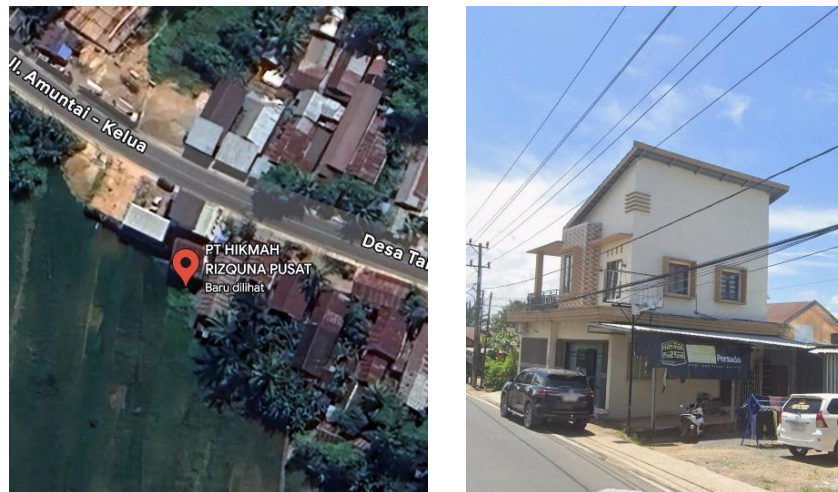


BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Gambar 4. 1 Lokasi PT. Hikmah Rizquna Persada



Sumber: https://maps.app.goo.gl/hEkqViSbzny9w9vu9?g_st=iw

Kantor Pusat PT. Hikmah Rizquna Persada berada di Kabupaten Tabalong, Provinsi Kalimantan Selatan. Secara geografis Kantor Pusat PT. Hikmah Rizquna Persada ini terletak di Jalan A. Yani, Sei. Rukam 1, Kec. Pugaan, Kab. Tabalong, Kalimantan Selatan, 71554. Secara astronomis terletak pada $2^{\circ}19'14.05''$ Lintang Selatan dan $115^{\circ}18'29.16''$ Bujur Timur.

1. Sejarah Singkat PT. Hikmah Rizquna Persada

PT. Hikmah Rizquna Persada merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa perjalanan wisata Muslim, khususnya pelayanan umrah dan haji khusus. Perusahaan ini berkedudukan di Sungai Rukam, Kabupaten Tabalong, Kalimantan Selatan, dan

dipimpin oleh Muhammad Taufan Aulia Akbar sebagai Direktur Utama. Berdasarkan dokumen company profile perusahaan, PT. Hikmah Rizquna Persada hadir sebagai lembaga pelayanan ibadah yang berkomitmen memberikan pelayanan profesional, aman, dan nyaman kepada masyarakat yang ingin melaksanakan ibadah ke Tanah Suci. Hingga saat ini perusahaan telah melayani lebih dari 10.000 jemaah dari berbagai daerah.

Secara legal, PT. Hikmah Rizquna Persada memiliki dasar hukum melalui Akta Pendirian Notaris Nomor 83 Tahun 2018. Dalam perkembangannya, perusahaan mengalami perubahan kepemilikan dan manajemen yang secara resmi dilakukan pada Maret 2023, yang kemudian membawa perubahan signifikan dalam sistem pengelolaan perusahaan. Perubahan tersebut diperkuat dengan Akta Perubahan Notaris Nomor 93 tanggal 29 Mei 2023 serta Surat Keputusan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor 0033676.AH.01.02 Tahun 2023.

Sejak berada di bawah manajemen baru, PT. Hikmah Rizquna Persada menunjukkan perkembangan yang cukup pesat. Pada akhir tahun 2023, perusahaan berhasil memberangkatkan lebih dari 2.500 jemaah umrah. Selanjutnya, pada periode Januari hingga Desember 2024, jumlah jemaah yang diberangkatkan meningkat menjadi lebih dari 6.500 jemaah. Pencapaian tersebut diikuti dengan pengembangan jaringan pelayanan melalui pembukaan beberapa kantor pelayanan di

Tabalong, Banjarmasin, Banjarbaru, Martapura, hingga Palangka Raya sebagai upaya memperluas jangkauan pelayanan kepada masyarakat.

Memasuki tahun 2025, PT. Hikmah Rizquna Persada terus melakukan inovasi dan memperkuat manajemen perusahaan, salah satunya melalui pengembangan sistem digital *RizqunaSmartSystem* yang mendukung administrasi dan pemasaran berbasis teknologi. Selain fokus pada pelayanan umrah dan haji khusus, perusahaan juga mengembangkan layanan halal tour sebagai bagian dari diversifikasi usaha dan penguatan branding perusahaan di tengah masyarakat. Langkah tersebut menunjukkan komitmen PT. Hikmah Rizquna Persada bertujuan menjadi perusahaan travel umrah dan haji yang profesional, terpercaya, serta mampu bersaing secara berkelanjutan.¹

2. Profil PT. Hikmah Rizquna Persada

PT. Hikmah Rizquna Persada merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa perjalanan wisata muslim, khususnya penyelenggaraan ibadah umrah dan haji khusus. Perusahaan ini hadir untuk memberikan pelayanan perjalanan ibadah yang profesional, aman, nyaman, serta sesuai dengan prinsip syariat Islam. Dalam menjalankan operasionalnya, perusahaan berkomitmen memberikan pelayanan terbaik kepada jemaah mulai dari proses pendaftaran,

¹ PT. Hikmah Rizquna Persada, *Business Company Profile PT. Hikmah Rizquna Persada* (Tabalong, 2025).

pengurusan administrasi, pelaksanaan manasik, keberangkatan, hingga kepulangan jemaah ke tanah air.

Kantor pusat PT. Hikmah Rizquna Persada berlokasi di Sungai Rukam, Kecamatan Pugaan, Kabupaten Tabalong, Kalimantan Selatan. Selain kantor pusat, perusahaan juga memiliki beberapa kantor pelayanan dan kantor cabang yang tersebar di wilayah Banjarmasin, Banjarbaru, Martapura, serta Palangkaraya guna memperluas jangkauan pelayanan kepada masyarakat. Perusahaan dipimpin oleh Muhammad Taufan Aulia Akbar selaku Direktur Utama bersama jajaran manajemen dan tim operasional yang mendukung kegiatan perusahaan.

Dalam aspek legalitas, PT. Hikmah Rizquna Persada telah memiliki berbagai izin usaha, di antaranya Nomor Induk Berusaha (NIB), izin Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), izin Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK), serta akreditasi perusahaan. Legalitas tersebut menunjukkan bahwa perusahaan telah memenuhi ketentuan administratif dan operasional sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah dan haji di Indonesia.²

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing perusahaan, PT. Hikmah Rizquna Persada terus melakukan berbagai inovasi di bidang pelayanan dan pengelolaan usaha. Inovasi tersebut diwujudkan melalui pengembangan *RizqunaSmartSystem* sebagai

² PT. Hikmah Rizquna Persada, *Business Company Profile PT. Hikmah Rizquna Persada*.

sistem administrasi dan pemasaran digital, penyediaan layanan halal tour, serta peluncuran program terbaru, yaitu *Rizquna Golden Schema*, sebagai salah satu program unggulan perusahaan. Berbagai inovasi tersebut menunjukkan komitmen PT. Hikmah Rizquna Persada dalam memberikan kemudahan, kenyamanan, serta pelayanan yang optimal kepada jemaah dan masyarakat.³

3. Visi dan Misi PT. Hikmah Rizquna Persada

Setiap perusahaan memiliki visi dan misi sebagai pedoman dalam menjalankan kegiatan operasional serta mencapai tujuan organisasi. Visi dan misi menjadi arah strategis yang menentukan langkah perusahaan dalam memberikan pelayanan, mengembangkan sumber daya, serta meningkatkan daya saing di tengah perkembangan industri. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dan haji, PT. Hikmah Rizquna Persada memiliki visi dan misi yang menjadi landasan dalam menjalankan seluruh aktivitas perusahaan.

Adapun visi dan misi PT. Hikmah Rizquna Persada Adalah sebagai berikut:

a. Visi

Visi PT. Hikmah Rizquna Persada adalah menjadi perusahaan travel umrah dan haji terbaik dan terbesar dengan konsep

³ Sulaiman Nor Hifzi, "Wawancara dengan Manager PT. Hikmah Rizquna Persada," 4 Mei 2026.

“PRIMA”, yaitu Pelayanan Terbaik, Rencana Visioner Terukur, Inovasi Dinamis, Manajemen Handal, dan Administrasi Rapi. Visi tersebut mencerminkan komitmen perusahaan untuk senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas, menerapkan perencanaan yang terarah, melakukan inovasi secara berkelanjutan, serta membangun sistem manajemen dan administrasi yang profesional.

b. Misi

Untuk mewujudkan visi tersebut, PT. Hikmah Rizquna Persada menetapkan beberapa misi perusahaan, yaitu:

- 1) Melakukan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia guna meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan.
- 2) Menyusun rencana kerja dan target pencapaian perusahaan secara terukur, termasuk target pelayanan jemaah secara berkelanjutan.
- 3) Mengembangkan inovasi pemasaran digital melalui website, aplikasi, dan sistem teknologi perusahaan.
- 4) Menerapkan manajemen yang handal, responsif, serta mampu melakukan mitigasi risiko dan pengambilan keputusan secara cepat dan tepat.
- 5) Menerapkan sistem administrasi perusahaan yang komprehensif dan berbasis digital guna mendukung efektivitas operasional perusahaan.

Visi dan misi tersebut menjadi dasar bagi PT. Hikmah Rizquna Persada dalam menjalankan berbagai strategi bisnis dan pelayanan kepada jemaah. Melalui penerapan visi dan misi tersebut, perusahaan berupaya untuk terus berkembang, meningkatkan kualitas layanan, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dan haji.⁴

⁴ PT. Hikmah Rizquna Persada, *Business Company Profile PT. Hikmah Rizquna Persada*.

4. Struktur Organisasi PT. Hikmah Rizquna Persada

Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PT. Hikmah Rizquna Persada Periode 2025 - Sekarang



Sumber: Business Company Profile PT. Hikmah Rizquna Persada, 2025

Struktur organisasi merupakan susunan jabatan yang menunjukkan pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab dalam suatu organisasi guna mendukung tercapainya tujuan perusahaan secara

efektif dan efisien. PT. Hikmah Rizquna Persada memiliki struktur organisasi yang disusun secara sistematis untuk menunjang kelancaran operasional perusahaan, khususnya dalam memberikan pelayanan perjalanan ibadah umrah dan haji kepada jemaah. Berdasarkan data perusahaan, struktur organisasi PT. Hikmah Rizquna Persada adalah sebagai berikut:

- a. Jabatan komisaris diemban oleh Nely Farida. Komisaris bertugas melakukan pengawasan terhadap jalannya perusahaan, memberikan masukan strategis kepada manajemen, serta memastikan kebijakan perusahaan berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.
- b. Jabatan Direktur Utama dipegang oleh Muhammad Taufan Aulia Akbar. Direktur Utama bertanggung jawab atas perumusan kebijakan strategis, pengambilan keputusan utama, pengembangan perusahaan, serta pengawasan terhadap seluruh kegiatan operasional perusahaan.
- c. Jabatan Direktur diemban oleh Hamda Fathiri Akbar. Direktur bertugas membantu Direktur Utama dalam pelaksanaan manajemen perusahaan, koordinasi operasional, serta pengawasan terhadap pelaksanaan program kerja perusahaan.
- d. Jabatan General Manager dipegang oleh Sulaiman Nor Hifzi. General Manager bertugas mengkoordinasikan seluruh kegiatan operasional perusahaan, memastikan setiap divisi menjalankan

tugasnya dengan baik, serta menjaga efektivitas pelayanan kepada jemaah.

- e. Divisi umrah dipimpin oleh Sapriansyah. Divisi ini bertugas mengelola seluruh kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah umrah, mulai dari pendaftaran, pelaksanaan manasik, hingga pemberangkatan jemaah.
- f. Divisi marketing dipegang oleh H. M. Nor Taslim. Divisi ini bertugas melaksanakan kegiatan pemasaran, promosi, serta pengembangan jaringan kemitraan perusahaan.
- g. Divisi akuntansi diemban oleh Norlinda. Divisi ini bertanggung jawab dalam pengelolaan keuangan, pencatatan transaksi, dan penyusunan laporan keuangan perusahaan.
- h. Divisi halal tour dipegang oleh Muhammad Aspan. Divisi ini bertugas mengelola program wisata religi yang diselenggarakan perusahaan.
- i. Divisi ticketing diemban oleh Nadimah Ar Rasyid dan Rayya Noer Fatiya. Divisi ini bertanggung jawab dalam pengurusan tiket perjalanan, reservasi penerbangan, serta administrasi keberangkatan jemaah.
- j. Bagian administrasi dan umum dipegang oleh Maulida Sari dan Heru Purwanto. Bagian ini bertugas mengelola dokumen perusahaan, administrasi jemaah, serta mendukung kebutuhan operasional perusahaan sehari-hari.

B. Hasil Penelitian

1. Formulasi Strategi Pelaksanaan Manasik Umrah di PT. Hikmah Rizquna Persada

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak manajemen PT. Hikmah Rizquna Persada, diketahui bahwa perumusan strategi dalam penyusunan program manasik umrah diawali dengan pemahaman bahwa kegiatan manasik merupakan bagian dari tanggung jawab perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada jemaah. Program manasik tidak hanya dipandang sebagai kegiatan pendukung sebelum keberangkatan, tetapi juga sebagai bentuk pemenuhan hak jemaah untuk memperoleh pembekalan ibadah secara menyeluruh. Oleh karena itu, setiap penyusunan program dilakukan dengan mempertimbangkan kebutuhan jemaah serta kesiapan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang optimal. Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh *General Manager* bapak Sulaiman Nor Hifzi bahwa:

Manasik umrah di PT Hikmah Rizquna Persada ini merupakan bagian dari kewajiban perusahaan dan menjadi hak semua jemaah di Hikmah Rizquna untuk mendapatkan manasik atau tuntunan peribadatan.⁵

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa penyusunan program manasik telah menjadi landasan utama perusahaan dalam

⁵ Wawancara bersama bapak Sulaiman Nor Hifzi, di Kantor PT. Hikmah Rizquna Persada, pada tanggal 04 Mei 2026.

merencanakan berbagai kegiatan pembimbingan yang akan diberikan kepada jemaah sebelum keberangkatan ke Tanah Suci.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak manajemen PT. Hikmah Rizquna Persada, diketahui bahwa tujuan utama dalam perumusan strategi pelaksanaan manasik umrah adalah membekali jemaah dengan pemahaman ilmu yang benar mengenai tata cara ibadah, sehingga jemaah dapat melaksanakan ibadah umrah dengan baik dan memperoleh umrah yang mabrur. Dalam proses perumusannya, pihak manajemen tidak hanya menekankan aspek pelayanan keberangkatan, tetapi juga berupaya memastikan bahwa setiap jemaah memahami tata cara peribadatan sesuai tuntunan syariat Islam. Hal tersebut sejalan dengan visi pelayanan yang diterapkan perusahaan, sebagaimana disampaikan oleh *General Manager* bapak Sulaiman Nor Hifzi bahwa:

Bahwa PT. Hikmah Rizquna Persada itu memiliki motto yaitu, “Menjaga amanah, mewujudkan niat suci, niat ke tanah suci dan mendampingi meraih umrah mabrur atau yang diterima.”⁶

Lebih lanjut, *General Manager* bapak Sulaiman Nor Hifzi menjelaskan bahwa:

Diterimanya ibadah tidak hanya didasarkan pada niat untuk berangkat ke Tanah Suci, tetapi juga harus disertai dengan pemahaman yang baik mengenai tata cara pelaksanaannya.⁷

⁶ Wawancara bersama bapak Sulaiman Nor Hifzi, di Kantor PT. Hikmah Rizquna Persada, pada tanggal 04 Mei 2026.

⁷ Wawancara bersama bapak Sulaiman Nor Hifzi, di Kantor PT. Hikmah Rizquna Persada, pada tanggal 04 Mei 2026.

Oleh karena itu, tujuan tersebut menjadi salah satu dasar dalam merumuskan strategi pelaksanaan manasik umrah agar jemaah memiliki kesiapan pengetahuan, pemahaman, dan keyakinan dalam melaksanakan ibadah secara benar.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak manajemen PT. Hikmah Rizquna Persada, diketahui bahwa dalam merumuskan strategi pelaksanaan manasik umrah, perusahaan melakukan analisis terhadap lingkungan internal yang meliputi kekuatan dan kelemahan organisasi. Analisis tersebut dilakukan dengan mempertimbangkan sumber daya yang dimiliki perusahaan serta berbagai pengalaman dan hasil evaluasi dari pelaksanaan manasik sebelumnya sebagai dasar dalam penyusunan strategi yang lebih efektif. Dari aspek kekuatan, perusahaan memiliki sumber daya pembimbing yang kompeten dan memiliki legalitas resmi sebagai pembimbing ibadah umrah dan haji. *General Manager* PT. Hikmah Rizquna Persada, bapak Sulaiman Nor Hifzi menjelaskan bahwa:

Pemateri atau yang menyampaikan materi di PT. Hikmah Rizquna dalam rangka kegiatan manasik ini adalah orang yang sudah memiliki sertifikasi pembimbing ibadah umrah dan haji badan nasional sertifikasi atau BNSP.⁸

Selain kompetensi pembimbing, perusahaan juga memiliki kekuatan pada kualitas materi yang disampaikan selama kegiatan manasik umrah. Materi yang diberikan kepada jemaah disusun

⁸ Wawancara bersama bapak Sulaiman Nor Hifzi, di Kantor PT. Hikmah Rizquna Persada, pada tanggal 04 Mei 2026.

berdasarkan ketentuan fikih ibadah umrah sehingga dapat menjadi pedoman yang tepat bagi jemaah dalam memahami tata cara pelaksanaan ibadah sesuai syariat Islam. Dengan berlandaskan pada fikih umrah, materi yang disampaikan tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga memiliki dasar keilmuan yang jelas sehingga dapat membantu jemaah memahami tata cara ibadah secara benar.

Selain itu, perusahaan juga memiliki kekuatan pada aspek media dan sarana pembelajaran yang digunakan selama kegiatan manasik. Materi disampaikan menggunakan media presentasi yang disusun secara sistematis oleh pembimbing, serta didukung dengan penggunaan alat peraga untuk memudahkan jemaah memahami tata cara pelaksanaan ibadah umrah. Hal tersebut sebagaimana dijelaskan oleh bapak Sulaiman Nor Hifzi bahwa:

Yang pertama miniatur Ka'bah sehingga itu bisa untuk menunjukkan tentang bagaimana praktik tawaf, yang kedua kain ihram untuk praktik memasang kain ihram.⁹

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kompetensi pembimbing, kualitas materi yang disusun berdasarkan fikih umrah, penggunaan media pembelajaran yang terstruktur, serta penyediaan alat peraga praktik menjadi kekuatan internal yang dimiliki PT. Hikmah Rizquna Persada dalam mendukung efektivitas pelaksanaan manasik umrah.

⁹ Wawancara bersama bapak Sulaiman Nor Hifzi, di Kantor PT. Hikmah Rizquna Persada, pada tanggal 04 Mei 2026.

Di samping memiliki kekuatan, perusahaan juga mempertimbangkan beberapa kelemahan internal yang pernah ditemukan pada pelaksanaan manasik sebelumnya. Salah satu kelemahan yang ditemukan berkaitan dengan pendataan kehadiran jemaah yang terkadang tidak sesuai dengan jumlah peserta yang hadir pada saat kegiatan berlangsung. *General Manager* PT. Hikmah Rizquna Persada, bapak Sulaiman Nor Hifzi menjelaskan bahwa:

Menjadi kendala apabila ternyata jemaah itu tidak melist untuk kehadirannya, tapi dia datang saja. Akhirnya apa? Kapasitas kursi, konsumsi menjadi masalah.¹⁰

Selain itu, kendala teknis juga ditemukan pada penggunaan perangkat pendukung pembelajaran, khususnya saat penyampaian materi menggunakan media presentasi. Pembimbing manasik, bapak Muhni menjelaskan bahwa:

Yang menjadi kendala itu biasanya kalau kebetulan *PowerPoint*-nya itu yang *kada connect*.¹¹

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa akurasi pendataan kehadiran jemaah serta kendala teknis pada perangkat pembelajaran masih menjadi kelemahan internal yang perlu mendapat perhatian perusahaan. Oleh karena itu, hasil analisis lingkungan internal tersebut menjadi salah satu pertimbangan dalam merumuskan strategi

¹⁰ Wawancara bersama bapak Sulaiman Nor Hifzi, di Kantor PT. Hikmah Rizquna Persada, pada tanggal 04 Mei 2026.

¹¹ Wawancara via online bersama bapak Muhni, S.Pd.I, M.Pd.I, pada tanggal 13 Mei 2026.

pelaksanaan manasik umrah agar kegiatan dapat berjalan secara lebih efektif dan optimal.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak manajemen PT. Hikmah Rizquna Persada, diketahui bahwa dalam merumuskan strategi pelaksanaan manasik umrah, perusahaan melakukan analisis terhadap lingkungan eksternal yang meliputi peluang dan ancaman yang dapat memengaruhi keberhasilan kegiatan. Analisis tersebut dilakukan dengan mempertimbangkan berbagai kondisi dan perkembangan yang berasal dari luar organisasi sebagai dasar dalam penyusunan strategi yang lebih adaptif terhadap kebutuhan jemaah dan situasi yang dihadapi perusahaan. Dari aspek peluang, PT. Hikmah Rizquna Persada memiliki peluang yang cukup besar dalam mengembangkan pelaksanaan manasik umrah. Peluang tersebut didukung oleh luasnya jaringan yang dimiliki perusahaan sehingga dapat mendukung penyelenggaraan layanan umrah dan manasik secara lebih optimal. Selain itu, perkembangan teknologi informasi juga menjadi peluang yang dimanfaatkan perusahaan untuk meningkatkan akses pembelajaran bagi jemaah. Pelaksanaan manasik tidak hanya dilakukan secara tatap muka, tetapi juga didukung melalui media digital seperti live streaming dan platform *YouTube* sehingga materi tetap dapat diakses oleh jemaah yang berhalangan hadir secara langsung. Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh salah satu jemaah, yaitu Ibu Eva Agustina yang menyatakan bahwa:

Apalagi suami saya kan kerja tuh kada bisa izin saat itu, nah alhamdulillah ada link *YouTube*-nya dibagikan, jadi bisa belajar lewat *YouTube*.¹²

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa luasnya jaringan perusahaan serta pemanfaatan teknologi digital menjadi peluang yang dapat mendukung keberhasilan strategi pelaksanaan manasik umrah di PT. Hikmah Rizquna Persada.

Di samping adanya peluang, perusahaan juga mempertimbangkan beberapa ancaman eksternal yang berpotensi memengaruhi kelancaran pelaksanaan manasik umrah. Salah satu ancaman yang sering dihadapi adalah kondisi cuaca yang tidak menentu sehingga memengaruhi ketepatan waktu kehadiran jemaah dan pelaksanaan kegiatan. *General Manager* PT. Hikmah Rizquna Persada, bapak Sulaiman Nor Hifzi menjelaskan bahwa:

Kendala yang biasa dihadapi yaitu itu biasanya adalah karena situasi cuaca, sehingga keterlambatan sebagian jemaah datang ke tempat, sehingga dimulainya itu menjadikan waktu kita menjadi terbuang atau menjadi sempit.¹³

Kondisi tersebut berdampak pada berkurangnya waktu yang tersedia untuk penyampaian materi manasik. Untuk mengantisipasi hal tersebut, perusahaan melakukan penyesuaian terhadap materi yang disampaikan agar kegiatan tetap dapat berjalan secara efektif. Bapak Sulaiman Nor Hifzi menjelaskan bahwa:

¹² Wawancara via online Bersama Ibu Eva Agustina, pada tanggal 06 Mei 2026.

¹³ Wawancara bersama bapak Sulaiman Nor Hifzi, di Kantor PT. Hikmah Rizquna Persada, pada tanggal 04 Mei 2026.

Biasanya kami akan menyingkat materi yang penting-penting saja, kita akan menyingkat materi untuk kepada materi pokoknya saja.¹⁴

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kondisi cuaca merupakan salah satu ancaman eksternal yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan manasik umrah karena dapat memengaruhi efektivitas penyampaian materi dan jalannya kegiatan. Oleh karena itu, perusahaan melakukan berbagai langkah penyesuaian untuk meminimalkan dampak dari ancaman tersebut agar tujuan pelaksanaan manasik tetap dapat tercapai. Dengan demikian, hasil analisis lingkungan eksternal yang meliputi peluang dan ancaman menjadi salah satu pertimbangan bagi PT. Hikmah Rizquna Persada dalam merumuskan strategi pelaksanaan manasik umrah yang lebih adaptif, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan jemaah.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak manajemen PT. Hikmah Rizquna Persada, diketahui bahwa perencanaan dalam pelaksanaan manasik umrah dilakukan secara terstruktur dengan melibatkan berbagai unsur yang ada dalam perusahaan, mulai dari manajemen tingkat atas hingga staf yang bertugas di lapangan. Keterlibatan berbagai pihak tersebut dilakukan agar seluruh rangkaian kegiatan, mulai dari tahap perencanaan hingga pelaksanaan, dapat berjalan secara terorganisir dan sesuai dengan

¹⁴ Wawancara bersama bapak Sulaiman Nor Hifzi, di Kantor PT. Hikmah Rizquna Persada, pada tanggal 04 Mei 2026.

tujuan yang telah ditetapkan. *General Manager* bapak Sulaiman Nor Hifzi menjelaskan bahwa:

Paling tidak setingkat *general manager* itu harus bisa mempersiapkan mulai dari perencanaan sampai pelaksanaan. Kemudian staf administrasi itu terlibat karena apa? Mereka yang akan mengundang calon peserta.¹⁵

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa setiap bagian dalam struktur organisasi memiliki peran dan tanggung jawab masing-masing sesuai dengan tugas yang diberikan. Melalui keterlibatan manajemen dan staf administrasi, berbagai kebutuhan teknis seperti penyusunan agenda kegiatan, penyampaian undangan, serta pengelolaan data jemaah dapat dipersiapkan dengan baik, sehingga pelaksanaan manasik umrah dapat berlangsung secara lebih tertata dan efektif.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak manajemen PT. Hikmah Rizquna Persada, diketahui bahwa pemilihan lokasi pelaksanaan manasik umrah menjadi salah satu bagian penting dalam perumusan strategi yang dilakukan perusahaan. Dalam menentukan lokasi kegiatan, pihak manajemen mempertimbangkan aspek kenyamanan, fasilitas, serta suasana yang mendukung proses pembelajaran bagi jemaah selama mengikuti kegiatan manasik.

General Manager bapak Sulaiman Nor Hifzi menjelaskan bahwa:

Kami berkomitmen untuk memberikan pelayanan manasik itu semaksimal mungkin, nyaman mungkin. Makanya kami menyelenggarakannya di hotel.¹⁶

¹⁵ Wawancara bersama bapak Sulaiman Nor Hifzi, di Kantor PT. Hikmah Rizquna Persada, pada tanggal 04 Mei 2026.

¹⁶ Wawancara bersama bapak Sulaiman Nor Hifzi, di Kantor PT. Hikmah Rizquna Persada, pada tanggal 04 Mei 2026.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pemilihan hotel sebagai lokasi pelaksanaan bukan tanpa pertimbangan, melainkan sebagai bentuk komitmen perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada jemaah. Dengan tersedianya tempat yang nyaman dan fasilitas yang memadai, jemaah diharapkan dapat mengikuti seluruh rangkaian kegiatan manasik dengan lebih fokus, tenang, dan mampu memahami materi yang disampaikan secara optimal.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak manajemen PT. Hikmah Rizquna Persada, diketahui bahwa penentuan waktu pelaksanaan manasik umrah juga menjadi bagian dari strategi yang dirumuskan oleh perusahaan. Dalam menetapkan durasi kegiatan, pihak manajemen mempertimbangkan kondisi fisik, tingkat konsentrasi, serta kemampuan jemaah dalam menerima materi yang diberikan selama kegiatan berlangsung. *General Manager* bapak Sulaiman Nor Hifzi menjelaskan bahwa:

Kemudian dalam pelaksanaan di hotel tersebut kita membuat kegiatan tersebut dalam durasi waktu yang tidak terlalu lama yaitu kurang lebih maksimal 3 jam. Kenapa? supaya jemaah itu dapat menangkap apa yang disampaikan oleh pemateri dengan baik. Karena apabila lebih dari itu biasanya kelelahan.¹⁷

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pengaturan waktu pelaksanaan dilakukan berdasarkan pertimbangan efektivitas pembelajaran dan kenyamanan jemaah selama mengikuti kegiatan.

¹⁷ Wawancara bersama bapak Sulaiman Nor Hifzi, di Kantor PT. Hikmah Rizquna Persada, pada tanggal 04 Mei 2026.

Dengan durasi yang tidak terlalu panjang namun tetap padat akan materi, diharapkan jemaah dapat mengikuti seluruh rangkaian manasik dengan kondisi yang tetap bugar, fokus, dan mampu memahami materi yang disampaikan secara lebih optimal.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak manajemen PT. Hikmah Rizquna Persada, diketahui bahwa penyusunan materi dalam pelaksanaan manasik umrah dilakukan dengan mengacu pada standar keilmuan agama yang telah ditetapkan, khususnya yang berkaitan dengan fiqh ibadah umrah. Materi yang diberikan kepada jemaah disusun secara sistematis agar mampu memberikan pemahaman yang benar mengenai tata cara pelaksanaan ibadah sesuai dengan tuntunan syariat Islam. *General Manager* bapak Sulaiman Nor Hifzi menjelaskan bahwa:

Untuk materi manasik PT. Hikmah Rizquna Persada sendiri pada dasarnya sudah ada standar secara keilmuan agama lah istilahnya fikihnya.¹⁸

Selain memperhatikan kualitas materi, perusahaan juga memastikan bahwa penyampaian materi dilakukan oleh pembimbing yang memiliki kompetensi dan pengalaman dalam membimbing jemaah. Hal tersebut turut diperkuat oleh hasil wawancara dengan salah satu jemaah yaitu ibu Nevy menyatakan bahwa:

Jadi dari beberapa ustadz yang menjelaskan itu alhamdulillah sudah sangat-sangat jelas, karena mereka semua

¹⁸ Wawancara bersama bapak Sulaiman Nor Hifzi, di Kantor PT. Hikmah Rizquna Persada, pada tanggal 04 Mei 2026.

pembimbingnya manasik di Hikmah Rizquna Persada pembimbing yang insyaallah sudah profesional.¹⁹

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kualitas materi serta kompetensi pembimbing menjadi bagian penting dalam perumusan strategi pelaksanaan manasik umrah, sehingga jemaah dapat memperoleh pembekalan ibadah secara tepat dan terpercaya sebelum keberangkatan ke Tanah Suci.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak manajemen PT. Hikmah Rizquna Persada, diketahui bahwa dalam perumusan strategi pelaksanaan manasik umrah, perusahaan juga menetapkan kriteria khusus dalam menentukan pembimbing yang akan menyampaikan materi kepada jemaah. Penetapan kriteria tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa materi yang diberikan kepada jemaah disampaikan oleh individu yang memiliki kompetensi, pengalaman, serta legalitas yang sesuai di bidang pembimbingan ibadah umrah dan haji. *General Manager* bapak Sulaiman Nor Hifzi menjelaskan bahwa:

Pemateri atau yang menyampaikan materi di PT. Hikmah Rizquna dalam rangka kegiatan manasik ini adalah orang yang sudah memiliki sertifikasi pembimbing ibadah umrah dan haji badan nasional sertifikasi atau BNSP yang biasanya dilaksanakan pelatihan ataupun trainingnya itu oleh UIN.²⁰

¹⁹ Wawancara Bersama Ibu Nevy, di restoran Algoritma Resto, pada tanggal 06 Mei 2026.

²⁰ Wawancara bersama bapak Sulaiman Nor Hifzi, di Kantor PT. Hikmah Rizquna Persada, pada tanggal 04 Mei 2026.

Dengan adanya kriteria tersebut, perusahaan berupaya menjaga kualitas pembimbing agar jemaah memperoleh pemahaman yang benar dan dapat melaksanakan ibadah sesuai dengan tuntunan yang telah ditetapkan.

Gambar 4.3 Sertifikasi Pembimbing Manasik



Sumber: Dokumentasi Peneliti

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak manajemen PT. Hikmah Rizquna Persada, diketahui bahwa dalam perumusan materi manasik umrah, perusahaan tidak langsung menyampaikan materi inti kepada jemaah, tetapi terlebih dahulu menyusun tahapan awal berupa pembukaan wawasan atau *open mind* sebagai bagian dari strategi pembelajaran. Tahapan tersebut dirancang untuk membangun kesadaran, keseriusan, serta motivasi jemaah mengenai pentingnya mengikuti kegiatan manasik sebelum memasuki pembahasan materi pokok. *General Manager* bapak Sulaiman Nor Hifzi menjelaskan bahwa:

Yang pertama adalah *open mind* atau membuka wawasan dulu. Apa pentingnya manasik? Nah, itu harus dibuka dulu *open*

mind. Jadi, tidak langsung kepada materi, yang berlangsung selama kurang lebih 10 sampai 15 menit.²¹

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa perusahaan telah merancang alur penyampaian materi secara bertahap agar jemaah tidak hanya memahami aspek teknis ibadah, tetapi juga memiliki kesiapan mental dan kesadaran mengenai pentingnya pembekalan sebelum melaksanakan ibadah umrah. Dengan adanya tahapan awal tersebut, diharapkan jemaah dapat mengikuti proses pembelajaran dengan lebih fokus, antusias, dan memiliki motivasi yang lebih kuat dalam memahami setiap materi yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak manajemen PT. Hikmah Rizquna Persada, diketahui bahwa strategi pelaksanaan manasik umrah tidak hanya dirumuskan sebagai bentuk pembekalan ibadah bagi jemaah, tetapi juga menjadi bagian dari strategi pelayanan jangka panjang perusahaan. Pihak manajemen memandang bahwa kualitas pelayanan yang diberikan melalui kegiatan manasik dapat memberikan pengalaman positif kepada jemaah, sehingga mampu membangun kepercayaan dan hubungan yang berkelanjutan antara perusahaan dengan jemaah. Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh *General Manager* bapak Sulaiman Nor Hifzi bahwa:

Jadi manasik adalah bagian dari strategi pelayanan dalam jangka panjang itu bagian dari marketing. Makanya setiap jemaah

²¹ Wawancara bersama bapak Sulaiman Nor Hifzi, di Kantor PT. Hikmah Rizquna Persada, pada tanggal 04 Mei 2026.

umrah itu baik yang promo, baik yang VIP maupun yang reguler ya itu manasiknya sama.²²

Lebih lanjut, melalui pelayanan manasik yang maksimal, perusahaan berharap jemaah yang telah memperoleh pengalaman pelayanan yang baik dapat menjadi “*loyal customer*” dan kembali menggunakan jasa perusahaan pada kesempatan berikutnya, sebagaimana disampaikan oleh *General Manager* bapak Sulaiman Nor Hifzi bahwa:

Nah, jadi diharapkan dengan orang yang sudah merasa terlayani di PT. Hikmah Rizquna Persada, maka dia akan menjadi loyal customer.²³

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa perumusan strategi pelaksanaan manasik umrah tidak hanya berorientasi pada keberhasilan kegiatan jangka pendek, tetapi juga diarahkan untuk membangun loyalitas jemaah serta menjaga keberlangsungan pelayanan perusahaan di masa yang akan datang.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak manajemen PT. Hikmah Rizquna Persada, diketahui bahwa aspek inklusivitas juga menjadi bagian penting dalam perumusan strategi pelaksanaan manasik umrah. Dalam memberikan pelayanan kepada jemaah, perusahaan menerapkan prinsip kesetaraan tanpa membedakan jenis paket perjalanan yang dipilih oleh jemaah. Pihak manajemen

²² Wawancara bersama bapak Sulaiman Nor Hifzi, di Kantor PT. Hikmah Rizquna Persada, pada tanggal 04 Mei 2026.

²³ Wawancara bersama bapak Sulaiman Nor Hifzi, di Kantor PT. Hikmah Rizquna Persada, pada tanggal 04 Mei 2026.

menjelaskan bahwa seluruh jemaah memperoleh hak, fasilitas, serta pelayanan manasik yang sama, baik jemaah yang mengikuti program promo, reguler, maupun VIP. Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh *General Manager* bapak Sulaiman Nor Hifzi bahwa:

Setiap grup umrah itu baik yang promo, baik yang VIP maupun yang reguler ya itu manasiknya sama. Tidak dibedakan tempatnya, tidak dibedakan pelayanannya.²⁴

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa perusahaan berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada seluruh jemaah tanpa adanya perbedaan perlakuan berdasarkan jenis paket yang diambil. Melalui penerapan strategi tersebut, perusahaan berupaya membangun kepercayaan, menjaga kepuasan jemaah, serta memperkuat citra pelayanan yang profesional dan berorientasi pada nilai-nilai keadilan dalam melayani tamu Allah.

2. Implementasi Strategi Pelaksanaan Manasik Umrah di PT. Hikmah Rizquna Persada

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak manajemen PT. Hikmah Rizquna Persada, diketahui bahwa implementasi strategi pelaksanaan manasik umrah diawali dengan proses registrasi peserta sebagai langkah awal untuk memastikan jumlah kehadiran jemaah serta kelancaran kegiatan. Proses registrasi dilakukan agar pihak penyelenggara dapat mengetahui jumlah peserta

²⁴ Wawancara bersama bapak Sulaiman Nor Hifzi, di Kantor PT. Hikmah Rizquna Persada, pada tanggal 04 Mei 2026.

yang hadir sekaligus mempersiapkan kebutuhan selama kegiatan berlangsung. Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh *General Manager* bapak Sulaiman Nor Hifzi bahwa:

Bahwa kegiatan manasik itu diawali dengan registrasi sehingga kita tahu jumlah peserta, kemudian kita juga mengetahui mana jemaah yang belum menerima ataupun mendapatkan hak untuk manasik.²⁵

Setelah proses registrasi selesai, staf yang bertugas kemudian menyiapkan berbagai perlengkapan yang dibutuhkan oleh jemaah selama kegiatan berlangsung. *General Manager* bapak Sulaiman Nor Hifzi juga menjelaskan bahwa:

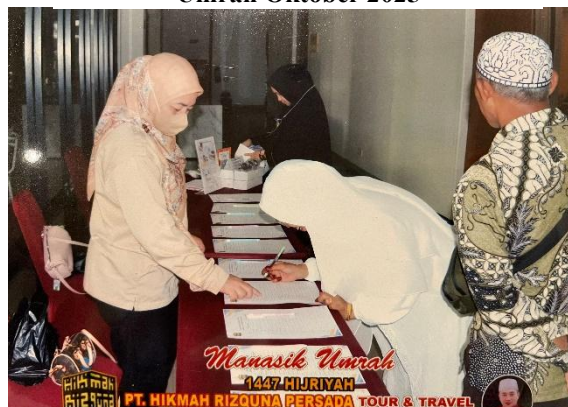
Staf administrasi menyiapkan kebutuhan jemaah, mulai dari alat tulis, air minum, sehingga mereka tidak akan merasakan rishi dan berpikir untuk keluar dari ruangan manasik.²⁶

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa implementasi kegiatan manasik telah dipersiapkan secara sistematis mulai dari tahap penerimaan peserta hingga penyediaan fasilitas pendukung, sehingga jemaah dapat mengikuti kegiatan dengan lebih tertib, nyaman, dan fokus dalam menerima materi yang disampaikan.

²⁵ Wawancara bersama bapak Sulaiman Nor Hifzi, di Kantor PT. Hikmah Rizquna Persada, pada tanggal 04 Mei 2026.

²⁶ Wawancara bersama bapak Sulaiman Nor Hifzi, di Kantor PT. Hikmah Rizquna Persada, pada tanggal 04 Mei 2026.

Gambar 4. 4 Registrasi Jemaah Manasik Umrah Oktober 2025



Sumber: Dokumentasi Peneliti

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak manajemen PT. Hikmah Rizquna Persada, diketahui bahwa dalam implementasi pelaksanaan manasik umrah, perusahaan melibatkan *master of ceremony* (MC) yang memiliki peran penting dalam mengatur jalannya kegiatan serta mengoordinasikan penyampaian materi dari para narasumber. Keberadaan MC diperlukan agar seluruh rangkaian kegiatan dapat berlangsung secara terstruktur, tertib, dan sesuai dengan alokasi waktu yang telah direncanakan sebelumnya. *General Manager* bapak Sulaiman Nor Hifzi menjelaskan bahwa:

Kami juga menentukan siapa saja yang terlibat dari pelaksanaan manasiknya mulai dari MC, pemateri satu, pemateri dua, pemateri tiga.²⁷

²⁷ Wawancara bersama bapak Sulaiman Nor Hifzi, di Kantor PT. Hikmah Rizquna Persada, pada tanggal 04 Mei 2026.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan manasik melibatkan *master of ceremony* (MC). Selain itu, *General Manager* bapak Sulaiman Nor Hifzi juga menjelaskan bahwa:

Nah jalannya kegiatan itu nanti yang ngaturnya MC dari awal kegiatan sampai tanya jawab itu nanti yang mengatur adalah MC nya.²⁸

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa MC memiliki tanggung jawab untuk mengatur alur kegiatan, menghubungkan antar sesi penyampaian materi, serta memastikan setiap narasumber menyampaikan materi sesuai waktu yang telah ditentukan. Dengan adanya peran MC tersebut, proses penyampaian materi dapat berlangsung secara lebih terarah, transisi antar sesi berjalan dengan baik, serta seluruh rangkaian kegiatan manasik dapat terlaksana secara efektif dan sistematis.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pembimbing manasik PT. Hikmah Rizquna Persada, diketahui bahwa dalam implementasi penyampaian materi, pembimbing melakukan persiapan terlebih dahulu dengan menyusun bahan ajar secara mandiri melalui media presentasi *PowerPoint*. Persiapan tersebut dilakukan agar materi yang akan disampaikan dapat tersusun secara sistematis, mudah dipahami oleh jemaah, serta sesuai dengan alur pembelajaran

²⁸ Wawancara bersama bapak Sulaiman Nor Hifzi, di Kantor PT. Hikmah Rizquna Persada, pada tanggal 04 Mei 2026.

yang telah direncanakan. Pembimbing manasik bapak Muhni menjelaskan bahwa:

Sebelum memberikan manasik itu kita sebagai pembimbing manasik harus mempersiapkan *PowerPoint* yang akan ditayangkan kepada jemaah. Yang jelas *nang maulah PowerPoint* itu kita saurang, jangan orang lain.²⁹

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pembimbing tidak hanya bertugas menyampaikan materi, tetapi juga terlibat secara langsung dalam penyusunan media pembelajaran yang akan digunakan selama kegiatan manasik berlangsung. Dengan menyusun bahan presentasi secara mandiri, pembimbing dapat lebih memahami isi materi yang akan disampaikan, sehingga proses penyampaian materi kepada jemaah dapat berlangsung secara lebih runtut, komunikatif, dan mudah dipahami oleh peserta yang mengikuti kegiatan manasik umrah.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak manajemen PT. Hikmah Rizquna Persada, diketahui bahwa dalam implementasi pelaksanaan manasik umrah, metode pembelajaran yang diterapkan tidak hanya berupa penyampaian materi secara teoritis, tetapi juga dipadukan dengan praktik langsung agar jemaah dapat memahami tata cara ibadah secara lebih menyeluruh. *General Manager* bapak Sulaiman Nor Hifzi menjelaskan bahwa:

Yang pertama metode pemaparan materi, yang kedua metode tanya jawab, kemudian yang ketiga praktik memasang ihram dan sebagainya.³⁰

²⁹ Wawancara via online bersama bapak Muhni, S.Pd.I, M.Pd.I, pada tanggal 13 Mei 2026.

³⁰ Wawancara bersama bapak Sulaiman Nor Hifzi, di Kantor PT. Hikmah Rizquna Persada, pada tanggal 04 Mei 2026.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa proses pembelajaran dirancang secara interaktif, sehingga jemaah tidak hanya menerima penjelasan secara lisan, tetapi juga diberikan kesempatan untuk bertanya dan mempraktikkan secara langsung materi yang telah disampaikan. Temuan tersebut turut diperkuat oleh hasil wawancara dengan salah satu Jemaah yaitu bapak Muhammad Fakhurrazi yang menyatakan bahwa:

Kami mempraktikkannya di lapangan dengan baik dan bahkan kami saat di Makkah pun tidak ada kesulitan dan di Madinah pun tidak ada kesulitan.³¹

Hal tersebut menunjukkan bahwa penerapan kombinasi antara teori dan praktik dalam pelaksanaan manasik memberikan pengalaman belajar yang lebih efektif dan membantu jemaah memahami materi secara lebih baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pembimbing manasik PT. Hikmah Rizquna Persada, diketahui bahwa dalam implementasi penyampaian materi, pembimbing juga menerapkan strategi komunikasi yang interaktif guna menjaga fokus dan antusiasme jemaah selama mengikuti kegiatan manasik. Pembimbing menyadari bahwa durasi kegiatan yang cukup panjang dapat mempengaruhi tingkat konsentrasi peserta, sehingga diperlukan pendekatan yang mampu menciptakan suasana belajar yang nyaman

³¹ Wawancara bersama Bapak Muhammad Fakhurrazi, di Warung Haji Nasi Kuning, pada tanggal 07 Mei 2026.

dan tidak monoton. Pembimbing manasik bapak Muhni menjelaskan bahwa:

Yang saya laksanakan adalah di samping kita memberikan materi. Nah, di situ kita menggunakan teknik sekira-kira gimana supaya suasana itu cair. Komunikatif antara kita dengan jemaah itu jalan.³²

Selain membangun komunikasi dua arah, pembimbing juga menerapkan langkah-langkah penyegaran ketika melihat jemaah mulai merasa lelah atau kurang fokus. Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh pembimbing manasik bapak Muhni bahwa:

Silakan berdiri jemaah kita talbiah dulu, dua tiga kali, sudah mata jemaah sudah bagus, semangatnya sudah tinggi, lanjut lagi. jadi semuanya segar.³³

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pembimbing tidak hanya berfokus pada penyampaian materi, tetapi juga memperhatikan kondisi fisik dan psikologis jemaah, sehingga proses pembelajaran dapat berlangsung secara lebih aktif, nyaman, dan tetap efektif hingga kegiatan selesai.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak manajemen PT. Hikmah Rizquna Persada, diketahui bahwa dalam implementasi pelaksanaan manasik umrah, perusahaan menyediakan berbagai sarana dan media pembelajaran sebagai pendukung kegiatan praktik ibadah. Penyediaan fasilitas tersebut dilakukan agar jemaah dapat memperoleh gambaran yang lebih nyata

³² Wawancara via online bersama bapak Muhni, S.Pd.I, M.Pd.I, pada tanggal 13 Mei 2026.

³³ Wawancara via online bersama bapak Muhni, S.Pd.I, M.Pd.I, pada tanggal 13 Mei 2026.

mengenai tata cara pelaksanaan ibadah umrah sebelum keberangkatan ke Tanah Suci. *General Manager* bapak Sulaiman Nor Hifzi menjelaskan bahwa:

Yang pertama miniatur Ka'bah sehingga itu bisa untuk menunjukkan tentang bagaimana praktik tawaf, yang kedua kain ihram untuk praktik memasang kain ihram.³⁴

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa penggunaan alat peraga menjadi bagian penting dalam pelaksanaan manasik, khususnya dalam membantu jemaah memahami rangkaian ibadah secara lebih visual dan aplikatif. Dengan adanya fasilitas praktik tersebut, jemaah, terutama yang baru pertama kali melaksanakan ibadah umrah, dapat lebih mudah memahami setiap tahapan ibadah, sehingga mampu mengikuti pelaksanaan ibadah dengan lebih percaya diri dan terarah.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak manajemen PT. Hikmah Rizquna Persada, diketahui bahwa dalam implementasi pelaksanaan manasik umrah, staf operasional tidak hanya bertugas pada aspek administrasi, tetapi juga memiliki tanggung jawab dalam mendukung kelancaran kegiatan melalui dokumentasi serta penyiaran kegiatan secara langsung. Keterlibatan staf dalam bidang tersebut dilakukan sebagai bagian dari upaya perusahaan untuk memastikan seluruh rangkaian kegiatan dapat terdokumentasi dengan baik serta tetap dapat diakses oleh jemaah yang berhalangan hadir

³⁴ Wawancara bersama bapak Sulaiman Nor Hifzi, di Kantor PT. Hikmah Rizquna Persada, pada tanggal 04 Mei 2026.

secara langsung. General Manager bapak Sulaiman Nor Hifzi menjelaskan bahwa:

Staff di situ ada tugas dokumentasi baik foto maupun visual videografi dan biasanya juga kita melakukan yang namanya live streaming.³⁵

Temuan tersebut turut diperkuat oleh hasil wawancara dengan salah satu jemaah yaitu ibu Eva Agustina menyampaikan:

Apalagi suami saya kan kerja tuh kada bisa izin saat itu, jadi kan kada bisa mengikuti manasik, ada link YouTube-nya dibagikan, jadi bisa belajar lewat YouTube.³⁶

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan media digital dalam pelaksanaan manasik tidak hanya berfungsi sebagai dokumentasi kegiatan, tetapi juga menjadi sarana pembelajaran alternatif bagi jemaah yang berhalangan hadir secara langsung, sehingga seluruh peserta tetap dapat memperoleh materi dan pembekalan ibadah secara optimal.

Gambar 4. 5 Live Streaming Manasik Umrah



Sumber: <https://www.youtube.com/watch?v=5DX3hAr2jVE&t=7s>

³⁵ Wawancara bersama bapak Sulaiman Nor Hifzi, di Kantor PT. Hikmah Rizquna Persada, pada tanggal 04 Mei 2026.

³⁶ Wawancara via online Bersama Ibu Eva Agustina, pada tanggal 06 Mei 2026.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan salah satu jemaah umrah PT. Hikmah Rizquna Persada, diketahui bahwa dalam implementasi pelaksanaan manasik umrah, penyampaian informasi mengenai jadwal kegiatan dilakukan jauh hari sebelum keberangkatan melalui media komunikasi yang telah disediakan oleh perusahaan. Informasi tersebut diberikan kepada seluruh jemaah melalui grup komunikasi yang dibentuk khusus sebagai sarana koordinasi sebelum kegiatan manasik dilaksanakan. Salah satu jemaah menjelaskan bahwa:

*Dipadahi jauh-jauh hari di grup karena apabila sudah mau manasik tuh ada di bentuk grup. Nah di grup situ diberitahukan. Rasanya sebulan sebelum hari H-nya sudah diberitahukan.*³⁷

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan manasik telah dijadwalkan secara terencana dan diinformasikan lebih awal kepada jemaah, sehingga peserta memiliki waktu yang cukup untuk mempersiapkan diri, menyesuaikan jadwal pribadi, serta dapat mengikuti seluruh rangkaian kegiatan manasik dengan lebih optimal sebelum keberangkatan ke Tanah Suci.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak manajemen PT. Hikmah Rizquna Persada, diketahui bahwa dalam implementasi pelaksanaan manasik umrah, perusahaan tidak hanya melaksanakan pembimbingan sebelum keberangkatan, tetapi juga memberikan manasik pemantapan menjelang pelaksanaan ibadah

³⁷ Wawancara via online Bersama Ibu Eva Agustina, pada tanggal 06 Mei 2026.

di Tanah Suci. Kegiatan pemantapan tersebut dilakukan sebagai upaya untuk mengingatkan kembali materi yang telah diberikan sebelumnya agar jemaah tetap memahami tata cara pelaksanaan ibadah secara baik.

General Manager bapak Sulaiman Nor Hifzi menjelaskan bahwa:

Jadi sebelum melaksanakan umrah diadakan kembali dan itu untuk dapat diperhatikan bagi yang belum ikut manasik atau yang mau mengulang. Nah, itu di Madinah ada sekali lagi.³⁸

Selain itu, *General Manager* bapak Sulaiman Nor Hifzi juga menjelaskan bahwa:

Nah, seandainya umrah itu langsung ke Makkah, maka biasanya kami adakan manasik singkat itu adalah di jam sebelum keberangkatan di bandara.³⁹

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa implementasi strategi pelaksanaan manasik dilakukan secara berkelanjutan, tidak hanya sebelum keberangkatan, tetapi juga mendekati pelaksanaan ibadah, sehingga jemaah dapat kembali mengingat materi yang telah dipelajari dan memiliki kesiapan yang lebih matang dalam menjalankan ibadah di Tanah Suci.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan para jemaah umrah PT. Hikmah Rizquna Persada, diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan selama pelaksanaan manasik umrah memperoleh tanggapan positif dari para peserta. Pelayanan yang

³⁸ Wawancara bersama bapak Sulaiman Nor Hifzi, di Kantor PT. Hikmah Rizquna Persada, pada tanggal 04 Mei 2026.

³⁹ Wawancara bersama bapak Sulaiman Nor Hifzi, di Kantor PT. Hikmah Rizquna Persada, pada tanggal 04 Mei 2026.

diberikan tidak hanya berfokus pada penyampaian materi, tetapi juga mencakup penyediaan fasilitas pendukung yang menunjang kenyamanan jemaah selama mengikuti kegiatan. Salah satu jemaah, yaitu Ibu Nevy, menyampaikan bahwa:

Alhamdulillah fasilitasnya sangat nyaman. Semua difasilitasi dari tempat terus untuk coffee break, makan siang dan semuanya difasilitasi oleh travel.⁴⁰

Temuan tersebut juga diperkuat oleh pernyataan jemaah lainnya, yaitu Bapak Muhammad Fakhurrazi, yang menyatakan bahwa:

Untuk fasilitas di Hikmah Rizquna Persada, fasilitasnya sangat mewah, nyaman, dan higienis lah untuk banyak melayani tamu para jemaah, tamunya Allah, tamunya Rasulullah.⁴¹

Pernyataan dari kedua jemaah tersebut menunjukkan bahwa implementasi strategi pelaksanaan manasik umrah tidak hanya menekankan pada aspek pembimbingan dan penyampaian materi, tetapi juga memperhatikan kualitas pelayanan, kenyamanan, serta fasilitas pendukung bagi jemaah selama kegiatan berlangsung. Dengan pelayanan yang memadai, jemaah dapat mengikuti seluruh rangkaian kegiatan dengan lebih nyaman, fokus, dan memperoleh pengalaman yang positif selama mengikuti program manasik umrah.

⁴⁰ Wawancara Bersama Ibu Nevy, di restoran Algoritma Resto, pada tanggal 06 Mei 2026.

⁴¹ Wawancara bersama Bapak Muhammad Fakhurrazi, di Warung Haji Nasi Kuning, pada tanggal 07 Mei 2026.

3. Evaluasi Strategi Pelaksanaan Manasik Umrah di PT. Hikmah Rizquna Persada

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak manajemen PT. Hikmah Rizquna Persada, diketahui bahwa evaluasi pelaksanaan manasik umrah dilakukan secara rutin setelah seluruh rangkaian kegiatan selesai dilaksanakan. Evaluasi tersebut dilakukan untuk meninjau kembali berbagai aspek yang berkaitan dengan persiapan, kelengkapan administrasi, serta teknis pelaksanaan kegiatan agar kekurangan yang ditemukan dapat diperbaiki pada kegiatan berikutnya. General Manager bapak Sulaiman Nor Hifzi menjelaskan bahwa:

Jadi, setiap setelah kegiatan kita akan evaluasi mulai dari apakah persiapan sudah cukup atau ada yang tertinggal, itu dimulai dari persiapannya, itu dicek lagi evaluasinya, biasanya kan ada aja yang tertinggal absennya ada yang tertinggal iya kan. Nah, jadi itu dari evaluasi persiapan.⁴²

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa proses evaluasi tidak hanya berfokus pada pelaksanaan kegiatan secara umum, tetapi juga mencakup hal-hal teknis dan administratif yang bersifat detail, seperti kelengkapan dokumen maupun absensi peserta. Dengan adanya evaluasi yang dilakukan secara rutin setelah kegiatan berlangsung, perusahaan dapat mengidentifikasi berbagai kekurangan yang masih ditemukan serta melakukan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelaksanaan manasik umrah pada kegiatan berikutnya.

⁴² Wawancara bersama bapak Sulaiman Nor Hifzi, di Kantor PT. Hikmah Rizquna Persada, pada tanggal 04 Mei 2026.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak manajemen PT. Hikmah Rizquna Persada, diketahui bahwa evaluasi pelaksanaan manasik umrah tidak hanya dilakukan pada aspek teknis dan administratif, tetapi juga mencakup kualitas penyampaian materi oleh pembimbing. Evaluasi tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa materi yang diberikan kepada jemaah dapat tersampaikan secara lengkap, sistematis, dan mudah dipahami. *General Manager* bapak Sulaiman Nor Hifzi menjelaskan bahwa dalam proses evaluasi, yang menjadi perhatian adalah:

Apakah materi disampaikan secara lengkap atau kurang, serta apakah memiliki kemampuan komunikasi untuk menyampaikan atau tidak.⁴³

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa perusahaan memberikan perhatian khusus terhadap kualitas pembimbing, baik dari segi penguasaan materi maupun kemampuan komunikasi dalam menyampaikan pembelajaran kepada jemaah. Melalui evaluasi tersebut, perusahaan dapat mengetahui sejauh mana efektivitas penyampaian materi yang telah dilakukan, sehingga kualitas pelaksanaan manasik umrah dapat terus dijaga dan ditingkatkan pada kegiatan berikutnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak manajemen PT. Hikmah Rizquna Persada, diketahui bahwa

⁴³ Wawancara bersama bapak Sulaiman Nor Hifzi, di Kantor PT. Hikmah Rizquna Persada, pada tanggal 04 Mei 2026.

evaluasi pelaksanaan manasik umrah juga dilakukan terhadap fasilitas fisik dan kenyamanan lokasi kegiatan yang digunakan selama proses pembimbingan berlangsung. Evaluasi tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa tempat pelaksanaan manasik mampu memberikan kenyamanan bagi seluruh jemaah, terutama jemaah lanjut usia yang memerlukan akses yang lebih mudah selama mengikuti kegiatan. Pihak manajemen menjelaskan bahwa dalam proses evaluasi, aspek yang menjadi perhatian meliputi kemudahan akses menuju lokasi kegiatan serta kapasitas ruangan yang digunakan. Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh *General Manager* bapak Sulaiman Nor Hifzi bahwa:

Evaluasinya apa? Tempatnya di lantai bawah, jadi orang tua *kada lapah* naik-naik. Kemudian kapasitasnya bisa mencapai 250 jemaah.⁴⁴

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa perusahaan mempertimbangkan kondisi fasilitas secara menyeluruh, baik dari segi aksesibilitas maupun daya tampung peserta, agar seluruh jemaah dapat mengikuti kegiatan manasik dengan nyaman, aman, dan tanpa mengalami kesulitan selama kegiatan berlangsung.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak manajemen PT. Hikmah Rizquna Persada, diketahui bahwa dalam proses evaluasi pelaksanaan manasik umrah, perusahaan juga mengidentifikasi berbagai kendala yang terjadi selama kegiatan

⁴⁴ Wawancara bersama bapak Sulaiman Nor Hifzi, di Kantor PT. Hikmah Rizquna Persada, pada tanggal 04 Mei 2026.

berlangsung. Salah satu kendala yang sering ditemukan berkaitan dengan ketepatan waktu kehadiran jemaah pada saat kegiatan dimulai. Keterlambatan tersebut dinilai dapat mempengaruhi jalannya kegiatan serta alokasi waktu penyampaian materi yang telah direncanakan sebelumnya. *General Manager* bapak Sulaiman Nor Hifzi menjelaskan bahwa:

Kendala yang biasa dihadapi yaitu itu biasanya adalah karena situasi cuaca, sehingga keterlambatan sebagian jemaah datang ke tempat, sehingga dimulainya itu menjadikan waktu kita menjadi terbuang atau menjadi sempit.⁴⁵

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa faktor eksternal, seperti kondisi cuaca, menjadi salah satu tantangan yang dihadapi perusahaan dalam menjaga ketepatan waktu pelaksanaan kegiatan manasik umrah. Melalui evaluasi terhadap kendala tersebut, perusahaan dapat mengetahui hambatan yang terjadi selama kegiatan berlangsung sehingga pelaksanaan manasik berikutnya dapat dipersiapkan dengan lebih baik dan tetap berjalan secara efektif.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak manajemen PT. Hikmah Rizquna Persada, diketahui bahwa dalam proses evaluasi pelaksanaan manasik umrah, perusahaan juga menemukan kendala yang berkaitan dengan pendataan jumlah kehadiran jemaah sebelum kegiatan berlangsung. Kendala tersebut terjadi ketika sebagian jemaah tidak melakukan konfirmasi kehadiran

⁴⁵ Wawancara bersama bapak Sulaiman Nor Hifzi, di Kantor PT. Hikmah Rizquna Persada, pada tanggal 04 Mei 2026.

melalui grup komunikasi yang telah disediakan, namun tetap hadir secara langsung pada saat kegiatan dilaksanakan. Kondisi tersebut berdampak pada ketidaksesuaian antara data peserta yang terdaftar dengan jumlah peserta yang hadir di lapangan. General Manager bapak Sulaiman Nor Hifzi menjelaskan bahwa:

Menjadi kendala apabila ternyata jemaah itu tidak melist untuk kehadirannya, tapi dia datang saja sementara. Misalkan kita persiapannya kapasitas 250, ternyata bisa satu rombongan, dua rombongan itu bisa lebih. Dan itu kita pernah terjadi yang melist itu 170-an malah yang hadir 250 lebih. Akhirnya apa? Kapasitas kursi, konsumsi menjadi masalah.⁴⁶

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa ketepatan pendataan kehadiran menjadi salah satu aspek penting dalam pelaksanaan manasik umrah, karena berpengaruh terhadap kesiapan fasilitas dan kebutuhan peserta selama kegiatan berlangsung. Melalui evaluasi terhadap kendala tersebut, perusahaan dapat melakukan perbaikan pada sistem pendataan kehadiran agar pelaksanaan kegiatan berikutnya dapat dipersiapkan secara lebih akurat dan optimal.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak manajemen PT. Hikmah Rizquna Persada, diketahui bahwa dalam proses evaluasi pelaksanaan manasik umrah, perusahaan juga menyiapkan langkah antisipatif terhadap keterbatasan waktu yang dapat terjadi selama kegiatan berlangsung. Kondisi tersebut umumnya disebabkan oleh keterlambatan sebagian jemaah hadir ke lokasi

⁴⁶ Wawancara bersama bapak Sulaiman Nor Hifzi, di Kantor PT. Hikmah Rizquna Persada, pada tanggal 04 Mei 2026.

kegiatan, sehingga waktu penyampaian materi menjadi lebih sempit dibandingkan dengan jadwal yang telah direncanakan sebelumnya. Untuk mengatasi kondisi tersebut, pihak manajemen menerapkan strategi penyesuaian materi agar proses pembelajaran tetap dapat berjalan secara efektif tanpa mengganggu keseluruhan jadwal kegiatan. *General Manager* bapak Sulaiman Nor Hifzi menjelaskan bahwa:

Biasanya kami akan menyingkat materi yang penting-penting saja, itu caranya mengatasinya. Karena tidak mungkin berlanjut sampai sore, jadi kita akan menyingkat materi untuk kepada materi pokoknya saja.⁴⁷

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa perusahaan memiliki langkah penyesuaian dalam menghadapi kendala waktu dengan tetap memprioritaskan penyampaian materi inti yang berkaitan dengan tata cara pelaksanaan ibadah umrah. Melalui langkah tersebut, proses pembimbingan tetap dapat berlangsung secara efektif, sehingga jemaah tetap memperoleh pemahaman terhadap materi pokok meskipun waktu pelaksanaan mengalami keterbatasan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pembimbing manasik PT. Hikmah Rizquna Persada, diketahui bahwa dalam proses evaluasi pelaksanaan manasik umrah, pembimbing juga melakukan evaluasi terhadap kualitas penyampaian materi yang diberikan kepada jemaah. Evaluasi tersebut dilakukan melalui keterbukaan terhadap masukan, kritik, maupun saran yang diberikan

⁴⁷ Wawancara bersama bapak Sulaiman Nor Hifzi, di Kantor PT. Hikmah Rizquna Persada, pada tanggal 04 Mei 2026.

oleh pihak manajemen maupun jemaah selama kegiatan berlangsung. Pembimbing menyadari bahwa efektivitas penyampaian materi sangat dipengaruhi oleh kemampuan dalam membangun komunikasi yang baik dengan peserta. Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh pembimbing manasik bapak Muhni bahwa:

Saya selalu membuka diri, tolong berikan kritik dan saran yang membangun kalau penyampaian kita ini tidak tersambung dengan Jemaah.⁴⁸

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pembimbing memiliki sikap terbuka terhadap berbagai masukan sebagai bagian dari upaya memperbaiki kualitas pembimbingan. Melalui keterbukaan tersebut, pembimbing dapat mengetahui berbagai kekurangan yang masih ditemukan selama proses penyampaian materi, sehingga kualitas pengajaran dapat terus dijaga dan ditingkatkan pada pelaksanaan manasik berikutnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan para jemaah umrah PT. Hikmah Rizquna Persada, diketahui bahwa evaluasi terhadap tingkat kepuasan peserta menunjukkan tanggapan yang sangat positif terhadap pelaksanaan manasik umrah yang telah diikuti. Para jemaah menilai bahwa pelayanan yang diberikan, baik dari aspek pembimbingan, fasilitas, maupun pendampingan selama kegiatan berlangsung, telah mampu memenuhi harapan mereka. Hal tersebut

⁴⁸ Wawancara via online bersama bapak Muhni, S.Pd.I, M.Pd.I, pada tanggal 13 Mei 2026.

sebagaimana disampaikan oleh salah satu jemaah, yaitu Ibu Nevy, yang menyatakan bahwa:

Dari ibu sarannya, karena sudah hampir 90% *perfect*, jadi tidak ada apa namanya usulan-usulan atau kritik dan saran lainnya untuk Hikmah Rizquna Persada.⁴⁹

Temuan tersebut juga diperkuat oleh pernyataan jemaah lainnya, yaitu Ibu Eva Agustina, yang menyampaikan bahwa:

Inshaallah saya dan keluarga nanti bulan Agustus berangkat lagi ikut Hikmah Rizquna lagi karena kita alhamdulillah merasa dilayani gitu lah.⁵⁰

Pernyataan dari kedua jemaah tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan selama pelaksanaan manasik umrah telah memberikan kesan positif dan tingkat kepuasan yang tinggi bagi jemaah. Tingkat kepuasan tersebut tidak hanya tercermin dari minimnya kritik dan saran yang diberikan, tetapi juga dari adanya kepercayaan jemaah untuk kembali menggunakan layanan perusahaan pada kesempatan berikutnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak manajemen PT. Hikmah Rizquna Persada, diketahui bahwa hasil evaluasi pelaksanaan manasik umrah tidak hanya digunakan untuk memperbaiki kegiatan yang telah berjalan, tetapi juga menjadi dasar dalam merencanakan pengembangan program pembimbingan pada masa yang akan datang. Salah satu bentuk pengembangan yang

⁴⁹ Wawancara Bersama Ibu Nevy, di restoran Algoritma Resto, pada tanggal 06 Mei 2026.

⁵⁰ Wawancara via online Bersama Ibu Eva Agustina, pada tanggal 06 Mei 2026.

direncanakan adalah penyediaan materi manasik berbasis digital agar jemaah dapat mengakses pembelajaran secara lebih fleksibel sesuai kebutuhan masing-masing. General Manager bapak Sulaiman Nor Hifzi menjelaskan bahwa:

Membuat video pembelajaran atau manasik yang bisa mereka ikuti kapanpun, nanti kita akan masukan di dalam website kita. Kita punya website, kita akan tulis di situ, ada yang bentuk bacaan, ada yang tertulis, ada yang dalam bentuk video.⁵¹

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa perusahaan berupaya mengembangkan sistem pembimbingan yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi, sehingga jemaah tidak hanya memperoleh pembelajaran pada saat kegiatan manasik berlangsung secara langsung, tetapi juga dapat mempelajari kembali materi secara mandiri melalui media digital kapan pun diperlukan. Melalui pengembangan tersebut, diharapkan pemahaman jemaah terhadap tata cara pelaksanaan ibadah umrah dapat semakin optimal dan berkelanjutan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak manajemen PT. Hikmah Rizquna Persada, diketahui bahwa evaluasi terhadap pelaksanaan manasik umrah menunjukkan hasil yang positif dan dinilai telah berjalan sesuai dengan tujuan yang direncanakan perusahaan. *General Manager*, bapak Sulaiman Nor Hifzi, menjelaskan bahwa strategi pelaksanaan manasik yang dirancang

⁵¹ Wawancara bersama bapak Sulaiman Nor Hifzi, di Kantor PT. Hikmah Rizquna Persada, pada tanggal 04 Mei 2026.

mampu memberikan peningkatan pemahaman kepada jemaah mengenai tata cara ibadah umrah. Beliau menyampaikan:

Banyak orang di Hikmah Rizquna itu habis selesai manasik cerita, bahwa orang tersebut sudah beberapa kali berangkat umrah dengan beberapa travel dan mengikuti beberapa manasik dan mereka betul-betul baru mendapatkan pemahaman itu setelah mengikuti manasiknya Hikmah Rizquna.⁵²

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan dalam pelaksanaan manasik memberikan pengalaman yang berbeda dan berkesan bagi jemaah. Selain itu, keberhasilan tersebut tidak terlepas dari pelaksanaan program yang dilakukan secara terstruktur dan terencana, mulai dari tahap perumusan, pelaksanaan, hingga evaluasi kegiatan. Dengan demikian, hasil evaluasi menunjukkan bahwa strategi pelaksanaan manasik umrah yang diterapkan telah berjalan secara sistematis, terorganisir, dan mampu mendukung tercapainya tujuan kegiatan yang telah ditetapkan.

C. Pembahasan

1. Formulasi Strategi Pelaksanaan Manasik Umrah di PT. Hikmah Rizquna Persada

Formulasi strategi pelaksanaan manasik umrah di PT. Hikmah Rizquna Persada diawali dengan penetapan visi dan misi sebagai landasan dalam penyusunan program pembinaan jemaah. Berdasarkan hasil penelitian, visi dan misi tersebut menjadi pedoman perusahaan

⁵² Wawancara bersama bapak Sulaiman Nor Hifzi, di Kantor PT. Hikmah Rizquna Persada, pada tanggal 04 Mei 2026.

dalam merancang strategi yang berorientasi pada peningkatan pemahaman ibadah jemaah. Temuan ini sejalan dengan teori Fred R. David yang menyatakan bahwa perumusan visi dan misi merupakan tahapan awal dalam proses formulasi strategi.⁵³

Selanjutnya, perusahaan melakukan analisis lingkungan internal dan eksternal sebagai dasar dalam merumuskan strategi. Analisis tersebut dilakukan untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang dapat memengaruhi pelaksanaan manasik umrah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kekuatan yang dimiliki perusahaan antara lain keberadaan pembimbing yang telah bersertifikasi BNSP serta penggunaan media miniatur Ka'bah sebagai sarana praktik dalam kegiatan manasik. Di sisi lain, perusahaan juga memanfaatkan peluang berupa perkembangan teknologi digital melalui penggunaan media YouTube sebagai pendukung penyampaian materi kepada jemaah.

Temuan tersebut menunjukkan adanya kesesuaian dengan teori Fred R. David yang menekankan pentingnya analisis lingkungan internal dan eksternal dalam proses formulasi strategi.⁵⁴ Selain itu, keterlibatan *General Manager* dalam proses pengambilan keputusan strategis menunjukkan peran manajemen puncak yang menjadi salah satu unsur penting dalam perumusan strategi organisasi.

⁵³ David, *Strategic Management A Competitive Advantage Approach, Concepts and Cases*.

⁵⁴ David, *Strategic Management A Competitive Advantage Approach, Concepts and Cases*.

Hasil penelitian ini juga memiliki kesamaan dengan penelitian Muhammad Fadly Abdillah yang menunjukkan penggunaan analisis SWOT sebagai dasar dalam upaya meningkatkan kualitas jemaah. Kesamaan tersebut terlihat pada penggunaan identifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan strategi.⁵⁵

Meskipun demikian, PT. Hikmah Rizquna Persada memiliki karakteristik tersendiri dalam formulasi strateginya. Program manasik umrah tidak hanya difungsikan sebagai sarana pembinaan jemaah, tetapi juga dimanfaatkan sebagai strategi jangka panjang untuk membangun loyalitas pelanggan (*loyal customer*). Dengan demikian, formulasi strategi yang diterapkan tidak hanya berorientasi pada pelaksanaan kegiatan manasik, tetapi juga menjadi upaya perusahaan dalam mempertahankan hubungan jangka panjang dengan jemaah serta menghadapi berbagai tantangan yang muncul dalam penyelenggaraan manasik umrah.

2. Implementasi Strategi Pelaksanaan Manasik Umrah di PT. Hikmah Rizquna Persada

Implementasi strategi pelaksanaan manasik umrah di PT. Hikmah Rizquna Persada dilakukan melalui pengelolaan sumber daya yang terencana dan terorganisasi. Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan manasik diawali dengan proses registrasi jemaah yang

⁵⁵ Abdillah, “*Manajemen strategi pelaksanaan manasik Haji dan Umrah dalam meningkatkan kualitas jemaah.*”

sistematis, kemudian dilanjutkan dengan pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas kepada staf maupun pembimbing. Kondisi tersebut menunjukkan adanya upaya perusahaan dalam mengimplementasikan strategi yang telah dirumuskan agar dapat berjalan secara efektif.

Dalam pelaksanaannya, PT. Hikmah Rizquna Persada menerapkan metode pembelajaran yang beragam untuk meningkatkan pemahaman jemaah. Metode yang digunakan meliputi penyampaian materi secara teori, sesi tanya jawab, serta praktik langsung melalui simulasi ibadah menggunakan kain ihram dan miniatur Ka'bah. Temuan ini sejalan dengan kajian teori yang menjelaskan bahwa pembelajaran yang memadukan aspek teoritis dan praktis dapat membantu peserta memahami materi secara lebih optimal.⁵⁶

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa bimbingan manasik di PT. Hikmah Rizquna Persada dilaksanakan secara berkelanjutan. Kegiatan pembinaan tidak hanya dilakukan pada saat manasik di dalam negeri, tetapi juga dilanjutkan hingga tahap pementasan sebelum keberangkatan serta selama berada di Madinah. Temuan ini berbeda dengan penelitian Rina Hariatini yang menunjukkan bahwa pelaksanaan manasik pada beberapa penyelenggara masih dilakukan

⁵⁶ Harahap, *Kamus istilah haji dan umrah*.

secara terbatas sehingga belum mampu memberikan pembinaan yang optimal kepada jemaah.⁵⁷

Selain itu, pembimbing menerapkan strategi komunikasi yang interaktif selama proses manasik berlangsung. Berdasarkan hasil wawancara, pembimbing menggunakan berbagai pendekatan untuk menjaga perhatian dan antusiasme jemaah, salah satunya melalui kegiatan *ice breaking* dengan melantunkan talbiah ketika kondisi jemaah mulai lelah atau kurang fokus. Strategi tersebut menunjukkan adanya upaya untuk menjaga efektivitas penyampaian materi sehingga tujuan pembelajaran dapat tercapai dengan baik.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi strategi pelaksanaan manasik umrah di PT. Hikmah Rizquna Persada telah dilaksanakan secara terstruktur melalui pengorganisasian sumber daya, penerapan metode pembelajaran yang variatif, pelaksanaan bimbingan yang berkelanjutan, serta penggunaan komunikasi yang interaktif. Implementasi tersebut memberikan pengalaman belajar yang lebih nyata kepada jemaah sehingga membantu meningkatkan kesiapan mereka dalam melaksanakan ibadah umrah di Tanah Suci.

3. Evaluasi Strategi Pelaksanaan Manasik Umrah di PT. Hikmah Rizquna Persada

Evaluasi strategi pelaksanaan manasik umrah di PT. Hikmah Rizquna Persada dilakukan secara rutin setelah kegiatan berlangsung.

⁵⁷ Hariatini, “*Manajemen Bimbingan Manasik Umrah di PT. Salfany Safanusa Banjarmasin.*”

Berdasarkan hasil penelitian, evaluasi dilaksanakan untuk mengetahui hasil pelaksanaan program sekaligus mengidentifikasi berbagai kendala yang muncul selama kegiatan manasik. Beberapa kendala yang ditemukan berkaitan dengan aspek teknis dan administratif, seperti ketidaksesuaian data kehadiran jemaah yang berpengaruh terhadap pengaturan kapasitas tempat duduk dan penyediaan konsumsi.

Temuan tersebut sejalan dengan teori Fred R. David yang menjelaskan bahwa evaluasi strategi dilakukan untuk menilai pelaksanaan strategi serta menentukan tindakan perbaikan terhadap berbagai penyimpangan atau permasalahan yang ditemukan.⁵⁸ Dengan adanya evaluasi, perusahaan dapat mengetahui aspek-aspek yang perlu dipertahankan maupun diperbaiki agar pelaksanaan strategi pada periode berikutnya menjadi lebih efektif.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa proses evaluasi melibatkan masukan dari jemaah sebagai salah satu sumber informasi dalam peningkatan kualitas layanan. Pembimbing dan pihak perusahaan memberikan ruang kepada jemaah untuk menyampaikan kritik maupun saran terkait pelaksanaan manasik. Sikap terbuka terhadap umpan balik tersebut menunjukkan adanya komitmen perusahaan untuk terus melakukan perbaikan, khususnya dalam aspek komunikasi dan penyampaian materi kepada jemaah.

⁵⁸ David, *Strategic Management A Competitive Advantage Approach, Concepts and Cases*.

Selain aspek pembelajaran dan pelayanan, evaluasi juga dilakukan terhadap sarana dan prasarana yang digunakan selama kegiatan manasik. Salah satu perhatian yang muncul dalam proses evaluasi adalah kemudahan akses lokasi bagi jemaah lanjut usia. Temuan ini menunjukkan bahwa perusahaan tidak hanya berfokus pada penyampaian materi manasik, tetapi juga memperhatikan kenyamanan dan kebutuhan jemaah selama mengikuti kegiatan.

Berdasarkan hasil wawancara, pelaksanaan strategi yang diterapkan memperoleh respons positif dari jemaah. Tingkat kepuasan jemaah yang tinggi serta adanya keinginan sebagian jemaah untuk kembali menggunakan jasa PT. Hikmah Rizquna Persada menunjukkan bahwa strategi yang dijalankan mampu memberikan pengalaman dan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Temuan ini memperkuat hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa penerapan manajemen strategi yang efektif dapat berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan dan kepuasan jemaah.

Lebih lanjut, hasil evaluasi yang diperoleh tidak hanya digunakan sebagai bahan perbaikan jangka pendek, tetapi juga menjadi dasar dalam pengembangan program di masa mendatang. Berdasarkan hasil penelitian, perusahaan berencana mengembangkan materi manasik dalam bentuk digital melalui situs web resmi perusahaan sebagai upaya untuk menyesuaikan layanan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan jemaah yang semakin beragam.