

**STRATEGI PENGELOLAAN PEMBIMBING  
MANASIK UMRAH PADA TRAVEL DI KECAMATAN  
SYIAH KUALA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh**

**Rizki Mubarak Alkam  
NIM. 160403064**

**Prodi Manajemen Dakwah**



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2020**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh Sebagai salah satu  
Syarat Untuk Memperoleh Gelar (S-1)  
Dalam Ilmu Manajemen Dakwah**

Oleh :

**RIZKI MUBARAK ALKAM**

NIM. 160403064

Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry

Jurusan Manajemen Dakwah

Disetujui Oleh:

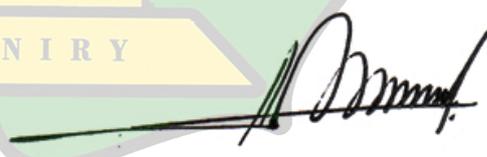
Pembimbing I

جامعة الرانيري

Pembimbing II

AR - RANIRY

  
Drs. H. Maimun Ibrahim. MA  
NIP. 195309061989031001

  
Khairul Habibi, S.Sos.I., M.Ag  
NIDN. 2025119101

**SKRIPSI**

**Telah dinilai oleh Panitia Sidang Munaqasyah  
Skripsi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Ar-Raniry  
Dan dinyatakan Lulus Serta disahkan sebagai Tugas Akhir  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1 Ilmu Dakwah**

**Prodi Manajemen Dakwah**

Diajukan Oleh :

**Rizki Mubarak Alkam  
NIM. 160403064**

Pada Hari/Tanggal

Rabu, 3 Februari 2021  
21 Jumadil Akhir 1442

**Panitia Sidang Munaqasyah**

Ketua,



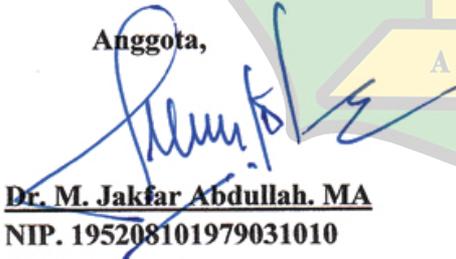
**Drs. H. Maimun Ibrahim, MA**  
NIP. 195309061989031001

Sekretaris,



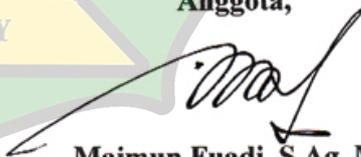
**Khairul Habibi, S.Sos.I., M.Ag**  
NIDN. 2025119101

Anggota,



**Dr. M. Jakfar Abdullah, MA**  
NIP. 195208101979031010

Anggota,



**Maimun Fuadi, S.Ag. M.Ag**  
NIP. 197511032009011008

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
UIN Ar-Raniry**



**Dr. Fakhri, S. Sos., MA**  
NIP. 196411291998031001

## PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya:

Nama : Rizki Mubarak Alkam

NIM : 160403064

Jenjang : Strata Satu (S-1)

Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan bahwa dalam penulisan karya ilmiah (skripsi) ini tidak terdapat karya yang pernah di ajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang di tulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara rujuk dalam naskah ini dan di sebutkan dalam daftar pustaka jika di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata memang di temukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Banda Aceh 03 Februari 2021

Yang Menyatakan,



Handwritten signature of Rizki Mubarak Alkam.

Rizki Mubarak Alkam

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, kesehatan dan keberkahan umur sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan segala keterbatasan. Selanjutnya Shalawat dan Salam penulis hantarkan kepada Baginda Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga dan sahabat Beliau yang telah membawa umat manusia dari alam Jahiliyah ke alam Islamiyah.

Dalam rangka menyelesaikan studi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Prodi Manajemen Dakwah UIN Ar-Raniry Banda Aceh, dalam hal ini menyusun skripsi merupakan salah satu beban untuk memperoleh gelar sarjana sosial. Untuk itu penulis memilih judul “Strategi Pengelolaan Pembimbing Manasik Umrah Pada Travel Di Kecamatan Syiah Kuala”.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, ada banyak hambatan dan rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat terselesaikan berkat arahan, bimbingan dan motivasi yang sangat berharga dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Oleh karenanya pada kesempatan ini penulis mengucapkan ribuan terimakasih dengan tulus dan ikhlas kepada:

1. Orang tua tercinta, Ayahanda Muhammad Ali (Alm) dan Ibunda Aminah yang senantiasa membesarkan, memberikan kasih sayang dan selalu mendoakan putranya agar sukses dan selamat dunia akhirat. Ucapan terimakasih juga kepada Adik tercinta Zikri Rahmatillah Alkam yang

terus memberikan semangat agar tidak berhenti dan putus asa dalam meraih cita-cita.

2. Bapak Drs. H. Maimun Ibrahim, MA sebagai Pembimbing I dan Bapak Khairul Habibi, S.Sos.I, M.Ag sebagai Pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan serta dukungan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik walaupun jauh dari kesempurnaan yang diharapkan.
3. Bapak Dr. Fakhri, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan juga kepada Bapak Dr. Jailani, M.Si selaku Ketua Prodi serta Bapak Maimun Fuadi, S.Ag, M.Ag selaku Sekretaris Prodi Manajemen Dakwah. Ucapan terimakasih saya kepada seluruh dosen manajemen dakwah yang telah mendidik dan membimbing saya sehingga sampai pada tahap penulisan skripsi ini.
4. Kepada Direktur Utama PT. Mafaza Tour & Travel, Ustadz. H. Mahfudz Ahmad Makam
5. Kepada Mohd Reza Pahlevi, S.Sos yang telah membantu dan memberikan semangat setiap harinya dalam penyelesaian skripsi ini. Ucapan terimakasih kepada Muhammad Nazar Hariski, Dede Adistira, Rahmad Mulki, Fardinal Irmazil, Foza Al-Munib, Ammar Al-Thariq, Arisqa Amanda, Terimakasih kepada seluruh rekan seperjuangan MD 2016, teman-teman HMP MD, Himpunan Mahasiswa Aceh Besar dan Himpunan Mahasiswa Lhoknga yang telah ikut memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan ilmu dan literatur yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca demi kesempurnaan penulisan ini. Akhirnya hanya kepada Allah SWT penulis berserah diri. Semoga hasil penulisan ini dapat bermanfaat bagi pribadi penulis dan semua pihak. Semoga kita selalu dalam lindungan dan naungan Allah SWT. Aamiin Ya Rabbal 'Alamiin.

Banda Aceh, 19 Januari 2021

Penulis,

Rizki Mubarak Alkam



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Definisi Operasional.....	5
F. Sistematika Pembahasan .....	7
<b>BAB II Kajian Teoritis .....</b>	<b>9</b>
A. Penelitian Sebelumnya Yang Relevan .....	9
B. Strategi .....	14
C. Pengelolaan .....	20
D. Pembimbing .....	24
E. Manasik.....	24
F. Travel .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
A. Metode Penelitian .....	34
B. Lokasi Penelitian .....	35
C. Informan.....	35
D. Teknik Pengumpulan Data.....	36
1. Observasi.....	36
2. Wawancara .....	37
3. Dokumentasi .....	37
E. Teknik Analisis Data .....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	40
B. Sejarah PT. Mafaza Tour & Travel.....	42
C. Strategi Pengelolaan Pembimbingan Manasik Umrah Pada Travel Di Kecamatan Syiah Kuala.....	45
D. Faktor Pendukung dan Penghambat Pengelolaan Pembimbingan Manasik Umrah Pada Travel Di Kecamatan Syiah Kuala .....	53
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>58</b>
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## ABSTRAK

Penelitian ini menarik untuk diteliti karena berdasarkan pengamatan awal, PT. Mafaza Tour & Travel yang sudah mendapatkan izin dari Kementerian Agama namun masih belum mempunyai fasilitas yang 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 ditentukan. Tujuan penelitian dilakukan adalah untuk mengetahui strategi pengelolaan pembimbingan manasik Umrah dan faktor pendukung dan penghambat dalam strategi pengelolaan pembimbingan manasik umrah pada travel di Kecamatan Syiah Kuala. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Sumber data diperoleh melalui penelitian lapangan (*field research*). Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan 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 dibagikan buku panduan pelaksanaan ibadah Umrah yang dilanjutkan dengan penjelasan oleh pembimbing sehingga jamaah bisa menguasai teori dan praktek pelaksanaan ibadah umrah. Dalam memberikan pemahaman manasik Umrah kepada jamaah, PT. Mafaza Tour & Travel memberikan satu pembimbing berkelompok agar proses bimbingan lebih efektif dan efisien sehingga jamaah dengan mudah memahami bimbingan dari pembimbing. PT. Mafaza Tour & Travel pelayanan full mulai dari memberikan bimbingan, manasik umrah, pengurusan pasport, tiket, visa, imigrasi, ziarah, transportasi, hotel dan lain sebagainya demi kenyamanan ibadah para jamaah Umrah.

Kata Kunci : Strategi, Pengelolaan, Bimbingan

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Menunaikan ibadah haji dan umrah ialah impian disetiap muslim di Indonesia bahkan seluruh dunia. Ibadah umrah pada hakikatnya menjadisarana dan media bagi kaum muslimin diri kepada Allah SWT. Tidak hanya pada saat haji tetapi juga setiap saat, ketika orang melakukan ibadah umrah. Dalam undang-undang nomor 17 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan ibadah haji disyaratkan tiga hal yang harus diupayakan secara konsisten dan terus menerus oleh pemerintah.

Warga Negara Republik Indonesia sebagian besar penduduknya bergama Islam dimana setiap tahunnya semakin bertambah jumlahnya dalam menunaikan ibadah haji dan umrah. Umat Islam dalam menjalankan kehidupan sehari-hari selalu berusaha dengan sekuat tenaga untuk menjalankan syariat agama Islam dengan baik. Hal tersebut dikarenakan masa tunggu antrian ibadah haji yang ada di Indonesia membutuhkan masa penantian yang bertahun-tahun bahkan hingga puluhan tahun, sehingga membuat calon jamaah haji memilih ibadah umrah sebelum waktu perjalanan haji datang. Dan perkembangan umrah di indonesia pun semakin banyak diminati oleh masyarakat baik dari kalangan bawah maupun kalangan atas, dengan demikian kondisi umrah di indonesia saat ini sangat berkembang.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Djamaluddin Dimjati, *Panduan Ibadah Haji dan Umrah Lengkap*, (Solo:PT. Era Adicitra Intermedia, 2011), hal.15

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 vekal 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.<sup>2</sup>

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.

---

<sup>2</sup> 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.

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. Sejauh ini, sudah ada 38 travel yang terdaftar dalam kemenag.

Namun kondisi kegiatan umrah di Aceh saat ini terhenti karena adanya pandemi Covid-19 yang mewabah keseluruhan 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.

Adapun beberapa biro perjalanan Umrah yang ada pada travel di kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh seperti PT. Mafaza Tour & Travel yang beralamat di Jeulingke Kecamatan Syiah Kuala berusaha memberikan pelayanan yang baik dalam melaksanakan ibadah umrah seperti pelayanan kemudahan saat mendaftar serta membantu sampai jamaah selesai mendaftar.

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 ditentukan.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik mengkaji lebih dalam tentang ***”Strategi Pengelolaan Pembimbing Manasik Umrah pada Travel di Kecamatan Syiah Kuala”***

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi pengelolaan pembimbingan manasik umrah pada travel di kecamatan Syiah Kuala ?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam strategi pengelolaan pembimbing manasik umrah pada travel di kecamatan Syiah Kuala ?

#### **C. Tujuan penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana strategi pengelolaan pembimbingan manasik umrah pada travel di kecamatan Syiah Kuala.

2. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam strategi pengelolaan pembimbingan manasik umrah pada travel di kecamatan Syiah Kuala.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Dalam suatu penelitian ada manfaatnya masing masing, begitu pula dengan penelitian ini. Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoristis
  - a. Hasil penelitian diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan tentang Strategi Pengelolaan Pembimbing Manasik Umrah Pada Travel di Kecamatan Syiah Kuala.
2. Manfaat Praktis
  - a. Penelitian ini diharapkan dapat melatih diri dari mengembangkan pemahaman kemampuan berpikir penulis melalui karya ilmiah mengenai Strategi Pengelolaan Pembimbing Manasik Umrah Pada Travel di Kecamatan Syiah Kuala.
  - b. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan peneliti serta sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi Travel di Kecamatan Syiah Kuala.

#### **E. Defenisi Operasional**

1. Strategi

Kata strategi berasal dari kata strategos dalam bahasa Yunani merupakan gabungan dari Stratos atau tentara dan ego atau pemimpin. Suatu strategi mempunyai dasar atau skema untuk mencapai tujuan. Strategi di definisikan

sebagai proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut tercapai dengan maksimal.

Strategi dapat diartikan sebagai suatu rencana yang disusun oleh manajemen puncak untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Rencana ini meliputi: tujuan, kebijakan, dan tindakan yang harus dilakukan oleh suatu organisasi dalam mempertahankan eksistensi dan menenangkan persaingan, terutama perusahaan atau organisasi harus memiliki keunggulan kompetitif.<sup>3</sup>

## 2. Pengelolaan

Pengelolaan berasal dari kata kelola dan merupakan terjemahan dari kata manajemen (Bahasa Inggris). Terbawa oleh derasnya arus penambahan kata pungut ke dalam bahasa Indonesia, istilah Inggris manajemen atau memajemen.<sup>4</sup>

## 3. Pembimbing

Pembimbing yaitu orang yang membimbing ataupun yang menuntun. Kata pembimbing ini berasal dari kata bimbingan yang berarti kegiatan yang berkesinambungan, bukan kegiatan seketika atau kebetulan. Dalam proses bimbingan, pembimbing tidak memaksakan kehendaknya sendiri, tetapi berperan sebagai fasilitator perkembangan individu. Dalam bimbingan, yang aktif dalam

---

<sup>3</sup> AB Susanto, *Manajemen Strategi Komprehensif Untuk Mahasiswa dan Praktisi*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2005), hal.6

<sup>4</sup><https://www.google.com/search?q=pengertian+pengelolaan&oq=pengertian+pengelolaa n&aqs=chrome..69i57j0l5j0i39514.4980j1j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8> diakses pada tanggal 26 Januari 2021

mengembangkan diri, mengatasi masalah, atau mengambil keputusan adalah individu itu sendiri.<sup>5</sup>

#### 4. Manasik Umrah

Manasik adalah peribadatan khusus yang terkait dengan ibadah haji dan umrah yakni seluruh amalan yang terkait dengan ibadah haji dan umrah baik yang rukun, wajib dan sunah. Manasik umroh merupakan kegiatan penting yang wajib diikuti oleh calon jamaah umroh. Manasik umroh adalah peragaan pelaksanaan ibadah umroh sesuai dengan rukun umroh dan tata caranya.<sup>6</sup>

#### 5. Travel

Kata travel bisa berfungsi sebagai kata kerja (verb) maupun kata benda (noun). Travel juga berarti perjalanan/bepergian. Yang membedakannya dengan kata trip, makna dari kata travel ialah bepergian/melakukan perjalanan ke suatu tempat (biasanya tempat yang jauh) namun tidak memiliki tujuan/ jangka waktu tertentu.<sup>7</sup>

### **F. Sistematika Pembahasan**

Untuk memudahkan penulisan skripsi ini, penulis menjabarkan karya ilmiah ini dalam 5 bab. Adapun sistematika pembahasan yaitu:

Pada bab I yaitu Pendahuluan, penulis membahas mengenai Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Definisi Operasional dan Sistematika Pembahasan.

---

<sup>5</sup> <http://www.pengertianahli.com/2014/07/pengertian-bimbingan-menurut-para-ahli.html> diakses pada tanggal 29 Agustus 2020

<sup>6</sup> <https://islami.co/manasik-haji-makna-dan-kegunaannya/> diakses pada tanggal 29 Agustus 2020

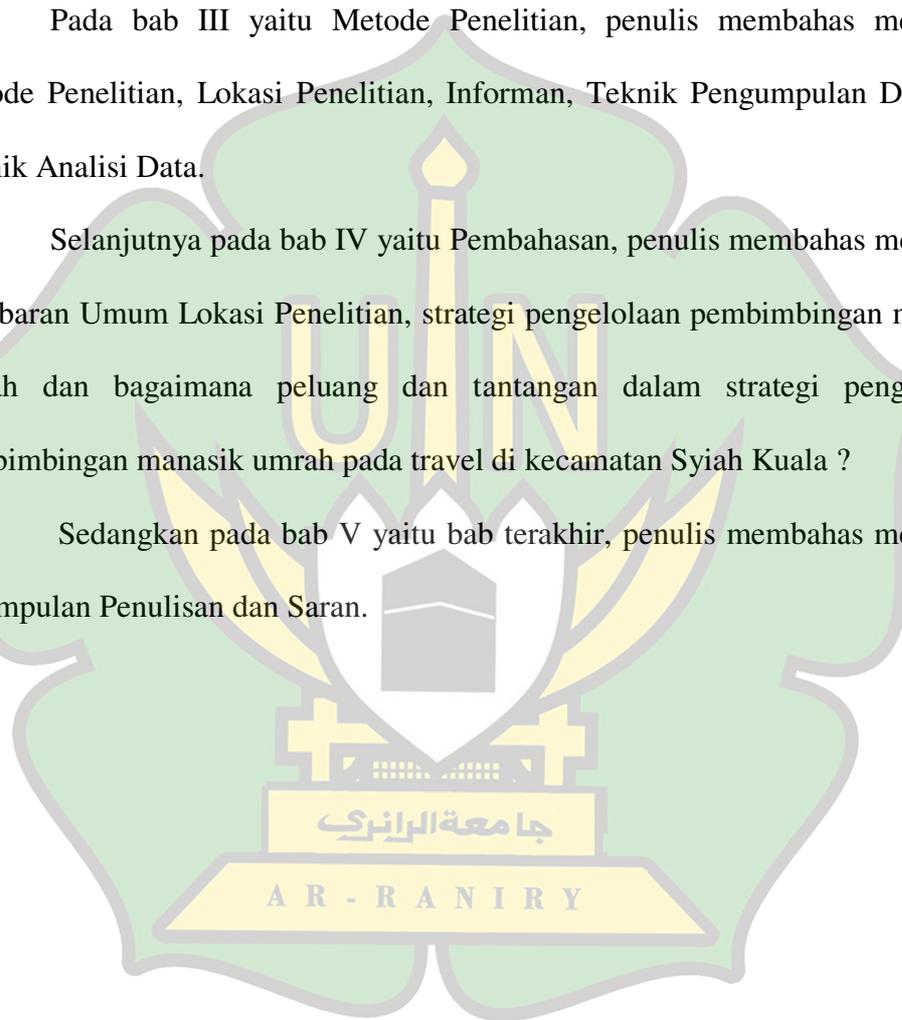
<sup>7</sup> [BAB II LANDASAN TEORI.pdf](#) diakses pada tanggal 26 Januari 2021

Pada bab II yaitu Kajian Pustaka, penulis mengemukakan hasil kajian pustaka yang berisi teori-teori pendukung yang berkaitan dengan penelitian ini antara lain Penelitian Sebelumnya yang Relevan, Discursus Strategi, Pengelolaan, Discursus Umrah.

Pada bab III yaitu Metode Penelitian, penulis membahas mengenai Metode Penelitian, Lokasi Penelitian, Informan, Teknik Pengumpulan Data dan Teknik Analisa Data.

Selanjutnya pada bab IV yaitu Pembahasan, penulis membahas mengenai Gambaran Umum Lokasi Penelitian, strategi pengelolaan pembimbingan manasik umrah dan bagaimana peluang dan tantangan dalam strategi pengelolaan pembimbingan manasik umrah pada travel di kecamatan Syiah Kuala ?

Sedangkan pada bab V yaitu bab terakhir, penulis membahas mengenai Kesimpulan Penulisan dan Saran.



## BAB II

### KAJIAN TEORITIS

#### A. Penelitian Sebelumnya yang Relevan

Dalam penelitian ini, peneliti mencantumkan penelitian yang telah dilakukan oleh pihak lain yang relevan dengan penelitian ini sebagai bahan rujukan pendukung, pelengkap serta pembanding dalam menyusun skripsi dan mengembangkan materi yang ada dalam penelitian yang akan diteliti.

Setelah melakukan tinjauan pustaka pada penelitian terdahulu, ditemukan beberapa penelitian yang berkaitan Strategi Pengelolaan Pembimbing Manasik Umrah Pada Travel di Kecamatan Syiah Kuala. Berikut ini adalah penelitian yang relevan yaitu:

1. Skripsi Nur Dian Tisa S yang diteliti pada tahun 2016 dengan judul “Strategi PLN Sub Ranting Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur Dalam Membina Kedisiplinan Kerja Karyawan.”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi yang diterapkan oleh Pimpinan PLN Sub Ranting Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur dalam membina kedisiplinan kerja karyawan dan peluang serta tantangan PLN Sub Ranting Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur dalam membina kedisiplinan kerja karyawan.<sup>1</sup> Adapun hasil penelitian ini yaitu:

---

<sup>1</sup> Nur Dian Tisa S, *Strategi PLN Sub Ranting Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur dalam Membina Kedisiplinan Kerja Karyawan*, Skripsi, (Program Studi S1 Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2016), hal. 6.

- a. Strategi yang diterapkan oleh Pimpinan PLN Sub Ranting Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur dalam membina kedisiplinan kerja karyawan adalah dengan beberapa cara diantaranya adalah:
- 1) Adanya sanksi nyata bagi setiap karyawan yang melakukan pelanggaran dan sanksi yang dikenakan sesuai dengan yang tertulis.
  - 2) Kemudian pengawasan dalam setiap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan.
  - 3) Briefing. Hal ini dilakukan agar pimpinan lebih cepat untuk menyampaikan hal-hal yang penting yang seharusnya disampaikan untuk para karyawan dan memberikan pengarahan tentang kinerja bawahan supaya tetap sesuai dengan visi dan misi organisasi.
  - 4) Ketegasan pemimpin dalam mengambil tindakan yang sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dibuat oleh bawahan.
  - 5) Keteladanan pemimpin, merupakan hal yang sangat penting dalam menegakkan kedisiplinan pegawai, karena dalam lingkungan kerja, semua pegawai akan selalu memperhatikan dan mengikuti bagaimana kedisiplinan pemimpinnya.
  - 6) Pengarahan yang diberikan oleh pemimpin setiap paginya kepada seluruh karyawan.
  - 7) Motivasi. Motivasi bertujuan agar karyawan tetap bersemangat dan tidak putus asa dalam menjalankan tugasnya sebagai karyawan.

- b. Adapun peluang di PLN Sub Ranting Alue Bilie ini adalah lancarnya proses pekerjaan yang berlangsung sehari-hari di kantor tersebut maupun di lapangan. Hambatan dalam membina kedisiplinan karyawan pada PLN Sub Ranting Alue Bilie ini adalah individu itu sendiri yang masih tidak mengikuti semua aturan-aturan yang berlaku. Para karyawan masih sering terlambat sehingga hal tersebut mmeicu kurang efektifnya pekerjaan. Selain itu karyawan disana masih kurang rasa tanggungjawab saat bekerja, hal ini menyebabkan terbengkalainya pekerjaan yang seharusnya dikerjakan.
2. Skripsi Adek Saputra yang diteliti pada tahun 2018 dengan judul “Strategi Organisasi Muhammadiyah Dalam Meningkatkan Wawasan Keislaman Masyarakat Di Kota Banda Aceh.” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui konsep dan metode organisasi Muhammadiyah dalam meningkatkan wawasan keislaman masyarakat di Kota Banda Aceh, serta mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam meningkatkan wawasan keislaman masyarakat di Kota Banda Aceh.<sup>2</sup> Adapun hasil dari penelitian ini yaitu:
- a. Konsep organisasi Muhammadiyah dalam meningkatkan wawasan keislaman dapat dilihat dari visi dan misi organisasi Muhammadiyah di Kota Banda Aceh, yaitu organisasi Muhammadiyah adalah sebagai gerakan Islam yang berlandaskan Al-Qur’an dan As-Sunnah yang melaksanakan dakwah Islam ammar ma’ruf nahi mungkar sehingga terwujudnya Islam

---

<sup>2</sup> Adek Saputra, *Strategi Organisasi Muhammadiyah Dalam Mningktakan Wawasan Keislaman Masyarakat Di Kota Banda Aceh*, Skripsi, (Program Studi S1 Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh), 2018, hal. 4.

rahmatan lil'alam. Selain itu organisasi Muhammadiyah sudah banyak melakukan perubahan dalam masyarakat baik dari segi sosial ataupun dari segi pendidikan. Muhammadiyah di Kota Banda Aceh telah membuat pendidikan dari tingkat Kanak-Kanak sampai ke tingkat Perguruan Tinggi. Muhammadiyah juga menyediakan Panti Asuhan untuk menampung anak-anak yatim dan juga memberikan santunan fakir miskin, pembagian kupon qurban, dan lain-lain. Selain memberikan pelayanan kepada fakir miskin dan anak yatim peranan utama dalam organisasi Muhammadiyah adalah memberikan dakwah kepada masyarakat umum karena dalam ciri-ciri perjuangan Muhammadiyah bahwasanya Muhammadiyah adalah gerakan dakwah ammar ma'ruf nahi munkar yaitu dalam butir yang kedua ciri perjuangan.

- b. Metode pelaksanaan dakwah yang dilakukan oleh Muhammadiyah ini banyak dilakukan dalam bentuk dakwah Bil Hal, dikarenakan dengan metode ini masyarakat dapat merasakan langsung intisari dakwah yang disampaikan sehingga dapat meningkatkan wawasan masyarakat dalam Islam. Selama ini Muhammadiyah telah melakukan dakwahnya dalam meningkatkan wawasan keislaman dalam masyarakat dalam berbagai kegiatan. Diantaranya adalah pengajian-pengajian di gampong-gampong, mendirikan masjid dan mushalla, TPA, TPQ, dan lain-lain.

c. Adapun faktor pendukung yang menjadikan dakwah organisasi Muhammadiyah berjalan lancar di Kota Banda Aceh, yaitu:

- 1) Masyarakat Kota Banda Aceh umumnya berintelektual tinggi, sehingga masyarakat dapat menerima sekaligus membantu gerakan Muhammadiyah yang dilakukan di Kota Banda Aceh.
- 2) Lengkapya fasilitas dan sarana yang ada dalam organisasi Muhammadiyah dalam melancarkan dakwahnya, seperti menjalankan dakwah bil hal, Muhammadiyah telah mempunyai sarana pendidikan, pelayanan sosial, dan kesehatan.
- 3) Tersedianya sumber daya manusia yang ada dalam organisasi Muhammadiyah seperti, Muhammadiyah yang telah mempunyai da'I yang cukup untuk dikirimkan kedalam masyarakat.
- 4) Tersedianya anggaran yang memadai untuk menjalankan gerakan dakwah sehingga kegiatannya menjadi lancar.

Adapun faktor penghambat yang sering sekali di hadapi dalam lingkungan masyarakat khususnya masyarakat Kota Banda Aceh dalam sehari-hari adalah sebagai berikut:

- 1) Tantangan kemerosotan akhlak. Tantangan ini sering kali terjadi karena banyaknya pemuda yang ada di Kota Banda Aceh hamper semuanya merupakan mahasiswa. Dan kebanyakan dari mahasiswa tersebut berasal

dari luar Kota Banda Aceh dan kebanyakan permasalahan yang dilakukan tersebut dilakukan oleh pemuda yang berasal dari luar Kota Banda Aceh.

- 2) Banyak kelompok yang menghujat Muhammadiyah.
- 3) Masih sedikitnya kader Muhammadiyah yang mapan.
- 4) Kelemahan dari sumber dana.

## B. Strategi

Kata strategi berasal dari bahasa Yunani “*strategos*” (Stratos = militer dan Ag = memimpin) yang berarti “*generalship*” atau sesuatu yang dikerjakan oleh para jenderal dalam membuat rencana untuk memenangkan perang.<sup>3</sup> Sedangkan dalam *Kamus Umum Bahasa Indonesia* strategi adalah cara atau siasat perang.<sup>4</sup>

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”.<sup>5</sup>

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:

---

<sup>3</sup> Agustinus Sri Wahyudi, *Manajemen Strategis Pengantar Proses Berfikir Strategis*, (Jakarta: Binarupa Aksara, 1996), hal. 19.

<sup>4</sup> Sulchan Yashin, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Amanah, 1997), hal. 433.

<sup>5</sup> Erni Tisnawati Sule, Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Kencana, 2005), hal. 132.

“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”.<sup>6</sup>

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. Adapun penjelasan dari fungsi-fungsi tersebut adalah:<sup>7</sup>

#### 1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan pemilihan dan penghubungan fakta, menguatkan asumsi-asumsi tentang masa depan dalam membuat visualisasi dan perumusan kegiatan yang diusulkan dan memang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.<sup>8</sup> Perencanaan mencakup kegiatan pengambilan keputusan, karena termasuk pemilihan alternatif-alternatif kepuasan. Diperlukan kemampuan untuk mengadakan visualitas dan melihat ke depan untuk merumuskan suatu pola dari himpunan tindakan untuk masa mendatang.<sup>9</sup>

---

<sup>6</sup> Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), hal. 123.

<sup>7</sup> George R. Terry, *Guide to Management*, terj. J. Smith DFM, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), hal. 4.

<sup>8</sup> George R. Terry, *Guide to Management*, terj. J. Smith DFM, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), hal. 46.

<sup>9</sup> Manullang M, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1990), hal. 11.

a. Unsur-Unsur Suatu Rencana

Pada umumnya suatu rencana yang baik berisikan enam unsur yang terdiri dari what, why, where, when, who dan how. Suatu rencana yang baik harus memberikan jawaban kepada enam pertanyaan sebagai berikut:

1. Tindakan apa yang harus dikerjakan?
2. Apakah sebabnya tindakan itu harus dikerjakan?
3. Dimanakah tindakan itu harus dilaksanakan?
4. Kapankah tindakan itu dilaksanakan?
5. Siapakah yang akan mengerjakan tindakan itu?
6. Bagaimana caranya melaksanakan kegiatan itu?<sup>10</sup>

b. Proses Pembuatan Suatu Rencana

Untuk membuat suatu rencana ada beberapa tindakan yang harus dilalui. Langkah-langkah tersebut adalah sebagai berikut:

- a) Menetapkan tugas dan tujuan
- b) Mengobservasi dan menganalisa
- c) Mengadakan kemungkinan-kemungkinan
- d) Membuat sintesa
- e) Menyusun rencana<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Sukarna, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: Mandar Maju, 2011), hal. 48-49.

<sup>11</sup> Sukarna, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: Mandar Maju, 2011), hal. 52-53.

## 2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Dr. Sp. Siagian MPA mendefinisikan bahwa pengorganisasian adalah keseluruhan proses pengelompokkan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas, tanggung jawab dan wewenang sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.<sup>12</sup>

### a) Dasar-Dasar Pengorganisasian

Dasar-dasar pokok dari pengorganisasian adalah:

- 1) Adanya pekerjaan yang harus dilaksanakan.
- 2) Adanya orang-orang yang melaksanakan pekerjaan tersebut.
- 3) Adanya tempat dimana pelaksanaan kerja itu berlangsung .
- 4) Adanya hubungan antara mereka yang bekerja dan antara bagian yang satu dengan bagian yang lain.<sup>13</sup>

### b) Prinsip-Prinsip Organisasi

Dalam rangka membentuk suatu organisasi yang baik, perlu diperhatikan atau pedomani beberapa prinsip-prinsip organisasi sebagai berikut:

- 1) Perumusan tujuan dengan jelas apa yang telah menjadi tujuan yang berupa materi atau non materi dengan melakukan satu atau lebih kegiatan.

---

<sup>12</sup> Sondang P. Siagian, *Manajemen Strategik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2000), hal. 150.

<sup>13</sup> Susilo Martoyo, *Pengetahuan Dasar Manajemen Dan Kepemimpinan*, (Yogyakarta: BPFE, 1998), hal. 89.

## 2) Pembagian Kerja

Pembagian kerja pada akhirnya akan menghasilkan departemen-departemen dan *job description* dari masing-masing departemen sampai unit-unit terkecil dalam suatu organisasi. Dengan pembagian kerja, ditetapkan sekaligus susunan organisasi, tugas dan fungsi masing-masing unit dalam organisasi.

## 3) Delegasi Kekuasaan (*Delegation of Authority*)

Kekuasaan atau wewenang merupakan hak seseorang untuk mengambil tindakan yang perlu agar tugas dan fungsi-fungsinya dapat dilaksanakan sebaik-baiknya.<sup>14</sup>

## 3. Pergerakan (*Actuating*)

Kegiatan pergerakan (*Actuating*) atau disebut juga “gerakan aksi” mencakup kegiatan yang dilakukan seorang manajer untuk mengawali dan melanjutkan kegiatan yang ditetapkan oleh unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan dapat dicapai. Kejadiannya mencakup pemuasan kebutuhan manusiawi dan pegawai-pegawai, memberi penghargaan, memimpin, mengembangkan dan memberi kompensasi kepada pegawai atau pekerja.<sup>15</sup>

## 4. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan adalah fungsi terakhir dari proses manajemen yang sangat menentukan pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen yang lain, karena peranan

<sup>14</sup> Sukarna, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: Mandar Maju, 2011), hal. 71-78.

<sup>15</sup> George R. Terry, *Guide to Management*, terj. J. Smith DFM, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), hal. 17.

pengawasan menjadi penentu baik buruknya suatu rencana yang telah ditetapkan atau disusun sebelumnya.

Sondang P. Siagian mengemukakan pendapatnya bahwa pengawasan adalah keseluruhan upaya pengamatan pelaksanaan kegiatan operasional guna menjamin bahwa berbagai kegiatan tersebut sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.<sup>16</sup>

Selain dengan fungsi-fungsi manajemen, strategi juga erat hubungannya dengan Analisis SWOT. Analisis SWOT menurut Sondang P. Siagian merupakan salah satu instrument analisis yang ampuh apabila digunakan dengan tepat. Telah diketahui pula secara luas bahwa SWOT merupakan akronim untuk kata-kata *strengths* (kekuatan), *weaknesses* (kelemahan), *opportunities* (peluang), *threats* (ancaman).<sup>17</sup>

Analisis SWOT adalah metode perencanaan strategis yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) dalam suatu proyek atau suatu spekulasi bisnis. Keempat faktor itulah yang membentuk akronim SWOT (*strengths, weaknesses, opportunities, dan threats*). Proses ini melibatkan penentuan tujuan yang spesifik dari spekulasi bisnis atau proyek dan mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang mendukung dan yang tidak dalam mencapai tujuan tersebut. Analisis

---

<sup>16</sup> Sondang P. Siagian, *Manajemen Strategik Cet. V*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), hal. 258.

<sup>17</sup> Sondang P. Siagian, *Manajemen Strategik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2000), hal. 172.

SWOT dapat diterapkan dengan cara menganalisis dan memilah berbagai hal yang mempengaruhi keempat faktornya, kemudian menerapkannya dalam gambar matrik SWOT, dimana aplikasinya adalah bagaimana kekuatan (*strengths*) mampu mengambil keuntungan (*advantage*) dari peluang (*opportunities*) yang ada, bagaimana cara mengatasi kelemahan (*weaknesses*) yang mencegah keuntungan (*advantage*) dari peluang (*opportunities*) yang ada, selanjutnya bagaimana kekuatan (*strengths*) mampu menghadapi ancaman (*threats*) yang ada, dan terakhir adalah bagaimana cara mengatasi kelemahan (*weaknesses*) yang mampu membuat ancaman (*threats*) menjadi nyata atau menciptakan sebuah ancaman baru.<sup>18</sup>

### C. Pengelolaan

Pengelolaan berarti serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang.<sup>19</sup> Berdasarkan ketetapan ataupun acuan yang telah ditentukan pada saat penyusunan perencanaan awal yang pelaksanaannya mendukung pelaksanaan pertama. Pengelolaan adalah proses melakukan sesuatu dengan menggerakkan orang lain, proses yang membantu merumuskan tujuan dan kebijaksanaan organisasi proses mengawasi pelaksanaan dan pencapaian tujuan.<sup>20</sup>

---

<sup>18</sup> Agustinus Sri Wahyudi, Manajemen Strategis Pengantar Proses Berfikir Strategis, (Jakarta: Binarupa Aksara, 1996), hal. 68-69.

<sup>19</sup> Willy Abdilla, M,s *sistem tata Kelola Informasi*, (yogyakarta, Andi, 2010)hal.13

<sup>20</sup> Peter Salim, Yenni Salim, *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*, (jakarta:Modern english Press), hal.50

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, pengelolaan adalah penyelenggaraan dan pengurus.<sup>21</sup> 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. Tidak hanya itu beberapa ahli manajemen, khususnya manajemen organisasi juga memberikan definisi atau pengertian yang berbeda, diantaranya:

- a. Mulyadi A.Murdani, bahwa pengelolaan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang atau organisasi untuk mencapai pendidikan yang telah ditetapkan, agar efektifitas dan efisien ilmu lebih nampak keberhasilan.
- b. Pengestu Subagyo memberikan pendapat bahwa pengelolaan merupakan langkah ketiga dari fungsi manajemen dalam proses pencapaian tujuan.
- c. Jaz Heizer dan Barry Render, pengelolaan yaitu usaha sadar yang dilakukan berdasarkan ketetapan yang berlaku, agar nilai-nilai sosial yang ada tidak hilang.

Menurut kamus Bahasa Indonesia, kata pengelolaan mempunyai 4 pengertian yaitu:

1. Pengelolaan adalah proses, cara, perbuatan pengelolaan.

---

<sup>21</sup> Departemen pendidikan Kebudayaan, *kamus Besar Indonesia*, (jakarta:balai Pustaka, 2000)hal. 7

2. Pengelolaan adalah proses melakukan kegiatan tertentu dengan menggerakkan tenaga orang lain.
3. Pengelolaan adalah yang membantu merumuskan kebijaksanaan dan tujuan organisasi.<sup>22</sup>

Kata “Pengelolaan” dapat disamakan dengan manajemen, yang berarti pula pengaturan atau pengurusan (Suharsimi Arikunto, 1993: 31). Banyak orang yang mengartikan manajemen sebagai pengaturan, pengelolaan, dan pengadministrasian, dan memang itulah pengertian yang populer saat ini. Pengelolaan diartikan sebagai suatu rangkaian pekerjaan atau usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk melakukan serangkaian kerja dalam mencapai tujuan tertentu.

Secara umum pengelolaan merupakan kegiatan merubah sesuatu hingga menjadi baik berat memiliki nilai-nilai yang tinggi dari semula. Pengelolaan dapat juga diartikan sebagai untuk melakukan sesuatu agar lebih sesuai serta cocok dengan kebutuhan sehingga lebih bermanfaat. Nugroho (2009:119) mengemukakan bahwa: Pengelolaan merupakan istilah yang dipakai dalam ilmu manajemen. Secara etomologi istilah pengelolaan berasal dari kata kelola. (tomanage) dan biasanya merujuk pada proses mengurus atau menangani sesuatu untuk mencapai tujuan tertentu. Jadi pengelolaan merupakan ilmu manajemen yang berhubungan dengan proses mengurus dan menangani sesuatu untuk mewujudkan tujuan tertentu yang ingin dicapai. Sedangkan menurut Syamsu menitikberatkan pengelolaan sebagai

---

<sup>22</sup> Departemen pendidikan Kebudayaan, *kamus Besar Indonesia*, (jakarta:balai Pustaka, 2000)hal. 8-10

fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian dan pengontrolan untuk mencapai efisiensi pekerjaan. Pendapat Pamudji diatas mengenai pengelolaan terlihat menitik beratkan pada dua faktor penting yaitu : a. Pengelolaan sebagai pembangunan yang merubah sesuatu sehingga menjadi baru dan memiliki nilai yang lebih tinggi. b. Pengelolaan sebagai pembaharuan yaitu usaha untuk memelihara sesuatu agar lebih cocok dengan kebutuhan-kebutuhan.

Selanjutnya Admosudirjo (2005:160) mendefinisikan bahwa : Pengelolaan adalah pengendalian dan pemanfaatan semua faktor sumberdaya yang menurut suatu perencanaan diperlukan untuk menyelesaikan suatu tujuan tertentu. Dari pengertian diatas Admosudirjo menitikberatkan pengelolaan pada proses mengendalikan dan memanfaatkan semua faktor sumber daya untuk mencapai tujuan tertentu sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat. Fungsi pengelolaan yang dikemukakan oleh para ahli : Menurut Henry Fayol mengemukakan ada 5 fungsi pengelolaan antara lain : Planning (Perencanaan) Organizing (Pengorganisasian) Commanding (Pemberian perintah) Coordinating (Pengkoordinasian) Controlling (Pengawasan) Menurut George R. Terry (2006 : 342) menuliskan ada 4 fungsi pengelolaan yang dikenal dengan POAC antara lain : Planning Organizing Actuating Controlling Sedangkan John F. Mee mengemukakan 4 fungsi pengelolaan antara lain: Planning Organizing Motivating Controlling Fungsi pengelolaan yang dikemukakan John F. Mee sebenarnya hampir sama dengan konsep fungsi pengelolaan George R. Terry, hanya saja actuating diperhalus menjadi motivating yang kurang lebih artinya sama Dari

beberapa definisi dan konsep pengelolaan dapat di atas dapat dipahami bahwa suatu pengelolaan sumber daya manusia merupakan suatu proses yang berhubungan dengan implementasi indikator fungsi-fungsi pengelolaan atau manajemen yang berperan penting dan efektif dalam menunjang tercapainya tujuan individu, lembaga, maupun organisasi.

#### **D. Pembimbing**

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, kata pembimbing, berasal dari kata bimbing, dengan tambahan Pe- yang berarti orang atau pelaku pembimbing. Jadi pembimbing merupakan orang yang melakukan proses bimbingan atau pembimbingan.<sup>23</sup> Sedangkan arti bimbingan itu sendiri adalah proses pemberian bantuan kepada peserta didik, dengan memperhatikan peserta didik itu sebagai individu dan makhluk sosial serta memperhatikan adanya perbedaan-perbedaan individu, agar murid itu dapat membuat tahap maju seoptimal mungkin dalam proses perkembangannya dan agar dia dapat menolng dirinya menganalisa, memecahkan masalah-masalahnya semuanya itu demi memajukan kebahagiaan hidup, terutama ditekankan pada kesejahteraan mental.<sup>24</sup>

#### **E. Manasik Umrah**

Istilah manasik berasal dari kata “manasik” secara etimologi atau bahasa dari akar kata *النسك* yang artinya ibadah.<sup>25</sup> Sedangkan Secara makna bahasa, kata Umrah berarti Az-Ziyarah yaitu berkunjung atau mendatangi suatu tempat atau seseorang.

---

<sup>23</sup> Poerwodarminto, Kamus Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 2003), 337.

<sup>24</sup> Abu Ahmadi, Bimbingan dan Konseling di Sekolah, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1991), 6

<sup>25</sup> [http://eprints.walisongo.ac.id/3549/3/101311033\\_Bab2.pdf](http://eprints.walisongo.ac.id/3549/3/101311033_Bab2.pdf)

Sedangkan secara istilah, kata Umrah di dalam ilmu fiqih didefinisikan oleh Jumhur Ulama sebagai Tawaf di sekeliling Baitullah dan Sa'ī antara Shafa dan Marwah dengan berihram.<sup>26</sup>

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.<sup>27</sup>

Dalam buku Tuntunan Praktis Manasik Haji dan Umrah yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama RI, umrah ialah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan Tawaf, Sa'ī 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'ī 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.<sup>28</sup>

---

<sup>26</sup> Ahmad Sarwat Lc, Seri Fiqih Kehidupan (6) : Haji & Umrah (Jakarta : DU Publishing), cet I, hal. 23

<sup>27</sup> Prof. Dr. Wahbah Az-Zuhaili, Fiqih Islam Wa'adillatuhu, penerjemah Abdul Hayyie al-Kattani, (Jakarta : Gema Insani, 2011), cet 1, h. 369

<sup>28</sup> Departemen Agama RI, Al-,Aliyy, Al-Qur'an dan Terjemahnya, (Bandung: Diponegoro, 2005), h. 49

Haji dan umrah merealisasikan sebuah fardhu kifayah, yaitu menghidupkan Kaabah setiap tahun dengan ibadah. Yang membedakan umrah dari haji adalah umrah dapat dilakukan kapan saja setiap tahun. Umrah lebih mudah pelaksanaannya daripada haji yang terikat dengan hari-hari tertentu. Menurut Mazhab Syafi'i, Hambali, dan Hanafi, seseorang boleh berumrah berkali-kali dalam setahun, sebab Aisyah r.a pernah berumrah dua kali dalam sebulan atas perintah Nabi SAW., umrah yang pertama bersamaan dengan haji Qiran-nya, sedangkan yang kedua setelah hajinya. Sementara Mazhab Maliki berpendapat bahwa mengulangi umrah dalam setahun berhukum makruh. Kata An-Nakha'i, para sahabat dahulu hanya berumrah satu kali dalam setahun, dan Nabi SAW. Tidak pernah melakukan umrah lebih dari sekali dalam setahun.

Menurut Mazhab Hanafi dan pendapat yang paling rajih dalam Mazhab Maliki, umrah itu sunnah muakad satu kali seumur hidup, karena Haditshadits yang masyhur dan shahih yang menyebutkan kewajiban-kewajiban dalam Islam tidak menyebutkan umrah sebagai salah satu kewajiban tersebut, misalnya Hadits Ibnu Umar, "Islam itu didirikan atas lima perkara....," yang hanya menyebutkan haji sahaja. Jabir meriwayatkan bahwa seorang Badui pernah menghadap Rasulullah SAW. Lalu berkata, "Wahai Rasulullah, apakah umrah itu wajib?" Beliau menjawab, "Tidak, tapi sangat baik jika kau mengerjakan umrah."

Para ulama Mazhab Hambali meriwayatkan dari Imam Ahmad bahwa penduduk Mekkah tidak wajib melakukan umrah, dengan dalil bahwa Ibnu Abbas

dulu memandang umrah itu wajib tapi dia berkata, “Wahai penduduk Makkah, kalian tidak wajib melaksanakan umrah. Umrah kalian hanyalah berthawaf di Ka’bah.” Pendapat ini juga diriwayatkan dari Atha”, sebab rukun umrah dan amalannya yang paling besar adalah thawaf di Ka’bah, dan hal ini dilakukan oleh penduduk Makkah, maka itu sudah cukup bagi mereka.<sup>29</sup>

Ibadah umrah memang sekilas sangat mirip dengan ibadah haji, namun tetap saja umrah bukan ibadah haji. Kalau dirinci lebih jauh, umrah adalah haji kecil, dimana sebagian ritual haji dikerjakan di dalam ibadah umrah. Sehingga boleh dikatakan bahwa ibadah umrah adalah ibadah haji yang dikurangi.<sup>30</sup>

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

- a. Berihram (berniat untuk umroh) di Miqat.
- b. Melakukan tawaf sebanyak tujuh kali putaran.
- c. Melakukan sa’i antara sofa dan marwa.
- d. Mencukur atau memotong rambut.

---

<sup>29</sup> [http://repository.uin-suska.ac.id/17425/8/8.%20BAB%20III\\_\\_2018487PMH.pdf](http://repository.uin-suska.ac.id/17425/8/8.%20BAB%20III__2018487PMH.pdf)

<sup>30</sup> Ahmad Sarwat Lc, Seri Fiqih Kehidupan (6) : Haji & Umrah (Jakarta : DU Publishing), cet I, hal. 23

Adapun macam- macam umrah ada dua, yaitu:

- a. Umrah wajib Adalah umrah yang dilakukan pertama kalinya dalam kaitan dengan pelaksanaan ibadah haji. Seperti diketahui, dalam melaksanakan ibadah haji kita diwajibkan untuk melakukan ibadah haji dan umrah untuk satu kesatuan.
- b. Umrah sunah Umrah sunah bisa dilakukan kapan saja mau sebelumnya atau sesudahnya. Ibadah umrah ini juga boleh dilakukan diluar musim haji, dimana tatacara pelaksanaannya sama dengan umrah wajib yang termasuk ibadah haji, setelah jamaah bertahallul maka selesailah ibadah umrah sunnah adapun yang membedakannya adalah dalam mengucapkan niatnya.

Rukun umrah ada lima yaitu:

Menurut ulama mazhab Maliki dan Hanbali, umrah mempunyai tiga rukun, yaitu ihram, tawaf, dan sa'i antara bukit Shafa dan Marwah. Sementara ulama mazhab Syafi'i menambahkan dua rukun umrah lagi, sehingga keseluruhannya menjadi lima. Kelima rukun itu adalah

- a. Ihram serta berniat.
- b. Tawaf (berkeliling) Ka'bah.
- c. Sa'i diantara Bukit Safa dan Marwah.
- d. Bercukur atau bergunting, sekurang- kurangnya memotong tiga helai rambut.
- e. Menertibkan keempat rukun tersebut diatas.

Berbeda dengan pendapat sebelumnya, ulama mazhab Hanafi menetapkan bahwa rukun umrah hanya satu, yaitu melakukan tawaf mengelilingi

ka'bah sebanyak empat kali putaran. Sedangkan tiga putaran lagi dikelompokkan pada wajib umrah. Adapun ihram merupakan syarat bagi umrah. Sementara sa'i dan mencukur atau memotong rambut termasuk wajib umrah

Sedangkan wajib dan sunnah Umrah yaitu:

1. Wajib Umrah
  - a. Ihram dari miqatnya.
  - b. Menjauhkan diri dari segala muharramat atau larangan umrah, yang banyaknya sama dengan muharramat atau larangan haji.<sup>31</sup>
2. Sunnah Umrah
  - a. Mandi sunnah sebelum berihram
  - b. Shalat sunnah ihram sebanyak dua rakaat
  - c. Membaca Talbiyah, Shalawat Nabi, dan Do'a
  - d. Mencium hajar aswad
  - e. Shalat sunnah di makam Ibrahim
  - f. Shalat sunnah di Hajar Ismail
  - g. Berdoa di multazam
  - h. Minum air zam-zam

Adapun kegiatan pelaksanaan pelayanan umrah meliputi:

- a. Administrasi Administrasi adalah seluruh proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang secara bersama dalam organisasi untuk mencapai tujuan

---

<sup>31</sup> <http://doaharian.blogspot.com/2005/12/pengertian-umrah-dan-haji.html>, diakses pada tanggal 26 Januari 2021

organisasi yang telah ditetapkan. Mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, surat keimigrasian.

b. Bimbingan manasik

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 652, Direktorat Pembinaan umrah menyelenggarakan fungsi:

- 1) penyiapan bahan perumusan visi, misi dan kebijakan di bidang pembinaan umrah
- 2) Perumusan standardisasi nasional di bidang pembinaan umrah
- 3) Pelaksanaan kebijakan teknis di bidang pembinaan umrah
- 4) Pelaksanaan pemberian bimbingan teknis dan evaluasi pelaksanaan tugas pembinaan umrah
- 5) Pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga Direktorat.

Bimbingan manasik umrah dapat dilakukan tiga bagian, yaitu:

- a) Pra umrah adalah agar para jama'ah mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah umrah nanti ketika berada di tanah suci.
- b) Ketika berlangsung adalah bimbingan yang dilakukan ketika berada di tanah suci dengan cara pembimbing dapat mendampingi, memberi pengarahan kepada jamaah, agar pelaksanaan ibadah umrah sesuai dengan tata cara ibadah umrah.
- c) Paska umrah yaitu bimbingan ini dilakukan setelah pelaksanaan ibadah umrah, untuk mempertahankan kemabruran umrah

c. Transportasi

Transportasi yang aman dan lancar memegang peran yang cukup menentukan dalam pelaksanaan umrah. Pergerakan calon jamaah umrah dari daerah asal, dimana perjalanan dimulai, menuju ke Arab Saudi sampai kembali ke daerah asal, di mana perjalanan diakhiri, memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan volume angkut (orang dan barang).

d. Akomodasi

Salah satu unsur penting yang harus diperhatikan oleh para penyelenggara ibadah umrah adalah akomodasi. Akomodasi harus diberikan dengan baik dan memuaskan sehingga para jamaah lebih khusyu' dalam menjalankan ibadah umrah. Yang dimaksud dengan akomodasi adalah wahana yang menggunakan pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya.

e. Konsumsi

Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan service yang menjadikan jamaah merasa nyaman dan adanya kepuasan tersendiri hingga pada akhirnya jamaah merasakan perhatian yang lengkap dan dalam perjalanan panjang ibadah umrah, dan biaya yang mereka keluarkan untuk bisa melaksanakan ibadah umrah menjadi balance bila dikomparasikan dengan fasilitas yang mereka terima dan rasakan.

f. Kesehatan

Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan dan pemeliharaan kesehatan calon jamaah umrah untuk menjaga agar jamaah umrah tetap dalam keadaan sehat antara lain tidak menularkan atau ketularan penyakit selama menjalankan ibadah umrah tersebut dan setelah kembali ke tanah air.

**F. Travel**

Secara etimologi “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 Prof.Hunzier & Prof.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.<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup> <http://repository.unpas.ac.id/40850/4/BAB%20II%20LANDASAN%20TEORI.pdf>

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Metode Penelitian

Metode adalah suatu cara atau jalan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan dengan menggunakan alat-alat tertentu.<sup>1</sup> Metode diartikan sebagai suatu cara atau teknis yang dilakukan dalam penelitian Sedangkan penelitian diartikan sebagai upaya dalam bidang ilmu pengetahuan yang dijalankan untuk memperoleh fakta-fakta dan prinsip-prinsip dengan sabar, hati-hati dan sistematis untuk mewujudkan kebenaran.<sup>2</sup> Penelitian juga dapat diartikan sebagai kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan analisa yang dilakukan secara metodologis, sistematis dan konsisten.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yaitu penelitian yang temuan-temuannya tidak melalui prosedur statistik atau hitungan lainnya. Contoh dapat berupa penelitian tentang kehidupan, riwayat, dan perilaku seseorang. Disamping itu juga tentang peranan organisasi, pergerakan sosial, atau hubungan timbal balik. Sebagian datanya dapat dihitung sebagaimana data sensus, namun analisisnya bersifat kualitatif.<sup>3</sup> Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau pelaku yang dapat diamati.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Sutrisno Hadi, *Metode Penelitian Hukum*, (Surakarta: UNS Press, 1989), hal. 4.

<sup>2</sup> Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006), hal. 24.

<sup>3</sup> Anselm Strauss & Juliet Corbin, *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2013), hal. 4.

<sup>4</sup> Margono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Cetke 4, (Jakarta: Rhineka Cipta, 2004), hal. 35.

Penelitian deskriptif adalah upaya mendeskripsikan, mencatat, menganalisis, dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi. Dengan kata lain, penelitian deskriptif ini bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan saat ini, dan melihat kaitan antara variabel-variabel yang ada.<sup>5</sup> Sedangkan sumber data untuk penelitian ini diperoleh dari studi lapangan (*field reasearch*).

### **B. Lokasi Penelitian**

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.

### **C. Informan**

Sumber Informan dalam penelitian ini terdiri dari Direktur PT. Mafaza Tour & Travel dan pegawai PT. Mafaza Tour & Travel. Dipilihnya sumber informan ini atas alasan mereka lebih mengetahui tentang seluk beluk pengelolaan PT. Mafaza Tour & Travel yaitu Direktur Utama PT Mafaza Tour & Travel serta jamaah Umrah PT. Mafaza Tour & Travel sebanyak 4 jamaah. Keseluruhan berjumlah 5 orang.

---

<sup>5</sup> Mardalis, *Metode Penelitian Suatu...*, hal. 26.

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini serta untuk membahas permasalahan yang ada, maka penulis akan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

##### 1. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindera mata sebagai alat bantu utamanya selain pancaindera lainnya seperti telinga, penciuman, mulut, dan kulit.

Observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindera mata serta dibantu dengan pancaindera lainnya. Burhan Bungin menyebutkan bahwa observasi adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan.<sup>6</sup> Dalam pengertian lain, observasi adalah pengamatan, pencatatan yang sistematis tentang fenomena penyidikan dengan alat indra. Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan dan pencatatan terhadap hasil wawancara maupun data penelitian lainnya. Secara spesifik sasaran pengamatan ditujukan pada strategi para pembimbing manasik Umrah dalam membimbing para jamaah, kemudian juga mengobservasi tahapan yang dilakukan pembimbing dalam membimbing jamaah seperti memberikan buku panduan ibadah Umrah kepada jamaah dan lain sebagainya. Penelitian ini berfokus pada

---

<sup>6</sup> Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007), hal. 115.

strategi pembimbing manasik Umrah dalam memberikan bimbingan kepada jamaah.

## 2. Wawancara

Wawancara yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan informan. Pewawancara adalah orang yang melakukan wawancara dan menentukan materi yang akan ditanyakan serta kapan dimulai dan kapan diakhiri. Sedangkan informan adalah orang yang di wawancarai dan memberikan informasi kepada pewawancara.<sup>7</sup> Untuk memperoleh data yang lebih valid, peneliti mengadakan wawancara langsung dengan informan yang menjabat sebagai Direktur Utama PT. Mafaza Tour & Travel serta jamaah Umrah PT. Mafaza Tour & Travel sebanyak 4 jamaah. Adapun nama-nama jamaah yang diwawancarai yaitu Bapak Mawardi M. Ali, Bapak Ridwan, dan Bapak Carbaini. Keseluruhan berjumlah 4 orang.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data informasi yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang berupa catatan, transkrip, buku-buku, surat kabar, majalah, foto, dan sebagainya yang berkenaan dengan penelitian. Pada intinya metode dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis.<sup>8</sup> Dalam hal ini peneliti perlu mengumpulkan data yang berupa dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian ini.

---

<sup>7</sup> Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif...*, hal. 108.

<sup>8</sup> Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif ...*, hal. 123.

Data dokumentasi ini termasuk diantaranya Visi-Misi PT Mafaza Tour & Travel yang bersangkutan dengan strategi pengelolaan pembimbing manasik umroh.

#### **E. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data merupakan tahap pertengahan dari serangkaian tahap dalam sebuah penelitian yang mempunyai fungsi yang sangat penting. Hasil penelitian yang dihasilkan harus melalui proses analisis data terlebih dahulu agar dapat dipertanggung jawabkan keabsahannya.<sup>9</sup> 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:

1. Tahap pengumpulan data.
2. Tahap reduksi data
3. Tahap penarikan kesimpulan atau tahap verifikasi.<sup>10</sup>

Dalam penelitian ini peneliti mengobservasi bagaimana strategi pengelolaan pembimbing manasik umroh pada PT. Mafaza Tour & Travel yang telah ditelaah, dikaji, dan simpulkan sesuai dengan tujuan dan kegunaan

---

<sup>9</sup> Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Selemba Humanika, 2012), hlm. 152.

<sup>10</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif dan kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 139.

penelitian.<sup>11</sup> Data dalam rangkaian kualitatif selalu berbentuk rangkaian kata-kata bukan rangkaian angka-angka. Analisis data merupakan upaya menelaah secara kritis terhadap data penelitian yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.



---

<sup>11</sup> Sutrisno Hadi, *Metodologi Reasearch ...*, hal. 46.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

##### 1. Sejarah Kota Banda Aceh

Banda Aceh dikenal sebagai Kota tua yang erat kaitannya dengan sejarah gemilang Kerajaan Aceh Darussalam. Di masa kesultanan, Banda Aceh dikenal sebagai Bandar Aceh Darussalam. Kota ini dibangun oleh Sultan Johan Syah pada hari Jumat, tanggal 1 Ramadhan 601 H (22 April 1205 M). Saat ini, Banda Aceh telah berusia 813 tahun. Banda Aceh merupakan salah satu Kota Islam Tertua di Asia Tenggara. Kota Banda Aceh juga memerankan peranan penting dalam penyebaran islam ke seluruh Nusantara/ Indonesia. Oleh karena itu, Kota ini juga dikenal sebagai Serambi Mekkah.<sup>1</sup>

Di masa jayanya, Bandar Aceh Darussalam dikenal sebagai Kota regional utama yang juga dikenal sebagai pusat pendidikan islam. Oleh karena itu, Kota ini dikunjungi oleh banyak pelajar dari Timur Tengah, India dan Negara lainnya. Bandar Aceh Darussalam juga merupakan pusat perdagangan yang dikunjungi oleh para pedagang dari seluruh dunia termasuk dari Arab, Turki, China, Eropa, dan India. Kerajaan Aceh mencapai puncak kejayaan saat dipimpin oleh Sultan Iskandar Muda (1607-1636), yang merupakan tokoh legendaris dalam sejarah Aceh.

---

<sup>1</sup>Dede Adistira, *Kepemimpinan Aminullah Usman Dalam Membangun Kota Banda Aceh*, Skripsi, (Program Studi S1 Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh), 2020, hal. 47.

Banyak dari pelajar dan pedagang pendatang ini akhirnya menetap di Aceh dan menikah dengan wanita lokal. Hal ini menyebabkan adanya pembauran budaya. Hingga saat ini, budaya-budaya masih menyisakan pemandangan di sudut-sudut Kota Banda Aceh. Misalnya di Budaya Pecinan di Gampong Peunayong dan peninggalan kuburan Turki di Gampong Bitai.<sup>2</sup>

## 2. Visi Misi Kota Banda Aceh

Adapun visi dan misi Kota Banda Aceh yaitu:

### a. Visi

Terwujudnya Kota Banda Aceh Yang Gemilang Dalam Bingkai Syariat

### b. Misi

- 1) Meningkatkan pelaksanaan Syariat Islam dalam bidang penguatan aqidah, akhlak, ibadah, muammalah dan syiar islam.
- 2) Meningkatkan kualitas pendidikan, kebudayaan, kepemudaan, dan olah raga.
- 3) Meningkatkan pertumbuhan ekonomi, pariwisata dan kesejahteraan masyarakat.
- 4) Meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat.
- 5) Meningkatkan kualitas tata kelola pemerintah yang baik.
- 6) Membangun infrastruktur Kota yang ramah lingkungan dan berkelanjutan.

---

<sup>2</sup> Dede Adistira, *Kepemimpinan Aminullah Usman...*, hal. 48

- 7) Memperkuat upaya pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak.<sup>3</sup>

### 3. Kondisi Demografis Kota Banda Aceh

Jumlah penduduk Kota Banda Aceh saat ini adalah 265.111 jiwa dengan kepadatan 43 jiwa/ Ha. Jumlah penduduk laki-laki dan perempuan cukup berimbang. Penduduk Kota Banda Aceh didominasi oleh penduduk berusia muda. Hal ini merupakan salah satu dampak dari fungsi Banda Aceh sebagai pusat pendidikan di Aceh dan bahkan di Pulau Sumatera. Banyak pemuda juga bermigrasi ke Banda Aceh untuk mencari kerja.<sup>4</sup>

#### **B. Sejarah PT. Mafaza Tour & Travel**

PT. Mafaza Tour & Travel didirikan pada tanggal 2 Agustus 2011 oleh Ustadz Mahfudz Ahmad Makam dan Ibu Rita Efita. Sampai saat ini PT. Mafaza Tour & Travel telah mengalami beberapa kali perubahan kepengurusan, yang awalnya dipimpin oleh Ibu Rita Efita sebagai Direktur Utama, sekarang ini telah digantikan oleh Ustadz Mahfudz Ahmad Makam.

PT. Mafaza Tour & Travel mulai memberangkatkan jamaah Umrah sejak November 2016 setelah mendapatkan izin Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dari Kementerian Agama RI. Izin tersebut tertuang dalam Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 311 Tahun 2016 Tentang Penetapan PT. Mafaza Tour & Travel Sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah.

---

<sup>3</sup> Dede Adistira, *Kepemimpinan Aminullah Usman...*, hal. 48

<sup>4</sup> Dede Adistira, *Kepemimpinan Aminullah Usman...*, hal. 49

Sampai dengan tahun 2021, PT. Mafaza Tour & Travel telah memberangkatkan jama'ah ± 1.500 jamaah.

Penyelenggaraan ibadah umrah yang dijalankan oleh PT. Mafaza Tour & Travel didasari oleh pengalaman pimpinannya yang sangat panjang selama ± 22 tahun berkarir di Atas Pertahanan RI di Riyadh, Saudi Arabia. Selama karirnya Pimpinan PT. Mafaza Tour & Travel, Ustadz Mahfudz Ahmad Makam telah mengurus dan mendampingi ibadah haji dan umrah pejabat-pejabat tinggi negara, antara lain: Bapak Hamzah Haz, Bapak Susilo Bambang Yudhoyono, dan Bapak Jusuf Kalla.<sup>5</sup>

PT. Mafaza Tour & Travel membuka kantor di jalan Cendana Utama Nomor 25 Gampong Jeulingke Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh. Adapun jumlah jamaah yang telah melaksanakan ibadah Umrah bersama PT. Mafaza Tour & Travel mulai tahun 2016 sampai dengan 2019 yaitu:

No	Tahun	Jumlah Jamaah
1.	2016	13 Jamaah
2.	2017	105 Jamaah
3.	2018	220 Jamaah
4.	2019	600 Jamaah
<b>Total</b>		<b>938 Jamaah</b>

<sup>5</sup> Wawancara dengan Bapak Mahfudz Ahmad Makam selaku Direktur Utama PT. Mafaza Tour & Travel pada tanggal 12 Januari 2021 di Kantor PT. Mafaza Tour & Travel

Adapun produk yang ditawarkan oleh PT. Mafaza Tour & Travel yaitu:

1. Mafaza Eqtsad	Sekamar 4 orang/ Quard (Rp.21,5jt)	Sekamar 3 orang/ Triple (Rp.22,5 jt)	Sekamar 2 orang/ Double(Rp.21,5jt)
2. Mafaza Al- Khair	Sekamar 4 orang/ Quen (Rp.23,5jt)	Sekamar 3 orang/ Quard (Rp.24,5jt)	Sekamar 2 orang/ Triple (Rp.25,5jt)
3. Mafaza Al Hasanah	Sekamar 4 orang/ Quard (Rp.25,5jt)	Sekamar 3 orang/ Triple (Rp.26,5jt)	Sekamar 2 orang/ Double(Rp.27,5jt)
4. Mafaza Imtiyaaz (VIP)	Sekamar 4 orang/ Quard (Rp.34,5jt)	Sekamar 3 orang/ Triple (Rp.36,5jt)	Sekamar 2 orang/ Double(Rp.38,5jt)
5. Mafaza Ahsan Plus	Sekamar 4 orang/ Quard (Rp.35,5jt)	Sekamar 3 orang/ Triple (Rp.37,5jt)	Sekamar 2 orang/ Double(Rp.39,5jt)
6. Mafaza Ramadhan Reguler	Sekamar 4 orang/ Quard (Rp.29 jt)	Sekamar 3 orang/ Triple (Rp.30 jt)	Sekamar 2 orang/ Double(Rp.31 jt)
7. Mafaza Arba'in Madinah	Sekamar 4 orang/ Quard (Rp.29,5jt)	Sekamar 3 orang/ Triple (Rp.30,5jt)	Sekamar 2 orang/ Double(Rp.31,5jt)

Demikian produk yang ditawarkan oleh PT. Mafaza Tour & Travel kepada para calon jamaah ibadah Umrah.

**Visi PT. Mafaza Tour & Travel:**

1. Menjadi penyelenggara ibadah umrah dengan pelayanan berkualitas dan bimbingan ibadah sesuai Al-Qur'an dan Sunnah Rasulullah.
2. Memberikan pelayanan Tour & Travel secara komprehensif dan integral dengan berorientasi kepada kepuasan pelanggan/jamaah.

**Misi PT. Mafaza Tour & Travel:**

1. Untuk meningkatkan pemahaman ibadah umrah dengan benar dikalangan masyarakat Indonesia dan khususnya di Aceh.
2. Memberikan penyiaran kepada masyarakat agar memilih travel yang benar-benar komit dalam menjalankan usahanya sesuai dengan undang-undang dan ketentuan pemerintah Republik Indonesia yang berlaku sehingga masyarakat tidak dirugikan.
3. Agar masyarakat dapat melaksanakan ibadahnya dengan benar, sempurna dan khusyuk sebagaimana yang diharapkan oleh agama Islam.
4. Melakukan kegiatan inovatif, progresif dan bekerja keras untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada segenap pelanggan/jamaah.

**C. 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

Dalam bimbingan manasik umrah, jamaah akan diberikan buku panduan oleh PT. Mafaza Tour & Travel untuk dibaca dan dipahami.

b. Menjelaskan isi buku panduan pelaksanaan Ibadah Umrah

Setelah para calon jamaah membaca dan memahami buku panduan yang diberikan 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.

c. Bimbingan secara virtual

Dalam bimbingan secara virtual, jamaah dapat berkomunikasi lebih lanjut dengan pembimbing manasik Umrah, bimbingan melalui whatsapp ini berkelanjutan sampai 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

d. 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 memahami 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.

## **2. Pelayanan dalam Bimbingan Manasik Umrah**

### **a. Transportasi**

Dalam melaksanakan bimbingan manasik Umrah, PT.Mafaza Tour & Travel juga menyediakan transportasi kepada jamaah. Jika ada jamaah yang tidak ada alat transportasi, maka akan di jemput dan diantar oleh PT. Mafaza Tour & Travel

b. Mengurus keperluan keberangkatan ibadah Umrah

PT. Mafaza Tour & Travel juga akan mendampingi dan mengurus keperluan jamaah, PT. Mafaza Tour & Travel akan mengurus passport, tiket, visa dan hotel penginapan jamaah.

c. Menyediakan koper kepada Jamaah

Sebagai keperluan keberangkatan ibadah Umrah, PT. Mafaza Tour & Travel akan memberikan koper kepada seluruh jamaah Umrah.

Adapun berdasarkan poin-poin diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan bimbingan kepada jamaah, PT Mafaza Tour & Travel menyediakan transportasi kepada jamaah, jamaah yang tidak ada alat transportasi, maka akan di jemput dan diantar oleh PT. Mafaza Tour & Travel. PT. Mafaza Tour & Travel juga akan mengurus pasport, tiket, visa dan hotel penginapan jamaah. Dalam memberikan pelayanannya, jamaah juga akan diberikan koper sebagai keperluan jamaah.

Dalam pelaksanaan umrah, jamaah akan di bimbing oleh pembimbing umrah demi terlaksananya umrah yang khusyuk dan nyaman. Adapun strategi manasik umrah PT. Mafaza Tour dan Travel berdasarkan hasil wawancara sebagai berikut:

Sebelum proses pembimbingan, jamaah terlebih dahulu mendaftar pada PT. Mafaza Tour & Travel. Calon jamaah datang ke kantor untuk diberikan brosur bimbingan terkait pelaksanaan umrah bersama PT. Mafaza Tour & Travel untuk dipertimbangkan. Setelah calon jamaah mendaftar maka akan keluar nomor porsi umrah (siskopatuh) dari kementerian agama. Adapun jamaah bisa memberikan biaya tahap pertama 3 juta sampai dengan 5 juta.

Kemudian ditahap kedua 10 juta dan tahap terakhir melunasi semua biaya sesuai dengan ketentuan.<sup>6</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas menggambarkan bahwa tahap utama sebagai Calon Jamaah yaitu calon jamaah mendaftar langsung dan akan dibimbing oleh PT. Mafaza Tour & Travel sampai dengan terbitnya nomor porsi umrah dari Kementerian Agama. Kemudian akan masuk ke tahap bimbingan manasik atau bimbingan pelaksanaan Umrah.

Setelah jamaah mendapatkan nomor porsi keberangkatan ibadah Umrah, jamaah akan diberikan bimbingan secara virtual atau melalui whatsapp tentang pelaksanaan dan informasi lebih lanjut keberangkatan ibadah Umrah. Dalam proses bimbingan, jamaah akan dibuatkan kelompok agar pembimbing lebih mudah dalam memberikan pemahaman terkait pelaksanaan ibadah Umrah.<sup>7</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas menggambarkan bahwa dalam strategi pembimbingan manasik umrah, jamaah akan dibagi berkelompok agar pembimbing lebih maksimal dalam memberikan pemahaman kepada jamaah. Proses bimbingan juga tidak hanya sebatas pertemuan tatap muka, namun juga bisa dilanjutkan melalui virtual. Apabila ada jamaah yang ingin menanyakan satu dua hal tentang pelaksanaan ibadah umrah, PT. Mafaza Tour & Travel juga melayani secara virtual.

Dalam proses bimbingan kepada para jamaah baik secara virtual atau tatap muka, terlebih dahulu jamaah akan diperkenalkan tentang PT. Mafza Tour & Travel serta peraturan pemerintah dalam pelaksanaan ibadah Umrah. Kemudian dilanjutkan dengan memberi teori ibadah. Teori ibadah tersebut dibukukan dalam buku panduan dan akan dijelaskan oleh pihak PT. Mafaza Tour & Travel. Selanjutnya akan dilanjutkan dengan pelaksanaan manasik umrah. Pelaksanaan manasik

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan Bapak Mahfudz Ahmad Makam selaku Direktur PT. Mafaza Tour & Travel pada tanggal 12 Januari 2021 di Kantor PT. Mafaza Tour & Travel

<sup>7</sup> Wawancara dengan Bapak Mahfudz Ahmad Makam selaku Direktur PT. Mafaza Tour & Travel pada tanggal 12 Januari 2021 di Kantor PT. Mafaza Tour & Travel

umrah dilaksanakan sebanyak 2 kali yaitu – 1 bulan dan -1 minggu keberangkatan jamaah.

Berdasarkan hasil wawancara diatas menggambarkan 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. Dalam hal ini, PT. Mafaza Tour & Travel berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada para jamaah agar pelaksanaan ibadah umrah bisa dilaksanakan dengan khusyuk dan nyaman.

Adapun PT. Mafaza Tour & Travel memberikan jamaah 1 orang pembimbing dalam satu kelompok yang diisi oleh 25-30 jamaah. Manasik umrah dilaksanakan sebanyak 4 jam perpertemuan. PT. Mafaza Tour & Travel mempersiapkan miniatur Kakbah agar jamaah dengan mudah memahami pelaksanaan ibadah Umrah. Dalam pelaksanaan manasik umrah, perkelompok akan dibimbing terkait apa saja yang harus dilaksanakan saat melaksanakan ibadah umrah. Selain teori ibadah umrah, pembimbing akan memberikan pemahaman saat jamaah sampai ke Makkah antara lain pemahaman saat berangkat dari hotel ke masjidil haram, pemahaman lokasi berkumpul saat selesai ibadah, pemahaman saat berbelanja dan lain sebagainya. PT. Mafaza Tour & Travel akan terus membimbing dan mendampingi jamaah dalam pelaksanaan Umrah sampai dengan kembali ke Aceh.<sup>8</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas menggambarkan bahwa dalam memberikan pemahaman manasik Umrah kepada jamaah, PT.Mafaza Tour & Travel memberikan satu pembimbing perkelompok agar proses bimbingan lebih efektif dan efisien sehingga jamaah dengan mudah memahami bimbingan dari

---

<sup>8</sup> Wawancara dengan Bapak Mahfudz Ahmad Makam selaku Direktur PT. Mafaza Tour & Travel pada tanggal 12 Januari 2021 di Kantor PT. Mafaza Tour & Travel

pembimbing. PT. Mafaza Tour & Travel juga menyediakan miniature Kakbah dalam manasik umrah sehingga bisa memudahkan jamaah dalam manasik Umrah. Selain memberi pemahaman tentang ibadah Umrah, pembimbing juga memberikan pemahaman lainnya seperti kode etik dalam pelaksanaan ibadah Umrah. Dalam hal ini pembimbing akan membimbing baik secara virtual maupun tatap muka bahkan pembimbing akan membimbing dan memdampingi jamaah sampai kembali ke Aceh. PT. Mafaza Tour & Travel berusaha memberikan pelayanan terbaik dalam pelaksanaan ibadah kepada para jamaah.

PT. Mafaza Tour & Travel yang mulai memberangkatkan jamaah sejak tahun 2016, sampai dengan saat penelitian ini telah memberangkatkan  $\pm$  1.500 jamaah. Pertahun PT. Mafaza Tour & Travel melaksanakan umrah sebanyak 6 kali dengan kuota jamaah yang berbeda beda. Jamaah perdana yang berangkat sebanyak 13 jamaah dan disusul pada tahap kedua yaitu 25 jamaah. Pertahunnya ada peningkatan jamaah bahkan sampai lebih 100 jamaah dalam sekali keberangkatan. PT. Mafaza Tour & Travel memberikan pelayanan full secara maksimal mulai dari bimbingan, manasik umrah, kepengurusan surat menyurat, pengurusan passport, tiket, visa, imigrasi, ziarah, transportasi, hotel dan lain sebagainya demi kenyamanan ibadah para jamaah Umrah.<sup>9</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas menggambarkan bahwa pertahun, jamaah semakin meningkat. PT. Mafaza Tour & Travel yang mulai memberangkatkan jamaah sejak tahun 2016, sampai dengan saat ini telah memberangkatkan  $\pm$  1.500 jamaah. PT. Mafaza Tour & Travel memberikan pelayanan full secara maksimal mulai dari memberikan bimbingan, manasik umrah, kepengurusan surat menyurat, pengurusan passport, tiket, visa, imigrasi, ziarah, transportasi, hotel dan lain sebagainya demi kenyamanan ibadah para jamaah Umrah. PT. Mafaza Tour & Travel memberikan pelayanan terbaik kepada

---

<sup>9</sup> Wawancara dengan Bapak Mahfudz Ahmad Makam selaku Direktur PT. Mafaza Tour & Travel pada tanggal 12 Januari 2021 di Kantor PT. Mafaza Tour & Travel

para jamaah Umrah. Apabila ada jamaah umrah yang kesulitan saat memahami teori Umrah atau dalam pelaksanaan manasik, pembimbing akan memberi pemahaman secara khusus agar mudah dimengerti.

Bapak Ridwan selaku jamaah Umrah PT. Mafaza Tour & Travel tahun 2019 menyebutkan bahwa sangat puas beribadah Umrah bersama dengan PT. Mafaza Tour & Travel. Kami semua dan khususnya pribadi saya sangat puas dalam perjalanan ini.<sup>10</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. Mafaza Tour & Travel sangat memuaskan. Dalam hal ini pelayanan yang diberikan oleh PT. Mafaza Tour & Travel yang didalamnya termasuk proses bimbingan manasik Umrah sangat maksimal sehingga perjalanan ibadah Umrah bisa dilaksanakan dengan nyaman.

Bapak Carbaini selaku jamaah Umrah PT. Mafaza Tour & Travel pada tahun 2015 menyebutkan bahwa PT. Mafaza Tour dan Travel mempunyai staff yang ramah dan mampu menciptakan suasana kekeluargaan sehingga dalam melaksnakan ibadah Umrah seperti melaksanakan Umrah bersama keluarga sendiri.<sup>11</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. Mafaza Tour dan Travel sangat professional, mulai dari keberangkatan, bimbingan dan kedatangan kembali ke tanah air dilayani dengan sangat baik. PT. Mafaza Tour & Travel membimbing jamaah mulai dari manasik umrah dan lain sebagainya sangat professional dan sangat baik serta para staff mampu menciptakan suasana kekeluargaan sehingga jamaah yang berangkat Umrah melalui jasa PT. Mafaza Tour & Travel bisa beribadah dengan nyaman seperti beribadah dengan keluarga sendiri.

---

<sup>10</sup> Wawancara dengan Bapak Ridwan dari kabupaten Pidie selaku jamaah PT. Mafaza Tour & Travel tahun 2019 pada tanggal 12 Januari 2021

<sup>11</sup> Wawancara dengan Bapak Carbaini dari Kota Banda Aceh selaku jamaah Umrah PT. Mafaza Tour & Travel pada tanggal 12 Januari 2021

Jamaah Umrah menyebutkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. Mafaza Tour & Travel sangat baik mulai dari bimbingan yang mudah dipahami oleh para jamaah, praktek manasik Umrah serta pengurusan paspor, visa, imigrasi dan lain sebagainya akan di bimbing dan didampingi sampai tuntas oleh PT. Mafaza Tour & Travel.

Bapak Mawardi M. Ali selaku jamaah Umrah PT. Mafaza Tour & Travel pada tahun 2018 menyebutkan bahwa dalam melaksanakan ibadah, PT. Mafaza Tour & Travel memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para calon jamaah.<sup>12</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas menggambarkan bahwa jamaah Umrah PT. Mafaza Tour & Travel sangat puas dalam pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan seperti bimbingan manasik umrah, teori-teori ibadah, kode etik saat sampai ke Mekkah dan lain sebagainya disampaikan dengan baik sehingga jamaah memahaminya. Pembimbingan ini membuat jamaah fokus dalam beribadah Umrah sehingga timbulnya kepuasan tersendiri bagi para jamaah Umrah PT. Mafaza Tour & Travel.

#### **D. 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

---

<sup>12</sup> Wawancara dengan Bapak Mawardi M. Ali dari Kabupaten Aceh Besar selaku Jamaah Umrah PT. Mafaza Tour & Travel Tahun 2018 pada tanggal 12 Januari 2021

Pembimbing Manasik Umrah pada Travel di Kecamatan Syiah Kuala (PT. Mafaza Tour & Travel):

## 1. Faktor Pendukung

### a. Internal

Adapun Faktor Pendukung Internal dalam Strategi Pengelolaan Pembimbing Manasik Umrah PT. Mafaza Tour & Travel yaitu:

Faktor pendukung dari internal yaitu Pemahaman pembimbing dalam membimbing jamaah Umrah. Kemudian juga pembimbing mempunyai keinginan dan niat dalam membimbing dan memberi pelayanan terbaik kepada jamaah Umrah.<sup>13</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Direktur Utama PT. Mafaza Tour & Travel dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung dari internal yaitu para pembimbing manasik Umrah memiliki pemahaman yang mumpuni untuk membimbing jamaah, kemudian juga pembimbing manasik Umrah mempunyai keinginan dan niat dalam membimbing jamaah sehingga pemahaman yang diberikan akan maksimal.

### b. Eksternal

Adapun Faktor Pendukung Eksternal dalam Strategi Pengelolaan Pembimbing Manasik Umrah PT. Mafaza Tour & Travel yaitu:

PT. Mafaza Tour & Travel telah mempunyai izin resmi dari Kemenag sehingga jamaah nyaman dalam menerima bimbingan dari pembimbing Umrah PT. Mafaza Tour & Travel.<sup>14</sup>

<sup>13</sup> Wawancara dengan Bapak Mahfudz Ahmad Makam pada tanggal 12 Januari 2021 di Kantor PT. Mafaza Tour & Travel

<sup>14</sup> Wawancara dengan Bapak Mahfudz Ahmad Makam pada tanggal 12 Januari 2021 di Kantor PT. Mafaza Tour & Travel

Berdasarkan hasil wawancara dengan Direktur Utama PT. Mafaza Tour & Travel dapat disimpulkan bahwa 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.

## 2. Faktor Penghambat

### a. Internal

Adapun Faktor Penghambat Internal dalam Strategi Pengelolaan Pembimbing Manasik Umrah PT. Mafaza Tour & Travel yaitu:

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.<sup>15</sup>

Bersadarkan hasil wawancara dengan Direktur Utama PT. Mafaza Tour & Travel dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat internal yaitu 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.

---

<sup>15</sup> Wawancara dengan Bapak Mahfudz Ahmad Makam pada tanggal 12 Januari 2021 di Kantor PT. Mafaza Tour & Travel

## **b. Eksternal**

Adapun Faktor Pendukung Eksternal dalam Strategi Pengelolaan Pembimbing Manasik Umrah PT. Mafaza Tour & Travel yaitu:

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

Berdasarkan hasil wawancara dengan Direktur Utama PT. Mafaza Tour & Travel dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat eksternal yaitu 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.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. 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.

Dalam memberikan pemahaman manasik Umrah kepada jamaah, PT.Mafaza Tour & Travel memberikan satu pembimbing perkelompok agar proses bimbingan lebih efektif dan efisien sehingga jamaah dengan mudah memahami bimbingan dari pembimbing. PT. Mafaza Tour & Travel juga menyediakan miniatur Kakbah dalam manasik Umrah sehingga bisa memudahkan jamaah dalam manasik Umrah. Selain memberi pemahaman tentang ibadah Umrah, pembimbing juga memberikan pemahaman lainnya seperti kode etik dalam pelaksanaan ibadah Umrah. Dalam hal ini pembimbing akan membimbing baik secara virtual maupun tatap muka dan juga pembimbing akan membimbing dan mendampingi jamaah sampai kembali ke Aceh. PT. Mafaza Tour & Travel memberikan bimbingan manasik Umrah serta pelayanan full secara maksimal

mulai dari memberikan bimbingan, manasik umrah, kepengurusan surat menyurat, pengurusan passport, tiket, visa, imigrasi, ziarah, transportasi, hotel dan lain sebagainya demi kenyamanan ibadah para jamaah Umrah. PT. Mafaza Tour & Travel memberikan pelayanan terbaik kepada para jamaah Umrah. Apabila ada jamaah umrah yang kesulitan saat memahami teori Umrah atau dalam pelaksanaan manasik, pembimbing akan memberi pemahaman secara khusus agar mudah dimengerti.

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 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 internal yaitu Prosedur dan peraturan pemerintah yang berubah-

ubah, dalam hal ini menjadi salah satu faktor penghambat para pembimbing dalam membimbing jamaah.

#### **B. Saran**

1. Kepada PT. Mafaza Tour & Travel agar terus memberikan bimbingan manasik Umrah semaksimal mungkin kepada jamaah Umrah di Aceh maupun Indonesia agar jamaah Umrah dapat beribadah dengan nyaman dan puas.



## DAFTAR PUSTAKA

- AB Susanto, 2005, *Manajemen Strategi Komprehensif Untuk Mahasiswa dan Praktisi*, Jakarta:Penerbit Erlangga
- Agustinus Sri Wahyudi, 1996, *Manajemen Strategis Pengantar Proses Berfikir Strategis*, Jakarta: Binarupa Aksara
- Adek Saputra, 2018, *Strategi Organisasi Muhammadiyah Dalam Meningkatkan Wawasan Keislaman Masyarakat Di Kota Banda Aceh*, Skripsi, Program Studi S1 Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- Abu Ahmadi, 1991, *Bimbingan dan Konseling di Sekolah*, Jakarta:PT. Rineka Cipta
- Ahmad Sarwat Lc, *Seri Fiqih Kehidupan (6) : Haji & Umrah*, Jakarta : DU Publishing
- Anslem Strauss & Juliet Corbin, 2013, *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Pustaka Pelajar
- Burhan Bungin, 2007, *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Djamaluddin Dimjati, 2011, *Panduan Ibadah Haji dan Umrah Lengkap*, Solo:PT. Era Adicitra Intermedia
- Departemen pendidikan Kebudayaan, 2000, *kamus Besar Indonesia*, Jakarta:Balai Pustaka

Departemen Agama RI, 2005, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, Bandung:  
Diponegoro

Erni Tisnawati Sule, Kurniawan Saefullah, 2005, *Pengantar Manajemen*, Jakarta:  
Kencana

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

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

Haris Herdiansyah, 2012, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Selemba Humanika

Manullang M, 1990, *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: Ghalia Indonesia

Mardalis, 2006, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Jakarta: PT. Bumi Aksara

Margono, 2004 *Metode Penelitian Pendidikan*, Cetke 4, Jakarta: Rhineka Cipta

Nur Dian Tisa S, 2016, *Strategi PLN Sub Ranting Alue Bilie Kecamatan Darul Makmur dalam Membina Kedisiplinan Kerja Karyawan*, Skripsi, (Program Studi S1 Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Poerwodarminto, 2003, *Kamus Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka

Peter Salim, Yenni Salim, 2007, *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*, Jakarta:Modern english Press

Prof. Dr. Wahbah Az-Zuhaili, 2011, *Fiqih Islam Wa"adillatuhu*, penerjemah

Abdul Hayyie al-Kattani, Jakarta : Gema Insani

Rosady Ruslan, 2005, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*,

Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sulchan Yashin, 1997, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Surabaya: Amanah

Sukarna, 2011, *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: Mandar Maju

Susilo Martoyo, 1998, *Pengetahuan Dasar Manajemen Dan Kepemimpinan*,

Yogyakarta: BPFE

Sondang P. Siagian, 2003, *Manajemen Strategik Cet. V*, Jakarta: Bumi Aksara

Sutrisno Hadi, 1989, *Metode Penelitian Hukum*, Surakarta: UNS Press

Sugiono, 2012, *Metode Penelitian Kualitatif dan kuantitatif*, Bandung: Alfabeta

Willy Abdilla, M, 2010, *sistem tata Kelola Informasi*, Yogyakarta: Andi

[http://eprints.walisongo.ac.id/3549/3/101311033\\_Bab2.pdf](http://eprints.walisongo.ac.id/3549/3/101311033_Bab2.pdf) diakses pada tanggal

29 Agustus 2020

[http://repository.uin-suska.ac.id/17425/8/8.%20BAB%20III\\_\\_2018487PMH.pdf](http://repository.uin-suska.ac.id/17425/8/8.%20BAB%20III__2018487PMH.pdf)

diakses pada tanggal 29 Agustus 2020

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

f diakses pada tanggal 29 Agustus 2020

[http://www.pengertianahli.com/2014/07/pengertian-bimbingan-menurut-para-](http://www.pengertianahli.com/2014/07/pengertian-bimbingan-menurut-para-ahli.html)

[ahli.html](http://www.pengertianahli.com/2014/07/pengertian-bimbingan-menurut-para-ahli.html) diakses pada tanggal 29 Agustus 2020

<https://islami.co/manasik-haji-makna-dan-kegunaannya/> diakses pada tanggal 29

Agustus 2020

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH  
Nomor: B.1037/Un.08/FDK/Kp.00.4/03/2020  
Tentang

Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Semester Genap Tahun Akademik 2019/2020

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan Skripsi mahasiswa pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi yang dituangkan ke dalam Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.  
b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai Pembimbing Skripsi.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;  
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;  
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, tentang Standar Pendidikan Nasional;  
5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009, tentang Dosen;  
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggara Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;  
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010, tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;  
8. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan IAIN Ar-Raniry Banda Aceh menjadi UIN Ar-Raniry Banda Aceh;  
9. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang organisasi dan tata kerja UIN Ar-Raniry;  
10. Keputusan Menteri Agama No.89 Tahun 1963, tentang Penetapan Pendirian IAIN Ar-Raniry;  
11. Keputusan Menteri Agama No.153 Tahun 1968, tentang Penetapan Pendirian Fakultas Dakwah IAIN Ar-Raniry;  
12. Keputusan Menteri Agama Nomor 40 tahun 2008 tentang Statuta IAIN Ar-Raniry;  
13. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Wewenang kepada Dekan dan Direktur PPs dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry;  
14. DIPA UIN Ar-Raniry Nomor: 025.04.2.423925/2020, Tanggal 12 November 2019.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry sebagai Pembimbing Skripsi Mahasiswa.
- Pertama** : Menunjuk Sdr. 1). Drs. H. Maimun Ibrahim, MA (Sebagai Pembimbing Utama)  
2). Khairul Habibi, S.Sos.I, M.Ag (Sebagai Pembimbing Kedua)
- Untuk membimbing Skripsi:  
Nama : Rizki Mubarak Alkam  
NIM/Jurusan : 160403064/Manajemen Dakwah (MD)  
Judul : Strategi Pengelolaan Pembimbing Menasik Umrah Pada Travel di Kecamatan Syiah Kuala
- Kedua** : Kepada Pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Ketiga** : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada dana DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2020;
- Keempat** : Segala sesuatu akan diubah dan ditetapkan kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini.
- Kutipan** : Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Banda Aceh  
Pada Tanggal: 6 Maret 2020 M  
12 Rajab 1441 H

an. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh



- Tembusan:**
1. Rektor UIN Ar-Raniry;
  2. Kabag. Keuangan dan Akuntansi UIN Ar-Raniry;
  3. Pembimbing Skripsi;
  4. Mahasiswa yang bersangkutan;
  5. Arsip.

**Keterangan:**

SK berlaku sampai dengan tanggal: 6 Maret 2021 M



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B.3681/Un.08/FDK/PP.00.9/12/2020

Lamp :-

Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,

1. Direktur Travel PT. Mafaza Tour & Travel
2. Direktur Al Mabruur

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : RIZKI MUBARAK ALKAM / 160403064

Semester/Jurusan : IX / Manajemen Dakwah

Alamat sekarang : Komplek Jeulingke Residence I No. C7

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Strategi Pengelola Pembimbing Manasik Umroh Pada Travel Di Kecamatan Syiah Kuala**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 30 Desember 2020 an.

Uekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
Kelembagaan,



Drs. Yusri, M.L.I.S.

Berlaku sampai : 31 Januari  
2021



**MAFAZA**  
PT. **umrah & haji**

Bersama kami, tanah suci tergapai



**KAN**  
Komite Akreditasi Nasional



Ijin PPIU Kemenag RI Nomor : 808 Tahun 2019

## SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan menerangkan bahwa :

N a m a : Rizki Mubarak Alkam  
Pekerjaan : Mahasiswa UIN Ar-Raniry, Banda Aceh  
NIM : 160403064  
Alamat : Gp. Lam Ateuk Kec. Lhoknga Aceh Besar

Yang bersangkutan telah menyelesaikan penelitian skripsi pada PT. Mafaza Tour & Travel di Banda Aceh.

Demikian untuk dapat diketahui.

PT. Mafaza Tour & Travel,

  
MAFAZA  
umrah & haji

Mahfudz Ahmad Makam  
Dirut

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

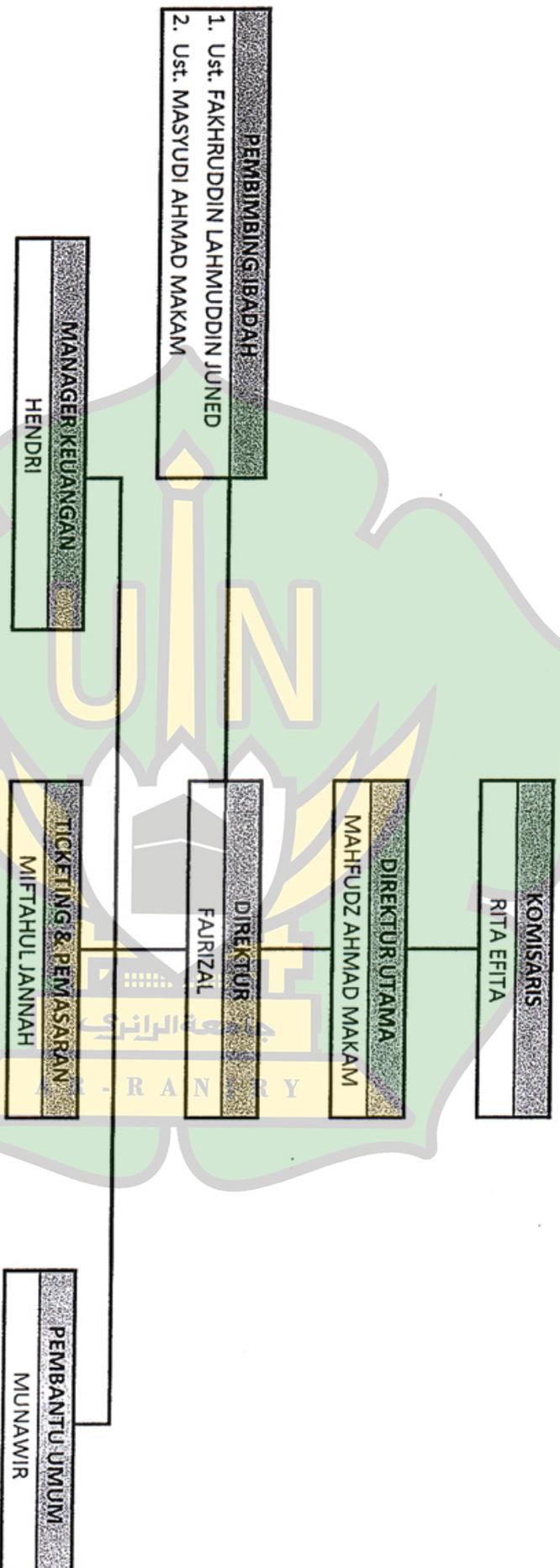
**PT. MAFAZA TOUR & TRAVEL**

Jl. Cendana Utama (Depan BP3A) Gp. Jeulingke, Kec. Syiah Kuala 23114 - Banda Aceh

Telp/Fax. (+62-651) 755 2836, HP. +62 811 681 274

Email: mafazatour travel@yahoo.com | www.mafazatravel.co.id

# STRUKTUR ORGANISASI PERUSAHAAN PT. MAFAZA TOUR & TRAVEL



Banda Aceh, 31 Desember 2020

PT. MAFAZA TOUR & TRAVEL

MAHFUDZ AHMAD MAKAM

Direktur Utama





KEPUTUSAN MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 808 TAHUN 2019

TENTANG

IZIN OPERASIONAL PT. MAFAZA TOUR & TRAVEL  
SEBAGAI PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : a. bahwa biro perjalanan wisata yang ingin menyelenggarakan perjalanan umrah, wajib memperoleh izin sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah;  
b. bahwa PT. Mafaza Tour & Travel telah memenuhi persyaratan untuk ditetapkan sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah;  
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Menteri Agama tentang Izin Operasional PT. Mafaza Tour & Travel Sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6338);  
2. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 186, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5345);  
3. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 8);  
4. Peraturan Presiden Nomor 83 Tahun 2015 tentang Kementerian Agama (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 168);  
5. Peraturan Menteri Agama Nomor 42 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1495);  
6. Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 366);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI AGAMA TENTANG IZIN OPERASIONAL PT. MAFAZA TOUR & TRAVEL SEBAGAI PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH.

KESATU : Menetapkan Izin Operasional Sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah:

Nama Perusahaan : PT. MAFAZA TOUR & TRAVEL

Direktur Utama : Mahfudz Ahmad Makam

Alamat : Jl. Cendana Utama No. 25,  
Gampong Jeulingke, Kec. Syiah  
Kuala, Kota Banda Aceh, Aceh.

Telepon : (0651) 7552836

Email : mafaza\_travel@yahoo.com

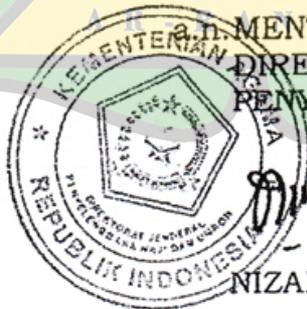
KEDUA : PT. Mafaza Tour & Travel sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU wajib menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

KETIGA : Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah memberikan pembinaan, pelayanan, dan pengendalian pelaksanaan ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 19 September 2019

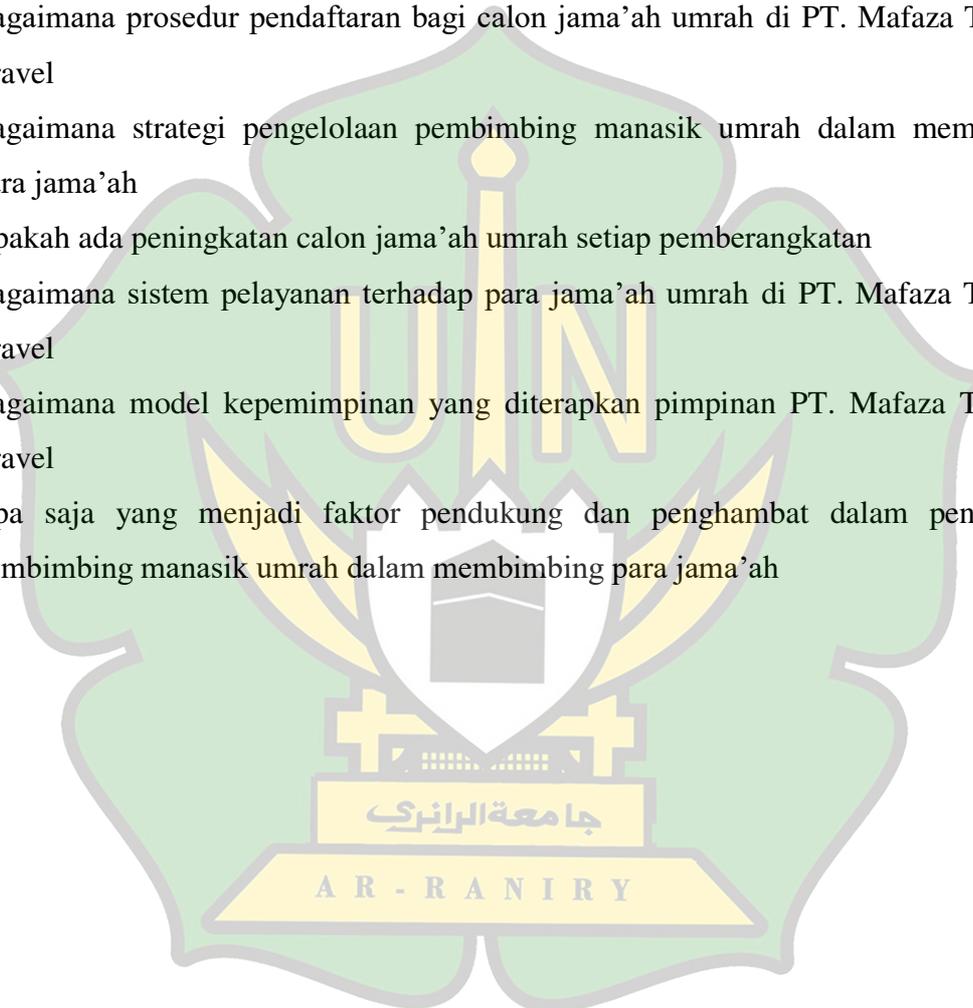
MENTERI AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTUR JENDERAL  
PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH,



NIZAR

## Daftar wawancara dengan pihak PT. Mafaza Tour dan Travel

- 1) Bagaimana sejarah berdirinya biro perjalanan ibadah umrah PT. Mafaza Tour dan Travel
- 2) Apa saja visi dan misi PT. Mafaza Tour dan Travel
- 3) Bagaimana struktur kepengurusan PT. Mafaza Tour dan Travel
- 4) Apa saja sarana dan pra sarana PT. Mafaza tour dan Travel
- 5) Bagaimana prosedur pendaftaran bagi calon jama'ah umrah di PT. Mafaza Tour dan Travel
- 6) Bagaimana strategi pengelolaan pembimbing manasik umrah dalam membimbing para jama'ah
- 7) Apakah ada peningkatan calon jama'ah umrah setiap pemberangkatan
- 8) Bagaimana sistem pelayanan terhadap para jama'ah umrah di PT. Mafaza Tour dan Travel
- 9) Bagaimana model kepemimpinan yang diterapkan pimpinan PT. Mafaza Tour dan Travel
- 10) Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam pengelolaan pembimbing manasik umrah dalam membimbing para jama'ah



*Dokumentasi*





**M** **MAFAZA**  
PT. **umrah & haji**  
Berikan kami call, dan hubungi

**UMRAH REGULER**  
Umrah Reguler 9 hari, 11 hari, 13 hari

**UMRAH PLUS DUBAI / TURKI**

**UMRAH RAMADHAN**

Anda cukup SMS, kami akan menghubungi Anda

**Daftar Segera**  
**Cukup Rp 3,5jt**

23jt

**TICKETING**  
Domestik & Internasional

Jl. Cendana Utama (Depan BPSA) Gp. Jaulingke  
Kec. Syiah Kuala 23114 - Banda Aceh  
Telp/Fax. 0651 - 755 2836, HP. 0811 681 274  
email: mafazatour\_travel@yahoo.com  
Website: www.mafazatravel.co.id

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### Data Pribadi

Nama : Rizki Mubarak Alkam  
Tempat/tanggal lahir : Banda Aceh, 12 Juli 1998  
Status Perkawinan : Belum Nikah  
Agama : Islam  
Alamat Lengkap : Desa Lam Ateuk Kecamatan Lhoknga  
Nomor Telepon : 0823-6569-6907

### Data Orang Tua

Ayah : Muhammad Ali (Alm)  
Pekerjaan : Guru  
Ibu : Aminah  
Pekerjaan : Guru

### Pendidikan Formal

2004-2010 : MIS Al-Istiqamah  
2010-2013 : MTsS Al-Manar  
2013-2016 : MAS Al-Manar  
2016-2021 : Program S1 Manajemen Dakwah UIN Ar-Raniry

### Pengalaman Organisasi

1. Ketua Himpunan Mahasiswa Lhoknga
2. Sekretaris Jendral Himpunan Mahasiswa Aceh Besar
3. Bendahara Umum Persaudaraan Aceh Seurantoe DPW Banda Aceh