

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Data Umum

1. Profil PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel*

PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* adalah sebuah perusahaan swasta yang telah berdiri di Banjarmasin sejak 25 September 2013 dan telah tumbuh berkembang menjadi biro perjalanan haji dan umrah. PT. Ma'ali Wisata *Tour And Travel* adalah travel yang melayani perjalanan umrah dan haji khusus yang sudah berpengalaman dalam memberangkatkan ribuan jemaah Indonesia setiap tahunnya.

Perusahaan PT. Ma'ali Wisata berdiri karena adanya pengalaman yang dimiliki Ustadz H. Muhammad Irhami, Lc selaku pimpinan setelah pulang dari Yaman pada tahun 2009. Pada masa itu beliau memiliki kesibukan sebagai tenaga pengajar di beberapa lembaga pesantren juga menjadi pembimbing di beberapa travel sekitar 2 tahun lamanya. Seiring dengan berjalannya waktu semakin banyak pula ilmu dan pengalaman yang di dapat berkenaan dengan urusan umrah. Selain faktor di atas ada juga satu faktor yang sangat mempengaruhi sehingga berdirinya PT. Ma'ali Wisata yaitu dukungan dari beberapa pihak serta saran agar mendirikan perusahaan travel sendiri.

Sebagaimana tercatat dalam akta notaris yaitu pada tanggal 25 September 2013 beliau mencoba untuk mendirikan sebuah perusahaan

travel yang diberi nama Ma'ali yang memiliki arti “tinggi”. Sekalipun dalam akta notaris tercatat di dirikan pada tahun 2013.¹

2. Visi dan Misi PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel*

Visi “sesuai dengan tuntunan Al-qur'an dan as-sunnah”.

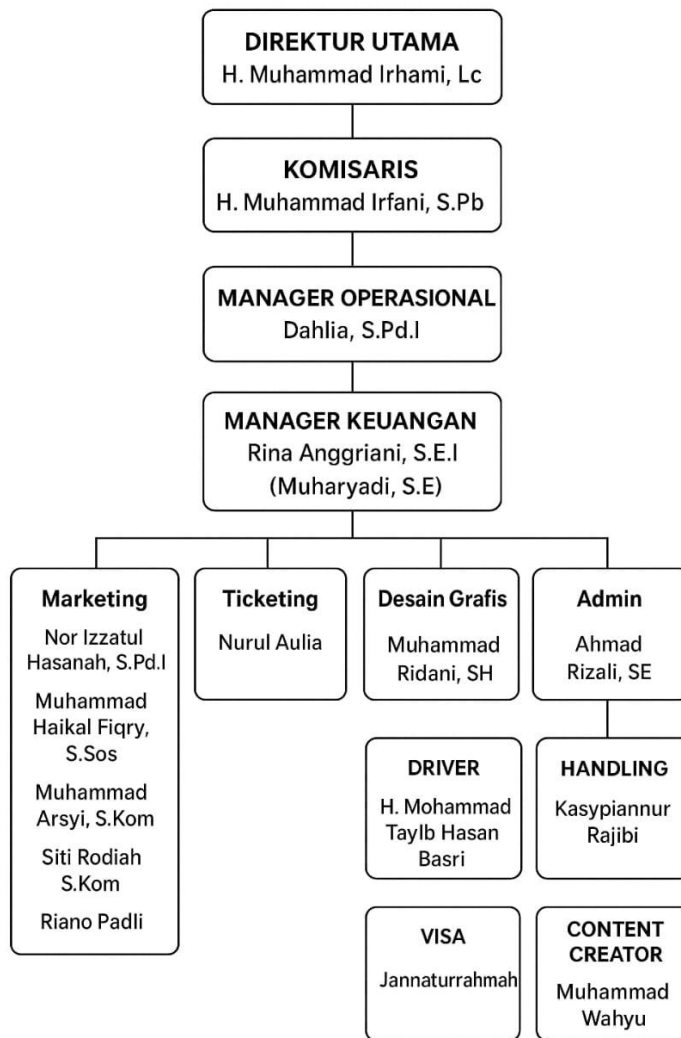
Misi :

- a. Syiar tentang ibadah haji dan umrah
- b. Memberikan bimbingan intensif kepada tamu Allah dalam melaksanakan ibadah sesuai dengan tuntunan syariat (Alqur'an & As-Sunnah)
- c. Berperilaku bisnis syar'i dengan tetap menjaga kesejahteraan
- d. Perlindungan karyawan untuk selalu melayani jemaah secara professional dan amanah.

3. Struktur Organisasi PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Tahun 2025

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Tahun 2025

¹ “Profil PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel*,” *Www.Maaliwisata.Com*, <https://maaliwisata.com/287-2/>.



Sumber : Struktur Diolah dari Dokumentasi Tertulis di PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel*

B. Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang diperoleh dari PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* menggunakan teknik pengumpulan data seperti wawancara dan observasi menunjukkan bahwa strategi pelayanan bimbingan manasik umrah telah dilaksanakan melalui tahapan yang sistematis, kedalam lima dimensi yang dikenal dengan 5P, yaitu Plan, Ploy, Pattern, Position, dan Perspective. Data yang dikumpulkan selanjutnya dikelompokkan berdasarkan kategori yang

menjadi fokus penelitian tentang 5P yang diterapkan dalam Strategi Pelayanan Bimbingan Manasik Umrah PT Ma'ali Wisata Tour And Travel Tahun 2025.

1. Analisis Strategi Pelayanan Bimbingan Manasik Umrah PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel*

a. Perencanaan Program Bimbingan Manasik Umrah.

Berdasarkan hasil penelitian, PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* menerapkan perencanaan program bimbingan manasik umrah secara terstruktur, sistematis, dan berkelanjutan. Perencanaan ini dilakukan jauh sebelum pelaksanaan keberangkatan jemaah, yakni pada periode pra-panjang tahun sekitar bulan Oktober hingga Desember 2024 sebagai persiapan bimbingan manasik umrah tahun 2025. Perencanaan awal ini menunjukkan adanya kesadaran manajerial bahwa keberhasilan ibadah jemaah sangat ditentukan oleh kesiapan bimbingan manasik yang matang dan terencana.

Pada tahap perencanaan, pimpinan perusahaan bersama tim khusus pembinaan jemaah menyusun kurikulum manasik tahunan yang menjadi pedoman utama dalam pelaksanaan bimbingan. Kurikulum tersebut dirancang berdasarkan kebutuhan jemaah, pengalaman pelaksanaan manasik pada tahun-tahun sebelumnya, serta perkembangan regulasi penyelenggaraan umrah. Dengan demikian, perencanaan bimbingan manasik tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga berorientasi pada peningkatan kualitas pemahaman dan kesiapan jemaah dalam menjalankan ibadah umrah.

Penyusunan kurikulum manasik dilakukan dengan menetapkan tema pada setiap sesi bimbingan. Tema tersebut meliputi tata cara pelaksanaan ibadah umrah, fikih umrah, adab perjalanan, kesehatan jemaah, doa-doa umrah, serta tata krama selama berada di Tanah Suci. Materi disusun secara bertahap, mulai dari pemahaman dasar hingga praktik, sehingga jemaah dapat mengikuti alur pembelajaran secara sistematis.

Selain itu, PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* juga menyusun jadwal manasik secara bulanan dan intensif yang disesuaikan dengan jadwal keberangkatan jemaah.

Setiap jemaah yang telah mendaftar paket umrah akan secara otomatis dimasukkan ke dalam kelompok bimbingan manasik sesuai dengan waktu keberangkatan masing-masing. Hal ini menunjukkan bahwa perencanaan bimbingan manasik telah terintegrasi langsung dengan sistem pelayanan keberangkatan jemaah. Integrasi ini memudahkan perusahaan dalam mengatur alur bimbingan serta memastikan bahwa seluruh jemaah memperoleh layanan manasik secara merata dan tepat waktu.

Kurikulum bimbingan manasik yang dikembangkan oleh PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* mencakup materi dasar yang bersifat wajib, seperti rukun umrah, syarat dan wajib umrah, serta hal-hal yang dapat membatalkan ibadah. Selain itu, jemaah juga dibekali dengan doa-doa khusus umrah dan praktik simulasi ibadah, seperti tawaf, sa'i, wukuf, dan tahallul. Tidak hanya berfokus pada aspek ibadah, bimbingan manasik juga mencakup materi kesehatan dan keselamatan perjalanan, termasuk menjaga stamina, mengatur pola makan, serta mengantisipasi kondisi darurat selama di Tanah Suci. Pembinaan mental dan spiritual juga diberikan agar jemaah siap secara fisik maupun batin dalam melaksanakan ibadah umrah.

b. Pelayanan Personal dan Segmentasi Jemaah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* menerapkan strategi pelayanan personal melalui segmentasi jemaah dalam bimbingan manasik umrah. Segmentasi jemaah dilakukan untuk menyesuaikan metode dan pendekatan bimbingan dengan karakteristik serta kebutuhan masing-masing jemaah.

Segmentasi tersebut meliputi pengelompokan berdasarkan usia jemaah, seperti jemaah dewasa, lansia, remaja, dan ibu hamil, serta berdasarkan pengalaman ibadah, yaitu jemaah yang baru pertama kali melaksanakan umrah dan jemaah yang telah berulang kali melaksanakan umrah.

Selain itu, aspek bahasa juga menjadi pertimbangan dalam pelayanan bimbingan manasik. Bahasa Indonesia digunakan sebagai bahasa utama dalam penyampaian materi, namun PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* juga memberikan pendampingan tambahan apabila terdapat jemaah yang membutuhkan penjelasan dengan bahasa daerah atau pendekatan komunikasi yang lebih sederhana. Hal ini dilakukan agar seluruh jemaah dapat memahami materi bimbingan secara optimal tanpa terkendala perbedaan latar belakang pendidikan maupun kemampuan bahasa.

Sebagai bentuk pelayanan personal, perusahaan juga menyediakan pendampingan individual bagi jemaah yang membutuhkan melalui konsultasi satu lawan satu (1-on-1). Pendampingan ini terutama diberikan kepada jemaah lansia, jemaah dengan riwayat penyakit tertentu, serta jemaah yang mengalami kecemasan atau keraguan menjelang keberangkatan. Kebutuhan khusus jemaah telah diidentifikasi sejak awal proses pendaftaran, sehingga pembimbing dapat menyesuaikan pendekatan bimbingan, misalnya dengan memberikan arahan olahraga ringan bagi lansia atau penyesuaian aktivitas ibadah bagi jemaah dengan kondisi kesehatan tertentu.

c. Metode Pembelajaran.

Dalam pelaksanaan bimbingan manasik, PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* tidak hanya menggunakan metode ceramah, tetapi juga menerapkan metode pembelajaran yang interaktif dan praktis. Tujuan dari penerapan metode ini adalah agar jemaah tidak

hanya memahami materi secara teoritis, tetapi juga mampu mempraktikkan secara langsung rangkaian ibadah umrah dengan benar.

Metode utama yang digunakan adalah simulasi lapangan atau manasik outdoor, di mana jemaah mempraktikkan langsung ritual ibadah seperti tawaf dan sa'i di aula atau masjid dengan bimbingan pembimbing manasik. Selain itu, perusahaan juga menerapkan metode role play untuk menghadapi berbagai situasi yang mungkin terjadi selama pelaksanaan ibadah, seperti kondisi kepadatan jemaah, kesalahan niat, atau kendala teknis lainnya. Untuk mengukur pemahaman jemaah, pembimbing mengadakan sesi kuis dan tanya jawab setelah penyampaian materi. Penggunaan multimedia pembelajaran, seperti video, animasi, dan handout visual, turut membantu jemaah dalam memahami materi secara lebih mudah dan menarik.

d. Penguatan Pembimbing Manasik.

Penguatan kualitas pembimbing manasik menjadi salah satu fokus utama strategi pelayanan PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel*. Pembimbing yang ditugaskan memiliki latar belakang ilmu agama yang kuat (tafawwuq) serta pengalaman melaksanakan ibadah umrah dan haji. Selain kompetensi keilmuan, pembimbing juga dituntut memiliki kemampuan komunikasi yang baik agar mampu menyampaikan materi secara jelas dan mudah dipahami oleh jemaah.

Untuk meningkatkan kompetensi pembimbing, perusahaan secara rutin mengadakan pelatihan internal dan *workshop* tahunan dengan tema peningkatan teknik pembinaan jemaah yang efektif. Selain itu, dilakukan evaluasi berkala terhadap kinerja pembimbing melalui umpan balik dari jemaah. Evaluasi tersebut menjadi dasar

perbaikan metode penyampaian materi serta pendekatan pembimbingan pada periode berikutnya.

e. Integrasi Teknologi Digital dalam Bimbingan Manasik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* mulai mengintegrasikan teknologi digital dalam pelayanan bimbingan manasik umrah. Perusahaan memanfaatkan media digital sebagai sarana pendukung pembelajaran, seperti penyediaan modul belajar mandiri, kuis latihan, notifikasi jadwal manasik, serta forum diskusi antarjemaah. Pemanfaatan teknologi ini memudahkan jemaah untuk mengakses materi kapan saja dan di mana saja.

Selain bimbingan tatap muka, perusahaan juga menyediakan versi bimbingan online bagi jemaah yang berada di luar kota atau memiliki keterbatasan untuk hadir secara langsung. Bentuk layanan ini meliputi webinar, rekaman video manasik, serta grup pembelajaran melalui WhatsApp atau Telegram. Dengan adanya layanan ini, seluruh jemaah tetap mendapatkan pelayanan bimbingan secara optimal meskipun memiliki keterbatasan waktu dan jarak.

f. Komunikasi, Evaluasi, dan Integrasi Nilai Spiritual.

Komunikasi yang efektif dan berkelanjutan menjadi bagian penting dalam strategi pelayanan bimbingan manasik umrah PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel*. Perusahaan menggunakan grup komunikasi sebagai sarana penyampaian informasi, materi tambahan, dan pengingat jadwal manasik. Selain itu, sesi tanya jawab dilakukan

secara berkala, baik secara daring maupun luring, sehingga jemaah dapat menyampaikan pertanyaan dan kendala yang dihadapi.

Untuk menilai keberhasilan bimbingan manasik, perusahaan melakukan evaluasi melalui pre-test dan post-test guna mengukur peningkatan pemahaman jemaah. Survei kepuasan jemaah juga dilakukan setelah setiap sesi manasik, serta fokus grup diskusi setelah jemaah kembali dari Tanah Suci untuk memperoleh pembelajaran (*lessons learned*). Hasil evaluasi tersebut digunakan sebagai dasar perbaikan kurikulum dan pengembangan materi bimbingan di masa mendatang.

Selain aspek teknis, bimbingan manasik juga mengintegrasikan nilai spiritual dan mental. Jemaah dibekali dengan nilai-nilai tawakal, kesabaran, dan sikap saling tolong-menolong, serta diberikan konseling spiritual bagi jemaah yang mengalami tekanan emosional sebelum maupun setelah pelaksanaan umrah. Hal ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan bimbingan manasik PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* tidak hanya berorientasi pada aspek teknis ibadah, tetapi juga pada pembinaan mental dan spiritual jemaah secara menyeluruh.

2. Strategi Pelayanan Bimbingan Manasik Umrah PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* Berdasarkan Teori 5P

a. *Plan* (Perencanaan)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* telah menerapkan strategi sebagai plan melalui perencanaan program bimbingan manasik yang terstruktur dan sistematis. Perencanaan dilakukan jauh sebelum pelaksanaan keberangkatan jemaah, yaitu pada periode pra-panjang tahun (Oktober–Desember 2024) untuk pelaksanaan bimbingan manasik umrah tahun 2025. Pada tahap ini,

pimpinan bersama tim khusus menyusun kurikulum manasik tahunan yang menjadi pedoman utama bagi seluruh kegiatan bimbingan.

*Jadwal bimbingan manasik umrah di PT Ma'ali Wisata Tour and Travel disusun langsung oleh pimpinan bersama tim khusus yang ditugaskan.*²

Perencanaan tersebut mencakup penetapan tujuan bimbingan, penyusunan materi inti dan pendukung, penentuan metode pembelajaran, serta pengaturan jadwal bimbingan yang terintegrasi dengan jadwal keberangkatan jemaah. Materi yang direncanakan tidak hanya berfokus pada aspek teknis ibadah umrah, tetapi juga mencakup pembinaan kesehatan, keselamatan perjalanan, serta penguatan mental dan spiritual jemaah. Dengan demikian, strategi sebagai plan diarahkan untuk membentuk kesiapan jemaah secara menyeluruh.

b. *Ploy* (Taktik Pelayanan)

PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* dalam memberikan pelayanan bimbingan manasik. Salah satu bentuk *ploy* adalah penerapan segmentasi jemaah berdasarkan usia, pengalaman berumrah, kondisi kesehatan, serta kebutuhan bahasa. Segmentasi ini memungkinkan perusahaan menyesuaikan pendekatan bimbingan dengan karakteristik jemaah sehingga pelayanan menjadi lebih efektif.

Selain itu, perusahaan menyediakan layanan pendampingan individual (*one-on-one*) bagi jemaah yang memiliki kebutuhan khusus. Taktik ini bertujuan untuk meminimalkan hambatan dalam pelaksanaan ibadah serta meningkatkan rasa aman dan percaya jemaah terhadap perusahaan. Strategi *ploy* ini juga berfungsi sebagai pembeda pelayanan PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel*.

Salah satu taktik khusus yang diterapkan perusahaan adalah dengan menyediakan file materi manasik dalam bentuk digital kepada seluruh jemaah. Materi tersebut kemudian dilengkapi dengan informasi terbaru mengenai keberangkatan, baik

² Hasil Wawancara dengan Ibu Dahlia, HRD PT. Ma'ali Wisata Tour And Travel. 25 Agustus 2025

yang bersifat teknis maupun administratif, yang dibagikan secara rutin melalui grup WhatsApp khusus tiap kloter.³

Informasi tersebut dibagikan melalui grup WhatsApp khusus setiap kloter. Melalui grup ini, jemaah dapat berkomunikasi secara langsung dengan staf dan pembimbing, baik untuk bertanya, meminta penjelasan tambahan, maupun menyampaikan kendala yang dihadapi. Selain itu, jemaah juga diperbolehkan menghubungi petugas secara pribadi apabila membutuhkan pendampingan lebih lanjut.

PT Ma'ali juga memanfaatkan media digital sebagai bagian dari taktik pelayanan, seperti video bimbingan manasik dan siaran langsung melalui YouTube. Media video dinilai paling efektif karena lebih mudah dipahami, dapat diputar ulang, dan bisa diakses kapan saja. Di sisi lain, perusahaan juga menekankan kejujuran dalam menyampaikan informasi, yaitu dengan memberikan penawaran yang sesuai dengan kondisi nyata di lapangan. Taktik ini membuat jemaah merasa lebih aman dan tidak khawatir akan janji-janji yang tidak sesuai kenyataan.

c. *Pettern* (Pola Pelayanan)

terlihat dari pola pelayanan bimbingan manasik yang dilakukan secara konsisten dan berulang pada setiap periode keberangkatan. Pola tersebut meliputi penyampaian materi teoritis, praktik simulasi ibadah, diskusi dan tanya jawab, serta evaluasi pemahaman jemaah. Konsistensi pola ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan telah melembaga menjadi budaya kerja organisasi.

Selain itu, evaluasi dilakukan secara berkala melalui pre-test dan post-test, survei kepuasan jemaah, serta diskusi pasca-umrah. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar perbaikan kurikulum dan metode bimbingan pada periode berikutnya. Hal ini

³ Hasil Wawancara dengan Ibu Nor Izzatil Hasanah, Staff PT. Ma'ali Wisata *Tour And Travel*. 25 Agustus 2025

menunjukkan adanya proses pembelajaran organisasi yang berkelanjutan dalam strategi pelayanan.

Walaupun PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis terkait bimbingan manasik, hasil penelitian menunjukkan bahwa pola pelayanan sudah terbentuk dan dijalankan secara konsisten. Bimbingan manasik biasanya dilakukan dua kali, yaitu satu kali sebelum keberangkatan di Indonesia dan satu kali pementapan setelah jemaah tiba di Madinah sebelum menuju Mekkah.

Setelah manasik selesai, pendampingan terhadap jemaah tidak berhenti. Komunikasi tetap dilanjutkan melalui grup WhatsApp sebagai media tindak lanjut. Grup ini digunakan untuk memberikan informasi tambahan, mengingatkan hal-hal penting, serta menjawab pertanyaan jemaah selama proses persiapan hingga pelaksanaan ibadah umrah.

Jemaah menyampaikan bahwa pola pelayanan PT Ma'ali terasa konsisten dari awal hingga akhir. Konsistensi ini membuat jemaah merasa lebih tenang, karena mereka mengetahui tahapan-tahapan yang akan dilalui dan merasa selalu didampingi oleh pihak travel.

d. *Position* (Posisi PT Ma'ali di Mata Jemaah).

PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* memposisikan diri sebagai biro perjalanan umrah yang menekankan kualitas pembinaan jemaah. Bimbingan manasik tidak diposisikan sebagai layanan tambahan, melainkan sebagai inti pelayanan yang menentukan kualitas ibadah jemaah.

Pemanfaatan teknologi digital, seperti bimbingan daring, modul pembelajaran, dan grup komunikasi jemaah, memperkuat posisi perusahaan sebagai penyedia layanan umrah yang adaptif terhadap perkembangan zaman dan kebutuhan jemaah modern. Posisi ini memberikan keunggulan kompetitif di tengah persaingan biro perjalanan umrah.

PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* juga memposisikan diri sebagai biro perjalanan umrah yang aman, nyaman, dan terpercaya. Ada empat faktor utama yang menjadi alasan jemaah memilih PT Ma'ali, yaitu kepercayaan, kenyamanan, keamanan, dan kepastian keberangkatan.

Untuk memperkuat posisi tersebut, PT Ma'ali selalu mencantumkan Surat Keputusan (SK) izin resmi penyelenggaraan umrah pada setiap brosur yang diterbitkan. Legalitas ini menjadi bukti bahwa perusahaan beroperasi secara sah dan sesuai dengan ketentuan pemerintah.

Selain itu, testimoni jemaah memiliki peran penting dalam membentuk citra positif perusahaan. Banyak jemaah yang menyatakan kepuasan terhadap pelayanan PT Ma'ali karena pendampingan diberikan secara menyeluruh, mulai dari bimbingan manasik, proses keberangkatan, pelaksanaan ibadah di Tanah Suci, hingga kepulangan ke tanah air. Pengalaman positif tersebut mendorong jemaah untuk merekomendasikan PT Ma'ali kepada calon jemaah lainnya.

e. *Perspective* (Pandangan dan Nilai Organisasi)

PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* terhadap pelayanan bimbingan manasik sebagai bagian dari ibadah dan tanggung jawab moral. Perspektif ini menempatkan

jemaah bukan hanya sebagai konsumen, tetapi sebagai mitra ibadah yang harus dibimbing dengan penuh empati dan keikhlasan.

Nilai-nilai religius seperti tawakal, kesabaran, dan tolong-menolong ditanamkan dalam setiap sesi bimbingan. Selain itu, perusahaan menyediakan konseling spiritual bagi jemaah yang mengalami tekanan emosional sebelum dan sesudah pelaksanaan ibadah. Perspektif ini menjadi landasan utama dalam seluruh strategi pelayanan.

Menunjukkan bahwa pelayanan di PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* dilandasi oleh pandangan religius dan budaya kerja Islami. Pelayanan tidak dipahami semata-mata sebagai aktivitas bisnis, tetapi sebagai bentuk ibadah dan pengabdian.

Filosofi perusahaan “Melayani Anda adalah kebanggaan kami” telah menjadi pedoman kerja sejak PT Ma'ali berdiri pada tahun 2013. Filosofi ini tercermin dalam sikap staf dan pembimbing yang memandang jemaah sebagai tamu Allah dan tamu Rasulullah.

Nilai religius tersebut juga diwujudkan melalui kegiatan manasik qolbu, di mana pembimbing tidak hanya menjelaskan tata cara ibadah secara teknis, tetapi juga menekankan pentingnya niat, keikhlasan, dan pemahaman makna ibadah. Jemaah merasakan bahwa bimbingan yang diberikan tidak hanya menambah pengetahuan, tetapi juga memperkuat kesiapan mental dan spiritual.

C. Pembahasan

1. Bimbingan Manasik Umrah sebagai Implementasi Strategi Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, bimbingan manasik umrah di PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* tidak hanya diposisikan sebagai kegiatan edukasi ibadah semata, tetapi menjadi instrumen strategis dalam pelayanan perusahaan untuk membentuk kesiapan jemaah secara

menyeluruh. Kesiapan tersebut mencakup aspek pengetahuan ibadah, pemahaman teknis perjalanan, kesiapan mental, serta penguatan spiritual jemaah sebelum melaksanakan ibadah umrah.

Materi bimbingan manasik disusun secara komprehensif dan sistematis. Materi inti yang diberikan kepada jemaah meliputi fiqh umrah, praktik pelaksanaan thawaf dan sa'i, niat ihram, doa-doa yang dibutuhkan selama rangkaian ibadah, serta informasi teknis keberangkatan yang disesuaikan dengan regulasi terbaru dari pemerintah Arab Saudi. Penyusunan materi ini menunjukkan bahwa perusahaan tidak hanya berorientasi pada aspek ritual ibadah, tetapi juga memperhatikan dinamika teknis dan kebijakan yang dapat memengaruhi kelancaran pelaksanaan umrah. Dengan demikian, materi manasik berfungsi sebagai sarana pembekalan agar jemaah dapat menjalankan ibadah secara benar, tertib, dan sesuai tuntunan.

Pelaksanaan bimbingan manasik didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten. Seluruh pembimbing di PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* telah memiliki sertifikat resmi sebagai pembimbing manasik umrah, dan sebagian di antaranya merupakan lulusan pendidikan keagamaan dari Timur Tengah. Latar belakang pendidikan dan pengalaman tersebut memperkuat kredibilitas pembimbing, baik dari sisi keilmuan maupun praktik ibadah di Tanah Suci. Kondisi ini menunjukkan bahwa perusahaan secara sadar menjadikan kualitas pembimbing sebagai bagian dari strategi pelayanan, karena kompetensi pembimbing sangat berpengaruh terhadap tingkat pemahaman dan kepercayaan jemaah terhadap materi yang disampaikan.

Dari sisi metode, PT Ma'ali menerapkan pendekatan bimbingan yang variatif dan komunikatif. Metode yang digunakan tidak hanya ceramah, tetapi juga simulasi praktik

ibadah, penayangan video edukatif, serta sesi tanya jawab langsung antara jemaah dan pembimbing. Variasi metode ini bertujuan untuk menjangkau perbedaan latar belakang pendidikan, usia, dan daya tangkap jemaah. Melalui simulasi dan media visual, jemaah tidak hanya memahami materi secara teoritis, tetapi juga memperoleh gambaran praktis mengenai pelaksanaan ibadah di lapangan.

Untuk memperkuat efektivitas pelayanan, PT Ma'ali juga menyediakan berbagai sarana pendukung bimbingan manasik. Jemaah dibekali buku panduan manasik cetak yang disusun oleh perusahaan sebagai pegangan tertulis. Selain itu, perusahaan menyediakan file materi manasik dalam bentuk digital yang dapat diunduh dan dipelajari secara mandiri. Bimbingan manasik juga disiarkan melalui kanal YouTube resmi PT Ma'ali, baik dalam bentuk video rekaman maupun siaran langsung, sehingga jemaah yang berhalangan hadir tetap dapat mengikuti seluruh rangkaian bimbingan. Perusahaan juga menyediakan manasik susulan bagi jemaah yang tidak dapat hadir pada jadwal utama. Fasilitas ini menunjukkan adanya fleksibilitas pelayanan dan upaya perusahaan untuk memastikan bahwa seluruh jemaah memperoleh pembekalan yang sama.

Bagi jemaah lanjut usia, PT Ma'ali memberikan perhatian khusus dengan memperbolehkan pendampingan keluarga selama kegiatan manasik berlangsung. Pendekatan ini merupakan bentuk adaptasi strategi pelayanan terhadap kondisi internal jemaah, terutama terkait keterbatasan fisik dan daya tangkap. Dengan adanya pendampingan, jemaah lansia merasa lebih nyaman dan terbantu dalam memahami materi, sehingga tetap dapat mengikuti bimbingan secara optimal.

Pelayanan bimbingan manasik tidak berhenti pada tahap persiapan di tanah air. PT Ma'ali memberikan bimbingan secara berkesinambungan sejak proses persiapan,

keberangkatan, hingga pelaksanaan ibadah di Tanah Suci. Setelah tiba di Madinah, jemaah masih mendapatkan pemantapan manasik sebelum melaksanakan umrah di Mekkah. Pola pelayanan yang berkelanjutan ini menunjukkan bahwa bimbingan manasik merupakan bagian integral dari sistem pelayanan PT Ma'ali, bukan kegiatan yang berdiri sendiri atau bersifat insidental.

Dengan demikian, bimbingan manasik umrah di PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* dapat dipahami sebagai implementasi nyata dari strategi pelayanan perusahaan. Bimbingan dirancang, dilaksanakan, dan diperkuat melalui berbagai metode, sarana, serta pendekatan yang adaptif terhadap kebutuhan jemaah. Strategi ini bertujuan untuk menciptakan rasa aman, nyaman, dan tenang bagi jemaah, sekaligus memastikan bahwa mereka memiliki kesiapan yang memadai untuk melaksanakan ibadah umrah dengan baik dan benar, baik dari sisi teknis maupun spiritual.

2. Analisis Strategi Pelayanan Berdasarkan Teori Mintzberg (5P)

a. *Plan* (Perencanaan)

Perencanaan strategi pelayanan bimbingan manasik umrah di PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* disusun secara terpusat oleh pimpinan bersama tim khusus yang ditunjuk. Perencanaan ini tidak hanya berisi penjadwalan kegiatan, tetapi menjadi arah strategis dalam membentuk pelayanan yang mampu mempersiapkan jemaah secara menyeluruh.

Target utama dari perencanaan strategi pelayanan ini adalah tercapainya kesiapan jemaah dalam tiga aspek utama, yaitu kesiapan teknis pelaksanaan ibadah, kesiapan mental menghadapi perjalanan dan kondisi di Tanah Suci, serta kesiapan

spiritual dalam menjalankan ibadah umrah sebagai bentuk pengabdian kepada Allah SWT. Selain itu, perencanaan juga bertujuan agar pelaksanaan manasik berjalan tertib, terjadwal, dan dapat diikuti oleh seluruh jemaah tanpa terkendala perbedaan latar belakang, usia, maupun kesibukan.

Bentuk nyata dari perencanaan ini terlihat dari penyusunan jadwal manasik yang disampaikan jauh hari sebelum keberangkatan, penetapan materi pokok yang konsisten dari tahun ke tahun, serta penyesuaian materi teknis sesuai dengan regulasi terbaru dari pemerintah Arab Saudi. Dengan perencanaan yang jelas, jemaah memiliki gambaran awal mengenai tahapan yang akan dilalui, sehingga muncul rasa tenang dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan.

Dengan demikian, plan dalam strategi pelayanan PT Ma'ali tidak hanya bersifat administratif, tetapi berfungsi sebagai alat untuk mencapai tujuan pelayanan, yaitu membentuk pelayanan bimbingan manasik yang terarah, terukur, dan berorientasi pada kesiapan jemaah. Hal ini menunjukkan bahwa perencanaan yang dilakukan merupakan bagian dari strategi, bukan sekadar rutinitas tahunan.

b. *Ploy* (Taktik untuk Unggul dari Kompetitor)

Dimensi *ploy* dalam strategi pelayanan PT Ma'ali terlihat dari penerapan berbagai taktik pelayanan yang dirancang untuk mengatasi keterbatasan jemaah sekaligus membedakan layanan perusahaan dari biro perjalanan umrah lainnya. Taktik ini digunakan sebagai langkah strategis agar pelayanan bimbingan manasik tetap efektif meskipun jemaah memiliki keterbatasan waktu, jarak, dan aktivitas.

Taktik pelayanan tersebut meliputi penyediaan file materi manasik dalam bentuk digital, penggunaan grup *WhatsApp* per kloter sebagai sarana komunikasi intensif, serta

pemanfaatan video dan siaran langsung bimbingan manasik melalui kanal *YouTube* resmi PT Ma'ali. Melalui media ini, jemaah dapat memperoleh informasi terbaru mengenai manasik dan teknis keberangkatan secara cepat dan akurat, sekaligus memiliki ruang untuk berinteraksi langsung dengan pembimbing dan staf.

Berbeda dengan strategi promosi yang hanya mengandalkan janji layanan, PT Ma'ali menekankan kejujuran informasi dan kesesuaian dengan kondisi nyata di lapangan. Informasi yang disampaikan kepada jemaah tidak bersifat manipulatif, tetapi disesuaikan dengan realitas perjalanan umrah. Pendekatan ini menjadi taktik penting dalam membangun kepercayaan dan loyalitas jemaah.

Dengan demikian, *ploy* dalam strategi pelayanan PT Ma'ali berfungsi sebagai langkah taktis untuk memperkuat efektivitas pelayanan, meningkatkan kedekatan dengan jemaah, serta menciptakan keunggulan kompetitif berbasis pelayanan yang transparan dan adaptif.

c. *Pattern* (Pola Layanan)

Dimensi *pattern* menggambarkan pola pelayanan yang terbentuk dari praktik yang dilakukan secara konsisten dari waktu ke waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* belum memiliki SOP tertulis mengenai bimbingan manasik, pelaksanaan pelayanan tetap berjalan dengan alur yang sama dan dapat diprediksi oleh jemaah maupun staf.

Pola pelayanan bimbingan manasik meliputi tahapan manasik di tanah air, pendampingan pada saat keberangkatan, pemantapan manasik setelah tiba di Madinah, pendampingan selama pelaksanaan umrah di Mekkah, hingga pendampingan

kepulangan ke tanah air. Pola ini dilakukan secara berulang setiap periode keberangkatan dan dipahami bersama oleh seluruh unsur organisasi.

Konsistensi pola ini membentuk rutinitas strategis yang memberikan kepastian dan rasa aman bagi jemaah. Jemaah mengetahui bahwa pelayanan tidak berhenti pada satu tahap tertentu, melainkan berlanjut hingga seluruh rangkaian ibadah selesai. Dalam konteks strategi, pattern ini menunjukkan bahwa pelayanan PT Ma'ali memiliki kesinambungan dan stabilitas, meskipun belum diformalkan dalam bentuk dokumen SOP.

Dengan demikian, pola pelayanan yang terbentuk bukan sekadar kebiasaan kerja, tetapi menjadi bagian dari strategi pelayanan yang memberikan pengalaman layanan yang konsisten dan dapat diandalkan oleh jemaah.

d. *Position* (Posisi Organisasi)

Dalam dimensi position, PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* memposisikan diri sebagai biro perjalanan umrah yang legal, aman, profesional, dan terpercaya. Posisi ini dibangun untuk menempatkan perusahaan pada segmen jemaah yang mengutamakan kepastian keberangkatan, keamanan perjalanan, serta kualitas pelayanan.

Posisi tersebut diperkuat melalui pencantuman Surat Keputusan (SK) izin resmi penyelenggaraan umrah dari Kementerian Agama pada setiap brosur dan media promosi perusahaan. Selain itu, transparansi biaya, kejelasan fasilitas, serta penyampaian informasi yang terbuka menjadi bagian dari upaya perusahaan dalam memperkuat citra profesional dan amanah.

Posisi PT Ma'ali juga dibentuk melalui pengalaman nyata jemaah yang merasakan langsung kualitas pelayanan bimbingan manasik dan pendampingan selama

ibadah. Testimoni positif jemaah menjadi bukti bahwa posisi perusahaan tidak hanya dibangun melalui klaim sepihak, tetapi melalui praktik pelayanan yang konsisten dan memuaskan.

Dengan demikian, position PT Ma'ali dalam persaingan biro perjalanan umrah bukan semata-mata sebagai penyedia jasa, tetapi sebagai mitra perjalanan ibadah yang dapat dipercaya dan diandalkan oleh jemaah.

e. *Perspective (Pandangan Organisasi)*

Dimensi perspective mencerminkan cara pandang, nilai, dan keyakinan yang mendasari seluruh strategi pelayanan PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel*. Perspektif organisasi perusahaan berlandaskan filosofi pelayanan, yaitu “Melayani Anda adalah kebanggaan kami.” Filosofi ini menjadi pedoman bagi seluruh staf dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Pelayanan dipandang bukan sekadar aktivitas bisnis, melainkan sebagai bentuk pengabdian dan ibadah. Nilai ini diterapkan melalui budaya kerja Islami yang menekankan amanah, tanggung jawab, dan keikhlasan dalam melayani jemaah. Pendekatan spiritual dalam bimbingan manasik, seperti manasik qolbu, menjadi wujud nyata dari perspektif ini. Pembimbing tidak hanya mengajarkan tata cara ibadah, tetapi juga menanamkan nilai niat yang tulus, keikhlasan, dan pemahaman makna ibadah umrah.

Perspektif ini menjadi dasar moral yang mengikat seluruh dimensi strategi pelayanan, mulai dari perencanaan hingga pelaksanaan. Dengan pandangan bahwa melayani jemaah adalah kehormatan, seluruh strategi pelayanan PT Ma'ali diarahkan

tidak hanya untuk mencapai kepuasan jemaah, tetapi juga keberkahan dalam menjalankan amanah sebagai penyelenggara ibadah umrah.

3. Integrasi Strategi Pelayanan Bimbingan Manasik Umrah

Jika dilihat secara menyeluruh, strategi pelayanan bimbingan manasik umrah di PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* menunjukkan keterpaduan antarunsur strategi sebagaimana dikemukakan oleh Mintzberg melalui konsep 5P. Kelima dimensi strategi tersebut tidak berdiri sendiri, melainkan saling berkaitan dan saling menguatkan dalam membentuk sistem pelayanan yang utuh.

Perencanaan (*plan*) menjadi titik awal dari seluruh strategi pelayanan. Melalui perencanaan yang matang, perusahaan memiliki arah yang jelas dalam menyiapkan jemaah, baik dari sisi teknis ibadah, kesiapan mental, maupun penguatan spiritual. Perencanaan yang disusun jauh hari sebelum keberangkatan membantu jemaah memahami alur pelayanan dan tahapan ibadah yang akan dijalani. Hal ini secara tidak langsung menumbuhkan rasa percaya dan ketenangan jemaah terhadap pelayanan perusahaan.

Selanjutnya, strategi *ploy* tampak dalam upaya PT Ma'ali menyesuaikan pelayanan dengan kondisi dan keterbatasan jemaah. Pemanfaatan media digital, seperti grup *WhatsApp* dan kanal *YouTube*, merupakan langkah praktis untuk menjangkau jemaah yang memiliki keterbatasan waktu dan jarak. Strategi ini membuat pelayanan bimbingan manasik tetap berjalan efektif tanpa harus bergantung sepenuhnya pada pertemuan tatap muka. Selain itu, kejujuran dalam penyampaian informasi menjadi kekuatan tersendiri yang membedakan PT Ma'ali dari biro perjalanan lain, karena jemaah merasa diperlakukan secara terbuka dan tidak dijanjikan hal-hal yang tidak sesuai kenyataan.

Pola pelayanan (*pattern*) terbentuk dari praktik bimbingan manasik yang dilakukan secara konsisten dari waktu ke waktu. Meskipun belum dituangkan dalam bentuk SOP tertulis, alur pelayanan yang dimulai dari manasik di tanah air, pendampingan selama perjalanan, hingga bimbingan langsung di Tanah Suci telah menjadi kebiasaan yang dipahami oleh seluruh staf dan jemaah. Konsistensi ini memberikan kepastian layanan dan menciptakan pengalaman ibadah yang lebih terarah bagi jemaah.

Dalam dimensi *position*, PT Ma'ali menempatkan diri sebagai biro perjalanan umrah yang mengedepankan aspek legalitas, keamanan, dan profesionalisme. Posisi ini tidak hanya ditampilkan melalui media promosi, tetapi juga dibuktikan melalui praktik pelayanan yang transparan dan bertanggung jawab. Jemaah tidak hanya melihat klaim perusahaan, tetapi merasakan langsung kualitas pelayanan yang diberikan, terutama melalui bimbingan manasik yang intensif dan berkelanjutan.

Sementara itu, *perspective* menjadi dasar nilai yang menjiwai seluruh strategi pelayanan. Pandangan bahwa pelayanan merupakan bentuk ibadah dan amanah membentuk budaya kerja yang berorientasi pada keikhlasan dan tanggung jawab. Bimbingan manasik tidak hanya diarahkan pada penguasaan tata cara ibadah, tetapi juga pada pemahaman makna dan niat dalam beribadah. Pendekatan ini membuat jemaah merasa dibimbing secara utuh, tidak hanya sebagai pelanggan, tetapi sebagai tamu Allah yang perlu dipersiapkan secara lahir dan batin.

Dengan demikian, strategi pelayanan bimbingan manasik umrah di PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* dapat dikatakan bersifat menyeluruh dan berkesinambungan. Perusahaan tidak hanya fokus pada kelancaran teknis ibadah, tetapi juga berupaya menciptakan rasa aman, nyaman, dan tenang bagi jemaah. Strategi ini menunjukkan bahwa pelayanan yang

baik tidak cukup hanya terencana, tetapi juga harus dijalankan secara konsisten, jujur, dan dilandasi oleh nilai-nilai yang kuat.

4. Dampak Strategi Pelayanan terhadap Pengalaman Jemaah

Penerapan strategi pelayanan bimbingan manasik umrah yang terintegrasi memberikan dampak nyata terhadap pengalaman jemaah. Jemaah merasa lebih siap dan percaya diri dalam menjalankan ibadah umrah karena telah memperoleh pembekalan yang jelas dan berulang. Kesiapan ini tidak hanya berkaitan dengan pemahaman teknis ibadah, tetapi juga kesiapan mental dalam menghadapi kondisi di Tanah Suci yang berbeda dengan lingkungan sehari-hari.

Pelayanan yang berkelanjutan dan komunikatif juga menumbuhkan rasa aman dan kedekatan antara jemaah dan pihak perusahaan. Jemaah merasa tidak ditinggalkan setelah keberangkatan, melainkan terus didampingi hingga seluruh rangkaian ibadah selesai. Pengalaman pelayanan yang positif ini mendorong tumbuhnya kepercayaan dan kepuasan jemaah, yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas dan rekomendasi dari mulut ke mulut.

Selain itu, strategi pelayanan yang mengedepankan nilai kejujuran dan amanah turut membentuk citra positif perusahaan di mata masyarakat. PT Ma'ali tidak hanya dipandang sebagai penyedia jasa perjalanan umrah, tetapi sebagai mitra yang membantu jemaah menunaikan ibadah dengan tenang dan penuh makna. Citra ini menjadi kekuatan penting bagi keberlanjutan perusahaan di tengah persaingan biro perjalanan umrah yang semakin kompetitif.

