

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Salfany Safanusa

1. Sejarah Singkat Perusahaan PT. Salfany Safanusa

PT. Salfany Safanusa didirikan di Banjarmasin, Kalimantan Selatan pada tahun 1995. Sejak saat itu, perusahaan ini telah mendapatkan izin resmi dari Kementerian Agama Republik Indonesia sebagai Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) sejak tahun 2000 dan sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) sejak tahun 2001. Sebagai biro perjalanan wisata yang tersertifikasi serta PPIU dan PIHK yang terakreditasi secara resmi, PT. Salfany Safanusa juga terdaftar sebagai anggota Himpunan Penyelenggara Umrah dan Haji Khusus (HIMPUH).

Lambang atau logo dari perusahaan travel ini terinspirasi dari berlian berwarna kuning keemasan atau yang bisa disebut sebagai Allnatt Diamond yang tersusun menjadi tiga. Bentuk berlian yang digambarkan ada tiga ini dilambangkan sebagai adanya tiga orang pendiri yang mendirikan travel ini terdiri dari bapak Abu Hanifa, bapak Farid Hanifa dan ibu Juselleny.

Simbol berwarna kuning keemasan pada logo PT. Salfany Safanusa terinspirasi dari Allnatt Diamond, yang dikenal sebagai salah satu berlian terbaik dan berkualitas tinggi di dunia. Pemilihan simbol ini

bertujuan untuk menggambarkan aspirasi perusahaan menjadi biro perjalanan haji khusus dan umrah yang terkemuka serta memiliki kualitas tertinggi secara global. Lebih jauh lagi, simbol ini juga melambangkan komitmen Salfany untuk senantiasa menyediakan pelayanan terbaik bagi para tamu Allah yang akan menunaikan ibadah haji dan umrah.

Simbol tersebut juga mencerminkan asal-usul Salfany, yaitu kota Banjarmasin yang terkenal sebagai salah satu daerah penghasil intan. Pemilihan warna kuning dan emas pada simbol memiliki filosofi tersendiri: kuning melambangkan kehangatan dan kebahagiaan, sedangkan keemasan menyiratkan kualitas dan kebijaksanaan. Dengan filosofi ini, diharapkan Salfany bisa menjadi biro perjalanan haji khusus dan umrah yang tidak hanya berkualitas tinggi, tetapi juga mampu menghadirkan kehangatan serta kebahagiaan bagi seluruh jamaahnya.

Tiga buah Allnatt Diamond dalam logo terinspirasi dari tiga anggota keluarga pendiri Salfany, yang berperan sebagai pondasi kokoh dalam pendirian dan operasional perusahaan untuk mencapai visinya. Sementara itu, nama "Salfany" sendiri merupakan akronim dari gabungan nama ketiga pendiri perusahaan: Salma, Farid, dan Jus Elleny”.

a. Data Perusahaan

- 1) Nama Perusahaan : PT. Salfany Safanusa
- 2) Bidang Usaha : Jasa Biro perjalanan Wisata

- 3) Jenis produk : Haji Khusus, Umrah dan Wisata Muslim
- 4) Alamat : Jl. Cempaka Besar No. 41
Banjarmasin Kalimantan Selatan
- 5) Nomor Telepon : 05113358885
- b. Data Pemilik
- 1) Nama Pemilik : H. Abu Hanifah Rasyidie
- 2) Jabatan : Direktur Utama
- 3) Tempat, tanggal lahir : Amuntai, 29 Juli 1947
- 4) Alamat rumah : Jl. Cempaka Besar No. 43
Banjarmasin
- 5) Nomor telepon : 0811 511 902
- 6) Alamat Email : abu rasyidie@yahoo.com

2. Visi dan Misi PT Salfany Safanusa

- a. Visi PT.Salfany Safanusa yaitu:“ Menjadi perusahaan tour dan travel umrah terdepan dengan Pelayanan dan Fasilitas terbaik dilengkapi dengan bimbingan ibadah sesuai Al-Qur’an dan Sunnah melalui kajian-kajian unggulan yang mudah dipahami.”
- b. Misi PT. Salfany Safanusa yaitu:
- 1) Memberikan pengajaran dan bimbingan Ibadah Umrah dan Haji secara sempurna sesuai Al-Qur’an dan Sunnah.

- 2) Memberikan pelayanan dan bimbingan seputar Ibadah Umrah dan Haji melalui metode-metode sederhana dengan tetap menjaga profesionalitas dan tanggung jawab.
- 3) Inovatif, progresif dan bekerja keras untuk memberikan pelayanan terbaik kepada segenap pelanggan.¹

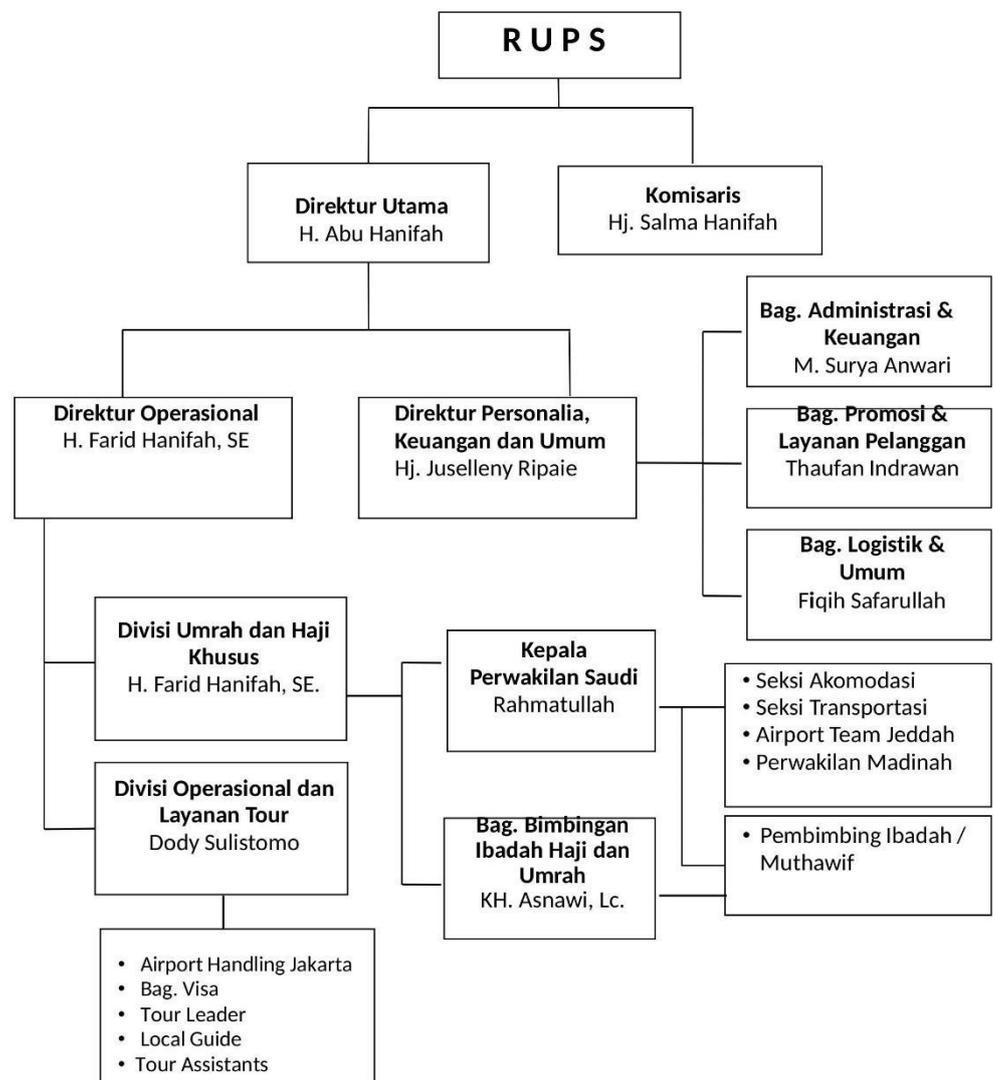
¹ Data Dokumen Profil PT. Salfany Safanusa

3. Struktur Organisasi

Gambar 4.1

Struktur Organisasi PT. Salfany Safanusa

Struktur Organisasi PT. Salfany Safanusa



Sumber: Data Dokumen PT. Salfany Safanusa Banjarmasin

B. Hasil Penelitian

1. Manajemen Pelaksanaan bimbingan manasik umrah di PT. Salfany Safanusa

Ibadah umrah dan haji menuntut pemahaman dan kekuatan fisik yang prima agar pelaksanaannya berjalan lancar, khusyuk, dan mencapai kemabruran. Perbedaan antara haji dan umrah terletak pada waktu, rukun, serta durasi pelaksanaannya. Maka dari itu diperlukannya bimbingan manasik bagi para jamaah yang berangkat untuk melakukan serangkaian ibadah.

Pelaksanaan bimbingan manasik sangat penting untuk dilaksanakan agar para jamaah memahami apa saja yang akan dikerjakan dan dilaksanakan ketika melaksanakan ibadah umrah di tanah suci. Keberadaan pembimbing manasik sangat diperlukan agar masyarakat atau para peserta yang mengikuti bimbingan manasik dapat memahami dengan baik dan dipandu oleh orang yang berpengalaman. Pembimbing manasik adalah individu yang menguasai pengetahuan mendalam tentang manasik haji dan umrah, memiliki pengalaman relevan, serta telah lulus sertifikasi pembimbing haji dan umrah yang diselenggarakan oleh Direktorat Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Peran mereka adalah membimbing jamaah haji dan umrah, mulai dari keberangkatan hingga kepulangan mereka ke tanah air.

PT. Salfany Safanusa sebagai perantara atau wadah yang menyediakan biro jasa keberangkatan kepada masyarakat agar

mempermudah orang lain dalam melaksanakan ibadah, menyediakan paket perjalanan ibadah seperti ibadah umrah dan haji, serta ziarah ke berbagai tempat, seperti makam para nabi atau para salafus shaleh. Adanya biro jasa keberangkatan ini tentu memerlukan manajemen dan pelayanan yang baik dalam hal pelaksanaan ibadah, baik sebelum sampai dengan kepulangan ke tanah air.

Pelaksanaan bimbingan manasik yang dilaksanakan oleh PT. Salfany Safanusa ini dilakukan secara tatap muka/langsung yang dilakukan secara massal, Tempat pelaksanaan juga harus di lokasi yang strategis dan mudah untuk ditemukan, sebab banyaknya peserta bimbingan yang berasal dari luar daerah.

Proses pelaksanaan bimbingan manasik oleh PT. Salfany Safanusa berlandaskan dengan prosedur dan langkah kerja:

- a. Peserta melakukan registrasi untuk mengisi daftar hadir sebelum melaksanakan bimbingan manasik.
- b. Acara dipimpin oleh pembawa acara sekaligus moderator dari internal atau eksternal.
- c. Pelaksanaan bimbingan manasik dimulai dengan membaca ayat suci Al-Qur'an, kemudian sambutan oleh pimpinan dari PT. Salfany Safanusa sekaligus meresmikan kegiatan bimbingan,

jika pimpinan berhalangan untuk menghadiri kegiatan bimbingan secara langsung maka akan diwakilkan oleh direksi.

- d. Penyampaian materi disampaikan oleh pembimbing manasik dari PT. Salfany Safanusa yang membimbing para jamaah dari tanah air sampai dengan proses pelaksanaan di tanah suci ketika melaksanakan ibadah sampai dengan kepulangan ke tanah air. Proses penyampaian materi dilakukan dalam bentuk ceramah dengan menggunakan PPT atau audio visual, dilanjutkan dengan sesi tanya jawab dengan pembimbing manasik, kemudian dilanjutkan dengan praktek langsung.
- e. Acara dilanjutkan dengan waktu istirahat untuk makan siang dan sholat Dzuhur di mushola yang sudah disiapkan. Selain itu, pada setiap sesi akan ada *coffee break* selama 15 menit sebelum kegiatan berlanjut ke sesi berikutnya.
- f. Setelah serangkaian bimbingan manasik selesai, petugas pelaksana akan menyerahkan jadwal kegiatan kepada calon jamaah yang akan berangkat. Jadwal tersebut mencakup pemeriksaan kesehatan, vaksinasi meningitis, pengumpulan koper dan bagasi, waktu berkumpul di bandara sebelum keberangkatan, serta pembagian tempat tidur.
- g. Kegiatan ditutup dengan membaca doa dan silaturahmi.

Tempat adalah komponen yang sangat penting dalam terlaksanakannya suatu kegiatan, baik acara yang bersifat individu

maupun kelompok. Begitu pula dengan pelaksanaan bimbingan manasik Umrah maupun haji yang memerlukan tempat untuk terlaksananya kegiatan tersebut. Sedangkan untuk waktu Pelaksanaan bimbingan dilaksanakan paling lambat 1 minggu dari tanggal keberangkatan.

“Biasanya kami melaksanakan bimbingan manasik 1 minggu sebelum keberangkatan dan hanya dilakukan satu kali hanya untuk satu kali keberangkatan”²

Adapun ketentuan tempat pelaksanaan oleh PT. Salfany Safanusa kegiatan bimbingan manasik harus dilaksanakan di lokasi yang strategis bagi jamaah, Serta lokasi bimbingan harus memiliki fasilitas penunjang pelaksanaan bimbingan seperti proyektor, tempat yang nyaman, meja dan kursi, mushola, toilet serta tempat wudhu, kemudian menyediakan konsumsi untuk para peserta bimbingan.

“Untuk fasilitas yang disediakan untuk pembimbingan manasik itu seperti adanya miniatur Kabah, menggunakan meja, kursi, ruangan yang berAC, memakai sound system, proyektor LCD, dan layar. Untuk tempatnya pasti pang harus ada toilet, tempat wudhu, mushola untuk sholat berjamaah, untuk ruangan biasanya menyesuaikan dengan banyaknya jamaah, misalkan jamaahnya banyak, hanyar kami ke hotel pelaksanaannya, tapi kalo kada tapi banyak orangnya kami bimbingan manasik di kantor aja”³

Materi bimbingan yang disampaikan kepada calon jamaah dalam proses pelaksanaan manasik umrah adalah sebagai berikut:

² Wawancara dengan Bapak Surya di kantor PT. Salfany Safanusa Banjarmasin pada tanggal 14 Desember 2024

³ Wawancara dengan Bapak Surya di kantor PT. Salfany Safanusa Banjarmasin pada tanggal 14 Desember 2024

a. Hukum menunaikan ibadah haji dan ibadah umrah

- 1) Wajib, untuk yang pertama kali dan yang bernazar.
- 2) Sunnah, bagi yang kedua dan seterusnya.

b. Keutamaan ibadah haji dan ibadah umrah

Dari Abu Hurairah R.A., Rasulullah SAW berkata, *“Siapa-siapa yang telah menunaikan, ibadah haji dalam keadaan tidak maksiat dan berbuat dosa dan tidak berbuat sesuatu hal yang membawa kefasikan, maka bersihlah dia dari segala dosanya sebagaimana baru dilahirkan dari perut ibunya.”* (HR. Bukhari dan Muslim).

Dari Abu Hurairah R.A, Rasulullah SAW telah berkata, *“Dari suatu umrah ke suatu umrah menjadi penebus dari segala dosa atau kaffarah diantara dua umrah tersebut, dan haji yang mabrur (maqbul) tidak ada baginya balasan melainkan surga.”* (HR. Bukhari dan Muslim).

c. Syarat Haji dan Umrah

- 1) Syarat Haji: islam, baligh, berakal sehat, merdeka, istitha’ah, waktu, dan mengetahui perbuatan dan rukun serta wajib haji.
- 2) Syarat Umrah: islam, baligh, berakal sehat, merdeka, istitha’ah, dan mengetahui perbuatan dan rukun serta wajib Umrah.

d. Rukun Haji dan Umrah

- 1) Rukun haji: ihram, wukuf di arafah, tawaf ifadah, sa’i, dan tahallul.
- 2) Rukun umrah: ihram, thawaf, sa’i, tahallul, dan tertib.

e. Wajib Haji dan Umrah

- 1) Wajib haji meliputi: ihram dari miqat; mabit di muzdalifah; mabit di mina; melontar jumrah aqabah; melontar pada 3 jumrah (Ula, Wustha, Aqabah); menjauhi semua yang diharamkan; thawaf wada' (madzhab syafi'i dan hanbali).
- 2) Wajib umrah meliputi: ihram dari miqat dan menjauhi semua yang diharamkan.

f. Hal-hal yang perlu diperhatikan sebelum berangkat ke Tanah Suci

- 1) Bertaubat kepada Allah SWT, memperbanyak dzikir dan mengingat Allah SWT.
- 2) Memohon ridha orang tua dan selalu berbakti kepada mereka.
- 3) Hendaknya segala persiapan yang kita bawa berasal dari rizki yang halal bukan haram atau syubhat untuk menghindari Umrah/Haji kita tidak mabrur meskipun sah secara syariat.
- 4) Wajib mempelajari tuntunan manasik Haji/Umrah sebagaimana diterangkan oleh Ibnu Ruslan, *“Barang siapa beramal tanpa mempelajari ilmunya maka amalnya ditolak (tidak diterima).”*
- 5) Mencari teman yang baik yang bisa membimbing kita.
- 6) Bermaafan dan minta didoakan kepada keluarga, sahabat maupun tetangga untuk keselamatan.
- 7) Disunatkan tidak bercita-cita untuk berniaga baik saat berangkat maupun waktu kembali ke Tanah Air karena akan mengganggu kekhusyukan dan mengurangi pahala ibadahnya.

- 8) Membayar hutang, mempersiapkan keperluan yang akan dibawa.
- 9) Disunatkan sebelum berangkat dari rumah mengerjakan shalat dua rakaat, pada rakaat pertama sesudah fatihah membaca surat Al-Kafirun dan pada rakaat kedua membaca surat Al-Ikhlâs. Setelah salam disunahkan membaca Ayat Kursi dan Surat Al-Quraisy, karena sabda Rasulullah SAW, “barangsiapa membaca Ayat Kursi sebelum/ketika keluar dari rumahnya, maka tidak akan menimpa baginya suatu musibah sampai dia kembali ke tempat semula.
- 10) Membaca sayyidul istighfar.

اللَّهُمَّ أَنْتَ رَبِّي لَا إِلَهَ إِلَّا أَنْتَ خَلَقْتَنِي وَأَنَا عَبْدُكَ وَأَنَا عَلَىٰ عَهْدِكَ وَوَعْدِكَ مَا
اسْتَطَعْتُ أَعُوذُ بِكَ مِنْ شَرِّ مَا صَنَعْتُ أَبُوءُ لَكَ بِنِعْمَتِكَ عَلَيَّ وَأَبُوءُ لَكَ
بِدَنِّي فَاعْفِرْ لِي فَإِنَّهُ لَا يَغْفِرُ الذُّنُوبَ إِلَّا أَنْتَ

Penerapan atau pengimplementasian fungsi-Fungsi manajemen dalam pelaksanaan bimbingan manasik umrah di PT. Salfany Safanusa

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan yaitu tahapan awal pada suatu kegiatan manajemen, agar suatu perusahaan/organisasi dapat mencapai tujuan perusahaan/organisasi. Jika perencanaan tidak dilakukan atau tidak dilaksanakan dengan baik, maka perusahaan maupun organisasi tersebut tidak akan berjalan dengan baik dan tidak akan tercapai pula tujuan perusahaan/organisasi tersebut.

“Dalam perencanaan bimbingan manasik pimpinan dan seluruh staf ikut terlibat dalam merencanakan kegiatan manasik seperti menentukan jadwal, menentukan lokasi manasik, biasanya melihat jumlah jamaah, jika jamaahnya

banyak maka dilaksanakannya dihotel, kalaunya hanya sekitar 15 orang maka dilaksanakannya di kantor aja. Untuk lokasi pelaksanaan biasanya melihat asal jamaahnya, jika banyak jamaah dari marabahan maka di sana jua pelaksanaan manasiknya yang dipimpin oleh KH. Asqalani (kai Iwad), sedangkan di banjarmasin pembimbing manasik biasanya KH. Asnawi LC.”⁴

“Satu kali bimbingan aja cukup kalaunya untuk bimbingan umrah, kalaunya untuk tempat pelaksanaan bimbingan kami melihat dari jumlah jamaahnya kalau sedikit di kantor kalau banyak hanyar di hotel. Bimbingan manasik tetap berjalan sampai dengan selesai”⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak surya, dalam perencanaan bimbingan manasik umrah oleh PT. Salfany Safanusa para pimpinan serta staf di perusahaan tersebut ikut terlibat dalam hal merencanakan jadwal penerbangan dan jadwal pelaksanaan bimbingan manasik, meliputi penentuan jadwal penerbangan, tempat dan waktu pelaksanaan manasik, pemateri dan materi yang disampaikan dengan melihat banyak dan asal jamaah yang mendaftar. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak KH. Asnawi, LC juga memaparkan bahwa proses bimbingan dilaksanakan 1 kali saja, lalu jamaah akan didampingi sampai dengan keberangkatan sampai dengan kepulangam.

⁴ Wawancara dengan Bapak Surya di kantor PT. Salfany Safanusa Banjarmasin, 14 Desember 2024

⁵ Wawancara dengan Bapak KH. Asnawi, LC, Bag. Haji dan Umrah dan Pembimbing Manasik, dibKandangan, 28 Juni 2025

Sebagai seorang yang membimbing dan membawa jamaah ke tanah suci mekkah untuk melakukan ibadah, harus mengetahui bagaimana kondisi lapangan sehingga dapat disampaikan kepada jamaah untuk memberikan gambaran tentang situasi yang terjadi di sana agar para jamaah dapat mempersiapkan diri dengan lebih baik sehingga terciptanya kemandirian dan kesuksesan dalam beibadah. Karena kondisi haji atau umrah yang sekarang berbeda dengan kondisi terdahulu.

“Karena proses pelaksanaannya ini lebih banyak dilapangan, oleh karena itu pada saat bimbingan manaik disampaikan bagaimana kondisi dan situasi di mekkahnya, bagaimana cara yang harus dilakukan, oleh karena itu sebagai seorang pembimbing harus mengetahui kondisi tersebut”⁶

b. Pengorganisasian (Organizing)

Pengorganisasian yaitu proses pembagian kerja dalam suatu organisasi atau ruang lingkup kerja tim agar tercapainya suatu tujuan sehingga dapat memastikan agar seluruh pihak ikut terlibat agar efektif dan efisien.

Setiap kegiatan yang dilakukan seperti bimbingan manasik, menetapkan jadwal keberangkatan pihak Salfany Safanusa membagi tugas atas persetujuan pimpinan dan semua staf yang ada ikut terlibat dalam setiap kegiatan, dari penjadwalan

⁶ Wawancara dengan Bapak KH. Asnawi, LC di Kandangan pada 28 Juni 2025

keberangkatan, pembimbing manasik yang akan melakukan bimbingan kepada jamaah dan mendampingi jamaah dari keberangkatan hingga kepulangan.

“Untuk pembagian tugas, penunjukan pembimbing manasik itu biasanya dari pimpinan siapa-siapa saja yang berangkat itu sudah terjadwal dan tersusun siapa saja yang berada di kantor, di bandara dan yang mendampingi jamaah.”⁷
“dalam pembagian tugas ini kami selalu ada krunya, tim yang ada di bandara, di jakarta sampai dengan ke jeddah dan mekkah, alhamdulillahnya selalu ada dari mahasiswa sebagai relawan yang membantu jamaah dengan merekrut mereka. Karena kami lebih menekankan kepada pelayanan kepada jamaah.”⁸

Bapak KH. Asnawi, LC juga menjelaskan bahwa sebagai seorang pembimbing manasik harus mengetahui setiap keadaan dan situasi yang ada di lapangan agar dapat membimbing jamaah dengan lebih terarah dan menggambarkan tentang situasi yang akan dihadapi pada saat pelaksanaan ibadah, serta pembagian kerja atau tim yang sesuai dengan tugasnya masing-masing.

c. Penggerakan (Actuating)

Pergerakan yaitu perilaku yang mengusahakan agar seluruh anggota organisasi berusaha dalam mencapai suatu tujuan. Penentuan jadwal keberangkatan umroh diatur oleh pihak PT. Salfany safannusa sendiri dengan melihat jadwal keberangkatan yang ada di bandara, sedangkan untuk pelaksanaan bimbingan

⁷ Wawancara dengan Bapak Surya di kantor PT. Salfany Safanusa Banjarmasin pada tanggal 14 Desember 2024

⁸ Wawancara dengan Bapak KH. Asnawi, LC di Kandangan pada 28 Juni 2025

manasik dilakukan 1 bulan atau 1 minggu sebelum keberangkatan. Penyampaian undangan bimbingan manasik melalui surat, telepon, SMS atau pesan di sosial media, disampaikan kepada jamaah 2 minggu paling lambat dari tanggal keberangkatan

“Kalau bimbingan manasik itu biasanya dilakukan 1 bulan atau 1 minggu sebelum keberangkatan dalam satu kali keberangkatan.”⁹

“PT. Salfany ini pada umumnya memberikan manasik dengan peragaan juga, tapi alhamdulillahnya kebanyakan jamaah yang mengikuti bimbingan ini adalah mereka yang sudah pernah pergi umrah, jadi lebih nyaman dan mereka sudah tergambar.”¹⁰

Bapak KH. Asnawi, LC juga menjelaskan bahwa kebanyakan para jamaah sudah memahami materi yang disampaikan dikarenakan para jamaah sudah pernah pergi melaksanakan ibadah ke tanah suci. Proses penggerakan ini pihak PT. Salfany safanusa dari pelayanan yang diberikan didampingi dari keberangkatan sampai dengan kepulangan, 1 sampai dengan 2 orang yang mendampingi jamaah ke tanah suci (ini berlaku jika jumlah jamaah banyak dan yang memerlukan pendampingan), sedangkan untuk haji didampingi oleh petugas kesehatan/tenaga medis, pembimbing dan dari pihak travel. PT. Salfany Safanusa ini lebih menekankan pada pelayanan yang diberikan kepada

⁹ Dokumen SOP PT. Salfany Safanusa.

¹⁰ Wawancara dengan Bapak KH. Asnawi, LC di Kandangan pada 28 Juni 2025

jamaah dengan lebih mengayomi dan menjadi teman agar lebih terasa kekeluargaan dalam pelayanan yang diberikan.

“Kalau dari pelayanan kami biasanya didampingi dari keberangkatan sampai dengan kepulangan, untuk pendampingnya itu satu orang sampai dua orang tergantung banyaknya jamaah yang berangkat, sedangkan untuk haji pasti didampingi oleh tenaga medis, pembimbing dan pihak travel.”¹¹

“Karena ibadahnya ini lebih kearah pelaksanaan atau ibadah fisik yang dilakukan, jadi kami lebih menekankan pelayanannya kepada jamaah agar para jamaah kembali lagi menggunakan travel perusahaan kami. Jadi sebagai seorang pembimbing harus dekat dengan jamaah otomatis kalau kita dekat maka jamaah dekat juga dengan kita, karena merea merasakan sendiri apa yang kita berikan, sesuai dengan harganya menginap di hotel yang tidak sembarangan, makannya nyaman, dan kopernya dianuakan.”¹²

Pihak travel mengarahkan para jamaah yang akan berangkat untuk mengumpulkan koper kabin sehari sebelum keberangkatan untuk jamaah yang berada di luar kota, sedangkan untuk jamaah yang ada di dalam kota membawa kopernya masing-masing untuk koper kabin diarahkan untuk mengumpulkannya 1 hari sebelum keberangkatan kepada pihak travel. Jamaah yang akan berangkat diarahkan untuk langsung menuju bandara 3 jam sebelum keberangkatan agar mudah dalam memberikan arahan selanjutnya.

“Untuk keberangkatan itu jamaah dari rumah langsung ke bandara 3 jam sebelum keberangkatan harus sudah

¹¹ Wawancara dengan Bapak Surya di Kantor PT. Salfany Safanusa Banjarmasin pada tanggal 14 Desember 2024

¹² Wawancara dengan Bapak KH. Asnawi, LC di Kandangan pada 28 Juni 2025

berkumpul, dan untuk koper bagasi itu harus dikumpulkan ke tempat travel jadi dari pihak travel yang membawakan koper kabinnnya kebandara”¹³

Penggerakan dalam hal pelaksanaan bimbingan manasik umrah, dilakukan dengan metode ceramah, diskusi atau dengan tanya jawab apakah para jamaah sudah memahami materi yang telah dijelaskan. Media komunikasi yang digunakan menggunakan grup chat Wa khusus untuk para jamaah yang akan berangkat sehingga memudahkan untuk bertukar informasi.

“Biasanya kami membuat grup chat di Wa, misalkan ada jamaah yang belum paham atau ada yang ditanyakan lagi tentang manasiknya bisa menanyakannya langsung sama pembimbing manasik sesudah pelaksanaan manasik itu.”¹⁴

“Kami selalu terjalin komunikasinya lewat group wa itu dari keberngkatan sampai dengan kepulangan tetap terjalin komunikasinya.”¹⁵

Penggerakan lainnya dalam hal pelaksanaan dalam proses pelayanan ibadah pembimbing ibadah selalu mengingatkan jamaah dan selalu membimbing jamaah terkait dengan proses ibadah di setiap rukun yang akan dilaksanakan di tanah suci mekkah.

“Setiap pelaksanaan ibadah sebagai pembimbing selalu mengingatkan jamaah untuk selalu berniat, mengambil miqat, berniat ihram dan lain sebagainya terkait dengan hal-hal tidak memataalkan, kemudian memastikan jamaah

¹³ Wawancara dengan Bapak Surya, di PT. Salfany Safanusa Banjarmasin, 14 Desember 2024

¹⁴ Wawancara dengan Bapak Surya, di Kantor PT. Salfany Safanusa Banjarmasin, 14 Desember 2024

¹⁵ Wawancara dengan Bapak KH. Asnawi, LC di Kandangan pada 28 Juni 2025

apakah sudah melaksanakannya sesuai dengan rukun dan wajib serta hal-hal yang harus dihindari selama pelaksanaan ibadah berlangsung”¹⁶

d. Pengendalian (Controlling)

Pengawasan dalam hal pelaksanaan bimbingan manasik umrah, dengan cara mengawasi ketika kegiatan berlangsung oleh pihak pengelola bimbingan. Pada proses bimbingan manasik di PT. Salfany Safanusa melakukan pengawasan secara langsung oleh pimpinan dan perwakilan dari pihak kemenag. Evaluasi Operasional pelaksanaan perjalanan ibadah secara rutin dilakukan berdasarkan hasil penilaian dari lembar kuesioner evaluasi dan pelaporan petugas di lapangan oleh pembimbing yang mengikuti kegiatan.¹⁷

Penerapan unsur-unsur manajemen dalam pelaksanaan bimbingan manasik umrah

a. *Man* (Manusia)

Manusia menjadi sumber daya yang sangat diperlukan dalam suatu organisasi atau kepanitiaan, begitu pula dalam bimbingan manasik diperlukannya seorang tour guide atau pembimbing manasik sebagai orang yang mengetahui dan memahami ilmu fiqh dari pelaksanaan ibadah haji dan ibadah umrah. Pembimbing manasik yaitu orang yang sangat penting dalam proses

¹⁶ Wawancara dengan Bapak KH. Asnawi, LC di Kandangan pada 28 Juni 2025

¹⁷ Data Dokume dari Rencana Pengembangan Usaha PT. Salfany Safanusa Banjarmasin

keberlangsungan terlaksananya suatu bimbingan manasik sebagai orang yang berperan sebagai ahli dalam hal perhajian dan umrah.

Pemilihan pembimbing manasik sangat diperlukan agar selaras dengan Al-Qur'an dan Sunnah Rasulullah Saw. ajarkan kepada umatnya. Pembimbing yang baik dan berilmu dapat membimbing jamaah dalam memahami dan mengamalkan ibadah yang akan dilakukan selama berada di mekkah dan madinah agar mendapatkan ibadah haji serta ibadah umrah secara baik, sesuai sunnah dan mabrur serta diterima oleh Allah SWT. Syarat yang harus dipenuhi oleh seorang pembimbing manasik adalah harus melakukan sertifikasi dari Kementerian Agama karena mereka melakukan bimbingan tidak hanya di tanah air saja melainkan membimbing para jamaah sampai dengan keberangkatan sampai dengan kepulangan.

Perekrutan tenaga profesional untuk efisiensi biaya sumber daya, dengan kebijakan tersebut disesuaikan dengan kebutuhan untuk pelaksanaan ibadah haji dan umrah, operasional tour, pemandu, tim bandara, tim di Arab Saudi dan lainnya.¹⁸ Standar kualifikasi pembimbing manasik di PT. Salfany Safanusa meliputi memiliki gelar LC atau yang pernah belajar dan lulusan timur

¹⁸ Data Dokumen dari Rencana Pengembangan Usaha PT. Salfany Safanusa Banjarmasin

tengah, Mesir dan Madinah, serta yang memiliki pendidikan minimal S2.

“Untuk standar kualifikasi pembimbing biasanya kami memilih yang mempunyai gelar LC atau yang lulusan timur tengah bisa juga yang lulusan Mesir atau Madinah, untuk sementara ini minimal pendidikan S2.”¹⁹ “Awal mula bergabung dengan PT. Salfany ini ditawarkan oleh anak pemiliknya yaitu oak Farid Hanifah, bergabung dari tahun 2008 sampai dengan sekarang, sempat terhenti karena covid kemarin kemudian mulai berangkat lagi pada tahun 2023. Aku ikut sertifikasi itu dari tahun 90 an. Kemarin sertifikatnya sempat hilang kemudian aku mengikuti sertifikasi di palangkaraya, dan sertifikat itu harus di perbaharui setelah 4 tahun.”²⁰

b. *Money* (uang)

Uang adalah alat yang digunakan dalam jual beli atau transaksi. Dalam bimbingan manasik diperlukannya biaya agar kegiatan berjalan dengan baik, seperti mempersiapkan bahan dan alat-alat yang diperlukan, tenaga kerja, konsumsi, tempat pelaksanaan, serta biaya keberangkatan. Anggaran yang ditetapkan dalam setiap keberangkatan diatur oleh bagian keuangan di PT. Salfany Safanusa dengan melihat harga hotel yang ada di mekkah atau madinah dan harga per *pax*. Kebijakan anggaran operasional

¹⁹ Wawancara dengan Bapak Surya di kantor PT. Salfany Safanusa Banjarmasin pada tanggal 14 Desember 2024

²⁰ Wawancara dengan Bapak KH. Asnawi, LC di Kandangan pada 28 Juni 2025

perusahaan yang memprioritaskan biaya memberikan nilai tambah bagi kenyamanan jamaah/peserta.²¹

“Perencanaan anggaran ibadah biasanya melihat harga hotel berapa per paxnya lalu ditambah atau kami naikkan harganya sedikit, katanya anggaran bimbingan manasik sudah ditetapkan anggarannya sebesar 5 juta di setiap manasik.”²²

c. *Material* (Bahan-bahan/perlengkapan)

PT. Salfany Safanusa memfasilitasi kebutuhan ibadah dan kegiatan perjalanan ibadah dengan menyediakan berbagai perlengkapan penting. Perlengkapan ini mencakup kain ihram, kartu identitas, buku panduan doa, paspor, mukena, syal, tas kecil, tas selempang, serta koper untuk bagasi dan kabin. Di samping itu, PT. Salfany Safanusa juga menyelenggarakan bimbingan manasik yang materinya mengacu pada Panduan Bimbingan Manasik Haji dan Umrah Kementerian Agama RI. Materi bimbingan ini terbagi menjadi tiga fokus utama, yaitu dasar-dasar pelaksanaan ibadah, persiapan fisik dan kesehatan, serta aspek teknis perjalanan ibadah haji dan umrah.²³

“Sarana prasarananya ketika pelatihan bimbingan membawa kain ihram, kemudian tata cara memakai kain ihram, adanya id card untuk pemandu dan jamaah, mendapatkan buku panduan/buku doa, kemudian jamaah

²¹ Data Dokumen dari Rencana Pengembangan Usaha PT. Salfany Safanusa Banjarmasin

²² Wawancara dengan Bapak Surya di kantor PT. Salfany Safanusa Banjarmasin pada tanggal 14 Desember 2024

²³ Dokumen SOP PT. Salfany Safanusa.

mendapatkan tas kecil untuk paspor, koper kabin dan bagasi, mukena untuk perempuan, dan syal.”²⁴

d. *Machine* (Mesin-Mesin)

Fasilitas yang lengkap dan lokasi yang memadai menjadi untuk memastikan kenyamanan dalam beraktivitas, sehingga tujuan yang diinginkan bisa tercapai. PT. Salfany Safanusa sendiri menyediakan berbagai fasilitas penunjang untuk kegiatan bimbingan manasik. Ini termasuk ruangan yang memadai dan beragam sarana pendukung lainnya seperti meja, kursi, pendingin ruangan (AC), sistem suara, proyektor LCD, layar proyektor, toilet, tempat wudhu, mushola, hingga layanan catering untuk makan siang dan kudapan. Selain itu, ruang bimbingan didesain layaknya ruang kelas (classroom), lengkap dengan alat tulis dan materi bimbingan yang tersedia dalam bentuk fisik maupun elektronik untuk semua peserta yang hadir.²⁵

“Selama pembimbingan manasik kami menggunakan proyektor, LCD, sound system, microphone, laptop, sama PPT materi yang akan disampaikan selama bimbingan”²⁶

e. *Metode* (Metode)

Metode yang dilakukan dalam bimbingan manasik menggunakan penyampaian materi dengan ceramah, ditunjang oleh

²⁴ Wawancara dengan Bapak Thaufan di kantor PT. Salfany Safanusa Banjarmasin pada tanggal 14 Desember 2024

²⁵ Dokumen SOP PT. Salfany Safanusa.

²⁶ Wawancara dengan Bapak Surya di kantor PT. Salfany Safanusa Banjarmasin pada tanggal 14 Desember 2024

materi audio visual, demonstrasi dan interaksi tanya jawab dengan jamaah atau peserta manasik.²⁷ Dalam pemberian manasik umrah menggunakan pembimbingan manasik dan bimbingan berkelompok keberangkatan (kloter).

“Biasanya kami menggunakan bimbingan manasik massal dan kelompok/per kloter, misalnya kloter yang ada di marabahan yang dibimbing oleh KH. Asqalani (kai iwad) jadi beliau juga yang akan berangkat mendampingi jamaah dari keberangkatan sampai dengan kepulangan.”²⁸ “kami melakukan bimbingan manasik secara massal aja, kami selalu membimbing dari bimbingan sampai dengan pelaksanaan sampai pelaksanaan berakhir. Dalam penyampaian materi menggunakan PPT slide ada juga yang dari buku panduan do’a atau buku perjalanan haji.”²⁹

f. *Market (Pasar)*

Kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh PT. Salfany Safanusa meliputi:

- 1) Pemasaran produk atau jasa dilakukan melalui *personal selling*, sebuah pendekatan yang mengedepankan interaksi langsung dengan berbagai pihak. Metode ini melibatkan kunjungan personal ke sejumlah perusahaan, seperti PT. Batu Gunung Mulia, serta pendekatan kepada tokoh-tokoh agama

²⁷ Dokumen SOP PT. Salfany Safanusa.

²⁸ Wawancara dengan Bapak Surya di kantor PT. Salfany Safanusa Banjarmasin pada tanggal 14 Desember 2024

²⁹ Wawancara dengan Bapak KH. Asnawi, LC di Kandangan pada 28 Juni 2025

dan masyarakat setempat, contohnya Pengajian Tuan Guru KH. Muhammad Bakhiet dan Tuan Guru KH. Asqalani.

- 2) Ikut serta dalam Garuda Indonesia BNI Travel Fair yang diselenggarakan di Duta Mall Banjarmasin.
- 3) Brosur, menyebarkan brosur selama pameran dan kepada setiap calon jamaah yang datang ke kantor PT. Salfany Safanusa.
- 4) Mengiklankan layanan atau produk di media cetak terkemuka Kalimantan Selatan, yaitu Banjarmasin Post, selama 18 hari dalam satu bulan penuh selama musim Umrah.
- 5) Mempromosikan berbagai paket perjalanan ibadah umrah dan wisata muslim melalui platform internet, utamanya melalui situs web resmi perusahaan, [salfany tour.com](http://salfanytour.com).³⁰

“Promosi kami menggunakan share grup wa, status wa atau dari mulut ke mulut para jamaah yang sudah pernah melaksanakan ibadah umrah atau haji, kemudian kami sampaikan lagi ketika selesai bimbingan manasik bagaimana kondisi hotel yang akan ditinggali, biasanya menggunakan hotel bintang 5 di zamzam/sofwah, dan dekat dengan masjid Nabawi.”³¹ “karena kami lebih menekankan pada pelayanan otomatis kami harus membangun komunikasi yang baik kepada jamaah agar lebih dekat dengan kita sehingga mereka akan kembali menggunakan travel ini.”³²

³⁰ Data Dokumen Rencana Pengembangan Usaha

³¹ Wawancara dengan Bapak Surya di kantor PT. Salfany Safanusa Banjarmasin pada tanggal 14 Desember 2024

³² Wawancara dengan Bapak KH. Asnawi, LC di Kandangan pada 28 Juni 2025

C. Pembahasan

1. Manajemen Bimbingan Manasik di PT. Salfany Safanusa

Kata bimbingan berasal dari "bim-bing" yang berarti memimpin, mengasuh, atau menuntun. Kemudian, "bimbingan" diartikan sebagai petunjuk atau penjelasan tentang cara melakukan sesuatu, sebuah tuntunan, atau pimpinan, sesuai dengan definisi dalam KBBI. Lebih lanjut, bimbingan bisa diartikan sebagai usaha terencana dan terukur untuk memberikan arahan, penjelasan, dan tuntunan dengan cara mengajarkan pengetahuan kepada orang lain.³³ Bimbingan ibadah bisa diartikan sebagai penyampaian pengetahuan menyeluruh terkait pelaksanaan ibadah. Di dalamnya, dijelaskan secara terperinci mulai dari tata cara ibadah, syarat sah, rukun, hingga hal-hal wajib dan sunah dalam menunaikan haji atau umrah, serta larangan-larangan yang harus dihindari sepanjang ibadah, semuanya mengacu pada syariat yang sudah ditentukan.

Bimbingan yang diberikan kepada para jamaah memiliki tujuan utama agar mereka memahami secara menyeluruh rangkaian ibadah yang akan dilaksanakan. Pemahaman ini mencakup persiapan sebelum keberangkatan, pelaksanaan selama berada di Tanah Suci, hingga proses kembali ke Indonesia. Dengan adanya pengetahuan yang lebih tentang tata cara ibadah haji dan umrah atau ibadah lainnya, diharapkan

³³ Ade Marfudin, *Manajemen Bimbingan Manasik Haji Berbasis Moderasi Beragama (Sebuah Pendekatan Empiris, Teoritis Dan Praktis)* (Malang: PT. Literasi Nusantara Abadi Group, 2024). h. 58.

para jemaah dapat melaksanakan ibadah secara mandiri dan mencapai kemabruran. Hal ini juga sejalan dengan UU RI No. 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah pada BAB VII Penyelenggaraan Ibadah Umrah Pasal 88 tentang: jemaah umrah berhak memperoleh pelayanan dari PPIU meliputi; Layanan bimbingan Ibadah Umrah.

Pelaksanaan bimbingan manasik yang dilakukan di PT. Salfany Safanusa menggunakan bentuk bimbingan secara massal per kloter keberangkatan, pemberian manasik yang dilakukan di marabahan oleh Guru KH. Asqalani (kai Iwad) yang bertempat di komplek Kubah Datu Abdush Shamad jalan Veteran RT. 13 Marabahan, kebanyakan jemaah yang mengikuti bimbingan manasik di sini adalah jemaah yang berasal dari Marabahan. Sedangkan bimbingan manasik yang dilakukan oleh KH. Asnawi, LC dilakukan di Banjarmasin, untuk tempat pelaksanaannya menyesuaikan dengan jumlah jemaah yang mendaftar pada keberangkatan yang telah ditetapkan. Kebanyakan jemaah yang mengikuti bimbingan ini berasal dari Banjarmasin, banjarbaru atau dari hulu sungai.

PT. Salfany Safanusa melakukan bimbingan manasik secara langsung, baik untuk bimbingan manasik umrah maupun haji, yang dilaksanakan sebelum keberangkatan dan sampai dengan pelaksanaannya di tanah suci sebagai bentuk penguatan pengetahuan tentang ibadah yang akan dilakukan. PT. Salfany Safanusa menerapkan

bentuk bimbingan langsung tatap muka kepada para jamaah. Rangkaian kegiatan ini dimulai dengan penyampaian materi manasik yang terbagi menjadi beberapa bagian penting. Materi tersebut meliputi dasar-dasar pelaksanaan ibadah, persiapan fisik dan kesehatan, serta materi teknis perjalanan ibadah. Bimbingan ini disesuaikan untuk haji khusus maupun umrah, dengan mengacu pada buku panduan yang telah ditetapkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia.

PT. Salfany Safanusa melaksanakan bimbingan manasik secara langsung dengan berbagai metode, seperti ceramah, tanya jawab, peragaan, praktek lapangan atau simulasi, dan diskusi. Selain itu, untuk memperkuat pemahaman jama'ah mengenai perjalanan ibadah yang akan dijalani. Semua upaya ini bertujuan untuk menumbuhkan kemandirian jamaah dan membantu mereka mencapai kemabruran dalam ibadah.

Penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam pelaksanaan bimbingan manasik umroh di PT. Salfany Safanusa

a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah tahapan awal dalam proses manajemen, perencanaan juga sangat diperlukan dalam perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuan. Tanpa adanya proses perencanaan pelaksanaan suatu kegiatan akan tidak tersusun dengan rapi dan tidak terorganisir dengan baik. Perencanaan diperlukan agar dapat

mengoptimalkan waktu pelaksanaan, menentukan tujuan, menentukan strategi yang akan digunakan, kebijakan-kebijakan yang diperlukan, prosedur-prosedur, metode-metode, serta anggaran dalam pelaksanaan dan SOP yang berlaku agar tercapainya tujuan.

Sama halnya dengan perusahaan atau biro perjalanan lainnya yang menggunakan perencanaan dalam proses pelaksanaan suatu kegiatan, salah satunya bimbingan manasik dan pelaksanaan ibadah haji maupun umrah juga memerlukan perencanaan dalam pelaksanaannya sebab melibatkan banyak orang dan instansi terkait, seperti Kementerian Agama, Kedubes Arab Saudi, pihak Penerbangan dan lain-lainnya.

PT. Salfany Safanusa merencanakan bimbingan manasik dipimpin oleh Direktur utama, Direktur Operasional dan melibatkan seluruh staff yang ada di kantor. Perencanaan yang dilakukan meliputi penentuan jadwal keberangkatan, penentuan lokasi dan waktu manasik, penentuan anggaran biaya keberangkatan dan kegiatan bimbingan manasik, penentuan pemateri atau pembimbing manasik, serta penentuan tim yang terlibat dalam proses pelaksanaan ibadah dari tanah air sampai dengan kepulauan.

Dalam penentuan tempat pelaksanaan bimbingan manasik travel ini akan melihat kepada jumlah jamaah yang akan mengikuti bimbingan, jika jumlah jamaah yang mendaftar lebih dari 15 orang

jamaah, maka tempat pelaksanaanya akan dilakukan di tempat yang lebih luas seperti di hotel atau di tempat aula lainnya. Sebaliknya jika jumlah jamaah yang mendaftar keberangkatan kurang dari 15 orang jamaah maka tempat pelaksanaan hanya akan dilakukan di kantor travel berada. Adapun jika kebanyakan jamaah berasal dari luar kota maka akan dilaksanakan di tempat tersebut pula, berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber yang ada di travel tersebut dapat diketahui bahwa, jika jumlah jamaah banyak dari wilayah Marabahan maka tempat pelaksanaan akan dilaksanakan di sana pula yang dibimbing oleh KH. Asqalani (kai Iwad), sedangkan untuk pembimbing di wilayah Banjarmasin akan dibimbing oleh KH. Asnawi, LC. Hal ini tergantung dengan keinginan jamaah yang akan berangkat, biasanya yang berombongan keberangkatan mereka akan memilih sendiri siapa pembimbing manasik dan pembimbing ibadah yang akan membimbing selama pelaksanaan ibadah berlangsung dengan berkoordinasi dengan pihak travel.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan di PT. Salfany Safanusa diperoleh hasil bahwasanya perencanaan bimbingan manasik haji dan umrah menggunakan rencana tetap (*standing plans*), rencana tetap yang akan ditetapkan dan akan dimodifikasi atau dihapus jika diperlukan wujud umum

rencana tetap yang dikenal dengan kebijakan (*policy*) dan prosedur standar (*Standar Operating Prosedur/SOP*).³⁴

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah suatu proses dalam mengatur serta pembagian kerja dalam suatu organisasi atau ruang lingkup kerja tim agar tercapainya tujuan organisasi dan memastikan bahwa dalam suatu proses pelaksanaan dapat bekerja lebih efektif dan efisien. Dalam pembagian tugas-tugas diperlukan pula sumber daya yang kompeten di bidangnya sehingga pelaksanaan kegiatan akan lebih terukur dan terstruktur yang ditangani oleh orang yang ahli dibidangnya.

Berdasarkan data yang penulis peroleh dari lapangan melalui wawancara bahwa PT. Salfany Safanusa melakukan penetapan atau pembagian tugas dalam pelaksanaan bimbingan manasik sampai dengan keberangkatan dan kepulangan jamaah dilakukan atas persetujuan dari pimpinan atau direktur yang ada di PT. Salfany Safanusa. Direktur dan para staff ikut terlibat dalam proses pelaksanaan bimbingan manasik, dari pembagian tugas yang akan berangkat mendampingi jamaah, memilih pembimbing yang akan melakukan bimbingan manasik sampai dengan pelaksanaan ibadah ke tanah suci sebagai pendamping ibadah, serta tim yang berada di bandara dan kantor. Dalam penentuan pembimbing manasik

³⁴ Rusdiana and Ghazi, *Asas-Asas Manajemen Berwawasan Global*. h. 144.

menggunakan pembimbing yang ada di travel dan tim yang akan membantu selama proses pelaksanaan ibadah dilakukan oleh koordinasi Kepala perwakilan yang berada di Arab Saudi dengan merekrut mahasiswa-mahasiswa Indonesia yang belajar di Makkah, Madinah dan Mesir sebagai tour leader/muthowif dan tenaga pembantu.

PT. Salfany Safanusa menggunakan aktivitas pengorganisasian dengan melakukan penugasan pekerja, mengelompokkan pekerja serta mengintegrasikan pekerjaan dan mendelegasi kepercayaan dalam mengemban amanah yang telah ditetapkan. Dapat dilihat bentuk organisasi yang ada di PT. Salfany Safanusa menggunakan organisasi staf (*staff organization*) yaitu suatu bentuk organisasi yang hanya terhubung dengan pimpinan puncak, tugas utamanya adalah memberikan semacam dukungan kepada bawahannya baik berupa pemberian masukan atau bantuan lainnya agar tercapainya tujuan dalam organisasi.³⁵

c. Pelaksanaan (*Actuating*)

Penggerakan yaitu suatu proses dalam menggerakkan dan mengusahakan agar para pekerja melaksanakan tugas dan kewajibannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Penggerakan merupakan serangkaian upaya, strategi, dan pendekatan yang bertujuan untuk menginspirasi serta memotivasi para anggota

³⁵ Anton Athoillah, *Dasar-Dasar Manajemen* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013). h. 180

organisasi agar bekerja dengan dedikasi dan optimal. Hal ini dilakukan guna memastikan pencapaian tujuan organisasi dengan cara yang efisien, efektif, dan ekonomis. Peran manajer sangat berperan penting dalam proses pemberian motivasi terhadap karyawannya agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik, maka perlunya ada koordinasi kegiatan dan penempatan orang-orang yang berpengalaman di bidangnya.

Tahap pelaksanaan adalah fase dimana rencana yang telah direncanakan akan dijalankan, sebab pada tahapan ini seluruh strategi, metode dan sumber daya digunakan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Tahap pelaksanaan bimbingan manasik dan tahap pelaksanaan ibadah ke tanah suci melibatkan seluruh karyawan atau anggota organisasi. Proses pelaksanaan dimulai dari penentuan jadwal keberangkatan, pendaftaran, pembinaan bimbingan manasik, pelayanan kesehatan, pemberangkatan hingga kepulangan jamaah ke tanah air.

Proses penentuan jadwal keberangkatan ditetapkan oleh PT. Salfany Safanusa dengan mempertimbangkan jadwal keberangkatan di bandara, kemudian untuk pelaksanaan bimbingan manasik dilakukan satu bulan atau satu minggu sebelum jadwal keberangkatan. Penyebaran undangan untuk bimbingan manasik dilakukan melalui beberapa cara seperti melalui surat, telepon,

SMS, atau melalui pesan di media sosial/whatsapp dan memastikan bahwa terlaksananya sebelum keberangkatan.

Pelayanan yang diberikan oleh PT. Salfany Safanusa pada saat pelaksanaan dengan memberikan pendampingan selama kegiatan berlangsung dari keberangkatan sampai dengan kepulangan, diantaranya 1 sampai dengan 2 orang pendamping ke tanah suci dengan melihat jumlah jamaah yang memerlukan pendampingan dan jumlah jamaah jika lebih banyak. Dalam pelaksanaan ibadah haji akan didampingi oleh petugas kesehatan/ tenaga medis dan pembimbing manasik, muthowif/tour leader. Memberikan arahan kepada jamaah agar mengumpulkan koper cabin 1 hari sebelum keberangkatan serta memberikan arahan pada saat keberangkatan untuk langsung menuju ke bandara dan sudah berada 3 jam sebelum keberangkatan agar mendapatkan arahan yang akan diberikan arahan lainnya.

Penggerakan dalam pelaksanaan bimbingan manasik umrah dilakukan melalui pendekatan partisipatif, seperti diskusi kelompok dan sesi tanya jawab. Metode ini bertujuan agar memastikan bahwa para jamaah benar-benar memahami materi yang telah disampaikan, baik yang bersifat teori maupun praktik langsung yang dilakukan oleh pembimbing manasik. Melalui interaksi langsung tersebut pembimbing dapat mengetahui sejauh mana pemahaman yang didapatkan oleh jamaah serta memberikan

penjelasan kembali apabila jamaah merasa kebingungan dan kesalahan dalam memahami materi yang telah disampaikan. Media komunikasi juga dimanfaatkan secara optimal untuk mendukung proses bimbingan, seperti grup chat khusus dibuat untuk jamaah yang akan berangkat sebagai sarana informasi, mengingat kembali materi manasik, serta menjawab pertanyaan diluar jadwal bimbingan tatap muka, dengan adanya grup ini komunikasi antara pembimbing dan jamaah menjadi lebih intensif, efisien dan fleksibel sehingga seluruh proses persiapan ibadah dapat berjalan dengan baik.

d. Pengendalian (*Controlling*)

Pengawasan dalam proses pelaksanaan bimbingan manasik umrah merupakan aspek penting untuk menjamin kualitas dan efektivitas kegiatan pembekalan ibadah kepada jamaah. Proses pengawasan dilakukan secara langsung oleh pimpinan atau yang mewakili jika berhalangan dalam kegiatan, yang secara aktif memantau jalannya setiap sesi manasik. Pengawasan juga dilakukan oleh pimpinan atau delegasi dari Kementerian Agama sebagai bentuk kontrol eksternal dan akuntabilitas terhadap standar pelaksanaan yang telah ditetapkan.

Pengawasan ini bertujuan agar memastikan bahwa semua rangkaian kegiatan manasik berjalan sesuai dengan pedoman dan prosedur yang berlaku, serta materi yang disampaikan benar sesuai

dengan ketentuan syariat dan regulasi dari pemerintah. Selain itu pengawasan juga mencakup penilaian terhadap persiapan para pembimbing, kelengkapan sarana dan prasarana, dan respon dan partisipasi dari pada jamaah. Sebagai bagian dari sistem evaluasi operasional, PT. Salfany Safanusa melakukan evaluasi di setiap pelaksanaan perjalanan ibadah dilakukan, salah satunya dengan laporan dari petugas yang berada di lapangan, menyebarkan lembar kuesioner kepada jamaah yang telah mengikuti bimbingan untuk memperoleh masukan terkait materi, metode bimbingan dan kepuasan jamaah terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil evaluasi kemudian digunakan sebagai dasar untuk perbaikan dan peningkatan mutu pelaksanaan bimbingan manasik pada pelaksanaan berikutnya.

Unsur-unsur manajemen dalam pelaksanaan bimbingan manasik umrah

a. *Man* (Manusia)

Manusia adalah sebagai sumber yang paling penting dalam melaksanakan suatu proses kegiatan, atau yang dapat disebut dengan kata lain manusia sebagai unsur penggerak dalam suatu kegiatan, sebagai pelaku atau yang menjalankan proses terlaksananya kegiatan. Sama seperti pimpinan, peran staf, tim pelaksana, dan jamaah sangat krusial; kegiatan pembimbingan manasik tidak akan terlaksana jika salah satu dari elemen tersebut

tidak ada. Begitu pula dengan pembimbing ibadah, yang berfungsi sebagai pendamping atau pemandu dalam pelaksanaan manasik, serta sebagai individu yang menguasai dan memahami ilmu fikih terkait tata cara ibadah haji dan umrah, atau seorang ahli dalam bidang perhajian dan umrah.

Memilih pembimbing manasik haji dan umrah adalah hal yang penting demi memastikan pelaksanaan ibadah selaras dengan Al-Qur'an dan Sunnah. Seorang pembimbing yang berkualitas, berilmu, dan berpengalaman akan mampu membimbing jamaah untuk memahami serta mengamalkan setiap rukun dan tata cara ibadah haji maupun umrah secara tepat, sebagaimana yang telah diajarkan oleh Nabi Muhammad SAW kepada umatnya.

Bimbingan manasik yang diberikan tidak hanya sebatas saat di tanah air, tetapi juga mencakup seluruh rangkaian ibadah sejak keberangkatan saat melaksanakan ibadah di tanah suci, sampai dengan kepulangan. Oleh karena itu pembimbing manasik harus memenuhi syarat-syarat tertentu, salah satunya yaitu sertifikasi yang dilakukan oleh Kementerian Agama. Sertifikasi bagi pembimbing bertujuan untuk menguji kelayakan dan kompetensi pembimbing dalam aspek keilmuan, keterampilan dalam membimbing serta pemahaman terhadap kondisi selama pelaksanaan serangkaian ibadah haji dan umroh di tanah suci. Pemilihan pembimbing yang bersertifikasi, berilmu dan amanah

merupakan salah satu langkah yang penting dalam mewujudkan ibadah haji & umroh yang sah, mabrur, dan benar yang diridhoi oleh Allah Swt.

Perekrutan tenaga profesional dilakukan oleh PT. Salfany Safanusa memiliki standar tertentu seperti melakukan sertifikasi dari Kementerian Agama, memiliki pendidikan minimal S2, dan memiliki gelar LC atau yang pernah menempuh pendidikan di mesir atau madinah. Dalam perekrutan tenaga tambahan dilakukan dengan merekrut para mahasiswa yang berada atau sedang menempuh pendidikan di madinah, makkah atau mesir sebagai pembantu dalam pelaksanaan ibadah.

b. *Money* (Uang)

Uang memegang peranan penting dalam mencapai tujuan, termasuk dalam pelaksanaan bimbingan manasik. Dana sangat diperlukan untuk memastikan seluruh rangkaian kegiatan berjalan lancar dan teratur. Alokasi dana ini mencakup berbagai kebutuhan seperti pengadaan materi bimbingan atau buku doa, penyediaan konsumsi, penyewaan tempat pelaksanaan, serta kebutuhan penunjang lainnya.

Pengelolaan anggaran oleh PT. Salfany Safanusa mengatur atau menetapkan anggaran besaran biaya dengan melihat dan mempertimbangkan berbagai komponen seperti harga akomodasi hotel di mekkah dan Madinah, biaya transportasi dan harga per pax.

Hal tersebut dilakukan bertujuan untuk memberikan nilai tambah untuk kenyamanan jamaah dalam melaksanakan ibadah.

c. *Material* (Bahan-bahan/Peralatan)

Perlengkapan yang digunakan dalam menunjang keberlangsungan kegiatan ibadah haji dan umrah, PT Salfany Safanusa menyediakan perlengkapan berupa kain ihram untuk jamaah laki-laki, mukena bagi jamaah perempuan, tanda pengenal (id card), buku panduan dan buku do'a, paspor, syal, tas kecil untuk perlengkapan ibadah, tas selempang (sling bag), koper bagasi dan koper kabin.

Pelaksanaan bimbingan manasik mengacu pada Panduan Bimbingan Manasik dari Kementerian Agama RI yang merujuk pada:

1) materi fiqih ibadah Haji & Umrah

mencakup tata cara pelaksanaan ibadah sesuai dengan rukun, wajib, sunnah, termasuk larangan-larangan selama berihram, kemudian mencakup niat, tawaf, sa'i, tahallul.

2) Materi praktik langsung (simulasi manasik)

Tata cara simulasi dilakukan langsung dengan bagaimana pelaksanaan ibadah dimulai dengan niat ihram, wukuf di arafah, mabit di muzdalifah dan mina,

dan melempar jumrah, tata cara bertahallul bagi laki-laki dan perempuan.

3) Materi persiapan fisik dan kesehatan

Memberikan motivasi keagamaan, adab selama berada di tanah suci, mengatur emosi, hingga pengetahuan tentang bagaimana menjaga kesehatan selama ibadah agar tetap bugar dan mampu menjalani seluruh rangkaian ibadah dengan baik.

d. *Machine* (Mesin)

Fasilitas dan sarana yang digunakan selama proses pemberian materi sangat penting untuk kelancaran bimbingan manasik umrah, sekaligus memberikan kenyamanan bagi jemaah dalam menyerap materi. Fasilitas tersebut mencakup tempat pelaksanaan yang memadai, sarana penunjang pembelajaran seperti meja, kursi, proyektor LCD, laptop, sound system, dan AC. Selain itu, disediakan pula tempat penunjang lainnya seperti toilet, tempat wudhu, mushola, serta catering makan siang dan snack untuk seluruh jemaah peserta bimbingan.

e. *Metode* (Metode)

Metode yang diterapkan oleh PT. Salfany Safanusa dalam bimbingan manasik berupa bimbingan manasik massal dengan tatap muka secara langsung, dengan menggunakan metode ceramah,

praktik langsung, diskusi dan tanya jawab. Pemberian manasik dilakukan sesuai dengan kelompok penerbangan (kloter).

f. *Market (Pasar)*

Dalam memperluas jangkauan layanan dan menarik minat calon jamaah haji dan umrah, PT. Salfany Safanusa menetapkan beberapa strategi pemasaran yang efektif dan berorientasi pada pendekatan personal serta kepercayaan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan yaitu *personal selling*, yaitu pendekatan pemasaran secara langsung dan personal terhadap target pasar. *Personal selling* dilakukan dengan menjalin hubungan baik dengan pihak yang memiliki pengaruh di masyarakat seperti, tokoh masyarakat dan agama. Hal tersebut digunakan dengan tujuan untuk membangun kepercayaan, memberikan informasi yang jelas tentang pelayanan yang digunakan, dan agar masyarakat tidak ragu jika ingin menggunakan jasa perjalanan dengan biro perjalanan ini.

Pemasaran yang dilakukan lainnya dapat berupa pelayanan yang lebih ditekankan kepada jamaah sehingga jamaah yang sudah pernah memakai jasa biro perjalanan ini akan mengabarkan atau mengajak kepada orang lain dengan merekomendasikannya kepada orang lain, teman atau kerabat mereka yang akan melaksanakan ibadah ke Makkah Madinah. Melalui pesan yang dibawa oleh perseorangan merupakan promosi yang lumayan menguntungkan tanpa menambah biaya promosi iklan yang berada di pinggir jalan seperti

banner atau baliho. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti temukan bahwa di PT. Salfany menggunakan promosi hanya dengan melalui mulut ke mulut para jamaah yang pernah berangkat bersama travel ini, kemudian dengan menshare di platform whatsapp grup dan status sebagai media promosi dengan menampilkan pelayanan dan akomodasi yang akan diterima oleh jamaah.