

**ANALISIS SWOT TERHADAP STRATEGI BIMBINGAN JEMAAH
UMRAH DI BIRO FISTA TOUR KLATEN**

Diajukan Kepada

Jurusan Dakwah dan Komunikasi

Fakultas Ushuludin dan Dakwah

Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

Untuk memenuhi sebagai Persyaratan Guna

Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)



Disusun oleh:

Afiffah Surya Rachman

19.12.3.1.045

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
JURUSAN DAKWAH DAN KOMUNIKASI
FAKULTAS USHULUDIN DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA**

2023

**ANALISIS SWOT TERHADAP STRATEGI BIMBINGAN JEMAAH
UMRAH DI BIRO FISTA TOUR KLATEN**

SKRIPSI

Diajukan kepada
Fakultas Ushuluddin dan Dakwah
Universitas Islam Negeri Raden Mas Saïd Surakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Sosial
Dalam Bidang Ilmu Manajemen Dakwah

Oleh:

Afiffah Surya Rachman

NIM.19.12.3.1.045

Surakarta, 9 November 2023

Disetujui dan disahkan oleh:

Dosen Pembimbing Skripsi



Fathurrohman Husen, M.S.I

NIP.19910225 201903 1 020

**ANALISIS SWOT TERHADAP STRATEGI BIMBINGAN JEMAAH
UMRAH DI BIRO FISTA TOUR KLATEN**

SKRIPSI

Diajukan kepada
Fakultas Ushuluddin dan Dakwah
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Sosial
Dalam Bidang Ilmu Manajemen Dakwah

Oleh:

Afiffah Surya Rachman

NIM.19.12.3.1.045

Surakarta, 9 November 2023

Disetujui dan disahkan oleh:

Biro Skripsi



Rini Wulandari, M. Sc.

NIP.19921204 201903 2 012

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Afiffah Surya Rachman
NIM : 191231045
Tempat, Tanggal Lahir : Klaten, 30 Oktober 2001
Program Studi : Manajemen Dakwah
Jurusan : Komunikasi dan Dakwah
Fakultas : Ushuluddin dan Dakwah
Alamat : Senden Rt 02 Rw 01, Ngawonggo, Ceper, Klaten
Judul Skripsi : Analisis SWOT terhadap Strategi Bimbingan
Jemaah Umrah Di Biro Fista Tour Klaten

menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya sendiri, jika kemudian hari terbukti merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Demikian pernyataan ini saya buat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 9 November 2023

Penulis.



(Afiffah Surya Rachman)

Fathurrohman Husen, M.S.I

DOSEN FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAS SAID SURAKARTA

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi Sdri Afiffah Surya Rachman

Kepada Yth

Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah

Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

Di

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap proposal saudara:

Nama : Afiffah Surya Rachman

NIM : 191231045

Judul : Analisis SWOT Terhadap Strategi Bimbingan Jemaah Umrah Di

Biro Fista Tour Klaten

dengan ini kami menilai skripsi tersebut dapat disetujui dan diajukan pada Sidang Munaqosyah Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 9 November 2023

Pembimbing



Fathurrohman Husen, M.S.I
NIP.19910225 2019003 1 020

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS SWOT TERHADAP STRATEGI BIMBINGAN JEMAAH UMRAH
DI BIRO FISTA TOUR KLATEN**

Disusun Oleh:

Afiffah Surya Rachman
NIM.19.12.3.1.045

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ushuluddin dan Dakwah
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Pada Hari Kamis Tanggal 9 November 2023
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial Surakarta
Surakarta, 9 November 2023

Penguji Utama



Prof. Dr. Agus Wahyu Triatmo, M.Ag
NIP. 19690509 199403 1 002

Penguji II/Ketua Sidang



Fathurrohman Husen, M.S.I
NIP.19910225 201903 1 020

Penguji I/Sekretaris Sidang



Rini Wulandari, M. Sc.
NIP.19921204 201903 2 012

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta



Dr. Kholilrohman, M. Si
NIP.19911225 200501 1 005

MOTTO

Jangan merasa tertinggal, setiap orang punya proses dan rezekinya masing-masing

(QS Maryam: 4)

Alon-Alon asal kelakon

PERSEMBAHAN

Tidak ada kata yang pantas diucapkan selain bersyukur kepada Allah SWT yang telah memberikan banyaknya berkah dan kemudahan yang diberikan kepada saya. Saya persembahkan skripsi saya ini sebagai ungkapan rasa syukur dan cinta kasih kepada:

1. Untuk keluarga saya khususnya Ibu dan Bapak. Terima kasih atas doa, dukungan dan usaha yang telah dikerahkan untuk saya. Terima kasih telah memberikan kesempatan dan kepercayaan untuk saya mengapai apa yang saya cita-citakan.
2. Untuk ayah tercinta yang telah membentuk karakter saya menjadi perempuan yang Tangguh dan taat beragama.
3. Untuk Ibu/Bapak Dosen dan Pembimbing, terima kasih atas ilmu, dukungan, serta bimbingan yang telah diberikan.
4. Untuk sahabat saya khususnya Fatimah Miftakhul Jannah. Terima kasih karena selalu memberikan tanggapan dan waktu untuk mendengarkan keluh kesah saya dalam pengerjaan skripsi ini.
5. Untuk teman-teman MD 2019 yang selalu memberikan dukungan serta semangat agar tidak putus asa.
6. Almamater tercinta, UIN Raden Mas Said Surakarta yang telah memberikan saya kesempatan untuk memperjuangkan impian saya.
7. Untuk diri saya sendiri yang mampu melewati ujian dan cobaan selama pengerjaan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, atas segala Rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini sebagai bentuk persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan program Sastra Satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Ushuluddin dan Dakwah UIN Raden Mas Said Surakarta. Dalam menyelesaikan skripsi ini, peneliti menerima banyak bantuan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Toto Suharto, S.Ag., M.Ag., selaku Rektor UIN Raden Mas Said Surakarta.
2. Dr. Kholilurrohman, M. Si. selaku Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah.
3. Prof. Drs. Agus Wahyu Triatmo, S.Ag., M.Ag. selaku Ketua Jurusan Dakwah dan Komunikasi.
4. Dr. Akhmad Anwar Dani, S.Sos.I., M.Sos.I selaku Koordinator Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin dan Dakwah.
5. Krisbowo Laksono, S. Ud., M.Hum. selaku dosen Pembimbing Akademik Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin dan Dakwah.
6. Fathurrohman Husen, M.S.I selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah memberikan semangat serta bimbingan selama pengerjaan skripsi saya.
7. Biro skripsi Fakultas Ushuluddin dan Dakwah atas bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ushuluddin dan Dakwah yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
9. Ibu, Bapak, dan adik. Terima kasih atas segala perjuangan, dukungan, cinta kasih, dan doa yang telah kalian berikan.
10. Sahabat-sahabatku terkhusus Jannah, Linda dan Fitria yang telah memberikan dukungan, semangat, dan doa.
11. Teman-teman MD 2019 yang telah memberikan dukungan serta doa, terima kasih atas segala bantuannya.

12. Untuk diriku sendiri, terima kasih sudah bertahan sejauh ini. Tetap semangat untuk mengejar segala impian, tetap kuat dalam menghadapi badai kehidupan, dan semangat untuk melanjutkan hidup yang sebenarnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Surakarta, 9 November 2023

Penulis

ABSTRACT

Afiffah Surya Rachman, 191231045, SWOT Analysis of Umrah Pilgrims' Guidance Strategy at the Klaten Fista Tour Bureau, Da'wah Management of the Faculty of Ushuluddin and Da'wah Raden Mas Said State Islamic University Surakarta, 2023.

Strategy is setting long-term goals and objectives for a company or organization and allocating resources to achieve company goals. Guidance is a translation of guidance that can be interpreted as guidance, guidance, and guidance. The strategy of guidance for pilgrims in the Fista Tour Bureau is carried out by the provisions of the Ministry of Religious Affairs in the form of implementing guidance when the congregation is in Indonesia, when the congregation is in Saudi Arabia, and when pilgrims are on the way.

The purpose of this study was to determine the SWOT analysis of the guidance strategy of Umrah pilgrims at the Klaten Fista Tour Bureau. This research uses descriptive qualitative research, the analysis method used is the SWOT analysis technique, and data sources are taken from leaders, supervisors, and congregations. Data collection techniques in this study with interviews, observation, and documentation.

The results of the SWOT analysis of the guidance strategy of Umrah pilgrims at the Klaten Fista Tour Bureau showed the following results: 1) The strength possessed is the guidance of manasik more than twice, the guides who are competent in the field of Hajj and Umrah, strategic guidance locations, adequate facilities, guidance via Offline and Online, officially licensed by the Ministry of Religious Affairs, and consulting services for the public; 2) The weakness is that not all worship guides are certified and need to emphasize prayer materials for the elderly congregation; 3) Opportunities in the form of a central bureau operating in Klaten City, the congregation comes from the study congregation; 4) Threats include changing guidance provisions from the MORA, and the same management guidance methods.

Keywords: Strategy, Guidance, Bureau Fista Tour

ABSTRAK

Afiffah Surya Rachman, 191231045, Analisis SWOT terhadap Strategi Bimbingan Jemaah Umrah Di Biro Fista Tour Klaten, Manajemen Dakwah Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, 2023.

Strategi merupakan menetapkan sasaran dan tujuan jangka panjang suatu perusahaan atau organisasi dan mengalokasikan sumber daya untuk mencapai tujuan perusahaan. Bimbingan adalah terjemahan dari *guidance* yang dapat diartikan sebagai panduan, bimbingan, dan petunjuk. Strategi bimbingan jemaah yang ada di Biro Fista Tour dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Kementerian Agama berupa pelaksanaan bimbingan saat jemaah berada di Indonesia, saat jemaah di Arab Saudi, dan saat jemaah di perjalanan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis SWOT terhadap strategi bimbingan jemaah umrah di Biro Fista Tour Klaten. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif, metode analisis yang digunakan ialah Teknik analisis SWOT, sumber data diambil dari pimpinan, pembimbing, dan jemaah. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil dari analisis SWOT terhadap strategi bimbingan jemaah umrah di Biro Fista Tour Klaten menunjukkan hasil sebagai berikut 1) Kekuatan yang dimiliki adalah bimbingan manasik lebih dari dua kali, pembimbing yang kompeten dibidang haji dan umrah, lokasi bimbingan yang strategis, fasilitas yang memadai, bimbingan via *Offline* dan *Online*, berizin resmi dari Kementerian Agama, dan layanan konsultasi untuk umum; 2) Kelemahannya yaitu belum semua pembimbing ibadah tersertifikasi dan perlu penekanan materi doa-doa pada jemaah lansia; 3) Peluang yang dimiliki berupa biro pusat yang beroperasi di Kota Klaten, jemaah berasal dari jemaah kajian; 4) Ancaman yang ada antara lain ketentuan bimbingan yang berubah-ubah dari kemenag, dan metode bimbingan manasik yang sama.

Kata kunci: Strategi, Bimbingan, Biro Fista Tour

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN BIRO SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori	7
1. Strategi	7
2. Bimbingan	14

3. Jemaah Umrah	17
B. Kajian dahulu	20
BAB III.....	34
METODE PENELITIAN	34
A. Waktu dan Wilayah Penelitian	34
B. Jenis Penelitian	35
C. Data dan Sumber Data	35
D. Teknik Pengumpulan Data.....	37
E. Teknik Analisis Data	40
F. Teknik Keabsahan Data	41
G. Sistematika Pembahasan	41
BAB IV	43
PEMBAHASAN.....	43
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	43
1. Sejarah PT Ramah Fista Internasional (Biro Fista Tour).....	43
2. Visi dan Misi Biro Fista Tour.....	44
3. Struktur Organisasi	45
4. Daftar paket Umrah di Biro Fista Tour.....	47
B. Temuan dan Hasil Analisis Data	50
1. Strategi bimbingan jemaah.....	50
2. Analisis SWOT.....	68
C. Pembahasan Hasil Analisis SWOT terhadap Bimbingan Jemaah Umrah di Biro Fista Tour Klaten	84
BAB V.....	91
PENUTUP	91

A. Kesimpulan.....	91
B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA.....	93
PEDOMAN WAWANCARA	97
DOKUMENTASI.....	129

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data jemaah umrah keberangkatan bulan maret 2023	4
Tabel 2. 1 Matrik analisis SWOT	12
Tabel 2. 2 Tabel penelitian relevan.....	29
Tabel 3. 1 Tabel penelitian relevan.....	34
Tabel 4. 1 Struktur Organisasi Biro Fista Tour	46
Tabel 4. 2 Matriks SWOT	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Kegiatan Manasik Praktik	54
Gambar 4. 2 Kegiatan Tawaf	58
Gambar 4. 3 Kajian Tematik	66

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelaksanaan ibadah umrah merupakan kegiatan yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang di dalamnya meliputi Pembinaan, Pelayanan dan Perlindungan Jemaah. Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) mendapatkan izin resmi dari Kementerian untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah dan mendapatkan wewenang sepenuhnya untuk mengelola seluruh kegiatan keberangkatan jemaah hingga kepulangan jemaah (Peraturan Pemerintah, 2012).

Indonesia dikenal sebagai negara dengan populasi penduduk muslim terbanyak di dunia. Menurut *The Royal Islamic Strategic Studies Centre* (RISSC) atau MABDA dalam riset Kusnandar (2021) sejumlah 231,06 juta penduduk Indonesia beragama Islam, Jumlah itu setara dengan 86,7% dari total penduduk Indonesia. Proporsi penduduk muslim di Indonesia pun mencapai 11,92% dari total populasinya di dunia, keunggulan ini menjadi potensi melesatnya kegiatan ibadah haji dan umrah berkembang di Indonesia.

Ibadah umrah berbeda dengan ibadah haji karena ibadah umrah merupakan ibadah yang dapat diselenggarakan kapanpun. Ibadah haji memakan waktu kurang lebih 30 tahun, ibadah umrah dapat diselenggarakan setiap bulan. Pemberangkatan umrah menjadi solusi dan alternatif bagi sebagian orang.

Menurut Dadi Darmadi dalam Ashar (2022) menyatakan ada empat faktor yang mempengaruhi peningkatan jemaah umrah di Indonesia: Pertama, regulasi pembatasan jemaah haji asal Indonesia oleh pemerintah Arab Saudi. Kedua, menjamurnya industri Biro perjalanan umrah yang tersebar di seluruh Indonesia. Ketiga, banyaknya Biro umrah yang berkerjasama dengan artis dan dai untuk pemasaran dan banyak Biro yang menawarkan paket umrah dengan harga yang murah. Keempat, banyak pembimbing umrah berasal dari kalangan mahasiswa yang melakukan studi di Timur Tengah.

Peningkatan jemaah umrah tentu memerlukan strategi dalam pelaksanaannya. Salah satu strategi dalam mencapai keberhasilan ibadah umrah yaitu bimbingan yang jelas sehingga jemaah mampu melaksanakan ibadah umrah dengan lancar. Strategi menurut Griffin dalam Jailani (2019) “strategi sebagai rencana komprehensif untuk mencapai tujuan organisasi. Tidak hanya sekedar mencapai, tetapi strategi juga dimaksudkan untuk mempertahankan keberlangsungan organisasi di lingkungan dimana organisasi tersebut menjalankan aktivitasnya”.

Strategi diperlukan dalam pelaksanaan bimbingan jemaah umrah, mengingat pelaksanaan manasik umrah pada umumnya hanya dilaksanakan dua kali berupa manasik praktik dan manasik teori. Menurut Peraturan Menteri Agama (2021) pelaksanaannya kegiatan manasik umrah diselenggarakan minimal satu kali berupa manasik teori dan manasik praktik, pada manasik teori hal yang perlu disampaikan kepada jemaah meliputi manasik, kesehatan,

dan perjalanan umrah. Pelaksanaan manasik umrah dengan waktu yang singkat tentunya memerlukan pemilihan strategi terbaik didalamnya.

Bimbingan jemaah umrah ialah bimbingan yang dilakukan pembimbing kepada jemaah umrah. Bimbingan jemaah umrah telah diatur dalam Peraturan Menteri Agama (2021) nomor 5 yang menetapkan bahwa bimbingan jemaah umrah dilaksanakan sebelum keberangkatan, dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi. bimbingan jemaah saat di Indonesia meliputi bimbingan manasik teori dan manasik pratik, bimbingan selama perjalanan bimbingan-bimbingan yang dilakukan selama perjalanan baik di pesawat sampai perjalanan di Arab saudi, bimbingan selama di Arab Saudi meliputi bimbingan ibadah selama pelaksanaan umrah berlangsung.

Biro Haji dan Umrah Fista Tour adalah salah satu Biro pusat yang beroperasi di Kota Klaten. Biro Fista Tour telah memiliki izin resmi dari Kementerian Agama untuk memberikan pelayanan jemaah selama lebih dari delapan tahun. Pelayanan yang diberikan Biro kepada jemaah mulai dari pendaftaran, pemberangkatan jemaah sampai dengan kepulangan jemaah.

Bimbingan ibadah menjadi salah satu pokok utama dalam pelaksanaan umrah, menurut M. Arifin Hatim dalam Dewi (2015) salah satu standar minimum pelayanan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) kepada jemaah berupa bimbingan ibadah umrah, dan petugas pendamping. Biro haji dan umrah Fista Tour menyediakan bimbingan manasik saat di Indonesia. Adapun bimbingan lain saat jamah berada di Arab Saudi berupa bimbingan-

bimbingan ibadah umrah, bimbingan tersebut didampingi oleh pembimbing ibadah.

Pembimbing ibadah bertugas menyampaikan materi dan praktek, perjalanan dan pelayanan, kesehatan serta hak dan kewajiban Jemaah (Kementerian Agama, 2020). Meskipun demikian pembimbing perlu memberikan penekanan materi pada beberapa jemaah, khususnya jemaah lansia. Subjek penelitian diambil dari jemaah umrah Fista Tour keberangkatan bulan Maret 2023, peneliti mengambil empat jemaah sebagai sampel dan sampel diambil dari setiap pengelompokan usia jemaah. Adapun data jemaah berdasarkan pengelompokan usia sebagai berikut:

Tabel 1. 1
Data jemaah umrah keberangkatan bulan maret 2023

Jemaah remaja	Jemaah dewasa	Jemaah lansia
6 jammah	33 jemaah	13 jemaah

Sumber: data jemaah biro Fista Tour

Biro Fista Tour memberikan kesempatan pada jemaah untuk mengikuti manasik umrah lebih dari dua kali tanpa biaya tambahan. Pada umumnya manasik umrah dilaksanakan dua kali berupa manasik teori dan manasik praktik, di Biro Fista Tour Klaten jemaah diberi kesempatan mengikuti manasik lebih dari dua kali dengan diikutkan di kloter keberangkatan jemaah lain. Hal ini dilakukan pada semua jemaah dengan menginformasikan ke grup whatsapp jemaah.

Peneliti tertarik menggunakan analisis SWOT untuk mengetahui sejauh mana strategi bimbingan berhasil dilakukan di Biro Fista Tour Klaten. Strategi bimbingan jemaah umrah dapat disimpulkan sebagai pemberian

bantuan kepada jemaah umrah yang dilakukan oleh ahli dengan cara paling efektif dan efisien untuk keunggulan bersaing suatu perusahaan. Analisis SWOT adalah suatu analisis untuk menentukan kinerja dari organisasi atau perusahaan dengan mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman (Kurniasih, 2021). Dari uraian diatas peneliti menentukan judul “Analisis SWOT Terhadap Strategi Bimbingan Jemaah Umrah di Biro Fista Tour Klaten”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana analisis SWOT terhadap strategi bimbingan jemaah umrah di Biro Fista Tour Klaten?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis SWOT terhadap strategi bimbingan jemaah umrah di Biro Fista Tour.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan atau referensi bagi penelitian selanjutnya. Serta dapat menjadi pengembangan pengetahuan di bidang manajemen dan dakwah.

2. Manfaat praktis

- a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan bagi Biro Fista Tour Klaten.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi khalayak umum untuk menambah pengetahuan baru mengenai strategi bimbingan jemaah dan Biro Fista Tour Klaten.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Strategi

a. Pengertian Strategi

Kata strategi dalam bahasa Yunani berarti *strategos* yang artinya komandan militer. Menurut Alfred Chandler strategi yaitu menetapkan sasaran dan tujuan jangka panjang suatu perusahaan atau organisasi dan mengalokasikan sumber daya untuk mencapai tujuan perusahaan. Menurut Kenichi Ohmae, strategi adalah keunggulan bersaing guna mengubah kekuatan perusahaan atau organisasi sehingga menjadi sebanding atau melebihi kekuatan pesaing dengan cara yang paling efisien (Yulianti, 2018).

Strategi berkaitan erat dengan fungsi manajemen, dalam fungsi manajemen terdapat empat fungsi, pertama *planning* (perencanaan), kedua *organizing* (pengorganisasian), ketiga *actuating* (pengerakan), dan yang terakhir *controlling* (pengawasan) (Terry, 2019). Menurut Stephanie K Marrus dalam Sudiantini (2022) strategi didefinisikan sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai. Kesesuaian strategi dan manajemen ialah Strategi menentukan rencana

perusahaan hal ini sejalan dengan fungsi manajemen *planning* (perencanaan).

b. Tahapan Strategi

Tahapan manajemen strategi menurut Wheelen dan Hunger dalam Sudiantini (2022) ada empat, yaitu sebagai berikut :

1) Pemindaian Lingkungan (*Environmental Scanning*)

Pemindaian lingkungan adalah memonitor, mengevaluasi, dan mencari informasi dari lingkungan *eksternal* maupun *internal* bagi orang-orang penting dalam perusahaan. Hal ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor *internal eksternal* untuk masa depan. Penyusunan strategi jangka Panjang biasanya berkaitan dengan visi, misi dan kebijakan instansi. Salah satu alat untuk menganalisa situasi dengan SWOT, SWOT merupakan singkatan dari *strengths* (kekuatan) dan *weaknesses* (kelemahan) *internal* dari suatu instansi, serta *opportunities* (peluang) dan *threats* (ancaman) *eksternal* dalam lingkungan yang dihadapi suatu instansi.

2) Perumusan Strategi (*Strategy Formulation*)

Formulasi strategi meliputi pengembangan visi dan misi perusahaan, mengidentifikasi peluang dan ancaman *eksternal*, menetapkan tujuan jangka panjang, merumuskan alternatif strategi dan memilih strategi untuk dilaksanakan

3) Implementasi Strategi (*Strategy Implmentation*)

Pada tahapan ini perusahaan menetapkan tujuan tahunan, menetapkan kebijakan, memotivasi karyawan dan mengalokasikan sumber daya untuk pengimplementasian pengembangan strategi. Impelementasi strategi termasuk mengembangkan budaya dan strategi, menciptakan struktur organisasi yang efektif dan mengarahkan kedalam usaha pemasaran, menyiapkan anggaran, mengembangkan dan memberdayakan sistem informasi, dan menghubungkan kinerja karyawan dengan kinerja organisasi.

4) Evaluasi dan Kontrol (*Evaluation and Control*)

Tahapan ini merupakan tahapan terakhir dimana manajer dapat mengetahui kapan strategi tidak dapat berjalan seperti yang di harapkan. Kegiatan dalam evaluasi strategi yaitu mengkaji ulang faktor *eksternal*, pengukuran kinerja dan prestasi, dan mengambil tindakan kolektif.

c. Analisis SWOT

SWOT termasuk dalam pemindaian lingkungan (*environmental scanning*) yang menjadi salah satu elemen dasar dari manajemen strategi. Pemindaian lingkungan (*environmental scanning*) suatu kegiatan yang didalamnya memonitor, mengevaluasi, dan mencari informasi dari lingkungan *eksternal* maupun *internal* dari orang-orang penting dalam perusahaan. Tujuan dari pemindaian lingkungan (*environmental scanning*) adalah mengidentifikasi faktor-faktor

strategis elemen *eksternal* dan *internal* yang akan menentukan masa depan perusahaan.

Menurut Hunger dan Wheelen dalam Sudiantini (2022) analisa SWOT merupakan cara sistematis untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang didasarkan pada asumsi bahwa suatu strategi yang efektif akan memaksimalkan kekuatan dan peluang, dan meminimalkan kelemahan dan ancaman. SWOT dijabarkan sebagai berikut:

1) *Strengths* (kekuatan)

Kekuatan adalah sumber daya, keterampilan atau keunggulan-keunggulan lain, relatif terhadap pesaing dan kebutuhan dasar yang dilayani atau ingin dilayani oleh perusahaan. Kekuatan adalah komparatif bagi perusahaan di pasar. Menurut Siagian dalam Kurniasih dkk (2021) dengan faktor-faktor yang dimiliki oleh suatu perusahaan atau organisasi adalah antara lain kompetensi khusus yang terdapat dalam organisasi yang berakibat pada pemilikan keunggulan komparatif oleh unit usaha di pasaran. Kekuatan suatu perusahaan dapat dilihat dari sumber keterampilan dan produk unggulan. Potensi kekuatan Biro Haji dan Umrah dapat dilihat dari pelayanan dan bimbingan yang ditawarkan kepada jemaah.

2) *Weaknesses* (kelemahan)

Kelemahan adalah keterbatasan atau kekurangan dalam sumber daya, keterampilan dan kapabilitas yang secara serius menghambat kinerja efektif perusahaan. Menurut Siagian dalam

Kurniasih (2021) keterbatasan dan kekurangan dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang dimiliki, kemampuan manajerial yang rendah, keterampilan pemasaran yang tidak sesuai dengan tuntutan pasar, produk yang tidak atau kurang diminati oleh para pengguna atau calon pengguna dan tingkat perolehan keuntungan yang kurang memadai.

3) *Opportunities* (peluang)

Peluang adalah suatu situasi penting yang menguntungkan dalam lingkungan perusahaan. Kecenderungan-kecenderungan penting merupakan salah satu sumber peluang. Menurut (Kurniasih, 2021) perusahaan memiliki faktor peluang, Faktor peluang adalah berbagai situasi lingkungan yang menguntungkan bagi suatu satuan bisnis. berbagai situasi tersebut antara lain:

- a) Kecenderungan penting yang terjadi di kalangan pengguna produk.
- b) Identifikasi suatu segmen pasar yang belum mendapat perhatian.
- c) Perubahan dalam kondisi persaingan.
- d) Perubahan dalam peraturan perundang-undangan yang membuka berbagai kesempatan baru dalam kegiatan berusaha.
- e) Hubungan dengan para pembeli yang akrab.
- f) Hubungan dengan pemasok yang harmonis.

4) *Threats* (ancaman)

Ancaman merupakan pengganggu utama bagi posisi sekarang maupun yang diinginkan perusahaan. Ancaman dapat dilihat dari masuknya pesaing baru, lambatnya pertumbuhan pasar, meningkatnya kekuatan tawar-menawar pembeli atau pemasok penting, perubahan teknologi serta peraturan baru atau yang direvisi dapat menjadi ancaman bagi keberhasilan perusahaan (Kurniasih, 2021)

Menurut David (2010) Matrik SWOT merupakan alat strategi pada tahap pencocokan dengan menggunakan faktor-faktor *internal* dan *eksternal*. Kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weakness*) termasuk dalam faktor internal yang dimiliki perusahaan. peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*).

Tabel 2. 1
Matrik analisis SWOT

Faktor Internal <i>Internal</i> Faktor	Kekuatan <i>(Strengthens)</i> Tentukan faktor-faktor kekuatan <i>internal</i>	Kelemahan <i>(Weakness)</i> Tentukan kelemahan <i>internal</i>
Faktor Internal <i>Internal</i> Faktor	Strategi S – O <i>(Strengthens-Opportunity)</i> Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk	Strategi W – O <i>(Weakness-Opportunity)</i> Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan untuk
Peluang <i>(Opportunity)</i> Tentukan faktor ancaman <i>eksternal</i>		

	memanfaatkan peluang	memanfaatkan peluang
Kendala/Ancaman (Threat) Tentukan faktor ancaman <i>eksternal</i>	Strategi S – T <i>(Strengthens-Threat)</i> Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk Mengatasi ancaman	Strategi W – T <i>(Weakness - Threat)</i> Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman

Penjelasan dari tabel diatas, sebagai berikut:

- a) Strategi SO (*Strength-Opportunities*) Strategi ini dibuat berdasarkan jalan pikiran perusahaan, yaitu dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang yang sebesar-besarnya.
- b) Strategi ST (*Strengths-Threats*) Adalah strategi dalam menggunakan kekuatan yang dimiliki perusahaan untuk mengatasi ancaman.
- c) Strategi WO (*Weakness-Opportunities*) Strategi ini diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada.
- d) Strategi WT (*Weakness-Threats*) Strategi ini berdasarkan pada kegiatan yang bersifat defensif dan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman.

2. Bimbingan

a. Pengertian Bimbingan

Pengertian bimbingan merupakan terjemahan dari *guidance* yang dapat diartikan sebagai panduan, bimbingan, petunjuk. Menurut Prayitno dalam Hamdani (2012) bimbingan merupakan proses pemberian bantuan yang diberikan oleh seorang yang memiliki keahlian kepada seorang atau sekelompok orang baik tua atau muda dengan tujuan seorang yang dibimbing dapat mengembangkan kemampuan yang dimiliki dan mandiri. Crow & Crow berpendapat bahwa *guidance* dapat dilakukan pria atau wanita dengan kepribadian yang baik dan Pendidikan yang memadai, bimbingan dapat diberikan kepada individu di segala usia untuk mengembangkan arah pandang, membuat pilihan, dan memikul bebannya sendiri (Hamdani, 2012).

b. Tujuan Bimbingan

Bimbingan memiliki tujuan-tujuan yang ditunjukkan dari pembimbing kepada seorang atau sekelompok orang, tujuan diadakannya suatu bimbingan ialah:

- 1) Merencanakan kegiatan penyelesaian studi, perkembangan karir serta masa yang akan datang.
- 2) Mengembangkan potensi diri seoptimal mungkin.
- 3) Menyesuaikan diri dengan lingkungan pendidikan, lingkungan masyarakat, lingkungan kerja.

- 4) Mengatasi hambatan dan kesulitan yang dihadapi dalam studi, penyesuaian dengan lingkungan pendidikan, masyarakat dan lingkungan kerja.

c. Fungsi Bimbingan

Bimbingan memiliki fungsi atau daya guna berupa pemahaman, preventif, pengembangan pembimbing, perbaikan, penyaluran, adaptasi, dan penyesuaian, penjelasan lebih lanjut sebagai berikut:

- 1) Pemahaman membantu peserta didik mengenali potensi dan lingkungan (pendidikan, pekerjaan, norma agama).
- 2) Preventif merupakan upaya pembimbing dalam mengantisipasi masalah yang mungkin terjadi (mencegah) agar tidak dialami oleh peserta didik.
- 3) Pengembangan pembimbing berupaya untuk menciptakan lingkungan belajar yang kondusif yang memfasilitasi perkembangan siswa.
- 4) Perbaikan merupakan fungsi bimbingan yang bersifat kuratif. Fungsi ini berkaitan erat dengan pemberian bantuan kepada peserta didik yang mengalami masalah.
- 5) Penyaluran yaitu fungsi bimbingan yang membantu peserta didik dalam memilih kegiatan ekstrakurikuler, jurusan dan program studi, dan memantapkan karir sesuai dengan minat, bakat, keahlian dan ciri kepribadian lainnya.

- 6) Adaptasi yaitu fungsi bimbingan yang membantu pembimbing untuk mengadaptasikan program bimbingan terhadap latar belakang pendidikan, minat, kemampuan, dan kebutuhan peserta didik.
- 7) Penyesuaian yaitu fungsi bimbingan yang membantu peserta didik agar dapat menyesuaikan diri secara dinamis dan konstruktif terhadap program pendidikan, peraturan sekolah, atau norma agama.

d. Ketentuan Bimbingan Ibadah Umrah

Ketentuan pelaksanaan bimbingan ibadah umrah telah diatur dalam (Peraturan Menteri Agama, 2021)

- a) Bimbingan jemaah umrah dilaksanakan sebelum keberangkatan, dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi.
- b) Bimbingan jemaah umrah diberikan minimal (satu) kali pertemuan dalam bentuk teori dan praktik dengan materi yang meliputi manasik, kesehatan, dan perjalanan umrah.
- c) Bimbingan manasik dilaksanakan oleh pembimbing ibadah yang bersertifikat sebagai pembimbing atau berpengalaman dan diangkat oleh pimpinan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) serta telah melaksanakan ibadah haji umrah.
- d) Materi bimbingan manasik berpedoman pada buku bimbingan.

3. Jemaah Umrah

Pengertian jemaah menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diambil dari kata je.ma.ah yang artinya kumpulan atau rombongan orang beribadah.

Tujuan jemaah menurut Fahriansyah (2016) dibagi menjadi dua yaitu tujuan secara khusus dan tujuan secara umum

Tujuan secara khusus

- 1) Pembentukan pribadi – pribadi muslim (*binaa' al-fard al-Muslim*).
- 2) Pembentukan rumah tangga muslim (*binaa' al-Usrah al-Muslimah*).
- 3) Pembentukan masyarakat Muslim (*binaa' al-mujtama' al-Muslim*).
- 4) Penyatuan umat Islam (*Tauhid al-ummah al-Islamiyah*)

Tujuan secara umum:

- 1) Agar seluruh manusia mengabdikan pada Rabb yang Mahaesa.
- 2) Agar senantiasa memerintahkan yang ma'ruf dan mencegah dari yang munkar.
- 3) Agar menyampaikan da'waha Islam kepada segenap umat manusia.
- 4) Agar menghapuskan fitnah dari segenap muka bumi.
- 5) Agar memerangi segenap umat manusia sehingga mereka bersaksi dengan persaksian yang benar (syahadatain).

a. pengertian Umrah

Aziz dan Hawwas berpendapat umrah secara bahasa berarti ‘ziarah’. Sedangkan secara syara’ umrah berarti menziarahi ka’bah, dengan melakukan tawaf, berlari- lari kecil di antara bukit Shafa dan bukit Marwah dan mencukur atau memotong rambut dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan dapat dilaksanakan setiap waktu (Noor, 2018). Ibadah umrah bebas dilakukan kapanpun, Islam tidak membatasi waktu dalam melaksanakan ibadah umrah. Menurut Fadilah (2018) ibadah umrah tidak memiliki waktu khusus layaknya ibadah haji, hal inilah yang menjadi perbedaan antara ibadah haji dan umrah.

Pendapat Sholikhin yang menyimpulkan pendapat fuqaha umrah bahwa umrah yang memiliki hukum wajib adalah umrah yang dilakukan bersamaan dengan ibadah haji dan umrah yang tidak dilaksanakan berkaitan dengan ibadah haji hukumnya sunnah (Hadi, 2019).

Dasar kuatnya hukum umrah terdapat pada Al-Qur’an dan As Sunnah (Johari & Arifin, 2019). Dalam Al-Qur’an surah Al-Baqarah ayat 196 yang artinya :

“Dan Sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah. Jika kamu terkepung (terhalang oleh musuh atau karena sakit), maka (sembelihlah) korban yang mudah didapat, dan jangan kamu mencukur kepalamu, sebelum korban sampai di tempat penyembelihannya, jika ada di antaramu yang sakit atau ada gangguan di kepalanya (lalu ia bercukur), maka wajiblah atasnya berfidyah, yaitu: berpuasa atau bersedekah atau berkorban. Apabila kamu telah (merasa) aman, maka bagi siapa yang ingin mengerjakan ‘umrah sebelum haji (di dalam bulan haji),

(wajiblah ia menyembelih) korban yang mudah di dapat, tetapi jika ia tidak menemukan (binatang korban atau tidak mampu), maka wajib berpuasa tiga hari dalam masa haji dan tujuh hari (lagi) apabila kamu telah pulang kembali. Itulah sepuluh (hari) yang sempurna. Demikian itu (kewajiban membayar fidyah) bagi orang-orang yang keluarganya tidak berada (di sekitar) Masjidil Haram (orang-orang yang bukan penduduk Kota Mekah). Dan bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah sangat keras siksaan-Nya.” (QS. Al Baqarah: 196)

Dasar hukum umrah dalam hadis terdapat pada hadist Riwayat Bukhari yang artinya :

“Tidak ada kewajiban atas seseorang kecuali haji dan umrah, keduanya wajib (dan) harus dilaksanakan. Barang siapa yang melakukannya (lebih dari satu kali) maka itu baik dan (hukumnya) sunnah”

b. Syarat Umrah

Syarat dalam pelaksanaan umrah apabila satu tidak terpenuhi maka seseorang tidak berkewajiban melaksanakan umrah, syarat tersebut berupa : Islam, Baligh (dewasa), Aqil (berakal sehat), Merdeka (bukan hamba sahaya) dan Istita'ah (mampu) (Yarmunida, 2017).

c. Rukun Umrah

Menurut Johari dan Arifin (2019) rukun umrah adalah suatu amalan dan apabila ada yang tertinggal maka umrahnya dapat dinyatakan tidak sah. Rukun tersebut berupa: Niatan Ihram, Thawaf (mengelilingi ka'bah sebanyak 7 kali), Sa'i (berlari-lari kecil dari bukit Shafa ke Marwah dan sebaliknya), Tahallul (mencukur/memendekkan rambut), Tertib pada setiap rukun.

d. Wajib Umrah

Wajib umrah adalah berihram dari mīqāt serta meninggalkan perkara yang dilarang selama berihram. Bila kewajiban ini dilanggar, ibadah umrah seseorang tetap sah tapi dia harus membayar dam (Kurniawan, 2022).

e. Keutamaan Umrah

Dalam Johari dan Arifin (2019) terdapat tujuh hikmah dan keutamaan melaksanakan haji dan umrah, hikmah dan keutamaan tersebut berupa : ibadah haji dan umrah dapat melebur dosa, haji dan umrah merupakan jihad, jemaah haji dan umrah merupakan tamu Allah SWT, doanya dikabulkan oleh Allah SWT, biaya yang dikeluarkan merupakan nafkah di jalan Allah, memperoleh pertolongan dari Allah SWT, dan memperoleh ampunan dari Allah SWT.

B. Kajian dahulu

1. Hasil Penelitian oleh Mukhlis Lubis (2021)

Jurnal Mukhlis Lubis (2020) yang berjudul “*Optimalisasi Pelayanan Calon Jemaah Umrah di PT Wakafa Zain Abul Husna (Wakafa Tour) Cabang Mandailing Natal*”. Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan kuisioner. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat mutu pelayanan Wakafa Tour saat ini dan mengetahui strategi optimalisasi Wakafa Tour dalam memberikan pelayanan kepada Calon Jemaah Umrah.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan Wakafa Tour dapat dikatakan baik dari persentase 10 pertanyaan yang menunjukkan persentase lebih dari 80 %. Kualitas pelayanan yang diberikan staf telah baik namun terdapat dua yang masih menjawab ragu-ragu, dan itu diharapkan bisa langsung dapat penanganan dengan baik sesuai dengan usulan yang ada. 2. Strategi peningkatan kualitas pelayanan di Wakafa Tour terus dilakukan oleh perusahaan dengan salah satunya cara memberikan pengetahuan tentang pengurusan dokumen kepada seluruh staf, agar pengurusan dokumen dapat lebih cepat dan perekrutan staf baru dengan latar belakang pariwisata merupakan cara yang dilakukan oleh Wakafa Tour, ini bertujuan agar adanya regenerasi sehingga lebih semangat dan dapat lebih kreatif.

2. Hasil Penelitian oleh Saprun dan Mappanyompa, (2022)

Jurnal Saprun dan Mappanyompa (2022) berjudul “*Efektivitas Bimbingan Manasik Haji dan Umrah di Masjid Riadhilus Sholihin Dusun Bertais*”. Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui efektifitas bimbingan fiqih manasik haji dan umrah di Masjid Riadhilus Sholihin Bertais Lendang Kelor desa Murbaya kecamatan Pringgarata.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa bimbingan efektif dapat digunakan sebagai solusi belajar nyata bagi masyarakat yang hendak melaksanakan ibadah haji ataupun umrah. Jemaah mengetahui secara garis besar tentang kewajiban melaksanakan

ibadah haji seperti pengetahuan tentang haji dan umrah, perbedaan, hukum, waktu pelaksanaan, rukun, hukum dan penerapan, syarat wajib, serta keutamaan melaksanakan ibadah haji dan umrah. hasil Analisa masyarakat mampu mengekstrapolasikan atau menafsirkan, mengidentifikasi, menyebutkan dan menyatakan serta dapat memberikan alasan dan contoh, sesuai dengan pertanyaan dan pembahasan.

3. Hasil Penelitian oleh Delta Herlina, Japeri, Anwar Syarkawi (2019)

Jurnal Herlina, Japeri, dan Syarkawi (2019) yang berjudul “*Manajemen Bimbingan Manasik Umrah pada Andalus Education Tour (AET) Travel – PT. Penjuru Wisata Negeri*”. Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan *field research* atau penelitian lapangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen yang digunakan Andalus Education Tour (AET) Travel – PT. Penjuru Wisata Negeri dalam pelaksanaan manasik umrah.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa manajemen manasik umrah pada AET Travel – PT. Penjuru Wisata Negeri yang meliputi perencanaan manasik umrah, pengorganisasian manasik umrah, penggerakan manasik umrah dan pengawasan manasik umrah. Perencanaan bimbingan manasik umrah sudah berjalan dengan baik, Sarana dan prasarana AET Travel pada manasik praktek masih kurang optimal. Pengorganisasian bimbingan manasik umrah masih kurang

optimal, Penggerakan pelaksanaan manasik sudah optimal tetapi masih perlu perbaikan, Pengawasan manasik sudah baik.

4. Hasil Penelitian oleh Zakky Fakhri Amin (2021)

Jurnal Zakky Fakhri Amin (2021) yang berjudul “*Strategi Bimbingan Manasik Ibadah Haji Pada KbiH Nurussalam Lampung Timur*” Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi bimbingan manasik ibadah haji berupa pemenuhan kebutuhan jemaah haji dalam hal peningkatan pengetahuan jemaah tentang ibadah haji di KBIH Nurussalam Lampung Timur

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa strategi bimbingan manasik ibadah haji pada KBIH Nurussalam Lampung Timur cukup baik hal ini dilihat dalam pemenuhan kebutuhan pemahaman jemaah mengenai ibadah haji seperti diberikannya bimbingan manasik haji dengan metode serta modul yang cukup baik. Metode yang diterapkan berupa: menetapkan pembimbing yang berkompeten, menyusun materi bimbingan manasik haji secara komprehensif, menyelenggarakan praktik manasik haji. modul di paparkan oleh pemateri yang berkompeten sehingga materi dapat di serap dengan baik oleh calon jemaah haji pada KBIH Nurussalam Lampung Timur.

5. Hasil Penelitian oleh Jailani & Rizki Mubarak Alkam (2019)

Jurnal Jailani dan Alkam (2019) yang berjudul “*Strategi Pengelolaan Pembimbing Manasik Umrah Pada Travel di Kecamatan Syiah Kuala*” Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode kualitatif. dengan pendekatan penelitian lapangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi pengelolaan bimbingan manasik umrah pada travel di kecamatan Syiah Kuala, dan ntuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam strategi pengelolaan bimbingan manasik umrah pada travel di kecamatan Syiah Kuala.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa bahwa strategi pengelolaan bimbingan manasik Umrah pada PT. Mafaza Tour & Travel sudah sangat baik. pelaksanaan manasik dua kali dan jemaah juga mendapatkan bimbingan secara virtual beserta dengan informasi-informasi keberangkatan jemaah. Faktor *internal* PT. Mafaza Tour & Travel memilih pembimbing yang berkualitas, pembimbing mempunyai keinginan yang kuat dan berniat membimbing jemaah dengan baik. Faktor *eksternal* PT. Mafaza Tour & Travel telah mempunyai izin resmi dari Kemenag. Faktor penghambat *internal*, usia jemaah mayoritas 50 tahun dan faktor penghambat *eksternal* prosedur dan peraturan pemerintah yang berubah-ubah.

6. Hasil Penelitian oleh Lia Fadilah (2019)

Jurnal Lia Fadilah (2018) yang berjudul “*Strategi Dan Manajemen Travel Haji dan Umrah (Studi Analisis Persaingan Travel Haji Dan Umrah Kota Medan Dalam Pelayanan dan Kualitas Untuk Meningkatkan Jumlah Konsumen)*”. Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode kualitatif. dengan pendekatan *field reseach*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan yang diberikan oleh travel haji dan umrah Kota Medan, mengetahui strategi dan manajemen serta mengetahui kendala dan upaya yang dihadapi travel haji dan umrah yang ada di Kota Medan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa a. Pelayanan yang diberikan oleh travel haji dan umrah Kota Medan, merupakan pelayanan prima/pelayanan yang mengutamakan kualitas, kenyamanan. b. terdapat Strategi dan manajemen. c. terdapat kendala, d. terdapat Upaya dalam penyelesaian kendala. Pelayanan travel haji dan umrah yang ada di Kota Medan cukup baik, tapi akan lebih baik lagi tetap dilakukannya evaluasi agar jemaah puas dengan pelayanan yang disediakan dan dapat beribadah dengan tenang.

7. Hasil Penelitian oleh Muhammad Ramli, Aos Kuswand, Hurip Pratomo (2022)

Jurnal Ramli, Kuswand, dan Pratomo (2022) yang berjudul “*Strategi Peningkatan Layanan Bimbingan Manasik Pada Bidang Haji dan Bimas Islam Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Utara*”

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan bimbingan manasik haji dan memberikan saran strategi peningkatan kualitas di kabupaten, Kota dan KUA kecamatan se Provinsi Kalimantan Utara.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Kegiatan bimbingan manasik haji yang diselenggarakan di lima kabupaten dan Kota se Provinsi Kalimantan Utara masih terdapat beberapa kelemahan sehingga dikategorikan cukup baik. (2) Setelah dilakukan analisis SWOT, maka untuk meningkatkan kualitas layanan bimbingan manasik haji di lima kabupaten dan Kota se Provinsi Kalimantan Utara perlu menerapkan dua belas (strategi) yang terdiri dari digitalisasi dan integrasi data haji sistem *online*, sertifikasi pembimbing manasik haji, layanan proaktif anywhere-anytime, bimbingan mandiri/sekolah haji, regulasi wajib lulus bimbingan manasik, pemetaan kompetensi, keinginan dan kebutuhan peserta bimbingan, pengadaan PNS Pembimbing manasik, panduan bimbingan dalam situasi Pandemi Covid-19, penguatan keterampilan penggunaan media digital; j) proteksi terhadap layanan haji ilegal dan sumber belajar yang salah, inisiasi jaringan kelompok-kelompok belajar mandiri dan pengembangan pedoman bimbingan manasik haji berbasis kompetensi jemaah.

8. Hasil Penelitian oleh Irmayani (2019)

Jurnal Irmayani (2019) yang berjudul “*Strategi Manajemen Dalam Peningkatan Pelayanan dan Kepercayaan Jemaah Haji dan Umrah (Studi Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare)*”

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan fenomenologi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare dalam meningkatkan Pelayanan dan Kepercayaan Jemaah Haji dan Umrah.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Strategi PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare dalam meningkatkan Pelayanan dan Kepercayaan Jemaah Haji dan Umrah pada perusahaannya sangatlah baik yaitu dengan menggunakan teori pelayanan berspektif Islam yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, motivasi, pengawasan serta kualitas pelayanan yang berspektif Islam dan bertindak sesuai dengan tuntunan al-Quran dan as-Sunnah.

9. Hasil Penelitian oleh Tanala Ainil Widad (2022)

Skripsi Tanala Ainil Widad (2022) yang berjudul “*Strategi Bimbingan Manasik Haji Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jemaah Haji Di Kbihi Nu Kota Semarang*”. Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk

Untuk mendeskripsikan dan menganalisa kualitas calon jemaah haji dan strategi bimbingan manasik haji di KBIHU NU Kota Semarang.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa terdapat empat indikator kualitas berupa kualitas keimanan, kualitas intelektual, kualitas amal saleh, dan kualitas sosial. Strategi bimbingan manasik haji dan umrah dalam meningkatkan kualitas jemaah haji di KBIHU NU Kota Semarang dalam mengatasi kualitas keimanan strategi yang diupayakan berupa strategi teori dan strategi pembimbingan. Untuk mengatasi kualitas intelektual strategi yang diupayakan berupa strategi pendampingan dan pembimbingan. Untuk mengatasi kualitas intelektual strategi yang diupayakan berupa strategi konsultasi.

10. Hasil Penelitian oleh Avivah Hazanah (2018)

Skripsi Avivah Hazanah (2018) yang berjudul *“Efektivitas Bimbingan Ibadah Umrah pada PT Patih Indo Permai Jakarta Selatan”* Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan fenomenologi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bimbingan ibadah umrah dan mengetahui efektivitas bimbingan ibadah umrah pada PT Patih Indo Permai Jakarta Selatan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa mekanisme bimbingan ibadah terdiri dari 3 tahap bimbingan yaitu bimbingan saat berada di Indonesia, saat di perjalanan, dan saat di tanah suci baik Makkah maupun Madinah. Bimbingan ibadah umrah pada PT

Patih Indo Permai Jakarta Selatan sudah efektif. Efektivitas dapat dilihat dari mekanisme pemilihan pembimbing yang memenuhi kriteria pembimbing yang memiliki dasar keislaman.

Tabel 2. 2
Tabel penelitian relevan

No	Judul Penelitian, Penulis, Tahun	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Optimalisasi Pelayanan Calon Jemaah Umrah di PT Wakafa Zain Abul Husna (Wakafa Tour) Cabang Mandailing Natal Melalui Pembelajaran Teori Dan Praktik, Mukhlis Lubis, 2020	Pemahaman mengenai pelaksanaan ibadah umrah dapat ditingkatkan melalui penyelenggaraan manasik praktik dan teori,	Perbedaan terdapat pada subjek penelitian, penelitian ini berfokus pada strategi bimbingan di Biro Fista Tour Klaten
2.	Efektivitas Bimbingan Manasik Haji Dan Umrah Di Masjid Riadhilus Sholihin Dusun Bertais, Saprun, Mappanyompa, 2022	Pemahaman masyarakat mengenai ibadah haji dan umrah di dusun Bertais efektif, masyarakat dusun bertais mampu menerjemahkan, menafsirkan dan Mengekstrapolasi pemahaman	Perbedaan terdapat pada Objek penelitian, penelitian ini berfokus pada pada Biro Haji dan Umrah Fista Tour

		<p>mengenai pengetahuan tentang haji dan umrah, perbedaan, hukum, waktu pelaksanaan, rukun, hukum dan penerapan, syarat wajib, serta keutamaan yang didapatkan bagi orang-orang yang melaksanakan ibadah haji</p>	
3.	<p>Manajemen Bimbingan Manasik Umrah pada Andalus Education Tour (AET) Travel – PT. Penjuru Wisata Negeri, Delta Herlina, Japeri, Anwar Syarkawi, 2019</p>	<p>Manajemen di Education Tour (AET) Travel – PT. Penjuru Wisata Negeri berupa perencanaan manasik umrah, pengorganisasian manasik umrah, penggerakan manasik umrah dan pengawasan manasik umrah secara umum berjalan dengan baik tetapi perlu meningkatkan beberapa aspek</p>	<p>Perbedaan terdapat pada Subjek penelitian, penelitian ini berfokus pada strategi bimbingan jemaah umrah di Biro Umrah Fista Tour, Klaten</p>

4.	Strategi Bimbingan Manasik Ibadah Haji Pada KBIH Nurussalam Lampung Timur, Zakky Fakhрил Amin, 2021	KBIH Nurussalam Lampung Timur menerapkan strategi bimbingan manasik yang berupa menetapkan pembimbing yang berkompeten, menyusun materi bimbingan manasik haji secara komperhensif, menyelenggarakan praktik manasik haji	Perbedaan terdapat pada Subjek penelitian, penelitian ini berfokus pada strategi bimbingan jemaah umrah di Biro Umrah Fista Tour, Klaten
5.	Strategi Pengelolaan Pembimbing Manasik Umrah Pada Travel di Kecamatan Syiah Kuala, Jailani & Rizki Mubarak Alkam, 2019	Strategi pengelolaan yang dilakukan sangat baik. faktor pendukung berupa pembimbing yang mumpuni dan menguasai pelaksanaan umrah dan faktor <i>eksternal</i> peraturan pemerintah yang berubah-ubah	Perbedaan terdapat pada Objek penelitian, penelitian ini berfokus pada Biro haji dan umrah Fista Tour Klaten
6.	Strategi Dan Manajemen Travel Haji dan Umrah (Studi Analisis Persaingan Travel	Fokus penelitian terdapat pada pelayanan yang diberikan oleh travel haji dan umrah Kota	Perbedaan terdapat pada Objek penelitian, penelitian ini berfokus pada

	Haji Dan Umrah Kota Medan Dalam Pelayanan dan Kualitas Untuk Meningkatkan Jumlah Konsumen), Lia Fadilah, 2019	Medan, strategi dan manajemen kendala dan upaya yang dihadapi travel haji dan umrah yang ada di Kota Medan	Biro haji dan umrah Fista Tour
7.	Strategi Peningkatan Layanan Bimbingan Manasik Pada Bidang Haji dan Bimas Islam Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Utara, Muhammad Ramli Aos Kuswand Hurip Pratomo, 2022	Strategi dalam bimbingan manasik di Kemenag Provinsi Kalimantan belum menunjukkan strategi khusus, kegiatan manasik diulang-ulang setiap tahunnya belum ada inovasi khusus dalam pengembangan manasik	Perbedaan terdapat pada Objek penelitian, penelitian ini berfokus pada Biro haji dan umrah Fista Tour
8.	Strategi Manajemen Dalam Peningkatan Pelayanan dan Kepercayaan Jemaah Haji dan Umrah (Studi Pada PT. Zakiah Dina, Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare), Irmayani, 2019	Menerapkan teori pelayanan berspektif Islam yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, motivasi, pengawasan serta kualitas pelayanan yang berspektif Islam dan bertindak sesuai dengan tuntunan al-	Perbedaan terdapat pada Objek penelitian, penelitian ini berfokus pada Biro haji dan umrah Fista Tour

		Quran dan as-Sunnah.	
9.	Strategi Bimbingan Manasik Haji Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jemaah Haji Di Kbihi Nu Kota Semarang, Tanala Ainil Widad, 2022	Kbihi Nu Kota Semarang terdapat empat indikator kualitas jemaah berupa kualitas keimanan, kualitas intelektual, kualitas amal saleh, dan kualitas sosial.	Perbedaan terdapat pada subjek, penelitian ini berfokus pada Strategi bimbingan jemaah umrah
10.	Efektivitas Bimbingan Ibadah Umrah pada PT Patih Indo Permai Jakarta Selatan, Avivah Hazanah, 2018	Bimbingan yang dilakukan oleh PT Patih Indo Permai Jakarta Selatan sudah efektif dengan pemilihan pembimbing yang selektif.	Perbedaan terdapat pada subjek penelitian ini berfokus pada strategi bimbingan jemaah umrah di Biro Fista Tour Klaten

BAB III
METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Wilayah Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Biro Haji dan Umrah Fista Tour yang terletak di Jalan Ceper – Besole No.88 Rw.004 Jetis, Klepu, Ceper, Klaten, Jawa Tengah, Indonesia 57465

Tabel 3. 1
Tabel penelitian relevan

No	Kegiatan	Sep 2022	Okt 2022	Nov 2022	Des 2022	Jan 2023	Feb 2023	Mar 2023	Apr 2023	Mei 2023	Jun 2023	Jul 2023	Ags 2023	Sep 2023	Okt 2023	Nov 2023
1	Pengajuan Judul															
2	Pengesahan Proposal oleh Biro Skripsi Prodi															
3	Penyusun Proposal															
4	Seminar Proposal															
5	Penelitian															
6	Analisis Data															
7	Ujian Munaqosah															

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dimana peneliti mendatangi langsung tempat penelitian dan mengumpulkan data dengan cara mewawancarai langsung pegawai ataupun seseorang yang berkaitan dengan penelitian, peneliti juga melakukan dokumentasi saat kegiatan penelitian berlangsung. Metode penelitian menggunakan kualitatif deskriptif, menurut Sugiyono (2013) Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti objek alamiah, dimana peneliti menjadi instrumen kunci, dan lebih menekankan makna dalam hasil akhir. Pengertian kualitatif juga dikemukakan oleh Bogdan dan Taylor bahwa metode kualitatif akan menghasilkan data deskriptif atau suatu gambaran berupa data tertulis maupun lisan dari subjek yang ada di tempat penelitian (Murdiyanto, 2020).

C. Data dan Sumber Data

Suprayogo dan Tobroni dalam Murdiyanto (2020) mengklasifikasi jenis sumber data dalam 3 hal, sebagai berikut:

1. Narasumber / Informan

Dalam penelitian Kualitatif narasumber / Informan adalah pemilik informasi, dimana peneliti akan melakukan kegiatan penelitian dengan berinteraksi dengan informan atau pemilik informasi. Penelitian dapat dilakukan secara lisan dengan mewawancarai langsung narasumber atau informan. Dalam penelitian ini informan adalah jemaah, pembimbing jemaah, dan pimpinan Biro Fista Tour.

2. Tempat / Lokasi (*Place*)

Tempat atau lokasi penelitian adalah sumber data yang berupa lokasi, ruangan, alat-alat, lokasi juga dapat didefinisikan sebagai aktifitas, kinerja, laju kendaraan, serta kegiatan pembelajaran. Dari lokasi atau tempat peneliti dapat mengetahui aktivitas yang terjadi di lingkungan penelitian. Pada penelitian ini berlokasi di Jl Ceper – Besole No.88 Rw.004 Jetis, Klepu, Ceper, Klaten, Jawa Tengah, Indonesia 57465.

3. Dokumen (*Paper*)

Dokumen merupakan bahan atau benda yang berkaitan dengan suatu aktivitas, dalam penelitian dokumen diperlukan peneliti karena dokumen atau arsip dapat berkaitan dengan peristiwa dahulu yang terjadi di lokasi penelitian. Dokumen dapat berupa rekaman atau dokumen tertulis seperti arsip, database, surat-surat, rekaman, gambar, benda-benda peninggalan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dokumen jemaah yang telah melaksanakan umrah.

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Data Primer Menurut Sugiyono adalah data yang didapat secara langsung dari lokasi penelitian (Wibowati, 2021). Data primer dalam penelitian ini diambil dari pimpinan biro Fista Tour bapak Yudi Asmara, pembimbing jemaah Ustadz Abu Umar Abdillah dan jemaah yang akan melaksanakan ibadah umrah. Peneliti juga melakukan observasi partisipatif dengan mengikuti kegiatan manasik teori satu kali

di kantor Biro Fista Tour yang beralamatkan di Jalan Ceper – Besole No.88 Rw.004 Jetis, Klepu, Ceper, Klaten.

2. Data Sekunder Menurut Sugiyono dalam Wibowati (2021) sumber sekunder adalah sumber yang didapat secara tidak langsung dan dapat melalui perantara misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui dokumen yang terdapat di lokasi penelitian, buku yang berkaitan dengan penelitian, dan jurnal.

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Penelitian ini menggunakan observasi dimana peneliti datang ke tempat penelitian dan melakukan kegiatan mencatat dan mengumpulkan data yang ada di lapangan, peneliti juga memahami kegiatan yang ada di lokasi penelitian (etnografi). Etnografi adalah studi yang membahas tentang kultur dalam masyarakat, kelompok atau kehidupan manusia (Murdiyanto, 2020). Menurut Adler & Adler dalam Hasanah (2016) observasi merupakan suatu dasar fundamental atau mendasar karena didalam kegiatan observasi menyangkut kegiatan fisik yang dilakukan secara untuk menemukan fakta, penelitian kualitatif mencakup ilmu-ilmu sosial dan perilaku manusia.

Sanafiah faisal dalam Sugiyono (2013) mengemukakan pendapat bahwa observasi dibagi dalam tiga macam yaitu observasi berpartisipasi (*participant observation*), observasi yang secara terang-terangan dan tersamar (*overt observation* dan *covert observation*), dan

observasi yang tak berstruktur (*unstructured observation*). Peneliti melakukan observasi partisipasi dengan mengikuti kegiatan manasik umrah. Peneliti mengikuti kegiatan manasik teori yang dilaksanakana di kantor biro Fista Tour Klaten, peneliti berpartisipasi sebagai jemaah yang mendapatkan bimbingan dari ustadz pembimbing.

2. Wawancara

Teknik wawancara dalam penelitian ini digunakan untuk menggali data yang ada di tempat penelitian dengan memberi pertanyaan langsung kepada pimpinan, pembimbing, dan jemaah yang telah melakukan kegiatan bimbingan di Biro Fista Tour. Wawancara menurut Esterberg adalah pertemuan antara dua individu untuk saling bertukar informasi atau pengetahuan yang dilakukan dengan tanya jawab (Sugiyono, 2013). Menurut Murdiyanto (2020) waawancara adalah penghubung antara pemberi informasi dan peneliti dengan melalui jalan komunikasi untuk mendapatkan jawaban yang akurat dari pertanyaan penelitian. Menurut Slamet dalam Susilarini (2021) berpendapat bahwa wawancara merupakan interaksi sosial antara peneliti dan yang diteliti untuk mendapatkan informasi penelitian. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara mendalam kepada pihak Biro sebagai penyedia jasa layanan dan jemaah sebagai *costumer*.

Wawancara dilakukan secara semi terstruktur (*Semistruktur Interview*) dengan teknik *in-dept interview* dimana topik wawancara bersifat sensitif dengan pertanyaan yang didapat secara spontan

sehingga peneliti mendapat jawaban yang bervariasi dari berbagai pihak. Penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Dalam buku yang ditulis oleh Sugiyono (2013) *purposive sampling* cara pengambilan sample dengan pertimbangan tertentu yaitu orang yang memiliki pengetahuan atau informasi secara detail yang bersangkutan dengan penelitian.

Peneliti melakukan wawancara kepada pimpinan, pembimbing dan jemaah dengan memberikan pertanyaan seputar strategi bimbingan umrah di Biro Fista Tour. Kepada pimpinan peneliti melakukan wawancara dua kali, pertanyaan yang diajukan terkait strategi yang digunakan Biro dalam pelaksanaan bimbingan jemaah. Kepada pembimbing peneliti melakukan wawancara satu kali, pertanyaan yang diajukan terkait pelaksanaan bimbingan jemaah di Biro Fista Tour Klaten. Kepada jemaah peneliti melakukan wawancara pada empat jemaah, pertanyaan seputar pengalaman selama pelaksanaan bimbingan umrah.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dibutuhkan peneliti untuk mengumpulkan bukti yang ada di tempat penelitian. Gottschalk menyatakan bahwa dokumen (dokumentasi) dapat menjadi suatu bukti dalam penelitian, pembuktian tersebut dapat berupa tulisan, lisan, gambaran, atau arkeologi (Murdiyanto, 2020). Dokumentasi dalam penelitian ini berupa dokumen-domen yang telah diarsipkan oleh biro Fista Tour seperti data

jemaah keberangkatan bulan maret 2023, serta foto kegiatan bimbingan jemaah saat pelaksanaan ibadah umrah.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Sugiyono (2013) yaitu proses yang dilakukan untuk memperoleh data yang diperoleh dari wawancara, hasil lapangan dan dokumentasi, data disusun secara sistematis dan mudah difahami. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2013) ada 3 langkah yang dapat dilakukan dalam kegiatan analisis data, sebagai berikut :

1. Reduksi data yaitu merangkum hal-hal pokok, fokus pada hal penting dan mencari tema dan pola dan mengesampingkan data yang tidak diperlukan. Hal ini sangat dibutuhkan dalam mempermudah pengumpulan data, dan melanjutkan penelitian dengan mencari lagi data yang diperlukan. Pada kegiatan reduksi data dapat menggunakan alat-alat elektronik untuk mempermudah dalam kegiatan reduksi data.
2. Penyajian data (data display) yaitu mendeskripsikan data dan informasi yang didapat dan memungkinkan peneliti mengambil kesimpulan dan Tindakan. Miles & Huberman (1994) menjelaskan "*the most frequent form of display data for qualitative research data in past has been narrative text*" artinya "yang paling sering menampilkan data untuk data penelitian kualitatif di masa lalu adalah teks naratif". Penyajian data dapat berupa uraian atau deskripsi, bagan, tabel, diagram, matrik dan hubungan antar kategori dan sejenisnya.

3. Verifikasi dan penegasan kesimpulan yaitu kegiatan akhir dalam penelitian dengan menginterpretasikan yaitu dengan menemukan makna data yang telah disajikan.

F. Teknik Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif lebih mengutamakan hasil yang valid, reliabel dan objektif. Data yang valid merupakan kesesuaian antara realita yang ada di lapangan dengan data yang disampaikan penulis (Sugiyono, 2013). Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode triangulasi sumber dan triangulasi teknik dalam pengujian kredibilitas, menurut Sugiyono (2013) triangulasi sumber dalam penelitian digunakan untuk menguji kredibilitas dengan cara melakukan pengecekan data dari berbagai sumber yang diperoleh selama penelitian. Pada penelitian ini triangulasi sumber adalah pimpinan, pembimbing, dan Jemaah

Triangulasi teknik dalam penelitian bertujuan untuk menguji kredibilitas penelitian yang dilakukan dengan cara mengecek data dari sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. triangulasi teknik dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi

G. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah dalam memahami isi maka penulis membuat sistematika pembahasan agar tulisan tertata secara sistematis dan runtut, pada penelitian ini dibagi menjadi tiga bagian yaitu bagian awal, bagian isi, dan bagian akhir.

Pada bagian awal berisi halaman judul halaman pengesahan dosen, pernyataan bukan plagiasi, halaman pengesahan, halaman motto, kata pengantar, dan daftar isi.

Pada bagian isi memuat lima bab yaitu sebagai berikut:

BAB I : berisi tentang pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

BAB II : berisi tentang landasan teori dan penelitian terdahulu. Adapun landasan teori meliputi Strategi (pengertian strategi, tahapan strategi, analisis SWOT), Bimbingan (pengertian bimbingan, tujuan bimbingan, fungsi bimbingan), Jemaah (Pengertian Jemaah, Tujuan Jemaah), Umrah (pengertian umrah, syarat umrah, rukun umrah, wajib umrah dan keutamaan umrah).

BAB III : berisi tentang metode yang digunakan oleh peneliti dalam melaksanakan penelitian, hal ini meliputi waktu dan wilayah penelitian, jenis penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, teknik keabsahan data, sistematika pembahasan.

BAB IV : berisi tentang pembahasan yang meliputi, gambaran umum lokasi penelitian, strategi bimbingan jemaah umrah di Biro Fista Tour Klaten, dan analisis SWOT.

BAB V : berisi tentang penutup yang meliputi kesimpulan, dan saran.

Pada bagian akhir skripsi berisi: daftar pustaka, lampiran, dan riwayat hidup penulis.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah PT Ramah Fista Internasional (Biro Fista Tour)

Biro haji dan umrah Fista Tour berdiri sejak 2009, pada tahun 2015 mendirikan kantor pertama yang terletak di Jl Jlopo Solo Baru, di tahun 2015 Biro Fista Tour mengajukan izin operasional sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah, izin tersebut di setujui pada tahun 2017. Karyawan pertama saat di Solo Baru bapak Abdul Khohar, ibu Anisa dan bapak Ulul Albab. Setelah ijin operasional telah berakhir Biro Fista Tour memutuskan pindah lokasi kantor utama dari Jl Jlopo Solo Baru ke Jl Ceper – Besole No.88 Rw.004 Jetis, Klepu, Ceper, Klaten, Jawa Tengah. Pada tahun 2019 sampai saat ini. Biro Fista Tour dipimpin sekaligus didirikan oleh Bapak Yudi Asmara selaku direktur Kantor utama, saat ini karyawan yang ada di Biro Fista Tour ada tujuh orang karyawan. Biro Fista Tour yang beralamatkan di Klaten tidak jauh dari jalan raya Solo-Yogya. Lokasi cukup strategis dan mudah untuk dijangkau jemaah.

Fista Tour memiliki Agen yang tersebar di berbagai daerah. Tujuan agen untuk memperluas relasi dan pemasaran, semakin luas agen yang berkerjasama maka Biro Fista Tour berkesempatan membantu banyak jemaah untuk menjalankan ibadah haji dan umrah. Agen yang dimaksud diantaranya:

- 1) Pt. Ramah Fista Internasional agen Kota Wonosobo.
- 2) Pt. Ramah Fista Internasional agen Kota Purwokerto.
- 3) Pt. Ramah Fista Internasional agen Kota Temanggung.
- 4) Pt. Ramah Fista Internasional agen Kota Jogja.
- 5) Pt. Ramah Fista Internasional agen Kota Kalimantan.
- 6) Pt. Ramah Fista Internasional agen Kota Banyumas.
- 7) Pt. Ramah Fista Internasional agen Kota Sragen.
- 8) Pt. Ramah Fista Internasional agen Kota Boyolali.
- 9) Pt. Ramah Fista Internasional agen Kota Kebumen.
- 10) Pt. Ramah Fista Internasional agen Kota Banjarnegara.
- 11) Pt. Ramah Fista Internasional agen Kota Banjarmasin.

2. Visi dan Misi Biro Fista Tour

Visi dan Misi dalam suatu perusahaan penting bagi tujuan dan masa depan perusahaan. Visi dan misi dapat menentukan arah bisnis dan acuan bagi perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan. Visi dan misi Biro Fista Tour tergabung menjadi satu diantaranya sebagai berikut:

- a. Terwujudnya PT Ramah Fista Internasional sebagai institusi rahmatan lil alamin melalui komitmen pada pelayanan jemaah ibadah umrah dan haji untuk mencari ridho dan berkah Allah SWT.
- b. Melakukan syiar dan dakwah kepada masyarakat untuk melaksanakan ibadah umrah dan haji.
- c. Memberikan solusi dengan cara terbaik untuk setiap umat muslim bisa beribadah ke tanah suci Madinah dan Makkah.

3. Struktur Organisasi

Menurut Siswanto dalam struktur organisasi yaitu menspesifikasikan pembagian kerja karyawan sesuai dengan fungsi atau aktivitas yang beraneka ragam yang dihubungkan sampai batas tertentu, juga menunjukkan tingkat spesialisasi aktivitas kerja. Menurut Hasibuan struktur organisasi adalah suatu gambar yang menggambarkan tipe organisasi, pendepartemenan organisasi kedudukan, dan jenis wewenang pejabat, bidang dan hubungan pekerjaan, garis perintah dan tanggung jawab, rentang kendali dan sistem pimpinan organisasi.

Struktur organisasi menurut Rahma (2020) adalah rancangan suatu organisasi dalam membagi sumber daya manusia atau pegawai sesuai dengan pekerjaan hal ini untuk menciptakan koordinasi dan komunikasi yang mampu membuat tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik.

Biro Fista Tour memiliki struktur organisasi yang lengkap yang terdiri dari komisaris utama, komisaris, direktur, general manager, manajer administrasi, bidang pelayanan dan pemasaran, keuangan, manajer operasional, bidang perencanaan program dan ticketing, dan yang terakhir akomodasi dan bimbingan ibadah. Penjabaran dari jabatan diatas sebagai berikut:

Tabel 4. 1
Struktur Organisasi Biro Fista Tour

No	Nama	Jabatan	Tugas
1	Tri Winarni	Komisaris utama	Mengawasi seluruh kegiatan dan kinerja perusahaan yang berkaitan dengan kebijakandan pengelolaan perusahaan
2	Hj Muhammad Satiman Abdul Somad	Komisaris	Mengawasi seluruh kegiatan dan kinerja perusahaan yang berkaitan dengan kebijakandan pengelolaan perusahaan
3	Yudi Asmara	Direktur	Pemilik perusahaan, memimpin dan mengurus perusahaan
4	Joko Suseno	General manajer dan Manajer Administrasi	Memimpin manajer fungsional dan bertanggung jawab terhadap seluruh bagian manajemen didalam perusahaan dan menyusun, mengatur, mengorganisasikan, dan mengendalikan seluruh kegiatan, inventaris, informasi dan arsip organisasi
5	Fitri Ramdani	Bidang pelayanan dan pemasaran	Menyusun strategi pemasaran, memastikan pelayanan jemaah berjalan dengan baik
6	Naufal Raihan	Keuangan	Mengelola dan mengatur keuangan perusahaan, penyusunan anggaran, pencatatan transaksi
7	Abdul Khohar	Manajer operasional	Bertanggungjawab dalam pengelolaan dan pengendalian proses pelayanan, dan memastikan pelayanan dilakukan secara

			efektif efisien dan berkualitas sesuai standar operasional yang berlaku
8	Bagus Septian	Bidang perencanaan program dan ticketing	Merencanakan program-program haji umrah, mengatur reservasi tiket pesawat, dan memastikan data keberangkatan jemaah serta informasi yang berkaitan dengan keberangkatan sampai kepulangan jemaah
9	Ulul Albab	Akomodasi dan bimbingan ibadah	Menyiapkan sarana prasarana akomodasi bagi jemaah, mengatur akomodasi Jemaah dan menyiapkan pembimbing ibadah serta materi-materi yang akan disampaikan kepada jemaah

Sumber: wawancara dengan pimpinan dan penyesuaian dari pihak penulis

4. Daftar paket Umrah di Biro Fista Tour

Biro Fista Tour menyediakan beragam paket umrah dari yang hemat sampai paket eksklusif tujuan dari pembagian paket umrah ini yaitu agar semua kalangan dapat merasakan ibadah umrah sesuai dengan *budget* yang dimiliki oleh jemaah, adapun fasilitas pelayanan yang ditawarkan Biro Fista Tour berupa pelatihan manasik umrah, pembimbing ibadah, muthawif, tiket pesawat pulang pergi, transportasi bus *full ac*, ziarah/*citytour*, konsumsi tiga kali dalam satu hari, visa umrah, kajian tematik inspiratif, bus eksklusif dari daerah, dan kit perlengkapan umrah (lengkap) seperti yang dikenakan wanita (bergo, mukena, kerudung) dan pria (koko, kain ihrom, kain batik, sabuk, peci). Perlengkapan lainnya berupa koper, tas kabin, tas slempang, tas sandal, tas peralatan mandi,

buku panduan manasik, ringkasan do'a manasik, buku do'a, *id card* (instagram Biro @fistatour).

Fasilitas sudah tergabung dalam paket umrah yang akan dipilih jemaah, Adapun paket umrah yang di tawarkan sebagaimana disebutkan dalam Instagram @fistatour sebagai berikut:

a. Umrah Hemat

Umrah hemat merupakan paket yang di tawarkan oleh Biro Fista Tour dengan pelaksanaan sembilan hari dengan harga kisaran Rp.29.500.000 *include* fasilitas pelayanan lengkap, fasilitas akomodasi di Madinah hotel Kayan Al Masi Bintang tiga / setaraf, Makkah hotel Al Barakah bintang tiga/setaraf. Fasilitas transportasi menggunakan pesawat Qatar Airways. Keberangkatan umrah paket hemat pada bulan Agustus, September, Oktober dan November. Program umrah dan biaya dapat berubah sewaktu-waktu mengikuti kebijakan Arab Saudi dan Indonesia saat jadwal pemberangkatan.

b. Umrah Reguler

Umrah Reguler di Biro Fista Tour menawarkan paket sembilan hari dengan harga kisaran Rp.33.000.000 dengan harga tersebut jemaah dapat menikmati fasilitas pelayanan lengkap, fasilitas akomodasi saat di Madinah hotel bintang empat/setaraf hotel One Inn Hotel/Masat Al Bustan dan di Makkah bintang lima/setaraf hotel Ajyad Makarim/Anjum Hotel. Fasilitas transportasi pesawat Qatar airways dan Saudi Airlines. Keberangkatan umrah paket reguler pada

Agustus, September, Oktober, November. Program umrah dan biaya dapat berubah sewaktu-waktu mengikuti kebijakan Arab Saudi dan Indonesia saat jadwal pemberangkatan.

c. Umrah Prioritas

Umrah Prioritas di Biro Fista Tour menawarkan paket 12 hari dengan kisaran harga Rp.38.500.000 dengan harga tersebut jemaah dapat menikmati fasilitas pelayanan lengkap, fasilitas akomodasi saat di Madinah hotel bintang empat/setaraf hotel Grand Plaza Al Madinah dan di Makkah bintang lima/setaraf hotel Makkah Towers. Fasilitas transportasi pesawat Qatar Airways dan Saudi Airlines *landing* Madinah. Keberangkatan umrah paket priotas pada Agustus, September, Oktober, November. Program umrah dan biaya dapat berubah sewaktu-waktu mengikuti kebijakan Arab Saudi dan Indonesia saat jadwal pemberangkatan.

d. Umrah Gold

Umrah Prioritas di Biro Fista Tour menawarkan paket 12 hari dengan kisaran harga Rp.41.500.000 dengan harga tersebut jemaah dapat menikmati fasilitas pelayanan lengkap, fasilitas akomodasi saat di Makkah bintang lima/setaraf hotel Royal Dar dan di Madinah hotel bintang lima/setaraf Frontel Al Harithia/setaraf. Fasilitas transportasi pesawat Qatar airways dan Saudi Airlines *landing* Madinah. Program umrah dan biaya dapat berubah sewaktu-waktu mengikuti kebijakan Arab Saudi dan Indonesia saat jadwal pemberangkatan.

B. Temuan dan Hasil Analisis Data

1. Strategi bimbingan jemaah

Strategi menurut Alfred Chandler dalam (Yulianti, 2018) merupakan keunggulan bersaing untuk mengubah kekuatan perusahaan atau organisasi sehingga menjadi sebanding atau melebihi kekuatan pesaing dengan cara yang paling efisien. Bimbingan menurut Prayitno dalam Hamdani (2012) merupakan proses pemberian bantuan yang diberikan oleh seorang yang memiliki keahlian kepada seorang atau sekelompok orang baik tua atau muda dengan tujuan seorang yang dibimbing dapat mengembangkan kemampuan yang dimiliki dan mandiri. Jemaah umrah merupakan seseorang yang melaksanakan ibadah umrah (Undang Undang Republik Indonesia, 2019), Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa strategi bimbingan jemaah umrah adalah pemberian bantuan kepada jemaah umrah yang dilakukan oleh ahli dengan cara paling efektif dan efisien untuk keunggulan bersaing suatu perusahaan.

Bimbingan jemaah umrah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan pelaksanaan bimbingan ibadah yang dikeluarkan Kementerian Agama. Ketentuan pelaksanaan bimbingan ibadah tersebut tercantum dalam Peraturan Menteri Agama (PMA). Peraturan tersebut berisi ketentuan-ketentuan pelaksanaan bimbingan dan pelaksanaan manasik. Pelaksanaan bimbingan ibadah umrah menurut (Peraturan Menteri Agama 2021) sebagai berikut:

- a. Bimbingan dilaksanakan sebelum keberangkatan, saat perjalanan, dan di Arab Saudi.

Pelaksanaan bimbingan jemaah umrah di Biro Fista Tour mulai dilaksanakan sebelum keberangkatan jemaah ke Arab Saudi, pelaksanaan bimbingan sebelum keberangkatan meliputi manasik praktik dan manasik teori. Pelaksanaan bimbingan saat di perjalanan, jemaah dibimbing membaca doa-doa saat diperjalanan. Pembimbing melakukan bimbingan dari tanah air sampai kembali ke tanah air, bimbingan tersebut terbagi menjadi tiga bimbingan berupa bimbingan sebelum keberangkatan, dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi. Bimbingan jemaah di Biro Fista Tour dilaksanakan sebagai berikut:

- 1) Bimbingan Sebelum Keberangkatan

Bimbingan Jemaah Umrah Biro Fista Tour sebelum keberangkatan berupa pemberian materi manasik teori dan manasik praktik. Pelaksanaan manasik teori dan manasik praktik di Biro Fista Tour sebagai berikut:

- a) Manasik teori

Manasik teori merupakan kegiatan bimbingan dengan cara menyampaikan teori-teori yang berkaitan dengan kegiatan umrah. Manasik teori dilaksanakan di kantor pusat PT Ramah Fista Internasional yang berada di Jl. Besole-Ceper No.88 Jetis, Klepu, Ceper, Klaten. Agenda acara pada manasik teori yaitu berupa ramah tamah, pembukaan, manasik Umrah

yang diisi langsung oleh pembimbing, dan sosialisasi akomodasi yang diisi pihak Biro. Pada manasik umrah yang dibawakan oleh pembimbing berisi gambaran terkini Makkah dan Madinnah, pembimbing juga memberikan ringkasan doa-doa

Sosialisasi akomodasi yang dibawakan langsung oleh pihak Biro berisi materi persiapan jemaah diantaranya: Pertama, memahami manasik umrah dengan membaca buku panduan, mendengarkan kajian seputar umrah, dan konsultasi dengan ustadz pembimbing. Kedua, memastikan kondisi kesehatan jemaah, menganjurkan jemaah melakukan olahraga secara teratur dan terukur, mengonsumsi makanan sehat dan melakukan pemeriksaan berkala. Ketiga, kesiapan jemaah dalam membawa bekal, seperti keperluan barang pribadi, obat-obatan, dan lain-lain. Materi lain yang disampaikan berupa larangan barang bawaan jemaah dan pengenalan fasilitas umum saat di bandara, di pesawat, di bus dan saat berada di hotel (sumber biro Fista Tour)

b) Manasik Praktik

Merupakan kegiatan bimbingan dengan cara mempraktikkan apa saja yang telah disampaikan pembimbing saat manasik teori. Berdasarkan hasil observasi peneliti bahwa kegiatan manasik praktik dilaksanakan di Asrama Haji

Donohudan, bimbingan manasik praktik berupa kegiatan simulasi pelaksanaan umrah. Pada manasik praktik semua jemaah dipersilahkan mempraktikan materi yang dipaparkan saat pelaksanaan manasik teori, seperti pelaksanaan tawaf dengan mempraktikan langsung memutari replika ka'bah sebanyak tujuh kali dan membaca doa di tempat-tempat yang dianjurkan untuk berdoa. Bimbingan lainnya saat simulasi pelaksanaan sa'i (lari-lari kecil dari bukit shofa ke bukit marwah) jemaah dianjurkan lari kecil jika lelah diperbolehkan berjalan disertai pembacaan doa-doa saat pelaksanaan sa'i.

berdasarkan hasil wawancara dengan Ustadz Abu Umar mengenai bimbingan manasik praktik, berikut penjelasan beliau:

“Bimbingannya kemarin kita lakukan di Donohudan yang ada miniatur ka'bahnya dan ada miniatur shofa dan marwah ya walaupun jauh dari mewakili sebenarnya, hanya untuk sekedar gambaran jaraknya itu ya kira-kira segitu dan apa yang akan nanti akan dilakukan urutannya” (wawancara dengan Ustadz Abu Umar selaku pembimbing jemaah)

Gambar 4. 1 Kegiatan Manasik Praktik



Sumber: Dokumentasi biro Fista Tour 2023

2) Bimbingan jemaah saat di perjalanan

Menurut (Permatasari, 2015) bimbingan jemaah di perjalanan merupakan bimbingan ibadah yang diberikan pembimbing kepada jemaah saat memulai perjalanan sebelum keberangkatan, perjalanan antara kedua Kota di Tanah Suci dan perjalanan pulang. Bimbingan jemaah saat perjalanan di biro Fista Tour mulai dilaksanakan saat jemaah berada di Indonesia dengan anjuran doa-doa sebelum menaiki pesawat. Bimbingan saat diperjalanan biro Fista Tour juga terjadi saat perjalanan jemaah dari Kota Madinnah ke Kota Makkah, perjalanan dari Kota Makkah ke Kota Madinah menggunakan bis dengan waktu tempuh kurang lebih enam jam.

Bimbingan perjalanan dari Kota Madinah ke Kota Makkah dimulai dengan arahan untuk melaksanakan shalat di Masjid Bir Ali. Jemaah di bimbing untuk mengambil miqat serta niat di Masjid Bir Ali. Pembimbing memastikan semua jemaah telah membaca niat sebelum berihram dengan mengucapkan “Allahuma labaika umrah”. Hal ini dijelaskan saat wawancara langsung dengan pembimbing jemaah Ustadz Abu Umar:

“Kita bimbingan langsung praktik dan itu sudah masuk di prosesi ibadah kita juga bimbing pas di Bir Ali itu miqat untuk orang yang mau umrah dari Madinah, di miqat setelah jemaah solat di Masjid Bir Ali itu Ketika sebelum memulai ihlal-ihlal itu pernyataan atau permulaan untuk berihram atau umrah itu kita pastikan semua sudah membaca niatnya jadi dengan kalimat “Allahuma labaika umrah” itu kita pastikan sudah baca jadi bimbingan langsungnya termasuk juga maaf untuk bapak-bapak dipastikan juga hanya memakai dua kain, jadi semua sudah clear baca tadi kemudian baru jalan”(wawancara dengan Ustadz Abu Umar selaku pembimbing jemaah)

Pengambilan miqat dari Kota Madinah dimulai di Masjid Bir Ali, jemaah diarahkan untuk memulai prosesi ibadah umrah seperti niat dan berihram. Pembimbing memastikan seluruh jemaah mengucapkan niat umrah dan berihram, terutama bapak-bapak harus sudah memakai dua lembar kain ihram.

3) Bimbingan jemaah di Arab Saudi

Bimbingan jemaah saat di Arab Saudi meliputi bimbingan-bimbingan yang berkaitan dengan pelaksanaan ibadah dan sunah-sunah yang dianjurkan Rasulullah Muhammad SAW ketika berada

di Kota Makkah dan Kota Madinnah, bimbingan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a) Bimbingan jemaah di Madinah

Bimbingan jemaah di Biro Fista Tour didahului dengan bimbingan di Kota Madinah. Adapun alasan pengambilan Madinah menjadi rute awal perjalanan jemaah di Arab Saudi yaitu agar jemaah tidak panik dan bingung, hal ini berdampak baik pada bimbingan yang disampaikan mampu diterima dengan baik oleh jemaah

“Program yang saya bimbing biasanya saya menekankan di Madinah, itu juga bagian dari teknik. Hal yang menjadi alasan mengapa memilih Madinah terlebih dahulu pertama, Madinah lebih longgar tidak terlalu padat sehingga bisa untuk pemanasan jemaah supaya tidak bingung, kalau langsung di Makkah kadang jemaah panik karena saking banyaknya orang baru datang langsung ke Makkah sangat padat dan cenderung krodit dan kurang pemanasan sehingga banyak order yang kadang tidak sampai, salah tangkap dan sebagainya”(wawancara dengan Ustadz Abu Umar selaku Pembimbing jemaah)

Bimbingan di Kota Madinah meliputi bimbingan rohani berupa tausiyah menata hati sebelum beribadah, dan bimbingan persiapan umrah atau mereview tata cara umrah. Materi tausiyah yang disampaikan pembimbing kepada jemaah berisi kisah-kisah Rasulullah saat berada di Kota Madinah khususnya di Masjid Nabawi, penyampaian materi

saat di Kota Madinah bertujuan agar jemaah lebih mendalami kisah dan sejarah.

b) Bimbingan saat di Makkah

Bimbingan jemaah di Kota Makkah dimulai saat jemaah tiba di Kota Makkah, jemaah tidak dianjurkan untuk memakai wewangian sebelum pelaksanaan tawaf. Berdasarkan wawancara dengan Ustadz Abu Umar selaku pembimbing jamaah Fista Tour bahwa saat pelaksanaan tawaf pembimbing membuat barisan yang kokoh agar jemaah tidak ada yang tertinggal. Pembagian barisan tawaf dengan cara jemaah lansia dan anak-anak berada di tengah barisan dan jemaah yang kuat berada di samping kanan kiri dan belakang barisan, berikut penjelasan beliau:

“Jadi intinya persiapan untuk tawaf, sampai di waktu yang sudah kita rencanakan bareng-bareng kita ke masjid karna belum sholat mahrib-isyah kita sholat mahrib isyah di Masjidil Haram lalu kita bikin formasi bagaimana supaya barisan tetap utuh tidak ada yang tercecceh dengan cara dari kemarin ada 54 jemaah kita bikin barisan dimana bagian luar itu yang kuat yang lemah ditengah sehingga nanti dengan kerumunan itu tidak terpisahkan tidak ada orang yang masuk” (wawancara Ustadz Abu Umar selaku pembimbing jamaah Fista Tour)

Gambar 4. 2 Kegiatan Tawaf



Sumber: *Intagram Fista Tour @fistatour*

Pembimbing memastikan jemaah membaca doa khusus saat pelaksanaan tawaf, sa'i, tahalul dengan cara mengeraskan suara saat berada di tempat-tempat khusus seperti saat memulai tawaf, saat berada di rukun zamani. Bimbingan saat berada di Kota Makkah yaitu mengajak jemaah untuk mempebanyak ibadah di Masjidil Haram dan mengadakan kajian-kajian kusus jemaah Fista Tour yang dilaksanakan setelah mahrib dan setelah subuh.

b. Bimbingan manasik minimal satu kali berupa teori dan praktik.

Bimbingan manasik yang dilaksanakan di biro Fista Tour dilaksanakan dua kali pertemuan, bimbingan tersebut terdiri dari bimbingan manasik teori dan bimbingan manasik praktik. Bimbingan manasik teori dilaksanakan di kantor utama Biro Fista Tour Klaten, sedangkan bimbingan manasik praktik dilaksanakan di Asrama Haji Donohudan bimbingan dilaksanakan pada hari-hari libur seperti hari sabtu atau minggu.

“Manasik teori dilaksanakan di kantor dengan runagan yang memadahi kalau praktik biasanya di donohudan, manasik umrah terjadi dua kali kadang bisa tiga sampai empat kali. tidak ada biaya khusus dalam penambahan kegiatan manasik sudah termasuk dalam paket yang diambil”(wawancara dengan bapak Yudi Asmara selaku pimpinan biro)

Biro Fista Tour mempersilahkan jemaah mengikuti manasik lebih dari dua kali. Bimbingan manasik termasuk dalam fasilitas yang ditawarkan biro Fista Tour kepada jemaah. Pada umumnya kegiatan manasik dilaksanakan dua kali terdiri dari manasik teori dan manasik manasik praktik. Biro Fista Tour memberikan fasilitas bimbingan manasik lebih dari dua kali kepada seluruh jemaah yang tertarik untuk mengikuti bimbingan tersebut. Informasi mengenai bimbingan manasik disebarkan biro melalui whatsapp grup jemaah, hal ini dijelaskan oleh bapak Yudi Asmara selaku pimpinan biro:

“Untuk manasik lebih dari dua kali mengutamakan jemaah pemberangkatan dengan tanggal tertentu, kemudian ada yang pemberangkatan yang lain. kalau mau ikut manasik lagi kita umumkan di grup whatsapp jemaah bahwasanya ada kegiatan manasik kalau yang mau ikut bisa konfirmasi ke pihak kami” (wawancara dengan bapak Yudi Asmara selaku pimpinan Biro Fista Tour Klaten)

Kegiatan manasik lebih dari dua kali mengutamakan jemaah keberangkatan pada bulan tertentu dalam artian biro mengutamakan jemaah keberangkatan terdekat dan telah terjadwal untuk pelaksanaan manasik umrah. Jemaah lain yang tidak terjadwal mengikuti bimbingan manasik berkesempatan mengikuti kegiatan manasik tersebut dengan syarat konfirmasi keikutsertaan manasik ke pihak biro. Pihak biro

menyebarkan informasi mengenai jadwal pelaksanaan manasik ke whatsapp grup jemaah.

Kegiatan manasik lebih dari dua kali tidak dipungut biaya tambahan, biaya sudah termasuk dalam paket umrah yang diambil jemaah. Bagi jemaah yang ingin mengikuti manasik lebih dari dua kali boleh mengikuti kegiatan tersebut meskipun belum melunasi biaya paket umrah. Hal ini dijelaskan oleh bapak Yudi Asmara selaku pimpinan biro:

“Tidak perlu melunasi dulu mbak, jadi setelah jemaah menyatakan ikut umrah kan konsekuensinya harus membayar tanda jadi dengan itu sudah kami anggap sebagai jemaah dan fasilitas-fasilitas sudah kami berikan. Fasilitasnya berupa manasik, dapat koper perlengkapan dan lain-lain sama seperti jemaah lainnya. Kalau ternyata dia dpnya sekarang berangkatnya tahun depan kalau setiap manasik ikut terus juga ndakpapa boleh asalkan konfirmasi ke kami” (wawancara dengan bapak Yudi Asmara selaku pembimbing jemaah).

Calon jemaah yang telah mendaftarkan diri sebagai jemaah umrah dinyatakan resmi sebagai jemaah umrah, meskipun demikian jemaah harus melunasi biaya paket umrah yang dipilih sebelum keberangkatan umrah. Jemaah yang telah resmi mendaftarkan umrah di biro Fista Tour berhak mendapatkan fasilitas yang ditawarkan biro Fista Tour Klaten, fasilitas-fasilitas tersebut berupa manasik, koper perlengkapan, buku panduan dan lain-lain. Berdasarkan hasil wawancara diatas bagi jemaah umrah yang tertarik mengikuti kegiatan manasik lebih dari dua kali diperbolehkan mengikuti selama masa pelunasan biaya paket umrah.

c. Pembimbing memiliki sertifikat atau pengalaman

Standar kompetensi pembimbing ibadah haji dan umrah menurut hilman dalam Sani (2023) meliputi *Knowledge* (pengetahuan), *skill* (keterampilan) dan *Attitude* (sikap). Seorang pembimbing haji dan umrah perlu memiliki *Knowledge* (pengetahuan), pengetahuan yang dimaksud yaitu pengetahuan mengenai tata cara pelaksanaan umrah dan ketentuan-ketentuan dalam pelaksanaan umrah. Pembimbing manasik perlu memiliki *skill* (keterampilan), keterampilan yang dimaksud dapat berupa keterampilan seorang pembimbing dalam membimbing dan melayani jemaah saat pelaksanaan umrah berlangsung. Pembimbing juga perlu memiliki *Attitude* (sikap) yang baik dan jujur selama pelaksanaan bimbingan berlangsung.

Pembimbing manasik di biro Fista Tour mayoritas berasal dari kalangan ustadz-ustadz yang memiliki pengalaman dan pengetahuan mengenai pelaksanaan ibadah umrah. Biro Fista Tour melakukan rekrutmen pembimbing secara mengalir, dimana pembimbing yang dipilih harus memiliki *skill* dalam menyampaikan materi-materi seputar umrah. Hal ini dijelaskan langsung oleh bapak Yudi Asmara selaku pimpinan biro Fista Tour:

“Kita melihat sudah pernah mengisi pengajian bagaimana cara penyampaian, komunikatif atau tidak, itu kriterianya” (wawancara dengan bapak Yudi Asmara selaku pimpinan Biro Fista Tour Klaten).

Pembimbing jemaah umrah di biro Fista Tour di pilih berdasarkan kriteria *skill* (keterampilan) seorang ustadz dalam

menyampaikan materi kepada jemaahnya. Keterampilan komunikasi yang dimiliki seorang pembimbing penting dalam penyampaian materi bimbingan. Keterampilan digunakan untuk memberikan pemahaman kepada jemaah perihal materi yang disampaikan, dari hal tersebut seorang pembimbing harus komunikatif. Pembimbing di Biro Fista Tour Klaten di disesuaikan dengan latar belakang jemaah, hal ini dijelaskan langsung oleh bapak Yudi Asmara selaku pimpinan biro:

“Kalau pembimbing kita sesuaikan dari jemaah jadi kita sesuaikan dengan latar belakang jemaah missal dari Nahdatul Ulama, Muhammadiyah, Salafi, jadi ini nanti menjadi kriteria pemilihan pembimbing. Pembimbing setiap kloter berbeda-beda, ada yang ustadz kyai, ada yang salafi, kita tidak menuju satu golongan tapi semua ada” (wawancara dengan bapak Yudi Asmara selaku Pimpinan Biro)

Biro Fista Tour sebagai penyedia layanan ibadah umrah tidak memilih seorang pembimbing dari satu golongan organisasi masyarakat. Biro Fista Tour memilih pembimbing jemaah disesuaikan dengan latar belakang jemaah. Pembimbing setiap kloter keberangkatan di Biro Fista Tour berbeda-beda, pembimbing dari kalangan kyai untuk jemaah mayoritas NU (Nahdatul Ulama) pada kloter keberangkatan yang telah ditentukan. Untuk organisasi lain seperti Muhammadiyah dan Salafi, Biro Fista Tour juga menyiapkan ustadz-ustadz dari organisasi tersebut.

Biro Fista Tour memiliki puluhan pembimbing jemaah yang tersebar di berbagai daerah. Pembimbing jemaah di Biro Fista Tour tidak semua memiliki sertifikat pembimbing ibadah. Sertifikasi

pembimbing ibadah menjadi salah satu ketentuan dalam pelaksanaan bimbingan jemaah umrah. Berikut hasil wawancara dengan bapak joko suseno selaku pembimbing jemaah

“Pembimbing di Fista Tour minimal di Ustadzkan tapi kalau secara legal ya harus tersertifikasi, yang tersertifikasi juga ada. Pembimbing jemaah di sini ada lebih dari 10 pembimbing tapi yang sudah tersertifikasi ada 3 termasuk saya” (wawancara dengan bapak joko suseno selaku pembimbing jemaah).

Pembimbing jemaah yang bersertifikasi dibutuhkan untuk menumbuhkan kepercayaan jemaah terhadap bimbingan yang disediakan oleh biro. Menurut Arsyad dalam (Kementerian Agama, 2022) pembimbing yang profesional perlu memiliki sertifikat, tidak ada parameter untuk mengukur profesionalitas pembimbing kecuali sertifikasi. Biro Fista Tour memiliki puluhan pembimbing yang tersebar di seluruh daerah, dari puluhan pembimbing di Biro Fista Tour hanya tiga pembimbing yang sudah memiliki sertifikasi sebagai pembimbing jemaah.

- d. Materi bimbingan manasik berpedoman pada buku bimbingan manasik.

Materi yang disampaikan oleh seorang pembimbing kepada jemaah saat pelaksanaan bimbingan manasik perlu mengikuti pedoman yang telah tertulis di dalam buku bimbingan manasik yang diterbitkan oleh Kementerian Agama. Kementerian Agama sebagai penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah mengeluarkan buku panduan pelaksanaan manasik umrah yang di dalamnya berisi materi perjalanan

ibadah haji dan umrah, manasik haji dan umrah, pelaksanaan haji dan umrah, hikmah haji dan umrah, tempat-tempat ziarah di tanah suci, dan tanya jawab manasik haji umrah.

Biro Fista Tour sebagai penyedia layanan ibadah umrah perlu memperhatikan materi-materi yang disampaikan kepada jemaah. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis didapati bahwa biro Fista Tour menyampaikan materi-materi pokok terkait pelaksanaan ibadah umrah seperti wajib umrah, rukun umrah, dan keutamaan umrah. Materi-materi yang disampaikan oleh biro Fista Tour kepada jemaah diringkas dalam buku panduan yang disusun oleh biro dan pembimbing jemaah, buku panduan tersebut telah mengalami modifikasi atau perubahan isi. hal ini dijelaskan langsung oleh pembimbing jemaah umrah Ustadz Abu Umar:

“Isi buku panduan sudah mengalami beberapa proses karna saya membimbing di Fista Tour sudah lama. Isi dalam buku ada yang dari Fista Tour kemudian kita beri masukan tambahan pengurangan ringkasan itu dari saya. Jadi digabungkan, malah beberapanya pengurangan karna saya ingin tidak ada yang tercecer perhatian jemaah umrah dengan apa yang seharusnya dibaca”

Buku panduan yang disusun biro Fista Tour mengalami beberapa perubahan. Perubahan tersebut dapat dilihat dari pengurangan beberapa doa-doa yang dianggap dapat memalingkan perhatian jemaah terhadap doa-doa pokok yang seharusnya dibaca jemaah saat pelaksanaan umrah. Pengurangan materi tersebut bertujuan agar jemaah mampu

melaksanakan umrah dengan baik dan fokus membaca doa-doa yang wajib dibaca saat pelaksanaan ibadah umrah berlangsung.

Pelaksanaan bimbingan tidak lepas dari metode pembelajaran yang digunakan pembimbing saat membimbing jemaah. Metode pembelajaran menurut Helmiati (2012) adalah prosedur pembelajaran atau cara yang digunakan guru untuk mencapai tujuan. Metode bimbingan jemaah yang diterapkan di Biro Fista Tour Klaten:

a) Ceramah

Menurut Helmiati (2012) adalah metode mengajar dengan menyampaikan informasi dan pengetahuan secara lisan kepada sekelompok pendengar untuk mencapai tujuan pembelajaran tertentu. Berdasarkan hasil observasi Biro Fista Tour menggunakan metode ceramah, ustadz atau pembimbing jemaah menyampaikan materi kepada jemaah yang di dalamnya berisi materi seputar ibadah umrah. Metode ceramah digunakan pembimbing baik saat di Indonesia (pelaksanaan manasik) maupun saat di Arab Saudi (pelaksanaan ibadah umrah). Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Joko Suseno selaku pembimbing jemaah metode ceramah dianggap metode paling mudah untuk diaplikasikan saat bimbingan:

“Metode bimbingan di Biro Fista Tour yang dilakukan Biro itu ceramah karna itu paling mudah dan itu dilakukan banyak Biro” (wawancara dengan Bapak Joko Suseno selaku pembimbing jemaah)

Gambar 4. 3 Kajian Tematik



Sumber: *Instagram fista tour @fistatour*

b) Praktik atau simulasi

Menurut Helmiati (2012) adalah metode simulasi digunakan untuk mengajarkan materi dengan menerapkan sesuatu yang hampir serupa dengan kejadian yang sebenarnya. Berdasarkan hasil observasi dilapangan metode praktik atau simulasi digunakan Biro Fista Tour saat jemaah di Indonesia. Metode simulasi digunakan pada saat pelaksanaan manasik praktik yang dilakukan di Asrama Haji Donohudan dalam pelaksanaannya jemaah mensimulasikan ibadah umrah seperti sa'i, tawwaf dan simulasi lain terkait dengan pelaksanaan ibadah umrah.

Berdasarkan wawancara dengan bapak Joko Suseno metode praktik dilaksanakan setelah jemaah mendapatkan bimbingan manasik teori:

“Praktik atau simulasi jadi setelah ilmu itu kita dapat kita simulasikan dan praktekan” (wawancara dengan bapak Joko Suseno selaku pembimbing jemaah)

c) Pemutaran video

Biro Fista Tour memanfaatkan media video sebagai metode bimbingan pada jemaah, pemutaran video bertujuan memberikan gambaran kepada jemaah mengenai situasi dan kondisi saat pelaksanaan umrah berlangsung. Video diputar pada saat manasik teori, adapun jemaah diberi link video melalui grup whatsapp. Video yang disajikan kepada jemaah berupa video dokumentasi Biro yang dilengkapi keterangan pelaksanaan ibadah umrah, video tersebut dapat diakses kapanpun melalui youtube @fistatourumrah.

Berdasarkan wawancara dengan bapak Joko Suseno metode pemutaran video dan pembagian link video youtube @fistatourumrah:

“Untuk mempermudah para jemaah memberikan gambaran visual seperti menonton video saat pelaksanaan umrah, jadi memanfaatkan multimedia, kontennya berupa rekaman yang dishare di youtube @fistatourumrah” (wawancara dengan bapak Joko Suseno selaku pembimbing jemaah)

d) Buku tuntunan dan doa-doa

Buku tuntunan dan doa-doa diberikan pada semua jemaah umrah. Buku tuntunan berisi ketentuan-ketentuan yang berkaitan dengan pelaksanaan umrah seperti pengertian umrah, syarat umrah, rukun umrah, wajib umrah dan keutamaan umrah. Adapun buku doa-doa atau buku saku berisi ringkasan doa-doa penting untuk

memudahkan jemaah saat pelaksanaan ibadah umrah. Buku tuntunan dan doa-doa diharapkan dapat membantu jemaah mempelajari ketentuan-ketentuan dan doa-doa di rumah sebelum pelaksanaan ibadah umrah. Berdasarkan wawancara dengan bapak Joko Suseno biro Fista Tour memberikan buku manasik dan doa-doa kepada jemaah umrah:

“Kami mencetak buku manasik dan doa-doa kami bagikan ke jemaah buku manasik berisi hal-hal yang berkaitan dengan umrah, doa-doanya” (wawancara dengan bapak Joko Suseno selaku pembimbing jemaah)

2. Analisis SWOT

Analisis SWOT terdapat kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*). Menurut Robinson dalam Kurniasih (2021) Analisis SWOT merupakan salah satu instrumen analisis lingkungan *internal* dan *eksternal* perusahaan yang didasarkan pada asumsi bahwa suatu strategi yang efektif akan meminimalkan kelemahan dan ancaman. Bila diterapkan secara akurat, asumsi sederhana ini mempunyai dampak yang besar atas rancangan suatu strategi yang berhasil.

Analisis SWOT dalam penelitian ini berfokus pada bimbingan yang telah dilaksanakan oleh Biro Fista Tour kepada jemaah umrah. Peneliti menggunakan analisis SWOT untuk mengetahui sejauh mana strategi bimbingan telah berjalan di Biro Fista Tour klaten, hal ini bertujuan untuk menentukan efektifitas dari strategi yang telah berjalan di Biro Fista Tour

Klaten, untuk penjelasan lebih lanjut mengenai SWOT dari bimbingan yang ada di Biro Fista Tour sebagai berikut:

a. Kekuatan (*Strengths*)

Kekuatan (*Strengths*) menurut Sondang P. Sinagian dalam Siadari (2018) merupakan faktor yang dimiliki suatu perusahaan didalamnya terdapat kompetensi khusus yang menjadikannya pembeda dari perusahaan lain. Terbentuknya kekuatan (*strengths*) dipengaruhi oleh faktor *internal* perusahaan, faktor *internal* menyangkut dengan kondisi yang terjadi di dalam perusahaan (Kurniasih, 2021). Kekuatan dalam bimbingan jemaah umrah di Biro Fista Tour dapat dilihat dari beberapa sisi seperti harga, fasilitas, pembimbing, lokasi dan lain-lain. Penjelasan lebih lanjut mengenai kekuatan bimbingan di Biro Fista Tour sebagai berikut:

1) Bimbingan manasik lebih dari dua kali.

Bimbingan manasik pada umumnya dilaksanakan satu kali pertemuan yang didalamnya terdapat manasik teori dan manasik praktik. Kegiatan manasik di Biro Fista Tour dilaksanakan dua kali pertemuan dengan memisahkan kegiatan manasik teori dan praktik di hari yang berbeda. Biro Fista Tour mempersilahkan jemaah yang ingin mengikuti kegiatan manasik lebih dari dua kali tanpa biaya tambahan. Manasik tersebut dilaksanakan dengan mengikuti kegiatan manasik dari kloter keberangkatan jemaah lain, hal ini ditekankan oleh pimpinan Biro Fista Tour

“Manasik teori dilaksanakan di kantor dengan ruangan yang memadai kalau praktik biasanya di donohudan, manasik umrah terjadi dua kali kadang bisa tiga sampai empat kali. tidak ada biaya khusus dalam penambahan kegiatan manasik sudah termasuk dalam paket yang diambil. untuk manasik lebih dari dua kali mengutamakan jemaah pemberangkatan dengan tanggal tertentu, kemudian ada yang pemberangkatan yang lain. kalau mau ikut manasik lagi biasanya kita umumkan di grup whatsapp jemaah bahwasanya ada kegiatan manasik kalau yang mau ikut bisa konfirmasi ke pihak kami” (Wawancara dengan bapak Yudi Asmara selaku pimpinan).

Bimbingan manasik pada umumnya dilaksanakan dua kali, berupa manasik praktik dan manasik teori. Biro Fista Tour memberikan fasilitas kepada jemaah yang ingin mengikuti manasik lebih dari dua kali. Jemaah yang berminat mengikuti manasik lebih dari dua kali tidak dipungut biaya tambahan, biaya tersebut sudah termasuk dalam paket umrah yang diambil jemaah. Untuk mengikuti bimbingan manasik lebih dari dua kali biro Fista Tour akan menginformasikan lewat whatsapp grup, bagi jemaah yang berminat dapat menghubungi langsung whatsapp Biro Fista Tour Klaten untuk konfirmasi mengikuti kegiatan manasik lebih dari dua kali. Manfaat mengikuti manasik lebih dari dua kali yaitu mendapatkan ilmu dari pembimbing yang berbeda hal ini dijelaskan oleh pimpinan biro sebagai berikut:

Bagi jemaah yang berminat ikut manasik tersebut dapat ilmu tambahan dari pembimbing yang berbeda, setiap pemberangkatan biasanya kami siapkan pembimbing yang berbeda. Kalau ikut manasik bulan ini dan bukan selanjutnya pembimbingnya sudah beda, cara penyampaiannya pun berbeda karena setiap pembimbing punya ciri khas masing-masing saat menyampaikan materi.

Kegiatan manasik tersebut sama seperti kegiatan bimbingan manasik pada umumnya. Terdapat sesi penyampaian materi, praktik dan tanya jawab didalam pelaksanaannya. Perbedaan terdapat pada penyampaian pembimbing manasik satu dan pembimbing lainnya berbeda, setiap pembimbing memiliki ciri khas saat menyampaikan materi kepada jemaah. Jemaah yang mengikuti manasik lebih dari dua kali akan mendapatkan pemahaman seputar umrah dari pembimbing yang berbeda.

2) Pembimbing yang kompeten di bidang haji dan umrah

Pembimbing yang kompeten menurut hilman dalam Sani (2023) meliputi *knowledge* (pengetahuan), *skill* (keterampilan) dan *attitude* (sikap). Seorang pembimbing perlu memiliki ketiga aspek diatas, pembimbing di Biro Fista Tour memiliki ketiga aspek diatas, hal ini dapat dilihat pada saat penyampaian materi. Pembimbing jemaah di biro Fista Tour memaparkan materi dengan baik dan jelas hal ini disampaikan oleh bapak Anang Kusnanto selaku jemaah:

“Pembimbing memaparkan materinya jelas, pembimbing juga memberikan kajian tambahan di sela-sela waktu sengang”. (Wawancara dengan bapak Anang Kusnanto selaku Jemaah)

Pemaparan materi yang jelas memerlukan pengetahuan dan keterampilan khusus. Setiap pembimbing tentu memiliki dua hal tersebut dalam penyampaian materi, pemaparan materi antara pembimbing satu dengan pembimbing lainnya memiliki ciri khas yang berbeda-beda. Selain pemaparan materi yang jelas dan

pemberian materi tambahan di sela waktu luang, kerjasama pembimbing dan jemaah terjalin baik hal ini disampaikan oleh jemaah Zakia Alya Amara selaku jemaah:

“Ustadznya sudah bagus Kerjasama ke jemaah bagus dan bertanggungjawab”. (Wawancara dengan Zakia Alya Amara selaku jemaah).

Sikap dan perilaku yang baik dapat meumbuhkan kesan baik pada jemaah. Pembimbing jemaah di Biro Fista Tour memiliki sikap dan kerjasama yang baik pada jemaah. Hal tersebut menjadi tugas dan tanggung jawab seorang pembimbing kepada jemaah.

3) Lokasi bimbingan manasik yang strategis

Lokasi bimbingan yang strategis dapat dilihat dari letak Biro Haji dan Umrah Fista Tour yang tak jauh dari Jalan Raya Solo Yogya. Lokasi bimbingan (manasik) yang mudah diakses jemaah dapat mengantisipasi keterlambatan jemaah saat hendak memperoleh bimbingan. Mayoritas jemaah berdomisili di daerah klaten dan sekitarnya. Bimbingan saat di Indonesia berupa manasik teori dan manasik praktik, manasik teori dilaksanakan di kantor Biro Fista Tour yang lokasinya tidak jauh dari jl raya Solo-Yogya, lokasi bimbingan manasik praktik dilaksanakan di Asrama Haji Donohudan.

“Lokasinya mudah dijangkau pakek kendaraan roda dua maupun roda empat, lokasi bimbingan manasik juga mudah dijangkau karna bimbingan dilaksanakan di kantor Biro, kantornya tidak jauh dari jalan raya Solo-Yogya jadi aksesnya mudah mbak” (Wawancara dengan Deddy Nurdian selaku jemaah).

Kantor Biro Fista Tour yang tidak jauh dari jalan raya Solo-Yogya mempermudah jemaah untuk mengakses lokasi bimbingan manasik teori. Akses menuju kantor Biro Fista Tour mudah dijangkau dengan berbagai transportasi darat baik roda dua maupun roda empat. Bimbingan manasik praktik dilaksanakan di Asrama Haji Donohudan, Asrama Haji Donohudan terletak di Jl. Embarkasi Haji Ngemplak Boyolali.

“Bimbingannya kemarin kita lakukan di Donohudan yang ada miniature ka’bahnya dan ada miniature shofa dan marwah ya walaupun jauh dari mewakili sebenarnya, hanya untuk sekedar gambaran jaraknya itu ya kira-kira segitu dan apa yang akan nanti akan dilakukan urutannya” (Wawancara dengan Ustadz Abu Umar selaku pembimbing jemaah)

Lokasi bimbingan manasik praktik yang di laksanakan di Asrama Haji Donohudan dapat dikatakan strategis, karena Asrama Haji Donohudan mudah diakses dan mudah ditemukan di Google maps. Selain itu banyak rambu-rambu petunjuk yang mengarah ke Asrama Haji Donohudan. Asrama Haji Donohudan memiliki miniatur ka’bahnya dan miniatur shofa marwah, hal ini tentu menjadi alasan biro Fista Tour memilih Asrama Haji Donohudan sebagai lokasi pelaksanaan manasik praktik.

4) Fasilitas bimbingan yang memadai

Fasilitas merupakan salah satu faktor yang menunjang keberhasilan suatu kegiatan. Fasilitas yang disediakan oleh Biro Haji dan Umrah Fista Tour memadai sehingga membantu dalam

proses kegiatan bimbingan. Fasilitas yang memadai bertujuan agar jemaah mampu melaksanakan ibadah umrah dengan lancar. Berikut wawancara peneliti dengan jemaah mengenai fasilitas bimbingan di Biro Fista Tour Klaten:

“Fasilitas yang diberikan Biro selama proses pelatihan sampai kepulangan insyaallah dan alhamdulillah cocok dengan apa yang dipresentasikan. Fasilitas selama manasik kita diberi tempat yang baik, waktu yang pas, presentasi yang baik, dan hidangan yang enak. Selama di Makkah tersedianya peralatan dan lain-lain” (Wawancara dengan Deddy Nurdian selaku jemaah)

Fasilitas yang disediakan biro Fista Tour Klaten ditawarkan Biro haji dan umrah Fista Tour diantaranya berupa pelatihan manasik umrah, pembimbing ibadah, muthawif, tiket pesawat pulang pergi, transportasi bus full ac, ziarah/*citytour*, konsumsi 3x/hari, visa umrah, kajian tematik inspiratif, bus eksklusif dari daerah, dan kit perlengkapan umrah (lengkap). Fasilitas yang ditawarkan sudah sesuai dengan yang diharapkan jemaah. Biro Fista Tour juga menyediakan Fasilitas tambahan bagi jemaah yang ingin melaksanakan umrah lebih dari satu kali, hal tersebut dijelaskan oleh Ustadz Abu Umar selaku pembimbing jemaah:

“Kita sudah sepakat pada pihak Biro untuk memberikan fasilitas walaupun bukan saya yang membimbing tapi dari muthawif yang disana. Karena itu harus bisa jalan di ji’ronah yang mau umrah lagi bersama muthawif yang disana, saya nganter jemaah pulang, jadi *city tour* yang pengen umrah lagi ngambil miqatnya mulai di ji’ronah yang mau umrah berarti kita amanahkan ke muthawif disana”. (Wawancara dengan Ustadz Abu Umar selaku pembimbing)

Pada umumnya kegiatan umrah dilaksanakan satu kali, biro Fista Tour mempersilahkan jemaah yang ingin melakukan umrah lebih dari satu kali. Umrah lebih dari satu kali dibimbing oleh muthawif yang bermukim di Arab Saudi. Muthawif juga membantu jemaah lansia saat pelaksanaan sa'i dengan menyediakan kursi roda. Hal tersebut dijelaskan oleh jemaah lansia ibu Harmani Muhammad Ali:

“Fasilitas bagus lengkap, saya pas sa'i tidak kuat lari-lari dari bukit shafa ke bukit marwa, Biro menyediakan kursi roda mbak, jadi saya tidak ketinggalan mbak”. (wawancara dengan ibu Harmani Muhamad Ali selaku jemaah lansia)

Hal ini dibenarkan oleh pembimbing jemaah Ustadz Abu Umar. Bagi jemaah yang memakai kursi roda akan dibimbing oleh mutawif yang bermukim di Arab Saudi. Ustadz Abu Umar memberikan bimbingan ke jemaah Fista Tour yang lain.

“Kalau di lokasi ada pendamping khusus bagi jemaah lansia yang pakek kursi roda, kita mengamanahkan kepada muthawif untuk dibimbing secara khusus jadi bacaanya terjaga, rukun dan syaratnya terjaga” (Wawancara dengan Ustadz Abu Umar selaku pembimbing).

Kursi roda menjadi salah satu alat yang membantu jemaah lansia saat umrah terutama saat pelaksanaan sa'i berlangsung. Jemaah lansia yang mengalami kesulitan berjalan akan disediakan kursi roda dan mutawif. Biro Fista tour memastikan seluruh jemaah dapat melaksanakan ibadah umrah dengan baik dengan memantau bacaan, rukun dan syarat umrah terlaksana.

5) Bimbingan via *offline* dan *online*.

Bimbingan via *offline* adalah bimbingan yang dilaksanakan secara langsung atau *face to face* antara pembimbing dan jemaah umrah, bimbingan via *offline* berupa manasik teori, manasik praktik dan bimbingan lain saat pelaksanaan ibadah umrah. bimbingan via *online* merupakan kegiatan tambahan belajar yang dilakukan untuk mengoptimalkan hasil belajar dan dilakukan secara daring (Bahar, 2022). Bimbingan secara *online* dapat berupa bimbingan yang di share di grup whatsapp jemaah, jemaah juga diberi kesempatan untuk tanya jawab melalui grup whatsapp tersebut.

“Bimbingan jemaah ada yang secara *offline* ada yang lewat grup wa (*online*), grup wa untuk pengkondisian sebelum materi secara *offline* ada bayak tentang materi yang akan saya sampaikan, termasuk bacaan-bacaan gambaran tempat itu sudah saya sampaikan di grup wa” (Wawancara dengan Ustadz Abu Umar selaku pembimbing)

Bimbingan di Biro Fista Tour dilaksanakan secara *offline* dan *online*. bimbingan *offline* berupa pelaksanaan bimbingan langsung antara pembimbing dan jemaah baik saat kegiatan manasik maupun bimbingan saat pelaksanaan ibadah umrah. Bimbingan jemaah *online* berupa penyebaran materi melalui grup whatsapp jemaah, materi-materi tersebut berkaitan dengan materi yang akan disampaikan pembimbing saat bimbingan *offline*. Bimbingan secara *online* menjadi solusi bagi jemaah yang masih kebingungan dalam

menerima materi manasik, hal ini disampaikan salah satu jemaah

Biro Fista Tour

“Kalau saya kurang faham nanti anak saya bisa menanyakan ke grup whatsapp” (Wawancara dengan ibu Harmani Muhamad Ali selaku jemaah).

Whatsapp grup membantu jemaah dalam mendapatkan informasi. Whatsapp grup tidak hanya digunakan sebagai media penyebaran materi, whatsapp grup juga dipergunakan sebagai media tanya jawab pembimbing dan jemaah. whatsapp Grup menjadi solusi saat pelaksanaan tausiah di Makkah, hal ini dijelaskan oleh Ustadz Abu Umar selaku pembimbing jemaah:

“Yang lain keterbatasan komunikasi langsung terutama dalam hal kajian, sebenarnya sudah kita pikirkan solusinya karna kalau kita pakai mik atau *sound* itu jelas tidak boleh kalau tidak pakai tidak terdengar solusinya kemaren pakai *voice note* atau telpon grup tapi hanya beberapa orang saja nanti hp diletakkan didekat jemaah, satu hp untuk 1 baris jemaah itu sebagai penguat suara yang tidak mendengar suara saya bisa lewat hp tersebut” (Wawancara dengan Ustadz Abu Umar selaku pembimbing)

Di Kota Makkah tepatnya di Masjidil Haram penggunaan penguat suara dibatasi oleh pemerintah Arab Saudi. Hal ini demi kenyamanan jemaah lain yang sedang melaksanakan ibadah di area tersebut. Biro Fista Tour menggunakan media whatsapp grup sebagai solusi saat pelaksanaan kajian, kajian dilaksanakan di pelataran Masjidil Haram, dalam satu barisan terdapat satu *handpone* untuk lima sampai enam jemaah. Telephone menggunakan whatsapp grup

menjadi solusi bagi biro Fista Tour dalam mengadakan kajian di area yang padat oleh jemaah.

6) Berizin resmi dari Kementerian Agama

Izin resmi dari Kementerian Agama menjadi syarat penting dalam penyelenggaraan ibadah umrah, Biro yang memiliki izin resmi dianggap mampu membimbing jemaah dengan baik dan sesuai standar.

“Biro kami sudah berizin resmi dari kemenag mbak nomor SKnya nomor U.434 tahun 2020 (Nomor 983 Tahun 2017)” (Wawancara dengan Bapak Yudi Asmara selaku pimpinan)

Biro Fista tour telah mendapatkan izin sebagai PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah). Izin tersebut diterbitkan oleh Kementerian Agama. Biro haji dan Umrah wajib memiliki izin resmi dari Kementerian Agama, biro yang telah memiliki legalitas dapat menumbuhkan kepercayaan jemaah terhadap pelayanan dan bimbingan yang ditawarkan.

7) Layanan Konsultasi Untuk Umum

Biro Fista Tour sebagai penyelenggara perjalanan ibadah haji dan umrah memberikan kesempatan kepada masyarakat umum yang mencari informasi seputar haji dan umrah. baik informasi yang berkaitan dengan ibadah umrah maupun informasi lain yang berkaitan dengan pelaksanaan perjalanan umrah.

“Kami ada layanan konsultasi dengan kita mempunyai serifikasi profesi itu artinya kita punya kompetensi untuk

membimbing maupun mengarahkan. Jadi kami membuka layanan konsultasi haji dan umrah untuk semua baik calon jemaah dan masyarakat umum dengan menghubungi nomor saya” (wawancara dengan bapak Joko Suseno selaku pembimbing jemaah)

Layanan konsultasi di Biro Fista Tour dibentuk sebagai upaya biro dalam membimbing jemaah dalam menentukan biro perjalanan yang baik sesuai harapan calon jemaah. Layanan konsultasi dibuka untuk umum. Calon jemaah akan dibimbing oleh pembimbing yang ada di Biro Fista Tour yang memiliki kompetensi di bidang haji dan umrah.

b. Kelemahan (*Weaknesses*)

Kelemahan (*weaknesses*) menurut Robinson adalah keterbatasan atau kekurangan dalam sumber daya, keterampilan dan kapabilitas yang dapat menghambat kinerja efektif perusahaan atau organisasi (Kurniasih, 2021). Terbentuknya kelemahan (*weakness*) dipengaruhi oleh faktor *internal* perusahaan faktor *internal* menyangkut dengan kondisi yang terjadi di dalam perusahaan (Kurniasih, 2021). Kelemahan dalam bimbingan jemaah umrah di Biro Fista Tour berupa:

1) Belum semua pembimbing ibadah tersertifikasi.

Sertifikasi pembimbing perlu dimiliki oleh seorang pembimbing jemaah, sertifikasi menjadi salah satu ketentuan dalam pelaksanaan bimbingan manasik umrah. Menurut (Peraturan Menteri Agama, 2021) bimbingan manasik dilaksanakan oleh pembimbing ibadah yang bersertifikat sebagai pembimbing atau berpengalaman dan

diangkat oleh pimpinan PPIU (Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah) serta telah melaksanakan ibadah haji umrah. Berikut wawancara peneliti dengan bapak Joko Suseno selaku pembimbing jemaah:

“Pembimbing di Fista Tour minimal di Ustadzkan tapi kalau secara legal ya harus tersertifikasi, yang tersertifikasi juga ada. Pembimbing jemaah di sini ada lebih dari 10 pembimbing tapi yang sudah tersertifikasi ada 3 termasuk saya” (wawancara dengan bapak Joko Suseno selaku pembimbing jemaah)

Pembimbing di Biro Fista Tour berpengalaman dalam penyampaian materi dan bimbingan manasik umrah. Pembimbing jemaah umrah di Biro Fista Tour ada puluhan pembimbing. Pembimbing yang memiliki sertifikat sebagai pembimbing ibadah haji dan umrah ada tiga pembimbing.

2) Metode bimbingan manasik yang sama.

Banyak Biro haji dan umrah yang menggunakan metode bimbingan ceramah, praktik dan tanya jawab. Biro Fista Tour sebagai Biro berkembang dapat mengadaptasi metode bimbingan yang lebih variatif guna memberikan kesan bimbingan manasik yang mendalam pada jemaahnya. Salah satu bimbingan yang dapat diaplikasikan berupa bimbingan manasik qolbu. Bimbingan manasik Qolbu adalah bimbingan yang berhubungan dengan pelaksanaan ibadah umrah yang didalamnya terdapat pembinaan mental bagi jemaah umrah sebelum maupun selama pelaksanaan ibadah umrah berlangsung (Putri, 2018).

c. Peluang (*Opportunities*)

Peluang (*Opportunities*) menurut Sondang P Sinagian merupakan situasi yang menguntungkan bagi suatu perusahaan (Siadari, 2018). Terbentuknya peluang (*opportunities*) dipengaruhi oleh faktor *eksternal* perusahaan faktor eksternal bersangkutan dengan kondisi yang terjadi di luar perusahaan (Kurniasih, 2021). Peluang dalam bimbingan di Biro Fista Tour Klaten dapat dilihat dari hubungan dan kerjasama baik antara Biro dengan berbagai lembaga yang berkaitan dengan kegiatan haji dan umrah, penjelasan dari Peluang (*Opportunities*) bimbingan di Biro Fista Tour sebagai berikut:

1) Biro pusat yang beroperasi di Kota Klaten

Biro haji dan Umrah Fista Tour merupakan salah satu biro resmi yang berpusat di Kota Klaten. Di Kota Klaten terdapat puluhan biro haji dan umrah, akan tetapi hanya beberapa biro yang menjadi biro pusat sisanya biro cabang atau agen. Menurut data (Kementerian Agama, 2018) ada tiga biro haji dan umrah resmi yang berdiri di Kota Klaten, salah satunya adalah biro Fista Tour Klaten. hal ini dijelaskan oleh bapak Yudi Asmara:

”Di Kota Klaten sendiri Biro haji dan umrah ada tiga yang berizin dan berdomisili di Kota Klaten itu salah satunya kita, yang lain itu mohon maaf perwakilan atau cabang (Wawancara dengan Bapak Yudi Asmara selaku pimpinan)

2) Jemaah berasal dari Jemaah Kajian

Beberapa jemaah di Biro Fista Tour merupakan jemaah yang telah mengikuti kajian dari ustadz pembimbing. Pembimbing di Biro Fista Tour diambil dari kalangan ustadz maupun kyai. hal ini disampaikan oleh bapak Yudi Asmara selaku pimpinan biro:

“Pembimbing setiap kloter berbeda-beda, ada yang ustadz kyai, ada yang salafi, kita tidak menuju satu golongan tapi semua ada” (Wawancara dengan Bapak Yudi Asmara selaku pimpinan)

Pembimbing di Biro Fista Tour berasal dari kalangan pendakwah seperti ustadz atau kyai. Pemilihan pembimbing disesuaikan dengan latar belakang jemaah baik dari Nahdatul Ulama, Muhammadiyah, maupun Salafi. Beberapa jemaah umrah di Biro Fista Tour merupakan jemaah pengajian dari ustadz pembimbing.

“Saya dan teman saya biasanya ikut kajiannya Ustadz Abu Umar setiap rabu sore di daerah Janti mbak, jadi yang ikut umrah kemarin banyak dari jemaah kajiannya Ustadz Abu Umar mbak” (Wawancara dengan Bapak Anang Kusnanto selaku Jemaah)

d. Ancaman (*Threats*)

Ancaman (*threats*) menurut Sondang P Sinagian merupakan faktor yang tidak menguntungkan bagi perusahaan, ancaman dapat berubah menjadi bahaya baik untuk masa kini ataupun masa depan jika tidak segera diatasi (Siadari, 2018). Terbentuknya ancaman (*threats*) dipengaruhi oleh faktor *eksternal* perusahaan faktor *eksternal*

bersangkutan dengan kondisi yang terjadi di luar perusahaan (Kurniasih, 2021). Ancaman yang dapat terjadi di Biro Fista Tour dapat berupa:

1) Regulasi yang dapat berubah-ubah dari kemenag.

Kementerian Agama sebagai pemangku kebijakan memiliki hak untuk menerbitkan kebijakan-kebijakan pelaksanaan ibadah umrah sesuai ketentuan yang berlaku di negara Indonesia maupun di Arab Saudi. Sebagai contoh pada pandemi covid-19 melanda negara-negara di belahan dunia termasuk Indonesia dan Arab Saudi, kegiatan haji dan umrah mengalami berbagai kendala, Kementerian Agama sebagai pemangku kebijakan menerbitkan regulasi khusus terkait dengan pelaksanaan ibadah haji dan umrah, regulasi tersebut berupa jemaah umrah wajib memenuhi persyaratan usia, protokol kesehatan yang ketat, karantina jemaah, pembatasan kuota, dan biaya tambahan untuk pemeriksaan kesehatan (Kementerian Agama, 2020). Biro Haji dan Umrah Fista Tour tidak memberangkatkan jemaah selama pandemi Corona, pemberangkatan umrah mulai dibuka lagi pada akhir tahun 2022 tepatnya pada bulan agustus.

2) Ada beberapa jemaah umrah yang perlu penekanan materi doa-doa.

Kegiatan manasik menjadi media belajar jemaah secara langsung antara pembimbing dan jemaah. Setelah kegiatan manasik selesai ada beberapa jemaah yang belum sepenuhnya menghafal materi yang disampaikan seperti materi doa-doa. Hal ini dikarenakan

latar belakang jemaah yang berbeda-beda. Mayoritas dari kalangan orang tua.

“Materi mudah dimengerti tapi saya kan sudah tua jadi saya perlu mengulang-ulang dirumah doa-doa yang disampaikan pas manasik, saya juga perlu baca-baca buku panduan dari Biro” (wawancara dengan ibu Harmani Muhammad Ali selaku jemaah)

Materi yang disampaikan oleh pembimbing jemaah saat pelaksanaan bimbingan umrah mudah dimengerti oleh jemaah. Bagi jemaah lansia materi yang disampaikan saat kegiatan mudah dipahami saat bimbingan berlangsung akan tetapi setelah bimbingan berakhir jemaah lansia perlu mengulang-ulang materi yang telah disampaikan pembimbing.

C. Pembahasan Hasil Analisis SWOT terhadap Bimbingan Jemaah Umrah di Biro Fista Tour Klaten

Strategi bimbingan yang dilaksanakan di Biro Fista Tour telah memenuhi standar pelaksanaan bimbingan jemaah. Menurut Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia (2021) ada empat point penting dalam pelaksanaan bimbingan Jemaah: pertama, bimbingan jemaah umrah dilaksanakan sebelum keberangkatan, dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi, Biro Fista Tour memberikan pelayanan dan bimbingan baik saat jemaah berada di Indonesia, saat perjalanan dan di Arab Saudi; kedua, bimbingan Jemaah minimal satu kali, pelaksanaan manasik di biro Fista Tour terjadi dua kali berupa manasik teori dan manasik praktik; ketiga, pembimbing bersertifikat dan berpengalaman,

pembimbing jamaah di Biro Fista Tour berpengalaman tetapi hanya tiga pembimbing yang bersertifikat; keempat, materi manasik berpedoman pada buku bimbingan manasik, materi yang disampaikan biro kepada jamaah disesuaikan dengan buku bimbingan yang dikeluarkan Kementerian Agama dengan beberapa penambahan dan pengurangan materi.

Strategi bimbingan di Biro Fista Tour memiliki kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunities*), ancaman (*threats*). Analisis SWOT dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi yang telah berjalan di Biro Fista Tour Klaten serta mengidentifikasi strategi mana yang berjalan secara efektif dan efisien

Adapun analisis SWOT dari strategi bimbingan jamaah umrah di Biro Fista Tour Klaten: Pertama, strategi bimbingan yang diterapkan di Biro Fista Tour Klaten memiliki kekuatan (*strengths*) berupa bimbingan manasik lebih dari dua kali, pembimbing yang kompeten dibidang haji dan umrah, fasilitas yang memadai, lokasi bimbingan yang strategis, bimbingan via *offline* dan *online*, berizin resmi dari Kementerian Agama, dan layanan konsultasi untuk umum. Kelemahan (*weakness*) belum semua pembimbing ibadah tersertifikasi, banyaknya biro haji dan umrah yang menggunakan metode bimbingan manasik yang sama. Peluang (*opportunities*) biro pusat yang beroperasi di Kota Klaten, jamaah berasal dari Jemaah Kajian. Ancaman (*threats*) ketentuan bimbingan yang berubah-ubah dari kemenag, beberapa jamaah umrah perlu penekanan materi doa-doa.

Menurut David (2010) atrik SWOT merupakan alat strategi pada tahap pencocokan dengan menggunakan faktor-faktor *internal* dan *eksternal*. Kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weakness*) termasuk dalam faktor *intenal* yang dimiliki perusahaan. Peluang (*opportunities*) dan ancaman (*Threats*) termasuk dalam faktor *eksternal* perusahaan.

Tabel 4. 2
Matriks SWOT

<p style="text-align: center;">Faktor Internal Internal Faktor</p> <p style="text-align: center;">Faktor Eksternal Eksternal Faktor</p>	<p style="text-align: center;">Kekuatan (Strengths)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bimbingan manasik lebih dari dua kali. 2. Pembimbing yang kompeten dibidang haji dan umrah. 3. Lokasi bimbingan yang strategis. 4. Fasilitas yang memadai. 5. Bimbingan via <i>Offline</i> dan <i>Online</i>. 6. Berizin resmi dari Kementerian Agama 7. Layanan konsultasi untuk umum. 	<p style="text-align: center;">Kelemahan (Weakness)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Belum semua pembimbing ibadah tersertifikasi. 2. Banyaknya Biro haji dan umrah yang menggunakan metode bimbingan manasik yang sama.
<p style="text-align: center;">Peluang (Opportunities)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. biro pusat yang beroperasi di Kota Klaten 2. Jemaah berasal dari Jemaah Kajian 	<p style="text-align: center;">Strategi (Strengths-Opportunities)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Edukasi kepada calon jemaah terhadap pentingnya memilih Biro haji dan umrah. 2. Mengoptimalkan peran layanan konsultasi untuk umum. 	<p style="text-align: center;">Strategi (Weakness-Opportunities)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat dan menentukan kriteria khusus dalam rekrutmen pembimbing jemaah umrah.

Ancaman (Threats)	Strategi (Strengths- Threats)	Strategi (Weakness- Threats)
1. Regulasi yang dapat berubah-ubah dari Kemenag. 2. Beberapa jemaah umrah perlu penekanan materi doa-doa.	1. Mengoptimalkan peran evaluasi dalam bimbingan jamaah umrah.	1. Meng- <i>upgrade</i> metode bimbingan manasik.

1. Strategi SO (*strengths-opportunities*) menciptakan strategi menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan kekuatan. Strategi SO (*strengths-opportunities*) dirumuskan berdasarkan analisis kekuatan dan peluang bimbingan yang ada di Biro Fista Tour, strategi SO (*strengths-opportunities*) dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Memberikan edukasi kepada calon jemaah mengenai pentingnya memilih Biro haji dan umrah yang telah bersertifikasi resmi, edukasi dapat disampaikan melalui promosi yang dilakukan baik secara *offline* melalui pengajian-pengajian ataupun *online* melalui sosial media Instagram, website, facebook dll.
- b. Mengoptimalkan peran layanan konsultasi untuk umum. Layanan konsultasi umum yang baru dikembangkan oleh Biro Fista Tour perlu dioptimalkan dengan pembentukan team khusus dalam membantu masyarakat umum maupun calon jemaah. diperlukan anggota yang memiliki kompetensi dalam team, seperti kopetensi pembimbing jemaah, kopetensi *tour guide*, *tour leader* dan lain-lain. hal ini bertujuan agar setiap pertanyaan yang diajukan oleh

masyarakat umum terkait dengan ibadah umrah dijawab oleh anggota yang berpengalaman dan kompeten di bidangnya.

2. Strategi WO (*weaknesses-opportunities*) menciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang. Strategi WO (*weaknesses-opportunities*) bimbingan jemaah di Biro haji dan umrah Fista Tour dapat melalui membuat dan menentukan kriteria khusus dalam rekrutmen pembimbing jemaah umrah, rekrutmen pembimbing jemaah umrah minimal memenuhi syarat sebagai pembimbing jemaah umrah seperti pernah berhaji dan paham mengenai materi-materi umrah baik sejarah, syarat, rukun, wajib dan lain sebagainya. Menurut haji Eka dalam Kementerian Agama (2022) syarat menjadi pembimbing jemaah umrah minimal sarjana S1, sudah pernah melaksanakan haji. Menurut Muslim Pergi (2022) syarat menjadi mutawif atau pembimbing umrah pernah melakukan perjalanan ke tanah suci minimal 2 kali, menguasai Bahasa Arab dan Inggris dan mengikuti sertifikasi sebagai pembimbing ibadah.
3. Strategi ST (*strengths-threats*) menciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman. Salah satu strategi yang dapat diterapkan Biro Fista Tour dengan mengoptimalkan peran evaluasi dalam bimbingan jemaah umrah. evaluasi termasuk dalam tahapan strategi, di biro Fista Tour evaluasi terfokus pada kendala yang dihadapi biro selama pelaksanaan bimbingan. Evaluasi pada pemahaman jemaah terhadap bimbingan yang disampaikan belum

dilaksanakan sepenuhnya, Biro Fista Tour perlu melakukan evaluasi terhadap pemahaman jamaah dengan menggunakan angket dan google form. Google form dapat disebarakan melalui whatsapp grup jamaah

4. Strategi WT (*weaknesses-threats*) menciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman. Strategi WT (*weaknesses-threats*) bimbingan jamaah di Biro haji dan umrah Fista Tour dapat melalui *upgrade* metode bimbingan manasik, metode bimbingan manasik yang ada di Biro Fista Tour berupa ceramah, praktik dan tanya jawab. Metode ini sangat familiar di perusahaan Biro haji dan umrah beberapa Biro haji dan umrah memilih menambahkan metode manasik qolbu, metode manasik qolbu dapat diartikan sebagai hal-hal yang berhubungan dengan pelaksanaan ibadah umrah yang dilakukan dalam rangka memberikan pembinaan hati dan mental bagi jamaah umrah sebelum maupun selama pelaksanaan ibadah umrah di tanah suci. Materi yang disampaikan dalam pelaksanaan manasik qolbu berkaitan dengan kesiapan jamaah secara fisik dengan hati yang telah yakin dan mantap melaksanakan umrah.

Hasil dari penelitian ini didapati bahwa strategi yang dilakukan Biro Fista Tour Klaten telah berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari kekuatan (*strengths*) dan peluang (*opportunities*) lebih banyak mendominasi dibandingkan dengan kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*threats*). Strategi kekuatan (*strengths*) dan peluang (*opportunities*) perlu dipertahankan, adapun strategi (*weakness*) dan ancaman (*threats*) tidak terlalu berdampak

pada keberlangsungan bimbingan tetapi perlu diperbaiki. Perbaikan dapat dilakukan dengan pembaruan strategi menggunakan matriks SWOT dengan hasil strategi (*strengths-opportunities*) edukasi kepada calon jemaah terhadap pentingnya memilih Biro haji dan umrah dan mengoptimalkan peran layanan konsultasi untuk umum. Strategi (*weakness-opportunities*) membuat dan menentukan kriteria khusus dalam rekrutmen pembimbing jemaah umrah. Strategi (*strengths-threats*) meng-upgrade metode bimbingan manasik. Strategi (*weakness-threats*) Biro Fista Tour memfasilitasi pembimbing jemaah untuk mengikuti sertifikasi pembimbing ibadah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai strategi bimbingan jemaah umrah di Biro Fista Tour Klaten, maka disimpulkan bahwa pelaksanaan bimbingan jemaah umrah di Biro Fista Tour telah memenuhi standar yang telah ditentukan oleh Kementerian Agama. Strategi yang dilaksanakan di Biro Fista Tour berjalan dengan baik, dan perlu adanya pengoptimalan pada setiap strategi yang diterapkan. Strategi bimbingan di Biro Fista Tour didapati ada empat berupa kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunities*), ancaman (*threats*).

Strategi kekuatan (*strengths*) berupa bimbingan manasik lebih dari dua kali, pembimbing yang kompeten dibidang haji dan umrah, fasilitas yang memadai, lokasi bimbingan yang strategis, bimbingan via *offline* dan *online*, berizin resmi dari Kementerian Agama, dan layanan konsultasi untuk umum. Kelemahan (*weakness*) belum semua pembimbing ibadah tersertifikasi, banyaknya biro haji dan umrah yang menggunakan metode bimbingan manasik yang sama. Peluang (*opportunities*) biro pusat yang beroperasi di Kota Klaten, jemaah berasal dari jemaah kajian. Ancaman (*threats*) ketentuan bimbingan yang berubah-ubah dari kemenag, beberapa jemaah umrah perlu penekanan materi doa-doa.

B. Saran

Berdasarkan dari kesimpulan dari hasil penelitian diatas, maka terdapat saran dari penulis sebagai berikut:

1. Biro Fista Tour perlu meng-*upgrade* metode bimbingan manasik umrah untuk menambah daya tarik jemaah terhadap bimbingan yang dilaksanakan Biro Fista Tour. Metode yang dapat di *upgrade* ke metode manasik qolbu untuk menambah kemantapan dan kesiapan jemaah melaksanakan ibadah umrah.
2. Biro Fista Tour perlu memperbaiki kekurangan dan meminimalisir ancaman terkait dengan bimbingan yang diberikan kepada jemaah.
3. Perlu mengoptimalisasikan program baru yang dibentuk yaitu program layanan konsultasi untuk calon jemaah dan masyarakat umum.

Daftar Pustaka

- Agama, K. (2018). *Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah*. Siskopatuh. <https://umrahcerdas.kemenag.go.id/home/travel?keywords=klaten>
- Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 719 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah Pada Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019, (2020).
- Agama, K. (2022). *Kemenag: Pembimbing Ibadah Haji Harus Bersertifikat*. Kementerian Agama. <https://kemenag.go.id/daerah/kemenag-pembimbing-ibadah-haji-harus-bersertifikat-w4ul7b>
- Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus, (2021).
- Amin, Z. F. (2021). Strategi Bimbingan Manasik Ibadah Haji pada KBIH Nurssalam Lampung Timur. *Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*, 1.
- Ashar, S. (2022). *Sisi Lain Jama'ah Umrah (Antara Ibadah, Wisata dan Belanja dalam Prespektif Fenomena Sosial)*. 3.
- Bahar, S. C., Raihani, A. H., & Nur'Aini, J. D. (2022). *Pergeseran Minat Masyarakat terhadap Lembaga Bimbingan Konvensional oleh Lembaga Bimbingan Online*. 1.
- David, F. R. (2010). *Manajemen Strategis Konsep*. PT. Prenhallindo.
- Dewi, S. N. (2015). *Ini Kewajiban Standar Biro Perjalanan Umrah ke Jemaah*. <https://www.viva.co.id/berita/nasional/589460-ini-kewajiban-standar-biro-perjalanan-umrah-ke-jemaah>
- Fadilah, L. (2018). *Strategi dan Manajemen Travel Haji dan Umrah (Studi Analisis Persaingan Travel Haji Dan Umrah Kota Medan Dalam Pelayanan dan Kualitas Untuk Meningkatkan Jumlah Konsumen)*.
- Fahriansyah. (2016). *Filosofi Dakwah Jama'ah*. *Jurnal Ilmu Dakwah*, 15.
- George R. Terry, & Rue, L. W. (2019). *Dasar-dasar Manajemen Edisi Revisi. Bumi Aksara*, 1. https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=-6UmEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=teori+manajemen+george+r+terry&ots=axwEmO2hFc&sig=Qg3T7bLoZ8Ymi9mY8zkcdnOh3Tg&redir_esc=y#v=onepage&q=teori manajemen george r terry&f=false
- Hadi, M. S. AL. (2019). Rekonstruksi Pemahaman yang Keliru Tentang Kewajiban dan Keutamaan Haji dan Umrah. *ekonomi dan bisnis islam*, 01.
- Hamdani. (2012). *Bimbingan dan Penyuluhan*. Cv Pustaka Setia.
- Hasanah, H. (2016). *Teknik-teknik observasi*. 21–46.

- Hazanah, A. (2018). *Efektivitas Pembimbingan Ibadah Umrah Pada PT Patih Indo Permai Jakarta Selatan*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Helmiati. (2012). *Model Pembelajaran (Pertama)*. Aswaja Pressindo.
[http://repository.uin-suska.ac.id/10368/1/Model Pembelajaran.pdf](http://repository.uin-suska.ac.id/10368/1/Model%20Pembelajaran.pdf)
- Herlina, D., Japeri, & Syarkawi, A. (2019). Manajemen Bimbingan Manasik Umrah pada Andalas Education Tour (AET) Travel – PT. Penjurur Wisata Negeri. *Jurnal Dakwah Manajemen*, 2.
- Indonesia, K. A. R. (2020). *Pembimbing Manasik Haji Diharapkan Kompeten dan Akuntabel*. <http://haji.kemenag.go.id/v4/pembimbing-manasik-haji-diharapkan-kompeten-dan-akuntabel>
- Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah, Pub. L. No. NOMOR 8 TAHUN 2019 (2019). [https://peraturan.bpk.go.id/Download/97310/UU Nomor 8 Tahun 2019.pdf](https://peraturan.bpk.go.id/Download/97310/UU%20Nomor%208%20Tahun%202019.pdf)
- Irmayani. (2019). Strategi Manajemen Dalam Peningkatan Pelayanan dan Kepercayaan Jemaah Haji dan Umrah (Studi Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare). *Jurnal Kajian Manajemen Dakwah (JKMD)*, 1.
- Jailani, & Alkam, R. M. (2019a). Strategi Pengelolaan Pembimbing Manasik Umrah pada Travel di Kecamatan Syiah Kuala. *Jurnal manajemen dan Administrasi Islam*, 3.
- Jailani, & Alkam, R. M. (2019b). Strategi Pengelolaan Pembimbing Manasik Umrah Pada Travel di Kecamatan Syiah Kuala. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Islam*, 3.
- Johari, & Arifin, J. (2019). *Tuntunan Haji dan Umrah* (hal. 13).
- Kurniasih, D., Rusfiana, Y., Subagyo, A., & Nuradhawati, R. (2021). *Teknik Analisa (Pertama)*. Alfabeta.
- Kurniawan, A. (2022). *Wajib Umrah, Mulai Ihram dari Miqat sampai Menjauhkan Larangan*. NU Online. <https://islam.nu.or.id/haji-umrah-dan-kurban/wajib-umrah-mulai-ihram-dari-miqat-sampai-menjauhkan-larangan-A6931>
- Kusnandar, V. B. (2021). *RISSC: Populasi Muslim Indonesia Terbesar di Dunia DEMOGRAFI*. databooks.
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/11/03/rissc-populasi-muslim-indonesia-terbesar-di-dunia>
- Lubis, M. (2020). Bimbingan Manasik Umrah Bagi Calon Jemaah PT Wakafa Zain Abul Husna (Wakafa Tour) Melalui Pembelajaran Teori Dan Praktik. *Prosiding Konferensi Nasional 1*.
- Murdiyanto, E. (2020). Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif). In *Bandung: Rosda Karya*. LP2M UPN Veteran Yogyakarta

Press.

http://www.academia.edu/download/35360663/METODE_PENELITIAN_KUALITAIF.docx

- Noor, M. (2018). Haji dan Umrah. *Jurnal Humaniora dan Teknologi*, 4.
- Pergi, M. (2022). *Muthawif Berpengalaman Penting Disediakan Agar Ibadah Lancar*. muslimpergi.com. <https://muslimpergi.com/mengenal-muthawif/>
- Permatasari, A. D. (2015). *Pola Kepemimpinan Pembimbing Ibadah Umrah Di PT Balda Citra Mandiri pada Tahun 2015* [Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta].
<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/34128>
- Putri, F. I. (2018). *Metode Pembimbing Umrah Melalui Manasik Qolbu di Alfairus Tours Pekalongan* [UIN Walisongo].
<https://eprints.walisongo.ac.id/8790/1/SKRIPSI LENGKAP.pdf>
- Rahma, N. M. (2020). Struktur Organisasi Pasca Kebijakan Penghapusan Eselon III-IV: Studi Kasus PDDI LIPI. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 17.
- Ramli, M., Kuswand, A., & Pratomo, H. (2022). Strategi Peningkatan Layanan Bimbingan Manasik Pada Bidang Haji dan Bimas Islam Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Utara. *Jurnal Ideaspublishing*, 8.
<https://doi.org/10.32884/ideas.v8i2.756>
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 79 TAHUN 2012 tentang pelaksanaan undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, 79 (2012).
- Sani, M. R. (2023). *Kemenag Susun Standar Kompetensi Kerja Nasional Pembimbing Ibadah Haji*. <https://kemenag.go.id/nasional/kemenag-susun-standar-kompetensi-kerja-nasional-pembimbing-ibadah-haji-YdpzP>
- Saprun, & Mappanyompa. (2022). Efektivitas Bimbingan Manasik Haji Dan Umrah Di Masjid Riadlus Sholihin Dusun Bertais. *Jurnal Prodi PGMI*, 7.
<https://doi.org/10.31764>
- Siadari, C. (2018). *Pengertian Analisis SWOT Menurut Para Ahli*. kumpulanpengertian.
<https://www.kumpulanpengertian.com/2018/03/pengertian-analisis-swot-menurut-para.html>
- Sudiantini, D. (2022). *Manajemen Strategi (Pertama)*. CV. Pena Persada.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Susilarini, T. (2021). Pengantar Psikodiagnostik III Interview-Wawancara. *Bogor*, 131. <http://repository.upi-yai.ac.id/4267/1/Fix-Diktat-Interview-Tanti.pdf>
- Wibowati, J. I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*,

8(2), 15–31. <https://doi.org/10.36546/jm.v8i2.348>

Yarmunida, M. (2017). *Fiqh Haji dan Umrah (Tinjauan Teori dan Praktik)* (I. Satria (ed.); Pertama). Pustaka Pelajar.

Yulianti, D. (2018). Manajemen strategi sektor publik. In *Buku Ajar* (Pertama). Pustaka Media.

Wawancara dengan Pimpinan 24 Mei 2023 pada jam 11.48 lokasi Biro Fista Tour Klaten.

Wawancara dengan amah Fista Tour Bapak Anang Kusnanto 19 Juni 2023 pada jam 10.24 di desa Jetis Rt.001 Rw.002 jetis, Delanggu, Klaten

Wawancara dengan pembimbing jemaah Ust Abu Umar 20 Juni 2023 pada jam 13.48 di Jl Tegalgondo-Janti No.Km 3, Rw 8, Kenteng, Sidowayah, Polanharjo, Klaten

Wawancara dengan jemaah Fista Tour Bapak Deddy Nurdian Arie Iskandar 4 Juli 2023 pada jam 13.45 di Jl Tegalgondo-Janti No.Km 3, Rw 8, Kenteng, Sidowayah, Polanharjo, Klaten

Wawancara dengan jemaah Fista Tour Adek Zakia Alya Amara 4 Juli 2023 pada jam 14.30 di desa Tegalsari Rt.006 Rw,003 Kranggan, Polanharjo, Klaten.

Wawancara dengan jemaah Fista Tour Ibu Harmani Muhammad Ali 4 Juli 2023 pada jam 15.23 di Desa Jetis Rt.001 Rw.002 Jetis, Delanggu, Klaten

Wawancara dengan Pembimbing Joko Suseno 19 September 2023 pada jam 13.15 lokasi Biro Fista Tour Klaten.

Pedoman wawancara

A. Draf wawancara dengan pembimbing jemaah umrah di Biro Fista Tour Klaten

1. Bagaimana bimbingan yang ustadz berikan saat berada di Indonesia?
2. Bagaimana bimbingan Manasik jemaah Keberangkatan bulan maret?
3. Isi dalam buku manasik ustadz sendiri atau dari Biro Fista Tour?
4. Berapa lama ustadz menjadi pembimbing jemaah haji dan Umrah?
5. Bagaimana bimbingan yang ustadz lakukan saat di Madinah?
6. Bagaimana bimbingan yang ustadz lakukan saat di Makkah?
7. Bagaimana menginformasikan kepada jemaah untuk mengikuti bimbingan kajian?
8. Bagaimana bimbingan saat *city tour* baik di Makkah maupun di Madinah?
9. Bagaimana pembimbing menanggapi latar belakang jemaah yang beragam?
10. Adakah bimbingan khusus untuk jemaah lansia dan anak-anak?
11. Adakah kendala selama melakukan bimbingan jemaah?

B. Draf wawancara dengan pimpinan Biro Fista Tour Klaten

1. *Strengths* (kekuatan) apa kelebihan dari bimbingan di Fista Tour?
(bimbingan di indo, Arab, *city tour*)
2. *Weaknes* (kelemahan) adakah keterbatasan atau kekurangan dari bimbingan yang ada di Fista Tour? (bimbingan di indo, Arab, *city tour*)
3. *Opportunities* (peluang) Apakah peluang dari *eksternal* perusahaan yang berkaitan dengan bimbingan yang ada di Fista Tour? (bimbingan di indo, Arab, *city tour*)
4. *Thread* (ancaman) Adakah ancaman dari *eksternal* perusahaan yang berkaitan dengan bimbingan yang ada di Fista Tour? (bimbingan di indo, Arab, *city tour*)
5. Fasilitas apa yang disediakan Biro Fista tour saat kegiatan bimbingan berlangsung baik saat di (bimbingan di indo, Arab, *city tour*)?
6. Bagaimana cara Biro Fista tour menentukan pembimbing ibadah umrah?
7. Apa yang menjadi ciri khas bimbingan di Biro Fista Tour?
8. Bagaimana cara Biro Fista Tour mengukur kefahaman jemaah terhadap materi yang telah disampaikan?
9. Adakah saran dan kritik dari jemaah mengenai bimbingan (bimbingan di indo, Arab, *city tour*) dan bagaimana Biro menyikapinya?

C. Draf wawancara dengan jemaah Fista Tour keberangkatan bulan Maret 2023

1. Bagaimana bimbingan yang ada di Fista Tour?
2. Bagaimana pembimbing jemaah di Fista Tour?
3. Apakah materi yang disampaikan pembimbing mudah di mengerti?
4. Apakah bimbingan sebanding dengan harga yang ditawarkan?
5. Apa pendapat anda mengenai fasilitas yang diberikan pada saat bimbingan?
6. Adakah kendala saat mendapatkan bimbingan baik di Indonesia, Arab maupun saat *city tour*?
7. Apakah ada pesan dan kesan saat bimbingan baik untuk pembimbing maupun Biro?
8. Jika berkesempatan menjalankan umrah lagi apakah bapak akan memilih Fista Tour lagi?

Informan 1: Pembimbing jemaah

Nama: Ust Abu Umar

Pewawancara: Afiffah Surya Rachman

A (01): Assalamualaikum ust. Maaf ustadz mengganggu waktunya, Perkenalkan saya Afiffah Surya Rachman Mahasiswi jurusan Manajemen Dakwah di UIN Raden Mas Said Surakarta. saya kemarin ikut manasiknya ustadz di Biro Fista Tour, saya tertarik untuk meneliti bimbingan jemaah ustadz.

U (01): Waalaikumsalam, Njih monggo

A (02): Pertanyaan yang pertama, bagaimana bimbingan yang ustadz berikan saat berada di Indonesia?

U (02): Bimbingan jemaah ada yang secara *offline* ada yang lewat grup wa, grup wa untuk pengkondisian sebelum materi secara *offline* ada bayak tentang materi yang akan saya sampaikan, termasuk bacaan-bacaan gambaran tempat itu sudah saya sampaikan di grup wa, untuk *offline* minimal kita lakukan dua kali, satu kali teori dan praktik sederhana artinya tanpa harus jalan yang praktik hanya pembimbing saja, pakek pakaian ihram dimana kemudian miqat bagaimana itu ya hanya pembimbing dan diwakili Sebagian peserta, kemudian yang kedua itu lebih detail lagi bimbingannya kemarin kita lakukan di Donohudan yang ada miniature ka'bahnya dan ada miniature shofa dan marwah ya walaupun jauh dari mewakili sebenarnya, hanya untuk sekedar gambaran jaraknya itu ya kira-kira segitu dan apa yang akan nanti akan dilakukan urutannya. Jadi secara umum sebelum keberangkatan yang Ketika masih di Indonesia lewat wa sama Offline minimal Dua kali, kadang ada juga yang dia domisilinya agak jauh dan jumlahnya juga agak banyak nah itu, kita juga sediakan untuk bimbingan sendiri, kadang terutama sesi pertama bisa lebih dari satu tempat, dua tempat atau dua waktu yang kita sediakan, tapi kalau mau ikut yang gladi resik istilahnya yang di Donohudan itu memang kita lakukan satu kali, semua diharapkan menyesuaikan

A (03): Bagaimana bimbingan Manasik jemaah Keberangkatan bulan maret?

U (03): Pas umrah maret kemarin, Manasik Teori hanya dilakukan satu kali dilaksanakan di Fista Tour dan manasik praktiknya di Donohudan. Bimbingan di Grup lebih intensif untuk bacaan-bacaan dan sebagainya kan tidak bisa langsung dihafal di tempat, nah itu kita berikan buku panduannya sama yang sebelum buku panduan diberikan di wa kami berikan ringkasan-ringkasannya jadi seperti bacaan itu kita batasi yang kita share itu adalah bacaan-bacaan yang memang itu doa-doa khusus terkait dengan umrah, Adapun doa-doa yang sifatnya dzikir umum yang tidak terkait dengan ibadah umrah itu kita berikan saran saja supaya tidak tercampur dan jama'ah tidak bingung kok bacaannya banyak banget, ini diwaktu mana diwaktu mana nanti malah bingung maka kita prioritaskan doa bacaan yang terkait dengan umrah, yang lain itu nanti bisa nyari masing-masing disamping kita berikan di buku panduan itu ada doa-doa sebagai opsional atau pilihan bagi yang belum punya doa khusus missal thawaf itukan hanya beberapa bacaan saja yang sifatnya khusus seperti memulai thawaf kemudian Ketika antara rukun yamani dengan hajar aswad itu doannya khusus “rabbana atina fidunya hasanah” yang lebihnya doa umum kita tidak tulis supaya ndak dikira itu bacaan yang harus dihafal.

A (04): Isi dalam buku manasik ustadz sendiri atau dari Biro Fista Tour?

U (04): Isi buku panduan sudah mengalami beberapa proses karna saya membimbing di Fista Tour sudah lama. Isi dalam buku ada yang dari Fista Tour kemudian kita beri masukan tambahan pengurangan ringkasan itu dari saya. Jadi digabungkan, malah beberapanya pengurangan karnaindonesia saya ingin tidak ada yang tercecer perhatian jemaah umrah dengan apa yang seharusnya dibaca jangan sampai justru perhatian mereka pada bacaan- bacaan tambahan yang seharusnya tidak dimasukkan dan boleh apa saja itu bikin mengecoh atau kepyoh bacaan yang seharusnya dibaca . jadi memang kita batasi dos-doanya

A (05): Berapa lama ustadz menjadi pembimbing jemaah haji dan Umrah?

U (05): Sejak tahun 2011 rata-rata umrah, pernah membimbing haji satu kali, kalau umrah hampir setiap tahun dua kali, di Fista Tour sejak tahun 2014.

A (06): Bagaimana bimbingan yang ustadz lakukan saat di Madinah?

U (06): Untuk program yang saya bimbing biasanya saya menekankan di Madinah, itu juga bagian dari teknik. Hal yang menjadi alasan mengapa memilih Madinah terlebih dahulu pertama, Madinah lebih longgar tidak terlalu padat sehingga bisa untuk pemanasan jemaah supaya tidak bingung, kalau langsung di Makkah kadang jemaah panik karena saking banyaknya orang baru datang langsung ke Makkah sangat padat dan cenderung krodit dan kurang pemanasan sehingga banyak order yang kadang tidak sampai, salah tangkap dan sebagainya. Maka kita mulai dari Madinnah yang relatif agak longgar, mulai dari sana sekaligus untuk pemanasan, orientasi tempat dimana di Madinnah lebih simple bentuknya Madinnah kan Kotak tidak sebagaimana di Makkah kan segala penjuru memang untuk tempat agak sulit orientasinya, jadi di Madinnah bimbingan yang saya lakukan itu pertama bimbingan sifatnya bimbingan rohani seperti tausiyah itu saya tekankan mengambil kisah dari kejadian di masa Rasulullah Ketika berada di Masjid Nabawi jadi di Masjid Nabawi pernah ada kejadian apa di masa Rasulullah, kita ambil pelajaran-pelajarannya. Misalnya kisah tentang sedekahnya Abu Tolhah nanti kalau mau di sertakan bisa tak kirim lewat email, kisah tentang sedekah kemusia tentang kisah dakwah Rasulullah Ketika ada orang masuk masjid tapi dia tidak mengerti adab dia kencing di dalam masjid bagaimana Rasulullah mendakwahnya dan hal-hal yang terjadinya pernah di Masjid Nabawi. Karena orang itu akan lebih masuk mendapatkan keterangan-keterangan Ketika kita ceritakan juga ditempat kejadian karna kalau itu kita kisahkan di sini mungkin menarik tapi lebih menarik lagi lebih mengena lagi kita kisahkan di tempat kejadian. Lalu Ketika di Madinah kita cerita tentang apa yang pernah terjadi di Madinnah termasuk tempat-tempatnya itu untuk yang sifatnya rutin setiap kalau di Madinah itu relatif pelatarannya itu longgar itu bisa dilakukan setelah subuh kadang dhuha kecuali pas *city tour*. Kemudian diantara bimbingan juga kita mengakomodir para jemaah, pas *city tour* ada tujuan pertamanya itu Masjid quba, ada keistimewaan khusus di Masjid quba itu “siapa yang berwudhu dari tempatnya kemudian menuju masjid lalu sholat apapun itu maka dia mendapatkan pahala haji” nah itu kita mangakomodir jemaah yang mau ikut bis dari awal kita akomodir juga jemaah yang jalan kaki, saya kemarin

mengantar jemaah yang jalan kaki ke Masjid Quba ini untuk menyempurnakan sunah Rasulullah itu setiap sabtu pergi ke quba kadang dengan kendaraan kadang dengan berjalan kaki tiap sabtu, Ketika itu pas hari sabtu kita ada yang berjalankaki 3 Km ada yang nik bus, tapi pulanginya semua naik bus, itu untuk menyempurnakan sunah nabi jadi dia berangkatnya jalan kaki pulanginya naik bus, berikutnya bimbingan di Madinah itu persiapan umrah, persiapan umrah satu hari sebelum keberangkatan umrah dilakukan bimbingan, sore hari ini dilakukan bimbingan untuk besok jadi satu hari sebelum umrah sebelum berangkat dari Madinah ke mekah. Bimbingan di Madinah intinya soal menata hati sebelum beribadah kemudian mereview tata cara umrah ini bimbingan yang dilakukan di Madinah sampai mau keberangkatan ya mungkin di Madinah itu ya mbak.

A (07): Bagaimana bimbingan yang ustadz lakukan saat di Makkah?

U (07): Sebelum di Makkah kita juga lakukan bimbingan di perjalanan juga, jadi dari Madinah perjalanan kurang lebih selama enam jam di bis itu, di samping kita bimbingan langsung praktik dan itu sudah masuk di prosesi ibadah kita juga bimbing pas di Bir Ali itu miqat untuk orang yang mau umrah dari Madinah, di miqat setelah jemaah solat di Masjid Bir Ali itu Ketika sebelum memulai ihlal-ihlal itu pernyataan atau permulaan untuk berihram atau umrah itu kita pastikan semua sudah membaca niatnya jadi dengan kalimat “Allahuma labaika umrah” itu kita pastikan sudah baca jadi bimbingan langsungnya termasuk juga maaf untuk bapak-bapak dipastikan juga hanya memakai dua kain, jadi semua sudah clear baca tadi kemudian baru jalan, di perjalanan pun ke Makkah di sana di samping hasungan kita bimbing untuk baca talbiah di perjalanan di perbanyak baca talbiah juga kita mereview nanti perjalanan umrah seperti apa (itu di perjalanan) termasuk kita ingatkan apa-apa yang bisa membalkan ihram, apa-apa yang merusak ihram, apa-apa yang harus dihindari dan apa-apa yang harus diperbanyak ketika seseorang itu berihram.berihram itu orang memakai pakaian ihram dan dalam kondisi untuk beribadah umrah itu di perjalanan kita perbanyak sampai di Makkah. Umrah itu pertama berpakaian ihram kemudian mengucapkan kalimat tadi setelah itu dilakukan tawwaf , saya ulang ya tadi niat, kemudia ada lafadznya tadi dan berihram

kemudian tawaf, nah saat sampai di Makkah kemarin di hotel dulu persiapan makan, mandi dan sebagainya tapi mandi tetap kita arahkan bahkan tidak mandi dulu atau terpaksa mandi tidak dengan menggunakan sabun dulu karna tidak boleh menggunakan wangi-wangian bagi orang berhram, jadi intinya persiapan untuk tawaf, sampai di waktu yang sudah kita rencanakan bareng-bareng kita ke masjid karna belum sholat mahrib-isyah kita sholat mahrib isyah di Masjidil Haram lalu kita bikin formasi bagaimana supaya barisan tetap utuh tidak ada yang tercecer dengan cara dari kemarin ada 54 jemaah kita bikin barisan dimana bagian luar itu yang kuat yang lemah ditengan sehingga nanti dengan kerumunan itu tidak terpisahkan tidak ada orang yang masuk. Nah itu bimbingan yang sifatnya langsung saya mengingatkan dengan mengeraskan bacaan di waktu-waktu yang memang itu seharusnya dibaca misalnya memulai tawaf dengan bacaan “bismillahi allahuakbar” dengan isyarat tangan saya keraskan sambil saya melihat ke jemaah memastikan mereka juga sudah membacanya. Setelah “bismillah allahuakbar” saya tidak baca atau menghasung apapun selain masing-masing, dzikirnya masing-masing, mau baca qur’an juga boleh pokoknya doa apa yang diam au juga boleh ini supaya saya memastikan yang penting apa yang setelah ini dibaca ya dibaca supaya dari awal tidak ngahapalin apa yang mau dibaca Ketika tawaf dan sebagainya, yang itu sebenarnya opsional saja, bisa baca sambil jalan ya itu silahkan pribadi-pribadi. keliling-keliling nanti sudah sampai rukun zamani, rukun zamani itu sebelum hajar aswad nah itu kita ingatkan doanya lagi “rabbana atina fidunya hasanah wa fil a hiroti hasana wakina adzabanar” kita keraskan kita pastikan saya sambil melihat jemaah memastikan mereka semua baca ini dirukun zamani sampai hajar aswad, di hajar aswad kita juga keraskan isyarat “Allahu akbar” sehingga kalau di garis itu yang lain juga mengikuti seperti itu termasuk ketika sa’i doa-doa yang memang seharusnya dibaca kita keraskan, itu bimbingan Ketika ibadah tawaf dan sa’i sampai tahalul intinya saya memastikan tidak ada yang tercecer dari jemaah baik dari sisi syarat, rukun maupun sunah-sunahnya baik yang qauliyah dan fi’liyah, ucapan ataupun juga Gerakan-gerakannya. Itu bimbingan di Makkah terkait langsung dengan umrah. tugas pembimbing intinya pas Ketika umrahnya itu. Adapun bimbingan lain di Makkah setelah itu kan memperbanyak ibadah di Masjidil Haram

dengan sesekali ada kajian, kajian itu kalau di Makkah tidak seeluasa di Madinah jadi situasional kadang kita bisa melakukan habis maghrib kumpul kadang kita melakukannya habis subuh kita ambil tempat di rooftop paling atas kadang memungkinkan kadang tidak kadang habis mahrib kadang habis subuh, Materi kajian biasanya tentang tahsiyatun nafs tentang bagaimana menyejukkan jiwa tapi dengan kontak-kontak ibadah yang terkait juga di Makkah karena kita sedang berada di Makkah

A (08): Bagaimana menginformasikan kepada jemaah untuk mengikuti bimbingan kajian?

U (08): Diinformasikan kepada jemaah lewat grup wa, saat kajian di Makkah tidak seeluasa di Madinah sifatnya spekulatif nanti kalau kita bisa kumpul ya kumpul, kalau tidak ya dzikir saja kadang bisa habis mahrib kadang habis subuh. Kajian di Makkah faktanya tidak semua jemaah bisa mengikuti karena di Makkah untuk menuju satu lokasi itu tidak mudah, terlambat sedikit sudah tidak bisa masuk walaupun nanti setelah solat menyusul itu juga kesulitan karena melawan arah. Eskalator di Makkah kalau habis solat di arahkan ke bawah semua jadi orang yang mau naik susah nunggu setengah jam kira-kira yang turun sudah habis baru bisa naik itu bisa dibilang bagian dari kendala. Materi-materi yang kurang kita selipkan pada saat *city tour*.

A (09): Bagaimana bimbingan saat *city tour* baik di Makkah maupun di Madinah?

U (09): Di Madinah ada bimbingan *city tour* di uhud, quba, parit (tempat kejadian perang qondak), dan Masjid Qiblatain, Materi yang disampaikan tentang hal yang terjadi di lokasi-lokasi tersebut. di Makkah bimbingan pas *city tour* Ketika di tempat manasik haji materinya terkait dengan haji jadi pas di arofah, musdalifah, mina, kemudian tentang mengambil pelajaran dan ibroh beliau nabi ismail karna disana ada tempat yang konon peristiwa dimana nabi Ibrahim menyembelih nabi ismail itu materi-materi tentang *city tour*.

A (10): Bagaimana pembimbing menanggapi latar belakang jemaah yang beragam?

U (10): Relatif semua tidak ada masalah kecuali di satu saja tentang umrah berkali-

kali dalam satu perjalanan itu yang kadang ada. Saya memegang pendapat sekali perjalanan sekali umrah tapi saya mempersilahkan pada jemaah bolehnya untuk melakukan umrah berkali-kali. Kita sudah sepakat pada pihak Biro untuk memberikan fasilitas walaupun bukan saya yang membimbing tapi dari muthawif yang disana. Karena itu harus bisa jalan di ji'ronah yang mau umrah lagi bersama muthawif yang disana saya nganter jemaah pulang, jadi *city tour* yang pengen umrah lagi ngambil miqatnya mulai di ji'ronah yang mau umrah berarti kita amanahkan ke muthawif disana. Sebenarnya perbedaan-perbedaan di hal-hal yang sifatnya tambahan itu tadi, makanya saya tidak ingin jemaah bingung dengan hal-hal yang itu sifatnya opsional untuk hal-hal yang pokok itu nyaris tidak ada perbedaan selain di tadi umrah sekali atau berkali-kali dan itu kita berikan fasilitas bagi yang berbeda walaupun ada pembimbing lain ya bagi-bagi tugas.

A (11): Adakah bimbingan khusus untuk jemaah lansia dan anak-anak?

U (11): Untuk bimbingan saya menekankan kepada anggota keluarganya yang bisa menyampaikan dan mendampingi saat umrah. missal yang lansia disertai pendamping atau jemaah yang kita titipkan untuk menjaganya kalau bagian dari keluarganya termasuk kita beri tahu untuk dituntun dirumah menghafalkan doa-doanya apa saja jadi biar paham, kalau di lokasi ada pendamping khusus bagi jemaah lansia yang pakek kursi roda, kita mengamanahkan kepada muthawif untuk dibimbing secara khusus jadi bacaanya terjaga, rukun dan syaratnya terjaga. selebihnya bisa mengikuti arahan saya, seperti doa yang seharusnya dibaca saya keraskan suara saya, doa di shofa doa di marwah itu bareng-bareng

A (12): Adakah kendala selama melakukan bimbingan jemaah?

U (12): Kendala tetap ada kondisional kemarin kodarullah karna memang musin kredit di Madinah 2 hotel jaraknya cukup berjauhan sehingga koordinasi bimbingan tidak optimal, kita ambil tengah-tengahnya. Yang lain keterbatasan komunikasi langsung terutama dalam hal kajian, sebenarnya sudah kita pikirkan solusinya karna kalau kita pakai mik atau *sound* itu jelas tidak boleh kalau tidak pakai tidak terdengar solusinya kemaren pakai *voice note* atau telpon grup tapi hanya beberapa

orang saja nanti hp diletakkan didekat jemaah, satu hp untuk 1 baris jemaah itu sebagai pengeras suara yang tidak dengar suara saya bisa lewat hp tersebut.

A (13): Bagaimana Fasilitas bimbingan di Biro Fista Tour?

U (13): Di Indonesia karna bimbingan umrah beda dengan bimbingan haji jadi tidak banyak ribet, bimbingan manasiknya sudah cukup.

A (14): Apakah pembimbing memberikan akses tanya jawab kepada jemaah diluar waktu bimbingan.

U (14): Grup wa dibentuk diantaranya juga untuk tanya jawab, kalau pas dilokasi bebas saja mereka mau nanya langsung juga boleh. Jadi akses itu ada bisa lewat wa pribadi, wa grup, atau bisa ketemu langsung.

Informan 2: Pembimbing 2

Nama: Joko Suseno

Pewawancara: Afiffah Surya Rachman

A (1): Bagaimana pelaksanaan bimbingan jemaah saat di Indonesia?

J (1): Kami membimbing jemaah minimal dua kali tentang penyampaian ilmu manasiknya maupun akomodasinya, bimbingan akomodasi itu perlu kami tekankan juga karena mayoritas jemaah kan tua-tua dan belum pernah naik pesawat atau masuk ke hotel yang mewah belum pernah bertemu dengan kerumunan jemaah yang begitu banyak, perlu kami edukasi tentang akomodasi.

A (2): Apa syarat menjadi pembimbing di Biro Fista Tour?

J (2): Pembimbing di Fista Tour minimal di Ustadzkan tapi kalau secara legal ya harus tersertifikasi, yang tersertifikasi juga ada. Pembimbing jemaah di sini ada lebih dari 10 pembimbing tapi yang sudah tersertifikasi ada tiga termasuk saya.

A (3): Bagaimana pendapat bapak mengenai kefahaman jemaah lansia terhadap materi yang disampaikan?

J (3): Jemaah umrah atau haji itu kan orang tua daya tagkapnya beda sama anak muda. Artinya walaupun ini menjadi kekuatan kami menyampaikan materi manasik tapi daya tangkap jemaah beda-beda.

A (4): Bimbingan apa yang ditawarkan biro selain bimbingan manasik dan bimbingan ibadah?

J (4): Kami ada layanan konsultasi dengan kita mempunyai serifikasi profesi itu artinya kita punya kopetensi untuk membimbing maupun mengarahkan. Jadi kami membuka layanan konsultasi haji dan umrah unrtuk semua baik calon jemaah dan masyarakat umum dengan menghubungi nomor saya.

A (5): Apa kendala yang dihadapi biro Fista Tour yang berkaitan dengan bimbingan jemaah.

J (5): Regulasi haji dan umrah itu kan berubah-ubah contoh sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku pembimbing jemaah harus tersertifikasi kalau itu diterapkan benar artinya pembimbing yang ada kami hanya beberapa jadi banyaknya pilihan pembimbing tadi kan tidak berlaku karna harus tersertifikasi sedangkan kalau untuk ikut sertifikasi sesuai regulasi pemerintah kan tidak mudah.

A (6): Metode bimbingan apa yang digunakan biro dalam membimbing jemaah umrah?

J (6): Metode bimbingan di Biro Fista Tour yang dilakukan Biro itu ceramah karna itu paling mudah dan itu dilakukan banyak Biro.yang kedua praktik atau simulasi jadi setelah ilmu itu kita dapat kita simulasikan dan praktekkan. Yang ketiga untuk mempermudah para jemaah memberikan gambaran visual seperti menonton video saat pelaksanaan umrah, jadi memanfaatkan multimedia, kontennya berupa rekaman yang dishare di youtube @fistatourumrah. Keempat kami mencetak buku manasik dan doa-doa kami bagikan ke jemaah buku manasik berisi hal-hal yang berkaitan dengan umrah, doa-doanya.

A (7): Bagaimana cara Biro Fista Tour mengukur kefahaman jemaah terhadap materi yang telah disampaikan.

J (7): Itu memang tidak ada hasil envaluasi atau kriterianya. Kami hanya sekedar menanyakan sudah paham atau belum karna evaluasinya sulit tapi goals standar yang kita pastikan adalah dikala praktek manasik dan waktu pelaksanaan ibadah umrah dari miqatnya, tawwafnya, Sa'inya itu benar-benar kami pantau terus per jemaah, yang terlihat bingung kita rangkul jadi tujuannya mereka kan beribadah dengan benar sesuai tuntunan Rasul. Jika ada jemaah ada kesulitan kami ambil tindakan saat itu.

Informan 3: Pimpinan

Nama: Yudi Asmara

Pewawancara: Afiffah Surya Rachman

A (01): Assalamualaikum pak. Maaf mengganggu waktunya, Perkenalkan saya Afiffah Surya Rachman Mahasiswi jurusan Manajemen Dakwah di UIN Raden Mas Said Surakarta. Izin wawancara mengenai bimbingan umrah di Biro Fista Tour pak.

Y (01): Waalaikumsalam mbak, silahkan.

A (02): Bagaimana sejarah berdirinya Biro Fista Tour

Y (02): Perizinan kita mulai pada tahun 2017 dari Kementerian Agama pusat. Penyelenggara Perjalanan ibadah Umrah (PPIU) harus memiliki izin atau legalitas dari kementerian agama pusat. Biro kami sudah berizin resmi dari kemenag mbak nomor SKnya nomor U.434 tahun 2020. di Kota Klaten sendiri Biro haji dan umrah ada tiga yang berizin dan berdomisili di Kota Klaten itu salah satunya kita, yang lain itu mohon maaf perwakilan atau cabang.

A (03): Bagaimana pemilihan pembimbing manasik?

Y (03): Kalau pembimbing kita sesuaikan dari jemaah jadi kita sesuaikan dengan latar belakang jemaah missal dari Nahdatul Ulama, Muhammadiyah, Salafi, jadi ini nanti menjadi kriteria pemilihan pembimbing. Pembimbing setiap kloter berbeda-beda, ada yang ustadz kyai, ada yang salafi, kita tidak menuju satu golongan tapi semua ada.

A (04): Bagaimana Fista Tour menyikapi perbedaan mazhab pada saat pelaksanaan ibadah umrah?

Y (04): Kita menyampaikan pada jemaah saling menghormati, masing-masing sesuai mazhab dan keyakinannya bisa jalan sendiri tanpa harus menyalahkan dan menjelekkkan. Misalnya ada yang mau umrah sekali ya monggo kalau ada yang dua kali difasilitasi ada yang bantu juga.

A (05): Bagaimana kriteria pembimbing manasik di Fista Tour.

Y (05): Kita melihat sudah pernah mengisi pengajian bagaimana cara penyampaian, komunikatif atau tidak itu kriterianya.

A (06): Bagaimana pemilihan materi bimbingan yang ada di Fista Tour?

Y (06): Materi manasik kita bebaskan, ustadznya juga ada materi sendiri dari kita juga menyediakan power point.

A (07): Apa saja fasilitas bimbingan yang disediakan saat manasik di Fista Tour?

Y (07): Proyektor, Miniatur Ka'bah, Miniatur Hijr ismail, snack dan makan siang.

A (08): Bagaimana pelaksanaan bimbingan manasik di Fista Tour?

Y (08): Manasik teori dilaksanakan di kantor dengan ruangan yang memadai kalau praktik biasanya di donohudan, manasik umrah terjadi dua kali kadang bisa tiga sampai empat kali. tidak ada biaya khusus dalam penambahan kegiatan manasik sudah termasuk dalam paket yang diambil. untuk manasik lebih dari dua kali mengutamakan jemaah pemberangkatan dengan tanggal tertentu, kemudian ada yang pemberangkatan yang lain. kalau mau ikut manasik lagi biasanya kita umumkan di grup whatsapp jemaah bahwasanya ada kegiatan manasik kalau yang mau ikut bisa konfirmasi ke pihak kami.

A (9): Apa itu Amphuri dan apa kelebihan menjadi anggota Amphuri?

Y (9): Amphuri itu asosiasi atau perkumpulan Biro-Biro, bergabungnya dengan Amphuri banyak hal yang dapat diselesaikan seperti legalitas, perkembangan umrah, regulasi dan hubungan dengan pemerintah.

A (10): Untuk ikut manasik lebih dari dua kali itu apakah perlu melunasi pembayaran?

Y (10): Tidak perlu melunasi dulu mbak, jadi setelah jemaah menyatakan ikut umrah kan konsekuensinya harus membayar tanda jadi dengan itu sudah kami anggap sebagai jemaah dan fasilitas-fasilitas sudah kami berikan. Fasilitasnya berupa manasik, dapat koper perlengkapan dan lain-lain sama seperti jemaah

lainya. Kalau ternyata dia dpnya sekarang berangkatnya tahun depan kalau setiap manasik ikut terus juga ndakpapa boleh asalkan konfirmasi ke kami.

A (11): Apa manfaat dari manasik lebih dari 2x bagi jemaah?

Y (11): Bagi jemaah yang berminat ikut manasik tersebut dapat ilmu tambahan dari pembimbing yang berbeda, setiap pemberangkatan biasanya kami siapkan pembimbing yang berbeda. Kalau ikut manasik bulan ini dan bukan selanjutnya pembimbingnya sudah beda, cara penyampaiannya pun berbeda karena setiap pembimbing punya ciri khas masing-masing saat menyampaikan materi.

Informan 4: Jemaah 1

Nama: Anang Kusnanto

Pewawancara: Afiffah Surya Rachman

A (1): Assalamualaikum pak. Maaf mengganggu waktunya, Perkenalkan saya Afiffah Surya Rachman Mahasiswi jurusan Manajemen Dakwah di UIN Raden Mas Said Surakarta. Izin wawancara mengenai bimbingan umrah di Biro Fista Tour pak.

A (1): Waalaikumsalam, baik mbak.

A (2): Bagaimana bimbingan yang ada di Fista Tour?

A (2): Bimbingan dari indonesia sampai pulang baik mbak, bimbingan di Indonesia itu manasik mbak dua kali di kantor Fista Tour dan di Donohudan. Kalau bimbingan pas perjalanan dianjurkan menghafal doa-doa, Kalau pas di Arab ya bimbingan ibadah, kajian, doa-doa mbak.

A (3) Bagaimana pembimbing jemaah di Fista Tour?

A (3): Pembimbing di Biro Fista Tour baik mbak. Pembimbing memaparkan materinya jelas, pembimbing juga memberikan kajian tambahan di sela-sela waktu sengang. Saya dan teman saya biasanya ikut kajiannya Ustadz Abu Umar setiap rabu sore di daerah Janti mbak, jadi yang ikut umrah kemarin banyak dari jemaah kajiannya Ustadz Abu Umar mbak.

A (4): Apakah materi yang disampaikan pembimbing mudah di mengerti?

A (4): Materi mudah dipahami, penyampaian dan materinya jelas, singkat dan yang tidak jelas bisa ditanyakan langsung di sesi tanya jawab.

A (5): Apakah bimbingan sebanding dengan harga yang ditawarkan?

A (5): Bagus sebanding dengan harga dan dengan pelayanan yang ditawarkan.

A (6): Apa pendapat anda mengenai fasilitas yang diberikan pada saat bimbingan?

A (6): Bagus sesuai standar.

A (7): Adakah kendala saat mendapatkan bimbingan baik di Indonesia, Arab maupun saat *city tour*?

A (7): Relatif lancar mbak, alhamduillah lancar.

A (8): Apakah ada pesan dan kesan saat bimbingan baik untuk pembimbing maupun Biro?

A (8): Alhamdulillah sudah baik mbak, dari Ustadz Abu umar di sela-sela waktu sengang di isi dengan kajian, dan dari Biro pelayanannya bagus mbak.

A (9): Jika berkesempatan menjalankan umrah lagi apakah bapak akan memilih Fista Tour lagi?

A (9): Iya mbak

Informan 5: Jemaah 2

Nama: Deddy Nurdian A. I.

Pewawancara: Afiffah Surya Rachman

A (1): Assalamualaikum pak. Maaf mengganggu waktunya, Perkenalkan saya Afiffah Surya Rachman Mahasiswi jurusan Manajemen Dakwah di UIN Raden Mas Said Surakarta. Izin wawancara mengenai bimbingan umrah di Biro Fista Tour pak.

D (1): Waalaikumsalam, baik mbak.

A (2): Bagaimana bimbingan yang ada di Fista Tour?

D (2): Semuanya baik dan sesuai dengan syar'i, bimbingan di Indonesia berkaitan dengan pelatihan, untuk rukun umrahnya di Makkah. Pas *city tour* mengunjungi Masjid Quba, uhud, gua tsur, jabal nur, dan pusat perbelanjaan. saat *city tour* di Masjid Quba ditekankan untuk melaksanakan sunah-sunah, seperti saat memasuki tempat-tempat untuk ibadah kita dianjurkan untuk sunah 2 rakaat baik itu ataqiyatul masjid dan lain-lain.

A (3) Bagaimana pembimbing jemaah di Fista Tour?

D (3): Alhamdulillah kita mengikuti perjalanan umrah itu kita pilih pembimbing dan Bironya, bimbingannya sesuai dengan yang diinginkan

A (4): Apakah materi yang disampaikan pembimbing mudah di mengerti?

D (4): Materi jelas dan mudah dimengerti.

A (5): Apakah bimbingan sebanding dengan harga yang ditawarkan?

D (5): Bimbingan baik dan sebanding, kita yang dari belum tau jadi tau dan faham dan biasanya pembimbing yang belum kita kenal kan cagung tapi kita bisa bertanya dan melaksanakan dengan baik.

A (6): Apa pendapat anda mengenai fasilitas yang diberikan pada saat bimbingan?

D (6): Fasilitas yang diberikan Biro selama proses pelatihan sampai kepulangan insyaallah dan alhamdulillah cocok dengan apa yang dipresentasikan. Fasilitas selama manasik kita diberi tempat yang baik, waktu yang pas, presentasi yang baik, dan hidangan yang enak. Selama di Makkah tersedianya peralatan dan lain-lain.

A (7): Apa pendapat bapak mengenai lokasi saat pelaksanaan bimbingan?

D (7): Lokasinya mudah dijangkau pakek kendaraan roda dua maupun roda empat, lokasi bimbingan manasik juga mudah dijangkau karna bimbingan dilaksanakan di kantor Biro, kantornya tidak jauh dari jalan raya Solo-Yogya jadi aksesnya mudah mbak

A (8): Adakah kendala saat mendapatkan bimbingan baik di Indonesia, Arab maupun saat *city tour*?

D (8): Kendalanya pas waktu pertama pelatihan manasik, karna belum hafal doa-doa, dari Biro memberikan solusi melalui sesi tanya jawab di grup wa, itu mempermudah.

A (9): Apakah ada pesan dan kesan saat bimbingan baik untuk pembimbing maupun Biro?

D (9): Kesannya sangat menyenangkan, pesan untuk proses pelaksanaan umrah dan pelatihan bisa lebih baik lagi untuk waktu

A (10): Jika berkesempatan menjalankan umrah lagi apakah bapak akan memilih Fista Tour lagi?

D (10): Insyaallah mbak

Informan 6: Jemaah 3 (anak-anak)

Nama: Zakia Alya Amara

Pewawancara: Afiffah Surya Rachman

A (1): Assalamualaikum dek. Maaf mengganggu waktunya, Perkenalkan saya Afiffah Surya Rachman Mahasiswi jurusan Manajemen Dakwah di UIN Raden Mas Said Surakarta. Izin wawancara mengenai bimbingan umrah di Biro Fista Tour pak.

Z (1): Waalaikumsalam, iya mbak.

A (2): Bagaimana bimbingan yang ada di Fista Tour?

Z (2): Bimbingan di Indonesia manasik praktik, manasik teori dan di Arab bimbingan menjelaskan tentang sejarah, bimbingan berjalan dengan baik.

A (3) Bagaimana pembimbing jemaah di Fista Tour?

Z (3): Ustadznya sudah bagus Kerjasama ke jemaah bagus dan bertanggungjawab.

A (4): Apakah materi yang disampaikan pembimbing mudah di mengerti?

Z (4): Materi mudah dihafalkan dan jelas.

A (5): Apakah bimbingan sebanding dengan harga yang ditawarkan?

Z (5): Bagus sebanding mbak.

A (6): Apa pendapat anda mengenai fasilitas yang diberikan pada saat bimbingan?

Z (6): Fasilitas yang diberikan Biro baik mbak.

A (7): Adakah kendala saat mendapatkan bimbingan baik di Indonesia, Arab maupun saat *city tour*?

Z (7): Relatif lancar mbak, alhamduillah lancar.

A (8): Apakah ada pesan dan kesan saat bimbingan baik untuk pembimbing maupun Biro?

Z (8): Semoga bisa lebih baik lagi mbak kedepannya.

A (9): Jika berkesempatan menjalankan umrah lagi apakah adek akan memilih Fista Tour lagi?

Z (9): Insyaallah iya kak, ibuk juga sudah sering pakai Biro Fista Tour mbak.

Informan 7: Jemaah 4 (Lansia)

Nama: Harmani Muhamad Ali

Pewawancara: Afiffah Surya Rachman

A (1): Assalamualaikum bu. Maaf mengganggu waktunya, Perkenalkan saya Afiffah Surya Rachman Mahasiswi jurusan Manajemen Dakwah di UIN Raden Mas Said Surakarta. Izin wawancara mengenai bimbingan umrah di Biro Fista Tour bu.

H (1): Waalaikumsalam, iya mbak.

A (2): Bagaimana bimbingan yang ada di Fista Tour?

H (2): Sudah baik mbak, disana diberi kesempatan tanya langsung ke ustadz, saya juga diarahkan ke barisan yang aman selama pelaksanaan tawaf.

A (3) Bagaimana pembimbing jemaah di Fista Tour?

H (3): Ustadnya bagus, kalau saya kurang faham nanti anak saya bisa menanyakan ke grup whatsapp

A (4): Apakah materi yang disampaikan pembimbing mudah di mengerti?

H (4): Materi mudah dimengerti tapi saya kan sudah tua jadi saya perlu mengulang-ulang dirumah doa-doa yang disampaikan pas manasik, saya juga perlu baca-baca buku panduan dari Biro.

A (5): Apakah bimbingan sebanding dengan harga yang ditawarkan?

H (5): Bagus mbak, saya dibimbing dari sini sampai Arab sana. bimbingan dan pelayanan bagus, tidak sia-sia saya umrah di Biro Fista Tour

A (6): Apa pendapat anda mengenai fasilitas yang diberikan pada saat bimbingan?

H (6): Fasilitas bagus lengkap, saya pas sa'i tidak kuat lari-lari dari bukit shafa ke bukit marwa, saya disewakan kursi roda mbak, jadi saya tidak ketinggalan mbak.

A (7): Adakah kendala saat mendapatkan bimbingan baik di Indonesia, Arab maupun saat *city tour*)?

H (7): Cuma itu mbak kendalanya ada di saya yang kecapean, sampai di sewakan kursi roda.

A (8): Apakah ada pesan dan kesan saat bimbingan baik untuk pembimbing maupun Biro?

H (8): Sudah bagus mbak. pembimbing ustadz yang bagus, Bironya juga bagus mbak

A (9): Jika berkesempatan menjalankan umrah lagi apakah ibu akan memilih Fista Tour lagi?

H (9): Inshaallah iya mbak

REDUKSI DATA

Tema	Sub tema	Sumber	Kode	Data
Kekuatan <i>(strengths)</i>	Bimbingan manasik lebih dari dua kali	Bapak Yudi Asmara selaku pimpinan	W3-Y08	Manasik teori dilaksanakan di kantor dengan ruangan yang memadahi kalau praktik biasanya di donohudan, manasik umrah terjadi dua kali kadang bisa tiga sampai empat kali. tidak ada biaya khusus dalam penambahan kegiatan manasik sudah termasuk dalam paket yang diambil. untuk manasik lebih dari dua kali mengutamakan jemaah pemberangkatan dengan tanggal tertentu, kemudian ada yang pemberangkatan yang lain. kalau mau ikut manasik lagi biasanya kita umumkan di grup whatsapp jemaah bahwasanya ada kegiatan manasik kalau yang mau ikut bisa konfirmasi ke pihak kami
		Bapak Yudi Asmara selaku	W3-Y11	Bagi jemaah yang berminat ikut manasik tersebut

		pimpinan Biro Fista Tour Klaten		dapat ilmu tambahan dari pembimbing yang berbeda, setiap pemberangkatan biasanya kami siapkan pembimbing yang berbeda. Kalau ikut manasik bulan ini dan bukan selanjutnya pembimbingnya sudah beda, cara penyampiannya pun berbeda karena setiap pembimbing punya ciri khas masing-masing saat menyampaikan materi.
	Pembimbing yang kompeten di bidang haji dan umrah	Bapak Anang Kusnanto selaku Jemaah	W4-A03	Pembimbing memaparkan materinya jelas, pembimbing juga memberikan kajian tambahan di sela-sela waktu sengang
		Bapak Zakia Alya Amara selaku jemaah	W6-Z03	Ustadznya sudah bagus Kerjasama ke jemaah bagus dan bertanggungjawab
	Lokasi bimbingan yang strategis	Bapak Deddy Nurdian selaku jemaah	W5-D07	Lokasinya mudah dijangkau pakek kendaraan roda dua maupun roda empat, lokasi bimbingan manasik juga mudah dijangkau

				karna bimbingan dilaksanakan di kantor Biro, kantornya tidak jauh dari jalan raya Solo-Yogya jadi aksesnya mudah mbak
		Ust Abu Umar selaku pembimbing	W1-A02	bimbingannya kemarin kita lakukan di Donohudan yang ada miniature ka'bahnya dan ada miniature shofa dan marwah ya walaupun jauh dari mewakili sebenarnya, hanya untuk sekedar gambaran jaraknya itu ya kira-kira segitu dan apa yang akan nanti akan dilakukan urutanyan
	Fasilitas yang memadahi	Bapak Deddy Nurdian selaku jemaah	W5-D06	Fasilitas yang diberikan Biro selama proses pelatihan sampai kepulangan insyaallah dan alhamdulillah cocok dengan apa yang dipresentasikan. Fasilitas selama manasik kita diberi tempat yang baik, waktu yang pas, presentasi yang baik, dan hidangan yang enak. Selama di

				Makkah tersedianya peralatan dan lain-lain
		Ust Abu Umar selaku pembimbing	W1-A10	Kita sudah sepakat pada pihak Biro untuk memberikan fasilitas walaupun bukan saya yang membimbing tapi dari muthawif yang disana. Karena itu harus bisa jalan di ji'ronah yang mau umrah lagi bersama muthawif yang disana, saya nganter jemaah pulang, jadi city tour yang pengen umrah lagi ngambil miqatnya mulai di ji'ronah yang mau umrah berarti kita amanahkan ke muthawif disana
		Ibu Harmani Muhamad Ali selaku jemaah lansia	W7-H06	Fasilitas bagus lengkap, saya pas sa'i tidak kuat lari-lari dari bukit shafa ke bukit marwa, Biro menyediakan kursi roda mbak sama yang ndorong sekalian, jadi saya tidak ketinggalan mbak
		Ustadz Abu Umar selaku pembimbing	W1-A11	kalau di lokasi ada pendamping khusus bagi jemaah lansia yang pakek kursi

				roda, kita mengamanahkan kepada muthawif untuk dibimbing secara khusus jadi bacaanya terjaga, rukun dan syaratnya terjaga
	Bimbingan via <i>offline</i> dan <i>online</i>	Ust Abu Umar selaku pembimbing	W1-A02	bimbingan jemaah ada yang secara <i>offline</i> ada yang lewat grup wa (<i>online</i>), grup wa untuk pengkondisian sebelum materi secara <i>offline</i> ada banyak tentang materi yang akan saya sampaikan, termasuk bacaan-bacaan gambaran tempat itu sudah saya sampaikan di grup wa
		Ibu Harmani Muhamad Ali selaku jemaah	W7-H03	Kalau saya kurang faham nanti anak saya bisa menanyakan ke grup whatsapp
		Ustadz Abu Umar selaku pembimbing	W1-A12	Yang lain keterbatasan komunikasi langsung terutama dalam hal kajian, sebenarnya sudah kita pikirkan solusinya karna kalau kita pakai mik atau <i>sound</i> itu jelas tidak boleh kalau tidak pakai tidak terdengar solusinya kemaren pakai <i>voice note</i> atau telpon grup

				tapi hanya beberapa orang saja nanti hp diletakkan didekat jemaah, satu hp untuk satu baris jemaah itu sebagai pengeras suara yang tidak dengar suara saya bisa lewat hp tersebut.
	Berizin resmi dari Kementerian Agama	Bapak Yudi Asmara selaku pimpinan	W3-Y02	Biro kami sudah berizin resmi dari kemenag mbak nomor SKnya nomor U.434 tahun 2020 (Nomor 983 Tahun 2017)
	Layanan Konsultasi untuk umum	bapak Joko Suseno selaku pembimbing jemaah	W2-J04	Kami ada layanan konsultasi dengan kita mempunyai serifikasi profesi itu artinya kita punya kompetensi untuk membimbing maupun mengarahkan. Jadi kami membuka layanan konsultasi haji dan umrah unrtuk semua baik calon jemaah dan masyarakat umum dengan menghubungi nomor saya
kelemahan (<i>weakness</i>)	Belum semua pembimbing ibadah tersertifikasi	bapak Joko Suseno selaku pembimbing jemaah	W2-J02	Pembimbing di Fista Tour minimal di Ustadzkan tapi kalau secara legal ya harus tersertifikasi, yang

				tersertifikasi juga ada. Pembimbing jemaah di sini ada lebih dari 10 pembimbing tapi yang sudah tersertifikasi ada 3 termasuk saya
	Metode bimbingan manasik yang sama.	Berdasarkan observasi di lapangan.	-	-
Peluang <i>(Opportunities)</i>	Salah satu biro pusat di Kota Klaten	bapak Yudi Asmara selaku pimpinan	W3-Y02	Di Kota Klaten sendiri Biro haji dan umrah ada tiga yang berizin dan berdomisili di Kota Klaten itu salah satunya kita, yang lain itu mohon maaf perwakilan atau cabang
	Jemaah berasal dari Jemaah Kajian	bapak Yudi Asmara selaku pimpinan	W3-Y03	Pembimbing setiap kloter berbeda-beda, ada yang Ustadz kyai, ada yang salafi, kita tidak menuju satu golongan tapi semua ada
		Bapak Anang Kusnanto selaku Jemaah	W4-A03	Saya dan teman saya biasanya ikut kajiannya Ustadz Abu Umar setiap rabu sore di daerah Janti mbak, jadi yang ikut umrah kemarin banyak dari jemaah kajiannya Ustadz Abu Umar mbak

Ancaman (Threats)	Regulasi yang dapat berubah-ubah dari kemenag	Berdasarkan observasi di lapangan	-	-
	Ada beberapa jemaah umrah yang perlu penekanan materi doa-doa.	Ibu Harmani Muhammad Ali selaku jamaa	W7-H04	Materi mudah dimengerti tapi saya kan sudah tua jadi saya perlu mengulang-ulang dirumah doa-doa yang disampaikan pas manasik, saya juga perlu baca-baca buku panduan dari Biro

DOKUMENTASI



Wawancara dengan pembimbing Ust Abu Umar



Wawancara dengan Bapak Yudi Asmara selaku Pimpinan Biro Fista Tour Klaten



Wawancara dengan Bapak Anang Kusnanto selaku jemaah



Wawancara dengan Bapak Deddy Nurdian selaku jemaah



Wawancara dengan Adek Zakia Alya Amara selaku jemaah



Wawancara dengan Ibu Harmani Muhamad Ali



lokasi penelitian, Biro Fista Tour Klaten



Sertifikasi Biro Fista Tour



Doc. Bimbingan jemaah di Kota Madinnah



Doc. Bimbingan jemaah saat kegiatan sa'i di Kota Makkah



brosur paket umrah di Biro Fista Tour



Lokasi Bimbingan Manasik Umrah di Kantor Biro Fista Tour



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN

No. 364/ SK-RFI / IX / 2023

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa mahasiswa di bawah ini :

Nama : Afiffah Surya Rachman
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Fakultas : Ushuludin Dan Dakwah
Jurusan : Manajemen Dakwah
Nim : 191231045
Jenjang : S1
Alamat : Senden RT 02 RW 01, Ngawonggo, Ceper, Klaten

Telah melaksanakan Riset Penelitian di PT Ramah Fista Internasional pada tanggal 11 Juli 2023 dalam rangka menyusun skripsi dengan judul "ANALISIS SWOT TERHADAP STRATEGI BIMBINGAN JAMAAH UMRAH DI BIRO FISTA TOUR KLATEN "

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Klaten, 08 September 2023

Salam hormat,

H. Yudi Asmara
Direktur Utama

pt. ramah fista internasional

Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umroh & Haji Khusus

SK. Kemenag No. 983 Tahun 2017

Biro Perjalanan Wisata

Jl. Besole - Ceper No.88 Jetis Klepu Ceper Klaten Jawa Tengah 57465
Telp. 0272 554024

SURAT PERNYATAAN PLAGIARISME

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah

Di tempat

Dengan ini menyatakan bahwa saya:

Nama : Akhmad Anwar Dani

Alamat : Perumahan Griya Salaam A7, Guwokajen, Sawit, Boyolali

Instansi : Prodi Manajemen Dakwah UIN Raden Mas Said Surakarta

Telah melakukan cek similarity terhadap skripsi atas:

Nama : Afiffah Surya Rachman

Prodi : Manajemen Dakwah

Hasil Similarity: 14 %

Judul : Analisis SWOT Terhadap Strategi Bimbingan Jamaah Umrah di Biro Fista Tour klaten

Menyatakan bahwa hasil cek similarity ini bisa dipertanggungjawabkan dengan sebenarnya dan siap menerima konsekuensi jika hasil cek similarity terbukti tidak sesuai.

Sukoharjo, 3 November 2023

Yang Menyatakan



Akhmad Anwar Dani

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Afiffah Surya Rachman
Tempat Tanggal Lahir : Klaten, 30 Oktober 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Senden Rt.002/Rw.001, Ngawonggo, Ceper,
Klaten
Telepon : 0895 3237 34494
Email : afifahsuryarachman30@gmail.com

Riwayat Pendidikan Formal

SD N 1 Ngawonngo	2007 - 2013
MTS N Kepoh Delanggu	2013 - 2016
SMK N 1 Juwiring	2016 - 2019
UIN Raden Mas Said Surakarta	2019 - Sekarang