

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT Arwaniyyah Tour dan Travel

1. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan

Kita ketahui bersama bahwa yayasan Arwaniyyah terletak di Jalan KH.M. Arwani di Kelurahan Kajeksan No. 24 Kudus. Lebih tepatnya yaitu Alun-Alun Simpang Tujuh kota Kudus ke arah Barat menuju Arah Sunan Kudus kemudian lanjut ke arah utara sampai ke Madrasah Banat Lurus lalu belok utara sekitar tiga puluh meter. Yayasan Arwaniyyah memiliki beberapa lembaga yang dikelola dibawah naungan yayasan Arwaniyyah. Lembaga-lembaga ini didirikan di berbagai bidang seperti bidang pendidikan, bidang sosial dan bidang ekonomi juga. Misalnya BUYA (Badan Usaha Yayasan Arwaniyyah) yang didalamnya memuat berbagai usaha yaitu koperasi dan toko, PT Buya Barokah (Bidang Air Minum), PT Arwaniyyah Tour dan Travel, Kopsyar IHYA (Koperasi Syariah Ikatan Haji Yayasan Arwaniyyah).¹

Kemudian PT Arwaniyyah Tour dan Travel ini terletak di Jalan Sunan Kudus No. 237 Kudus. PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus ini merupakan salah satu bentuk dari usaha yayasan Arwaniyyah yang mana hal ini bergerak dalam bidang jasa biro perjalanan. Selain itu, PT Arwaniyyah Tour dan Travel ini juga digolongkan sebagai penyelenggara umroh dan haji khusus (Haji Plus) serta juga memberikan pelayanan kepada *customer* dalam pembuatan paspor, perjalanan wisata religi (ziarah) dan penyewaan bus.

PT Arwaniyyah Tour dan Travel ini didirikan pada tahun 2008 yang mana dalam proses pendiriannya diprakarsai oleh KH. Ulin Nuha Arwani dan KH. Ulil Albab Arwani. Ide dalam pendirian PT Arwaniyyah Tour dan Travel ini muncul disebabkan oleh banyaknya keinginan para jamaah di KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Arwaniyyah yang ingin dikawal dan dibimbing dalam melaksanakan ibadah umroh dan ibadah haji di tanah suci. Sedangkan KBIH Arwaniyyah ini merupakan salah satu dari bagian yayasan Arwaniyyah yang didirikan pada tahun 1996. Sebelumnya PT Arwaniyyah selama satu tahun masih menginduk dengan perusahaan lain. Kemudian PT Arwaniyyah Tour & Travel telah memiliki ijin untuk

¹ Dokumentasi PT. Arwaniyyah Tour dan Travel

melakukan operasional perusahaan dengan No. Ijin: 510/201/11.25/PK/ 25.03/2013.²

Dalam operasionalnya PT Arwaniyyah Tour dan Travel memulai bekerja sama dengan berbagai pihak baik diantaranya dalam negeri atau pihak Saudi Arabia guna memudahkan segala sesuatunya misalnya administrasi, akomodasi, transportasi dan lain sebagainya. Tujuan dilakukannya kerja sama tersebut adalah agar memudahkan dalam memberikan pelayanan kepada jamaah guna menjaga kepuasan jamaah secara maksimal dan profesional. Sehingga untuk mencapai pelayanan prima diperlukan perbaikan dari pelayanan secara berkala. Hal inilah yang membuat PT Arwaniyyah Tour dan Travel semakin diminati oleh masyarakat luas. Selain itu, pengguna jasa travel ini tidak hanya berasal dari golongan dalam yayasan saja. Namun, masyarakat luas hingga saat ini sudah mulai mengenal, dan mempercayakan serta memiliki minat yang kuat untuk perjalanan ibadah, wisata religi (ziarah) dan layanan lain seperti penyewaan bus dan pembuatan paspor sepenuhnya dipercayakan kepada PT Arwaniyyah Tour dan Travel.

2. Visi, Misi dan Tujuan PT Arwaniyyah Tour dan Travel

a. Visi

- 1) Terwujudnya biro umroh atau haji dan wisata religi yang berkualitas dan terpercaya.
- 2) Terwujudnya sumber daya manusia yang bertaqwa dan bermartabat.

b. Misi

- 1) Memberikan *excellent service* (Pelayanan prima) kepada jamaah.
- 2) Inovatif, Progresif, Komunikatif, Responsif dan menyenangkan dalam menjalankan pelayanan manasik umroh dan haji.

c. Tujuan

- 1) Mengembangkan peran dakwah Yayasan Arwaniyyah
- 2) Memberdayakan Sumber Daya Manusia di Arwaniyyah yang profesional, proporsional dan amanah.³

3. Struktur Organisasi PT Arwaniyyah Tour dan Travel

² Wawancara dengan Bapak KH. Misbahuddin Nashan, Selaku Direktur Utama PT. Arwaniyyah Tour dan Travel, Pada Tanggal 24 januari 2023, Pukul 10.30 WIB, Wawancara Transkrip 1

³ Dokumentasi PT Arwaniyyah Tour dan Travel

Job Deskripsi dari tugas masing-masing sesuai dengan jabatannya di PT Arwaniyyah Tour dan Travel.

a. Komisaris dan Komisaris Utama

Komisaris merupakan dewan yang memiliki tugas dan wewenang serta bertanggung jawab sepenuhnya dalam melakukan pengawasan serta memberikan arahan dan nasihat terhadap keberlangsungan perusahaan. Kemudian tugas dan wewenang komisaris dan komisaris utama yaitu sebagai berikut :

- 1) Memberikan keputusan dan menentukan berkaitan dengan segala bentuk peraturan yang disepakati dan kebijakan tertinggi dari perusahaan atau organisasi.
- 2) Menetapkan segala bentuk formasi jabatan sesuai dengan masing-masing bidang dan informasi terkait tugas-tugasnya.
- 3) Pemegang modal utama guna keberlangsungan perusahaan PT Arwaniyyah Tour dan Travel.

b. Direktur Utama

Direktur utama adalah sorang pemimpin perusahaan yang memiliki tugas dan wewenang sebagai penentu arah dalam mengambil kebijakan yang dibutuhkan dalam perusahaan. Adapun tugas utama direktur utama PT Arwaniyyah Tour dan Travel adalah sebagai berikut :

- 1) Memiliki tanggung jawab penuh dalam memimpin dan menjalankan perusahaan.
- 2) Memiliki tanggung jawab penuh atas segala kerugian yang dialami perusahaan. Akan tetapi juga bertanggung jawab atas keuntungan yang diperoleh perusahaan.
- 3) Membuat dan merancang segala rencana dengan mengembangkan sumber-sumber pendapatan yang diperoleh agar bisa lebih berkembang pesat.
- 4) Menetapkan strategi yang telah disepakati perusahaan guna mencapai visi dan misi dari PT Arwaniyyah Tour dan Travel.
- 5) Mengkoordinir dan mengawasi segala kegiatan yang ada dalam PT Arwaniyyah Tour dan Travel.
- 6) Memiliki wewenang dan mengangkat dan memberhentikan karyawan atau anggota.

c. Direktur

Adapun tugas direktur di PT Arwaniyyah Tour dan Travel adalah sebagai berikut:

- 1) Membantu direktur utama dalam menjalankan berbagai tugas-tugas di perusahaan.
- 2) Memberikan suri tauladan yang baik agar bisa dicontoh oleh anggota.
- 3) Memberikan masukan atau usulan kepada direktur utama dalam mengambil kebijakan guna kemajuan keberlangsungan perusahaan.⁴

d. Administrasi

Sekretaris merupakan pengurus perusahaan yang bertugas dan bertanggung jawab dalam menangani berkaitan dengan surat menyurat dan keadministrasian lainnya. Adapun tugas administrasi sebagai berikut:

- 1) Mengatur, mengelola, dan mengarsipkan semua administrasi.
- 2) Menjalankan proses pengadministrasian.
- 3) Bertanggungjawab atas persoalan seluruh atas administrasi.
- 4) Bertanggungjawab atas semua arsip.
- 5) Sebagai pelaksana yang membantu tugas direktur dalam melaksanakan tugasnya

e. Keuangan

Keuangan adalah pengurus perusahaan yang bertugas dan bertanggung jawab dalam menangani administrasi segala masalah keuangan.

f. Marketing

Marketing adalah pengurus perusahaan yang bertugas dan bertanggung jawab dalam menangani hal-hal yang berkaitan dengan penjualan produk layanan, penawaran dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada jemaah ataupun calon jemaah. Tugas dari marketing adalah sebagai berikut:

- 1) Menjalin hubungan dengan pelanggan.
- 2) Menentukan hal-hal yang berkaitan dengan strategi pemasaran produk yang ditawarkan oleh PT Arwaniyyah Tour dan Travel.
- 3) Memiliki tanggung jawab penuh dalam hal-hal yang berkaitan dengan ketertiban, kelancaran, dan keakuratan terkait administrasi pemasaran.

⁴ Ghimitha Azhari, *Metode Bimbingan Manasik Haji Pada PT Grand Darussalam Tahun 2018 Jakarta Timur*, Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021, hlm. 38-39

- 4) Memiliki tugas dalam mempromosikan produk yang di tawarkan PT Arwaniyyah kepada masyarakat.
- 5) Melakukan evaluasi terhadap kepuasan pelanggan guna mengukur taercapainya target tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.⁵

g. Tour dan Ticket

Tour dan ticket adalah pengurus perusahaan yang mana bertugas dan bertanggung jawab dalam mennangani masalah pengurusan dokumen yang berkaitan dengan oprasional akomodasi, transportasi dan pengaturan tiket. Selain itu tugasnya adalah sebagai berikut:

- 1) Melakukan penjualan tiket-tiket.
- 2) Memilih dan menetapkan harga tiket.
- 3) Memeriksa data guna keperluan tiket transportasi.⁶

4. Produk Layanan

PT Arwaniyyah Tour dan Travel merupaksan salah satu perusahaan yang ada di Kudus bergerak dalam biro perjalanan wisata khususnya wisata religi dan dibawah naungan yayasan Arwaniyyah. Dalam progress pergerakannya PT Arwaniyyah Tour dan Travel ini memiliki beberapa jenis layanan yang menjadi produk atau jenis layanan yang ditawarkan kepada customer yaitu sebagai berikut.

b. Haji Khusus

Kita ketahui bersama menunaikan ibadah haji merupakan rukun Islam yang kelima yang pada hakikatnya diperuntukkan untuk orang Islam yang mampu baik itu secara fisik, finansial ataupun ilmu tentang haji. Karena menunaikan ibadah haji ini termasuk salah satu ibadah yang memerlukan fisik yang kuat, finansial yang cukup untuk kebutuhan selama berada di tanah suci dan juga kebutuhan keluarga yang ditinggal dirumah tercukupi serta ilmu pengetahuan tentang haji pun juga sangat dibutuhkan. Sedangkan yang dimaksud khusus dalam artian haji khusus ini adalah pemberian perhatian khusus kepada para jemaah dengan memebrikan segala fasilitas dan pelayanan yang lebih baik ketika saat masih ditanah air ataupun di tanah

⁵ Ghimitha Azhari, *Metode Bimbingan Manasik Haji Pada PT Grand Darussalam Tahun 2018 jakarta Timur*, Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021, hlm. 40-41

⁶ Ghimitha Azhari, *Metode Bimbingan Manasik Haji Pada PT Grand Darussalam Tahun 2018 jakarta Timur*, Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021, hlm. 40-41

suci. Dalam pelaksanaan ibadah haji khusus ini berbeda dengan haji regulier. Pelaksanaannya berlangsung kurang lebih selama 26 hari.

c. Umroh

Umroh merupakan perjalanan ibadah dengan mengunjungi Baitullah yang dilaksanakan pada saat di luar musim haji. Jadi ppada intinya umroh ini bisa dilakukan kapan saja. PT Arwaniyyah Tour dan Travel ini memberikan layanan program paket umroh dengan segala fasilitas yang memuaskan bagi calon jemaah.

d. Pembuatan paspor

Paspor merupakan salah satu dokumen penting yang dibutuhkan oleh seseorang ketika hendak berpergian atau berkunjung ke luar negeri sebagai ganti dari KTP (Kartu Tanda Penduduk). Dalam perjalanan ibadah haji atau umroh ini sangat perlu membutuhkan paspor maka PT Arwaniyyah Tour dan Travel ini juga memberikan atau menawarkan layanan dalam hal pengurusan dan pembuatan paspor.

e. Perjalanan wisata ziarah

PT Arwaniyyah Tour dan Travel ini juga melayani perjalanan wisata untuk berziarah mengunjungi makam-makam *waliyullah*. Jadi tidak hanya melayani bidang haji khusus dan umroh saja melainkan wisata ziarah juga.

f. Penyewaan Bus Pariwisata Religi (Ziarah)

PT Arwaniyyah Tour dan Travel ini juga memiliki armada yang cukup banyak untuk bisa disewakan dalam perjalanan ziarah wali. Misalnya ziarah wali songo, berkunjung ke tempat-tempat yang menjadi sejarah peradaban Islam dan lain sebagainya.⁷

1. Fasilitas Layanan

Secara umum, kita ketahui bersamabahwa PT Arwaniyyah Tour dan Travel merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang biro jasa perjalanan yang dalam penggerakannya mengutamakan pelayanan kepada calon custumernya dengan memberikan berbagai fasilitas. Diantara fasilitas tersebut yaitu sebagai berikut :

a. Bimbingan ibadah atau manasik haji

⁷ Zaimul Muna, *Strategi Manajemen Pemasaran di Biro Haji dan Umroh PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus*, Skripsi: UIN Walisongo, Semarang, 2018 ,hlm. 65-66

Kita ketahui bersama untuk melaksanakan atau menjalankan ibadah haji atau umroh sangatlah perlu yang namanya sebuah ilmu dengan tujuan agar bisa menjalankan rangkaian ibadah secara baik dan benar sesuai dengan syari'at Islam. Selain itu, agar bisa menjalankan rangkaian ibadah dengan tenang dan khusyu' tanpa halangan apapun. Sehingga, melihat kondisi tersebut PT Arwaniyyah Tour dan Travel ini mencoba menyajikan dan mennyiapkan secara khusus baik itu tim ataupun materi manasik yang hendak disampaikan atau dipaparkan kepada para calon jemaah. Materi terkait bimbingan manasik haji atau umroh ini diberikan oleh seorang pembimbing yang profesional secara terjadwal. Pembimbing manasik tersebut juga nantinya akan menjadi pembimbing sekaligus mendampingi jemaah nantinya selama di Arab Saudi untuk menjalani seluruh rangkaian ibadah haji atau umroh dengan besar harapan bisa menjadi haji atau umroh yang mabrur.

b. Pemeriksaan kesehatan

PT Arwaniyyah Tour dan Travel ini juga memberikan sebuah fasilitas pelayanan yakni berupa pemeriksaan kesehatan yang diperuntukkan kepada para jemaah, yang nantinya akan diberikan pelayanan pemeriksaan secara keseluruhan dan vaksinasi maningtis walaupun pemeriksaan tersebut harus memberikan tambahan biaya sendiri. Karena hal tersebut merupakan sebagai salah satu syarat untuk bisa melakukan ibadah haji atau umroh.

c. Akomodasi

PT Arwaniyyah Tour dan Travel juga memberikan fasilitas pelayanan yang berupa akomodasi selama di Arab Saudi yaitu menginap di hotel. Fasilitas hotel tersebut bisa bintang tiga, empat, dan lima sesuai dengan paket yang ditawarkan oleh PT Arwaniyyah Tour dan Travel kepada jemaah. Jadi menyesuaikan dengan keinginan para jemaah. Hotel-hotel tersebut memiliki kualitas yang baik dan bagus serta jarak yang cukup dekat dari Masjidil Haram. Hotel yang seriing digunakan oleh PT Arwaniyyah Tour dan Travel selama di Arab Saudi yaitu Nawarod Syam di Makkah, Sofwah Marwah Rotana di Makkah dan Al-Saha di Madinah. Kemudian ada akomodasi lain selain hotel yakni makanan dan minuman. Makanan dan minuman ini diberikan kepada para jemaah tiga kali setiap hari dengan

berbagai pilihan menu makanan masakan Indonesia, Arab dan Internasional.

d. Transportasi

Selanjutnya, fasilitas terkait dengan transportasi. PT Arwaniyyah Tour dan Travel menggunakan transportasi para jemaah dari Semarang-Jakarta-Jeddah menggunakan pesawat Garuda Indonesia (GA). Sedangkan untuk dari Arab Saudi menggunakan pesawat reguler Saudi (SV) dan selama di Arab Saudi nantinya jemaah akan menggunakan bus yang merupakan transportasi lokal di Arab Saudi yakni bus Khoger dan Abu Faisol.

e. Fasilitas lain-lain

Adapun berbagai fasilitas lain yang diberikan PT Arwaniyyah Tour dan Travel kepada jemaah yaitu sebagai berikut :

- 1) Perlengkapan ibadah haji. Misalnya
 - (a) kain ihram
 - (b) mukena
 - (c) kain baitik
 - (d) travel bag
 - (e) buku manasik
 - (f) Koper
 - (g) Tas Tenteng.
- 2) 5 Liter air Zam-Zam.
- 3) Mendapatkan Visa agar bisa berkunjung ke Baitullah.
- 4) Melaksanakan berziarah dan berkunjung ke tempat-tempat yang menjadi sejarah peradaban Islam misalnya makam Rasulullah, Masjid Quba, Jabal Uhud, Masjid Qiblatain, Jabal Rahmah, Jabal Tsur, Arafah, Jabal Nur, Mina, Laut Merah, Masjid Apung, dan sekitar kota Jeddah.⁸

2. Sarana dan Prasarana PT Arwaniyyah Tour dan Travel

a. Kantor

Kita ketahui bersama bahwa sebuah perusahaan pastinya terdapat kantor yang mana berfungsi sebagai tepat dalam memberikan pelayanan. Termasuk juga salah satunya PT Arwaniyyah Tour dan Travel yang

⁸ Zaimul Muna, *Strategi Manajemen Pemasaran di Biro Haji dan Umroh PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus*, Skripsi: UIN Walisongo, Semarang, 2018 ,hlm. 66-68

memiliki kantor dan dibawah naungan yayasan Arwaniyyah. Kantor PT Arwaniyyah Tour dan Travel ini terletak di Jalan KH.M. Arwani di Kelurahan Kajeksan No. 24 Kudus. Jam operasional PT Arwaniyyah Tour dan Travel ini adalah buka mulai pukul 08.00 – 15.00 WIB pada hari Sabtu-Kamis. Sedangkan untuk hari Jum'at dan Hari Besar tutup. Dalam kantor ini terdapat fasilitas seperti komputer, meja, kursi, dan lain sebagainya sebagai pendukung dalam memberikan pelayanan kepada jemaah.

b. Sarana Aula (Tempat Bimbingan)

PT Arwaniyyah Tour dan Travel memiliki tempat khusus aula yang dipergunakan untuk pelaksanaan pelayanan pemberian materi dan bimbingan manasik haji atau umroh. Aula ini cukup luas yang bisa menampung ratusan jemaah PT Arwaniyyah Tour dan Travel. Dengan adanya aula ini, para jemaah bisa dapat dengan mudah untuk mengikuti kegiatan bimbingan manasik haji baik itu berupa materi, gambar, atau tulisan yang disampaikan oleh pemateri atau pembimbing.⁹ Sehingga harapannya adanya fasilitas aula ini bisa nyaman dalam menerima materi.

c. Proyektor

Proyektor sebagai alat pendukung guna penunjang pelaksanaan bimbingan manasik haji atau umroh. Selain itu, proyektor ini juga digunakan sebagai sarana dalam penyampaian materi bimbingan manasik haji dan umroh. Tujuannya adalah agar jemaah tidak hanya mendengar saja, melainkan bisa melihat tulisan dan gambar yang ditampilkan melalui proyektor dan telah disajikan oleh pembimbing. Selain itu, adanya proyektor ini jemaah bisa melihat gambaran secara langsung.

d. Sound System

Sound system sangat dibutuhkan dalam penyampaian materi bimbingan manasik haji atau umroh. Tujuannya adalah agar seluruh jemaah bisa

⁹ Hasni Rahmani, *Strategi Bimbingan Manasik Bagi Calon Jemaah Haji KBIHU Muhammadiyah Kota Semarang Pada Masa Pandemi*, Skripsi: UIN Walisongo, Semarang, 2021, hlm. 32

mendengar materi yang disampaikan oleh pembimbing. Selain itu, dengan sound system suara pembimbing juga bisa terdengar lebih keras dan harapannya jemaah bisa memahami materi secara keseluruhan.

e. Kamar mandi (Toilet)

PT Arwaniyyah Tour dan Travel memiliki enam kamar mandi sebagai penunjang sarana dan prasarana yang ada di kantor.

f. Tempat Parkir

PT Arwaniyyah memiliki lahan parkir yang cukup guna menampung kendaraan jemaah saat memberikan pelayanan

3. Harga Paket Umroh PT Arwaniyyah Tour dan Travel

Berikut ini adalah contoh varian paket umroh yang ditawarkan oleh PT Arwaniyyah Tour dan Travel. Kalender Akhir Musim dan Harga Paket Umroh PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus Tahun 2023.¹⁰

Tabel 4. 1 : Harga Paket Umroh PT Arwaniyyah Tour dan Travel

N o	Berang kat	Pulang	Juml ah Hari	Kuo ta	Ty pe	Pesa wat	Harga	Keteran gan
1	Kamis, 15/03/2023	Kamis, 23/03/2023	12 12	45 45	*5 *4	GA GA	40.000. 000 35.000. 000	1 Kamar 4 Orang 1 Kamar 4 Orang
2	Kamis, 23/03/2023	Senin, 3/04/2023	12	40	*4	GA	40.000. 000	1 Kamar 4 Orang
3	Rabu, 29/03/2023	Ahad, 9/04/2023	11	40	*4	GA	40.000. 000	1 Kamar 4 Orang
4	Senin, 24/04/2023	Kamis, 4/05/2023	12	45	*4	SV	34.900. 000	1 Kamar 4 Orang
5	Kamis, 27/04/2023	Jum'at 5/05/2023	9	90	*4	JT	28.000. 000	- (Promo)

¹⁰ Dokumentasi PT Arwaniyyah Tour dan Travel

	023	23)
6	Selasa, 2/05/20 23	Selasa, 13/05/2 023	12	45	*3	SV	28.000. 000	- (Promo)
7	Kamis, 4/05/20 23	Senin, 12/05/2 023	9	45	*4	JT	34.900. 000	1 Kamar 4 Orang

4. Program Perjalanan Ibadah Umroh PT Arwaniyyah Tour dan Travel

Contoh program perjalanan ibadah umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel dengan paket 13 hari (1-4-7-1).

Berangkat : Sabtu, 25 Januari 2023

Tiba : Kamis, 9 Februari 2023

Pembimbing : H. Moch Fauzi Muslih

Pesawat : Sv 823/826

Jumlah : 45*4

Tabel 4. 2 : Jadwal Perjalanan

No	Hari/Tanggal	Waktu	Lokasi	Agenda
1	Kamis, 23/02/2023	09.00	K. Travel	Mengumpulkan Koper
2	Jum'at, 24/02/2023	07.00 08.00 12.00 19.00	K. Travel K. Trave - Jakarta	Kumpul di Kantor Travel Berangkat ke Jakarta Jum'atan Shalat Isya'
3	Sabtu, 25/02/2023	00.40 06.35 13.30	Jakarta Jeddah Madinah	Take Off Menuju Jeddah Tiba di Jeddah dan menuju madinah Tiba di Madinah
4	Ahad, 26/02/2023	-	Madinah	Ziarah Roudlah
5	Senin, 27/02/2023	07.00	Madinah	Ziarah kota Madinah, Quba', Pasar Kurma, Uhud, Qiblatain, Khondaq.
6	Selasa, 28/02/2023	-	Madinah	Bebas

7	Rabu, 1/03/2023	- 09.30 19.30	Madinah Madinah Makkah	Keluarkan koper di depan kamar, mandi ihram. Check Out Hotel, ambil miqat Umroh Bir Aly Tiba di Makkah
8	Kamis, 2/03/2023	-		Bebas
9	Jum'at, 3/03/2023	-	Makkah	Jum'atan
10	Sabtu, 4/03/2023	07.00	Makkah	City Tour Makkah, Miqot Ji'ronah (Umroh II)
11	Ahad, 5/03/2023	-	Makkah	Acara bebas, perbanyak ibadah
12	Senin, 6/03/2023	-	Makkah	Acara bebas/umroh mandiri
13	Selasa, 7/03/2023	11.00	Makkah	Keluarkan bagasi, Thawaf Wada'
14	Rabu, 8/03/2023	01.30 03.30 08.55 22.40 23.50	Makkah Jeddah Jeddah Jakarta	Check Out Hotel, Ke Jeddah Tiba di Jeddah Take Off ke Jakarta Tiba di Bandara Cengkareng Makan Malam, Dengan Bus Menuju ke Kudus
15	Kamis, 9/03/2023	10.00	Kudus	Tiba di Kantor Travel

Note : Program dan biaya sewaktu-waktu dapat berubah menyesuaikan schedule Flight dan regulasi terkait tanpa mengurangi nilai ibadah.

Tabel 4. 3: Jadwal Makan

Jadwal Makan	
Pagi	06.00
Siang	13.00
Malam	19.45

Tabel 4. 4 : Jadwal Sholat

Jadwal Sholat		
Kota	Makkah	Madinah
Dzuhur	12.34	12.35
Ashar	15.55	15.54
Maghrib	18.24	18.22
Isya'	19.52	19.54
Subuh	05.28	05.30

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji dan Umroh di PT Arwaniyyah

Manajemen pada umumnya didefinisikan sebagai suatu aktivitas yang dipergunakan untuk mengatur berbagai sumber daya guna tercapainya tujuan organisasi agar bisa terlaksana secara efektif dan efisien. Selain itu, dapat diartikan sebagai suatu proses yang mana didalam memuat ciri khas berkaitan dengan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang hal tersebut dilakukan dalam rangka menentukan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui perantara tenaga manusia dan sumber daya lainnya.

Manajemen disini sangatlah diperlukan untuk melaksanakan bimbingan manasik haji agar dalam kegiatan bimbingan manasik haji ini dapat terlaksana dengan baik secara efektif dan efisien. Adapun fungsi manajemen yang diterapkan dalam kegiatan bimbingan manasik haji di PT Arwaniyyah Tour dan Travel adalah sebagai berikut :

a. Perencanaan (Planning)

Kita ketahui bersama bahwa perencanaan (planning) adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk merumuskan apa yang akan dilaksanakan dimasa yang akan datang untuk menggapai tujuan bersama. Dalam proses penyusunan perencanaan ini biasanya dilakukan setelah adanya

penetapan tujuan yang ingin dicapai. Kemudian dalam penyusunan perencanaan didalamnya memuat hal-hal yang akan dilaksanakan misalnya berkaitan dengan apa yang harus dilakukan, kapan pelaksanaannya, dimana dan bagaimana cara untuk melakukannya. Jadi perencanaan adalah suatu kegiatan yang berbentuk usaha sadar dan penentuan terkait pengambilan keputusan apa yang akan dikerjakan dengan segala pertimbangan dengan matang yang bertujuan agar tercapainya tujuan yang telah ditentukan dan disepakati bersama.¹¹

Selain itu, perencanaan juga dapat diartikan sebagai proses, perbuatan dan cara merencanakan. Perencanaan juga erat kaitannya dengan suatu tindakan dalam upaya untuk memilih dan menghubungkan hal-hal yang berkaitan dengan masa yang akan datang, apa saja yang harus dilakukan oleh suatu organisasi atau perusahaan dalam mencapai suatu tujuan agar sesuai dengan apa yang diharapkan.

Dalam hal ini PT Arwaniyyah Tour dan Travel ini melakukan perencanaan dengan memberikan pelayanan kepada jemaah. Pelayanan tersebut dilakukan dengan cara memberikan segala fasilitas yang ada atau memberikan layanan yang terbaik bagi calon jemaah. Oleh karena itu, sebagai upaya dalam wujud untuk memberikan layanan yang terbaik PT Arwaniyyah Tour dan Travel memiliki standar pelayanan yang diberikan kepada calon jemaah yaitu sebagai berikut :

1) Pelayanan Administrasi

Secara umum, pelayanan administrasi adalah hal-hal pelayanan berkaitan dengan pendaftaran, pembayaran (boleh diangsur), dan kecepatan informasi yang diberikan oleh PT Arwaniyyah Tour dan Travel dan diperuntukkan untuk calon jemaah.

2) Pelayanan Bimbingan

Pada hakikatnya pelayanan bimbingan yang diberikan oleh PT Arwaniyyah Tour dan Travel kepada calon jemaah ini sebagai berikut :

¹¹ Iseu Susilawati, Ahmad Sarbini, dan Asep Iwan Setiawan, *Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Manasik haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji*, Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah, Vol. 1, No. 2, 2016, hlm. 198, Diakses pada tanggal 18 Maret 2023, <http://jurnal.fdk.uinsgd.ac.id/index.php/tadbir/article/view/135>

- a) Prahaji dan praumroh, Bimbingan ini dilakukan oleh PT Arwaniyyah Tour dan Travel dengan menugaskan pembimbing yang profesional dan dilaksanakan sebelum berangkat ke tanah suci. Tujuan dari pelayanan bimbingan ini adalah agar calon jemaah bisa mengerti dan mengamani bagaimana cara menunaikan rangkaian ibadah haji atau umroh selama di tanah suci. Bimbingan ini secara umum berupa pelayanan manasik haji atau umroh untuk calon jemaah. Pelayanan bimbingan manasik ini terdiri atas pemberian materi manasik dan tutor sesuai bidangnya. Sehingga calon jemaah bisa praktik langsung.
- b) Bimbingan yang dilakukan ketika di tanah suci, bimbingan ini berupa pendampingan oleh pembimbing profesional dan pernah bermukim di Arab Saudi. Pembimbing ini nantinya akan mendampingi dan memberikan pengarahan kepada jemaah agar pelaksanaan rangkaian ibadah haji bisa sesuai dengan syari'at Islam.
- c) Bimbingan pasca haji dan pasca umroh, Bimbingan ini pada umumnya dilakukan setelah jemaah haji atau umroh dalam melaksanakan seluruh rangkaian ibadah di tanah suci. Pelaksanaan bimbingan ini tujuannya adalah untuk menjaga dan mempertahankan kemabruran haji dan umroh. Haji dan umroh yang mabrur merupakan harapan sepenuhnya setiap calon jemaah haji. Oleh karena itu, PT Arwaniyyah Tour dan Travel membentuk suatu ikatan alumni jemaah yang dinamakan IHYA (Ikatan Haji Yayasan Arwaniyyah dan PUYA (Perkumpulan Umroh Yayasan Arwaniyyah). Tujuan dari pendirian ikatan dan perkumpulajn tersebut adalah untuk mempererata tali silaturahmi jemaah haji dan umroh serta menjaga kemabruran haji dan umroh yang telah dilakukan. Karena,hal ini

termasuk salah satu program bimbingan dari PT Arwaniyyah Tour dan Travel.¹²

Namun, untuk saat ini bimbingan manasik pasca haji atau umroh sudah ditiadakan oleh PT Arwaniyyah Tour dan Travel. Dulu memang sempat ada. Tapi sekarang sudah tidak ada. Akan tetapi apabila ada kesepakatan rombongan jemaah biasanya jemaah mengadakan kegiatan silaturahmi sendiri kemudian mengundang pengurus Arwaniyyah.¹³

Kemudian dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji perencanaan yang dilakukan oleh PT Arwaniyyah Tour dan Travel yaitu sebagai berikut :

1) Penetapan tujuan

Dalam membentuk suatu perencanaan diperlukan sebuah penetapan tujuan yang ingin dicapai, karena dalam hal ini tujuan dimaksudkan sebagai sebuah gambaran yang berkaitan dengan hal-hal yang ingin dicapai oleh perusahaan atau organisasi. Oleh karena itu, untuk menetapkan tujuan ini harus didasari dengan perumusan dari sebuah tujuan tersebut secara jelas agar mudah untuk difahami oleh orang-orang yang menjadi pelaksana dalam melaksanakan tujuan tersebut.

Kemudian untuk tujuan dari dilaknasakannya bimbingan manasik haji adalah untuk memberikan bekal serta informasi-informasi penting, materi manasik, dan praktik kepada para calon jemaah haji yang hendak melaksanakan ibadah haji di tanah suci. Sehingga harapannya calon jemaah haji ini tidak merasa kebingungan terhadap seluruh rangkaian pelaksanaan ibadah haji. Karena, pada hakikatnya calon jemaah haji yang akan melaksanakan rangkain ibadah haji ini sangatlah

¹² Zaimul Muna, *Strategi Manajemen Pemasaran di Biro Haji dan Umroh PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus*, Skripsi: UIN Walisongo, Semarang, 2018, hlm. 68-70

¹³ Hasil wawancara dengan bapak M. Agus Yusron Nafi, Jemaah PT Arwaniyyah Tour dan Travel, Pada tanggal 12 Februari 2023. Pukul 11.15 WIB, Wawancara Transkrip 3

¹³ Hasil wawancara dengan Yusron Kafindin, Pembimbing Ibadah di PT Arwaniyyah Tour dan Travel, Pada tanggal 11 Februari 2023. Pukul 11.00 WIB, Wawancara Transkrip 2

perlu dibekali, baik itu bekal secara pengetahuan ataupun secara praktik.

Selanjutnya, sebagai calon jemaah haji dihimbau dan dianjurkan untuk bisa mengetahui hal-hal penting yang menjadi rangkaian ibadah haji setelah melaksanakan bimbingan manasik haji. Misalnya, rukun haji, syarat wajib haji, syarat sah haji, larangan-larangan saat melaksanakan ibadah haji, dan lain sebagainya. Karena hal ini nantinya akan menjadi sebuah pegangan awal dalam melaksanakan seluruh rangkaian ibadah haji agar menjadi haji atau hajjah yang mabrur serta sesuai dengan syari'at Islam. Karena, haji yang mabrur merupakan harapan dan tujuan dari seluruh jemaah.

2) Programing

Pemograman pada hakikatnya sangat diperlukan dalam sebuah perencanaan. Karena pemograman ini berkaitan dengan penetapan rangkaian kegiatan apa saja yang akan dilaksanakan guna mencapai sebuah tujuan. Oleh karena itu, pemograman ini menjadi hal cukup penting dalam perusahaan. Program bimbingan manasik haji merupakan suatu program bimbingan yang didalamnya memuat sebuah pembelajaran dan pelatihan berkaitan dengan seluruh rangkaian pelaksanaan ibadah haji yang dilakukan dalam bentuk pemberian materi tentang tata cara pelaksanaan, fikih ibadah, dan praktik ibadah haji.

3) Penjadwalan

Dalam menentukan suatu arah tujuan pada sebuah perencanaan ini memang sangat penting untuk melakukan penjadwalan. Tujuannya dengan adanya penjadwalan ini maka akan ada acuan yang menjadi pengarah dalam proses perencanaan untuk menggapai suatu tujuan. Oleh karena itu, dalam penjadwalan ini ada beberapa hal yang perlu diperhatikan misalnya penentuan lokasi atau

tempat, waktu, materi dan petugas yang dipergunakan dalam pelaksanaan suatu kegiatan.¹⁴

Kemudian untuk lokasi yang menjadi tempat pelaksanaan bimbingan manasik haji atau umroh oleh PT Arwaniyyah Tour dan Travel yaitu di Aula PT Arwaniyyah Tour dan Travel. Pelaksanaan bimbingan manasik haji dilaksanakan setiap hari Ahad dari jam 07.30 – selesai. Sedangkan untuk pelaksanaan bimbingan manasik umroh dilaksanakan seminggu sebelum keberangkatan dan hanya diselenggarakan sekali.¹⁵

Tabel 4.5 : Jadwal Bimbingan Manasik

Hari / Tanggal	Waktu	Kegiatan	Tutor
Kamis, 16 Februari 2023	07.30 – 08.00	Persiapan jemaah (Registrasi)	Panitia (Staff)
	08.00 – 09.00	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pembukaan ➤ Sambutan ➤ Penutup dan Do'a 	Panitia (Staff)
	09.00 – 10.30	Materi 1 (Fikih Haji Umroh)	KH. Misbahuddin Nashan
		Istirahat	
10.30 – 11.00	Materi 2 (Perjalanan ibadah dan tata cara sholat)	H. Moch Fauzi	
11.00 –	Materi 3 (Praktek Ibadah)	Muslich (Pembimbing)	

¹⁴ Reza Oktariani, *Penerapan Fungsi Perencanaan Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji*, Skripsi: UIN Raden Intan, Lampung, 2017, hlm. 71

¹⁵ Hasil wawancara dengan bapak M. Agus Yusrun Nafi, Jamaah PT Arwaniyyah Tour dan Traevel, Pada tanggaln 12 Februari 2023. Pukul 11.15 WIB, Wawancara Transkrip 3

¹⁵ Hasil wawancara dengan Bapak KH. Misbahuddin Nashan, Direktur Utama PT Arwaniyyah Tour dan Travel, Pada tanggal 24 Januari 2023. Pukul 10.30 WIB, Wawancara Transkrip 1

	12.00		H.Samasul Arifin (Pembimbing)
	12.00 - Selesai		

4) Penganggaran

Dalam melaksanakan kegiatan agar bisa terlaksana dengan baik dan berjalan lancar penganggaran sangat perlu dilakukan dalam setiap pelaksanaan kegiatan. Tujuannya adalah agar bisa tahu terkait dengan pemasukan dan pengeluaran yang terjadi selama kegiatan berlangsung. Selain itu, hal ini juga sebagai bentuk antisipasi agar anggaran yang didapatkan dengan yang dikeluarkan tidak melebihi atau tidak kurang dari anggaran yang telah ditelaah ditetapkan sebelumnya. Sehingga bisa lebih terperinci. Oleh sebab itu, dalam sebuah perencanaan diperlukan penyusunan rincian anggaran kegiatan.

Kemudian anggaran dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji di PT Arwaniyyah Tour dan Travel ini dipergunakan untuk :

- a) Buku biaya bimbingan manasik haji.
- b) Biaya jasa pembimbing.
- c) Konsumsi calon jemaah haji.
- d) Seragam.
- e) Transportasi.
- f) Dana tak terduga untuk kebutuhan jemaah haji di tanah suci.

Kemudian kita ketahui bersama bahwa dalam penyusunan perencanaan melalui tahapan dasar yaitu :

- 1) Menetapkan tujuan atau serangkaian tujuan yang ingin dicapai. Oleh karena itu, langkah awal dalam sebuah perencanaan adalah dengan membuat atau menentukan keputusan-keputusan yang berkaitan dengan keinginan atau kebutuhan dari sebuah perusahaan. Sehingga hal ini dapat difahami bahwa tanpa rumusan yang jelas, organisasi atau perusahaan tidak akan bisa berjalan secara efektif.
- 2) Merumuskan keadaan saat ini, dan apa yang dibutuhkan saat ini. Dengan adanya hal ini perlu adanya analisa untuk memahami posisi atau kondisi terkini terkait perusahaan sekarang mulai dari tujuan yang ingin dicapai, sumber daya yang ada dan lain sebagainya.
- 3) Melakukan analisis terhadap segala kemudahan dan hambatan yang akan terjadi. Oleh karena itu, segala kekuatan dan kelemahan serta kemudahan dan hambatan perlu apa yang diidentifikasi dan dipergunakan untuk menjadi acuan dalam mengukur kemampuan organisasi atau perusahaan guna mencapai tujuan yang ingin dicapai.¹⁶

Kemudian metode bimbingan yang diterapkan yaitu sebagai berikut :

- 1) Metode ceramah
- 2) Metode tanya jawab
- 3) Metode diskusi
- 4) Metode praktek

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah suatu penetapan terkait dengan struktur dari masing anggota yang memiliki peran dan tugas melalui berbagai aktifitas-aktifitas yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan organisasi atau perusahaan sehingga nantinya akan ada pengelompokan dari masing-masing bidang untuk diberikan tugas sesuai dengan kemampuan yang dimiliki kepada pengurus, pendelegasian, wewenang, pengkoordinasian, wewenang dan informasi yang tergabung dalam struktur organisasi. Berikut ini merupakan struktur organisasi PT Arwaniyyah

¹⁶ Anisa, *Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBH) Al-Ikhwah Bandar Lampung*, Skripsi: UIN Raden Intan, Lampung, 2017, hlm. 38-19

Tour dan Travel. (Dokumentasi PT Arwaniyyah Tour dan Travel)

Struktur Organisasi PT Arwaniyyah Tour dan Travel

Komisaris Utama : KH. Muhammad
Ulinnuha Arwani

Komisaris : KH. M.Ulil Albab Arwani,
H. Ahmad Ainun Naim, Dr. H.
Ahmad Faiz, Lc.MA

Direktur Utama : KH. Misbahuddin Nashan

Direktur : H. Riqza Ahmad, SQ. MA

Administrasi : Siti Muslichah, SE.Sy, Yusron
Kafindin

Keuangan : Hany Widianingsih
Mohammad Khotibul Umam

Operasional : H. Moch Fauzi Muslich

Marketing : H. Saeun Adhim, M.Pd.I

Customer Service : Khuriyatul Agustina

Tiket dan Hotel : M. Abdurrahman Mu'afi

Paspor dan Transportasi : H. Samsul Arifin

Bag. Umum, Logistik : M. Zaroni Hudallah

Fungsional

Pembimbing dan Manasik :KH. Misbahuddin
Nashan Amir, H
Khoirul Faizin Abdar,
M.Pd, H. Saeun Adhim,
M.Pd.I, H. Moch Fauzi
Muslich

Tour Leader :KH. Misbahuddin
Nashan Amir, H.Saeun
Adhim, M.Pd.I, H.
Moch Fauzi Muslich,
H. Mohammad Rif'an,
H. Noor Qoyyim, H.
Samsul Arifin, Yusron
Kafindin, M. Ulil Aidi,
H. Khoirul Faizin
Abdar, M.Pd, H. Riqza
Ahmad, SQ.MA, H.
Ahmad Nafi Ma'ruf, H.
M. Haidar Ulinnuha,
M. Ulin Nuha, LC,
Ahmad Nashiih, SQ,

Tour Guide : H.Azka Nafi'
 : KH. Misbahuddin
 Nashan, H.Saeun
 Adhim, M.Pd.I, H.
 Moch Fauzi Muslich,
 H. Mohammad Rif'an,
 H. Noor Qoyyim

Job Deskripsi :

1) Komisaris Utama dan Komisaris

Komisaris merupakan dewan yang bertanggung jawab dalam pengawasan dan memberikan nasihat terhadap jalannya suatu organisasi. Adapun tugas dan wewenangnya adalah sebagai berikut:

- a) Memutuskan segala peraturan dan kebijakan tertinggi yang diambil oleh perusahaan atau organisasi.
- b) Memberikan penetapan berkiatan dengan segala formasi jabatan dan informasi terkait tata kerja dari masing-masing bidang sesuai dengan kebutuhan perusahaan atau organisasi.
- c) Pemegang modal utama PT Arwaniyyah Tour dan Travel.

2) Direktur Utama

Direktur utama adalah pemimpin perusahaan yang bertugas tugas dan wewenang dalam menentukan arah kebijakan perusahaan. Direktur utama memiliki tanggung jawab penuh terhadap seluruh pelaksanaan bimbingan manasik haji. Beliau juga termasuk salah satu pembimbing manasik haji di PT Arwaniyyah Tour dan Travel sekaligus mendampingi jemaah haji atau umroh di tanah suci. Selain itu ada beberapa tugas dari direktur utama yaitu :

- a) Pengontrol, pengelola, pengawas dan penanggung jawab atas semua kegiatan PT Arwaniyyah Tour dan Travel termasuk bimbingan manasik haji dan umroh.
- b) Melaksanakan tugas harian dan melakukan pengawasan terkait proses kinerja secara langsung dilapangan.
- c) Memiliki hak untuk mengambil kebijakan dalam keadaan darurat.

- d) Bertanggung jawab dalam memimpin dan menjalankan perusahaan atau organisasi baik itu dari segi pelayanan haji plus atau umroh dan produk lain yang ditawarkan oleh PT Arwaniyyah Tour dan Travel.
- e) Direktur utama bertanggung jawab atas segala kerugian yang dihadapi perusahaan.
- f) Memberikan dan menentukan segala bentuk perencanaan guna mengembangkan berbagai sumber-sumber pendapatan dan pembelanjaan dari hasil perusahaan.
- g) Menetapkan segala bentuk strategi yang diterapkan

3) Direktur

Adapun tugas direktur sebagai berikut:

- a) Membantu direktur utama dalam menjalankan berbagai tugas-tugas di perusahaan.
- b) Memberikan suri tauladan yang baik agar bisa dicontoh oleh anggota.
- c) Memberikan masukan atau usulan kepada direktur utama dalam mengambil kebijakan guna kemajuan keberlangsungan perusahaan¹⁷

4) Administasi

Administarsi adalah pengurus yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan surat menyurat dan keadministrasian lainnya. Adminitrasi ini juga bertugas dalam membantu pimpinan, ikut serta menyiapkan pelaksanaan bimbingan manasik haji, mengatur jadwal kegiatan rangkaian manasik haji dan lain sebagainya. Tugas pokok adminitrasi yaitu sebagai berikut :

- a) Mengatur, mengelola, dan mengarsipkan semua administrasi.
- b) Menjalankan proses pengadministrasian.
- c) Bertanggungjawab atas persoalan seluruh atas administrasi.
- d) Bertanggungjawab atas semua arsip.

¹⁷ Ghimitha Azhari, *Metode Bimbingan Manasik Haji Pada PT Grand Darussalam Tahun 2018 jakarta Timur*, Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021, hlm. 38-39

- e) Sebagai pelaksana yang mmebantu tugas direktur dalam melaksanakan tugasnya
- 5) Keuangan.

Keuangan adalah pengurus yang menangani terkait administrasi keuangan.¹⁸ Dalam bimbingan manasik haji bendahara bertugas mendata serta mengatur seluruh pemasukan dan pengeluaran terkait dana anggaran untuk pelaksanaan bimbingan manasik haji. Tugas pokok Keuangan yaitu sebagai berikut :

- a) Mengatur, mengelola, mencatat semua yang terkait keuangan.
 - b) Memiliki tugas sebagai manajer keuangan.
 - c) Memegang dan mengelola serta mengatur keuangan.
 - d) Bertugas mengelola dan membuat laporan keuangan.
- 6) Pembimbing ibadah

Pembimbing ibadah adalah pengurus yang bertugas dalam mengurus pelaksanaan bimbingan ibadah haji. Misalnya materi manasik yang akan disampaikan, siapa pematerinya, dan sistem penyampaian materi.

- 7) Bagian adaministrasi

Bagian administrasi adalah pengurus yang bertugas mengurus administrasi dengan melakukan pendataan terhadap jemaah haji. Proses administrasi adalah salah satu proses yang menjadi langkah awal untuk pendaftaran calon jemaah haji atau umroh.

- 8) Bagian perlengkapan

Bagian perlengkapan adalah pengurus yang bertugas dalam menyiapkan segala berkaitan dengan persiapan kelengkapan demi kelancaran kegiatan. Yaitu perlengkapan dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji seperti :

- a) Infocus dan proyektor.
- b) Laptop.
- c) Microfon dan Sound System.

¹⁸ Zaimul Muna, *Strategi Manajemen Pemasaran di Biro Haji dan Umroh PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus*, Skripsi: UIN Walisongo, Semarang, 2018 ,hlm. 72

- d) Papan tulis dan spidol.
- e) Alat peraga.
- f) Dan lain sebagainya.

9) Marketing

Marketing adalah anggota pengurus yang bertugas dalam hal-hal tentang penjualan produk, penawaran, dan memberikan pelayanan baik kepada jemaah maupun calon jemaah.

Adapun tugas marketing sebagai berikut:

- a) Menjalin hubungan dengan pelanggan.
- b) Menentukan hal-hal yang berkaitan dengan strategi pemasaran produk yang ditawarkan oleh PT Arwaniyyah Tour dan Travel.
- c) Memiliki tanggung jawab penuh dalam hal-hal yang berkaitan dengan ketertiban, kelancaran, dan keakuratan terkait administrasi pemasaran.
- d) Memiliki tugas dalam mempromosikan produk yang di tawarkan PT Arwaniyyah kepada masyarakat.
- e) Melakukan evaluasi terhadap kepuasan pelanggan guna mengukur tercapainya target tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

10) Tour dan ticket

Tour dan ticket merupakan anggota pengurus yang bertugas dalam menangani pengurusan dokumen yang berkaitan dengan operasional, akomodasi, transportasi, serta pengaturan tiket. Adapun tugas pokoknya sebagai berikut :

- a) Melakukan penjualan tiket-tiket.
- b) Memilih dan menetapkan harga tiket.
- c) Memeriksa data guna keperluan tiket transportasi

c. Penggerakan (Actuating)

Penggerakan merupakan suatu tindakan yang mana dilaksanakan agar suatu organisasi bisa berjalan. Penggerakan juga dapat diartikan sebagai suatu keseluruhan usaha, cara, teknik, dan metode yang dipergunakan dalam rangka mendorong para anggota organisasi agar bisa bekerja secara efektif, efisien, dan

ekonomis.¹⁹ Penggerakan juga dapat didefinisikan sebagai suatu aktivitas yang dilakukan dalam mengupayakan agar seluruh anggota bisa berusaha penuh dalam keterlibatan mencapai tujuan.

Kemudian penggerakan juga dapat didefinisikan sebagai suatu proses yang dilaksanakan untuk menumbuhkan semangat atau motivasi kepada para anggota agar lebih giat dalam bekerja keras dan bersemangat dalam membimbing jemaah dalam melaksanakan segala rencana yang telah ditentukan sebelumnya agar bisa mencapai tujuan utama secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, melalui proses pengarahan ini seorang manajer bisa menciptakan sekaligus mewujudkan sebuah komitmen, mendorong usaha-usaha yang mendukung tercapainya suatu tujuan yang telah direncanakan.

Namun, sebuah perencanaan pada hakikatnya tidak akan tercapai tanpa adanya sebuah penerapan. Oleh sebab itu, ketika sebuah organisasi atau lembaga ingin mengagapi suatu tujuan yang maksimal perlu yang namanya sebuah penerapan dari apa yang telah direncanakan sebelumnya, sehingga untuk mewujudkan hal tersebut perlu yang namanya sebuah tindakan dari seorang pemimpin dalam hal mengarahkan terkait tugas dan tanggung jawab yang perlu dilakukann dalam sebuah organisasi. Sehingga harapannya adalah tujuan yang telah direncanakan ini bisa berjalan dengan baik dan benar-benar tercapai.

Selanjutnya ada tiga point penting yang menjadi acuan PT Arwaniyyah Tour dan Travel dalam melaksanakan pelayanan bimbingan manasik haji dan umroh yaitu sebagai berikut :

- 1) Motivasi

Motivasi memiliki arti sebagai suatu dorongan yang dipergunakan untuk memberikan semangat sehingga para anggota ini bisa memberikan kemampuannya dalam bekerja secara maksimal dalam mencapai suatu tujuan organisasi

¹⁹ Zaimul Muna, *Strategi Manajemen Pemasaran di Biro Haji dan Umroh PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus*, Skripsi: UIN Walisongo, Semarang, 2018 ,hlm. 73

sesuai dengan tugas dan kewajiban masing-masing.²⁰

Dalam penggerakan pelaksanaan bimbingan manasik haji dan umroh PT Arwaniyyah Tour dan Travel ini memberikan motivasi dari pimpinan kepada pembimbing kemudian pembimbing kepada jemaah. Tujuan dari pemberian motivasi tersebut adalah agar bisa memberikan dorongan semangat kepada para pembimbing agar lebih giat dan bisa bekerja dengan maksimal dalam membimbing jemaah haji dan umroh dalam melaksanakan manasik.

Pimpinan memberikan motivasi kepada para pembimbing dan pengurus agar bisa ikhlas dalam menjalankan tugas dengan bekerja semaksimal mungkin untuk melayani jemaah dengan niat membantu para jemaah dan mengharap ridha Allah SWT.

Selain itu, para jemaah juga diberikan motivasi agar senantiasa mendekatkan diri kepada Allah dan mengharap supaya mendapat ridha-Nya serta diberikan kelancaran dalam melaksanakan seluruh rangkaian ibadah haji atau umroh.

Oleh karena itu, penggerakan yang dilakukan PT Arwaniyyah Tour dan Travel dengan memberikan motivasi ini tujuannya adalah memaksimalkan segala pelaksanaan bimbingan manasik haji atau umroh. Dalam hal tersebut, bisa di lihat dari keberangkatan para jemaah dalam mengikuti kegiatan bimbingan manasik ditinjau air sebelum keberangkatan. Selain itu, hal ini juga bisa dijadikan sebagai acuan dalam melihat para pembimbing dan pengurus yang lebih bersemangat dalam kinerjanya untuk menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan dalam proses pelaksanaan bimbingan manasik haji dan umroh.

2) Bimbingan

Dalam proses menggerakkan anggota perlu adanya pengarahan terkait tugas-tugas yang akan

²⁰ Susatyo Herlambang, *Perilaku Organisasi*, Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2014, hlm. 59

dikerjakan. Pengarahan tersebut dilakukan oleh pimpinan kepada anggota yang dikoordinasikan pada masing-masing bidang kerjanya. Tujuan dilakukannya arahan ini adalah agar dalam pelaksanaan bimbingan ini bisa mencapai sasaran dan tujuan yang telah dirumuskan serta direncanakan sebelumnya. Sehingga hal ini dapat dikategorikan sebagai bentuk antisipasi terjadinya suatu penyimpangan dalam proses pelaksanaan bimbingan manasik haji dan umroh.²¹

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Yusron Kafindin selaku pembimbing ibadah menjelaskan bahwa bimbingan yang dilaksanakan oleh PT Arwaniyyah Tour dan Travel ini ada tiga yakni bimbingan manasik ditanah air, ditanah suci dan pasca ibadah haji atau umroh. Namun untuk bimbingan pasca haji atau umroh saat ini sudah tidak dicanangkan lagi. Dulu memang sempat ada, namun untuk sekarang tidak. Kalaupun itu ada itu bukan termasuk dari program PT Arwaniyyah Tour dan Travel. Melainkan program dari rombongan jemaah yang mengundang pengurus PT Arwaniyyah Tour dan Travel.²²

Tujuan dilaksanakannya bimbingan manasik haji dan umroh ini dimaksudkan untuk memberikan suatu pengetahuan dan pemahaman serta arahan terkait pelaksanaan rangkaian ibadah haji dan umroh yang dilakukan oleh pembimbing kepada jemaah agar tercipta suatu tujuan yang direncanakan sehingga hal ini bisa meminimalisir dan mengantisipasi terjadinya suatu penyimpangan saat melaksanakan rangkaian ibadah haji atau umroh. Karena, untuk melakukan rangkaian ibadah haji atau umroh ini sangat perlu yang namanya bimbingan dari pembimbing agar umroh atau haji yang dilakukan bisa sesuai dengan syari'at agama.

3) Komunikasi

²¹Nurul Azizah, *Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arwaniyyah Kudus*, Skripsi: IAIN Kudus, 2021, hlm. 68

²² Hasil wawancara dengan Bapak Yusron Kafindin selaku pembimbing ibadah, 11 Februari 2023. Pukul 11.00 WIB, Wawancara Transkrip 2

Kita ketahui bersama bahwa komunikasi merupakan suatu seni yang dipergunakan dalam menyampaikan informasi baik itu berupa ide, gagasan, pendapat dan lain sebagainya dari komunikator (pembimbing) kepada jemaah dalam rangka membentuk perilaku komunikasi. Sehingga dengan adanya komunikasi ini dapat memicu interaksi yang bisa mempengaruhi satu sama lain, baik itu secara sengaja atau tidak, dengan melibatkan beberapa unsur bagian yang terlibat didalamnya misalnya komunikator, komunikasi, pesan, kesan, efek, dan umpan balik.²³

Kemudian, pada hakikatnya komunikasi memiliki peran yang cukup penting guna keberlangsungan sebuah organisasi atau perusahaan. Karena dengan adanya komunikasi ini akan memudahkan dalam berkoordinasi antar pimpinan dengan anggota ataupun anggota dengan anggota lainnya. Sehingga, dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji atau umroh ini komunikasi sangatlah dibutuhkan.

Dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji dan umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel ini proses komunikasi terjalin dan terlaksana dalam hal komunikasi antara ketua dengan pembimbing, dan pembimbing dengan jemaah.

Misalnya, komunikasi dari pimpinan kepada pembimbing ini dilaksanakan pada saat rapat koordinasi atau rapat evaluasi terkait pelaksanaan bimbingan manasik haji atau umroh. Kemudian untuk pelaksanaan komunikasi antara pembimbing dengan jemaah ini dibuktikan dengan adanya interaksi tanya jawab antara pembimbing dengan jemaah pada saat proses penyampaian materi bimbingan manasik haji dan umroh. Tujuan diadakannya komunikasi ini adalah agar jemaah

²³ Aep Kusnawan, Arif rahman, Dede Lukman, dan Encep Dulwahab, *Manajemen Mutu Input Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Indonesia*, Ilmu Dakwah: *Academic Journal for Humiletic Studies*, Vol. 12, No. 1, 2018, hlm. 282, Diakses pada tanggal 18 Maret 2023, <http://journal.uinsgd.ac.id/index.php/idajhs/article/view/2399>

bisa memahami materi yang disampaikan oleh pembimbing sehingga proses bimbingan manasik haji dan umroh ini bisa berjalan dengan baik dan lancar. Adanya komunikasi ini pimpinan, pembimbing dan jemaah merasa terbantu. Karena memudahkan dalam berkoordinasi.

Selanjutnya, Kita ketahui bersama bahwa dalam proses penggerakan ini Direktur Utama PT Arwaniyyah Tour dan Travel sebagai seorang pemimpin dan penanggung jawab dalam rangkaian kegiatan bimbingan manasik ini memang tidak bisa bekerja secara sendirian. Karena, secara umum pada proses penggerakan ini semua yang telah direncanakan dan distrukturkan dengan menentukan perencanaan dan pengorganisasian sebelumnya. Sehingga, dalam pelaksanaan hal tersebut perlu adanya penggerak yang cukup banyak. Tujuannya adalah tercapinya tujuan yang diharapkan setelah pelaksanaan bimbingan manasik haji.

Kemudian dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji secara umum tidak hanya melibatkan penyelenggara saja, akan tetapi melibatkan beberapa pihak seperti pembimbing atau narasumber sebagai pemberi materi dan calon jemaah haji atau umroh sebagai penerima materi. Selanjutnya, berikut ini penggerakan yang dilakukan dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji di PT Arwaniyyah Tour dan Travel yaitu sebagai berikut :

1) Materi

Materi merupakan suatu hal yang menjadi bahan untuk disampaikan dari pembimbing kepada calon jemaah. Dalam proses ini materi memang sangatlah penting karena tujuan dari penyampaian materi ini adalah agar jemaah haji bisa lebih mandiri dalam melaksanakan ibadah haji. Adapun materi yang disampaikan misalnya:

- a) Fiqih haji
- b) Materi yang berkaitan masalah diluar rangkaian ibadah haji seperti shalat-shalat sunnah, tata cara ziarah dan lain sebagainya.
- c) Do'a yang berkaitan dengan amalan-amalan ibadah haji.
- d) Hikmah haji.
- e) Pengetahuan sejarah.

- f) Pengetahuan tentang keadaan sekitar tempat-tempat ibadah.
 - g) Pengetahuan tentang kesehatan.
 - h) Dan lain sebagainya.
- 2) Metode

Dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji metode yang digunakan di PT Arwaniyyah Tour dan Travel adalah metode ceramah, tanya jawab, diskusi, dan simulasi atau praktek langsung di lapangan.

- a) Metode ceramah, Metode ini dilakukan dengan cara penyampaian materi dari penjelasan pembimbing kepada jemaah secara langsung di ruangan manasik haji. Harapan dari penggunaan metode ini adalah agar jemaah mudah memahami materi yang disampaikan. Metode ini biasanya dilaksanakan dan disampaikan secara langsung oleh narasumber. Jadi materi bimbingan dipaparkan kepada jemaah. Tujuannya agar jemaah bisa memperhatikan dan mendengarkan apa yang disampaikan oleh pembimbing.
- b) Metode tanya jawab, metode ini dilakukan karena agar jemaah pada saat diberikan materi ceramah tidak hanya menonton atau mendengarkan saja. Akan tetapi jemaah juga diberikan kesempatan untuk bertanya. Karena dengan adanya bertannya ini jemaah lebih memperhatikan apa yang disampaikan dan juga bisa lebih faham. Sehingga nantinya bisa tercipta suatu interaksi langsung antara jemaah dengan pembimbing. Selain itu, jemaah juga bisa lebih faham apabila pada saat penyampaian materi melalui ceramah kurang faham. Karena ketika pertanyaan muncul ini nanti akan langsung dijawab oleh pembimbing. Selain kesempatan bertanya juga terbuka lebar untuk jemaah.
- c) Metode diskusi, Metode ini dilakukan dengan cara jemaah saling bertukar pikiran antara pameri dengan peserta sehingga dengan adanya hal ini bisa memecahkan suatu masalah serta mendapatkan solusi untuk mengatasi

masalah tersebut. Metode diskusi ini terdiri atas dua cara yakni diskusi panel dan diskusi kelompok. Diskusi panel adalah suatu diskusi yang mana dilakukan dalam jumlah kelompok besar dan biasanya dalam pelaksanaannya dipandu oleh moderator dengan dibekali materi yang telah disajikan oleh penulis atau narasumber. Sedangkan diskusi kelompok adalah suatu diskusi yang dilakukan oleh jemaah dengan membentuk suatu kelompok kecil dan didalamnya dipandu oleh seorang ketua yang dipilih oleh peserta dan didampingi narasumber.

- d) Metode praktek, metode ini dilaksanakan di Aula PT Arwaniyyah Tour dan Travel. Calon jemaah haji atau umroh dipersiapkan kemampuannya dalam melaksanakan rangkaian ibadah haji seperti thawaf, sa'i, melempar jumroh, dan lain sebagainya. Hal ini dilakukan sebagai wujud pematapan terkait praktek ibadah haji.²⁴

Dengan demikian, dapat difahami bahwa ada empat metode yang dipergunakan oleh PT Arwaniyyah Tour dan Travel dalam melaksanakan bimbingan manasik haji dan umroh yaitu metode ceramah, metode tanya jawab, metode diskusi dan metode praktek. Selain itu adanya metode-metode tersebut ini juga bisa dijadikan sebagai sebuah strategi dalam melihat dan mengukur seberapa jauh pemahaman calon jemaah memahami materi yang disampaikan oleh pembimbing.

- 3) Narasumber atau pembimbing

Dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji, narasumber atau pembimbing yang menyampaikan materi kepada jemaah adalah seseorang yang dipercaya dan berpengalaman dalam membimbing calon jemaah haji atau umroh.

- 4) Peserta atau calon jemaah haji dan umroh

²⁴ Mela Aniah Veronika, *Efektivitas Bimbingan Manasik Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBH) At-Taqwab Kota Tangerang*, Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2018, hlm.27-29

Peserta terdiri dari para calon jemaah haji dan umroh yang akan melaksanakan ibadah haji atau umroh.

d. Controlling (Pengawasan)

Kita ketahui bersama pengawasan merupakan suatu tindakan dalam proses pelaksanaan kegiatan yang dipergunakan sebagai acuan untuk mengetahui dari hasil pelaksanaan yang telah dilaksanakan, kesalahan, kegagalan yang nantinya dengan adanya hal tersebut maka akan dilakukan suatu perbaikan guna mengantisipasi dan mengatasi agar pelaksanaan sesuai dengan rencana yang ditetapkan dan ditentukan sebelumnya.²⁵ Dalam sebuah kegiatan secara umum pengawasan memang sangat dibutuhkan. Hal ini karena, pengawasan dilaksanakan sebagai tolak ukur sejauh mana kegiatan yang telah dilakukan berjalan dengan sesuai apa yang diharapkan. Pada PT Arwaniyyah Tour dan Travel melakukan pengawasan secara langsung yang dilaksanakan oleh pimpinan guna mengatur jalannya kegiatan bimbingan manasik haji. Selain itu, terkadang direktur utama juga mengawasi dan memberikan bimbingan secara langsung kepada jemaah selama di tanah suci. Sehingga, dengan adanya hal ini pimpinan bisa mengetahui secara langsung sejauh mana kegiatan bimbingan manasik haji yang dilakukan oleh para pembimbing. Dengan demikian, apabila dalam kegiatan bimbingan manasik haji ini ada kesalahan atau kekeliruan maka pimpinan dapat memberikan arahan kepada pembimbing tersebut.

e. Evaluasi

Dalam kegiatan evaluasi ini PT Arwaniyyah Tour dan Travel melakukan evaluasi kinerja dari awal hingga akhir terkait dengan bimbingan yang diberikan dari pembimbing kepada calon jemaah haji atau umroh. Kegiatan evaluasi ini dilakukan dengan tanya jawab antara pemateri dan calon jemaah dan mengimplementasikan ilmu manasik yang dipelajari dengan praktek langsung di lapangan.

²⁵ Zaimul Muna, *Strategi Manajemen Pemasaran di Biro Haji dan Umroh PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus*, Skripsi: UIN Walisongo, Semarang, 2018 ,hlm. 79

Setelah penulis melakukan penelitian dan pengumpulan data dengan wawancara kepada pihak-pihak yang terkait, dokumen-dokumen, laporan kegiatan serta data-data lainnya. Secara garis besar manajemen pelayanan bimbingan manasik haji dan umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel ini sudah berjalan dengan baik, walaupun masih terdapat kekurangan-kekurangan. Akan tetapi, hal tersebut bisa diantisipasi dan diatasi.

2. Dampak Implementasi Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji dan Umroh Dalam Perspektif Kognitif, Afektif, dan Psikomotorik Pada Calon Jemaah Haji dan Umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus

Secara umum bimbingan manasik haji yang diberikan oleh PT Arwaniyyah Tour dan Travel kepada jemaah memiliki tujuan untuk membantu calon jemaah agar bisa mengerti dan memahami hal-hal yang berkaitan dengan haji dan tata cara pelaksanaan ibadah haji atau umroh yang sesuai dengan syari'at, sehingga jemaah nantinya bisa melaksanakan ibadah haji atau umroh dengan sebaik-baiknya, tidak merasa kebingungan, menambah wawasan dan bisa mendapatkan haji atau umroh yang mabrur sesuai dengan harapan para jemaah.

Pelaksanaan bimbingan manasik haji dan umroh memang sangatlah penting bagi calon jemaah. Bimbingan manasik haji dan umroh yang mana diberikan oleh PT Arwaniyyah Tour dan Travel memberikan dampak yang positif kepada jemaah. Karena, dengan adanya program bimbingan manasik haji dan umroh ini, jemaah mendapatkan pendidikan, bimbingan dan pelatihan yang berdampak pada pengetahuan, sikap, dan ketrampilan calon jemaah haji dan umroh. Sehingga dengan adanya hal ini, calon jemaah haji dan umroh bisa memahami materi manasik haji atau umroh sekaligus praktik langsung yang diberikan oleh pembimbing agar bisa melaksanakan seluruh rangkaian ibadah haji dan umroh.

Kemudian, pada hakikatnya pengetahuan, sikap dan ketrampilan merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk dimiliki calon jemaah haji atau umroh. Walaupun secara umum mayoritas calon jemaah haji memang berusia lanjut yang mana sangat membutuhkan bimbingan dan pendampingan. Akan tetapi hal ini juga sangat disayangkan apabila suatu saat nanti dalam pelaksanaan ibadah haji atau umroh di tanah suci jemaah tidak dapat melaksanakan rangkaian ibadah haji dengan baik sesuai dengan syari'at.

Menurut bapak Yusron Kafindin, Dampak bimbingan manasik haji atau umroh ini bisa dilihat dari tujuan manasik. Tujuan utama manasik memang diperuntukkan untuk jemaah. Dalam pelaksanaan ibadah umroh ini butuh ilmu karena untuk mengetahui disana apa saja yang akan dilakukan. Jemaah yang belum pernah melakukan ibadah haji atau umroh ini masih awam. Karena, keawaman inilah maka yang akan melaksanakan ibadah umroh ini membutuhkan bimbingan materi apa saja yang akan dikerjakan disana. Sehingga hal inilah yang terdorong untuk mengadakan manasik. Harapannya jemaah bisa mengetahui dan memahami langkah-langkah apa saja serta larangan-larangan dalam melaksanakan ibadah haji atau umroh. Materi yang diberikan berkaitan dengan fikih haji atau umroh, program perjalanan, tata cara sholat dan lain sebagainya. Inti dari bimbingan manasik adalah menjelaskan terkait fikih haji atau umroh serta praktek.²⁶

Selanjutnya, sebagaimana yang telah penulis uraikan pada BAB sebelumnya, mengenaikriteria jemaah ini bisa dilihat dari segi usia, jenis kelamin maupun latar belakang pendidikan. Oleh karena itu, penulis melakukan wawancara dengan jumlah sembilan orang untuk menjadi sampel dalam memberikan penjelasan mengenai kemampuan jemaah dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji atau umroh. Adapun jemaah yang menjadi sampel adalah sebagai berikut:

- a. Bapak Farid Al-Jasal, Umur 52 Tahun, Pendidikan S2, Pekerjaan sebagai pegawai (PNS), Pendidikan S2, Alamat Desa. Dersalam, Kecamatan Bae, Kabupaten Kudus.
- b. Bapak M. Agus Yusrun Nafi, Umur 46 Tahun, Pendidikan S2, Pekerjaan Dosen, Pendidikan S2, Alamat Kauman Jekulo Kudus.
- c. Ibu Dwi, Umur 38 Tahun, Pendidikan SMA, Pekerjaan Ibu Tumah Tangga, Pendidikan SMA, Alamat Jati Wetan, Kecamatan Jati Kabupaten Kudus.
- d. Ibu Khunafiq, Umur 62 Tahun, Pendidikan S1, Pekerjaan Pedagang, Pendidikan S1, Alamat Desa Jati Wetan Kecamatan Jati Kabupaten Kudus.
- e. Ibu Istiqomah, Umur 58 Tahun, Pekerjaan Pedagang Nasi, Pendidikan SMA, Alamat Jekulo Kudus.

²⁶ Hasil wawancara dengan bapak Yusron Kafindin, Pembimbing ibadah PT Arwaniyyah Tour dan Traevel, Pada tanggal 11 Februari 2023. Pukul 11.00 WIB, Wawancara Transkrip 2

- f. Bapak Djamudji, Umur 59 Tahun, Pendidikan SMP, Pekerjaan Swasta, Pendidikan SMP, Alamat Nalumsari, Jepara.
- g. Ibu Luluk, Umur 46 Tahun, Pendidikan Pekerjaan Ibu Rumah Tangga, Pendidikan MA, Alamat Bangsri, Jepara.
- h. Ibu Muntinah, Umur 72 Tahun, Pekerjaan Ibu Rumah Tangga, Pendidikan SD, Alamat Demak.
- i. Ibu Mufariah, Umur 62 Tahun, Pekerjaan Ibu Rumah Tangga, Pendidikan MA, Alamat Purwodadi.

Kemudian, berkaitan dengan dampak bimbingan manasik haji dan umroh dalam meningkatkan Kognitif, Afektif dan Psikomotorik calon jemaah. Sebagaimana yang diungkapkan jemaah yang mendapatkan bimbingan manasik Haji atauumroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel adalah sebagai berikut :

Menurut bapak Farid , “ Pelayanan bimbingan manasik haji atauumroh yang diberikan oleh PT Arwaniyyah cukup bagus, fasilitasnya lengkap. Kemudian ada bimtek terkait ibadah haji atauumroh. Kemudian ada ngajinya juga. Sehingga kita bisa lebih faham dan juga dapat memperdalam pengetahuan berkaitan dengan ibadah haji atau umroh. Selanjutnya dari sikap pastinya kita semakin berusaha untuk lebih baik dari sebelumnya. Kemudian dari segi ketrampilan pastinya adanya bimbingan manasik ini nantinya bisa lebih mandiri walaupun waktu pelaksanaan nanti tetap ada bimbingan. Namun adanya bimbingan manasik haji atau umroh ini sangatlah membantu kita sebagai jemaah.”²⁷

Menurut bapak Agus, “ Secara umum bimbingan manasik di PT Arwaniyyah tour dan Travel sangat bagus artinya pelayanan yang diberikan cukup memuaskan mulai dari pelayanan administrasi, pelayanan bimbingan manasik dilayani dengan sangat baik. Kita sebagai jemaah bisa mendapatkan informasi materi baik itu secara pelaksanaan atau materi. Kemudian secara umum adanya bimbingan manasik ini pengetahuan bisa bertambah. Dengan bukti materi yang disampaikan bagaimana memahami, bagaimana mempraktekkan dan juga tidak hanya materi praktek saja. Akan tetapi kita diberikan waktu untuk praktek secara langsung. Bentuk peningkatan visi praktek pemahaman

²⁷ Hasil wawancara dengan bapak Farid Al-Jasal, Jamaah PT Arwaniyyah Tour dan Traevel, Pada tanggal 12 Februari 2023. Pukul 11.00 WIB, Wawancara transkrip 4.

kaitan dengan rangkaian ibadah haji atau umroh. Misalnya ada praktek wudhu, tayamum, praktek sholat, dan lain sebagainya. Mula-mula kita tahu akan tetapi setelah mebgikuti bimbingan manasik haji atau umroh ini kita semakin lebih tau. Insha Allah adanya bimbingan manasik haji atau umroh ini sangat berguna buat kedepannya dan sangat memudahkan kita untuk melakukan rangkaian ibadah haji atau umroh.”²⁸

Menurut Ibu Dwi, ”Bentuk pelayanan bimbingan manasik haji atau umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel cukup bagus, karena kami sebagai jemaah dilayani secara komunikatif, responsif dan lain sebagainya. Jadi kapan pun kita mau tanya bisa melalui media telekomunikasi, responnya juga sangat bagus. Kemudian dampak dari adanya bimbingan manasik haji ini dari segi pengetahuan adalah pastinya tambah ilmu, tambah wawasan, tambah tahu tentang materi-materi yang berkaitan dengan ibadah umroh. Misalnya tentang do’a-do’a, tata cara sholat, tata cara tayamum, dan lain sebagainya. Kemudian pastinya adanya kegiatan manasik umroh ini nantinya akan memudahkan kita sebagai jemaah dalam melaksanakan ibadah umroh nantinya.”²⁹

Menurut Ibu Khunafiq, “ Pelayanan bimbingan manasik Umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel sangat baik dan bisa memuaskan, Alhamdulillah. Kemudian untuk hak jemaah dalam bimbingan manasik sudah terpenuhi semua, Semoga bisa ikut lagi. Dengan adanya bimbingan manasik ini, jadi bisa lebih tahu dan juga bisa langsung praktek, tentang syarat, rukun, dan wajibnya umroh dengan sempurna. Alhamdulillah dengan adanya pelaksanaan bimbingan manasik ini jadi lebih mudah untuk melaksanakannya karena sebelumnya sudah dibekali dengan materi atau contoh praktek waktu manasik. Fasilitas yang didapatkan berupa, mukena, syal atau sajadah, koper, tas tengeng, dan satu galon air zam-zam isi lima liter”³⁰

Menurut ibu Istiqomah, “Pelayanannya bagus mas.

²⁸ Hasil wawancara dengan bapak M. Agus Yusrun Nafi, Jamaah PT Arwaniyyah Tour dan Traevel, Pada tanggal 12 Februari 2023. Pukul 11.15 WIB, Wawancara transkrip 3

²⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Dwi, Jamaah PT Arwaniyyah Tour dan Traevel, Pada tanggal 16 Februari 2023. Pukul 12.30 WIB, Wawancara transkrip 5.

³⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Khunafiq, Jamaah PT Arwaniyyah Tour dan Traevel, Pada tanggal 16 Maret 2023. Pukul 11.00 WIB, Wawancara transkrip 6.

Soalnya saya belum pernah sama sekali sebelumnya. Ini baru pertama kali. Alhamdulillah pelaksanaan bimbingannya menurut saya sangat bagus. Dari segi pengetahuan, Pengetahuan saya bertambah mas pastinya. Karena dalam bimbingan manasiknya diberikan materi cukup banyak. Misalnya tata cara umroh, syarat dan rukun umroh, praktek sholat, dan lain sebagainya. Penyampaian materinya juga sangat jelas dan mudah untuk difahami. Kalau dari segi sikap Belum tau mas. Karena kan ini baru pertama kali. Tapi pastinya saya akan lebih giat lagi dan lebih hati-hati baik dalam tingkah laku atau perbuatan. Kemudian kalau dari segi ketrampilan, Kalau ini menurut saya sedikit banyak dapat meningkatkan ketrampilan. Agar nantinya kita bisa beribadah dengan mandiri.”³¹

Menurut Bapak Djamudji, “Bimbingan tadi yang diberikan Alhamdulillah sudah tertib dan sudah baik. Dan enak untuk diterima materinya serta mudah difahami. Bimbingan tadi yang diberikan Alhamdulillah sudah tertib dan sudah baik. Dan enak untuk diterima materinya serta mudah difahami. Dari segi pengetahuan, Insya Allah bertambah mas. Karena kita tadi dibekali materi seperti fikih umroh, pedomana malam sebelum pemberangkatan, Perjalanan ibadah dan masnasik. Dari segi sikap, Setelah selesai bimbingan manasik ini, pastinya lebih berhati-hati mas. Baik itu dalam bersikap atau berucap. Kemudian dari segi ketrampilan, Insya Allah bisa mas. Karena materi yang disampaikan cukup jelas.”³²

Menurut Ibu Sri Muntinah, “Pelayanannya menurut saya cukup bagus. Jadinya saya senang banget mengikuti bimbingannya. Dari segi pengetahuan, Ini baru pertama sih mas. Tapi insya Allah bisa menerima materi dengan baik. Dari segi sikap, Iya mencoba untuk lebih baik lagi mas dari sebelumnya. Jadi lebih ditingkatkan. Kemudian dari segi ketrampilan, Insya Allah bisa meningkat mas.”³³

³¹ Hasil wawancara dengan Ibu Istiqomah, Selaku jemaah umroh PT Arwaniyyah Tour dan Travel, Pada tanggal 2 april 2023, Pukul 12.00 WIB, Wawancara transkrip 7.

³² Hasil wawancara dengan Bapak Djamudji, Selaku jemaah umroh PT Arwaniyyah Tour dan Travel, Pada tanggal 2 april 2023, Pukul 12.00 WIB, Wawancara transkrip 8.

³³ Hasil wawancara dengan Ibu Sri Muntinah, Selaku jemaah umroh PT Arwaniyyah Tour dan Travel, Pada tanggal 2 april 2023, Pukul 12.00 WIB, Wawancara transkrip 9.

Menurut Ibu Luluk, “Menurut saya bagus mas pelayanan bimbingan manasiknya. Cara menerangkannya juga enak bisa diterima calon jemaah. Dari segi pengetahuan, Secara otomatis iya bertambah pengetahuan wawasan tentang umroh mas. Karena materi yang disampaikan juga cukup banyak dan dapat dimengerti. Dari segi sikap, Iya insya Allah berusaha untuk lebih baik lagi mas. Dan juga lebih berhati-hati. Dari segi ketrampilan Iya saya akan berusaha mas. Agar bisa menjadi jemaah yang lebih mandiri.”³⁴

Menurut ibu Mufariah, “Secara umum pelayanan bimbingan manasik di PT Arwaniyyah bagus mas. Ini bukan saya saja yang berpendapat demikian tapi teman saya juga mas. Kemarin pas ketemu dengan teman saya tanya umroh dimana? di Arwaniyyah. Di Arwaniyyah pelayanannya cukup bagus. Dari segi pengetahuan, Insya Allah pasti menambah wawasan banget mas. Karena juga materi yang disampaikan bisa kita fahami. Dari segi sikap, Iya mencoba untuk lebih baik lagi mas. Karena pertamakali setelah saya niat untuk umroh berusaha untuk lebih meningkatkan dalam mendekatkan diri kepada Allah. Dengan lebih giat lagi dalam beribadah. Dari segi ketrampilan, Insya Allah bisa mas. Karena adanya bimbingan pasti juga ditujukan agar jemaah bisa lebih mandiri.”³⁵

3. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji dan Umroh Pada Calon jemaah Haji dan Umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus

Kita ketahui bersama setiap suatu organisasi atau lembaga memiliki tujuan untuk bisa memaksimalkan segala kinerja organisasinya. Akan tetapi, untuk mewujudkan upaya hal tersebut dalam menjalankan dan melaksanakan segala aktivitas guna mencapaitujuan organisasi tersebut pasti memiliki banyak sekali kekurangan dan kelebihan. Termasuk disini adalah di PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus. Dalam memberikan layanan bimbingan manasik haji dan umroh untuk melaksanakan penerapan fungsi manajemen masih banyak terdapat beberapa kendala. Namun, hal tersebut bukan menjadi suatu problem karena bisa diantisipasi sekaligus diatasi oleh PT

³⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Luluk, Selaku jemaah umroh PT Arwaniyyah Tour dan Travel, Pada tanggal 2 april 2023, Pukul 12.00 WIB, Wawancara transkrip 10.

³⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Mufariah, Selaku jemaah umroh PT Arwaniyyah Tour dan Travel, Pada tanggal 2 april 2023, Pukul 12.00 WIB, Wawancara transkrip 11.

Arwaniyyah Tour dan Travel. Berikut ini faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan bimbingan manasik haji dan umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus :

a. Faktor Pendukung

Berikut ini faktor pendukung pelaksanaan bimbingan manasik haji yaitu :

1) Pengelola bimbingan manasik yang kredibel.

Pengelola disini maksudnya adalah panitia pelaksana program bimbingan manasik haji atau umroh ini menyelenggarakan bimbingan sesuai dengan atura-aturan atau petunjuk teknis dari Kementerian Agama dan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Tujuannya adalah bimbingan manasik haji atau umroh ini memang dilaksanakan dengan baik. Jadi bukan sekedar bimbingan dengan ceremonial saja, menghabiskan anggaran dan lain sebagainya. Akan tetapi memang benar-benar murni sebagai kegiatan bimbingan sekaligus binaan kepada jemaah. Sehingga nantinya harapannya bisa terwujud dan tercipta jemaah yang mandiri.

2) Sarana dan Prasarana yang memadai.

Sarana dan prasarana merupakan hal penting sebagai penunjang kelancaran bimbingan manasik haji dan umroh. Karena adanya tempat dan fasilitas ini sangatlah dibutuhkan. Alat bantu dan alat peraga juga sangat perlu dalam kegiatan ini. Misalnya, miniatur ka'bah, pengeras suara, kain ihram, dan lain sebagainya. Karena, dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai ini kegiatan bimbingan manasik haji atau umroh ini bisa berjalan dengan maksimal, jemaah juga bisa dengan mudah memahami materi yang disampaikan oleh pembimbing atau narasumber dan juga bisa langsung praktek.³⁶

3) Keaktifan peserta

Keaktifan peserta dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji atau umroh memang juga dibutuhkan. Karena ketika keaktifan peserta ini maksimal yang

³⁶ M Taufiq Hidayatulloh, *Implementasi Bimbingan Manasik Haji Oleh Kantor Kementerian Agama di Kabupaten Gorontalo*, Jurnal SmaRT: Studi Masyarakat Religi dan Tradisi, Vol. 2, No. 2, Desember 2016, hlm. 175, Diakses pada tanggal 18 Maret 2023, <https://journal.blasemarang.id/index.php/smart/article/view/381>

bisa memicu adanya tanya jawab dan dialog interaktif antara jemaah dengan pembimbing atau narasumber maka ini bisa dijadikan sebagai tolak ukur bahwa kegiatan bimbingan manasik haji atau umroh ini berjalan dengan baik dan serius. Karena, hal tersebut juga nantinya bisa membuat jemaah semakin lebih faham dalam memahami materi yang disampaikan.

4) Pembimbing atau narasumber yang profesional.

Pembimbing atau narasumber ini juga tidak kalah penting. Karena beliau sebagai pemberi materi kepada jemaah untuk menjelaskan hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan rangkaian ibadah haji atau umroh.³⁷

5) Fasilitas manasik

Fasilitas merupakan sarana pendukung dalam kegiatan bimbingan manasik haji atau umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel. Misalnya, buku panduan dan prasarana serta sarana bimbingan manasik. Dalam buku panduan ini terdapat materi-materi berkaitan dengan ibadah haji atau umroh. Hikmah haji dan umroh, tata cara sholat, wudhu, tayamum, dan lain sebagainya. Sedangkan untuk prasarana dan sarana ini merupakan aspek penunjang penyelenggaraan kegiatan bimbingan manasik seperti laptop, LCD, papan tulis, spidol, penghapus ATK, miniatur Ka'bah dan lain sebagainya.

6) Jadwal bimbingan manasik

Jadwal sebagai acuan kegiatan bimbingan manasik. Tujuan adanya jadwal ini adalah agar lebih teratur. Pelaksanaan bimbingan manasik umroh di PT Arwaniyyah adalah satu kali yakni seminggu sebelum keberangkatan.

7) Metode manasik

Ada dua metode manasik yang diterapkan di PT Arwaniyyah Tour dan Travel yaitu metode ceramah dan metode praktik lapangan. Metode ceramah adalah suatu metode bimbingan manasik yang berupa

³⁷ Abdullah dan Jamahari, *Efektivitas Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji Oleh KUA di Kecamatan Tungkal Ilir*, 'Ainul Haq: Jurnal Hukum Keluarga Islam, Vol. 1, Juni 2021, hlm. 37-38, Diakses pada tanggal 18 Maret 2023, <http://www.ejournal.an-nadwah.ac.id/index.php/ainulhaq/article/view/234>

penjelasan dan pemaparan materi yang disampaikan oleh pemateri kepada jemaah berkaitan dengan ibadah haji atau umroh serta dilanjutkan dengan tanya jawab materi yang telah disampaikan. Sedangkan metode praktik lapangan adalah suatu metode bimbingan manasik dengan cara jemaah bersama-sama dan dipandu oleh pembimbing mempraktekkan seluruh rangkaian pelaksanaan manasik haji atau umroh dari awal sampai akhir.³⁸

8) Memiliki izin operasional dari Kementerian Agama

PT Arwaniyyah telah memiliki izin operasional sebagai penyelenggara umroh dan Haji Khusus dari Kementerian Agama pada tahun 2017. Sehingga dengan adanya hal ini menjadikan PT Arwaniyyah Tour dan Travel sebagai perusahaan atau lembaga terpercaya dalam penyelenggaraan umroh atau haji khusus di kalangan masyarakat karena telah memiliki izin operasional.³⁹

Kemudian untuk faktor pendukung dari segi manajemen pelayanan bimbingan manasik haji dan umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel adalah sebagai berikut:

- 1) Faktor pendukung perencanaan bimbingan manasik haji dan umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel
 - a) Memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Hal ini bisa dilihat dari rancangan jadwal yang dibuat dengan baik oleh PT Arwaniyyah dalam bimbingan manasik haji dan umroh. Sehingga dengan adanya hal tersebut seluruh program-program dapat dilaksanakan dengan sesuai apa yang telah direncanakan sekaligus dijadwalkan.
 - b) Memberikan kepercayaan penuh kepada jemaah. Hal tersebut bisa dibuktikan dari banyaknya alumni jemaah haji dan umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus.

³⁸ Tri Santya, *Strategi Penyelenggaraan Bimbingan ManasikHaji Pada Jamaah Haji Lanjut Usia Oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan*, Skripsi: UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2022, hlm. 61-63

³⁹ Uswatun Hasanah, *Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji di PT Kaisa Rossie Semarang*, Skripsi: UIN Walisongo, Semarang, hlm. 136

- c) Rasa ketulusan yang tinggi dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu-tamu Allah. Selain itu, hal tersebut dapat dijadikan sebagai motivasi diri dalam beribadah yang kuat.
 - d) Semangat yang tinggi dari para calon jemaah haji dan umroh dalam melaksanakan seluruh rangkaian bimbingan manasik haji dan umroh untuk mempelajari syarat dan rukun haji yang sesuai dengan syari'at islam.
 - e) Banyaknya antusiaisme yang tinggi dari masyarakat Kudus dan sekitarnya dalam keinginan untuk melaksanakan ibadah haji atau umroh.⁴⁰
- 2) Faktor pendukung pengorganisasian bimbingan manasik haji di PT Arwaniyyah Tour dan Travel
 - a) Tersedianya para pengurus dan anggota yang baik serta profesional. Hal ini bisa dilihat dari pengurus dan pembimbing di PT Arwaniyyah dan Travel Kudus merupakan orang-orang yang memiliki tanggung jawab yang tinggi, etos kerja, profesional dan berkompeten dibidangnya masing-masing. Misalnya pembimbing di PT Arwaniyyah Tour dan Travel sudah bersertifikat.
 - b) Seluruh pengurus dan pembimbing memiliki pengetahuan dan kemampuan yang cukup dalam memberikan pelayanan bimbingan manasik haji dan umroh.
 - 3) Faktor pendukung penggerakan bimbingan manasik haji dan umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus
 - a) Bertanggung jawab penuh atas jemaah haji dan umroh. PT Arwaniyyah memberikan bantuan layanan dan pendampingan calon jemaah haji dan umroh mulai dari awal pendaftaran sampai kembalinya ke tanah air setelah melaksanakan ibadah haji atau umroh.
 - b) Tersedianya segala sarana dan prasarana yang menunjang dalam pelaksanaan bimbingan manasik

⁴⁰ Arle Swastika Sari, *Studi Tentang Metode Bimbingan Manasik Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda*, E-Journal Administrasi Negara, Vol.5, No. 2, 2017, hlm. 6008, Diakses pada tanggal 18 Maret 2023, [https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/06/JURNAL%20fix%20\(06-06-17-04-01-01\).pdf](https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/06/JURNAL%20fix%20(06-06-17-04-01-01).pdf)

- haji dan umroh. Misalnya komputer, laptop, aula tempat praktek, sound system, dan lain sebagainya.
- c) Mampu dalam berkomunikasi kepada jemaah. Hal ini bisa dilihat antara pembimbing dan pengurus PT Arwaniyyah Tour dan Travel ramah dalam melayani jemaah, Sehingga hal tersebut membuat jemaah merasakan kenyamanan dan bisa memahami apa yang telah disampaikan oleh pembimbing.
 - d) Memahami segala kebutuhan jemaah dalam memberikan kenyamanan untuk jemaah.
- 4) Faktor pendukung pengawasan bimbingan manasik haji dan umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus
- a) Koordinasi yang baik dari antar pimpinan, pembimbing dan semua pengurus PT Arwaniyyah Tour dan Travel.
 - b) Setiap keputusan yang diambil oleh PT Arwaniyyah Tour dan Travel didasarkan atas hasil musyawarah dari seluruh pihak terkait.
- b. Faktor Penghambat

Berikut ini faktor penghambat kegiatan bimbingan manasik haji dan umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel :

- a. Waktu pelaksanaan bimbingan yang terbatas

Kegiatan bimbingan manasik umroh hanya satu kali. Biasanya dilaksanakan satu minggu sebelum keberangkatan. Sedangkan untuk bimbingan manasik haji dilaksanakan kurang lebih empat belas kali sebelum keberangkatan. Adanya keterbatasan waktu bimbingan inilah yang terkadang membuat banyak jemaah yang memang pada hakikatnya tidak mudah untuk bisa mencerna dan memahami informasi atau materi dari pembimbing dengan cepat sehingga jemaah kurang faham. Akan tetapi hal tersebut bisa diantisipasi atau diatasi dengan adanya bimbingan secara online melalui grup Whatsapp, yang tetap menerima segala pertanyaan atau keluhan dari jemaah apabila kurang bisa memahami materi dengan baik sehingga bisa ditanyakan.
- b. Banyaknya dari peserta yang berusia lanjut.

Dalam hal ini jemaah yang berusia lanjut terkadang tidak bisa hadir karena sakit atau alasan yang

lainnya. Namun hal tersebut bisa diatasi dengan adanya pendampingan dari pembimbing dalam melaksanakan rangkaian ibadah haji atau umroh. Sehingga jemaah tidak perlu khawatir karena sudah ada pembimbing yang profesional dan siap membantu dengan sepenuh hati jemaah.⁴¹

c. Faktor pengalaman

Kita ketahui bersama bahwa tidak semua calon jemaah haji atau umroh memiliki pengalaman dalam melakukan berpergian ke tanah suci. Oleh karena itu, secara tidak langsung calon jemaah nantinya akan berhadapan dengan tradisi dan budaya yang berbeda dengan yang dialami sebelumnya. Hal inilah terkadang bisa membuat jemaah bisa terganggu dengan mentalnya. Akan tetapi hal tersebut bisa diantisipasi dengan jemaah hanya fokus untuk mengikuti pembimbing. Sehingga jemaah nantinya tidak bingung.

d. Faktor pengetahuan dan ketrampilan

Secara umum calon jemaah memang memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda-beda, bahkan kebanyakan adalah orang awam yang secara otomatis minim terhadap pengetahuan dan ketrampilan dalam melaksanakan rangkaian ibadah haji atau umroh. Oleh karena itu, dengan adanya bimbingan manasik haji atau umroh ini harapannya jemaah bisa dapat meningkatkan baik itu segi pengetahuan atau ketrampilan dalam melaksanakan ibadah haji atau umroh.⁴²

e. Faktor Pendidikan

Kita ketahui bersama, status pendidikan jemaah umroh PT Arrwaniyyah Tour dan Travel ini berbeda-beda. Ada yang SD, SLTP, SLTA, S-1 dan lain sebagainya. Sehingga hal ini juga dapat berpengaruh dalam kegiatan bimbingan manasik haji atau umroh. Misalnya pengetahuan berkaitan dengan ibadah haji atau umroh ini masih sangat minim. Oleh karena itu, perlu

⁴¹ Abdullah dan Jamahari, *Efektivitas Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji Oleh KUA di Kecamatan Tungkal Ilir*, 'Ainul Haq: Jurnal Hukum Keluarga Islam, Vol. 1, Juni 2021, hlm. 38, Diakses pada tanggal 18 Maret 2023, <http://www.ejournal.an-nadwah.ac.id/index.php/ainulhaq/article/view/234>

⁴² Muhammad Khoirudin, *Pengaruh Bimbingan Manasik Haji Terhadap Kesiapan Mental Jemaah Haji Pada KBIHU Al-Azhar Jakarta Selatan*, Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020, hlm. 73-74

adanya bimbingan manasik haji atau umroh guna memudahkan dan melancarkan dalam pelaksanaan rangkaian ibadah haji atau umroh.⁴³

Kemudian untuk faktor penghambat dari segi manajemen pelayanan bimbingan manasik haji dan umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel adalah sebagai berikut:

- a. Faktor penghambat perencanaan bimbingan manasik haji di PT Arwaniyyah Tour dan Travel
 - 1) Ketidaksiesuaian antara perencanaan yang telah ditentukan dengan situasi dan kondisi waktu pelaksanaan perencanaan. Sehingga harus mengevaluasi rencana yang telah ditentukan.
- b. Faktor penghambat pengorganisasian bimbingan manasik haji dan umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel
 - 1) Adanya merangkap terkait pemberian tugas ketika kegiatan bimbingan manasik berlangsung.
- c. Faktor penghambat penggerakan bimbingan manasik haji dan umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel
 - 1) Tidak adanya pemberian materi kepada jemaah terkait dengan faktor usia.
 - 2) Keterbatasan sarana dan prasarana.⁴⁴
- d. Faktor penghambat pengawasan bimbingan manasik haji dan umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus
 - 1) Adanya aktivitas lain dari masing-masing pengurus PT Arwaniyyah Tour dan Travel.

C. Analisis Data Penelitian

1. Impelementasi Manajemen pelayanan bimbingan manasik haji dan umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel

Kita ketahui bersama bahwa dalam memberikan pelayanan kepada jemaah seluruh pegawai dan pengurus PT Arwaniyyah telah menerapkan sebuah tradisi dan budaya kerja. Tradisi atau budaya merupakan suatu hal yang diterapkan oleh seseorang dan menjadikan itu sebagai suatu kebiasaan yang dilakukan secara berulang-ulang serta memang sengaja sehingga bisa dikenang. Tradisi dan budaya kerja yang diterapkan oleh

⁴³ Tri Santya, *Strategi Penyelenggaraan Bimbingan ManasikHaji Pada Jamaah Haji Lanjut Usia Oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan*, Skripsi: UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2022, hlm. 63-64

⁴⁴ Arie Swastika Sari, *Studi Tentang Metode Bimbingan Manasik Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda*, E-Journal Administrasi Negara, Vol.5, No. 2, 2017, hlm. 6008

PT Arwaniyyah Tour dan Travel dalam melayani jemaah adalah 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan dan Santun). Dengan adanya kebiasaan tersebut jemaah nantinya akan merasakan kenyamanan dalam pelayanan yang telah diberikan. Sehingga hal tersebut juga akan memberikan kesan yang baik bahwa pelayanan yang diberikan PT Arwaniyyah sangat baik dan memuaskan.⁴⁵ Kemudian untuk pengimplementasian manajemen pelayanan bimbingan manasik haji dan umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel adalah sebagai berikut :

a. Perencanaan

Secara umum perencanaan dibuat dan disusun atas dasar sebagai bentuk upaya dalam merumuskan apa yang menjadi tujuan untuk dicapai dari sebuah perusahaan atau lembaga, serta dalam hal ini juga menjelaskan bagaimana tujuan tersebut dapat diwujudkan dengan serangkaian rumusan yang telah ditentukan. Oleh karena itu, tanpa adanya sebuah perencanaan maka perusahaan atau lembaga tidak akan bisa berjalan dengan maksimal sesuai apa yang diharapkan.

Kemudian pada setiap kegiatan pastinya sudah direncanakan agar sebelumnya. Sehingga hal ini menjadikan setiap program kegiatan memiliki tujuan yang jelas.⁴⁶ Kita ketahui bersama bahwa ada tiga langkah yang termuat dalam proses perencanaan yaitu : pertama, merumuskan sekaligus menetapkan tujuan atau sasaran yang ingin dituju dan dicapai dari sebuah perusahaan atau organisasi. Kedua, menentukan dan merumuskan baik itu strategi atau metode untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan atau organisasi. Ketiga, memilih dan menentukan cara dalam mempergunakan sumber daya yang dimiliki dan mampu dilaksanakan oleh perusahaan atau organisasi dan nantinya bisa dijadikan sebagai strategi dalam menggapai tujuan yang ingin dicapai.

Dalam penyelenggaraannya PT Arwaniyyah Tour dan Travel merumuskan suatu perencanaan di awal kegiatan misalnya melakukan pengawalan berkaitan dengan keberangkatan ibadah umroh dan jual persiapan untuk

⁴⁵ Zaimul Muna, *Strategi Manajemen Pemasaran di Biro Haji dan Umroh PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus*, Skripsi: UIN Walisongo, Semarang, 2018, Hlm. 91-92

⁴⁶ Ahmad Jazuli, *Studi Manajemen Pelayanan Haji dan Umroh di PT Mastour Semarang*, Skripsi: UIN Walisongo, Semarang, 2019, hlm.84

manasik haji atau umroh, menyiapkan pembimbing haji atau umroh, pembimbing manasik haji atau umroh, dan juga pelatihan khusus bagi pembimbing. Sehingga dengan adanya hal tersebut perlu adanya sumber daya manusia yang sangat besar guna kelancaran dan kesuksesan terhadap perencanaan yang telah ditentukan untuk menggapai tujuan pelayan yang optimal. Selain hal tersebut juga bisa dijadikan sebagai bentuk antisipasi atau meminimalisir adanya berbagai hambatan-hambatan yang nantinya terjadi. Berbagai perencanaan ini sudah terjadwal dan tersusun rapi setiap bulannya sehingga hal ini nantinya bisa mempermudah dalam pelaksanaan perencanaan yang telah ditentukan.

“Perencanaan program bimbingan manasik haji atau umroh di PT Arwaniyyah diawali dengan berbagai rencana kegiatan. Pertama, penjadwalan waktu kegiatan. Hal ini bertujuan agar lebih teratur sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Kedua, menyiapkan materi manasik secara tutorial atau secara praktek. Penyiapan materi ini bertujuan agar nantinya pemateri bisa memahami apa saja yang hendak disampaikan kepada jemaah baik itu tutorial atau tertulis. Ketiga, Menyiapkan sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana disini misalnya tempat, alat peraga, dan lain sebagainya. Keempat, menyiapkan para tutor pembimbing. Pembimbing disini sebelumnya dibekali materi. Sehingga nantinya bisa menyampaikan materi kepada jemaah.”⁴⁷

Dalam fungsi perencanaan bimbingan manasik haji ini terdapat beberapa hal yaitu penetapan tujuan, programming, penjadwalan dan penganggaran. Pada penetapan tujuan, PT Arwaniyyah melakukan pelayanan bimbingan manasik haji dan umroh jemaah dilatih dengan sebaik-sebaiknya dengan diberikan materi sekaligus praktek agar setelah kegiatan bimbingan manasik haji ini dilaksanakan jemaah dapat mengimplementasikannya dengan baik dan benar di lapangan. Sehingga bisa tercipta jemaah haji dan umroh yang mandiri.

Kemudian dalam segi programming ini ada beberapa hal yang dilakukan yaitu berkaitan dengan pembuatan dan penentuan kegiatan bimbingan manasik haji dan umroh baik

⁴⁷ Hasil wawancara dengan Bapak KH. Misabuddin Nashan selaku direktur utama PT Arwaniyyah Tour dan Travel Pada tanggal 24 Januari 2023 Pukul 10.30 WIB, Wawancara Transkrip 1

itu dari segi teori maupun praktek serta narasumber atau pembimbing yang mana hal tersebut ditentukan oleh petugas dari PT Arwaniyyah Tour dan Travel.

Selanjutnya, pada penjadwalan hal yang dilakukan adalah penentuan lokasi dan pembuatan jadwal materi bimbingan. Penjadwalan ini dilakukan agar bisa lebih teratur. Sehingga jemaah tidak kebingungan dalam menerima materi bimbingan yang disampaikan. Kemudian dari jadwal ini penjadwalan yang dilakukan oleh PT Arwaniyyah dilihat dari segi waktu dan tempat pelaksanaan sangatlah tepat dan teratur.

Pada penganggaran yang mana diperoleh dari jemaah ini dialokasikan guna kepentingan jemaah dalam melaksanakan bimbingan manasik haji misalnya untuk pemateri, konsumsi, buku panduan, dan lain sebagainya.

Dengan demikian, dari planning tersebut merupakan beberapa langkah atau kegiatan yang dilakukan oleh PT Arwaniyyah Tour dan Travel guna mendukung keberhasilan dan kesuksesan untuk pelaksanaan bimbingan manasik haji agar bisa berjalan dengan efektif dan efisien.

Selanjutnya, dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji atau umroh di PT Arwaniyyah baik itu berupa bimbingan di tanah air maupun bimbingan di tanah suci membuat suatu perencanaan khusus dalam kegiatan bimbingan tersebut. Perencanaan dalam kegiatan bimbingan manasik ini diantaranya adalah materi yang akan disampaikan kepada jemaah, siapa yang akan menyampaikan materi, kapan materi akan disampaikan, bagaimana sistem bimbingannya, apa yang harus dilakukan oleh pembimbing dan lain sebagainya. Hal tersebut dirancang dan direncanakan sesuai dengan kebutuhan jemaah saat manasik haji atau umroh. Akan tetapi ketika implementasi perencanaan tersebut terkadang perlu adanya suatu modifikasi atau perbaikan guna kelancaran dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji atau umroh. Berikut perencanaan yang dibuat oleh PT Arwaniyyah Tour dan Travel dalam melaksanakan bimbingan manasik haji atau umroh :

Tabel 4. 6 : Perencanaan Kegiatan dan Analisis

No	Rencana Kegiatan	Analisis
1.	Penetapan tujuan	Tujuan diadakannya bimbingan manasik haji

		atau umroh adalah agar bisa membantu calon jemaah dalam melaksanakan rangkaian ibadah.
2.	Programming	Programming ini dilaksanakan sebagai langkah untuk menentukan kegiatan bimbingan manasik, menentukan pemateri, metode bimbingan dan lain sebagainya.
3.	Penjadwalan	Penjadwalan ini sebagai bentuk penentuan lokasi, waktu, jadwal materi dan lain sebagainya. Hal tersebut dilakukan agar bisa lebih teratur dalam melaksanakan bimbingan manasik.
4.	Penganggaran	Penganggaran ini dialokasikan pada pemateri, konsumsi, buku panduan dan lain sebagainya.
5.	Materi bimbingan	Materi bimbingan ini berupa fikih umroh, tata cara pelaksanaan ibadah, praktek sholat dan do'a-do'a, dan program perjalanan.
6	Metode bimbingan	Metode ceramah, metode tanya jawab, metode diskusi dan metode simulasi (praktek)

Jadi, hasil analisis penulis berdasarkan data-data di atas PT Arwaniyyah Tour dan Travel dalam melaksanakan program pelayanan bimbingan manasik haji dan umroh sudah menerapkan fungsi perencanaan dengan efektif dan

efisien. Hal tersebut bisa dilihat dari perencanaan sejak awal mulai dari pengawalan terhadap pendaftaran jemaah, bimbingan manasik jemaah, siapa pembimbingnya, kapan pelaksanaan bimbingan, materi apa saja yang akan diberikan, pengawalan keberangkatan, bimbingan ditanah suci, pemulangan jemaah untuk kembali ditanah air dan lain sebagainya. Semuanya sudah terjadwal sebagaimana mestinya. Pendaftaran dilaksanakan pada bulan ini, kemudian pelaksanaan bimbingan manasik umroh dilaksanakan seminggu sebelum keberangkatan. Jadi semua perencanaan atau agenda yang akan dikerjakan sudah terplanning.

Kemudian Dalam penerapan fungsi perencanaan tersebut PT Arwaniyyah Tour dan Travel telah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh G.R. Terry yang menyebutkan bahwa perencanaan berarti suatu cara yang dipergunakan untuk menentukan apa yang harus dilakukan sebelumnya dan bagaimana cara melakukannya. Walaupun, ketika dalam pengimplementasiannya terkadang tidak sesuai dengan rencana yang telah dibuat. Akan tetapi setidaknya bisa ada arahan atau acuan untuk melakukan tindakan. Karena, hal tersebut biasanya adanya pengaruh dari berbagai pertimbangan yang melingkupi faktor kebutuhan yang sesuai dengan situasi dan kondisi yang perlu dilakukan. Sehingga hal ini bisa difahami bahwa tidak semua perencanaan itu bisa tepat dalam penyusunannya, karena terkadang juga ada kendala-kendala yang bisa menghambat dalam pelaksanaan perencanaan tersebut. Namun, hal tersebut bisa diantisipasi dengan berbagai tindakan pencegahan. Akan tetapi hal ini juga tergantung dari bagaimana pengurus dalam menyikapi hal-hal tersebut.⁴⁸

b. Pengorganisasian

Dalam kegiatan manajemen pelayanan bimbingan manasik haji secara umum pengorganisasian memang sangatlah dibutuhkan. Berdasarkan dari data yang ada dan di sinkronkan dengan pembagian dan pengelompokan masing-masing anggota terhadap tugas-tugas yang akan

⁴⁸ Iseu Susilawati, Ahmad Sarbini, dan Asep Iwan Setiawan, *Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Manasik haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji*, Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah, Vol. 1, No. 2, 2016, hlm. 199, Diakses pada tanggal 18 Maret 2023, <http://jurnal.fdk.uinsgd.ac.id/index.php/tadbir/article/view/135>

dilaksanakan dalam proses bimbingan manasik haji ini secara tidak langsung bisa melancarkan sekaligus mensukseskan kegiatan tersebut. Karena, menurut penulis pengorganisasian yang ada di PT Arwaniyyah sudah terstruktur dan berjalan dengan baik sesuai dengan tugas masing-masing. Hal ini juga bisa dilihat dari penetapan orang-orang yang terlibat pada bidang-bidang yang ada disesuaikan dengan kemampuannya. Sehingga hal tersebut bisa dikatakan sejalan dan selaras sesuai dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya.

Selanjutnya, berkaitan dengan pelaksanaan dan pembagaaian tugas pada konteks kepengurusan PT Arwaniyyah Tour dan Travel ini secara umum memang telah diatur sesuai dengan tugasnya. Pembagian atau pemetaan terhadap tugas-tugas yang diberikan ini pada hakikatnya bertujuan untuk mendapatkan hasil maksimal terhadap kinerja sumber daya yang ada dari pengurus sehingga nantinya tujuan dari PT Arwaniyyah Tour dan Travel bisa tercapai sesuai dengan apa yang telah diharapkan. Namun, terkadang dalam pelaksanaan ini juga perlu adanya teguran yang sifatnya membangun apabila ada anggota atau pengurus yang lalai dan mengabaikan tugasnya. Hal ini dilakukan untuk bisa memberikan pemahaman terhadap seluruhnya agar bisa memahami terkait tanggung jawab yang diberikan. Selain itu, seluruh pengurus dari PT Arwaniyyah Tour dan Travel ini juga selalu berkoordinasi. Koordinasi ini dimaksudkan agar tanggung jawab dari masing-masing ini bisa maksimal dan nantinya tiap kegiatan ada laporan kepada pimpinan untuk nantinya bisa ditindak lanjuti.

Hasil analisa penulis berdasarkan data data yang diperoleh pada pengorganisasian ini menurut penulis PT Arwaniyyah Tour dan Travel telah menerapkan fungsi pengorganisasian dengan baik untuk mencapai tujuan agar sesuai dengan visi dan misi perusahaan dengan membentuk suatu organisasi atau kepengurusan yang mana hal ini dilakukan guna mengelompokkan sekaligus membagi tugas yang sesuai dengan kemampuan masing-masing sehingga tujuan bisa tercapai dengan efektif dan efisien. Oleh sebab itu, PT Arwaniyyah Tour dan Travel membuat struktur organisasi yang mana memiliki fungsi dalam menjalankan seluruh kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan sesuai

dengan apa yang telah direncanakan. PT Arwaniyyah Tour dan Travel secara umum telah membagi tugas kepada para staff dan anggota guna melaksanakan program-program kerja dan memberikan pelayanan kepada jemaah secara maksimal misalnya pelayanan bimbingan manasik haji dan umroh. Selain itu, pembagian tugas ini juga berfungsi sebagai bentuk atau upaya dalam mengatasi problematika yang ada pada PT Arwaniyyah misalnya pelayanan, pendaftaran, transportasi, akomodasi dan lain sebagainya. Akan tetapi terkadang struktur ini kurang berjalan dengan maksimal. Hal ini dikarenakan beberapa faktor misalnya minimnya sumber daya manusia, anggota yang belum bisa melaksanakan job discriptionnya dengan maksimal dan lain sebagainya.

Oleh karena itu, PT Arwaniyyah Tour dan Travel memilih para pekerja dan staff yang profesional, bertanggung jawab, dipercaya, dan bisa diandalkan dalam melaksanakan tugas. Karena hal ini termasuk salah satu bentuk dari PT Arwaniyyah Tour dan Travel dalam kualitas pelayanan terhadap jemaah.⁴⁹ Walaupun terkadang dalam pengorganisasian ini masih ada kekurangan dan kelemahan tetapi hal tersebut bisa tertutup dengan adanya kerja keras, komitmen yang tinggi, loyalitas, tanggung jawab dan lain sebagainya dari para pengurus PT Arwaniyyah Tour dan Travel.

Berikut ini struktur kepengurusan PT Arwaniyyah Tour dan Travel beserta tugasnya :

- 1) Komisaris Utama dan Komisaris (Bapak KH. M. Ulin Nuha Arwani)

Komisaris merupakan dewan yang bertanggung jawab dalam melakukan pengawasan dan memberikan nasihat terhadap jalannya suatu organisasi.

- 2) Direktur Utama (Bapak KH. Misbahuddin Nashan)

Direktur utama adalah pemimpin perusahaan yang mana memiliki tugas dan wewenang dalam menentukan arah kebijakan perusahaan.

- 3) Direktur (Bapak Riqza Ahmad, SQ. M.A)

⁴⁹ Iseu Susilawati, Ahmad Sarbini, dan Asep Iwan Setiawan, *Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Manasik haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji*, Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah, Vol. 1, No. 2, 2016, hlm. 199-200, Diakses pada tanggal 18 Maret 2023, <http://jurnal.fdk.uinsgd.ac.id/index.php/tadbir/article/view/135>

Direktur bertugas membantu direktur utama dalam menjalankan berbagai tugas-tugas di perusahaan.

- 4) Administrasi (Ibu Siti Muslichah, SE.Sy dan Bapak Yusron Kafindin)

Administarasi adalah pengurus yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan surat menyurat dan keadministrasian lainnya.

- 5) Keuangan (Ibu Heny Widianingsih dan Bapak M. Khotibul Umam)

Keuangan adalah pengurus yang menangani terkait administrasi keuangan.⁵⁰

- 6) Pembimbing ibadah (Bapak H. Saeun Adzim, M.Pd dan Kawan-Kawan)

Pembimbing ibadah adalah pengurus yang bertugas dalam mengurus pelaksanaan bimbingan ibadah haji

- 7) Bagian perlengkapan (Bapak Zaroni Hudallaah)

Bagian perlengkapan adalah pengurus yang bertugas dalam menyiapkan segala berkaitan dengan persiapan kelengkapan demi kelancaran kegiatan.

- 8) Marketing (Bapak H. Saeun Adzim,M.Pd.I)

Marketing adalah anggota pengurus yang bertugas dalam hal-hal tentang penjualan produk, penawaran, dan memberikan pelayanan baik kepada jemaah maupun calon jemaah.

- 9) Tour dan ticket (Bapak H. Abdurrahman Mu'afi dan Kawan-Kawan)

Tour dan ticket merupakan anggota pengurus yang bertugas dalam menangani pengurusan dokumen yang berkaitan dengan operasional, akomodasi, transportasi, serta pengaturan tiket.

c. Penggerakan

Kita ketahui bersama penggerakan merupakan suatu fungsi fundamnetal ketiga dalam kegiatan manajemen setelah perencanaan dan pengorganisasian. Secara umum memang dapat dikatakan bahwasannya perencanaan dan pengorganisasian ialah suatu vital dalam manajemen. Akan tetapi dalam pelaksanaan realnya tidak ada output yang

⁵⁰ Zaimul Muna, *Strategi Manajemen Pemasaran di Biro Haji dan Umroh PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus*, Skripsi: UIN Walisongo, Semarang, 2018 ,hlm. 72

kongkrit dari keduanya. Sehingga hal ini perlu adanya suatu pergerakan agar tercipta output yang kongkrit dan nantinya bisa diimplementasikan berbagai aktivitas-aktivitas yang sedang diusahakan dan terorganisir. Hal inilah yang membuat perlu adanya suatu tindakan sifatnya pergerakan (Actuating) agar bisa menciptakan suatu action dilapangan.

PT Arwaniyyah Tour dan Travel dalam sepak terjangnya sebagai sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang biro haji dan umroh mempunyai beberapa program kerja. Dalam upaya mencapai teralisasiannya seluruh program yang telah ditetapkan seluruh pengurus PT Arwaniyyah Tour dan Travel berusaha dengan sungguh-sungguh untuk saling bekerja sama dan mengerahkan seluruh kemampuan secara maksimal guna mengimplementasikan program-program yang menjadi rencana baik itu berupa jangka panjang atau jangka pendek secara efektif dan efisien. Upaya tersebut dimulai dari adanya perekrutan calon jemaah. Dalam proses perekrutan ini seluruh berperan aktif dalam kegiatan perekrutan jemaah walaupun sudah ada anggota yang bertugas sebagai marketing. Namun terkadang dalam tahapan pengimplemnasian hal tersebut terkadang kurang sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Dalam proses perekrutan jemaah seluruh pengurus kurang bisa bekerja maksimal. Akan tetapi tim marketing sekaligus sebagai rekrutmen ini bisa dikatakan sudah berjalan dengan baik. Hal ini bisa dilihat atau terbukti calon jemaah yang mendaftarkan diri untuk berangkat umroh atau haji semakin meningkat dengan mempercayakan pada PT Arwaniyyah Tour dan Travel. Selain itu, hampir setiap hari ada pendaftar yang datang langsung ke kantor PT Arwaniyyah Tour dan Travel untuk daftar umroh.⁵¹

Hasil analisa penulis berdasarkan data-data yang diperoleh pergerakan dalam kegiatan bimbingan manasik haji dan umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel secara umum sudah baik. Karena pada intinya pergerakan ini memiliki kegiatan yang menjadi utama dalam proses tersebut yaitu pengerahan, memberikan motivasi dan melaksanakan program kerja sesuai dengan

⁵¹ Ulin Ni'am, *Manajemen Bimbingan Manasik Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) As-Shofa Kota Blora*, Skripsi: UIN Walisongo Semarang, 2015, hlm. 93-94

apa yang telah direncanakan. Pertama, kegiatan pengarahan ini dilakukan oleh pimpinan dengan cara pemimpin memberikan arahan atau petunjuk kepada anggotanya agar kinerjanya sesuai dengan apa yang telah direncanakan sehingga bisa mengantisipasi terjadinya penyimpangan. Kedua, motivasi ini diberikan untuk memberikan semangat kepada anggota agar lebih giat dalam bekerja. Pemberian motivasi tersebut dengan cara misalnya memberikan bonus atau hadiah (penghargaan) kepada anggota atau pengurus yang mampu bekerja dengan giat. Ketiga melaksanakan program kerja, ketika point pertama dan kedua ini terwujud maka pelaksanaan program kerja ini bisa maksimal.⁵²

Menurut penulis, hal tersebut bisa dilihat dari berbagai kesiapan para staff PT Arwaniyyah Tour dan Travel dalam menyiapkan dan memberikan layanan bimbingan manasik haji. Selain itu, adanya berbagai fasilitas pendukung yang memadai menjadi penunjang guna kelancaran dalam proses bimbingan manasik haji dan umroh. Kemudian dari kehadiran jemaah haji juga bisa dikatakan cukup maksimal dan jemaah merasa juga merasakan kenyamanan dalam bimbingan manasik haji. Dengan demikian harapannya pelaksanaan bimbingan manasik haji dan umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel bisa berjalan dengan baik, lancar dan jemaah merasa puas serta bisa memahami apa yang telah disampaikan oleh pembimbing. Karena, hal tersebut didukung oleh adanya para anggota pelaksana yang telah bekerja dengan sebaik-baiknya dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang dimilikinya.

Contoh penggerakan (Actuating) yang dilakukan oleh PT Arwaniyyah Tour dan Travel adalah sebagai berikut :

- 1) Perencanaan jangka pendek merupakan suatu perencanaan yang dibuat dengan jangka waktu tertentu. Misalnya perencanaan jangka waktu satu atau dua tahun. Akan tetapi pada hakikanya perencanaan ini secara umum tidak membutuhkan

⁵² Mr Asman Marase, *Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh di PT Cahaya Madinah Mandiri Semarang*, Skripsi: UIN Walisongo, Semarang, 2019, hlm.62

rincian yang sangat detail. Contoh adalah perencanaan program harian yaitu kehadiran pengurus anggota yang sesuai dengan jadwal. Jadwal piket, dan lain sebagainya. Perencanaan mingguan misalnya pengadaan laporan mingguan. Perencanaan bulanan misalnya rapat pengurus dan pengadaan evaluasi terhadap kegiatan yang telah dilakukan selama satu bulan untuk meningkatkan pelayanan.

- 2) Perencanaan jangka panjang merupakan suatu perencanaan yang memiliki sasaran atau tindakan tertentu dengan jangka waktu yang cukup lama. Misalnya program renovasi kantor.⁵³

d. Pengawasan

Pengawasan dapat diartikan sebagai suatu aktivitas yang dipergunakan untuk menemukan, mengoreksi penyimpangan-penyimpang penting dalam hasil yang dicapai dari aktivitas-aktivitas yang telah direncanakan. Kegiatan pengawasan ini dilakukan sebagai bentuk upaya pengendalian. Selain itu adanya pengawasan ini dimunculkan ketika terdapat kekeliruan-kekeliruan, kegagalan dan sebagainya yang membuat adanya penyimpangan yang tidak sesuai dengan apa yang telah direncanakan sebelumnya. Dengan demikian, fungsi pengawasan ini memang sangat perlu dilakukan sebagai bentuk mengantisipasi terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan.⁵⁴

Kemudian, berdasarkan data-data yang diperoleh hasil analisa penulis secara umum pelaksanaan pengawasan ini dilakukan dengan baik oleh pimpinan PT Arwaniyyah Tour dan Travel. Proses pelaksanaan pengawasan ini dilaksanakan secara langsung dalam seluruh rangkaian kegiatan bimbingan manasik haji dan umroh. Mulai dari bimbingan manasik pada saat masih ditanah air (Pra Haji atau Umroh), saat pelaksanaan ibadah haji dan umroh di tanah suci, nantinya setelah melaksanakan ibadah haji dan umroh (Pasca Haji dan Umroh).

⁵³ Ulin Ni'am, *Manajemen Bimbingan Manasik Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) As-Shofa Kota Blora*, Skripsi: UIN Walisongo Semarang, 2015, hlm. 93-94

⁵⁴ Ulin Ni'am, *Manajemen Bimbingan Manasik Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) As-Shofa Kota Blora*, Skripsi: UIN Walisongo Semarang, 2015, hlm. 95

Dalam proses pelaksanaan pengawasan tersebut pimpinan dibantu oleh staff yang telah diberikan amanah dan tanggung jawab dalam mengawasi proses bimbingan manasik haji. Karena, tidak mungkin mampu ketua mengawasi sendiri setiap kegiatan saat berlangsungnya bimbingan manasik haji dan umroh. Sehingga perlu adanya bantuan dari pihak staff.

Selain itu penulis juga menyimpulkan bahwa secara umum pengawasan ini dilakukan oleh PT Arwaniyyah Tour dan Travel ada dua cara yakni pengawasan langsung dan pengawasan tidak langsung. Pengawasan langsung ini maksudnya selama kegiatan berlangsung ini akan diawasi oleh pimpinan. Sedangkan pengawasan tidak langsung ini dilakukan dalam bentuk evaluasi yang mana hal tersebut menjadi hal pembahasan pada rapat bulanan pengurus. Oleh karena itu, setiap kegiatan tetap ada laporan karena itu akan menjadi bahan buat rapat bulanan yang nantinya akan ditindak lanjuti dengan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan bimbingan manasik kepada jemaah.⁵⁵

e. Evaluasi

Evaluasi dalam kegiatan bimbingan manasik haji secara garis besar memang sangat dibutuhkan. Kegiatan evaluasi yang ada di PT Arwaniyyah Tour dan Travel menurut penulis sudah baik. Evaluasi ini dilaksanakan mulai dari kinerja awal hingga akhir yaitu mulai dari awal perencanaan sampai dengan proses pengawasan. Kegiatan ini memang sangat perlu dilakukan karena sebagai tolak ukur pelayanan untuk PT Arwaniyyah Tour dan Travel dalam kegiatan bimbingan manasik haji. Sehingga nantinya hal tersebut bisa dilakukan pertimbangan apa saja yang perlu ditingkatkan. Tujuannya agar bimbingan manasik haji ini bisa berjalan dengan maksimal. Sehingga jemaah bisa merasakan kepuasan terhadap pelayanan bimbingan manasik haji dan umroh yang diberikan oleh PT Arwaniyyah Tour dan Travel.

Sistem evaluasi yang diterapkan oleh PT Arwaniyyah Tour dan Travel ada dua yakni metode musyawarah dan diskusi bersama. Kegiatan ini umunya dilaksanakan setelah

⁵⁵ Mr Asman Marase, *Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh di PT Cahaya Madinah Mandiri Semarang*, Skripsi: UIN Walisongo, Semarang, 2019, hlm. 63

pelaksanaan ibadah haji atau umroh. Evaluasi ini pada hakikatnya dilaksanakan dalam bentuk pengkajian ulang yang dilakukan oleh para pengurus. Evaluasi tersebut dilaksanakan baik itu pra bimbingan (saat ditanah air), Bimbingan ditanah suci (pelaksanaan) dan bimbingan ditanah suci (pasca ibadah haji atau umroh). Biasanya dalam pelaksanaan tersebut pengurus melakukan evaluasi dengan metode wawancara terhadap jemaah untuk menggali informasi terkait bimbingan manasik haji. Informasi tersebut diambil dengan cara pengurus mengambil salah seorang jemaah sebagai sampel untuk mencari informasi detail guna mencari keterangan yang valid terkait pelayanan bimbingan manasik haji atau umroh yang diberikan oleh PT Arwaniyyah Tour dan Travel. Selain itu, adanya hal tersebut pengurus dan pembimbing juga bisa mengetahui kemampuan jemaah yang telah di bimbing.

Kemudian, hal-hal yang menjadi bahan evaluasi pelayanan bimbingan manasik haji dan umroh di PT Arwaniyyah yaitu sebagai berikut :

- 1) Tingkat pemahaman jemaah terkait materi yang telah disampaikan oleh pembimbing.
- 2) Bagaimana jemaah mampu mengaplikasikan materi yang didapatkan.
- 3) Tingkat kepuasan jemaah terhadap pelayanan bimbingan manasik haji dan umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel.
- 4) Proses pelaksanaan bimbingan.
- 5) Pengkoordinasian antar anggota.
- 6) Kinerja anggota.

Kegiatan evaluasi ini tidak hanya difokuskan pada perekrutan dan proses bimbingan. Akan tetapi juga melakukan suatu koordinasi dan evaluasi terhadap kinerja para pengurus selama penyelenggaraan bimbingan berlangsung. Tujuan dari adanya pengevaluasian ini secara umum adalah berharap agar kedepan PT Arwaniyyah Tour dan Travel bisa memberikan pelayanan yang lebih baik dari tahun sebelumnya. Sehingga nantinya jemaah juga akan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan demikian minat masyarakat juga bisa bertambah meningkat.

Selanjutnya, tujuan dari pada pengevaluasian ini adalah agar kedepan PT Arwaniyyah Tour dan Travel bisa

memberikan pelayanan kepada jemaah dengan maksimal efektif dan efisien serta memuaskan para jemaah. Selain itu, harapannya dengan adanya solusi yang dihasilkan dari proses evaluasi tersebut bisa dikembangkan dan dilaksanakan untuk kedepannya. Sehingga bisa lebih baik dari sebelumnya.

2. Dampak Implementasi Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji dan Umroh Dalam Perspektif Kognitif, Afektif, dan Psikomotorik Pada Calon Jemaah Haji dan Umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus

Analisis ini dampak implementasi manajemen pelayanan bimbingan manasik haji dan umroh dalam perspektif kognitif, afektif dan psikomotorik ini didasarkan pada tingkat pendidikan. Hal ini dikarenakan latar belakang pendidikan dari calon jemaah ini berbeda-beda. Ada yang dari SD, SMP, SMA, S1, S2 dan lain sebagainya. Oleh karena itu penulis menjadikan latar pendidikan ini sebagai alat ukur dalam analisis data. Hal ini disebabkan karena menurut penulis pendidikan merupakan suatu ukuran dalam perkembangan pola pikir seseorang. Pada hakikatnya memang secara umum jemaah PT Arwaniyyah Tour dan Travel memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda-beda. Sehingga latar belakang pendidikan ini dijadikan penulis sebagai tolak ukur analisis data terkait dampak implementasi manajemen pelayanan bimbingan manasik haji dan umroh dalam perspektif kognitif, afektif dan psikomotorik pada calon jemaah haji atau umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel. Karena keterbatasan waktu, maka peneliti hanya bisa mengambil sampel sebanyak sembilan orang jemaah. Berikut ini daftar data diri sampel jemaah :

- a. Bapak Farid Al-Jasal, Umur 52 Tahun, Pekerjaan sebagai pegawai (PNS), Pendidikan S2, Alamat Desa. Dersalam , Kecamatan Bae, Kabupaten Kudus.
- b. Bapak M. Agus Yusrun Nafi, Umur 46 Tahun, Pekerjaan Dosen, Pendidikan S2, Alamat Kauman Jekulo Kudus.
- c. Ibu Dwi, Umur 38 Tahun, Pekerjaan Ibu Rumah Tangga, Pendidikan SMA, Alamat Jati Wetan, Kecamatan Jati Kabupaten Kudus
- d. Ibu Khunafiq, Umur 62 Tahun, Pekerjaan Pedagang, Pendidikan S1, Alamat Desa Jati Wetan Kecamatan Jati Kabupaten Kudus.
- e. Ibu Istiqomah, Umur 58 Tahun, Pekerjaan Pedagang Nasi, Pendidikan SMA, Alamat Jekulo Kudus.

- f. Bapak Djamudji, Umur 59 Tahun, Pekerjaan Swasta, Pendidikan SMP, Alamat Nalumsari, Jepara.
- g. Ibu Luluk, Umur 46 Tahun, Pekerjaan Ibu Rumah Tangga, Pendidikan MA, Alamat Bangsri, Jepara.
- h. Ibu Muntinah, Umur 72 Tahun, Pekerjaan Ibu Rumah Tangga, Pendidikan SD, Alamat Demak.
- i. Ibu Mufariah, Umur 62 Tahun, Pekerjaan Ibu Rumah Tangga, Pendidikan MA, Alamat Purwodadi.

Tabel 4. 7 : Sampel Data

No	Nama	Pendidikan	Perspektif		
			Kognitif	Afektif	Psikomotorik
1	Bapak Farid Al-Jasal	S2	<p>“Alhamdulillah, pengetahuan saya semakin bertambah. Yang awalnya tidak tahu sekarang setelah mengikuti bimbingan menjadi tahu. Sehingga dari segi pengetahuan saya adanya bimbtek ini cukup menambah wawasan saya terkait bimbingan manasik haji.”</p>	<p>“Secara umum, sama saja sih mas. Tapi adanya bimbingan manasik ini cukup membantu dan bermanfaat dalam kehidupan pribadi saya secara umum.”</p>	<p>“Insya Allah bisa mas. Karena memang benar sekali bimbingan manasik ini sangatlah penting. Apalagi saya mas, merasakan senang banget bisa ikut bimbingan manasik ini selain kita dapat materi tapi juga kita bisa ngaji. Kemudian untuk dari segi ketrampilan harapan saya sih bisa melakukan ibadah secara mandiri. Walau pun nantinya</p>

					<p>tetap perlu bimbing. Akan tetapi sedikit banyak tetaap tahu mas.”</p>
2	<p>Bapak M. Agus Yusrun Nafi’</p>	S2	<p>“Alhamdulillah, setelah mengikuti kegiatan bimbingan manasik ini pengetahuan terhadap fikih haji dan umroh ini semakin bertambah. Karena dalam materi bimbingan ini banyak sekali materi yang disampaikan salah satunya fikih haji dan umroh dan lain sebagainya.”</p>	<p>“Setelah mengikuti bimbingan ini sikapnya pasti berusaha kita tingkatkan untuk lebih baik dari sebelumnya. Misalnya ketika kita melanggar aturan dalam ibadah haji maka kita wajib untuk membayar dam. Oleh sebab itu menjadi pembelajaran buat kita untuk lebih hati-hati. Lebih</p>	<p>“Insya Allah dapat meningkatkan ketrampilan. Misalnya kita bisa lebih mandiri untuk menjalankan ibadah. Karena semua materi juga sudah disampaikan.”</p>

				ditingkatkan lagi untuk bisa beribadah.”	
3	Ibu Dwi	SMA	“Pastinya tambah ilmu, tambah wawasan, tambah tahu tentang fikih umroh, Juga lebih faham tentang sholat sunnah dan lain sebagainya.”	“Sama sih mas dari sebelumnya a. Namun adanya bimbingan ini pastinya cukup membantu buat kehidupan saya setelahnya.”	Iya secara tidak langsung iya mas. Karena kita kan nanti bisa lebih mandiri. Karena sebelumnya kita sudah dijelaskan gambarannya sebelumnya saat manasik haji atau umroh.”
4	Ibu Khunafiq	S1	“Alhamdulillah jadi bisa tahu dan langsung praktek tentang syarat-syarat rukun dan wajibnya umroh dengan sempurna.”	“Otomatis tambah lebih baik mas. Penuh dengan makna.”	“Iya mas. Karena kita bisa lebih mengerti dan bisa mandiri. Tidak kebergantungannya.”

5	Ibu Istiqomah	SMA	<p>“Pengetahuan saya bertambah mas pastinya. Karena dalam bimbingan manasiknya diberikan materi cukup banyak. Misalnya tata cara umroh, syarat dan rukun umroh, praktek sholat, dan lain sebagainya . Penyampaian materinya juga sangat jelas dan mudah untuk difahami.”</p>	<p>“Belum tau mas. Karena ini baru pertama kali.Tapi pastinya saya akan lebih giat lagi dan lebih hati-hati baik dalam tingkah laku atau perbuatan.”</p>	<p>“Kalau ini menurut saya sedikit banyak dapat meningkatkan ketrampilan. Agar nantinya kita bisa beribadah dengan mandiri.”</p>
6	Bapak Djamudji	SMP	<p>“Insya Allah bertambah mas.Karena kita tadi dibekali materi seperti fikh</p>	<p>“Setelah selesai bimbingan manasik ini,pastinya lebih berhati-hati mas. Baik itu</p>	<p>“Insya Allah bisa mas. Karena materi yang disampaikan cukup jelas.”</p>

			umroh, pedomana malam sebelum pemberangkatan, Perjalanan ibadah dan masnasik,	dalam bersikap atau berucap”.	
7	Ibu Luluk	MA	“Secara otomatis iya bertambah pengetahuannya wawasan tentang umroh mas. Karena materi yang disampaikan juga cukup banyak dan dapat dimengerti.”	“Iya insya Allah berusaha untuk lebih baik lagi mas. Dan juga lebih berhati-hati.”	“Iya saya akan berusaha mas. Agar bisa menjadi jemaah yang lebih mandiri.”
8	Ibu Muntin ah	SD	“Ini baru pertama sih mas. Tapi insya Allah bisa menerima materi dengan baik.”	“Iya mencoba untuk lebih baik lagi mas dari sebelumnya. Jadi lebih ditingkatkan.”	“Insya Allah bisa meningkat mas”.

9	Ibu Mufaridah	MA	<p>“Insyallah pasti menambah wawasan banget mas. Karena juga materi yang disampaikan bisa kita fahami.”</p>	<p>“Iya mencoba untuk lebih baik lagi mas. Karena pertamakal i setelah saya niat untuk umroh berusaha untuk lebih meningkatkan dalam mendekatkan diri kepada Allah. Dengan lebih giat lagi dalam beribadah.</p>	<p>“Insyallah bisa mas. Karena adanya bimbingan pasti juga ditujukan agar jemaah bisa lebih mandiri.”</p>
---	---------------	----	---	---	---

Dengan demikian berdasarkan dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis maka menurut penulis dapat analisa terkait dampak bimbingan manasik haji dan umroh dalam perspektif kognitif, afektif dan psikomotorik pada calon jemaah haji atau umroh adalah bahwa secara umum jemaah mempunyai keinginan dan kemauan yang tinggi dalam keikutsertaan pada kegiatan bimbingan manasik haji dan umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel. Para jemaah memiliki antusiaisme yang tinggi pada kegiatan tersebut. Selain itu jemaah juga merasa senang dan nyaman adanya kegiatan bimbingan manasik haji atau umroh. Karena pada hakikatnya dengan terselenggaranya bimbingan manasik haji atau umroh ini jemaah nantinya akan dapat menambah pengetahuan materi tentang rangkaian ibadah haji atau umroh, fikih haji atau umroh, larangan-larangan selama melaksanakan ibadah umroh, praktek sholat, praktek ibadah, tata cara wudhu, do'a-do'a dan sebagainya.

Kegiatan bimbingan manasik haji atau umroh di PT Arwaniyyah Tour dan travel tidak hanya berdampak pada segi pengetahuan saja, melainkan dari segi sikap dan ketrampilan pun juga bisa bertambah lebih baik. Misalnya dengan adanya bimbingan manasik ini, jemaah sikapnya jauh lebih baik dari sebelumnya karena telah dibekali dengan materi adab-adab dalam melakukan ibadah misalnya cara menguluk salam saat berziarah dan lain sebagainya. Dengan adanya hal ini juga sikap jemaah ini lebih menjaga dalam artian lebih berhati-hati baik itu dalam bertutur kata, sikap dan tingkah laku. Hal tersebut dibuktikan langsung dari pernyataan jemaah.. Bahwa jemaah ini berupaya untuk mendekatkan diri dengan Allah. Dengan memperbanyak ibadah. Salah satunya yaitu dalam bersikap, bertutur kata maupun tingkah laku. Selain itu, seiring dengan berjalannya waktu nantinya mindset jemaah ini akan berubah dengan adanya pengetahuan yang bertambah dari jemaah walaupun tidak full 100% setidaknya masih bisa.

Selanjutnya dari segi ketrampilan dengan adanya bimbingan manasik haji atau umroh ini jemaah diharapkan bisa mengetahui dan memahami materi yang disampaikan oleh pembimbing atau pameri. Selain itu juga jemaah diharapkan bisa melaksanakan rangkaian ibadah haji atau umroh secara mandiri tanpa bergantung pada pembimbing, namun tetap didampingi oleh pembimbing. Misalnya jemaah ingin melaksanakan umroh mandiri. Jadi jemaah tanpa ada pembimbing pun bisa melakukan umroh mandiri asalkan sudah bisamemahami alur rangkaian ibadah umroh. Akan tetapi walaupun jemaah bisa melaksanakan ibadah secara mandiri ini masih perlu adanya pendampingan dari pembimbing. Kemudian indikator kompetensi dampak dari psikomotorik jemaah yaitu sebagai berikut :

- 1) Dapat menyebutkan syarat, rukun, wajib, sunnah dan larangan ibadah.
- 2) Dapat melaksanakan manasik dengan benar sesuai dengan tuntunan agama.
- 3) Dapat menyebutkan proses perjalanan ibadah.
- 4) Dapat menjaga kesehatan dan kemandirian diri sendiri.
- 5) Dapat memenuhi kebutuhan pribadi.⁵⁶

⁵⁶ Habib Burhanuddin Fikri, *Pelaksanaan Bimbingan Manasik Dalam Mewujudkan Jemaah Haji Mandiri Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh*

Dengan demikian dapat disimpulkan adanya bimbingan manasik haji atau umroh yang diselenggarakan oleh PT Arwaniyyah Tour dan Travel ini berdampak pada kognitif, afektif dan psikomotorik calon jemaah haji atau umroh. Walaupun mereka mempunyai latar belakang pendidikan yang berbeda-beda namun secara umum memang berdampak pada tiga aspek tersebut.

Kemudian hasil analisa penulis berdasarkan data-data yang diperoleh metode bimbingan manasik haji dan umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel ada empat yaitu metode ceramah, metode tanya jawab, metode diskusi dan metode praktek. Metode ceramah ini dilakukan dengan menyampaikan materi dalam satu ruangan sedangkan jemaah tinggah mendengarkan dan memahami apa yang disampaikan. Kemudian metode tanya jawab, ini biasanya dilaksanakan setelah penyampaian materi kemudian ada sesi tanya jawab terkait apa yang telah disampaikan oleh pembimbing. Selanjutnya metode diskusi, metode ini biasanya dilaksanakan dengan cara diskusi bersama biasanya secara kelompok. Kemudian, metode praktek, metode ini dilakukan dengan cara praktek secara langsung. Misalnya praktek menggunakan kain ihram, praktek thawaf, praktek sa'i dan lain sebagainya.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji dan Umroh Pada Calon jemaah Haji dan Umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel Kudus

Pada umumnya sebuah lembaga atau organisasi dalam mencapai suatu hasil yang maksimal dan memuaskan ini perlu adanya kerja yang sungguh-sungguh. Karena untuk mencapai keberhasilan perlu adanya kinerja yang bagus dan menjadi syarat mutlak agar tujuan bisa tercapai sesuai dengan apa yang diharapkan. Pada PT Arwaniyyah Tour dan Travel dalam melaksanakan proses pelayanan bimbingan manasik haji dan umroh terdapat faktor pendukung dan penghambat. Oleh karena itu, untuk menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan bimbingan manasikhaji dan umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel penulis menggunakan analisis SWOT.

Pada hakikatnya, analisis SWOT merupakan suatu hal yang digunakan untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang

mana secara sistematis ini juga mengarah dalam perumusan strategi dari sebuah perusahaan. Sehingga analisis SWOT ini memang secara umum didasarkan pada sebuah logika yang dimaksimalkan pada kekuatan (*Strengths*) dan peluang (*Opportunities*). Akan tetapi hal ini juga meminimalisir akan kelemahan (*Weaknesses*) dan berbagai ancaman (*Threats*). Dalam pengambilan sebuah keputusan strategi PT Arwaniyyah Tour dan Travel selalu berkaitan dengan pengembangan visi, misi, tujuan, strategi, dan kebijakan dari sebuah perusahaan. Sehingga dalam penyusunan perencanaan strategis ini harus ada sebuah analisis terkait pengkajian faktor-faktor strategis perusahaan yang didalamnya memuat kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dalam situasi dan kondisi saat ini.

Selanjutnya, faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji dan umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel adalah sebagai berikut :

a. Faktor Internal

1) Kekuatan (*Strengths*)

Kekuatan (*Strengths*) merupakan suatu hal yang berkaitan dengan sumber daya, ketrampilan, dan keunggulan lain yang dimana pada umumnya relatif terhadap adanya pesaing dan juga kebutuhan pasar suatu perusahaan. Berikut ini beberapa hal yang menjadi kekuatan (*Strengths*) dari PT Arwaniyyah Tour dan Travel dalam melaksanakan bimbingan manasik haji atau umroh yaitu :

- a) PT Arwaniyyah Tour dan Travel telah memiliki izin operasional dari Kementerian Agama.
- b) PT Arwaniyyah Tour dan Travel mempunyai pembimbing yang profesional sesuai dengan bidang keahliannya dan telah dinyatakan lulus sertifikasi yang memiliki kompetensi dalam membimbing jemaah dan berpengalaman terhadap segala hal terkait dengan ibadah haji atau umroh. Hal ini dibuktikan dengan adanya sertifikat pembimbing ibadah haji atau umroh yang diberikan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia. Pembimbing dan pengurus yang telah bersertifikasi misalnya KH. Misbahuddin Nashan, H. Saeun Adhim, M.Pd.I, H. Moch Fauzi Muslich, H. Mohammad Rif'an, H. Noor Qoyim, H. Samsul Arifin, Yusron Kafandin, M. Ulil Aidi, H. Khoirul

Faizin Abdar, M.Pd., H. Riqza Ahmad, SQ, M.A., Dr. Ahmad Faiz, Lc.M.A., H. Ahmad Nafi Ma'ruf, H. M. Haidar Ulinnuha, H. M. Ulin Nuha, Lc., Ahmad Nashiih, SQ, dan H. Azka Nafi'.

- c) Pimpinan, pengurus dan pembimbing yang tulus dalam melayani tamu-tamu Allah secara optimal.
 - d) Fasilitas yang memadai.
 - e) Bisa bekerja sama dengan instansi-instansi lain.
 - f) Sarana dan prasarana. Misalnya miniatur Ka'bah dan gambar peraga untuk menjelaskan materi manasik, proyektor, Sound System dan lain sebagainya.
 - g) Koordinasi yang baik dari pimpinan, pembimbing dan semua pengurus.
 - h) Musyawarah ketika mau mengambil sebuah keputusan.
 - i) Kerja sama yang solid.
 - j) Lokasi yang strategis.
 - k) Tidak adanya pendkriminasian terhadap jemaah.
- 2) Kelemahan (*Weaknesses*)
- a) Adanya merangkap terkait pemberian tugas ketika kegiatan bimbingan manasik berlangsung.
 - b) Waktu bimbingan yang terbatas hanya sekali.
 - c) Minimnya kesadaran jemaah untuk memperdalam materi-materi berkaitan ibadah.
- b. Faktor Eksternal
1. Peluang (*Opportunities*)
 - a) Semangat yang tinggi dari para calon jemaah untuk melaksanakan seluruh rangkaian ibadah haji atau umroh baik rukun dan syarat haji yang sesuai dengan syari'at Islam.
 - b) Minat yang tinggi dari masyarakat Kudus dan sekitarnya untuk melaksanakan ibadah haji atau umroh.
 - c) Antusias dari jemaah yang mengikuti bimbingan manasik.
 - d) Manajemen pelayanan yang optimal.
 - e) Adanya kesempatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bimbingan ibadah haji atau umroh.
 2. Ancaman (*Threats*)

- a) Tidak adanya perbedaan pemberian materi kepada jemaah terkait faktor usia. Hal ini terkdadang saat proses pelaksanaan bimbingan manasik haji atau umroh jemaah usia lanjut untuk tingkat pemahaman materi masih sedikit. Namun hal tersebut bisa di atasi dengan metode bimbingan yang diterapkan.
- b) Usia jemaah yang bervariasi dan sebagian usia lanjut.
- c) Perbedaan jenjang pendidikan.
- d) Persaingan anataran biro haji umroh yang lainnya.
- e) Jadwal bimbingan yang bisa berubah.⁵⁷

Kemudian dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji dan umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel ini secara umum dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Dalam analisis diatas berdasarkan analisis SWOT yang telah penulis uraikan ini dapat difahami bahwa yang termasuk dalam faktor internal adalah kekuatan dan kelemahan. Sedangkan faktor eksternalnya adalah peluang dan ancaman.

Selanjutnya, dari analisis tersebut juga dapat diketahui bahwa faktor pendukung merupakan suatu hal yang harus dipertahankan oleh pengurus PT Arwaniyyah Tour dan Travel. Hal ini dikarenakan faktor pendukung tersebut menjadi salah satu bentuk yang menjadikan calon jemaah tertarik untuk bergabung dan mendaftar umroh atau haji plus di Arwaniyyah. Karena bimbingan manasiknya yang juga sangat bagus dan bisa difahami serta dibimbing oleh pembimbing yang bersertifikat sehingga keprofesionalitas kerjanya dapat dipercaya. Selain itu, PT Arwaniyyah Tour dan Travel termasuk salah satu perusahaan terpercaya bergerak di bidang biro umroh dan haji plus serta telah memiliki ijin operasional dari Kementerian Agama sejak tahun 2017. Faktor-faktor tersebut adalah memiliki izin operasional, mempunyai pembimbing yang profesional, pimpinan dan pengurus yang tulus dalam melayani jemaah, fasilitas yang memadai, bekerja sama dengan lembaga-lembaga terkait, dilengkapi sarana dan prasarana, koordinasi yang baik dengan seluruh pihak dan juga pengurus, selalu mengutamakan musyawarah, kerja sama yang solid dan lokasi yang strategis. Akan tetapi selain dari faktor pendukung ada juga faktor

⁵⁷ Uswatun Chasanah, *Strategi Pelayanan Pprima Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji di PT KAISA Rossie Semarang*, Skripsi: UIN Walisongo, Semarang, 2016, hlm. 143-146

penghambat dalam proses pelaksanaan bimbingan manasik haji atau umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel yang bisa menghambat kelancaran kegiatan tersebut. Namun untuk mengantisipasi sekaligus mengatasi masalah tersebut PT Arwaniyyah memiliki cara sendiri dalam meningkatkan kualitas bimbingan manasik haji atau umroh. Misalnya jemaah yang memang faktor usianya lansia, perbedaan jenjang pendidikan tapi nantinya akan diberikan pendampingan pembimbing manasik haji atau umroh. Karena di PT Arwaniyyah itu pembimbingnya ada yang dari Indonesia dan ada pembimbing yang ada di Arab Saudi. Selain itu, sebelum melakukan rangkaian ibadah nanti akan diberikan bimbingan. Jadi jemaah tinggal mengikuti saja. Kemudian di PT Arwaniyyah terdapat pembimbing yang berkompeten dan telah lulus sertifikasi. Selain itu di PT Arwaniyyah Tour dan Travel memiliki fasilitas sarana dan prasarana yang memadai baik itu tempat aula, LCD, Proyektor, Sound System, replika Ka'bah dan lain sebagainya yang dipergunakan untuk melaksanakan bimbingan manasik haji dan umroh agar bisa lebih berjalan dengan lancar.

Tabel 4. 8 : Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji dan Umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel

No	Pelayanan	Planning	Organizing	Actuating	Controlling	Evaluating
1	Administrasi	<ul style="list-style-type: none"> a. Pendaftaran b. Pembayaran c. Informasi 	Bagian Administrasi yaitu ibu siti muslichah, SE, Sy dan Bapak Yusron Kafandin	Jemaah dilayani baik itu pendaftaran, pembayaran dan informasi.	Bagian administrasi memberikan lapoaran harian, mingguan dan bulanan.	<ul style="list-style-type: none"> a. Laporan harian, mingguan dan bulanan serta tahunan.
2	Bimbingan Manasik <ul style="list-style-type: none"> a. Prahaji atau Pra Umroh b. Di Tanah suci c. Pasca haji atau pasca umroh 	<ul style="list-style-type: none"> a. Penetapan tujuan b. Programming, c. Penjadwalan, d. Penganggaran e. Materi bimbingan. f. Metode bimbingan. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Melakukan pembagian tugas kinerja. b. Mengimplementasikan tugas-tugas berdasarkan SOP PT Arwaniyyah c. Pimpinan dan pengurus travel. d. Pengurus dan 	<ul style="list-style-type: none"> a. Motivasi, Bimbingan dan Komunikasi. b. Materi, Metode (Ceramah, tanya jawab, diskusi, dan Praktek), Narasumber atau pembimbing, 	<ul style="list-style-type: none"> a. Pimpinan melalui direktur utama. b. Pembimbing memberikan laporan terkait keberlangsungan kegiatan bimbingan 	<ul style="list-style-type: none"> a. Evaluasi kinerja dari awal sampai akhir. b. Tanya jawab dengan pemateri dan jemaah. c. Tingkat pemahaman jemaah d. Bagaimana

			<p>Travel yang menugaskan pada bagian administrasi</p> <p>e. Administrasi</p> <p>f. Keuangan.</p> <p>g. Pemateri, Pembimbing Ibadah.</p>	<p>dan peserta atau calon jemaah.</p> <p>c. Perencanaan</p> <p>d. Perencanaan Jangka Panjang, lain.</p>	<p>manasik.</p> <p>c. Pengawasan secara langsung.</p> <p>d. Pengawasan tidak langsung.</p>	<p>pengimplementasian jemaah terhadap materi yang disampaikan.</p> <p>e. Tingkat kepuasan jemaah</p> <p>f. Proses pelaksanaan bimbingan.</p> <p>g. Pengkoordinasian antar anggota</p>
--	--	--	--	---	--	---

Tabel 4. 9 : Dampak Implementasi Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji dan Umroh Dalam Perspektif Kognitif, Afektif dan Psikomotorik Pada Calon Jemaah Haji dan Umroh di PT Arwaniyyah Tour dan Travel

No	Program/Layanan	Kognitif	Afektif	Psikomotorik
1	Administrasi	a. Prosedur pelayanan.	a. Tertib	-
2	Bimbingan Manasik	a. Pengetahuan terkait materi rangkaian ibadah umroh, Fikih haji dan umroh, Larangan-larangan selama melaksanakan ibadah umroh, Praktek sholat, Praktek Ibadah, tata cara wudhu dan lain sebagainya.	a. Dari segi sikap ditingkatkan dan lebih baik dari sebelumnya. b. Berupaya untuk lebih mendekatkan diri kepada Allah. c. Diberikan bimbingan cara menguluk salam saat berziarah. d. Jemaah lebih hati-hati dalam bertutur kata, bersikap dan tingkah laku. e. Mindset jemaah yang berubah f. Ketertiban	a. Jemaah mampu mengetahui dan memahami materi yang disampaikan. b. Diharapkan bisa melaksanakan rangkaian ibadah secara mandiri. c. Mampu menyebutkan syarat, rukun, wajib, sunnah dan larangan ibadah haji atau umroh. d. Dapat melakukan manasik dengan benar sesuai ajaran agama. e. Dapat menyebutkan proses perjalanan ibadah haji atau umroh. f. Dapat

				menjaga kesehatan dan keamanan diri. g. Dapat memenuhi kebutuhan pribadi
--	--	--	--	---

Tabel 4. 10 : Analisis SWOT

Faktor Internal	
Kekuatan	Kelemahan
1. Memiliki izin operasional dari Kementerian Agama.	Adanya merangkap terkait pemberian tugas ketika kegiatan bimbingan manasik berlangsung.
2. Mempunyai pembimbing yang profesional sesuai dengan bidang keahliannya dan Bersertifikat.	Waktu bimbingan yang terbatas hanya sekali.
3. Pimpinan, pengurus dan pembimbing yang tulus dalam melayani tamu-tamu Allah secara optimal.	Minimnya kesadaran jemaah untuk memperdalam materi-materi berkaitan ibadah.
4. Fasilitas yang memadai.	
5. Bisa bekerja sama dengan instansi-instansi lain.	
6. Sarana dan prasarana.	
7. Koordinasi yang baik dari pimpinan, pembimbing dan semua pengurus.	
8. Musyawarah ketika mau mengambil sebuah keputusan.	
9. Kerja sama yang solid	
10. Lokasi yang strategis.	
11. Tidak adanya pendkriminasian terhadap jemaah.	

Faktor Eksternal	
Peluang	Ancaman
1. Semangat yang tinggi dari para calon jemaah untuk melaksanakan seluruh rangkaian ibadah haji atau umroh.	Tidak adanya perbedaan pemberian materi kepada jemaah terkait faktor usia.
2. Minat yang tinggi dari masyarakat Kudus dan sekitarnya untuk melaksanakan ibadah haji atau umroh.	Perbedaan jenjang pendidikan
3. Antusias dari jemaah yang mengikuti bimbingan manasik.	Persaingan antar biro haji umroh yang lainnya.
4. Manejemen pelayanan yang optimal.	Jadwal bimbingan yang bisa berubah.
5. Adanya kesempatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bimbingan ibadah haji atau umroh.	