

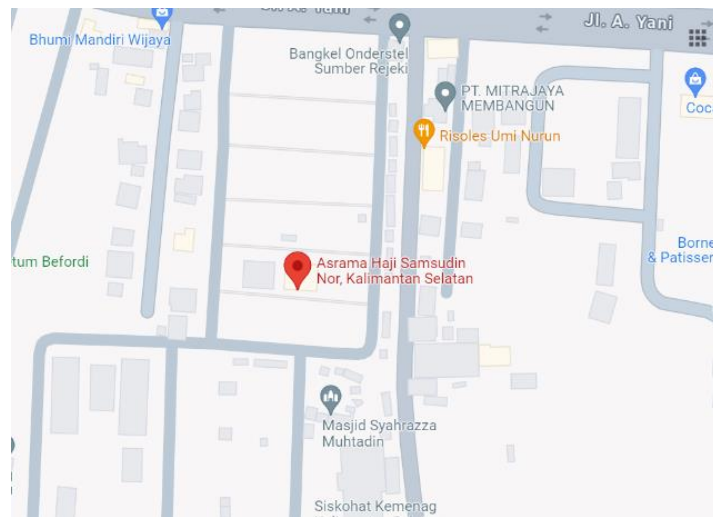
BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Data Umum

1. Gambaran Lokasi Penelitian

Gambar 4. 1 Lokasi UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin



Sumber: Google Maps: <https://maps.app.goo.gl/KeJVYenLw6MnyWUw7>

UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin berada di Kota Banjarbaru, Provinsi Kalimantan Selatan. Kota Banjarbaru merupakan salah satu bagian dari wilayah provinsi Kalimantan Selatan yang ibukotanya terletak di kota Banjarbaru sendiri. Kota Banjarbaru resmi menjadi ibu kota provinsi Kalimantan Selatan pada tahun 2022. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik tahun 2022, Kota Banjarbaru memiliki penduduk sebanyak 258.753 jiwa dengan luas wilayah 305, 242 KM persegi. Diketahui dari Kota Banjarbaru dalam Angka Tahun 2022 yang dikeluarkan BPS, letak Kota Banjarbaru secara astronomis

berada di antara 3° 25'40" sampai 3°28'37" Lintang Selatan dan 114°41'22" sampai 114°54'25" Bujur Timur. Terkait dengan lokasinya, kota Banjarbaru masuk ke dalam zona Waktu Indonesia Tengah (WITA).

Berikut batas-batas wilayah Kota Banjarbaru:

- a. Timur: Kec. Karang Intan, Kab. Banjar
- b. Barat: Kec. Gambut, Kab. Banjar
- c. Selatan: Kab. Tanah Laut
- d. Utara: Kec. Martapura, Kab. Banjar

2. Sejarah Singkat UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dibuka pada tanggal 21 November 1984 di bawah pimpinan Bapak H. A. Chalik Dachlan selaku PJS Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kalimantan Selatan. Dibangun di atas tanah milik Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan. Sehingga diputuskan pada tanggal 15 Maret 1986 dibawah pimpinan H. M. Umar Yasin, BA selaku Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama Provinsi Kalimantan Selatan.

Pembuatan UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dibebankan kepada APBN pada tahun 1984-1985. Total bangunan yang ingin didirikan pada saat itu sebanyak 12 bangunan yang terdiri dari 8 bangunan asrama jamaah yaitu: Madinah, Bir Ali, Mina, Muzdalifah, Arafah, Shafa, Marwah dan Tan'im. Terdapat 2 buah ruang makan, 1 buah dapur dan 1 buah aula Jeddah. Pada masa itu, jemaah haji dari Kalimantan Selatan menggunakan Asrama Embarkasi

Balikpapan dan Embarkasi Surabaya sampai tahun 2002, hingga asrama haji menjadi tempat transit.

Sesuai melalui tuntutan dan keinginan yang banyak disampaikan oleh para orang Banjar dalam forum Aruh Ganal, pada tahun 2000 terjadi pertemuan besar Banjar dari berbagai pelosok tanah air seperti Malaysia, Singapura, Brunei Darussalam bahkan Arab Saudi. Saat itu, Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan sedang berjuang untuk melaksanakan Embarkasi Haji sendiri yaitu Embarkasi Banjarmasin.

UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin pada mulanya hanyalah Asrama Transit Provinsi dengan sarana dan prasarana yang sedikit sekali. Demi mencukupi kebutuhan asrama haji, masyarakat bekerjasama memberikan bantuan ataupun donasi untuk melengkapi sarana dan prasarana asrama haji, antara lain: saat itu, pihak Keluarga Gubernur Bapak H. Sjachriel Darham menyumbangkan masjid untuk asrama haji itulah yang dinamakan “Masjid Syahraza Muhtadin” (nama cucu Gubernur). Bapak H. Ikhsanuddin Husin, selaku Wakil Bupati Tanah Laut secara langsung menyerahkan Miniatur Ka’bah tersebut. Pada tahun 2004, jamaah Haji Embarkasi Banjarmasin yang baru kembali dari Tanah Suci membantu pengaspalan jalan dan perbaikan gedung asrama yang sudah lama.

Pada tahun 2002, diputuskan untuk memperluas “Asrama Haji Menengah” sesuai dengan tren saat ini dan persiapan dilakukan mulai tahun 2003 dan seterusnya. Saat itu, KANWIL Departemen Agama Provinsi Kalimantan Selatan membangun tambahan sarana dan prasarana, seperti: 2

gedung asrama jamaah sa'i dan aziziyah, 1 gedung Poliklinik, 1 aula Makkah, 1 Masjid Syahraza Muhtadin, 1 mushola, 2 counter bank untuk penukaran mata uang dan miniatur tempat ibadah haji seperti Ka'bah, bukit Shafa serta bukit Marwah dan Jamarat. Pada tahun 2004 menjadi UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin untuk melayani jamaah haji dari Provinsi Kalimantan Selatan dan Provinsi Kalimantan Tengah.

3. Tugas dan Fungsi UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

a. Tugas

Tugas utama UPT Asrama Haji Embarkasi adalah menyediakan akomodasi, fasilitas, serta berbagai macam layanan pendukung bagi jamaah haji maupun masyarakat.

b. Fungsi

Fungsi Asrama Haji mempunyai misi melayani keberangkatan dan kedatangan jamaah haji melalui layanan CIQ (*Custom* atau bea cukai, Imigrasi dan Karantina). Pelayanan yang diberikan menurut tata cara yang disediakan oleh asrama haji berupa: pelayanan satu atap (*one stop service*), pelayanan akomodasi, pelayanan kesehatan, *catering* (makan), pemantapan manasik haji, pelayanan keamanan, pelayanan imigrasi dan pelayanan transportasi.

Selain memberikan pelayanan prima kepada calon jamaah haji yang akan berangkat ke Tanah Suci dan jamaah yang datang dari Tanah Suci, maka selama di luar musim haji pihak asrama haji membuka peluang kepada instansi pemerintah atau swasta atau masyarakat, baik secara perorangan

maupun kelompok untuk menggunakan fasilitas yang dimiliki asrama haji. Ditawarkan beberapa fasilitas yang dimiliki oleh UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin yaitu: 2 Aula yang mampu menampung lebih dari 350 orang, kamar menginap sebanyak 201 kamar yang mampu menampung 696 orang, tempat parkir yang luas, Masjid asrama haji, kemudian area manasik haji dan umrah serta fasilitas lainnya. Pelayanan publik yang disediakan oleh UPT UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin meliputi: pelayanan akomodasi. Pelayanan akomodasi adalah pelayanan yang diberikan oleh asrama haji kepada jamaah haji dan masyarakat umum. Pelayanan tersebut merupakan layanan penginapan atau hotel.

Selain itu, terdapat fasilitas asrama haji seperti: aula dan Gedung yang dapat digunakan untuk melaksanakan kegiatan manasik, pesta pernikahan, wisuda, seminar dan acara lainnya dengan kapasitas yang cukup banyak.

4. Visi dan Misi UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Visi: “Mewujudkan Pengelolaan Asrama Haji Yang Handal Dalam Pelayanan Terhadap Jemaah Haji Dan Masyarakat”.

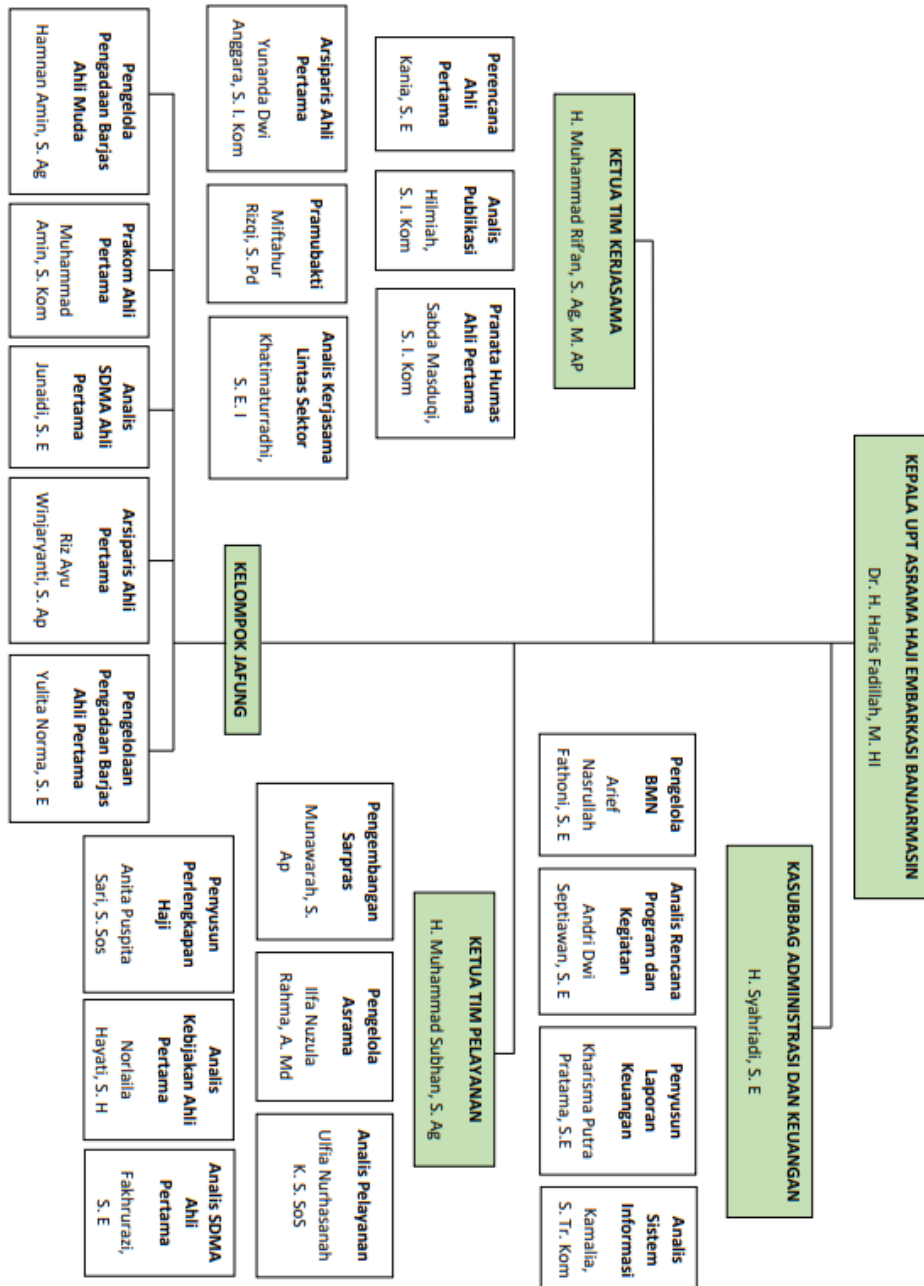
Misi:

- a. Menata Organisasi dan Tata Kelola Asrama
- b. Meningkatkan Sumber Daya Manusia Pengelolaan Asrama Haji yang Profesional
- c. Meningkatkan Pelayanan Prima Kepada Jemaah Haji dan Pengguna Jasa Lainnya.
- d. Struktur Pegawai UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

e. Sarana dan Prasarana UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

5. Struktur Pegawai UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Gambar 4. 2 Struktur Pegawai



Sumber: UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

a. Kepala UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

Pasal 8 kepala UPT Asrama Haji Embarkasi memiliki tugas memimpin dan melaksanakan sebuah pengelola asrama hajiembarkasi dan bertanggung jawab kepada Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

b. Subbagian Administrasi dan Keuangan

Pasal 9 Sub Bagian Administrasi dan Keuangan adalah menginformasikan, mengumumkan, mengevaluasi dan melaporkan rencana dan program, keuangan, barang milik negara, kepegawaian, tata usaha dan pengelolaan.

b. Seksi Pelayanan

Pasal 10 tanggung jawab Pelayanan Asrama adalah menyediakan akomodasi, katering, pelayanan keagamaan, kesehatan, keamanan, kebersihan dan pelayanan lainnya di asrama haji.

c. Seksi Kerja Sama

Pasal 11 Seksi Kerjasama memiliki tugas adalah melaksanakan kerjasama, koordinasi, pembinaan, pelayanan bea cukai, imigrasi, karantina, kesehatan, keamanan, transportasi dan *city check in* dengan instansi terkait, Asrama Haji Embarkasi antara Asrama Haji Transit dan Asrama Haji yang dikelola oleh pemerintah daerah provinsi dan pengembangan usaha.

d. Kelompok Jabatan Fungsional

Pasal 13 Kelompok kegiatan terdiri dari pegawai Fungsional terdiri dari tenaga fungsional yang terbagi dalam berbagai bidang kegiatan sesuai

dengan bidang keahliannya. Setiap masing-masing Kelompok Jabatan Fungsional dikoordinasikan oleh seorang tenaga fungsional senior yang ditunjuk oleh Kepala Asrama Haji Embarkasi. Jumlah pegawai aktif ditentukan berdasarkan kebutuhan dan beban kerja. Kemudian jenis dan tingkat jabatan fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

6. Sarana dan Prasarana UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin

UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dilengkapi dengan fasilitas yang mendukung bagi kelancaran operasional haji maupun di luar operasional haji. Berikut beberapa fasilitas, sarana dan prasarana yang ada yaitu:

- a. Gedung-gedung
- b. Aula
- c. Ruang rapat
- d. Gedung VIP
- e. Masjid
- f. Area manasik
- g. Poliklinik
- h. *Counter*
- i. SSKOHAT
- j. Ruang *catering*
- k. Ruang cuci
- l. *Power house*
- m. Instalasi air bersih
- n. Area parkir

o. Koperasi dan kantin

p. *Rest area*

q. Pos keamanan

B. Hasil Penelitian

1. Bimbingan Pemantapan Manasik Haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2024

Bimbingan pemantapan manasik haji yang dilakukan oleh jemaah memiliki beberapa rangkaian, pertama pra (keberangkatan) yang dilakukan 10 kali pertemuan. 2 kali secara massal dan 8 kali berkelompok sesuai dengan KUA atau Kecamatan di masing-masing daerah. Kedua yaitu bimbingan manasik haji yang dilaksanakan jemaah sebelum berangkat ke Tanah Suci dan yang ketiga pasca keberangkatan. Pada pembahasan kali ini, peneliti membahas mengenai bimbingan pemantapan manasik haji selama berada di Asrama Haji pada kegiatan pemantapan manasik yang diikuti oleh jemaah sehari sebelum berangkat ke Tanah Suci.

Pelaksanaan bimbingan pemantapan manasik haji dilaksanakan oleh Panitia Penyelenggara Ibadah Haji atau biasa disebut PPIH. PPIH adalah lembaga yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan ibadah haji. PPIH ada yang bersifat permanen dan nonpermanen. PPIH permanen adalah panitia yang terstruktur dan dipilih melalui pendaftaran dan diseleksi oleh Bidang Haji dari Kementerian Agama di setiap kota. PPIH non-permanen adalah sekelompok orang yang terdiri dari beberapa organisasi kecil, yaitu regu, rombongan, kloter, dan PPIH Embarkasi.

“Di situ ada struktur bidang masing-masing, ada pemberangkatan,

penerimaan, ada bimbingan manasik. Nah, kita kebetulan di bimbingan manasik. Nah di bimbingan manasik itu, diberikanlah pemantapan itu”.¹

Berdasarkan hasil wawancara di atas PPIH terbagi menjadi beberapa bidang baik saat pemberangkatan maupun pemulangan yang ditempati oleh seluruh panitia yang terpilih menjadi petugas haji.

Kegiatan pemantapan manasik haji adalah proses integrasi antara petugas haji dan jemaah haji yang belum terlaksana di daerah masing-masing. Dengan kata lain, sebagian jemaah dan petugas daerah belum pernah bertemu. Hal ini terjadi karena kegiatan bimbingan manasik dilakukan sesuai masing-masing kecamatan.

“Saat di Asrama baru bertemu dan disampaikan tuisi masing-masing agar kolaborasi ini benar-benar terkoneksi. Sehingga jemaah juga mengetahui tugas karu, karom dan lain-lain serta peran jemaah”.²

Hadirnya pemantapan manasik ini dapat membangun integrasi antara petugas haji dan jemaah sehingga dapat mengetahui tugas dan fungsi masing-masing dan bertujuan memantapkan kemampuan jemaah haji untuk melaksanakan ibadah sesuai dengan tuntutan syariat.

Adapun manfaat dari mengikuti bimbingan manasik haji yaitu agar mengetahui gambaran terkait situasi dan kondisi yang terkini, seperti mengetahui akomodasi, posisi, transportasi dan lain sebagainya. Menurut Bapak Syukeriansyah, hal itu dapat menjadi hikmah, sehingga disampaikan

¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Syukeriansyah, 31 Juli 2024 bertempat di Kantor Sekretariat Masjid Raya Sabilal Muhtadin Banjarmasin

² Hasil Wawancara dengan Bapak Syukeriansyah, 31 Juli 2024 bertempat di Kantor Sekretariat Masjid Raya Sabilal Muhtadin Banjarmasin

dalam pemantapan.

*“Tidak ada konsekuensi apabila tidak mengikuti pemantapan manasik. Tetapi jika jemaah tidak paham secara teoritik maka jemaah harus aktif dengan petugas dan pembimbing ibadah. Tetapi alangkah baiknya mengikuti pemantapan manasik”.*³

a. Pelaksanaan Bimbingan Pemantapan Manasik Haji

Pelaksanaan bimbingan manasik ini berbeda-beda di setiap kloter. Tahun ini ada 19 kloter yang berangkat dari Embarkasi Banjarmasin. Area yang menjadi tempat pelaksanaan pemantapan manasik di Masjid Syahrazza Muhtadin Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.⁴

Gambar 4. 3 Pelaksanaan Bimbingan Pemantapan Manasik Haji



Sumber: Dokumentasi Peneliti

Proses pelaksanaan bimbingan dimulai ketika jemaah melaksanakan salat subuh atau salat ashar berjamaah di Masjid. Pemberitahuan pelaksanaan

³ Hasil Wawancara dengan Bapak Syukeriansyah, 31 Juli 2024 bertempat di Kantor Sekretariat Masjid Raya Sabilal Muhtadin Banjarmasin

⁴ Hasil observasi pada kegiatan pemantapan manasik haji tanggal 09 Juni 2024 pukul 16.24

bimbingan manasik haji dilakukan melalui pemanggilan yang dilakukan oleh petugas melalui ruang informasi, sehingga jemaah bergegas untuk salat berjamaah di Masjid. Setelah selesai salat, pelaksanaan bimbingan manasik baru dilakukan. Waktu yang biasanya digunakan saat melakukan bimbingan manasik adalah setelah salat subuh dan ada beberapa kloter yang dilakukan setelah salat ashar.

Menurut Bapak Syukeriansyah selaku pembimbing manasik haji, pelaksanaan bimbingan manasik juga memperhatikan waktu antara penerimaan dan keberangkatan jemaah, menyesuaikan keberangkatan kloter penerbangan dan jemaah lebih diprioritaskan untuk istirahat di Asrama. Apabila waktu kurang kondusif atau terlalu mepet, maka pemantapan manasik haji ditiadakan.

Estimasi waktu bimbingan manasik haji dari protap (prosedur tetap) jadwal keberangkatan manasik haji yaitu sekitar 45 menit dengan penyampaian materi tentang alur keberangkatan, tugas, fungsi, dan peran masing-masing petugas maupun jemaah.

Menurut Bapak Syukeriansyah waktu ini cukup singkat karena kurang menyesuaikan kebutuhan jemaah dalam memahami materi yang disampaikan. Sehingga harapan beliau, waktu yang diberikan lebih banyak agar memaksimalkan pemberian materi bimbingan manasik haji untuk jemaah.

Bimbingan manasik haji pada jemaah lansia tidak panitia ikut sertakan karena adanya keterbatasan pada jemaah itu sendiri. Tetapi dengan adanya

ketua regu dan ketua rombongan yang ikut bimbingan manasik akan mem-
backup kebutuhan jemaah, terutama pada jemaah lansia

b. Mutawif Bimbingan Pemantapan Manasik Haji

Mutawif atau pembimbing ibadah merupakan seseorang yang memberikan dan membantu dan memandu jemaah haji dalam melaksanakan ibadah haji terkait materi yang diberikan maupun praktiknya. Pada bimbingan pemantapan manasik haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin hanya memiliki 1 orang pembimbing yaitu Bapak Syukeriansyah. Beliau dipilih dan ditugaskan berdasarkan SK yang turun dari Kanwil Kemenag Kalimantan Selatan.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, pemilihan Bapak Syukeriansyah sebagai pembimbing adalah hal yang tepat, melihat cara penyampaian beliau yang singkat dan jelas sehingga memudahkan peneliti untuk memahami materi yang disampaikan. Selain itu, beliau juga merupakan seseorang yang sudah lama bergelut di bidang Haji dan Umroh dan menjadi pemateri manasik diberbagai macam travel. Hal tersebut membuat jam terbang beliau tinggi sehingga menyampaikan materi dengan profesional.

c. Metode Bimbingan Pemantapan Manasik Haji

Menurut Bapak Syukeriansyah, metode yang dipakai dalam penyampaian materi bimbingan manasik adalah ceramah yang tergantung pada situasi dan kondisi, artinya bimbingan manasik haji beberapa tahun yang lalu pernah dilaksanakan secara daring karena ada beberapa hal

seperti covid-19 dan pada tahun ini bimbingan manasik haji dilakukan secara daring. Bimbingan manasik haji di asrama haji lebih mengutamakan integrasi meski bersifat teori. Integrasi yang dimaksud adalah mementingkan pemahaman jemaah dan memberikan gambaran mengenai situasi dan kondisi Tanah Suci, karena hal tersebut yang akan dilalui jemaah kedepannya.

“Pemantapan manasik ini tergantung dengan situasi dan kondisi. Ada yang melakukan praktik secara langsung dan ada yang teori. Di Asrama Haji lebih ke teori karena takut jemaah capek dan sebelumnya sudah pernah dilaksanakan (praktik)”.⁵

Selain itu, Bapak Syukeriansyah juga memperhatikan latar belakang jemaah dari segi penyampaian dan segi bahasa. Sehingga saat penyampaian materi beliau menggunakan bahasa daerah (Banjar) yang diselingi dengan bahasa Indonesia.

Hasil observasi menunjukkan metode yang digunakan oleh Bapak Syukeriansyah adalah ceramah dan diskusi tanya jawab apabila waktu memungkinkan.

d. Media Bimbingan Pemantapan Manasik Haji

Media yang digunakan saat bimbingan manasik haji menggunakan Microsoft Office Power Point yang sering digunakan dalam bimbingan manasik haji. Melalui presentasi tersebut, pembimbing manasik menyajikan materi secara terstruktur dan sistematis. Visualisasi gambaran terkait keadaan

⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Syukeriansyah, 31 Juli 2024 bertempat di Kantor Sekretariat Masjid Raya Sabilal Muhtadin Banjarmasin

terkini di Tanah Suci juga dibuat dalam pemaparan materi tersebut. Dengan demikian, pemahaman jemaah terhadap alur perjalanan ibadah haji dapat dipastikan lebih mudah dipahami .

e. Sarana dan Prasarana Bimbingan Pemantapan Manasik Haji

Kegiatan bimbingan manasik haji didukung oleh sarana dan prasarana yang dipakai untuk menunjang proses bimbingan manasik haji. Fasilitas yang digunakan cukup lengkap dan memadai seperti *sound system*, *mic*, LCD, proyektor, kabel HDMI, meja kecil sebagai tempat menaruh LCD, AC, dan papan penanda yang bertuliskan petugas kloter, karu dan karom.⁶

Kegiatan bimbingan manasik ini diikuti oleh ratusan jemaah calon haji yang dilaksanakan di Masjid Syahrazza Muhtadin, masih berada di lingkungan UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

f. Materi Bimbingan Pemantapan Manasik Haji

Pemberian materi bimbingan manasik adalah salah satu hal penting dalam alur keberangkatan jemaah haji Ke Tanah Suci. Melalui kegiatan ini, jemaah akan dibekali pengetahuan yang diperlukan saat melaksanakan ibadah haji sesuai dengan syariat Islam. Berikut beberapa materi yang diberikan saat bimbingan manasik haji adalah yaitu:

- 1) Alur perjalanan haji (gelombang I dan gelombang II)
- 2) Kegiatan jemaah dan petugas di dalam pesawat
- 3) Kegiatan saat tiba di bandara Madinah

⁶ Hasil observasi pada kegiatan pemantapan manasik haji tanggal 09 Juni 2024 pukul 16.29

- 4) Kegiatan di hotel Madinah
- 5) Kegiatan di Masjid Bir Ali
- 6) Kegiatan saat di Mekkah sebelum wukuf
- 7) Kegiatan di Arafah, Muzdalifah, dan Mina
- 8) Waktu melontar pada hari Nahar dan Tasyrik
- 9) Kegiatan di Mekkah sesudah wukuf
- 10) Pelestarian haji mabrur

Menurut Bapak Syukeriansyah, materi yang diberikan tidak pernah berubah khususnya materi yang mendasar, kecuali ada pengembangan dan perubahan menyesuaikan dengan kondisi.

*“Perubahan materinya artinya tidak yang mendasar, kalau mendasar tetap. Umpamanya kan, hotelnya di mana? Wilayah apa? Jadi, kan terkait dengan transportasi kan berubah. Mau ibadah ke Haram dengan transportasi bus sholawat bagaimana tekniknya? Karena posisi jemaah tu kan berbeda-beda lokasinya”.*⁷

Materi yang disampaikan sama seperti jemaah mengikuti manasik di KUA atau Kecamatan, hanya saja penambahan materi mengenai alur perjalanan haji dan aktivitas apa saja yang dilakukan saat keberangkatan hingga kepulangan ke Tanah Air.

Referensi buku yang digunakan pun berdasarkan buku manasik haji yang terkini karena situasi dan kondisi mempengaruhi isi materi setiap tahunnya.

g. Peserta Bimbingan Pemantapan Manasik Haji

⁷ Hasil Wawancara dengan Bapak Syukeriansyah, 31 Juli 2024 bertempat di Kantor Sekretariat Masjid Raya Sabilal Muhtadin Banjarmasin

Peserta yang mengikuti bimbingan manasik ini umumnya terdiri dari beberapa pihak kunci, yaitu ketua regu, ketua rombongan, pembimbing ibadah, 2 orang perawat dan dokter. Keikutsertaan mereka dalam pemantapan manasik bertujuan untuk mempermudah koordinasi antar jemaah dan petugas haji sehingga haji dapat berjalan dengan lancar.

Selain itu, bimbingan manasik haji ini menjadi ajang memberikan pembekalan khusus kepada petugas yang akan ikut mendampingi jemaah. Ketua regu dan ketua rombongan yang bertugas mendampingi sudah diberikan orientasi mengenai tugas dan fungsi mereka dalam mengelola kelompoknya masing-masing. Sementara itu, 2 orang perawat dan dokter telah menjalani pelatihan khusus selama 10 hari untuk memastikan kesiapan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang optimal kepada jemaah haji.

h. Kepuasan Jemaah Mengenai Bimbingan Pemantapan Manasik Haji

Ibadah haji merupakan rukun Islam yang ke-5 dan menjadi dambaan setiap umat Muslim di dunia. Untuk memastikan kelancaran dan kenyamanan pelaksanaan operasional ibadah haji, berbagai persiapan telah dilakukan, salah satunya bimbingan pemantapan manasik haji. UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin juga berkomitmen untuk memberikan layanan bimbingan pemantapan manasik haji yang berkualitas.

Dengan demikian, survei kepuasan ini peneliti dibuat yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan jemaah haji Embarkasi Banjarmasin tahun 2024 terhadap bimbingan pemantapan manasik haji, mulai dari pengalaman

mengikuti pemantapan, kesiapan, materi, metode, sarana dan prasarana serta saran yang diberikan jemaah untuk meningkatkan kualitas bimbingan pemantapan manasik haji.

Hasil survei ini digunakan untuk bahan untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan, evaluasi dan pembuatan strategi baru dalam bimbingan manasik haji yang akan datang. Dengan demikian, UPT Asrama Haji dapat menyusun program bimbingan pemantapan manasik haji yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan dan harapan jemaah haji. Survei ini diisi oleh 14 jemaah haji dan 1 jemaah yang dilakukan wawancara secara langsung dengan total jemaah 15 orang. Berikut hasil survei dan wawancara mengenai kepuasan jemaah terhadap kegiatan pemantapan manasik haji:

1) Pengalaman jemaah selama mengikuti pemantapan manasik haji

Banyak sekali hal berkesan yang menambah pengalaman bagi jemaah haji. Beberapa jemaah haji merasakan bahwa kegiatan pemantapan manasik haji menyenangkan dan bermanfaat sehingga jemaah merasa terbantu dalam memahami pelaksanaan ibadah haji. Selain itu, kegiatan pemantapan manasik haji menjadi ajang silaturahmi antar jemaah dan petugas haji.

2) Hal yang didapatkan selama mengikuti pemantapan manasik haji

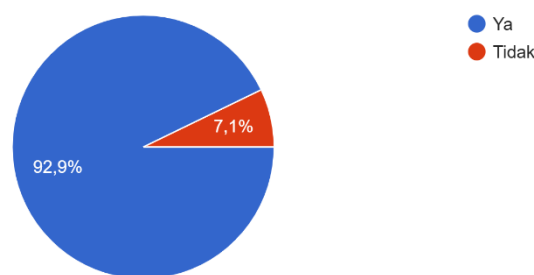
Seluruh jemaah merasa bahwa, hal yang didapatkan saat mengikuti pemantapan manasik haji adalah ilmu yang bermanfaat dan tambahan pemahaman mengenai manasik haji, seperti ilmu terkait fiqh

haji baik mengenai wajib haji maupun hal yang dilarang dalam haji.

- 3) Tingkat percaya diri jemaah setelah mengikuti pemantapan manasik haji

Gambar 4. 4 Grafik Kesiapan dan Percaya Diri Jemaah

Apakah Anda merasa lebih siap dan percaya diri setelah mengikuti pemantapan manasik haji?
14 jawaban

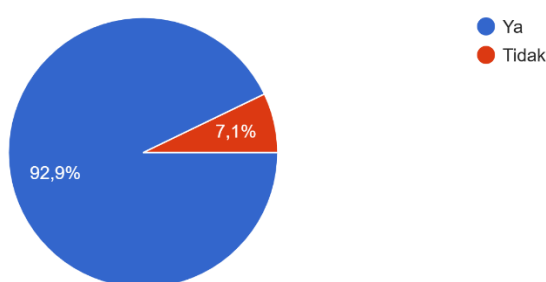


- 4) Materi yang disampaikan dan metode yang digunakan

Hasil survei yang dilakukan terhadap 14 jemaah dan menunjukkan tingkat pemahaman yang cukup baik. Sebanyak 92,9% jemaah menyatakan telah memahami materi dan metode bimbingan yang disampaikan saat pemantapan manasik haji. Angka ini menunjukkan tingkat pemahaman yang cukup tinggi. Hanya 7,1% merasa belum memahami materi yang disampaikan. Presentase ini relatif kecil, namun tetap perlu diperhatikan sebagai upaya peningkatan pemahaman kepada jemaah. Hal yang dapat dilakukan dengan menggunakan bahasa yang lebih sederhana dan memberikan contoh kasus yang relevan saat berada di Tanah Suci agar jemaah bisa memahami dengan maksimal.

Gambar 4. 5 Grafik Kepuasan Materi dan Metode

Apakah materi yang disampaikan cukup memuaskan dan sesuai dengan buku bimbingan manasik haji?
14 jawaban



Sebanyak 13 jemaah menyatakan memahami metode yang digunakan. Namun, terdapat 1 jemaah yang merasa kesulitan dalam memahami. Hal ini mengindikasikan bahwa, perlu dilakukan evaluasi lebih terhadap materi yang disampaikan sehingga dapat menyesuaikan metode baru yang akan digunakan.

*“Untuk materi, cukup puas, karena singkat, padat, dan tidak bertele-tele. Metodenya ceramah tapi tetap pakai PPT dan ada ilustrasinya kalau kadang salah, jadi itu yang ada gambarannya dan mudah dipahami. Itu yang membuat pemantapan jadi bermanfaat karena narasumbernya bujur-bujur singkat, padat, tidak bertele-tele”.*⁸

Berdasarkan hasil wawancara di atas, materi yang disampaikan cukup memuaskan ditambah metode yang digunakan juga mudah

⁸ Wawancara dengan Hj. Gina, selaku jemaah haji 2024 yang berangkat dari Embarkasi Banjarmasin, 18 September 2024

dipahami. Adanya ilustrasi menggunakan Micro Soft Power Point juga memudahkan jemaah memahami isi materi. Selain itu, Hj. Gina juga menambahkan bahwa narasumber yang berkompeten juga berperan penting dalam memberikan pemahaman bagi jemaah haji.

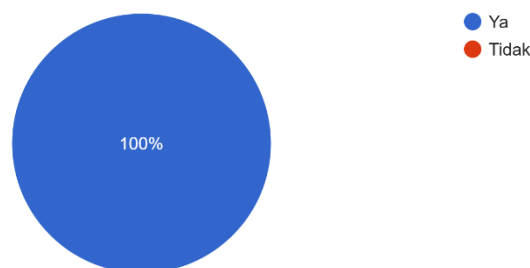
5) Kelengkapan sarana dan prasarana

Semua jemaah, yakni 14 dari 14 merasa sarana dan prasarana yang disediakan cukup memuaskan. Mereka menilai bahwa fasilitas yang disediakan mendukung proses bimbingan manasik haji dengan baik.

*“Sarana dan Prasarana di sana cukup memadai”.*⁹

Gambar 4. 6 Grafik Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Apakah sarana dan prasarana di sana mendukung untuk pemaparan materi pemantapan manasik haji?
14 jawaban



Terdapat 2 kategori pilihan mengenai kelengkapan sarana dan prasarana dalam kegiatan pemantapan manasik haji. Dalam diagram di

⁹ Wawancara dengan Hj. Gina, selaku jemaah haji 2024 yang berangkat dari Embarkasi Banjarmasin, 18 September 2024

atas, semua responden menilai sarana dan prasarana yang digunakan dalam bimbingan pemantapan manasik haji sudah cukup memadai.

6) Kekurangan dan kelebihan

Kelebihan yang jemaah rasakan saat bimbingan pemantapan manasik terbagi menjadi 4 aspek, yang pertama mengenai materi dan penyampaian sangat bermanfaat dan sesuai dengan buku bimbingan pemantapan manasik haji. Aspek kedua mengenai narasumber yang dinilai berkompeten dan berpengalaman sehingga mampu menyampaikan materi dengan baik sehingga jemaah lebih percaya diri dalam melaksanakan ibadah haji. Aspek ketiga mengenai fasilitas, sarana dan prasarana yang digunakan dinilai cukup untuk menunjang pemantapan manasik haji. Aspek keempat yaitu pelayanan yang diberikan petugas haji, baik dalam hal keberangkatan maupun kepulangan.

Kekurangan yang paling sering jemaah rasakan saat pemantapan manasik haji adalah kendala waktu. Karena waktu yang digunakan terlalu singkat, yaitu 45 menit. Selain terdapat *trouble* saat pelaksanaan pemantapan manasik haji yaitu, proyektor yang perlu diperhatikan agar tidak mengganggu proses pembelajaran.

Menurut Hj. Gina kekurangan dalam bimbingan pemantapan manasik haji saat itu adalah kurangnya *briefing* dari pihak Ketua Regu dan Ketua Rombongan, karena beliau merasa tidak mengetahui akan

informasi bahwa akan dilaksanakan bimbingan pemantapan manasik haji. Selain itu, beberapa jemaah tidak mengikuti bimbingan pemantapan manasik haji dikarenakan adanya keluarga dan kerabat yang datang untuk berkunjung. Waktu berkunjung yang paling sering dilakukan yaitu sore hari atau selepas salat ashar dan bersamaan dengan kegiatan bimbingan pemantapan manasik haji dilakukan.¹⁰ Sehingga, hal tersebut membuat jemaah tidak mengetahui isi materi bimbingan pemantapan manasik haji.

7) Saran

Pelaksanaan operasional haji tidak lepas dengan adanya kekurangan atau hambatan yang terjadi. Berikut beberapa saran yang diberikan oleh jemaah haji agar pelaksanaan bimbingan pemantapan manasik haji lebih baik di tahun yang akan datang.

- a) Lima jemaah menyarankan untuk meningkatkan manajemen waktu kegiatan bimbingan pemantapan manasik haji dengan cara menambah durasi manasik agar lebih baik
- b) Satu jemaah menyarankan untuk meningkatkan sarana dan prasarana
- c) Satu jemaah menyarankan agar pemaparan narasumber sebaiknya menggunakan Bahasa Indonesia dan tidak terlalu banyak menggunakan bahasa daerah (Banjar)

¹⁰ Hasil observasi peneliti saat melakukan PPL

d) Satu jemaah menyarankan agar petugas haji, mulai dari ketua kloter, pembimbing, ibadah, dan petugas kesehatan sudah berkenalan dengan jemaah haji, sehingga jemaah mengetahui siapa saja yang menjadi petugas haji.

Empat dari 14 jemaah berpendapat bahwa bimbingan pemantapan manasik yang ada sudah cukup baik dan dipertahankan serta ditingkatkan, sehingga beberapa saran yang ada dapat menjadi masukan dan evaluasi untuk kegiatan bimbingan pemantapan manasik yang akan datang.

2. Analisis SWOT Bimbingan Pemantapan Manasik Haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2024

a. Analisis Internal (Kekuatan dan Kelemahan)

Dalam rangka melakukan analisis lingkungan internal, UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin perlu memfokuskan perhatian pada sumber daya manusia, sarana dan prasarana reputasi lembaga, prestasi yang telah dicapai serta kemampuan berinovasi.

1) Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset berharga dalam suatu lembaga atau organisasi. Mereka berperan sentral dalam mengelola sumber daya lainnya. Dengan demikian, pengelolaan sumber daya manusia menjadi faktor penting penentu keberhasilan lembaga atau organisasi.

“Sumber daya di Asrama Haji itu sangat minim, karena baru beberapa orang yang bersertifikasi pembimbing manasik satu orang. Kemudia lulusan dari Manajemen Dakwah yang sama lawan

*ikam itu cuma satu orang, yang artinya, itukan kekurangan kami SDM-nya terbatas”.*¹¹

Keberadaan sumber daya manusia yang ada di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin masih terbatas, artinya di sini hanya ada 1 orang lulusan Manajemen Dakwah dengan peminatan Manajemen Haji dan Umroh yaitu Ibu Anita Puspitasari dan hanya ada 2 orang yang sudah mempunyai sertifikasi pembimbing manasik haji serta berpengalaman menjadi petugas haji yaitu Bapak Haris dan Bapak Rif'an. Selain itu, ada Bapak Subhan yang sudah berpengalaman menjadi petugas haji dan kepala Kantor Urusan Agama, tetapi belum memiliki sertifikasi pembimbing manasik haji.

Selain itu, ada beberapa karyawan yang berkompeten di bidangnya, seperti bidang humas dan sosial media yang di dalamnya terdapat orang-orang ahli IT yang mengemas berita maupun pengumuman dengan menarik. Hal ini bisa dibuktikan melalui *feed* Instagram @asramahajibanjarmasin dan *website* UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Selain itu, ada Bapak Syukeriansyah selaku narasumber pemantapan manasik haji yang berkompeten di bidangnya dan selalu diminta menjadi narasumber setiap tahunnya. Tidak hanya di Asrama Haji, beliau juga kerap kali diminta menjadi narasumber manasik haji di KUA sejak tahun 2017 dan di Travel Riyal Tunggal Banjarmasin. Pengalaman

¹¹ Wawancara dengan Bapak Haris yang bertempat di Ruang Kepala UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 05 Agustus 2024

beliau di bidang haji tidak hanya menjadi pembimbing manasik saja, pada tahun 2000 beliau pernah ditugaskan membawa jemaah haji sebagai pelayanan umum di Arab Saudi dan menjadi petugas haji kloter atau yang mengiringi jemaah, tahun 2001 dilantik menjadi Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji di Kemenag Kota Banjarmasin, 3 kali memberangkatkan jemaah haji asal Balikpapan, 2004 dan 2016 menjadi Ketua Sektor Makkah yang ditunjuk langsung oleh Dirjen, dan 2018- 2019 membimbing haji plus.

*“Kalau kaya Pak Syukeri itu kelebihan sidin berpengalaman di bidang haji, sebagai praktisi haji sekarang, kemudian mantan Kabid Haji yang waktu itu membawahi Asrama Haji sebelum Asrama Haji pisah jadi UPT”.*¹²

Salah satu kekurangan beliau adalah sebagai narasumber satu-satunya yg memberikan materi bimbingan pemantapan manasik haji. Hal itu didasari SK yang dikeluarkan oleh pihak Kementerian Agama.

*“Walaupun di PPIH itu ada yang bisa memanasik, kada boleh ikut bicara di situ”.*¹³

2) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu penunjang keberhasilan penyelenggaraan operasional haji. Selain itu, sarana dan prasarana juga

¹² Wawancara dengan Bapak Haris yang bertempat di Ruang Kepala UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 05 Agustus 2024

¹³ Wawancara dengan Bapak Haris yang bertempat di Ruang Kepala UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 05 Agustus 2024

berperan penting dalam memaksimalkan kegiatan operasional haji maupun di luar musim haji. Sarana dan prasarana yang diberikan bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi jemaah haji maupun masyarakat luar.

Adapun sarana dan prasarana yang ada di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin cukup lengkap seperti tersedianya miniatur manasik haji, media-media untuk praktik dan peragaan ibadah haji. Ada beberapa hal yang belum dimiliki UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin seperti *mock-up* pesawat, media pembelajaran di pesawat dan studio mini.

“Sarpras kan lengkap aja, Cuma memang masih keterbatasan dengan aslinya tapi masih kada maksimal”.¹⁴

Sarana dan prasarana yang di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dapat digunakan oleh siapa saja, seperti masjid, penyewaan gedung- gedung, kamar penginapan dan area manasik. Terkecuali saat musim haji atau operasional haji.

3) Reputasi

UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin adalah salah satu lembaga pelayanan yang terpercaya oleh masyarakat. Untuk menjaga kepercayaan tersebut, UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin memberikan pelayanan prima kepada jemaah haji dan masyarakat, baik

¹⁴ Wawancara dengan Bapak Haris yang bertempat di Ruang Kepala UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 05 Agustus 2024

dalam akomodasi, bimbingan pemantapan manasik, maupun administrasi. Hal tersebut merupakan kunci utama dalam mempertahankan citra positif lembaga.

Menurut Bapak Haris, ada beberapa hal yang dilakukan UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin untuk selalu menjaga dan meningkatkan reputasi lembaga yaitu, memberikan pelayanan kepada jemaah secara maksimal, memberi *branding* dengan, Asrama haji tidak sama seperti Asrama Haji yang dulu karena pelayanan yang dulu tidak setara dengan bintang 3.

“Hari ini setara bintang tiga itu minimal didalam kamar ada AC, kemudian air mandi panas dingin, terus ada lift. Nah itulah dimana standar bintang tiga yang kami penuhi”.¹⁵

Peran sosial media juga sangat penting untuk membangun citra positif lembaga untuk masyarakat luas. UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin menggunakan testimoni jemaah terhadap pelayanan yang diberikan khususnya pada saat operasional haji. Hal itu dibuktikan dengan statement-statement dan pendapat dari jemaah haji. Selain itu, ada pengisian kuesioner kepuasan jemaah calon haji terhadap pelayanan akomodasi di Asrama Haji.

Melakukan *branding* dan pemasaran pada UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin juga membuat seluruh masyarakat mengetahui

¹⁵ Wawancara dengan Bapak Haris yang bertempat di Ruang Kepala UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 05 Agustus 2024

akan layanan yang diberikan. Adanya testimoni tersebut dapat membuat tersebarnya citra positif dan dapat dilihat oleh seluruh masyarakat.

4) Prestasi

UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin telah berhasil meraih berbagai prestasi yang membanggakan. Penghargaan yang diterima dari berbagai lembaga terkait menjadi bukti atas dedikasi dan komitmen dalam memberikan pelayanan terbaik bagi jemaah haji. Prestasi-prestasi ini tidak lepas dari upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas layanan, fasilitas, mengembangkan sumber daya manusia, serta menerapkan inovasi dalam pengelolaan.

Pada Tahun 2024 bulan Mei lalu, UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin mendapatkan Sertifikat Penghargaan dari Komite Akreditasi Nasional, Garuda Sertifikasi Indonesia yaitu telah Menerapkan Sistem Manajemen Mutu dan Menerapkan Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja dalam ruang lingkup Sarana Akomodasi Kesiapan Pemberangkatan Jemaah Haji yang di audit oleh PT. Garuda Sertifikasi Indonesia pada Mei 2024.

*“Jadi, artinya kami sudah bersertifikat pelayanan terhadap standar bintang 3 dan keselamatan kerja. Dengan upaya kami berbenah diri, itu merubah brand asrama menjadi bintang 3”.*¹⁶

¹⁶ Wawancara dengan Bapak Haris yang bertempat di Ruang Kepala UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 05 Agustus 2024

Pada operasional haji tahun 2024, UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin meraih predikat Terbaik II pada kegiatan Rapat Kerja Nasional Evaluasi Penyelenggaraan Ibadah Haji tahun 1445 H/ 2024 M dengan Embarkasi/Debarkasi terbaik. Penghargaan ini diberikan dalam rangka pelayanan kepada jemaah reguler tahun 2024. Selain itu, pada tahun 2023, UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin juga memperoleh piagam penghargaan dari Kementerian Keuangan KPPN TIPE AI Banjarmasin sebagai Terbaik II atas Capaian Output Semester I Tahun 2023 (Satker Target Output Kecil), dan Terbaik I sebagai Kinerja Pelaksanaan Anggaran Semester I Tahun 2023 (Satker Pagu Sedang), dan saat evaluasi layanan Embarkasi, UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin menduduki peringkat pertama dengan skor 89,04 di bidang pelayanan terbaik se-Indonesia.

*“Kalau prestasi di bidang pelayanannya, kami pelayanan haji terbaik se-Indonesia tahun kemarin”.*¹⁷

Faktor yang menjadi kunci keberhasilan prestasi UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin adalah memberikan pelayanan secara maksimal dan ikhlas sepenuh hati kepada jemaah haji. Hal ini menjadi kunci suksesnya penyelenggaraan ibadah haji.

Pada operasional haji tahun 2024, UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin juga mendapatkan beberapa penghargaan diantaranya

¹⁷ Wawancara dengan Bapak Haris yang bertempat di Ruang Kepala UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 05 Agustus 2024

mendapat penghargaan Terbaik ke II Embarkasi/Debarkasi Terbaik 2024/1446 H, penghargaan dari KPPN Banjarmasin, terbaik kedua Kinerja Pelaksanaan Anggaran Tahun 2023 dengan kategori Staker Pagu Sedang, dan penghargaan yang diberikan kepada Kepala UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin sebagai terbaik kedua sebagai Kuasa Penggunaan Anggaran Tahun 2023 kategori Staker Pagu Sedang.¹⁸

Gambar 4. 7 Penghargaan Terbaik II Embarkasi/Debarkasi 1445 H/2024



Sumber: instagram @asramahajibanjarmasin

5) Inovasi

Implementasi inovasi yang dilakukan oleh UPT Asrama Haji tertuang dalam bidang pelayanan, yaitu penambahan fasilitas dalam gedung berupa TV yang dapat diakses oleh jemaah, berisikan media

¹⁸ Hasil observasi di Ruang Kepala UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, Jum'at 21 Juni 2024 pukul 15.57

manasik dan pemberitahuan penting lainnya.

“Jadi TV itu pertama menayangkan penempatan kamar jemaah, yang kedua itu untuk edukasi baik itu untuk manasik maupun pengetahuan tentang perjalanan haji. Kalau dihari biasa dijadikan tayangan jadwal pemakaian seperti fasilitas, kemudian harga-harganya”.¹⁹

UPT Asrama Haji juga mempunyai beberapa area khusus bisnis yang digunakan sebagai roda perputaran ekonomi dan kesejahteraan masyarakat luar yang menjadi penjaga kantin dan koperasi diantaranya; *Hajj Store* (koperasi dan kantin), *Hajj Mart*, dan *Hajj Caffé*. Asrama Haji juga menyewakan rental mobil dan laundry.

“Asrama haji tidak boleh berbisnis, tapi Asrama Haji hanya menyediakan tempat counter untuk area bisnis”.²⁰

Counter yang disediakan UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin biasanya disewa oleh pihak-pihak tertentu seperti Telkomsel, Indosat, Tri yang menjual kartu perdana dan paket internet *roaming* untuk di Tanah Suci. Ada juga pihak bank yang menyewa counter tersebut, seperti Bank BRI, BSI dan Bank Mandiri sebagai tempat tarik tunai dan penukaran uang Riyal.

b. Analisis Eksternal (Peluang dan Ancaman)

1) Teknologi

¹⁹ Wawancara dengan Bapak Haris yang bertempat di Ruang Kepala UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 05 Agustus 2024

²⁰ Wawancara dengan Bapak Haris yang bertempat di Ruang Kepala UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 05 Agustus 2024

UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin memiliki *podcast* yang digunakan untuk memproduksi konten-konten dengan mengundang 1 orang jemaah haji untuk mengisi acara tersebut. Hanya saja *podcast ini* sudah lama tidak beroperasi dikarenakan waktu yang dimiliki jemaah cukup singkat saat pulang dari Tanah Suci menuju ke daerah masing-masing.

*“Padahal kita upayakan tahun depan mereka ada menyisihkan waktu, tokoh-tokoh yang berangkat haji itu kita ambil untuk mengisi podcast. Jadi, yang mengisi itu jemaah haji yang dipandu oleh kita. Kalo sebenarnya, kalo di luar musim haji kaya Kanwil. Tapi kami mengundang kaya stakeholder yang di luar yang masih terkait dengan kami aja”.*²¹

Melakukan kolaborasi dengan pihak terkait dapat menjadi peluang bagi UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dari segi pelayanan yang telah diberikan kepada jemaah, sehingga dapat membangun citra positif yang tersebar luas melalui sosial media.

2) Politik atau Kebijakan Pemerintah

Kebijakan pemerintah baik yang ada di pusat maupun di daerah memiliki pengaruh signifikan terhadap operasional dan pelayanan di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Perubahan regulasi terkait penyelenggaraan ibadah haji, alokasi anggaran, serta kebijakan kesehatan tentu berdampak pada kapasitas, fasilitas, dan prosedur yang diterapkan. Selain itu, kebijakan umum seperti pembangunan infrastruktur juga

²¹ Wawancara dengan Bapak Haris yang bertempat di Ruang Kepala UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 05 Agustus 2024

mempengaruhi Asrama Haji di luar musim haji.

*“Kebijakan pemerintah sangat mempengaruhi terutama terkait aturan Asrama Haji yang dulu tidak bisa bebas berkreasi seperti hotel. Contoh, kalonya di luar musim haji lah, kita kan PNBP, nah tarif itukan kita kada sefleksibel, begitu rame kada bisa menaikkan, begitu sepi kada bisa memotong menurunkan harga. Nah itukan kebijakan, flat. Kemudian tidak ada makan pagi buat umum”.*²²

Menurut Bapak Haris, kebijakan lain yang mempengaruhi asrama haji adalah tidak boleh menggunakan SBSSN lagi untuk penyelesaian gedung makrak atau gedung yang belum selesai. Hal ini membuat gedung menjadi terbengkalai sehingga saat operasional haji jemaah tidak bisa menempati gedung baru.

Kebijakan lain yang sangat tersorot saat operasional haji adalah tentang umur lansia dan ba'dal haji. Tahun lalu, usia lansia tidak mengenal batasan, berbeda dengan tahun 2024 yang mempunyai batasan atau biasa disebut dengan *istita'ah*. Adanya kebijakan ini, membuat pelayanan yang dilakukan oleh UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin menjadi lebih baik.

*“Itu sangat berpengaruh, karena kita harus menyiapkan lagi fasilitas-fasilitas untuk lansia. Nah itukan kita harus nambah pelayanan.”*²³

²² Wawancara dengan Bapak Haris yang bertempat di Ruang Kepala UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 05 Agustus 2024

²³ Wawancara dengan Bapak Haris yang bertempat di Ruang Kepala UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 05 Agustus 2024

Kebijakan lain mengenai ba'dal haji juga mempengaruhi penyelenggaraan operasional haji seperti kriteria jemaah yang akan diba'dalkan, penilaian dan penetapan jemaah, dan persyaratan petugas ba'dal haji.²⁴

*“Ahli warisnya boleh menggantikan, asal nomor porsinya sudah masuk”.*²⁵

Berdasarkan hasil wawancara di atas, pemba'dalan haji boleh dilakukan apabila seseorang yang ba'dal sudah memasuki nomor porsi untuk berangkat haji. Ba'dal haji dapat dilakukan oleh keluarga terdekat.

3) Mitra Kerja

UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin tidak dapat beroperasi dengan optimal tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak mitra kerja. Hubungan mitra kerja yang kuat dengan berbagai pihak sangat krusial dalam memastikan kelancaran penyelenggaraan ibadah haji bagi jemaah asal Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah. Adapun beberapa mitra kerja yang dijalin oleh UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin adalah: Kanwil bidang PHU, Kemenag Kota, Menteri Luar Negeri, Menteri Dalam Negeri, Menteri Hukum dan HAM, Beacukai, Garuda, Angkasa Pura, Kementerian BUMN, Dinas Perhubungan, Kepolisian dan TNI,

²⁴ Pedoman Pelaksanaan Safari Wukuf dan Badal Haji (2022).

²⁵ Wawancara dengan Bapak Haris yang bertempat di Ruang Kepala UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 05 Agustus 2024

Kementrian Keuangan, Kementrian Kesehatan, DPR RI Komisi XI, dan masih banyak lagi.

Peluang lain seperti, UPT Asrama Haji sudah menjadi Embarkasi sehingga dapat menarik jemaah Kalimantan Tengah berangkat haji melalui Embarkasi Banjarmasin.

*“Karena jemaah hajinya sedikit, otomatis dia harus ikut jemaah haji yang besar. Karena kita punya kekuatan jemaah yang besar. Persyaratan Embarkasi itu harus 5.000 jemaah, Jadi, kalau kurang dari itu, Embarkasinya dihapus. Karena jemaah Kalimantan Tengah tahun ini hanya 1.600”.*²⁶

Menurut Bapak Haris, hubungan kerjasama ini perlu dijalin dengan baik agar memudahkan koordinasi antar petugas khususnya pada musim haji.

4) Persaingan

UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin beroperasi dalam suatu lingkungan yang relatif minim persaingan. Hanya saja kebijakan pemerintah mengenai penginapan atau hotel bisa menjadi pertimbangan seseorang ketika ingin bermalam di sana.

Menurut Bapak Syukeriansyah, pada aspek bimbingan pemantapan manasik haji, KBIHU yang adalah persaingan pada bidang tersebut, sehingga UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin mengadakan program MANDALA yang dilaksanakan secara gratis untuk umum. Selain itu, menurut Bapak Haris banyak orang yang menginginkan berada di posisi

²⁶ Wawancara dengan Bapak Haris yang bertempat di Ruang Kepala UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 05 Agustus 2024

Bapak Syukeri menjadi narasumber pemantapan manasik haji. Hal itu hanya bisa dilakukan ketika SK yang turun sudah menentukan siapasaja yang bertugas.

*“Persaingannya ada, pada saat ditentukan menjadi panitia penyelenggara ibadah haji. Pak Syukeri itu kan banyak orang yang handak di posisi itu”.*²⁷

Menurut Bapak Haris, UPT Asrama Haji berkomitmen untuk memanfaatkan peluang dengan cara memaksimalkan pelayanan terhadap jemaah haji. Karena beliau juga menganggap jemaah haji adalah tamu yang mulia sehingga hal tersebut menjadi motivasi untuk meningkatkan pelayanan kepada jemaah. Beliau juga menambahkan bahwa tugas tambahan atau tugas ekstra yang ada harus dijalani dengan senang.

Dalam mengatasi ancaman dari luar, UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin selalu melakukan evaluasi sehingga dapat mengupayakan untuk menyelesaikan masalah dan menjalin komunikasi serta koordinasi dengan pihak-pihak terkait.

Dari hasil analisis di atas, berikut ringkasan *SWOT* Bimbingan pemantapan manasik Haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin.

²⁷ Wawancara dengan Bapak Haris yang bertempat di Ruang Kepala UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin, 05 Agustus 2024

Tabel 4. 1 Analisis SWOT Hasil Penelitian

<i>Strengths (S)</i>	<i>Weaknesses (W)</i>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pembimbing ibadah yang sangat berkompeten dan aktif di bidang praktisi haji 2. Mempunyai kerjasama tim yang tinggi 3. Adanya program manasik haji sendiri 4. Memiliki sarana prasarana yang cukup lengkap 5. Tersedianya pelayanan prima kepada jemaah haji dan masyarakat 6. Prestasi yang cukup banyak 7. Terbuka untuk umum 8. Unit usaha yang menguntungkan 9. Adanya ruang podcast 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetisi di bidang haji masih minim 2. Kurangnya waktu pemaparan materi dalam kegiatan pemantapan manasik haji 3. Tidak adanya bimbingan manasik pada kegiatan pemantapan manasik haji bagi lansia
<i>Opportunities (O)</i>	<i>Threats (T)</i>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki hubungan mitra kerja yang baik antara stakeholder sehingga memudahkan koordinasi antara petugas dan jemaah haji baik di Kalimantan Selatan maupun di Kalimantan Tengah 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya KBIHU sebagai opsi jemaah untuk mengikuti kegiatan bimbingan manasik 2. Banyak peminat diposisi sebagai narasumber pemantapan manasik haji 3. Kebijakan pemerintah berpengaruh pada penyelesaian pembangunan gedung dan kebijakan harga hotel yang bersifat <i>flat</i>

Sumber: Analisis Peneliti, 2024

C. Pembahasan

1. Bimbingan Pemantapan Manasik Haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2024

Bimbingan pemantapan manasik haji merupakan proses pembekalan yang dilakukan jemaah haji sebelum berangkat menunaikan ibadah haji agar berjalan dengan baik mulai dari keberangkatan hingga kepulangan ke Tanah Air. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan predikat haji yang mabrur. Kemabruran haji harus diusahakan oleh setiap jemaah haji mulai dari sebelum, saat, dan pelaksanaan ibadah haji.²⁸ Oleh karena itu, pemberian bimbingan pemantapan manasik haji bertujuan untuk membekali pengetahuan, meningkatkan kualitas ibadah, dan mencegah kesalahan dalam melaksanakan ibadah haji agar tercapainya kemabruran haji. Adanya bimbingan pemantapan manasik yang baik, diharapkan membuat jemaah haji dapat melaksanakan ibadah dengan lancar.

Bimbingan pemantapan manasik tidak memberikan pembekalan dan pemahaman kepada jemaah haji tidak hanya mengenai materi seputar manasik haji saja. Ada hal penting lain yang tidak luput diperhatikan sebelum keberangkatan, saat menunaikan ibadah haji, dan saat kepulangan. Protokol terkait perjalanan dan kesehatan sudah terintegrasi langsung dalam materi bimbingan pemantapan manasik haji.²⁹

²⁸ A K Embly dan P Cahaya, *Mengenal Islam: Pengantar Sederhana Menuju Agama Rahmatan Lil 'Alamin* (Pohon Cahaya, 2024), <https://books.google.co.id/books?id=-cEdEQAAQBAJ>. Hlm 92

Bimbingan pemantapan manasik haji pada penelitian kali ini membahas tentang bimbingan yang dilakukan saat pemantapan manasik haji, dimana hal tersebut dilakukan sebelum jemaah berangkat ke Tanah Suci. Kegiatan bimbingan kali ini merupakan aspek penting saat operasional haji, karena adanya proses integrasi antara jemaah dan petugas haji.

Pembimbing ibadah merupakan seseorang yang menjadi narasumber saat pemantapan manasik haji. Seorang pembimbing ibadah harus profesional berkompeten dan berkecimpung sebagai praktisi haji agar materi yang disampaikan mudah dipahami dan sesuai dengan kondisi di Tanah Suci.³⁰ Materi yang disampaikan pun harus *up to date* sehingga memudahkan jemaah mendapatkan gambaran tentang kondisi kota Mekkah dan Madinah. Peran media juga ikut serta dalam memaksimalkan tingkat pemahaman jemaah haji terhadap materi. Dengan adanya media yang memadai, memudahkan jemaah untuk mengingat materi yang disampaikan.

²⁹ N Rhamadani et al., *Psikologi Haji Perspektif Manajemen* (Bengkulu: CV Brimedia Global, 2024), <https://books.google.co.id/books?id=6qIWEQAAQBAJ>. Hlm 45

³⁰ Retno Wulandari, “Pentingnya Sertifikasi Haji Untuk Kualitas Pembimbing Haji,” *Jurnal Manajemen Dakwah* 9, no. 1 (2022): 68–73, <https://doi.org/10.15408/jmd.v1i1.15799>. Hlm 70-71

Gambar 4. 8 Kegiatan Bimbingan Manasik Haji



Sumber: Dokumentasi Peneliti

Pada Sub bagian B telah dipaparkan penjelasan mengenai bimbingan pemantapan manasik haji yang dilakukan oleh UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin saat pemantapan manasik haji. Kegiatan ini dilakukan sebelum jemaah berangkat ke Tanah Suci agar jemaah merasa dirinya sudah siap untuk melaksanakan ibadah haji. Kegiatan bimbingan ini dilakukan secara luring yang bertempat di Masjid UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dan diikuti oleh seluruh jemaah calon haji terkecuali bagi jemaah lansia. Kegiatan bimbingan pemantapan manasik haji ini tidak wajib diikuti oleh seluruh jemaah, akan tetapi ada efek yang berpengaruh ketika tidak mengikuti proses bimbingan pemantapan manasik haji. Pemahaman terkait materi dan gambaran saat di Tanah Suci akan susah tergambar apabila tidak mengikuti bimbingan pemantapan manasik haji. Peran pembimbing ibadah turut andil dalam mempersiapkan kesiapan jemaah dalam memberikan materi agar jemaah memiliki gambaran di Tanah Suci.

2. Analisis *SWOT* Bimbingan Pemantapan Manasik Haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin Tahun 2024

Analisis *SWOT* menjadi salah satu alat strategi yang dipakai banyak orang dalam mengeksplorasi perencanaan dalam penentuan strategi.³¹ Pada pembahasan mengenai analisis *SWOT*, peneliti memaparkan hasil dari penelitian yang dibagi menjadi 2 pemaparan, yaitu internal dan eksternal. Adapun unsur-unsur yang dianalisis dari segi internal yaitu, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, reputasi, prestasi, dan inovasi. Kemudian, segi eksternal meliputi, teknologi, politik atau kebijakan pemerintah, mitra kerja, dan persaingan di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi Kekuatan (*Strengths*), Kelemahan (*Weaknesses*), Peluang (*Opportunities*), dan Ancaman (*Threats*) yang mempengaruhi pemantapan manasik haji serta di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Analisis *SWOT* mencakup upaya-upaya untuk mengenali kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang menentukan kinerja lembaga atau perusahaan.³² Analisis *SWOT* di sini berfungsi sebagai alat evaluasi dan identifikasi guna membuat dan mengambil perencanaan

³¹ Richard W. Puyt, Finn Birger Lie, and Celeste P.M. Wilderom, "The Origins of *SWOT* Analysis," *Long Range Planning* 56, no. 3 (2023): 102304, Hlm 15, <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2023.102304>.

³² Mashuri Mashuri dan Dwi Nurjannah, "Analisis *SWOT* Sebagai Strategi Meningkatkan Daya Saing," *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)* 1, no. 1 (2020): 97–112, <https://doi.org/10.46367/jps.v1i1.205>. Hlm 99

strategi yang relevan untuk faktor internal maupun eksternal.³³ Hasil analisis ini diharapkan memberikan masukan dan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada aspek kepuasan jemaah mengenai pemantapan manasik haji yang akan mendatang.

Kekuatan adalah faktor internal yang ada pada lembaga. Kekuatan juga dikatakan sebagai penunjang sehingga membantu lembaga untuk mencapai tujuan. Kekuatan memiliki beberapa aspek seperti kualitas sumber daya manusia, teknologi, dan citra yang kuat.³⁴ Terdapat beberapa kekuatan di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin yaitu, sumber daya manusia yang selalu membangun kerjasama tim yang sangat solid sehingga dapat meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan mampu mencapai tujuan bersama khususnya saat operasional haji 2024. Selain itu, narasumber bimbingan pemantapan manasik haji juga orang yang sangat berkompeten dan bergelut sebagai praktisi haji sejak tahun 2000-an hingga saat ini. Dengan adanya sumber daya manusia yang berkompeten, hal itu dapat membangun hubungan baik dengan pihak *stakeholder*.

Hasil survei dan wawancara penelitian dengan beberapa jemaah haji menjelaskan bahwa, penyampaian materi dan metode yang digunakan oleh narasumber jelas dan mudah dipahami. Dengan demikian, jemaah haji

³³ Tr Legionosuko, *Analisis Adaptif, Dinamisasi Metode Analisis SWOT*, 2020, www.idu.ac.id. Hlm 18-19

³⁴ Mujito, *Manajemen Strategik : Dengan Pendekatan Analisis SWOT*, ed. Wahyu Kurniawadi, Wi.2023.0201 (Jawa Tengah: wawasan Ilmu, 2023), <https://books.google.co.id/books?id=sW2zEAAAQBAJ>. Hlm 44

menjadi lebih siap untuk melaksanakan ibadah haji. Media yang digunakan juga membantu memberikan gambaran lokasi. Faktor jam terbang dan profesionalitas yang tinggi juga mempengaruhi metode penyampaian dan penguasaan materi.

Kelemahan adalah faktor penghambat kinerja dalam suatu instansi maupun perusahaan untuk bersaing secara eksternal.³⁵ Kelemahan ini sebaiknya diminimalisir agar tidak menimbulkan ancaman yang mempengaruhi lembaga tersebut.³⁶ Pada UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin memiliki kelemahan dalam jumlah sumber daya manusia yang minim khususnya dalam menjadi pembimbing manasik haji yang bersertifikasi. Fasilitas untuk menunjang kegiatan manasik haji juga memiliki beberapa kekurangan seperti *mock up* pesawat dan studio mini. Dalam aspek pemantapan manasik haji, waktu yang diberikan juga sangat singkat, sehingga materi yang disampaikan kurang maksimal. Diskusi tanya jawab pun jarang terjadi, sehingga ada beberapa jemaah yang bertanya mengenai materi yang disampaikan di luar waktu tersebut. Maka dari itu, sebaiknya waktu yang diberikan juga harus cukup untuk diskusi jemaah mengenai hal-hal yang kurang dipahami. Adanya pembimbing ibadah lain juga menjadi peluang untuk mendapatkan kesempatan menyalurkan

³⁵ Soetam Rizky Wicaksono, *Analisis SWOT (Integrasi PEST Dan Ansoff Matrix)*, Agustus (Malang: CV. Seribu Bintang, 2024). Hlm 51

³⁶ Waskita Cahya, "Analisis SWOT Terhadap PT. Chandra Sakti Utama Leasing Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis Pembiayaan Alat Berat," *Jurnal Sistem Informasi Bisnis (JUNSIBI)* 1, no. 1 (2020): 21–30, <https://doi.org/10.55122/junsibi.v1i1.104>. Hlm 22

keilmuannya sebagai narasumber. Hal ini tidak terlepas kemungkinan bahwa pendamping pembimbing ibadah yang turun harus sesuai dengan SK, agar bisa bergantian. Selain itu, UPT Asrama Haji Embarkasi sebaiknya memberikan pemantapan manasik haji untuk lansia serta pendampingan untuk memahami materi yang disampaikan baik secara luring maupun daring.

Peluang merupakan situasi penting yang menguntungkan dan perlu diperhatikan serta dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pemantapan manasik haji dan meningkatkan kepuasan jemaah.³⁷ Beberapa peluang yang dimiliki oleh UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin adalah, hubungan yang baik dengan berbagai *stakeholder*. Hal ini memudahkan jalur koordinasi antara berbagai pihak dalam operasional haji. Selain itu, adanya perkembangan teknologi juga ikut serta menunjang branding yang dikenal dengan baik dan menjadi media promosi bagi UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin melalui testimoni jemaah terhadap kepuasan pelayanan yang diberikan oleh pihak operasional haji. UPT Asrama Haji Embarkasi juga sudah menarik jemaah haji dari Kalimantan Tengah untuk berangkat dari Embarkasi Banjarmasin. Hal tersebut menjadi peluang untuk menjalin koordinasi dengan pihak lain di luar provinsi Kalimantan Selatan. Dikarenakan, tidak adanya embarkasi di Kalimantan Tengah membuat

³⁷ Putra, "Analisis *SWOT* Sebagai Strategi Meningkatkan Keunggulan Pada Ud. Kacang Sari Di Desa Tamblang." Hlm 399

jemaah diharuskan mengikuti aturan yang embarkasinya memiliki lebih dari 5.000 jemaah yang berangkat.

Analisis yang terakhir adalah ancaman dimana setiap lembaga memiliki pesaing. Ancaman yang dihadapi oleh UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin relatif minim. Berdasarkan hasil wawancara dengan pembimbing ibadah, yang menjadi ancaman bagi pelaksanaan manasik haji adalah adanya KBIHU. Tapi hal tersebut di atasi dengan adanya kegiatan MANDALA yang biasa dilakukan UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin setiap tahunnya secara gratis dan bebas diikuti oleh siapa saja yang mendaftar. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Haris, tidak semua petugas haji dapat menjadi narasumber dalam kegiatan bimbingan pematapan manasik haji. Semua tergantung dengan SK yang turun, dan hanya petugas yang namanya disebutkan dalam SK yang berhak menjadi narasumber. Kebijakan pemerintah juga mempengaruhi terkait pembangunan gedung, harga hotel, dan teknis operasional haji. Dengan adanya kebijakan tersebut, Kepala UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin terus membangun koordinasi dan komunikasi yang dengan pihak-pihak terkait dengan baik.

Matriks *SWOT* merupakan alat yang digunakan untuk menyusun faktor-faktor strategis dari organisasi. Hal tersebut dapat tergambar jelas mengenai peluang dan ancaman yang dihadapi sehingga dapat disesuaikan

dengan kekuatan dan kelemahan yang ada³⁸. Berikut matriks *SWOT* dari bimbingan pemantapan manasik haji di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin tahun 2024:

Tabel 4. 2 Matriks *SWOT* Hasil Penelitian

Faktor Internal	<i>Strengths (S)</i>	<i>Weaknesses (W)</i>
Faktor Eksternal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembimbing berkompeten 2. Kerjasama tim yang tinggi 3. Mempunyai program manasik 4. Sarana dan prasarana lengkap 5. Berprestasi 6. Kemudahan dalam mengakses fasilitas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang minim 2. Kurangnya sertifikasi pembimbing 3. Hanya ada 1 narasumber 4. Waktu materi singkat 5. Tidak ada bimbingan lansia
<i>Opportunities (O)</i>	<i>Strategi SO</i>	<i>Strategi WO</i>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Hubungan mitra yang baik 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mempertahankan kerjasama tim untuk membangun hubungan yang baik dengan para <i>stakeholder</i> 2. Memperbanyak narasumber dari luar agar program <i>podcast</i> kembali aktif 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengadakan sertifikasi pembimbing ibadah dengan pihak mitra kerja terkait 2. Menyusun program pelatihan untuk SDM agar dapat memanfaatkan ruang <i>podcast</i> untuk edukasi masyarakat

³⁸ Fajar Nur'aini, *Master Analisis SWOT (Sukses Menyusun Strategi, Memaksimalkan Peluang, Dan Mengatasi Segala Risiko Dalam Bisnis)*, ed. Fira Husaini (Yogyakarta: ANAK HEBAT INDONESIA, 2023). Hlm 24

Threats (T)	Strategi ST	Strategi WT
1. Adanya KBIHU 2. Posisi sebagai narasumber 3. Pengaruh kebijakan pemerintah	1. Gunakan keunggulan program manasik, sarana dan prasarana sebagai daya tarik utama 2. Memanfaatkan fasilitas yang ada dengan media pembelajaran yang menarik	1. Mengadakan manasik secara daring khusus untuk jemaah lansia yang tidak dapat mengikuti program KBIHU khususnya pada kegiatan pemantapan manasik haji

Sumber: Analisis Peneliti, 2024

Analisis *SWOT* juga melahirkan faktor internal dan eksternal, faktor-faktor tersebut dapat dijadikan sebagai hasil-hasil penentu strategi dan sebagai bentuk evaluasi kepuasan jemaah haji, yaitu³⁹:

a Strategi *SO*

Strategi *SO* merupakan pemanfaatan seluruh kekuatan lembaga untuk menangkap peluang yang ada. UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin memanfaatkan hubungan yang baik dengan para *stakeholder* sehingga membangun *branding* yang baik melalui program berkualitas yang dapat dibagikan melalui siaran *podcast* yang kembali diaktifkan dan memperbanyak narasumber dari untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan layanan prima yang dimiliki UPT. Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Usaha memanfaatkan SDM dan memanfaatkan peluang yang datang dapat memudahkan dalam

³⁹ Nur'aini. Hlm 29

menyusun rencana dalam operasional haji yang akan datang.⁴⁰

b Strategi *WO*

Strategi *WO* dilakukan atas dasar memanfaatkan peluang yang ada dengan meminimalisir kelemahan. Memanfaatkan fasilitas yang ada dengan maksimal sehingga pelaksanaan bimbingan pemantapan manasik haji dapat berjalan dengan lancar. Meski hanya ada beberapa pegawai yang mempunyai sertifikat pembimbing manasik, tidak bisa dipungkiri bahwa pegawai lain pernah menjadi pembimbing manasik untuk masyarakat yang diadakan di UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin. Artinya, pegawai lain pun tidak lepas semangat untuk belajar menjadi pembimbing manasik haji. Mengenai hal tersebut, UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dapat meningkatkan kerjasama tim dan mencari peluang mengenai pelatihan dan sertifikasi pembimbing manasik haji dengan pihak-pihak terkait.

c Strategi *ST*

Strategi *ST* adalah strategi yang memanfaatkan seluruh kekuatan lembaga untuk mengatasi ancaman yang datang. UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin hendaknya menggunakan keunggulan program dan fasilitas yang ada sebagai daya tarik utama untuk meminimalisir persaingan dari luar. Narasumber yang berkompeten, fasilitas yang cukup memadai dapat memberi kemudahan jemaah ataupun masyarakat dalam mengikuti bimbingan

⁴⁰ Wiara Sanchia Grafita Ryana Devi et al., "SWOT Analysis as a Competitive Strategy at Primkop Kartika Ardagusema Cimahi City, West Java, Indonesia," *International Journal of Science, Technology & Management* 3, no. 1 (2022): 134–43, Hlm 140. <https://doi.org/10.46729/ijstm.v3i1.451>.

pemantapan manasik haji.

d Strategi *WT*

Strategi *WT* dilakukan untuk meminimalisir kelemahan yang ada serta menghindari ancaman yang datang. Dalam kasus ini, UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dapat membuat program bimbingan khusus yang bisa diikuti oleh lansia agar pemahaman materi bisa maksimal.

Hasil penelitian ini dapat memperkuat penelitian terdahulu mengenai manajemen strategi dalam memasarkan jasa melalui analisis *SWOT* sehingga dapat mengetahui kekurangan serta kelemahan dalam lembaga yang diteliti oleh Suci Rahmadiny sehingga memberikan gambaran mengenai penelitian dari 4 sudut pandang.⁴¹ Selain itu, dapat dijadikan sebagai rujukan dan pembuatan strategi kedepannya. Analisis *SWOT* yang digunakan oleh penelitian terdahulu menghasilkan bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan dan kepercayaan jemaah dengan cara mengetahui kekuatan dan kelemahan, peluang dan ancaman sehingga menghasilkan strategi baru, lalu digunakan pada penelitian ini yang dapat menghasilkan strategi-strategi baru bagi UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin dan kegiatan bimbingan pemantapan manasik haji.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa evaluasi terhadap bimbingan pemantapan manasik haji dapat dilakukan dan memiliki potensi besar untuk terus ditingkatkan untuk kesejahteraan jemaah. Kekuatan yang ada sudah

⁴¹ Suci Rahmadiny, *Suci Rahmadiny Skripsi: Analisis SWOT Pasca Pandemi Covid-19 Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umroh A.R Sultan Mansur PMW Bengkulu*. (Bengkulu: UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2022).

menjadi modal utama dalam pengembangan program yang akan datang. Terlebih di era perkembangan teknologi sekarang serta banyaknya minat masyarakat yang ingin pergi berhaji dapat dimanfaatkan secara optimal.

Hasil analisis ini memiliki implikasi yang signifikan untuk penyelenggaraan bimbingan pemantapan manasik haji ditahun yang akan mendatang, seperti meningkatkan efisiensi waktu dan monitoring kepada jemaah lansia yang tidak mengikuti kegiatan bimbingan pemantapan manasik haji. Kelemahan yang ada juga segera diatasi dengan melakukan berbagai strategi, seperti pengadaan fasilitas manasik yang kurang, percobaan metode baru dan inovatif dalam penyampaian materi. Evaluasi juga perlu dilakukan secara berkala untuk mengukur efektifitas UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin khususnya dalam kegiatan bimbingan pemantapan manasik haji.

Penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi bagi UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin melalui strategi-strategi yang diberikan. Hasil penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan dalam melakukan program-program yang dilaksanakan saat operasional haji yang akan datang. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dengan pembahasan topik yang relevan.

Analisis *SWOT* dapat dijadikan sebagai pedoman dalam membuat strategi-strategi baru sebagai langkah untuk mencapai tujuan, baik secara

individu maupun organisasi.⁴² Dengan menggunakan analisis *SWOT*, menunjukkan bahwa UPT Asrama Haji Embarkasi Banjarmasin khususnya dalam kegiatan bimbingan pemantapan manasik haji memiliki potensi yang besar sebagai upaya perbaikan, peningkatan kepuasan pelayanan, pemanfaatan SDM, dan pengembangan strategi sehingga memiliki kualitas yang baik dan memberi manfaat bagi seluruh pihak yang terkait maupun bagi jemaah haji melalui analisis kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman.⁴³

⁴² Deradjat Mahadi Sasoko dan Imam Mahrudi, “Teknik Analisis *SWOT* Dalam Sebuah Perencanaan Kegiatan,” *Jurnal Perspektif-Jayabaya Journal of Public Administration* 22, no. 1 (2023): 8–19. Hlm 18

⁴³ F Rangkuti, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis* (Gramedia Pustaka Utama, 1998), <https://books.google.co.id/books?id=UHV8Z2SE57EC>. Hlm 19