

STRATEGI PENGELOLAAN PEMBIMBING MANASIK UMRAH PADA TRAVEL DI KECAMATAN SYIAH KUALA

Jailani & Rizki Mubarak Alkam

Prodi Manajemen Dakwah UIN Ar-Raniry Banda Aceh

< jailani.0060@gmail.com >

Abstrak: *pengelolaan pembimbing manasik haji sangatlah penting untuk diperhatikan, mengingat status calon jamaah yang beragam, penelitian ini akan membahas tentang salah satu Travel di Kota Banda Aceh, yaitu “Strategi Pengelolaan Pembimbing Manasik Umrah Pada Travel Di Kecamatan Syiah Kuala”, karena masih terlihat beberapa kendala yang terjadi pada Travel ini, seperti masih belum optimalnya manasik umrah, serta menyangkut dengan fasilitas. Tujuan dari penelitian ini ialah, untuk mengetahui bagaimana strategi pengelolaan pembimbingan manasik umrah pada travel di kecamatan Syiah Kuala, dan ntuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam strategi pengelolaan pembimbingan manasik umrah pada travel di kecamatan Syiah Kuala. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa, Strategi yang dilakukan sudah sangat baik, dimana pada masa pandemi pun travel ini tetap melakukan kegiatan walaupun secara virtual, kemudian terdapat faktor internal dan eksternal sebagai pendukung PT. Mafaza Tour & Travel, begitu pula dengan hambatan yang dialami oleh PT. Mafaza Tour & Travel. Rekomendasi penelitian dapat digunakan oleh PT Travel terkait untuk dijadikan rujukan, guna sebagai lacakan untuk proses manajemen yang lebih baik. Juga dapat dijadikan informasi kepada masyarakat bila sewaktu-waktu membutuhkan jasa travel agar dapat lebih dahulu mengetahui sehingga menjadi pertimbangan dalam memilih travel tertentu sebagai jasa ibadah umrah.*

Kata Kunci: **Strategi Pengelolaan, Pembimbing, Manasik Umrah, Travel.**

PENDAHULUAN

Umrah ialah suatu yang dilakukan di Tanah suci Mekkah, yang menyerupai ibadah haji dengan beberapa perbedaan tertentu. Hukum umrah adalah fardhu ‘ain’ sekali seumur hidup bagi setiap muslim yang memenuhi persyaratan. Salah satu kegiatan umrah yang dilakukan yang dipersyaratkan ialah manasik. Manasik dilakukan sebelum menunaikan ibadah umrah , tujuan pelaksanaan ini agar dapat mencapai target yang diinginkan maka perlu adanya penyuluhan dan bimbingan manasik. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan veikal tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, memberikan keterampilan dan kemampuan tentang pelaksanaan umrah sesuai dengan buku manasik haji, memberikan pengetahuan,

kemampuan tata cara keselamatan dan kesehatan dalam pelaksanaan ibadah umrah, serta memberikan informasi, gambaran situasi dan kondisi yang kemungkinan akan terjadi baik selama perjalanan ataupun selama ditanah suci mekkah.¹

Biro perjalanan ibadah umrah bertanggung jawab atas segala kerugian yang dialami oleh jamaah umrohnya. Jamaah umroh dapat menuntut ganti kerugian karena adanya hubungan hukum dengan biro perjalanan sebagai bentuk pelayanan berkala. Formalitas bentuk perjanjian kegiatan ibadah umrah diperlukan agar kepastian hukum dapat terjamin. Serta sebagai konsumen, jamaah umroh pada biro perjalanan harus sadar akan hak dan kewajibannya.

Sama halnya dengan di Aceh yang terkenal dengan salah satu daerah syariat Islam, para jamaah umrah dan travel umrah sangat berkembang di daerah Aceh, sehingga para jamaah umrah pun meningkat dengan drastis dan membuat Aceh menjadi jamaah terbanyak yang mendaftar umrah di seluruh Indonesia. Namun kondisi kegiatan umrah di Aceh saat ini terhenti karena adanya pandemi Covid-19 yang mewabah keseluruh dunia, sehingga biro perjalanan umrah di Aceh tidak dapat berjalan dengan baik dan mengalami kemunduran yang disebabkan oleh kondisi tersebut sehingga membuat semua jamaah harus menunda keberangkatan dan tidak diketahui pasti kapan akan berjalan kembali biro operasi ibadah secara efektif bahkan beberapa travel bangkrut.

PT. Mafaza Tour & Travel yang beralamat di Jl. Cendana Utama Jeulingke Kecamatan Syiah Kuala merupakan travel yang telah terdaftar secara resmi di kemenag Aceh dengan Surat Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 808 Tahun 2019 Tentang Izin Operasional PT. Mafaza Tour & Travel Sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah. Berdasarkan pengamatan awal, PT. Mafaza Tour & Travel belum sepenuhnya maksimal dalam pengelolaan travel umrah, hal ini dibuktikan oleh fasilitas yang belum sepenuhnya maksimal seperti fasilitas ruang tunggu jamaah yang kecil. Disisi lain dalam hal bimbingan terhadap jamaah, jamaah belum sepenuhnya menguasai teori yang diberikan oleh para pembimbing, jamaah harus mendalami kegiatan manasik secara optimal agar dapat menguasai manasik umrah. Jika diamati dari segi informasi, informasi yang diberikan dapat dikatakan mudah dipahami oleh jamaah seperti informasi kegiatan manasik, namun calon jamaah lansia yang kesulitan mendapat informasi sehingga harus ada tindak cepat dari travel sehingga semua calon jamaah dapat mengikuti kegiatan sesuai dengan jadwal yang telah

¹ Furqan Mukminin, *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah, (Studi Kasus Di Sultan Agung Tour & Travel Semarang)*, Skripsi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang, 2015, hal. 32.

ditentukan. Berdasarkan hal tersebut, kajian ini ingin mengkajia terkait Strategi Pengelolaan Pembimbing Manasik Umrah pada Travel di Kecamatan Syiah Kuala serta gambaran strategi pengelolaan pembimbingan manasik umrah pada travel di kecamatan Syiah Kuala.

KERANGKA TEORITIS/KERANGKA KONSEPTUAL

Pengertian Strategi Pengelolaan

Menurut Griffin, yang dikutip oleh Erni Tisnawati Sule, dalam bukunya *Pengantar Manajemen*, mengatakan bahwa “strategi sebagai rencana komprehensif untuk mencapai tujuan organisasi. Tidak hanya sekedar mencapai, tetapi strategi juga dimaksudkan untuk mempertahankan keberlangsungan organisasi di lingkungan dimana organisasi tersebut menjalankan aktivitasnya”.² Sedangkan menurut Ahmad S. Adnanputra, pakar humas dalam naskah workshop berjudul *PR Strategy*, yang dikutip oleh Rosady Ruslan dalam buku *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, mengatakan bahwa “Arti dari strategi adalah bagian terpadu dari suatu rencana (*plan*), sedangkan rencana merupakan produk dari suatu perencanaan (*planning*), yang pada akhirnya perencanaan adalah salah satu fungsi dasar dari proses manajemen”.³

Strategi dan manajemen memiliki hubungan yang sangat erat dimana, fungsi-fungsi dari manajemen menjadi penunjang keberhasilan suatu strategi. Terdapat banyak sekali fungsi dari manajemen, namun dapat disimpulkan dari pendapat para ahli bahwa ada empat fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan.⁴

Dalam amus besar Bahasa Indonesia, pengelolaan berarti penyelenggaraan dan pengurus.⁵ Jadi pengertian pengelolaan adalah penyelenggaraan atau pengurusan yang terlibat dalam pelaksanaan dan pencapaian tujuan bersama. Pengelolaan adalah bagian dari manajemen. Kata “manajemen” berarti proses penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran. Pengelolaan adalah proses yang membantu merumuskan kebijakan dan tujuan organisasi . Menurut kamus Bahasa Indonesia , kata pengelolaan mempunyai 4 pengertian yaitu:

1. Pengelolaan adalah proses, cara, perbuatan pengelolaan.
2. Pengelolaan adalah proses melakukan kegiatan tertentu dengan menggerakkan tenaga orang lain.

² Erni Tisnawati Sule, Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Kencana, 2005), hal. 132.

³ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hal. 123.

⁴ George R. Terry, Guide to Management, terj. J. Smith DFM, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), hal. 4.

⁵ Departemen pendidikan Kebudayaan, *kamus Besar Indonesia*, (jakarta:balai Pustaka, 2000), hal. 7

3. Pengelolaan adalah yang membantu merumuskan kebijaksanaan dan tujuan organisasi.⁶

Manasik Umrah dan Travel

Istilah manasik berasal dari kata “*manasik*” secara etimologi atau bahasa dari akar kata النسك yang artinya ibadah.⁷ Sedangkan Secara makna bahasa, kata Umrah berarti Az-Ziyarah yaitu berkunjung atau mendatangi suatu tempat atau seseorang. Sedangkan secara istilah, kata Umrah di dalam ilmu fiqh didefinisikan oleh Jumhur Ulama sebagai Tawaf di sekeliling Baitullah dan Sa’i antara Shafa dan Marwah dengan berihram.⁸

Menurut Mazhab Maliki dan Hanafi, umrah adalah sunnah. Nabi SAW. Melaksanakan umrah empat kali, semuanya dalam bulan Dzulqaedah, kecuali umrah yang dilaksanakan bersama hajinya. Umrah pertama beliau kerjakan dari Hudaibiyah pada tahun 6 H, yang kedua pada 7 H (dan ini dikenal dengan umrah qadha), yang ketiga pada hari penaklukan Mekkah tahun 8 H, dan yang keempat bersamaan dengan hajinya tahun 10 H.⁹

Dalam buku Tuntunan Praktis Manasik Haji dan Umrah yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama RI, umrah ialah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan Tawaf, Sa’i dan bercukur demi mengharap ridha Allah SWT. Hukum umrah itu sendiri adalah wajib sekali seumur hidup. Umrah dilakukan dengan niat berihram dari miqat, kemudian tawaf, sa’i dan diakhiri dengan memotong rambut (tahallul umrah) dan dilaksanakan dengan berurutan (tertib). Umrah dapat dilaksanakan kapan saja, kecuali ada beberapa waktu yang dimakruhkan melaksanakan umrah bagi jamaah haji, yaitu pada saat jamaah haji wukuf di padang arafah pada hari arafah, hari nahar (10 dzulhijjah) dan hari-hari tasyriq.¹⁰

Umrah dapat dilaksanakan kapan saja kecuali pada waktu- waktu yang dimakruhkan (hari Arafah, Nahar, dan Tasyriq). Dalam melaksanakan ibadah umrah para jamaah harus mengerjakan amalan ibadah umrah. Adapun rangkaian amalan ibadah umrah ada 4 (empat), yaitu:

1. Berihram (berniat untuk umroh) di Miqat.
2. Melakukan tawaf sebanyak tujuh kali putaran.
3. Melakukan sa’i antara sofa dan marwa.
4. Mencukur atau memotong rambut.

⁶ Departemen Pendidikan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahas Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2000), hal. 8-10

⁷ http://eprints.walisongo.ac.id/3549/3/101311033_Bab2.pdf

⁸ Ahmad Sarwat, *Seri Fiqih Kehidupan: Haji & Umrah* (Jakarta : DU Publishing), cet I, hal. 23

⁹ Wahbah Az-Zuhaili, *Fiqh Islam Wa’adillatuhu*, Terj Abdul Hayyie al-Kattani, (Jakarta: Gema Insani, 2011), hal. 369

¹⁰ Departemen Agama RI, , *Al-Qur’an dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2005), hal. 49

Adapun kegiatan pelaksanaan pelayanan umrah meliputi:

1. Bimbingan manasik
2. Transportasi
3. Akomodasi
4. Konsums
5. Kesehatan

Secara estimologi “Travel berasal dari Bahasa sansekerta dengan arti perjalanan, yang saat ini berkembang dengan motivasi yang bersifat “Rekreatif” yaitu dengan tujuan liburan, secara ilmiah wisata “Travel” adalah perjalanan dang persinggahan yang dilakukan oleh manusia diluar tempat tinggalnya dengan berbagai motivasi atau dengan berbagai maksud dan tujuan, tetapi bukan untuk berpindah tempat tinggal dan menetap ditempat yang dikunjungi atau disinggahi, atau untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan dengan mendapat upah. Berpetualang, olah raga, dan liburan. Pelaku traveling biasanya disebut dengan sebutan “traveler”. Traveler adalah pengunjung sementara yang tinggal sekurang-kurangnya 24 jam (Menginap) ditempat tujuannya. Tujuan digolongkan menjadi pesiar (leisure) atau keperluan liburan dan non pesiar atau keperluan bisnis. Awalnya kegiatan wisata “travel” dilakukan untuk keperluan ziara dan bisnis. Sedangkan pelancong merupakan pengunjung sementara yang yang tinggal ditempat yang dikunjungi kurang dari 24 jam. Tidak dapat dipungkiri kegiatan traveling merupakan kegiatan yang bersifat konsumtif, selama kegiatan dilakukan pelaku traveling membelanjakan uangnya untuk memenuhi kebutuhankebutuhan yang bersifat konsumtif seperti menginap dihotel, makan dan minum direstoran atau diwarung, biaya transportasi lokal, bahkan seringkali juga untuk hiburan.

Tanpa mendapatkan penghasilan ditempat-tempat yang dikunjungi atau disinggahi, sehingga sifat konsumtif dapat dikatakan dalam artian mutlak. Seperti yang dikutip oleh Hunzier & Krapf (Pakar pariwisata asal swiss) yang tercantum pada buku sejarah kepariwisataan & perkembangannya di Indonesia halaman 7 : Tourism is the sum of the fenomena and relantioship arising from the travel and stay of non-residents, 8 Universitas Pasundan in so far they do not lead the permanent residence and are not connected wit earning activity” yang artinya adalah “ Kepariwisataan adalah keseluruhan gejala (Fenomena) dan hubungan-hubungan (Relationship) yang ditimbulkan oleh perjalanan dan persinggahan manusia diluar tempat tinggalnya, dengan maksud bukan untuk tinggal menetap (ditempat-

tempat yang disinggahinya) dan tidak berkaitan dengan pekerjaan-pekerjaan yang menghasilkan upah.¹¹

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau pelaku yang dapat diamati.¹² Lokasi yang dijadikan sebagai tempat penelitian dalam pembahasan skripsi ini adalah di . PT. Mafaza Tour & Travel. Alasan mengambil lokasi ini dikarenakan tertarik untuk meneliti lebih dalam tentang strategi pengelolaan pembimbing manasik umroh pada travel di kecamatan Syiah Kuala tepatnya pada PT. Mafaza Tour & Travel. Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini serta untuk membahas permasalahan yang ada, maka penulis akan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif analisis yaitu suatu metode yang tertuju pada pemecahan masalah yang ada pada pengelompokan data untuk menarik kesimpulan. Teknik analisis data menurut Miles dan Huberman terdiri atas tiga tahap yang harus dilakukan yaitu, tahap pengumpulan data, tahap reduksi data, dan tahap penarikan kesimpulan atau tahap verifikasi.¹³

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Pengelolaan Pembimbing Manasik Umrah Pada Travel Di Kecamatan Syiah Kuala (Pt. Mafaza Tour & Travel)

1. Strategi Bimbingan Manasik Umrah

- a) Memberikan Buku Panduan Pelaksanaan Ibadah Umrah
- b) Dalam bimbingan manasik umrah, jamaah akan diberikan buku panduan oleh PT. Mafaza Tour & Travel untuk dibaca dan dipahami.
- c) Menjelaskan isi buku panduan pelaksanaan Ibadah Umrah
- d) Setelah para calon jamaah membaca dan memahami buku panduan yang di berikan oleh PT. Mafaza Tour & Travel, jamaah akan diberikan bimbingan berupa penjelasan isi buku tersebut. Dalam hal ini, apabila ada jamaah yang kurang memahami akan penjelasan oleh pembimbing, maka pembimbing akan memberikan bimbingan khusus kepada jamaah tersebut.
- e) Bimbingan secara virtual, jamaah dapat berkomunikasi lebih lanjut dengan pembimbing manasik Umrah, bimbingan melalui whatsapp ini berkelanjutan sampai

¹¹ <http://repository.unpas.ac.id/40850/4/BAB%20II%20LANDASAN%20TEORI.pdf>

¹² Margono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Cetke 4, (Jakarta: Rhineka Cipta, 2004), hal. 35.

¹³ Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif dan kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 139.

jamaah memahami akan teori-teori yang dijelaskan oleh pembimbing manasik Umrah. Selain bimbingan akan teori ibadah, jamaah akan diberikan informasi terkait pelaksanaan ibadah Umrah seperti pengurusan passport, visa dan lain sebagainya.

f) **Praktek Manasik Umrah**

Dalam strategi membimbing manasik Umrah, jamaah akan melaksanakan praktek pelaksanaan Ibadah Umrah, PT. Mafaza Tour & Travel menyediakan miniatur Kakbah agar jamaah bisa melaksanakan praktek ibadah secara langsung. Dalam pelaksanaan manasik umrah, jamaah akan dijelaskan dan mempraktekan teori yang telah diberikan seperti tawaf dan lain sebagainya. Praktek manasik Umrah dilaksanakan 2 kali yaitu sebulan dan seminggu sebelum keberangkatan.

Adapun berdasarkan poin-poin diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam strategi bimbingan manasik umrah, terlebih dahulu jamaah akan diberikan buku panduan pelaksanaan ibadah Umrah oleh PT.Mafaza Tour & Travel, jamaah bisa membaca dan memhami buku panduan tersebut. Kemudian jamaah akan dibimbing dan diberikan pemahaman akan teori yang ada didalam buku panduan tersebut. Pembimbing akan memberikan penjelasan terkait pelaksanaan ibadah Umrah.

Jamaah juga akan dibimbing secara virtual, selain memberikan informasi terkait keberangkatan Umrah, bagi jamaah yang kurang memahami teori pelaksanaan Ibadah Umrah juga akan diberikan bimbingan melalui whatsapp. Jamaah bisa bertanya jika ada hal yang tidak dipahami. Selanjutnya jamaah akan melaksanakan praktek manasik, dalam praktek manasik jamaah akan disediakan miniature Kakbah dan melaksanakan teori yang sudah diberikan seperti pelaksanaan tawaf. Dalam bimbingan manasik Umrah, jika ada jamaah yang memang belum memahami akan bimbingan yang diberikan, jamaah akan dibimbing secara khusus, baik melaksanakan pertemuan secara langsung atau secara virtual.

Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Strategi Pengelolaan Pembimbing Manasik Umrah Pada Travel Di Kecamatan Syiah Kuala (Pt. Mafaza Tour & Travel)

Dalam Strategi Pengelolaan Pembimbing Manasik Umrah, ada faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi oleh PT. Mafaza Tour & Travel. Berikut faktor pendukung dan faktor penghambat Strategi Pengelolaan Pembimbing Manasik Umrah pada Travel di Kecamatan Syiah Kuala (PT. Mafaza Tour & Travel):

Faktor Pendukung

Faktor Pendukung dalam hal ini terbagi atas dua bagian yaitu, faktor internal dan eksternal. Faktor pendukungnya ialah, para pembimbing manasik Umrah memiliki

pemahaman yang mempunyai untuk membimbing jamaah, kemudian juga pembimbing manasik Umrah mempunyai keinginan dan niat dalam membimbing jamaah sehingga pemahaman yang diberikan akan maksimal. Sedangkan faktor eksternal dalam Strategi Pengelolaan Pembimbing Manasik Umrah PT. Mafaza Tour & Travel yaitu, dalam memberikan manasik kepada jamaah, terdapat faktor pendukung dari eksternal yaitu PT. Mafaza Tour & Travel telah mempunyai izin resmi dari Kemenag sehingga jamaah nyaman dalam menerima bimbingan dari pembimbing Umrah PT. Mafaza Tour & Travel.

Demikian faktor pendukung dari internal maupun faktor pendukung dari eksternal Strategi Pengelolaan Pembimbing Manasik Umrah pada Travel PT. Mafaza Tour & Travel. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Mahfudz Ahmad Makam selaku Direktur Utama PT. Mafaza Tour & Travel menjelaskan bahwa dalam pengelolaan pembimbingan manasik Umrah terdapat faktor pendukung dari Internal maupun Eksternal. Dari sisi faktor pendukung internal, PT. Mafaza Tour & Travel memilih pembimbing yang mumpuni dan menguasai tentang pelaksanaan ibadah Umrah sehingga mampu memberikan bimbingan dan pemahaman kepada para jamaah. Kemudian juga para pembimbing mempunyai keinginan yang kuat dan berniat membimbing jamaah dengan baik sehingga bimbingan yang diterima oleh jamaah memuaskan.

Dari segi pendukung eksternal, PT. Mafaza Tour & Travel telah mempunyai izin resmi dari Kemenag sehingga jamaah nyaman dalam menerima bimbingan dari pembimbing Umrah PT. Mafaza Tour & Travel. Sebelum membimbing jamaah, pembimbing akan di briefing terlebih dahulu oleh Direktur Utama PT. Mafaza Tour & Travel. Dalam proses bimbingan manasik Umrah, pembimbing akan membimbing jamaah mulai dari Aceh sampai kembali ke tanah air. Segala sesuatu kebutuhan jamaah akan dilayani dengan maksimal oleh pembimbing. Hal ini demi kenyamanan para jamaah Umrah dalam melaksanakan ibadah Umrah.

Faktor Penghambat

Penghambat Internal dalam strategi pengelolaan pembimbing manasik umrah pt. mafaza tour & travel. Faktor internalnya ialah, daya tangkap sebagian jamaah Umrah yang kurang paham akan bimbingan yang diberikan oleh pembimbing. Hal ini juga karena faktor umur yang sudah 40 tahun keatas. Dalam menanggulangi penghambat diatas, PT. Mafaza Tour & Travel akan memberi bimbingan khusus kepada para jamaah sehingga para jamaah dapat memahami teori yang diberikan oleh para pembimbing. Kemudian juga para jamaah akan mendapat pendampingan oleh PT. Mafaza Tour & Travel sehingga jamaah bisa beribadah dengan lancar. Sedangkan faktor eksternalnya ialah prosedur dan peraturan

pemerintah yang berubah-ubah, dalam hal ini prosedur dan peraturan pemerintah yang berubah-ubah, dalam hal ini menjadi salah satu faktor penghambat para pembimbing dalam membimbing jamaah.

Demikian faktor penghambat dari internal maupun faktor penghambat dari eksternal Strategi Pengelolaan Pembimbing Manasik Umrah pada Travel PT. Mafaza Tour & Travel. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Mahfudz Ahmad Makam selaku Direktur Utama PT. Mafaza Tour & Travel menjelaskan bahwa dalam pengelolaan pembimbingan manasik Umrah terdapat faktor penghambat dari Internal maupun Eksternal. Dari segi faktor penghambat internal, ada sebagian jamaah yang kurang memahami bimbingan dari pembimbing. Hal ini juga karena faktor usia yang sudah memasuki 50 tahun. Namun hal ini dapat diatasi dengan bimbingan khusus oleh para pembimbing sehingga para jamaah dapat memahami bimbingan manasik maupun lainnya. Jamaah juga akan di dampingi oleh pembimbing jika terdapat masalah sehingga hal ini membuat para jamaah beribadah dengan lancar. Dari segi penghambat eksternal yaitu Prosedur dan peraturan pemerintah yang berubah-ubah, dalam hal ini menjadi salah satu faktor penghambat para pembimbing dalam membimbing jamaah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil deskripsi dan pembahasan penelitian maka dapat disimpulkan bahwa strategi pengelolaan pembimbingan manasik Umrah pada PT. Mafaza Tour & Travel sudah sangat baik. Hal ini berdasarkan penelitian yang dilaksanakan dengan hasil bahwa pelaksanaan manasik umrah dilaksanakan sebanyak 2 kali. Disamping pelaksanaan manasik Umrah, jamaah juga mendapatkan bimbingan secara virtual beserta dengan informasi-informasi keberangkatan jamaah. Para jamaah akan dibagikan buku panduan pelaksanaan ibadah Umrah yang dilanjutkan dengan penjelasan oleh pembimbing sehingga jamaah bisa menguasai teori dan praktek pelaksanaan ibadah umrah.

Faktor pendukung internal adalah PT. Mafaza Tour & Travel memilih pembimbing yang mumpuni dan menguasai tentang pelaksanaan ibadah Umrah sehingga mampu memberikan bimbingan dan pemahaman kepada para jamaah. Kemudian juga para pembimbing mempunyai keinginan yang kuat dan berniat membimbing jamaah dengan baik sehingga bimbingan yang diterima oleh jamaah memuaskan. Dari segi pendukung eksternal, PT. Mafaza Tour & Travel telah mempunyai izin resmi dari Kemenag sehingga jamaah nyaman dalam menerima bimbingan dari pembimbing Umrah PT. Mafaza Tour & Travel. Faktor penghambat internal yaitu faktor usia para, yang sebagian jamaah adalah sudah

memasuki usia 50 tahun, penghambat internal yaitu prosedur dan peraturan pemerintah yang berubah-ubah, dalam hal ini menjadi salah satu faktor penghambat para pembimbing dalam membimbing jamaah. Hal ini menjadi salah satu pengembangan dalam ilmu manajemen Islam yang harus dikembangkan sesuai dengan perkembangan zaman dan perubahan sosial.

Perlu adanya kelanjutan penelitian disarankan kepada peneliti selanjutnya agar dapat melihat tentang manajemen rekrutmen pembimbing manasih haji di PT travel tertentu, dengan maksud untuk mengetahui bagaimana rekrutmen dilakukan sehingga para jamaah mendapatkan bimbingan yang baik untuk melaksanakan ibadah umrah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu Ahmadi, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1991.
- Ahmad Sarwat. *Fiqih Kehidupan (6) : Haji & Umrah*, Jakarta : DU Publishing, tt.
- Departemen Agama RI. *Al-, Aliyy, Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Bandung: Diponegoro, 2005.
- Departemen pendidikan Kebudayaan. *Kamus Besar Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2000.
- Erni Tisnawati Sule, Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Kencana, 2005.
- George R. Terry, *Guide to Management, terj. J. Smith DFM, Prinsip-Prinsip Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Margono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Cet Ke 4, Jakarta: Rhineka Cipta, 2004.
- Mukminin Furqan, *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah, (Studi Kasus Di Sultan Agung Tour & Travel Semarang)*, *Skripsi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang*, 2015.
- Poerwodarminto. *Kamus Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2003.
- Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.
- Saputra, Adek, *Strategi Organisasi Muhammadiyah Dalam Meningkatkan Wawasan Keislaman Masyarakat Di Kota Banda Aceh*, *Skripsi, Program Studi SI Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh*, 2018.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kualitatif dan kuantitatif*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Tisa S, Nur Dian, *Strategi PLN Sub Ranting Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur dalam Membina Kedisiplinan Kerja Karyawan*, *Skripsi, Program Studi SI Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh*, 2016.
- Wahbah Az-Zuhaili. *Fiqih Islam Wa"adillatuhu, penerjemah Abdul Hayyie al-Kattani*, Jakarta : Gema Insani, 2011.
- http://eprints.walisongo.ac.id/3549/3/101311033_Bab2.pdf
- <http://repository.unpas.ac.id/40850/4/BAB%20II%20LANDASAN%20TEORI.pdf>