan lebih ekstra saat bimbingan yang dilaksanakan sebelum kegiatan ibadah berlangsung.

²⁰ Muhammad Natsir, Wawancara dengan pembimbing manasik PT. Bagus Umratama, Kamis, 14 Maret 2024.

C. Pembahasan

1. Hasil Analisis SWOT terhadap strategi Bimbingan Manasik oleh Pembimbing Manasik Travel Bagus Umratama

Berdasarkan hasil penelitian pada halaman sebelumnya, dapat diketahui bahwa strategi bimbingan manasik yang digunakan oleh pembimbing manasik travel Bagus Umratama, yaitu dengan penyampaian manasik secara teori yang didukung dengan buku panduan, tampilan *power point* serta pemutaran video dan secara praktik yang dijelaskan secara bertahap sehingga jemaah dapat memahami dengan mudah pemaparan yang disampaikan secara perlahan. Dengan metode yang digunakan adalah metode ceramah, tanya-jawab, diskusi dan praktik atau simulasi.

Strategi yang digunakan pembimbing manasik dapat mempengaruhi seberapa jauh pemahaman jemaah terhadap penyampaian materi secara praktik dan teori. Strategi yang digunakan pembimbing manasik Travel Bagus Umratama memiliki kekuatan (*strength*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*). Analisis SWOT yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui strategi bimbingan manasik yang digunakan pembimbing manasik PT. Bagus Umratama dan strategi apa yang tepat digunakan untuk meningkatkan pemahaman jemaah PT. Bagus Umratama.

Adapun mengenai analisis SWOT secara teori, menurut Philip Kotler, analisis SWOT merupakan suatu evaluasi terhadap keseluruhan kekuatan,

kelemahan, peluang dan ancaman. Analisis SWOT digunakan untuk menganalisis lingkungan internal dan eksternal dari perusahaan. Analisis SWOT yang diterapkan berperan dalam menyusun perencanaan strategi yang tepat. Analisis SWOT dari strategi bimbingan yang digunakan pembimbing manasik Travel Bagus Umratama: pertama, strategi yang digunakan memiliki kekuatan (*strength*) berupa tersedia fasilitas bimbingan manasik miniatur Ka'bah, komunikasi yang selalu terbuka untuk jemaah, lokasi dan fasilitas bimbingan yang memadai, serta menggunakan teknologi dalam bimbingan manasik.

Kelemahan (*weakness*) yang dimiliki berupa pembimbing belum bersertifikasi, bimbingan manasik yang dilaksanakan hanya sekali dan belum adanya pengembangan program bimbingan manasik. Peluang (*opportunities*) yang dimiliki berupa adanya pelatihan dan sertifikasi pembimbing manasik haji dan umrah dan penggunaan media sosial sebagai prasarana bimbingan manasik. Ancaman (*threats*) yang dimiliki berupa ada beberapa jemaah yang masih perlu lebih memahami materi dan ketidakhadiran jemaah saat bimbingan manasik.

Menurut David, matrik SWOT merupakan sebuah alat yang digunakan dalam perumusan strategi yang didalamnya mencocokkan faktor internal dan faktor eksternal.²¹ Faktor yang dimaksud adalah kekuatan

²¹ David.

(*strength*) dan kelemahan (*weakness*) yang merupakan bagian dari faktor internal. Kemudian peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*) merupakan bagian dari faktor eksternal. Berikut matrik SWOT dari strategi pembimbing manasik berdasarkan dari faktor kekuatan (*strength*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) yang telah dijelaskan sebelumnya.

Tabel 4.1 Matrik SWOT Strategi Pembimbing Manasik

<p>Faktor Internal</p> <p>Faktor Eksternal</p>	<p>Kekuatan (<i>strength</i>)</p> <p>Tersedia fasilitas bimbingan manasik miniatur Ka'bah</p> <p>Komunikasi yang selalu terbuka untuk jemaah</p> <p>Lokasi dan fasilitas bimbingan yang memadai</p> <p>Menggunakan teknologi dalam bimbingan manasik</p>	<p>Kelemahan (<i>weakness</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pembimbing belum bersertifikasi 2. Bimbingan manasik yang dilaksanakan hanya sekali 3. Belum adanya pengembangan program bimbingan manasik
<p>Peluang (<i>opportunities</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya pelatihan dan sertifikasi pembimbing manasik haji dan umrah 2. Penggunaan media sosial sebagai prasarana bimbingan manasik 	<p>Strategi S-O (<i>Strength-Opportunities</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memanfaatkan media sosial dengan membagikan dokumentasi kegiatan manasik yang dapat diputar kembali 2. Mengikuti pelatihan dan sertifikasi pembimbing manasik untuk bimbingan manasik 	<p>Strategi W-O (<i>Weakness-Opportunities</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pembimbing memiliki kesempatan untuk mengikuti pelatihan dan sertifikasi pembimbing manasik haji dan umrah 2. Mengembangkan program bimbingan manasik
<p>Ancaman (<i>Threats</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ada beberapa jemaah yang masih perlu lebih memahami materi 	<p>Strategi S-T (<i>Strength-Threats</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengoptimalkan komunikasi antara pembimbing dengan jemaah, dan berperan aktif dalam 	<p>Strategi W-T (<i>Weakness-Threats</i>)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menambah sesi bimbingan manasik dengan waktu pelaksanaan yang lebih fleksibel

Tabel 4.1 Matrik SWOT Strategi Pembimbing Manasik

2. Ketidakhadiran jemaah pada saat bimbingan manasik	memberikan arahan kepada jemaah 2. Memberikan bimbingan khusus kepada jemaah secara online.	2. Program bimbingan intensif
--	--	-------------------------------

- a. Strategi S-O (*Strength-Opportunities*) merupakan tahap kombinasi antara kekuatan dan peluang yang dapat menciptakan strategi, dengan menggunakan kekuatan dan memanfaatkan peluang, berdasarkan pada hasil analisis kekuatan (*strength*) dan peluang (*opportunities*) yang ada pada strategi pembimbing manasik PT. Bagus Umratama, dirumuskan strategi S-O (*strength-opportunities*) sebagai berikut:

- 1) Memanfaatkan media sosial dengan membagikan dokumentasi kegiatan manasik yang dapat diputar kembali

Kegiatan bimbingan manasik yang dilaksanakan dapat didokumentasikan dan menjadi arsip bagi travel dan dokumentasi yang dimaksud dapat berupa video maupun audio yang kemudian bisa dikirimkan melalui media sosial seperti *whatsapp* yang kemudian dibagikan ke grup jemaah agar dapat diputar kembali, ketika jemaah melupakan sesuatu atau masih ada yang membingungkan untuk jemaah. Tidak hanya *whatsapp*, tetapi juga bisa dengan memanfaatkan media lain seperti membagikan dokumentasi video tersebut platform *youtube* dan *Instagram* melalui akun resmi dari travel, yang bisa

digunakan sebagai prasarana untuk meningkatkan pemahaman jemaah karena dapat diputar berulang kali serta dapat diakses kapan saja dan dimana saja, disertakan dengan penjelasan yang merinci agar dapat memastikan jemaah memahami materi dengan baik.

- 2) Mengikuti pelatihan dan sertifikasi pembimbing manasik untuk bimbingan manasik yang memadai

Berdasarkan pada kualifikasi yang telah ditentukan bahwa

pembimbing manasik merupakan orang yang telah mengikuti pelatihan dan sertifikasi pembimbing manasik haji dan umrah.

Pembimbing yang mengikuti pelatihan dan sertifikasi pembimbing manasik haji dan umrah, dapat meningkatkan kualitas pribadi sebagai pembimbing manasik seperti contohnya dalam hal kemampuan komunikasi dan pengetahuan serta dapat mengoptimalkan penggunaan fasilitas yang tersedia dalam bimbingan manasik sehingga dapat meningkatkan kepercayaan jemaah dan tidak diragukan lagi dalam kemampuannya membimbing jemaah.

- b. Strategi W-O (*Weakness-opportunities*) merupakan tahap kombinasi antara kelemahan dan peluang yang dapat menciptakan strategi dengan mengatasi atau meminimalisir kelemahan dan memanfaatkan peluang yang ada. Berdasarkan dari hasil analisis kelemahan (*weakness*) dan peluang (*opportunities*) yang ada pada strategi pembimbing manasik PT. Bagus Umratama, dirumuskan strategi W-O sebagai berikut:

- 1) Pembimbing memiliki kesempatan untuk mengikuti pelatihan dan sertifikasi pembimbing manasik haji dan umrah

Pembimbing manasik yang mengikuti pelatihan dan sertifikasi pembimbing manasik haji dan umrah dapat meningkatkan kualitasnya sebagai pembimbing manasik dan dapat membangun kepercayaan jemaah terhadap kemampuan pembimbing dalam memberikan bimbingan. Melalui sertifikasi, pembimbing dapat memperdalam pengetahuan mengenai ibadah haji dan umrah, dapat mengasah kemampuan komunikasi dan memperbaharui pengetahuan dalam memberikan bimbingan terhadap jemaah serta keuntungan lain yaitu dapat menambah relasi untuk mendapatkan informasi terbaru mengenai ibadah haji dan umrah.

- 2) Mengembangkan program bimbingan manasik

Pengembangan program bimbingan manasik yang dimaksud bisa dalam bentuk kerja sama dengan pihak lain seperti kerjasama dengan lembaga keagamaan yang dapat mendukung pelaksanaan program. Program yang bisa dijalankan seperti diskusi antara pembimbing manasik yang bertujuan untuk saling berbagi pengetahuan dan pengalaman, diskusi kelompok dengan jemaah yang dapat dijalankan di suatu tempat seperti masjid, yang membahas mengenai pengetahuan dalam ibadah haji dan umrah. Kemudian program lain yang dapat bekerja sama dengan pihak lain adalah

penerjemah bahasa isyarat untuk memberikan pelayanan prima bagi jemaah yang berkebutuhan khusus.

- c. Strategi S-T (*strength-threats*) merupakan tahap kombinasi antara kekuatan dan ancaman yang dapat menciptakan strategi dengan menggunakan kekuatan agar dapat menghindari ancaman yang ada. Berdasarkan dari hasil analisis kekuatan (*strength*) dan ancaman (*threats*) yang ada pada strategi pembimbing manasik PT. Bagus Umratama, dirumuskan strategi S-T sebagai berikut:

- 1) Mengoptimalkan komunikasi antara pembimbing dengan jemaah, dan berperan aktif dalam memberikan arahan kepada jemaah
 Peran aktif dari pembimbing dalam memberikan bimbingan merupakan tahap penting dalam bimbingan manasik, terutama pada jemaah yang lebih perlu dalam memahami materi yang disampaikan. komunikasi yang terjalin antara pembimbing dan jemaah, dapat memberikan rasa kepercayaan terhadap pembimbing yang membuat jemaah terbuka dalam berkomunikasi.

- 2) Memberikan bimbingan khusus kepada jemaah secara online

Jemaah yang tidak dapat berhadir pada saat bimbingan manasik dapat memberikan dampak pada pemahamannya mengenai rangkaian ibadah pada saat ibadah berlangsung, maka dari itu, pihak travel dapat memberikan kesempatan terhadap jemaah yang tidak dapat berhadir agar dapat mengikuti bimbingan manasik pada lain waktu secara khusus dan dapat memaksimalkan pelayanan yang

diberikan pada jemaah. Jadwal pelaksanaan bimbingan manasik khusus dapat dilaksanakan dari hasil diskusi antara jemaah dan pembimbing manasik. Memberikan bimbingan khusus kepada jemaah yang tidak dapat berhadir dapat dilakukan secara online agar lebih fleksibel dan mudah untuk diakses.

- d. Strategi W-T (*weakness-threats*) merupakan tahap kombinasi antara kelemahan dan ancaman yang dapat menciptakan strategi dengan cara meminimalisir kelemahan dan menghindari ancaman yang ada. Berdasarkan dari hasil analisis kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*threats*) yang ada pada strategi pembimbing manasik PT. Bagus Umratama, dirumuskan strategi W-T sebagai berikut:

- 1) Menambah sesi bimbingan manasik dengan waktu pelaksanaan yang lebih fleksibel

Bimbingan manasik yang dilaksanakan pada waktu yang lebih fleksibel dapat memberikan kesempatan pada jemaah yang memerlukan lebih banyak waktu dalam memahami materi yang disampaikan dan dapat juga untuk jemaah yang tidak dapat berhadir secara langsung. Bimbingan yang awalnya dilaksanakan sehari dengan pemberian materi manasik secara teori dan praktik manasik pada hari yang sama, dapat dibagi menjadi 2 hari. Bimbingan manasik yang dimaksud dapat dilaksanakan melalui platform komunikasi

secara online melalui *zoom* atau *google meeting* sehingga jemaah mendapat waktu yang lebih lama dalam memahami materi.

2) Program bimbingan intensif

Program bimbingan intensif ditujukan kepada jemaah yang membutuhkan lebih memahami materi yang disampaikan. Dalam program pembimbing dapat mengarahkan jemaah dengan membentuk kelompok kecil dan pembimbing dapat menjelaskan kepada jemaah secara perlahan dan memberikan waktu kepada jemaah dalam praktik ibadah yang dilaksanakan sehingga pembimbing dapat berinteraksi secara intensif dan dapat memastikan jemaah dapat memahami dan mempraktikkan setiap tahapan ibadah dengan baik.

Dapat diketahui hasil dari penelitian ini bahwa strategi yang dilakukan oleh pembimbing manasik haji dan umrah PT. Bagus umratama telah berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari banyaknya kekuatan (*strength*) yang lebih mendominasi dan adanya terlihat peluang (*opportunities*) dibandingkan dengan kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*threats*). Strategi kekuatan (*strength*) dan peluang (*opportunities*) perlu digunakan dan dipertahankan penggunaannya.

Adapun dengan strategi kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*threats*) cukup berdampak pada pemahaman saat bimbingan manasik dan diperlukan perbaikan dan peningkatan. Perbaikan yang dimaksud dapat dilakukan dengan

adanya pembaharuan strategi yang didapat dari hasil analisis SWOT pada strategi pembimbing manasik yang digunakan saat bimbingan manasik, yang hasilnya ada pada matrik SWOT diatas, dengan hasil strategi S-O (*strength-opportunities*) memanfaatkan media sosial dengan membagikan dokumentasi kegiatan manasik yang dapat diputar kembali dan mengikuti pelatihan dan sertifikasi pembimbing manasik untuk bimbingan manasik yang memadai.

Strategi W-O (*weakness-opportunities*) pembimbing yang memiliki kesempatan untuk mengikuti pelatihan dan sertifikasi pembimbing manasik haji dan umrah serta mengembangkan program bimbingan manasik. Strategi S-T (*strength-threats*) yaitu dengan mengoptimalkan komunikasi antara pembimbing dengan jemaah dan berperan aktif dalam memberikan arahan kepada jemaah serta memberikan bimbingan khusus pada jemaah secara online. strategi W-T (*weakness-threats*) menambah sesi bimbingan manasik dengan waktu yang lebih fleksibel serta program bimbingan instensif.