

**STRATEGI BIMBINGAN UMRAH BAGI JAMAAH YANG  
TIDAK MENGIKUTI PELATIHAN LANGSUNG  
DI PT HIJIR ISMAIL BAITULLAH  
KRAKSAAN**

**SKRIPSI**



Oleh:  
Safinatun Najah  
NIM : 212103040011

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS DAKWAH  
DESEMBER 2025**

**STRATEGI BIMBINGAN UMRAH BAGI JAMAAH YANG  
TIDAK MENGIKUTI PELATIHAN LANGSUNG  
DI PT HIJIR ISMAIL BAITULLAH  
KRAKSAAN**

**SKRIPSI**

diajukan kepada Universitas Islam Negeri  
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
Fakultas Dakwah  
Program Studi Manajemen Dakwah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R  
Oleh:  
Safinatun Najah  
NIM : 212103040011

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS DAKWAH  
DESEMBER 2025**

**STRATEGI BIMBINGAN UMRAH BAGI JAMAAH YANG  
TIDAK MENGIKUTI PELATIHAN LANGSUNG  
DI PT HIJIR ISMAIL BAITULLAH  
KRAKSAAN**

**SKRIPSI**

diajukan kepada Universitas Islam Negeri  
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
Fakultas Dakwah  
Program Studi Manajemen Dakwah

Oleh :

Safinatun Najah  
NIM : 212103040011

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

J E M B E R  
Disetujui Pembimbing



Dr. Imam Turmudi, S. Pd., M.M  
NIP : 197111231997031003

**STRATEGI BIMBINGAN UMRAH BAGI JAMAAH YANG  
TIDAK MENGIKUTI PELATIHAN LANGSUNG  
DI PT HIJIR ISMAIL BAITULLAH  
KRAKSAAN**

**SKRIPSI**

telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu  
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
Fakultas Dakwah  
Program Studi Manajemen Dakwah


Hari : Selasa  
Tanggal : 16 Desember 2025

**Tim Penguji**

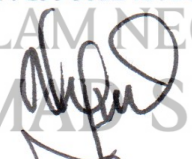
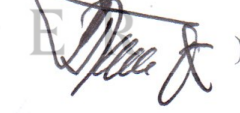
**Ketua**

  
Aprilva Fitriani, S. M. B., M.M.  
NIP: 199104232018012002

**Sekretaris**


  
Ani Ootuz Zuhro' Fitriana, S.E., M.M.  
NIP: 199602242020122007

Anggota:

1. Dr. H. Achmad Fathor Rosyid, S.Sos., M.Si. (  )
2. Dr. Imam Turmudi, S. Pd., M.M. (  )

**Menyetujui**  
**Dekan Fakultas Dakwah**



  
Prof. Dr. Fawaizul Umam, M.Ag.  
NIP. 197302272000031001



## MOTTO

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ فَإِنْ أُحْصِرْتُمْ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ وَلَا تَخْلِفُوا رؤُوسَكُمْ حَتَّىٰ يَبْلُغَ الْهَدْيُ مَحَلَّهُ ۚ فَمَنْ كَانَ مِنْكُمْ مَّرِيضًا أَوْ بِهِ أَذًى مِّن رَّأْسِهِ ۖ فَفِدْيَةٌ مِّن صِيَامٍ أَوْ صَدَقَةٍ أَوْ نُسُكٍ ۚ فَإِذَا أَمِنْتُمْ فَمَنْ تَمَتَّعَ بِالْعُمْرَةِ إِلَى الْحَجِّ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ ۚ فَمَنْ لَّمْ يَجِدْ فَصِيَامُ ثَلَاثَةِ أَيَّامٍ ۚ فِي الْحَجِّ وَسَبْعَةٍ إِذَا رَجَعْتُمْ ۚ تِلْكَ عَشْرَةٌ كَامِلَةٌ ۚ ذَلِكَ لِمَنْ لَّمْ يَكُنْ أَهْلُهُ حَاضِرِي الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ١٩٦

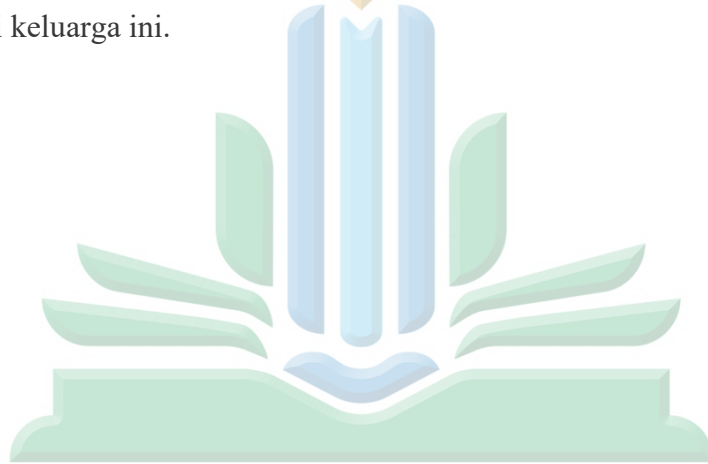
“Sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah. Akan tetapi, jika kamu terkepung (oleh musuh), (sembelihlah) hadyu yang mudah didapat dan jangan mencukur (rambut) kepalamu sebelum hadyu sampai di tempat penyembelihannya. Jika ada di antara kamu yang sakit atau ada gangguan di kepala (lalu dia bercukur), dia wajib berfidyah, yaitu berpuasa, bersedekah, atau berkorban. Apabila kamu dalam keadaan aman, siapa yang mengerjakan umrah sebelum haji (tamatu’), dia (wajib menyembelih) hadyu yang mudah didapat. Akan tetapi, jika tidak mendapatkannya, dia (wajib) berpuasa tiga hari dalam (masa) haji dan tujuh (hari) setelah kamu kembali. Itulah sepuluh hari yang sempurna. Ketentuan itu berlaku bagi orang yang keluarganya tidak menetap di sekitar Masjidilharam. Bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah Mahakeras hukuman-Nya.” (Q.S Al-Baqarah [196]:2)<sup>1</sup>

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

<sup>1</sup> Al Qur'an Kementerian Agama RI. Al-Qur'an Dan Terjemahannya. Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2021.

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orangtua tercinta, yang selalu menjadi sumber kekuatan, kasih sayang, dan inspirasi dalam setiap langkah kehidupan saya. Doa dan restu mereka adalah cahaya yang menuntun langkah hingga saya mampu bertahan dan berada di titik ini. Segala pengorbanan dan kasih mereka tak akan pernah bisa terbalas, namun semoga karya sederhana ini menjadi tanda bakti kecil dari hati yang penuh syukur. Terimakasih ayah, atas kepercayaan dan keyakinan yang selalu ayah tanamkan bahwa saya mampu melewati ini semua. Semoga Allah mempermudah setiap langkah kita menuju impian besar: menghadirkan kebanggaan dengan lahirnya seorang sarjana di keluarga ini.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segenap puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Bimbingan Umrah bagi Jamaah yang Tidak Mengikuti Pelatihan Langsung di PT Hijir Ismail Baitullah.” Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW., suri teladan sepanjang masa yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh dengan cahaya ilmu dan keimanan. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Dakwah.

Selama proses penyusunan, penulis menghadapi berbagai tantangan dan keterbatasan. Namun berkat pertolongan Allah SWT., disertai doa, dukungan, dan semangat dari berbagai pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan karya ini dengan baik.

Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM. Selaku Rektor UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, yang telah memberikan fasilitas dan kesempatan dalam proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Fawaizul Umam, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Dakwah, selaku Wakil Dekan Akademik Fakultas Dakwah, atas segala motivasi dan semangat yang diberikan.
3. Bapak Uun Yusufa, M.A., selaku Wakil Dekan Akademik Fakultas Dakwah,

atas segala motivasi dan semangat yang diberikan.

4. Bapak Dr. Imam Turmudzi, M.M., selaku Kepala Jurusan Manajemen Dakwah dan dosen pembimbing skripsi yang senantiasa sabar memberikan bimbingan serta arahan dalam penyelesaian tugas skripsi penulis..
5. Ibu Aprilya Fitriani, S.M.B., M.M., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Dakwah, yang telah memfasilitasi dan mengarahkan penulis selama menempuh perkuliahan.
6. Bapak/Ibu dosen dosen Fakultas Dakwah yang telah mendidik, membimbing dan memberikan ilmunya kepada penulis selama menempuh Pendidikan.
7. Bapak H. Safraji, selaku Direktur Utama PT. Hijir Ismail Baitullah, yang telah memberikan izin serta kepercayaan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian.

Akhirnya, semoga segala amal baik yang telah Bapak/Ibu berikan kepada penulis mendapat balasan yang baik dari Allah. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi pengetahuan dalam bidang manajemen dakwah, bagi pembaca, menjadi tambahan wawasan, serta berkontribusi dalam pengembangan strategi bimbingan ibadah umrah di Indonesia. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan karya ini di masa mendatang.

Jember, 20 November 2025

Penuliis

## ABSTRAK

**Safinatun Najah, 2025 :** *Strategi Bimbingan Umroh Bagi Jamaah Yang Tidak Mengikuti Pelatihan Langsung Di PT Hijir Ismail Baitullah*

**Kata Kunci:** Strategi Bimbingan, Umrah, Manasik

Kegiatan manasik umrah merupakan salah satu tahap penting sebelum pelaksanaan ibadah umrah, karena berfungsi sebagai sarana pembekalan pengetahuan, keterampilan, serta kesiapan mental dan spiritual jamaah. Melalui kegiatan manasik, jamaah dibimbing agar memahami tata cara pelaksanaan ibadah sesuai dengan tuntunan syariat Islam, mulai dari niat ihram, tawaf, sai, hingga tahalul. Manasik umrah juga membantu jamaah mengenali kondisi perjalanan dan lingkungan di Tanah Suci sehingga dapat menjalankan ibadah dengan lancar dan khushyuk. Oleh sebab itu, kegiatan bimbingan ini menjadi aspek fundamental dalam penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah.

Fokus penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi bimbingan umrah yang diterapkan oleh PT Hijir Ismail Baitullah bagi jamaah yang tidak mengikuti pelatihan secara langsung, serta untuk mengetahui tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan strategi tersebut. Kajian ini menitikberatkan pada aspek strategi layanan keagamaan yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi bimbingan, serta faktor pendukung dan penghambat dalam implementasinya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana bentuk strategi bimbingan yang diterapkan oleh PT Hijir Ismail Baitullah bagi jamaah yang tidak mengikuti pelatihan langsung dan untuk mengidentifikasi tantangan yang dihadapi lembaga dalam melaksanakan strategi tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata tentang upaya lembaga dalam memberikan pelayanan bimbingan secara optimal bagi jamaah dengan keterbatasan waktu dan jarak.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Subjek penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive* sampling dengan informan yang dianggap memahami permasalahan penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan hasil penelitian secara mendalam dan objektif.

Penelitian ini sampai pada simpulan bahwa strategi bimbingan yang diterapkan oleh PT Hijir Ismail Baitullah meliputi strategi jemput bola dengan mendatangi kediaman jamaah, penggunaan media digital seperti video dan grup *WhatsApp*, serta pendampingan personal oleh pembimbing. Strategi ini terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman jamaah dan menjaga hubungan emosional antara pembimbing dan jamaah. Adapun tantangan yang dihadapi meliputi perbedaan kemampuan jamaah dalam menggunakan teknologi, keterbatasan waktu pembimbing, serta jarak domisili jamaah yang tersebar. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan strategi bimbingan tidak hanya bergantung pada media atau metode yang digunakan, tetapi juga pada komitmen dan kedekatan personal pembimbing dalam memberikan layanan keagamaan.

## DAFTAR ISI

HALAMAN COVER LUAR.....	i
HALAMAN COVER DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat penelitian.....	10
E. Definisi Istilah.....	11
F. Sistematika pembahasan .....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>14</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	14
B. Kajian Teori .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	44
B. Jenis Penelitian.....	45

C. Lokasi Penelitian.....	45
D. Subyek Penelitian.....	46
E. Teknik Pengumpulan Data.....	49
F. Analisis Data.....	53
G. Tahap-tahap Penelitian.....	57
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>60</b>
A. Gambaran Objek Penelitian.....	60
B. Penyajian Data Dan Analisis.....	66
C. Pembahasan Temuan.....	91
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>105</b>
A. Kesimpulan .....	105
B. Saran.....	107
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>109</b>
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN .....</b>	<b>111</b>


  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
 J E M B E R



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu .....	20
--	----



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Hijir Ismail Baitullah .....	64
Gambar 4.2 Dokumentasi Kunjungan Jamaah .....	72
Gambar 4.3 Dokumentasi Proses Wawancara .....	73
Gambar 4.4 Dokumentasi Proses Wawancara Staf Pelayanan .....	79



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Ibadah umrah merupakan salah satu bentuk ibadah yang memiliki nilai spiritual tinggi dalam ajaran Islam. Manusia sesuai dengan hakikatnya diciptakan oleh Allah SWT dalam keadaan yang terbaik dibandingkan dengan ciptaan makhluk Allah lainnya. Namun manusia juga memiliki sifat yang buruk yang bisa berakibat ketidakstabilan dalam hidupnya.<sup>2</sup> Maka pelaksanaan ibadah umrah menjadi dambaan bagi banyak umat Muslim karena mengandung makna penyucian diri, ketaatan, serta pengabdian total kepada Allah SWT,<sup>3</sup> Pelaksanaan ibadah umrah tidak hanya menuntut kesiapan fisik dan finansial, tetapi juga pemahaman mendalam mengenai tata cara pelaksanaan ibadah yang sesuai dengan tuntunan syariat.<sup>4</sup> Oleh karena itu, kegiatan bimbingan manasik umrah menjadi bagian penting sebelum keberangkatan jamaah. Melalui bimbingan ini, jamaah memperoleh pengetahuan mengenai rukun, wajib, dan sunah umrah, serta pemahaman tentang adab dan hikmah di balik setiap amalan yang dilakukan selama berada di Tanah Suci.<sup>5</sup>

---

<sup>2</sup> Suryadi, Imam Turmudi, dan Hosnul Abrori. "Peran Penyuluh Agama Dalam Mencegah Konflik Keluarga Melalui Metode Bimbingan Konseling Islam", *Jurnal Bimbingan Penyuluhan Islam*. Vol. 3 No. 2 Juli-Desember 2021.

<sup>3</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), hlm. 52.

<sup>4</sup> M. Quraish Shihab, *Wawasan Al-Qur'an: Tafsir Maudhu'i atas Pelbagai Persoalan Umat* (Bandung: Mizan, 2007), hlm. 317.

<sup>5</sup> Muhammad bin Ismail al-Bukhari, *Shahih al-Bukhari* (Beirut: Dar al-Fikr, 2001), hlm. 112.

Namun, dalam praktiknya, tidak semua jamaah dapat mengikuti pelatihan manasik umrah secara langsung. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, seperti keterbatasan waktu, jarak tempat tinggal yang jauh dari lokasi pelatihan, kondisi kesehatan, serta kesibukan pekerjaan.<sup>6</sup> Kondisi tersebut menyebabkan sebagian jamaah hanya memperoleh bimbingan secara tidak langsung, baik melalui media daring, video panduan, maupun penjelasan singkat dari pembimbing menjelang keberangkatan. Situasi ini menjadi tantangan tersendiri bagi lembaga penyelenggara perjalanan ibadah umrah (PPIU) dalam memastikan bahwa seluruh jamaah tetap memahami dan mampu melaksanakan ibadah umrah dengan benar meskipun tidak mengikuti pelatihan secara tatap muka.

PT Hijir Ismail Baitullah sebagai salah satu penyelenggara perjalanan ibadah umrah di Kabupaten Probolinggo berupaya untuk menjawab tantangan tersebut dengan menerapkan berbagai strategi bimbingan yang bersifat fleksibel dan adaptif terhadap kondisi jamaah. Strategi ini dilakukan agar jamaah yang tidak dapat mengikuti pelatihan secara langsung tetap mendapatkan pembinaan, baik melalui pendekatan personal, kunjungan ke rumah jamaah, maupun pemanfaatan media komunikasi digital.<sup>7</sup> Melalui strategi tersebut, lembaga berupaya menjaga kualitas pemahaman ibadah jamaah sekaligus meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan bimbingan.

Kondisi inilah yang melatarbelakangi penelitian ini, yaitu untuk

---

<sup>6</sup> Zainal Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Deepublish, 2021), hlm. 44.

<sup>7</sup> Hasil wawancara dengan H. Safraji, Direktur PT Hijir Ismail Baitullah, Kraksaan, 12 Agustus 2025.

memahami bagaimana strategi bimbingan umrah diterapkan kepada jamaah yang tidak mengikuti pelatihan secara langsung, serta untuk mengidentifikasi tantangan dan upaya yang dilakukan lembaga dalam memastikan efektivitas bimbingan tersebut.

Ibadah di tanah suci yang paling besar pelaksanaannya dan mempunyai sejarah keislaman yang luar biasa di dalamnya ialah ibadah haji. Selain sebagai puncak dari rukun Islam, perintah dari para Nabi dan juga panggilan Allah SWT kepada para hambanya yang *istitha'ah* atau mampu, haji merupakan bukti dari kesungguhan iman yang dimiliki oleh seorang Muslim. Sebab ibadah haji bukanlah suatu ibadah. Tidak hanya melambangkan keinginan untuk melaksanakan kewajiban agama, mendekatkan diri kepada Allah SWT dengan merasakan kehadiran-Nya secara lebih langsung, serta memperdalam pemahaman dan cinta mereka terhadap ajaran- ajaran Islam melalui pengalaman spiritual yang didapat pada saat mereka berada di Mekkah dan Madinah sebagai pusat spiritual dan tempat bersejarah bagi umat Islam. Selain ibadah haji, ada satu ibadah lain yang juga bisa dilaksanakan umat Islam di tanah suci, yaitu ibadah umrah<sup>8</sup>.

Ibadah umrah juga merupakan media serta sarana bagi kaum Muslimin untuk dapat beribadah ke tanah suci setiap waktu. Jika dilihat dari fenomena yang ada di masyarakat sekarang ini, mereka nampaknya lebih memilih untuk menunaikan ibadah umrah terlebih dahulu daripada mendaftarkan diri untuk ibadah haji. Hal ini dikarenakan biaya untuk pelaksanaan ibadah haji yang

---

<sup>8</sup> Farhana putri” *Efektivitas Peran Pembimbing Ibadah Manasik Umrah Dalam Meningkatkan Pemahaman Dan Kepuasan Jamaah Pt. Mahabbatul Arafah Tour And Travel Di Kota Tangerang*”(Skripsi, universitas islam negeri syarif hidayatullah Jakarta,2024”.

terbilang tidak murah, alasan itu yang membuat masyarakat akhirnya beralih untuk mendaftar umrah terlebih dahulu yang memang biaya atau ongkos yang dikeluarkan untuk pelaksanaan ibadah umrah tidak sebanyak biaya yang dikeluarkan untuk haji. Alasan lain yang membuat masyarakat tertarik untuk melaksanakan umrah terlebih dahulu ialah pada daftar tunggu (*waiting list*), seperti yang sudah diketahui, pelaksanaan ibadah haji tidak bisa dilakukan langsung bersamaan pada saat jamaah mendaftar, melainkan mereka harus menunggu waktu yang sudah ditentukan oleh Pemerintah agar dapat berangkat sesuai nomor porsi, apalagi daftar tunggu haji saat ini hampir menyentuh angka tunggu selama 48 tahun, hal tersebutlah yang membuat masyarakat akhirnya lebih memilih melakukan ibadah umrah dahulu sebagai sarana mereka agar dapat beribadah ke tanah suci.

Salah satu persyaratan yang diwajibkan oleh pemerintah sebelum menjalani ibadah umrah adalah kegiatan manasik. Proses bimbingan manasik ini dilakukan sebelum pelaksanaan ibadah umrah, bertujuan agar ibadah tersebut berjalan dengan sukses sesuai dengan target yang diinginkan. Pentingnya bimbingan manasik ini terlihat dari kebutuhan untuk memberikan persiapan, keterampilan, dan kemampuan terkait penyelenggaraan ibadah umrah, sesuai dengan pedoman yang tertuang dalam buku panduan manasik umrah. Bimbingan ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan, serta keterampilan dalam tata cara kesehatan dan keselamatan selama pelaksanaan ibadah umrah. Selain itu, tujuan dari bimbingan manasik ini juga untuk memberikan informasi tentang kondisi juga situasi yang akan dihadapi serta

kemungkinan yang mungkin terjadi selama perjalanan dan ketika berada di tanah suci.<sup>9</sup>

Pelaksanaan ibadah haji dan umrah di Indonesia memiliki landasan hukum yang jelas, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.<sup>10</sup> Secara lebih teknis, penyelenggaraan bimbingan manasik diatur dalam Peraturan Menteri Agama (PMA) Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2023 tentang Pedoman Bimbingan Manasik Haji dan Umrah.<sup>11</sup> Regulasi ini menegaskan bahwa bimbingan manasik merupakan komponen wajib dalam pembinaan jamaah, yang berfungsi sebagai pembekalan integral sebelum keberangkatan. Tujuannya adalah untuk memastikan jamaah memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai tata cara ibadah yang sah, meningkatkan kesiapan spiritual dan mental, serta memberikan pengetahuan praktis tentang perjalanan dan kehidupan di Tanah Suci. Manasik umrah berperan sebagai landasan pokok yang menentukan kualitas dan kekhusyukan pelaksanaan ibadah bagi setiap jamaah. Oleh karenanya, jamaah yang mendaftar untuk umrah dan telah melunasi biaya perjalanannya, dapat langsung berangkat bersama pihak penyelenggara (*Travel*) dimana tempat jamaah tersebut mendaftar. Alasan tersebut pula yang menjadikan pelaksanaan ibadah umrah saat ini cukup diminati oleh masyarakat agar dapat merasakan pengalaman beribadah di

---

<sup>9</sup> Delta Herlina, Japeri, Anwar Syarkawi, “*Manajemen Bimbingan Manasik Umrah pada Andalas Education Tour (AET) Travel-PT. Penjuru Wisata Negeri*”, Jurnal Dakwah Manajemen, Vol. 2, No.1, (2019), hlm. 52-53.

<sup>10</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. <https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/966350>

<sup>11</sup> Peraturan Menteri Agama (PMA) Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2023 Tentang Pedoman Bimbingan Manasik Haji Dan Umrah, 2023.



kedua kota suci Mekkah dan Madinah yang menjadi keinginan mereka. Adapun dalil yang menyebutkan dasar landasan ibadah umrah ialah QS. Al-Baqarah ayat 158:<sup>12</sup>

إِنَّ الصَّفَا وَالْمَرْوَةَ مِنْ شَعَائِرِ اللَّهِ فَمَنْ حَجَّ الْبَيْتَ أَوْ اعْتَمَرَ فَلَا جُنَاحَ

عَلَيْهِ أَنْ يَطَّوَّفَ بِهِمَا وَمَنْ تَطَوَّعَ خَيْرًا فَإِنَّ اللَّهَ شَاكِرٌ عَلِيمٌ ﴿١٥٨﴾

Artinya :” Sesungguhnya Safa dan Marwah merupakan sebagian syiar (agama) Allah. Maka, siapa beribadah haji ke Baitullah atau berumrah, tidak ada dosa baginya mengerjakan sai antara keduanya. Siapa yang dengan kerelaan hati mengerjakan kebajikan, maka sesungguhnya Allah Maha Mensyukuri, lagi Maha Mengetahui.” QS. Al-Baqarah ayat 158.

Berdasarkan dalil ini, PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan menerapkan strategi bimbingan umrah bagi jamaah yang tidak mengikuti pelatihan langsung dengan memanfaatkan teknologi digital seperti video tutorial, buku panduan digital, dan pendampingan daring melalui grup *chat* serta bimbingan secara privat. Strategi ini dirancang untuk memastikan setiap jamaah tetap memahami dan melaksanakan rangkaian ibadah umrah sesuai syariat Islam, meskipun tanpa hadir langsung di sesi pelatihan, sehingga tujuan ibadah tetap tercapai dengan sah dan sempurna.

Seorang pembimbing ibadah manasik umrah mempunyai tugas pokok yakni menyeru atau menyampaikan kepada jamaah dengan mengenalkan dan memberi pengetahuan secara keseluruhan terkait pelaksanaan ibadah umrah agar jamaah dapat memahami dengan baik di segala aspeknya. Bimbingan manasik umroh merupakan pembinaan dan penyuluhan yang di sediakan oleh

<sup>12</sup> Al Qur'an Kementerian Agama RI. Al-Qur'an Dan Terjemahannya. Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2021.

pemerintah maupun Lembaga sosial keagamaan pada Jemaah umroh supaya mereka mampu dan memiliki persiapan terkait pelaksanaan umroh agar mereka mampu menjalankan ibadah dengan mandiri Ketika di tanah suci nanti. Adapun bimbingan manasik umroh diharapkan dapat meningkatkan kognitif, afektif, dan psikomotorik para jamaah umroh.<sup>13</sup>

Pelatihan umrah secara langsung atau bimbingan manasik umrah adalah kegiatan pembelajaran yang menggabungkan teori dan praktik untuk mempersiapkan calon jamaah umrah dalam melaksanakan ibadah umrah sesuai tuntunan syariat Islam. Metode pelatihan ini biasanya menggunakan ceramah dan demonstrasi langsung, sehingga peserta dapat memahami dan mempraktikkan tata cara ibadah umrah seperti niat ihram, tawaf, sai, dan tahalul secara nyata. Pelatihan ini bertujuan meningkatkan pemahaman dan keterampilan calon jamaah agar ibadah umrah berjalan lancar dan sesuai syariat.<sup>14</sup> Pelatihan manasik umrah secara langsung efektif meningkatkan pengetahuan dan keterampilan calon jamaah melalui metode ceramah dan praktik bersama, dengan hasil evaluasi menunjukkan peningkatan pemahaman yang signifikan.<sup>15</sup> Selain itu, pelatihan ini juga mengajarkan aspek keselamatan, kesehatan, dan teknis lapangan yang penting selama pelaksanaan umrah.

PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan mempunyai seorang pembimbing

---

<sup>13</sup> Khasanah Uswatun, “Deskripsi Bimbingan Manasik Umroh Terhadap Kemandirian Jamaah Pt. Meida Wisata *Tour & Travel* Kota Makassar”(Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2024”

<sup>14</sup> Mukhlis Lubis “Bimbingan Manasik Umrah Bagi Calon Jamaah PT Wakafa Zain Abul Husna (Wakafa Tour) Melalui Pembelajaran Teori Dan Praktik”, 2021)

<sup>15</sup> Mukhlis Lubis “Bimbingan Manasik Umrah Bagi Calon Jamaah PT Wakafa Zain Abul Husna (Wakafa Tour) Melalui Pembelajaran Teori Dan Praktik”, 2021)

manasik yang cakap dalam hal ibadah, pembimbing tersebut berkualitas secara pribadi dalam hal ilmu pengetahuan keagamaan, Maka dari itu pembimbing manasik umroh harus bisa dikarenakan jamaah yang nantinya akan dibimbing bukan hanya satu orang, melainkan ada sekitar 49 jamaah dalam satu grup, satu bulan ada satu sampai dua grup keberangkatan umrah di PT Hijir Ismail Baitullah ini.

PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan sebagai salah satu penyelenggara perjalanan umroh di Indonesia memiliki tanggung jawab untuk memastikan jamaah memahami tata cara ibadah umroh secara syar'i dan praktis. Pelatihan langsung sebelum keberangkatan merupakan metode umum yang digunakan untuk membekali jamaah dengan pengetahuan manasik, adab, serta persiapan fisik dan mental. Namun, tidak semua jamaah dapat mengikuti pelatihan ini karena berbagai kendala, seperti jarak, waktu, atau kondisi tertentu. Alasan peneliti memilih PT. Hijir ismail Baitullah sebagai lokasi penelitian ini karena perusahaan ini merupakan salah satu biro perjalanan umrah yang aktif dalam memberikan layanan kepada jamaah, termasuk dalam penyelenggaraan manasik umrah. Selain itu, PT Hijir Ismail Baitullah menghadapi tantangan dalam memberikan layanan manasik kepada jamaah yang tidak dapat mengikuti pelatihan secara langsung. Hal ini menjadi perhatian penting dalam pengembangan strategi pelayanan agar tetap optimal dan efektif, khususnya di era digital saat ini. Lokasi ini juga dipilih karena ketersediaan data yang relevan dan keterbukaan pihak biro dalam mendukung pelaksanaan penelitian.

Adapun observasi pada permasalahan bagi jamaah umroh yang tidak

dapat mengikuti manasik secara langsung diperlukan strategi bimbingan umrah yang efektif untuk menjangkau jamaah yang tidak dapat hadir secara fisik, sehingga mereka tetap memperoleh pemahaman yang memadai sebelum berangkat ke Tanah Suci. PT Hijir Ismail Baitullah sebagai penyelenggara perjalanan umrah memiliki tanggung jawab untuk memastikan semua jamaah mendapatkan bimbingan yang efektif, termasuk mereka yang tidak dapat mengikuti pelatihan langsung. Berdasarkan permasalahan pada penelitian ini, perlu adanya penelitian lebih dalam lagi terkait judul “Strategi Bimbingan Umroh Bagi Jamaah Yang Tidak Mengikuti Pelatihan Langsung Di PT Hijir Ismail Baitullah”

## **B. Fokus Penelitian**

Perumusan masalah dalam penelitian kualitatif disebut dengan istilah fokus penelitian. Bagian ini mencantumkan semua fokus permasalahan yang akan dicari jawabannya melalui proses penelitian. Fokus penelitian harus disusun secara singkat, jelas, tegas, spesifik, operasional yang dituangkan dalam bentuk kalimat tanya.<sup>16</sup>

1. Bagaimana strategi bimbingan umroh bagi jamaah yang tidak mengikuti pelatihan langsung di PT Hijir Ismail Baitullah ditinjau dari aspek strategi *Plan, Play, Pattren, Position, dan Perspective* ?
2. Apa saja tantangan yang dihadapi PT Hijir Ismail Baitullah dalam menjalankan strategi layanan bagi jamaah yang tidak bisa ikut pelatihan langsung?

---

<sup>16</sup> Pedoman Penulisan Karya UIN KHAS Jember(Jember: UIN KHAS ember, 2024),45.

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu kepada masalah-masalah yang telah dirumuskan sebelumnya<sup>17</sup>. Berdasarkan rumusan masalah yang ada, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis strategi bimbingan umroh bagi jamaah yang tidak mengikuti pelatihan langsung di PT Hijir Ismail Baitullah ditinjau dari aspek strategi *Plan, Play, Pattern, Position*, dan *Perspective*.
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis tantangan yang dihadapi oleh PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan dalam menerapkan strategi layanan umroh yang tidak dapat menghadiri pelatihan langsung

### D. Manfaat penelitian

Manfaat dapat berupa manfaat yang bersifat teoritis, dan manfaat praktis, seperti manfaat bagi peneliti, instansi dan masyarakat secara keseluruhan. Kegunaan penelitian harus realistis<sup>18</sup>. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

#### 1. Manfaat teoritis

Secara teoritis penelitian ini bermanfaat untuk:

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi jamaah yang tidak bisa mengikuti manasik umrah secara langsung.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber rujukan bagi peneliti

<sup>17</sup> Pedoman Penulisan Karya UIN KHAS Jember(Jember: UIN KHAS ember, 2024),45.

<sup>18</sup> Pedoman Penulisan Karya UIN KHAS Jember(Jember: UIN KHAS ember, 2024).

dengan topik penelitian yang sama di masa yang akan datang.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan: Memberikan gambaran evaluatif tentang strategi bimbingan yang telah diterapkan, termasuk kekuatan dan tantangannya. Sebagai bahan pertimbangan untuk penyempurnaan layanan, misalnya dengan mengoptimalkan penggunaan media sosial (Instagram, TikTok) atau menyusun modul digital yang lebih interaktif. Meningkatkan citra lembaga sebagai penyelenggara umrah yang peduli, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan jamaah.
- b. Bagi Calon Jamaah Umroh, memberikan informasi tentang strategi bimbingan yang tetap efektif meskipun tanpa pelatihan langsung, sehingga jamaah tetap merasa siap secara mental, spiritual, dan teknis, membantu jamaah memahami tata cara pelaksanaan umroh melalui metode bimbingan alternatif (seperti video, modul digital, atau konsultasi daring), meningkatkan kepercayaan diri dan kualitas ibadah jamaah yang terbatas aksesnya terhadap pelatihan langsung.

## E. Definisi Istilah

Definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti di dalam judul penelitian. Tujuannya adalah agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap makna istilah sebagaimana dimaksud oleh peneliti. Oleh karena itu peneliti menekankan pada pendefinisian beberapa istilah yang berkaitan dengan penelitian ini. Ketentuan yang perlu dipahami adalah sebagai berikut:

### 1. Strategi

Strategi dalam konteks penelitian ini adalah langkah-langkah terencana yang dilakukan oleh PT Hijir Ismail Baitullah untuk mencapai tujuan bimbingan umrah yang efektif, khususnya bagi jamaah yang tidak mengikuti pelatihan langsung. Strategi ini meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kegiatan bimbingan yang disesuaikan dengan kebutuhan jamaah agar mereka tetap mampu memahami dan menjalankan ibadah umrah dengan baik.

### 2. Bimbingan Umrah

Bimbingan Umroh adalah proses pembinaan dan pendampingan yang diberikan kepada calon jamaah umroh yang dilakukan sebelum keberangkatan umrah, dengan tujuan agar jamaah memahami tata cara pelaksanaan ibadah umrah secara benar sesuai dengan tuntunan syariat Islam.

### 3. Pelatihan Langsung

Kegiatan pembekalan manasik yang dilaksanakan secara langsung antara pembimbing dan jamaah. Kegiatan ini biasanya dilakukan di kediaman jamaah sebagai bentuk penerapan strategi jemput bola yang dilakukan oleh PT Hijir Ismail Baitullah. Strategi ini bertujuan untuk mempermudah jamaah yang tidak dapat menghadiri pelatihan langsung sesuai jadwal yang sepakati bersama, sehingga mereka tetap mendapatkan bimbingan dan pemahaman yang sama mengenai tata cara ibadah umrah.

## F. Sistematika pembahasan



Adapun alur pembahasan dalam skripsi ini, disusun dari bab pertama hingga bab terakhir secara berurutan sebagai dasar mengembangkan pembahasan pada bagian-bagian selanjutnya. Penjelasan adalah sebagai berikut;

Bab satu berisi penjelasan tentang latar belakang penelitian, apa yang menjadi fokus penelitian, tujuan yang ingin dicapai, manfaat penelitian, arti dari istilah-istilah penting, serta urutan atau sistematika pembahasan dalam skripsi ini.

Bab dua berisi tinjauan pustaka, uraian tentang penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan topik ini, serta penjelasan teori yang digunakan dalam penelitian..

Bab tiga menjelaskan metode penelitian yang digunakan, seperti pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, siapa yang menjadi subjek penelitian, cara mengumpulkan data, cara menganalisis data, keabsahan data dan tahapan-tahapan dalam proses penelitian.

Bab empat berisi penyajian data, analisis data dan pembahasan mengenai temuan yang diperoleh dari hasil penelitian.

Bab lima adalah bagian penutup yang memuat kesimpulan dari penelitian serta saran-saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil dari penelitian.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan (skripsi, tesis, disertasi, laporan penelitian, artikel yang dimuat pada jurnal ilmiah, dan sebagainya). Dengan melakukan langkah ini, akan dapat dilihat sampai sejauh mana orisinalitas dan posisi penelitian yang hendak dilakukan.<sup>19</sup>

Adanya penelitian terdahulu adalah untuk mengetahui hasil yang telah ada dan untuk menemukan perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti. Terlepas dari kenyataan bahwa adanya penelitian terdahulu dapat menjadi acuan bagi peneliti dalam penelitian selanjutnya dan sebagai upaya memperkaya teori yang di gunakan serta menghindari plagiarisme dalam penelitian. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang membahas mengenai topik yang serupa yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Nipia, Isnaini, dan Setiawan dalam Jurnal Cendekia Ilmiah Volume 4, Nomor 2, tahun 2025 yang berjudul "Strategi Bimbingan Manasik Haji (Studi Pada KBIHU Al-Mabrur Kota Bengkulu)", mengkaji implementasi dan kendala strategi bimbingan manasik haji. Penelitian kualitatif deskriptif ini menemukan

---

<sup>19</sup> Pedoman Penulisan Karya UIN KHAS Jember, 2021 Hal 45.

bahwa strategi bimbingan yang diterapkan KBIHU Al-Mabrur bersifat variatif dan kolaboratif. Strategi tersebut mencakup penggunaan metode ceramah, tanya jawab, diskusi, dan simulasi, dilengkapi dengan fasilitas seperti ruang aula, infokus, film manasik, dan buku paket. KBIHU juga berkolaborasi dengan tokoh masyarakat dan profesional, serta memiliki program pembeda seperti bimbingan tadabur Al-Qur'an dan pendalaman Aqidah, Syariah, Akhlak untuk membentuk jemaah yang mandiri dan mencapai kemabruran. Hasil penelitian lebih lanjut mengidentifikasi beberapa kelemahan dalam pelaksanaan bimbingan, dengan hambatan utama berupa kurang maksimalnya sebagian narasumber dalam penyampaian materi, sehingga terkesan kurang menarik bagi jemaah yang memiliki latar belakang pendidikan dan daerah yang beragam. Kendala lain meliputi koordinasi yang belum optimal dengan Kantor Urusan Agama (KUA), keterbatasan sarana prasarana alat peraga, serta tingkat partisipasi jemaah yang belum seragam. Sebagai implikasi, penelitian ini menyoroti pentingnya peningkatan kualitas penyampaian materi oleh narasumber dengan bahasa yang mudah dipahami dan tidak monoton, serta perlunya koordinasi dan evaluasi berkelanjutan untuk memperbaiki layanan bimbingan manasik haji.<sup>20</sup>

2. Penelitian yang dilakukan oleh Muhamad dan Putri dalam Jurnal Teologi & Tafsir Volume 2, Nomor 3, tahun 2025 yang

---

<sup>20</sup> Yesi Oska Nipia, Desi Isnaini, dan Evan Setiawan, "Strategi Bimbingan Manasik Haji ( Studi Pada KBIHU Al- Mabrur Kota Bengkulu )," *Jurnal Cendikia Ilmiah* 4, no. 2 (2025): 1961–72.

berjudul “Bimbingan Manasik dalam Meningkatkan Mutu Ibadah Haji dan Umrah pada Jama’ah KBIHU Qubbatul Muttaqin Sukabumi”, mengkaji mekanisme dan efektivitas bimbingan manasik dalam peningkatan kualitas ibadah jemaah. Penelitian kualitatif ini menyimpulkan bahwa mekanisme pelaksanaan bimbingan manasik haji dan umrah di KBIHU Qubbatul Muttaqin telah berjalan cukup baik dengan mengaplikasikan fungsi-fungsi manajemen klasik (*planning, organizing, actuating, controlling*). Pelaksanaan bimbingan dilakukan secara rutin setiap dua minggu sekali sebanyak 14 kali pertemuan, dengan metode yang menggabungkan penyampaian materi dan praktik menggunakan miniatur Ka'bah. Strategi rekrutmen jemaah dilakukan melalui pendekatan langsung, seperti mendatangi rumah calon jemaah yang telah memiliki nomor porsi dari Kantor Agama atau bank. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor pendukung utama terletak pada kolaborasi dan kekeluargaan antar pengurus, pembimbing, dan jemaah, serta adanya pendampingan yang berlanjut hingga di tanah suci. Namun, penelitian juga mengidentifikasi faktor penghambat, terutama karakteristik jemaah yang sebagian besar sudah tidak dalam usia produktif (lansia), yang menuntut penyesuaian metode bimbingan. Implikasi dari temuan ini menekankan pentingnya penerapan manajemen yang terstruktur dan strategi bimbingan yang adaptif terhadap kondisi jemaah lansia untuk mencapai peningkatan

mutu ibadah dan target haji yang mabrur.<sup>21</sup>

3. Penelitian yang dilakukan oleh Syamsiyah dkk, dalam Jurnal Manajemen Bisnis Volume 4, Nomor 1, tahun 2024 yang berjudul "Strategi Pemasaran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Nurul Haramain dalam Menarik Minat Calon Jemaah Haji", mengkaji pendekatan pemasaran yang diterapkan oleh KBIHU di tengah persaingan bisnis perjalanan haji dan umrah yang ketat. Penelitian kualitatif dengan metode studi lapangan ini menyimpulkan bahwa strategi pemasaran utama KBIHU Nurul Haramain bersifat praktis dan langsung, yakni dengan mengirimkan undangan secara fisik kepada calon jemaah. Undangan tersebut dibuat berdasarkan data calon jemaah (nama, alamat, nomor porsi) yang diperoleh dari Kementerian Agama, disertai jadwal pertemuan manasik pertama. Tim pemasaran kemudian mendatangi alamat-alamat tersebut untuk menyampaikan undangan sekaligus memberikan edukasi mengenai proses bimbingan dan *benefit* yang akan didapat, dengan biaya pendaftaran awal yang terjangkau. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi penyebaran undangan langsung ini efektif dalam menarik minat calon jemaah untuk bergabung dengan bimbingan KBIHU Nurul Haramain. Namun, peneliti memberikan saran bagi KBIHU untuk mengembangkan dan memvariasikan strategi pemasarannya, salah satunya dengan memanfaatkan media sosial agar

---

<sup>21</sup> Irhan Ari Muhamad dan Kenny Pebriani Kusnadi Putri, "Bimbingan Manasik Dalam Meningkatkan Mutu Ibadah Haji Dan Umrah Pada Jama'ah KBIHU Qubbatul Muttaqin Sukabumi," *Jurnal Teologi Dan Tafsir* 2, no. 3 (2025).

jangkauannya lebih luas dan adaptif dengan perkembangan zaman. Implikasi dari temuan ini menggarisbawahi bahwa meskipun strategi tradisional masih efektif dalam konteks tertentu, inovasi dalam *channel* pemasaran tetap diperlukan untuk menjaga daya saing di industri jasa bimbingan haji dan umrah.<sup>22</sup>

4. Penelitian yang dilakukan oleh Ramli, Kuswand, dan Pratomo dalam Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Budaya Volume 8, Nomor 2, tahun 2022 yang berjudul "Strategi Peningkatan Layanan Bimbingan Manasik Pada Bidang Haji dan Bimas Islam Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Utara", mengkaji kualitas dan upaya perbaikan layanan bimbingan manasik haji. Penelitian kualitatif ini menemukan bahwa kualitas layanan bimbingan manasik di lima kabupaten/kota di Kalimantan Utara masih dikategorikan cukup baik dengan berbagai kelemahan mendasar. Kelemahan tersebut meliputi metode bimbingan yang monoton dan sama untuk semua jemaah meskipun latar belakang pendidikan mereka beragam (66% berpendidikan menengah ke bawah), kurangnya pembimbing bersertifikasi (hanya 7 orang dari kebutuhan ideal 41 orang), serta tidak adanya *pre-test*, *post-test*, dan pemetaan kebutuhan peserta sehingga efektivitas bimbingan sulit diukur dan dijamin. Berdasarkan analisis SWOT, penelitian ini merumuskan dua belas strategi untuk meningkatkan kualitas layanan. Strategi-strategi utama tersebut antara lain: digitalisasi dan integrasi

<sup>22</sup> Nur Syamsiyah dkk., "Strategi Pemasaran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) Nurul Haramain Dalam Menarik Minat Calon Jemaah Haji," *Jurnal Manajemen Bisnis* 4, no. 1 (2024), <https://doi.org/http://jurnal.stebibama.ac.id/index.php/JMB/index>.

data haji secara *online*, sertifikasi pembimbing manasik haji, layanan proaktif *anywhere-anytime*, pemetaan kompetensi dan kebutuhan peserta, serta pengembangan pedoman bimbingan berbasis kompetensi jemaah. Rekomendasi lainnya mencakup pembentukan regulasi wajib lulus bimbingan, pengadaan PNS khusus pembimbing, penguatan keterampilan digital jemaah, dan proteksi dari layanan haji ilegal. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas memerlukan pendekatan yang lebih terstruktur, personal, dan memanfaatkan teknologi untuk mengatasi keragaman kemampuan jemaah dan keterbatasan sumber daya.<sup>23</sup>

5. Penelitian yang dilakukan oleh Ridwan dalam Jurnal Peradaban Islam Volume 4, Nomor 2, tahun 2022 yang berjudul “Strategi Bimbingan Manasik Haji dalam Meningkatkan Keterampilan Jamaah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh”, mengkaji implementasi dan faktor-faktor yang memengaruhi strategi bimbingan manasik. Penelitian kualitatif deskriptif ini menemukan bahwa strategi bimbingan yang diterapkan mengacu pada kerangka manajemen yang terdiri dari empat tahap: perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*supervision*). Dalam pelaksanaannya, metode yang dominan digunakan adalah ceramah, diskusi, tanya jawab, dan praktik, yang dinilai efektif

---

<sup>23</sup> Muhammad Ramli, Aos Kuswand, dan Hurip Pratomo, “Strategi Peningkatan Layanan Bimbingan Manasik Pada Bidang Haji Dan Bimas Islam Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Utara,” *Pendidikan, Sosisal, Dan Budaya* 8, no. 2 (2021): 399–408, <https://doi.org/10.32884/ideas.v8i2.756>.




dalam meningkatkan keterampilan jamaah. Penelitian juga mengidentifikasi delapan metode bimbingan yang tersedia, termasuk simulasi, tutorial, bermain peran, dan peragaan. Hasil penelitian lebih lanjut mengungkapkan faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung utama meliputi ketersediaan sarana prasarana yang memadai (seperti miniatur Ka'bah, aula, proyektor), adanya modul/buku paket, serta pembimbing yang kompeten dan bersertifikat. Di sisi lain, faktor penghambat yang signifikan adalah profil jamaah yang berpendidikan rendah dan lanjut usia, yang menyebabkan penurunan kondisi fisik, kesulitan menghafal, dan kurangnya konsentrasi selama bimbingan. Hambatan lain berasal dari prosedur administratif, seperti ketergantungan pada petunjuk teknis (*juknis*) dan anggaran dari pusat yang dapat mengulur waktu pelaksanaan. Implikasi dari penelitian ini menekankan pentingnya strategi manajemen yang terstruktur dan adaptasi metode untuk mengatasi keragaman karakteristik jamaah guna mencapai peningkatan keterampilan yang optimal.<sup>24</sup>

**Tabel 2.1**  
**Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu**

No .	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1	Penelitian yang dilakukan oleh Nipia, Isnaini, dan Setiawan dalam Jurnal	Hasil penelitian lebih lanjut mengidentifikasi beberapa kelemahan dalam pelaksanaan	1. Menggunakan metode penelitian kualitatif	Perbedaan penelitian sebelumnya terletak pada fokus

<sup>24</sup> Ridwan, "Strategi Bimbingan Manasik Haji Dalam Meningkatkan Keterampilan Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh," *Jurnal Peradaban Islam* 4, no. 2 (2021): 172–81, <https://doi.org/10.22373/tadabbur.v4i2.377>.

No .	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
	Cendekia Imiah Volume 4, Nomor 2, tahun 2025 yang berjudul "Strategi Bimbingan Manasik Haji (Studi Pada KBIHU Al-Mabrur Kota Bengkulu)"	bimbingan, dengan hambatan utama berupa kurang maksimalnya sebagian narasumber dalam penyampaian materi, sehingga terkesan kurang menarik bagi jemaah yang memiliki latar belakang pendidikan dan daerah yang beragam.	dengan pendekatan deskriptif.	penelitian pada haji, sedangkan penelitian ini berfokus pada umrah
2	Penelitian yang dilakukan oleh Muhamad dan Putri dalam Jurnal Teologi & Tafsir Volume 2, Nomor 3, yang berjudul “Bimbingan Manasik dalam Meningkatkan Mutu Ibadah Haji dan Umrah pada Jama’ah KBIHU Qubbatul Muttaqin Sukabumi”	Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor pendukung utama terletak pada kolaborasi dan kekeluargaan antar pengurus, pembimbing, dan jemaah, serta adanya pendampingan yang berlanjut hingga di tanah suci.	1. Kedua penelitian ini mempunyai tujuan yang sama untuk mengetahui bimbingan manasik umrah pada jemaah. 2. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif	1. Muhamd dan Putri tahun 2025 membahas mekanisme dan efektivitas bimbingan manasik dalam peningkatan kualitas ibadah Jemaah sedangkan penelitian ini lebih spesifik pada pembahasan strategi bimbingan manasik umrah.
3	Penelitian yang dilakukan oleh Syamsiyah dkk, dalam Jurnal Manajemen Bisnis Volume 4, Nomor 1, tahun 2024 yang berjudul "Strategi Pemasaran	Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi penyebaran undangan langsung ini efektif dalam menarik minat calon jemaah untuk bergabung dengan bimbingan KBIHU Nurul Haramain.	1. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif	1. Penelitian sebelumnya fokus penelitian pada efektivitas strategi pemasaran kelompok

No .	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
	Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Nurul Haramain dalam Menarik Minat Calon Jemaah Haji"			bimbingan haji, sedangkan penelitian ini fokus penelitian pada strategi bimbingan untuk jamaah umrah tanpa pelatihan langsung.
4	Penelitian yang dilakukan oleh Ramli, Kuswand, dan Pratomo dalam Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Budaya Volume 8, Nomor 2, tahun 2022 yang berjudul "Strategi Peningkatan Layanan Bimbingan Manasik Pada Bidang Haji dan Bimas Islam Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Utara"	Berdasarkan analisis SWOT, penelitian ini merumuskan dua belas strategi untuk meningkatkan kualitas layanan. Strategi-strategi utama tersebut antara lain: digitalisasi dan integrasi data haji secara <i>online</i> , sertifikasi pembimbing manasik haji, layanan proaktif <i>anywhere-anytime</i> , pemetaan kompetensi dan kebutuhan peserta, serta pengembangan pedoman bimbingan berbasis kompetensi jemaah.	1. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif 2. Secara umum fokusnya masih sama berkaitan dengan strategi pelayanan dalam bimbingan manasik	1. Penelitian terdahulu berfokus pada Pelayanan bimbingan manasik haji, sedangkan penelitian ini berfokus pada Strategi bimbingan umroh 2. Dari segi tujuan penelitian, penelitian terdahulu bertujuan untuk melihat strategi peningkatan pelayanan, sedangkan penelitian ini untuk mengetahui strategi bimbingan

No .	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
				bagi calon jamaah yang tidak bisa hadir untuk melaksanakan manasik umroh secara langsung
5	Penelitian yang dilakukan oleh Ridwan dalam Jurnal Peradaban Islam Volume 4, Nomor 2, tahun 2022 yang berjudul “Strategi Bimbingan Manasik Haji dalam Meningkatkan Keterampilan Jamaah Haji pada Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh”	Hasil penelitian lebih lanjut mengungkapkan faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung utama meliputi ketersediaan sarana prasarana yang memadai (seperti miniatur Ka'bah, aula, proyektor), adanya modul/buku paket, serta pembimbing yang kompeten dan bersertifikat.	1. Kedua penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif	1. Penelitian terdahulu untuk mengetahui secara jelas bagaimana manajemen bimbingan manasik haji dalam meningkatkan keterampilan jamaah, sedangkan penelitian ini untuk mengetahui strategi bimbingan bagi calon jamaah yang tidak bisa hadir untuk

**Sumber: Diolah Dari Penelitian Terdahulu**

## **B. Kajian Teori**

Bagian ini membahas teori-teori yang digunakan sebagai landasan dalam penelitian. Memperdalam pemahaman terhadap teori-teori terkait akan membantu peneliti untuk menyelidiki permasalahan dengan lebih mendalam

sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian.<sup>25</sup>

## 1. Strategi

### a. Pengertian Strategi

Strategi merupakan rancangan kegiatan untuk mewujudkan penentuan dan penempatan semua sumber daya yang menunjang keberhasilan suatu tujuan. Berdasarkan uraian tersebut, dianggap sebagai landasan berpijaknya suatu kegiatan pencapaian. Fungsi dari strategi pada dasarnya adalah berupaya agar strategi yang disusun dapat diimplementasikan secara efektif. Strategi juga dapat dikatakan sebagai keseluruhan keputusan kondisional tentang tindakan yang akan dijalankan guna mencapai tujuan<sup>26</sup>

Menurut Awaludin Pimay strategi merupakan istilah yang sering diidentikkan dengan “taktik” yang secara bahasa sering diartikan sebagai “*diidentikkan the movement of organisms in response to external stimulus*”.<sup>27</sup> Berdasarkan uraian tersebut, strategi merupakan proses penyusunan rencana kerja, belum sampai pada tindakan. Strategi disusun untuk mencapai tujuan tertentu. Artinya arah dari semua keputusan penyusunan strategi adalah pencapaian tujuan. Oleh sebab itu, sebelum menentukan strategi, perlu dirumuskan tujuan yang jelas serta dapat diukur keberhasilannya.

Menurut Taufiqurohman mengenai pengertian khusus strategi

<sup>25</sup> *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2024

<sup>26</sup> Khairullah, "Strategi komunikasi humas kantor kementerian agama kota Bengkulu dalam meningkatkan pengetahuan peserta haji" (2021).

<sup>27</sup> Awaludin Pimay. *Metodologi Dakwah: Kajian Teoritis dari Khazanah al- Qur'an*, Semarang: RASAIL, 2005. Hal. 30-31

yaitu suatu aktivitas yang sifatnya berkepanjangan yang mengalami suatu kenaikan dan sesuai dengan perspektif tentang apa yang diinginkan di harapkan oleh para konsumen di masa yang akan datang. Strtegi dapat di definisikan sebagai keputusan yang bertujuan untuk waktu yang lama dan pokok dari organisasi serta tindakan alternatif serta perumusan sumber daya guna tercapainya tujuan tertentu.

Dalam bagian pembimbingan, strategi di rumuskan sebagai berikut:

- a) Program keseluruhan pengarahannya serta tindakan sumberdaya guna tercapainya tujuan organisasi.
- b) Program yang dituju dalam organisasi serta perubahan di perlukan, baik meliputi sumberdaya atau kebijakan yang berhubungan sesuai mengalokasikan sumber daya yang ada guna tercapai tujuan yang di inginkan.

Berdasarkan uraian tersebut, pendapat di atas dapat di tarik kesimpulan bahwasanya strategi adalah sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, di sertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana tujuan itu dapat tercapai.

#### **b. Peranan Strategi**

Pada konteks organisasi atau perusahaan, strategi memiliki peranan yang sangat penting bagi pencapaian tujuan, karena strategi memberikan arah tindakan dan cara bagaimana tindakan tersebut harus

dilakukan agar tujuan dapat tercapai. Menurut Grant strategi memiliki peranan penting dalam mengisi tujuan manajemen, yaitu :<sup>28</sup>

- 1) Strategi sebagai pendukung untuk pengambilan keputusan. Strategi merupakan bentuk yang memberikan kesatuan hubungan antara keputusan-keputusan yang diambil oleh individu atau organisasi.
- 2) Strategi sebagai sarana koordinasi dan komunikasi. Salah satu peranan penting sarana koordinasi dan komunikasi adalah strategi memberikan kesamaan arah bagi perusahaan.
- 3) Strategi sebagai target. Konsep strategi akan digabungkan dengan visi dan misi untuk menentukan dimana perusahaan berada dimasa yang akan datang.

Dalam penelitian ini, teori Grant digunakan untuk menganalisis bagaimana strategi yang diterapkan oleh PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan berkontribusi terhadap pencapaian tujuan operasional maupun strategis perusahaan. Penelitian ini akan mengkaji bagaimana perusahaan menetapkan arah strategis, mengelola sumber daya, dan menghadapi tantangan persaingan di biro perjalanan ibadah umrah dan haji.

### c. Dimensi Strategi

Menurut Winardi katakana dimensi pada strategi di bagi menjadi tiga yaitu:<sup>29</sup>

<sup>28</sup> Sesra Budio, Strategi Manajemen Sekolah, Jurnal Menatq, Vol. 2 No. 2, 2019, hal 60

<sup>29</sup> J. Winardi, Manajemen Kinerja (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2007), 112.



### 1) Tujuan

Misi adalah apa saja yang perlu dicapai. Dari sasaran sasaran nilai, berpendapat ke arah mana organisasi tersebut melalui, beberapa macam tujuan keorganisasian yang melekat menyeluruh, yang di tempatkan sifat keorganisasikan, dan menetapkan tujuan bagi setiap keseluruhan keorganisasiannya.

### 2) Kebijakan

Kebijakan adalah peraturan atau kebijakan yang menggariskan bagian-bagian di dalam kegiatan akan diadakan.

### 3) Tahapan-tahapan

Tahapan-tahapan adalah pengambilan keputusan inti atau rangkaian pelaksanaan kebijakan yang akan mencapai rencana yang ditetapkan dalam bagian-bagian yang telah digariskan.<sup>30</sup>

Penelitian ini, peneliti mengambil dimensi strategi menjadikan indikator penelitian yaitu Strategi bimbingan umroh bagi jamaah yang tidak mengikuti pelatihan langsung di PT Hijir Ismail Baitullah

Melihat strategi hanya sebagai salah satu bagian dari rencana ternyata tidak dapat memberikan penjelasan yang memuaskan terhadap berbagai fenomena strategi dalam dunia bisnis.<sup>31</sup> Oleh sebab itu Mintzberg memperluas konsep strategi dan mendefinisikan strategi dengan memperhatikan berbagai dimensi

<sup>30</sup> Sondang P Siagan. *Manajemen Strategik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2004, hlm. 89.

<sup>31</sup> George R. Terry, *Prinsip-prinsip Manajemen*, edisi bahasa Indonesia, diterjemahkan oleh Winardi, Jakarta: Bumi Aksara, 2006, hlm. 113.



dan konsep strategi. Mintzberg menamakannya sebagai “Strategi 5P”, yaitu :

- a) Strategi sebagai sebuah rencana (*Plan*). Dalam strategi ini terdapat dua karakteristik strategi yang sangat penting yaitu yang pertama, strategi direncanakan terlebih dahulu secara sadar dan sengaja mendahului berbagai tindakan yang akan dilakukan berdasarkan strategi yang dibuat tersebut. Kedua, strategi dikembangkan dan diimplementasikan agar mencapai suatu tujuan.
- b) Strategi sebagai sebuah manuver (*Play*). Dalam hal ini strategi merupakan manuver yang spesifik untuk memberi isyarat mengancam kepada pesaing perusahaan.
- c) Strategi sebagai sebuah pola (*Pattern*). Strategi sebagai sebuah pola menunjukkan adanya serangkaian tindakan yang dilakukan oleh manajemen dalam mengejar sebuah tujuan. Mintzberg menemukan fenomena bahwa strategi yang direncanakan perusahaan melalui proses perencanaan yang diterjemahkan kedalam suatu strategi yang disengaja seringkali berubah menjadi strategi yang tidak dapat direalisasikan akibat terjadinya perubahan lingkungan perusahaan. Sebaliknya strategi yang tidak dimaksudkan sebelumnya dapat muncul menjadi alternatif strategi yang apabila diimplementasikan perusahaan dapat menjadi strategi yang dapat direalisasikan.
- d) Strategi sebagai sebuah posisi (*Position*). Dalam hal ini strategi menunjukkan berbagai keputusan yang dipilih perusahaan untuk

memposisikan organisasi perusahaan didalam lingkungan perusahaan.

- e) Strategi sebagai sebuah sudut pandang (*Perspective*). Strategi menunjukkan perspektif dari para pembuat keputusan strategi didalam memandang dunianya. Strategi merupakan pemikiran yang hidup didalam benak para pembuat keputusan strategis dan seperti halnya ideologi atau budaya kemudian berusaha untuk dijadikan nilai bersama di dalam suatu organisasi. Dalam contoh lain misalkan seorang pimpinan perusahaan memiliki prinsip bahwa pekerjaan harus dibagi menjadi unsur-unsur yang lebih kecil atau dispesialisasi, sehingga *output* (hasil kerja) karyawan dan efektivitas akan meningkat seiring dengan peningkatan kemampuan dan keahlian pada tugas yang diembannya.<sup>32</sup> Maka hal ini menjadi satu contoh konkret bagaimana sudut pandang memiliki peranan yang cukup sentral.

#### d. Tipe-tipe Strategi

Pada prinsipnya strategi di kelompokkan berdasarkan tiga tipe strategi yaitu, strategi manajemen, strategi investasi dan strategi bisnis.

##### 1) Strategi manajemen

Strategi manajemen meliputi strategi yang dapat di lakukan oleh manajemen dengan orientasi pengembangan strategi secara

---

<sup>32</sup> Roni Subhan dan Imam Turmudi. "Studi Komparatif 4p (Penghimpunan, Pendistribusian, Pendayagunaan Dan Pelaporan) Zakat Dibaznas Jember Dan Banyuwangi", *Jurnal Al- 'Adalah* Vol.22 No.2. Oktober 2019.

makro misalnya, strategi pengembangan produk, strategi penerapan harga, strategi akuisisi, strategi pengembangan pasar, strategi mengenai keuangan dan sebagainya.

## 2) Strategi investasi

Strategi ini merupakan kegiatan yang berorientasi pada investasi. Misalnya, apakah perusahaan ingin melakukan strategi pertumbuhan yang agresif atau berusaha mengadakan penetrasi pasar, strategi bertahan, strategi pembangunan kembali suatu divisi baru atau strategi divestasi dan sebagainya.

## 3) Strategi bisnis

Strategi bisnis ini sering juga di sebut strategi bisnis secara fungsional karena strategi ini berorientasi pada fungsi kegiatan manajemen, misalnya strategi pemasaran, strategi produksi atau operasional, strategi distribusi, strategi organisasi, dan strategi yang berhubungan dengan keuangan.<sup>33</sup>

## e. Penerapan Strategi

Penerapan strategi merupakan tahap aksi dari manajemen strategis. Menerapkan strategi berarti memobilisasi karyawan dan manajer untuk melaksanakan strategi yang telah dirumuskan. Sering kali dianggap sebagai tahap yang paling sulit dalam manajemen strategis. Penerapan strategi membutuhkan disiplin, komitmen, dan pengorbanan personal. Penerapan strategi yang berhasil bergantung pada kemampuan manajer untuk memotivasi karyawan, yang lebih

<sup>33</sup> F. Rangkuti. *Strategi Menang dalam Persaingan Bisnis: Berdasarkan Analisis SWOT*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2021.

merupakan seni daripada pengetahuan. Strategi yang telah dirumuskan, namun tidak diterapkan berarti strategi tersebut tidak ada gunanya. Penerapan strategi mengharuskan perusahaan untuk menetapkan tujuan tahunan, membuat kebijakan, memotivasi karyawan, dan mengalokasikan sumber daya, sehingga strategi yang telah dirumuskan dapat dijalankan. Penerapan strategi mencakup:<sup>34</sup>

- 1) Pengembangan budaya yang suportif pada strategi
- 2) Penciptaan struktur organisasi yang efektif
- 3) Pengerahan ulang upaya-upaya pemasaran
- 4) Penyiapan anggaran
- 5) Pengembangan dan pemanfaatan sistem informasi
- 6) Pengaitan kompensasi karyawan dengan kinerja organisasi

**f. Analisis SWOT (*Strenght, Weakness, Opportunities and Threats*)**

Menurut Freddy Rangkuti, bahwa analisis SWOT adalah teknik sistematis untuk menemukan dan mengumpulkan faktor internal (kekuatan dan kelemahan) serta faktor eksternal (peluang dan ancaman). Tujuan utama analisis ini adalah untuk memberikan wawasan dalam merancang strategi perusahaan.

Analisis ini menitikberatkan pada upaya memanfaatkan kekuatan dan peluang secara optimal, mengatasi kelemahan, dan mengelola risiko. Perusahaan harus menyeimbangkan komponen internal dan eksternal saat mengambil keputusan strategi. Oleh karena itu, elemen-

---

<sup>34</sup> Fred R. David, *Strategic Management: Concepts and Cases*, 13th ed. (New Jersey: Pearson Education, 2011), hlm. 7.

elemen berikut harus dipertimbangkan.

Analisis SWOT digunakan untuk menilai faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kinerja perusahaan, menurut Freddy Rangkuti. Analisis tersebut terdiri dari empat bagian utama:

a) Kekuatan (*Strengths*) :

Faktor-faktor internal yang menjadi keunggulan atau aset bagi organisasi, seperti sumber daya yang dimiliki, kompetensi inti, atau reputasi yang baik.

b) Kelemahan (*Weaknesses*) :

Faktor-faktor internal yang menjadi hambatan atau kekurangan bagi organisasi, seperti keterbatasan sumber daya, proses yang tidak efisien, atau kurangnya inovasi.

c) Peluang (*Opportunities*) :

Faktor-faktor eksternal yang dapat dimanfaatkan untuk keuntungan organisasi, seperti tren pasar yang positif, perubahan regulasi yang menguntungkan, atau perkembangan teknologi baru.

d) Ancaman (*Threats*) :

Faktor-faktor eksternal yang dapat menimbulkan risiko atau hambatan bagi organisasi, seperti meningkatnya persaingan, perubahan preferensi konsumen, atau kondisi ekonomi yang tidak stabil.

## 2. Bimbingan Umrah

### a. Pengertian Bimbingan Umrah

Bimbingan Umrah adalah proses pembinaan dan pendidikan kepada calon jemaah agar memahami tata cara, fikih, dan etika pelaksanaan ibadah umrah baik dari segi ritual maupun manajerial perjalanan sehingga mampu melaksanakan ibadah dengan benar dan khusyu'.<sup>35</sup> Bimbingan umrah merupakan bimbingan tata cara umrah sehingga pada saat melaksanakan ibadah umrah tidak ada kesalahan dan bisa berjalan dengan lancar.

Menurut Muhammad Syakir Sula, bimbingan umrah adalah proses pemberian informasi, penjelasan, dan pengarahan kepada jamaah mengenai tata cara pelaksanaan ibadah umrah secara teori maupun praktik agar jamaah dapat menjalankan ibadahnya dengan benar dan sesuai syariat Islam.

Menurut Moh. Surya, bimbingan adalah suatu proses pemberian bantuan yang dilakukan secara terus-menerus dan sistematis oleh pembimbing kepada individu yang dibimbing, dengan tujuan agar tercapai kemandirian melalui pemahaman diri, pengarahan diri, perkembangan diri, penyesuaian diri dengan lingkungan, serta perwujudan diri dalam rangka mencapai tingkat perkembangan yang optimal.<sup>36</sup> Pengertian ini sejalan dengan definisi modern yang

<sup>35</sup> Fitriani, R., Awalludin, R., & Azzaahra, R. (2021). "Implementasi Strategi Bimbingan Manasik Haji di Masa Pandemi Covid-19." *Jurnal Maburur*, 5(2), 45–59.

<sup>36</sup> Moh. Surya, *Bimbingan dan Penyuluhan di Sekolah* (Bandung: Pustaka Bani Quraisy, 2003), hlm. 15.

menekankan aspek proses, kontinuitas, dan tujuan pengembangan potensi individu; misalnya panduan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan yang menyatakan bahwa layanan bimbingan berfungsi memfasilitasi pengembangan potensi peserta didik secara komprehensif dan berkelanjutan.<sup>37</sup> Literatur kontemporer menambahkan penekanan pada pendekatan holistik (penggabungan aspek personal, sosial, akademik, dan karier) serta pemanfaatan media/teknologi dalam penyelenggaraan layanan bimbingan agar tetap relevan pada era digital.<sup>38</sup>

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan secara keseluruhan, bimbingan adalah proses pemberian bantuan, panduan, atau arahan yang bertujuan untuk membantu individu mencapai kemandirian, pengembangan diri, dan tanggung jawab atas kehidupan mereka sendiri. Upaya ini dilakukan untuk memastikan bahwa jamaah umrah dapat melaksanakan ibadah umrah dengan cara yang sesuai tuntunan Al-Qur'an dan Hadist.

#### **b. Fungsi dan Tujuan Bimbingan**

Fungsi merupakan peran, tugas, atau kegunaan dari suatu hal dalam mencapai tujuan tertentu. Fungsi menunjukkan apa yang harus dilakukan oleh suatu bagian, orang, atau sistem agar keseluruhan dapat berjalan dengan baik. Sedangkan tujuan adalah tujuan merupakan sasaran akhir atau hasil yang ingin dicapai dari suatu kegiatan, usaha,

<sup>37</sup> Kementerian Pendidikan, Panduan Implementasi Bimbingan dan Konseling (Kemdikbud, 2021).

<sup>38</sup> A. Wibowo, Dasar-Dasar Bimbingan (Penerbit Litnus / repository, 2024), hlm. 24–28.

atau proses. Tujuan memberikan arah, motivasi, dan dasar bagi perencanaan serta pengambilan keputusan.

a) Fungsi bimbingan

Menurut Dewa Katut Sukardi, bila ditinjau dari sifatnya bimbingan dapat berfungsi:

- 1) Fungsi preventif, layanan bimbingan ini dapat berfungsi sebagai pencegahan, artinya merupakan usaha pencegahan terhadap timbulnya masalah.
- 2) Fungsi pemahaman, yaitu fungsi bimbingan yang akan menghasilkan pemahaman tentang sesuatu oleh pihak-pihak tertentu.
- 3) Fungsi perbaikan, yaitu fungsi bimbingan yang akan menghasilkan terpecahnya atau teratasinya berbagai permasalahan yang dialami individu.
- 4) Fungsi pemeliharaan dan pengembangan, fungsi ini berarti bahwa layanan bimbingan ini dapat membantu para individu dalam memelihara dan mengembangkan pribadinya secara menyeluruh, mantap, terarah, dan berkelanjutan.<sup>39</sup>

Dalam penelitian ini, teori fungsi bimbingan sangat penting karena menjadi dasar untuk memahami bagaimana strategi bimbingan umroh seharusnya diberikan, terutama kepada jamaah yang tidak mengikuti pelatihan secara langsung

---

<sup>39</sup> Dewa Ketut Sukardi, *Dasar-Dasar Bimbingan dan Penyuluhan di Sekolah*, (jakarta: Rineka Cipta, 2000), cet. Ke I, halaman 26-27



di PT Hijir Ismail Baitullah. Teori ini membantu menjelaskan bahwa bimbingan yang baik tidak hanya sekedar menyampaikan informasi, tetapi juga harus memiliki fungsi pencegahan masalah, memberikan pemahaman, membantu menyelesaikan kesulitan, serta mendukung perkembangan ibadah dan pribadi jamaah. Dengan menggunakan teori ini, pembahasan dalam skripsi menjadi lebih kuat karena memiliki landasan ilmiah, bahwa strategi bimbingan yang efektif perlu mencakup fungsi-fungsi penting sebagaimana dijelaskan oleh para ahli.

#### b) Tujuan Bimbingan

Adapun tujuan dari bimbingan menurut Ainurrahim Faqih dalam bukunya yang berjudul *Bimbingan dan Konseling Dalam Islam*, dibagi menjadi dua yaitu :

##### 1) Tujuan Umum

Membentuk individu guna mewujudkan dirinya sebagai manusia seutuhnya agar mencapai kebahagiaan hidup di dunia dan di akhirat kelak.

##### 2) Tujuan Khusus

- (a) Membantu individu agar tidak menghadapi masalah
- (b) Membantu individu menghadapi masalah yang sedang dihadapinya
- (c) Membantu individu memelihara dan mengembangkan

situasi dan kondisi yang baik atau telah baik agar tetap baik atau menjadi lebih baik.<sup>40</sup>

Fungsi tujuan bimbingan dalam skripsi ini membantu menjelaskan arah utama dari strategi bimbingan umroh yang diberikan kepada jamaah, khususnya yang tidak mengikuti pelatihan secara langsung di PT Hijir Ismail Baitullah. Mendukung isi skripsi karena menunjukkan bahwa bimbingan seharusnya bisa memelihara pemahaman serta kesiapan jamaah agar lebih baik dalam menjalankan ibadah. Dengan teori ini, strategi bimbingan yang dikaji dalam skripsi memiliki arah dan tujuan yang jelas sesuai kebutuhan jamaah.

### c. Bentuk Bimbingan

Bentuk bimbingan merupakan suatu cara penyelenggaraan, pengaturan, atau pendekatan sistematis dalam melaksanakan layanan bimbingan yang dirancang sesuai dengan kebutuhan individu atau kelompok, jumlah peserta yang dilayani, serta tujuan utama dari proses bimbingan itu sendiri.

Bentuk bimbingan tidak hanya sekadar menentukan apakah bimbingan dilakukan secara individu atau kelompok, tetapi juga menyangkut bagaimana interaksi antara pembimbing dan peserta diatur, seberapa banyak peserta yang dapat dilayani secara efektif, serta dalam konteks atau kondisi apa bimbingan tersebut diberikan.

---

<sup>40</sup> Latif Hasan dan Nidjam Ahmad, *Manajemen Haji*, (Jakarta : Zikrul Hakim, 2003), Halaman 19

Menurut Kementerian Agama RI, bentuk bimbingan manasik umrah dapat dibedakan menjadi tiga, yaitu:

a) Bimbingan Klasikal

Bimbingan klasikal adalah kegiatan penyampaian materi manasik yang dilaksanakan di ruang pertemuan atau kelas dengan jumlah jamaah relatif besar. Tujuannya agar jamaah mendapatkan pemahaman menyeluruh tentang tata cara ibadah umrah secara teoritis, mulai dari syarat, rukun, hingga larangan umrah.

b) Bimbingan Lapangan

Bimbingan lapangan merupakan kegiatan praktik langsung manasik di lapangan terbuka atau lokasi yang disimulasikan menyerupai kondisi sebenarnya di Tanah Suci. Melalui bimbingan ini jamaah berlatih gerakan dan urutan ibadah umrah seperti tawaf, sai, dan tahalul sehingga lebih siap ketika berada di Mekah.

c) Bimbingan Individual

Bimbingan individual adalah layanan yang diberikan secara khusus kepada jamaah tertentu yang membutuhkan pendampingan lebih intensif, misalnya jamaah lanjut usia, jamaah dengan keterbatasan fisik, atau jamaah yang tidak dapat hadir dalam bimbingan kelompok.

Berdasarkan tiga bentuk layanan ini, bimbingan manasik diharapkan mampu memfasilitasi seluruh jamaah, baik dalam aspek pemahaman teoritis, keterampilan praktik, maupun

kebutuhan personal.<sup>41</sup>

Teori tentang bentuk bimbingan ini membantu menjelaskan cara atau pendekatan yang digunakan dalam memberikan bimbingan umroh kepada jamaah, terutama yang tidak mengikuti pelatihan secara langsung di PT Hijir Ismail Baitullah.

Dalam penelitian ini, penting untuk memahami bahwa bimbingan tidak hanya soal isi materi, tetapi juga bagaimana bimbingan itu diberikan, apakah dilakukan secara individu, kelompok, atau melalui media tertentu. Teori ini memberi dasar agar strategi bimbingan yang diteliti lebih jelas bentuk dan tujuannya.

#### **d. Metode bimbingan umrah**

Pelaksanaan bimbingan manasik umroh terdapat 3 metode yang dapat digunakan, yaitu:

- a) Metode ceramah, yaitu sebuah tips untuk melakukan sebuah pengajaran yang dilakukan oleh guru secara monolog dan hubungan satu arah. Metode ini sering digunakan oleh pembimbing untuk menyampaikan materi dalam kegiatan bimbingan.
- b) Metode tanya jawab, yaitu tips penyampaian suatu pelajaran melalui interaksi dua arah. Metode ini bisa dikombinasikan dengan ceramah agar dalam kegiatan bimbingan para jamaah bisa menggali materi yang belum dikuasai.

---

<sup>41</sup> Kementerian Agama RI, Buku Tuntunan Manasik Haji dan Umrah (Jakarta: Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2020).

- c) Metode diskusi, yaitu tips atau cara untuk menyelesaikan sebuah masalah untuk pengambilan kesimpulan.

Berdasarkan penelitian ini, teori metode bimbingan umrah dari Burhanuddin digunakan untuk menjelaskan dan menganalisis cara-cara yang dipakai pembimbing dalam menyampaikan materi manasik umrah kepada jamaah, khususnya bagi jamaah yang tidak mengikuti bimbingan secara langsung. Teori ini berguna untuk membandingkan antara teori dan praktik di lapangan, agar dapat diketahui apakah strategi bimbingan yang diterapkan oleh PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan sudah sesuai dengan metode yang seharusnya, seperti ceramah, tanya jawab, dan diskusi.

### 3. Pelatihan

#### a. Pengertian Pelatihan Langsung

Pelatihan merupakan sebuah proses untuk meningkatkan kompetensi peserta jamaah dalam melatih kemampuan. Melalui program pelatihan diharapkan seluruh potensi yang dimiliki dapat ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan dari sebuah perusahaan atau organisasi, atau setidaknya mampu mendekati apa saja yang diharapkan oleh organisasi. Hal ini bertujuan untuk dapat mempermudah sebuah organisasi atau perusahaan mencapai tujuannya masing-masing. Pelatihan merupakan suatu kegiatan yang terstruktur dalam jangka waktu yang relatif singkat dengan tujuan untuk

meningkatkan kompetensi tertentu, Menurut Gary Dessler, pelatihan merupakan pengajaran yang diberikan pada karyawan baru atau yang ada sekarang, ketrampilan dasar yang mereka butuhkan untuk menjalankan pekerjaan mereka.<sup>42</sup>

Dari beberapa penjelasan para ahli diatas terkait pelatihan, penulis menyimpulkan bahwa pelatihan merupakan suatu kegiatan dimana suatu individu dipersiapkan secara khusus untuk melakukan suatu hal atau suatu bidang supaya individu tersebut menguasai hal ataupun bidang tersebut saat ia dibutuhkan atau dipekerjakan.

#### **b. Metode Pelatihan**

Menurut suparyadi "Pelatihan merupakan suatu proses pelatihan yang dilakukan secara Sistematis untuk mencapai hasil yang optimal. Dalam proses inilah terdapat satu aspek penting memiliki pengaruh yang signifikan terhadap hasil pelatihan yaitu "Metode Pelatihan". Metode pelatihan adalah teknik yang digunakan untuk menyampaikan materi pelatihan kepada peserta agar dapat mencapai tujuan pelatihan .

Berikut beberapa metode Umum pada pelatihan:<sup>43</sup>

##### **1) *On the job training***

Metode ini memberikan petunjuk-petunjuk mengenai pekerjaan secara langsung saat bekerja untuk melatih karyawan

<sup>42</sup> Mariyanto Pratama. "Perancangan dan Penerapan Pelatihan Kerja pada Karyawan PT. Indo Penta Batam" UIB Repository, Universitas Internasional Batam, Batam: 2020, Hlm. 8-9

<sup>43</sup> Mariyanto Pratama. "Perancangan dan Penerapan Pelatihan Kerja pada Karyawan PT. Indo Penta Batam" UIB Repository, Universitas Internasional Batam, Batam: 2020, Hlm. 22-25

bagaimana melaksanakan pekerjaan mereka sekarang. Contohnya adalah instruksi, rotasi, magang.

## 2) Pelatihan Diluar Pekerjaan (*Off the job training*)

Metode ini melibatkan pelatihan yang dilakukan di luar jam kerja atau tempat kerja. Contohnya adalah seminar, lokakarya, video, pelatihan *online*, permainan peran, studi kasus, simulasi, studi mandiri, praktik laboratorium, dan *outdoor oriented* program.

## 3) Pembelajaran berbasis proyek

Metode ini melibatkan karyawan dalam proyek-proyek yang relevan dengan tujuan organisasi. Mereka akan belajar melalui pengalaman praktis dan tugas-tugas yang dihadapi dalam proyek tersebut. Proyek ini dapat mencakup pemecahan masalah, pengembangan produk baru, atau perbaikan proses dalam sebuah bisnis d. Pengembangan karir

Metode ini bertujuan untuk membantu karyawan mengembangkan dan memperluas keterampilan mereka agar dapat mencapai tujuan karier mereka dalam organisasi. Pelatihannya mencakup penugasan rotasi, *mentorship*, pembelajaran mandiri, dan program pengembangan kepemimpinan.

## 4) Program magang

Metode ini melibatkan perekrutan sekaligus pelatihan mahasiswa/lulusan baru untuk mendapatkan pengalaman kerja di lingkungan nyata. Melalui magang, mereka dapat belajar dari para

profesional yang berpengalaman dan mempraktikkan pengetahuan yang mereka peroleh di bangku sekolah.

#### 5) Indikator Pelatihan

Indikator merupakan sesuatu yang dapat memberikan petunjuk atau keterangan tentang keadaan atau tingkatan. Indikator kerap digunakan untuk mengukur perubahan, mengevaluasi kinerja, dan menindikasikan tercapainya tujuan.

Dalam hal ini Proses memberikan materi bimbingan, tentunya pembimbing akan menggunakan metode-metode yang akan membantunya dalam proses penyampaian materi terkait pengetahuan tentang ibadah umrah.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yakni suatu metode yang berfokus pada pemahaman terhadap fenomena atau gejala yang terjadi secara alami. Pendekatan ini bersifat mendalam dan naturalistik, sehingga pelaksanaannya dilakukan langsung di lapangan, bukan dalam lingkungan laboratorium, agar peneliti dapat memahami konteks secara menyeluruh.

Penelitian kualitatif merupakan suatu prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dari individu, serta perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini dilakukan secara menyeluruh terhadap individu dan latar yang diteliti. Penelitian kualitatif digunakan untuk mengkaji fenomena dalam kondisi alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk memahami makna yang terkandung, menggali keunikan, membangun pemahaman terhadap suatu fenomena, serta merumuskan hipotesis berdasarkan temuan di lapangan.<sup>44</sup>

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami dan mendalami permasalahan yang terjadi mengenai bagaimana strategi bimbingan umrah bagi jamaah yang tidak bisa mengikuti pelatihan langsung di PT. Hijir Ismail Baitullah, selain itu penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang bersifat umum mencakup informasi tentang

---

<sup>44</sup> Sugiono. 'Metode penelitian kualitatif dan kuantitatif'. Bandung, 2020 hal.19

fenomena utama yang sedang dieksplorasi dalam suatu penelitian, partisipan penelitian, dan lokasi suatu penelitian.

## **B. Jenis Penelitian**

Berdasarkan masalah yang diajukan dalam penelitian, jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan di lapangan bertujuan untuk memperoleh informasi dan mendeskripsikan peristiwa, kejadian yang terjadi di lapangan sesuai dengan fakta yang ditemukan di lapangan.<sup>45</sup> Adapun pendekatan yang peneliti gunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Dengan demikian penelitian ini merupakan kegiatan penelitian untuk mengumpulkan data, menyajikan informasi, mendeskripsikan keadaan yang sebenarnya terjadi di lapangan, mengenai strategi bimbingan umrah bagi jamaah yang tidak bisa membaca di PT. Hijir Ismail Baitullah.

## **C. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat yang digunakan untuk menjalankan penelitian. Tempat yang dijadikan sebagai lokasi penelitian ini ialah PT. Hijir Ismail Baitullah beralamat di jalan semampir indah, kecamatan Kraksaan, Kabupaten Probolinggo. Alasan peneliti memilih PT. Hijir ismail Baitullah sebagai lokasi penelitian ini karena perusahaan ini merupakan salah satu biro perjalanan umrah yang aktif dalam memberikan layanan kepada jamaah umrah, termasuk yang tidak bisa mengikuti pelatihan manasik umrah

---

<sup>45</sup> Rosady Ruslan, *Metode Penelitian: Public Relation & komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2004), hlm. 32.

secara langsung. Berdasarkan observasi awal dan informasi lapangan, PT ini sudah mengembangkan strategi alternatif seperti video, membuat *whatsapp* grup, buku digital untuk menjangkau jamaah secara daring, dan memberikan pelatihan secara privat dengan mengunjungi rumah jamaah yang tidak bisa menghadiri pelatihan secara langsung. Selain itu, PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan menghadapi tantangan dalam memberikan layanan manasik kepada jamaah yang tidak dapat mengikuti pelatihan secara langsung. Hal ini menjadi perhatian penting dalam pengembangan strategi pelayanan agar tetap optimal dan efektif, khususnya di era digital saat ini. Lokasi ini juga dipilih karena ketersediaan data yang relevan dan keterbukaan pihak biro dalam mendukung pelaksanaan penelitian.

#### **D. Subyek Penelitian**

Subjek dalam penelitian ini ditentukan menggunakan teknik *purposive* sampling, yaitu teknik penentuan informan dengan pertimbangan atau kriteria tertentu yang dianggap paling mengetahui dan memahami permasalahan yang diteliti. Teknik ini dipilih karena tidak semua pihak di PT Hijir Ismail Baitullah memiliki keterlibatan langsung dalam strategi bimbingan umrah bagi jamaah yang tidak bisa mengikuti manasik umrah secara langsung.

Informan dalam penelitian ini dipilih berdasarkan kriteria berikut:

##### **1. Pihak Manajemen PT Hijir Ismail Baitullah**

Kriterianya meliputi:

- a. Memiliki peran dalam perencanaan dan pelaksanaan strategi bimbingan umrah.

- b. Terlibat langsung dalam pengambilan keputusan terkait layanan jamaah non-tatap-muka.
- c. Dapat menjelaskan visi, misi, dan tantangan strategis lembaga.

## 2. Pembimbing Manasik Umrah

Kriteria meliputi:

- a. Bertugas membimbing jamaah secara langsung maupun tidak langsung.
- b. Memiliki pengalaman membimbing jamaah yang tidak hadir dalam pelatihan tatap muka.
- c. Dapat menjelaskan metode, media, dan evaluasi bimbingan yang digunakan.

## 3. Jamaah umrah PT Hijir Ismail Baitullah

Kriterianya meliputi:

- a. Pernah menjadi jamaah PT Hijir Ismail Baitullah dalam kurun waktu 2 tahun terakhir.
- b. Tidak menghadiri pelatihan manasik tatap muka karena alasan tertentu (usia, jarak, kesehatan, kesibukan).
- c. Mendapatkan bimbingan melalui metode alternatif (kunjungan rumah, video, WhatsApp, dll).
- d. Bersedia berbagi pengalaman dan evaluasi terhadap layanan yang diterima.

#### 4. Informan pendukung

Kriterianya meliputi:

- a. Menangani komunikasi dan koordinasi dengan jamaah.
- b. Terlibat dalam pendistribusian materi bimbingan digital atau cetak.
- c. Dapat memberikan informasi tentang proses layanan dan kendala operasional.
- d. Staf Kementerian Agama setempat (Penyelenggara Haji dan Umrah).
- e. Tokoh masyarakat atau alumni jamaah yang dapat memberikan testimoni.
- f. Memiliki pengetahuan tentang standar layanan bimbingan umrah secara umum.

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive* sampling dalam menentukan narasumber, yaitu dengan memilih informan yang dianggap paling memahami serta terlibat langsung dalam kegiatan bimbingan umrah di PT Hijir Ismail Baitullah. Pemilihan narasumber dilakukan berdasarkan peran, pengalaman, dan keterlibatan mereka dalam proses pelaksanaan strategi bimbingan bagi jamaah yang tidak mengikuti pelatihan secara langsung.

Adapun narasumber dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Safraji – Direktur sekaligus Pembimbing Ibadah (Muthawwif) PT Hijir Ismail Baitullah
2. Nur Hasanah – Staf Administrasi dan Pelayanan Jamaah PT Hijir Ismail Baitullah

3. Siti Aminah – Jamaah Umrah PT Hijir Ismail Baitullah
4. Staf Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Kementerian Agama Kabupaten Probolinggo

Dalam penelitian ini, peneliti memerlukan informan sebagai sumber informasi atau data. Informan adalah individu yang diwawancarai dan diminta memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu metode pemilihan sampel berdasarkan kriteria atau karakteristik tertentu yang dianggap memiliki keterkaitan erat dengan objek atau situasi sosial yang sedang diteliti. Subjek penelitian mencakup jenis dan sumber data yang relevan, dan penentuan subjek dilakukan secara sengaja dengan mempertimbangkan tujuan penelitian serta relevansi informan terhadap topik yang dikaji.

Subjek penelitian adalah informan yang menguasai informasi mengenai fokus pada penelitian. Informan yang dipilih harus sesuai dengan kriteria objek penelitian.<sup>46</sup> Subjek dalam penelitian ini adalah jamaah umrah yang tidak bisa mengikuti pelatihan secara langsung di PT. Hijir Ismail Baitullah. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, *Purposive sampling* adalah teknik pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian.<sup>47</sup>

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data menjadi salah satu langkah paling krusial dalam sebuah penelitian, karena inti dari kegiatan penelitian adalah

---

<sup>46</sup>Amirul Wahid Abd. Muhith, Rachmad Baitulah, *Metodologi Penelitian*, 2020, 138

<sup>47</sup>Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*

memperoleh data. Tanpa pemahaman yang tepat mengenai teknik pengumpulan data, peneliti akan kesulitan memperoleh data yang sesuai dengan standar yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga metode utama untuk mengumpulkan data dan informasi, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Pada bagian ini diuraikan teknik pengumpulan data yang akan digunakan. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada kondisi yang alami.<sup>48</sup> Dalam penelitian ini, penulis menggunakan tiga metode utama untuk pengumpulan data yang dapat menunjang informasi yang dibutuhkan terkait permasalahan ini, informasi dan data-data yang nantinya akan dikumpulkan dilakukan dengan cara:

#### 1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengamati langsung aktivitas atau kondisi yang berkaitan dengan objek penelitian.

Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Dengan menggunakan teknik observasi, peneliti dapat memahami perilaku serta makna yang terkandung dibali perilaku tersebut. Menurut Sanafiah Faisal, observasi diklasifikasikan ke dalam beberapa jenis yaitu observasi partisipasi, observasi terbuka maupun tersamar, serta observasi tidak berstruktur.<sup>49</sup>

Observasi partisipatif dilakukan dengan cara peneliti mengamati aktivitas yang dilakukan oleh individu, mendengarkan percakapan mereka,

---

<sup>48</sup> Pedoman Penulisan Karya Ilmiah. Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021, 48.

serta ikut terlibat dalam kegiatan mereka. Melalui pendekatan ini, data yang diperoleh menjadi lebih mendalam, detail, dan mampu mengungkap makna yang terkandung di balik setiap perilaku yang tampak.<sup>50</sup>

Dalam penelitian ini, observasi dilakukan secara partisipatif, dimana peneliti mengamati apa yang dilakukan selama menjalankan strategi bimbingan umrah bagi jamaah yang tidak mengikuti pelatihan langsung di PT Hijir Ismail Baitullah.

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses dimana pewawancara memperoleh informasi untuk tujuan investigasi secara langsung melalui tanya jawab untuk memperoleh informasi dari yang diwawancarai.<sup>51</sup> Menurut Susan Stainback, wawancara memungkinkan peneliti untuk menggali pemahaman yang lebih dalam mengenai padangan partisipan dalam menafsirkan situasi dan fenomena yang dialami yang tidak selalu dapat diungkap hanya melalui observasi.<sup>52</sup>

Menurut Esterberg, terdapat beberapa jenis wawancara, yaitu wawancara terstruktur, semiterstruktur, dan tidak terstruktur. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara yang termasuk dalam kategori *in-depth interview*, di mana pelaksanaannya lebih fleksibel dibandingkan dengan wawancara terstruktur.<sup>53</sup>

Dalam hal ini, penulis melakukan wawancara secara langsung

<sup>50</sup> Sugiyono. "Metode Penelitian Kualitatif". Bandung Alfabeta., 2021. Hal 107

<sup>51</sup> Suharsimi Arikunto, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2009), Hlm. 126

<sup>52</sup> Sugiyono. "Metode Penelitian Kualitatif". Bandung Alfabeta., 2021). Hal 107



kepada subjek yang bersangkutan, yakni pembimbing pelatihan manasik umrah di PT. Hijir Ismail Baitullah dan juga jamaah yang mendaftar dan tidak bisa mengikuti pelatihan secara langsung di PT. Hijir Ismail Baitullah untuk memperoleh informasi yang penulis butuhkan. Sebelumnya penulis akan terlebih dahulu menyiapkan dan menyusun pertanyaan-pertanyaan terkait pokok permasalahan yang nantinya akan digunakan sebagai acuan pada saat pelaksanaan wawancara berlangsung. Selanjutnya penulis akan menemui informan yakni pembimbing manasik dan jamaah manasik yang tidak bisa mengikuti bimbingan secara langsung untuk melakukan wawancara langsung terkait pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan, dimana hasil dari wawancara tersebut akan dicatat dalam transkrip wawancara.<sup>54</sup>

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode atau cara yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dengan mencari data dari catatan, transkrip rapat, agenda, dan gambar-gambar kegiatan.<sup>55</sup>

Menurut Sugiyono, dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara menelaah dokumen-dokumen yang berasal dari catatan peristiwa yang telah terjadi. Dalam penelitian ini, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data hasil wawancara dan observasi, serta untuk memverifikasi keabsahan informasi. Melalui dokumen, peneliti dapat

<sup>54</sup> Zainal Abdussamad. Metode Penelitian Kualitatif. Yogyakarta: Deepublish, 2021.

<sup>55</sup> Farhana Putri, "Efektivitas Peran Pembimbing Ibadah Manasik Umrah Dalam Meningkatkan Pemahaman Dan Kepuasan Jamaah PT. Mahabbatul Arafah Tour And Travel Di Kota Tangerang" UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2024. Hal 17.

menelusuri latar belakang program, materi bimbingan, jumlah jamaah, hingga strategi yang digunakan dalam pelaksanaan bimbingan umrah, khususnya bagi jamaah yang tidak mengikuti pelatihan langsung.

#### **F. Analisis Data**

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Susan Stainback, mengemukakan bahwa, analisis data merupakan hal yang kritis dalam proses penelitian kualitatif. Analisis digunakan untuk memahami hubungan dan konsep dalam data sehingga hipotesis dapat dikembangkan dan dievaluasi.<sup>56</sup>

Spradley menyatakan bahwa: Analisis dalam penelitian jenis apapun, adalah merupakan cara berpikir.<sup>57</sup> Hal itu berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian, dan hubungannya dengan keseluruhan. Analisis adalah untuk mencari pola.

Berdasarkan hal tersebut diatas dapat dikemukakan disini bahwa, analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>58</sup>

Menurut Miles dan Huberman, analisis data kualitatif terdiri dari tiga

---

<sup>56</sup> Sugiyono. "Metode Penelitian Kualitatif". Bandung Alfabeta., 2021. Hal 130-131 2021

tahapan utama yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.<sup>59</sup>

#### 1. *Data Reduction* (Mereduksi Data)

Reduksi data merupakan suatu tahapan analisis kualitatif yang bersifat kompleks dan membutuhkan kompetensi intelektual yang tinggi. Proses ini bersifat sensitif karena melibatkan penilaian kritis terhadap kualitas dan relevansi data penelitian. Esensi dari reduksi data terletak pada tiga kegiatan utama: (1) merangkum intisari informasi, (2) menyeleksi elemen-elemen pokok, dan (3) memfokuskan pada aspek-aspek yang paling signifikan terkait tujuan penelitian. Proses ini bukan sekadar penyederhanaan data, melainkan suatu konstruksi makna yang memerlukan pemahaman mendalam tentang konteks penelitian dan kemampuan analitik yang kuat dari peneliti. Reduksi data yang efektif akan menghasilkan gambaran komprehensif yang mempertahankan esensi data asli sambil menghilangkan redundansi yang tidak perlu.

#### 2. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah proses reduksi data dilakukan, langkah berikutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data umumnya dilakukan dalam pernyataan dan kalimat deskriptif yang menjelaskan serta menjabarkan fenomena. Melalui penyajian ini, data menjadi lebih tersusun dalam pola-pola hubungan yang memudahkan peneliti dalam memahami dan menganalisis informasi yang terkandung di dalamnya..

---

<sup>59</sup> Sugiyono. "Metode Penelitian Kualitatif". Bandung Alfabeta., 2021. Hal 133

### 3. *Conclusion Drawing/Verification* (Kesimpulan)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan sejak awal, namun bisa juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif bersifat sementara dan dapat berkembang seiring dengan proses penelitian ketika di lapangan.

Menurut miles dan huberman, kesimpulan daripada analisis data merupakan kesimpulan yang dihasilkan dan didapatkan dilapangan dan dirancang dan konseptual untuk mempermudah pembaca dalam memahami penelitian, baik oleh diri sendiri maupun orang lain . Proses ini dilakukan melalui tiga langkah utama, yaitu kondensasi data, seleksi data, serta pemfokusan, penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data.

#### A. Keabsahan Data

Keabsahan data adalah bertujuan dalam memastikan tingkat keaslian hasil penelitian, yaitu sejauh mana hasil tersebut mencerminkan kebenaran yang sesungguhnya. Dalam penelitian ini, teknik keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi. Triangulasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara menggabungkan berbagai teknik dan sumber data yang berbeda, guna memperoleh informasi yang lebih akurat dan menyeluruh.

Untuk menganalisis sebagian data yang ditemukan Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan teknik triangulasi. Triangulasi adalah suatu pendekatan dalam penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menguji dan

menjamin keabsahan data dengan melakukan analisis dari berbagai perspektif atau sudut pandang..baik melalui perbedaan teknik pengumpulan data maupun perbedaan sumber informasi.

Wiliam Wiersma, mengemukakan bahwa “Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu.”<sup>60</sup> Berikut ini triangulasi yang diantaranya:

#### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah digunakan untuk menilai keandalan dan keabsahan data dengan menganalisis informasi yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti hasil wawancara, arsip, maupun dokumen lain yang relevan. Triangulasi sumber digunakan pada penelitian ini peneliti menggunakan trigulasi sumber dari hasil wawancara kepada Direktur PT. Hijir Ismail Baitullah, dan calon jamaah umrah.

#### 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi merupakan teknik yang digunakan untuk mengevaluasi keandalan data dengan membandingkan data dari sumber yang serupa namun diperoleh melalui metode pengumpulan data yang berbeda Dalam penelitian ini belajar, peneliti menggunakan teknik triangulasi dengan membandingkan hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara agar memperoleh data yang lebih terpercaya dan valid

Berdasarkan kesimpulan tersebut, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber. Teknik ini dipilih karena peneliti menggunakan

---

<sup>60</sup> Sugiyono.” Metode Penelitian Kualitatif”. Bandung Alfabeta., 2021. Hal 189

beberapa metode pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan tujuan memperoleh pemahaman yang mendalam tentang informan serta untuk memastikan keakuratan dan validitas data di lapangan.

### **G. Tahap-tahap Penelitian**

Bagian ini menjelaskan rencana pelaksanaan penelitian yang disusun oleh peneliti, yang mencakup tahapan-tahapan mulai dari studi pendahuluan, pengembangan desain penelitian, pelaksanaan penelitian di lapangan, hingga penyusunan laporan hasil penelitian.<sup>61</sup>

#### **1. Tahap Pra Lapangan**

Dalam tahap ini, peneliti merancang penelitian secara sistematis dan terencana. Berikut hal yang perlu dalam membuat rancangan dalam penelitian meliputi:

- a. Judul
- b. Latar belakang
- c. Konteks masalah penelitian
- d. Fokus masalah
- e. Tujuan masalah
- f. Manfaat masalah
- g. Dan metode penelitian

#### **2. Menentukan Lokasi Kegiatan**

Pada tahap ini, menentukan lokasi untuk dijadikan sebagai lokasi

---

<sup>61</sup> Pedoman Penulisan Karya Ilmiah UIN KHAS JEMBER 2021., Hal 71

dalam penelitian ini yang akan dijadikan objek penelitian. Pemilihan lokasi dilakukan secara cermat agar sesuai dengan tujuan penelitian dan fokus penelitian. Adapun tahapan-tahapan yang digunakan peneliti dalam menentukan lokasi penelitian adalah sebagai berikut:

### 3. Mengurus Perizinan Penelitian

Peneliti terlebih dahulu mengurus surat perizinan dan meminta surat permohonan penelitian dari kampus. Kemudian mendapatkan surat tersebut, peneliti menyerahkannya kepada PT. Hijir Ismail Baitullah untuk mendapatkan persetujuan terkait pelaksanaan penelitian. Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa penelitian dapat dilakukan secara resmi dan legal di lokasi yang dituju.

#### a. Observasi tempat penelitian

Pada tahap ini, peneliti telah memiliki gambaran awal mengenai lokasi penelitian baik dari studi kepustakaan maupun informasi dari pihak-pihak yang mengetahui kondisi dan situasi lapangan. Observasi dilakukan untuk mengenali secara langsung lingkungan, karakteristik, serta potensi permasalahan yang ada di lokasi penelitian.

#### b. Menentukan informan

Informan adalah individu dalam memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti dan relevan terkait kondisi lapangan. Dalam penelitian ini, informan adalah Direktur PT. Hijir Ismail Baitullah dan Calon jamaah umrah , karena mereka dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman yang berkaitan langsung dengan topik penelitian.

c. Menyiapkan Perlengkapan Penelitian

Peneliti menggunakan buku dan bolpoin serta keperluan menulis untuk menuliskan hal - hal yang penting dikatakan pada di kejadian , ATK dan media dokumentasi foto . hal yang perlu dikatakan pada saat kejadian , alat tulis , dan kamera hp untuk dokumentasi

d. Tahap pelaksanaan penelitian

Pada Tahap pelaksanaan dalam melalui beberapa metode. Pertama, peneliti melakukan wawancara dengan untuk mendapatkan informasi dari Direktur PT. Hijir Ismail Baitullah dan Calon jamaah umrah yang relevan dengan fokus penelitian yang telah disusun sebelumnya. Wawancara ini bertujuan untuk menggali jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan topik penelitian.

e. Tahap Analisis

Kemudian data-data terkumpul melalui hasil observasi di lapangan peneliti ke tahap analisis data. Pada tahap ini, peneliti akan mengolah dan menganalisis data yang telah diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk menemukan pola atau informasi yang relevan.



## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Objek Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum PT Hijir Ismail Baitullah**

PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan merupakan biro perjalanan ibadah umrah yang didirikan dengan semangat untuk memberikan pelayanan terbaik, amanah, dan bertanggung jawab kepada calon jamaah umrah dan haji. Berdirinya PT ini berawal dari pengalaman panjang pendirinya dalam mengelola perjalanan ibadah umrah sebelum masa pandemi. Namun, pandemi COVID-19 pada tahun 2020 hingga 2021 menyebabkan kegiatan tersebut terhenti. Setelah pandemi mereda, sang pendiri kemudian merintis kembali usaha di bidang yang sama secara mandiri dan resmi mendirikan agen *travel* umrah yang diberi nama PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan pada tanggal 7 Agustus 2023, bertepatan dengan dikeluarkannya akta pendirian. Kantor pusat *travel* ini berlokasi di Perumahan Semampir Indah I Blok D No. 03, Kelurahan Semampir, Kecamatan Kraksaan, Kabupaten Probolinggo.

Selain menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah dan haji, PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan juga berkomitmen memberikan bimbingan ubudiyah (ibadah) kepada para jamaah. Materi bimbingan tidak hanya mencakup teori dan praktik manasik, tetapi juga menyentuh aspek ibadah harian, seperti tata cara wudu, shalat wajib dan sunnah, shalat jenazah, hingga pemahaman mengenai adat istiadat Arab Saudi. Hal ini dilakukan

karena berdasarkan pengalaman di lapangan, banyak masyarakat di wilayah Probolinggo yang masih kurang pemahaman dalam tata cara pendaftaran, pelaksanaan ibadah umrah, serta rentan tertipu oleh biro perjalanan yang tidak resmi atau tidak bertanggung jawab.

Pendirian travel ini dimaksudkan untuk menjadi jembatan penghubung bagi masyarakat agar dapat melaksanakan ibadah dengan benar, aman, dan nyaman, serta melalui lembaga yang terpercaya. PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan hadir dengan komitmen tinggi untuk memberikan layanan yang profesional dengan penuh amanah dan tanggung jawab.

Dalam operasionalnya, PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan menawarkan berbagai paket perjalanan umrah yang fleksibel, mulai dari 6 hari, 9 hari, 12 hari, 16 hari, hingga 23 hari, dengan kategori hemat, premium, dan VIP. Program perjalanan tersebut dipublikasikan melalui brosur, pamflet, serta media sosial. Sejak resmi berdiri, travel ini sudah mampu memberangkatkan jamaah secara rutin setiap bulan.

Direktur utama sekaligus pemilik PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan adalah Ustaz H. Safraji, yang secara aktif memimpin dan mendampingi langsung seluruh proses manasik dan pelaksanaan ibadah jamaah.

Kegiatan bimbingan manasik umrah mulai dilaksanakan paling cepat 20 hari sebelum keberangkatan, dengan satu hingga dua kali pertemuan, tergantung kondisi. Jika terdapat perubahan jadwal atau

fasilitas, maka diadakan pertemuan tambahan. Lokasi kegiatan biasanya dilaksanakan di Miniatur Kakbah Probolinggo atau kantor Kementerian Agama setempat, menyesuaikan ketersediaan tempat. Materi bimbingan mencakup: cara bersuci (wudu), shalat wajib dan sunnah, shalat jenazah, edukasi kesehatan (khususnya bagi jamaah wanita), teori dan praktik manasik umrah, hingga informasi teknis seperti rute perjalanan, penggunaan uang, dan lainnya. Kegiatan ini dimulai pukul 07.00 WIB hingga 15.00 WIB, dengan menghadirkan narasumber dari kalangan ahli di bidangnya, seperti ustaz dan dokter, serta didampingi langsung oleh direktur utama.

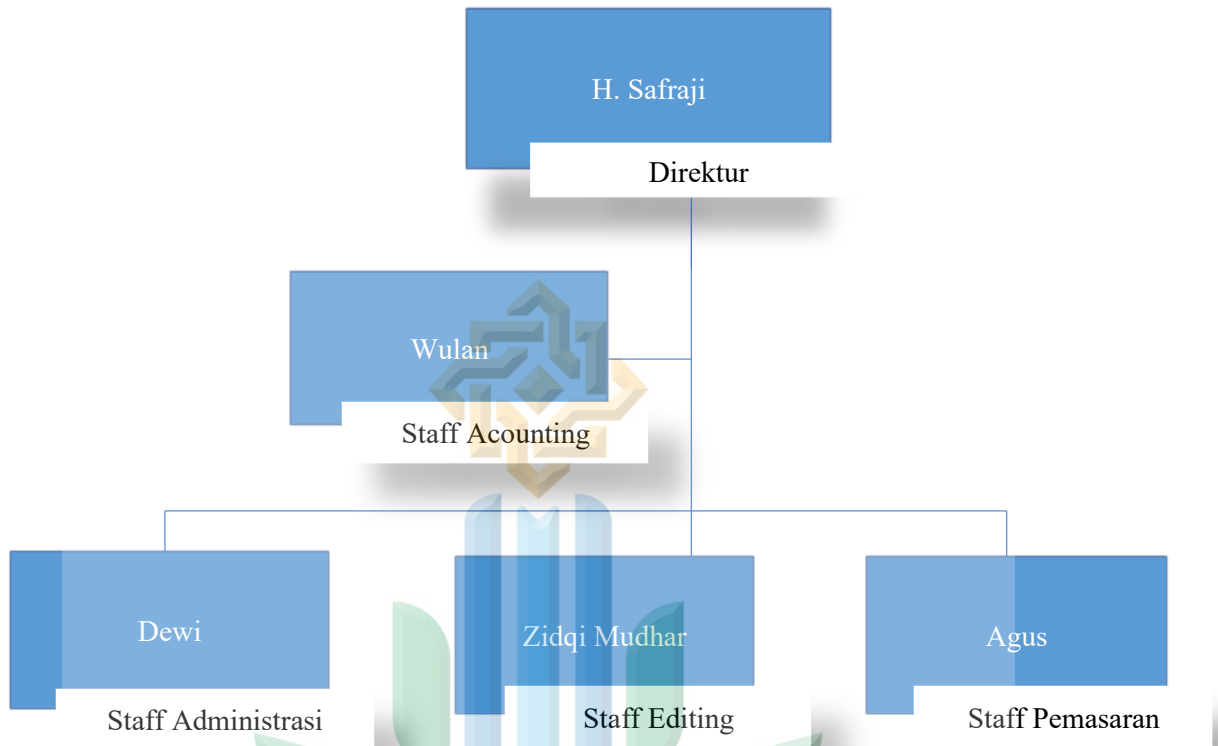
Salah satu keunggulan PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan adalah dalam melayani jamaah yang tidak dapat mengikuti bimbingan secara langsung, terutama mereka yang berasal dari luar kota atau luar daerah. Strategi yang diterapkan adalah dengan “jemput bola”, yakni mendatangi langsung kediaman jamaah untuk memberikan bimbingan pribadi. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga membuka jaringan baru karena keakraban yang terjalin sering kali mendorong anggota keluarga lain untuk ikut mendaftar. Selain itu, travel ini juga membagikan video-video edukasi manasik melalui grup WhatsApp agar jamaah tetap bisa belajar meskipun tidak hadir secara langsung. Travel sengaja tidak menggunakan Zoom karena praktik manasik tidak bisa disampaikan secara maksimal melalui media virtual tersebut.

Tantangan yang dihadapi PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan antara lain perubahan jadwal penerbangan atau hotel secara sepihak oleh pihak penyedia, yang dapat memengaruhi kenyamanan dan kesiapan jamaah. Namun, pihak travel selalu mengedukasi jamaah agar memahami kondisi di Makkah dan Madinah yang dinamis dan sering padat. Selain itu, tantangan juga muncul ketika ada jamaah yang tidak bisa hadir dalam jadwal bimbingan yang telah ditentukan, namun pihak travel tetap berusaha memberikan bimbingan alternatif dengan pendekatan personal.

Secara keseluruhan, faktor pendukung keberhasilan travel ini adalah fasilitas yang memadai, dukungan masyarakat sekitar, dan profesionalitas tim. Adapun hambatan yang kadang dihadapi adalah adanya perubahan jadwal mendadak serta keterbatasan waktu dari sebagian jamaah. Namun, dengan semangat memberikan pelayanan secara amanah dan bertanggung jawab, PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan terus berkomitmen untuk mendampingi jamaah secara utuh dari tahap persiapan hingga pelaksanaan ibadah agar setiap jamaah dapat menjalankan ibadah umrah dan haji dengan baik, benar, dan bermakna.

## **2. Struktur Organisasi PT Hijir Ismail Baitullah**

Struktur organisasi menggambarkan susunan posisi dalam suatu organisasi, yang secara umum mencakup pengaturan serta hubungan antar komponen atau bagian yang saling berkaitan dalam organisasi tersebut. Adapun struktur organisasi PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan berdasarkan posisi jabatan, adalah sebagai berikut:



Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Hijir Ismail Baitullah  
Sumber: PT. Hijir Ismail Baitullah Tahun 2025

### 3. Sejarah Berdirinya PT Hijir Ismail Baitullah

PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan resmi didirikan pada tanggal 7 Agustus 2023, yang ditandai dengan penerbitan akta pendirian perusahaan. Kantor pusat perusahaan ini beralamat di Perumahan Semampir Indah I Blok D-03, Kelurahan Semampir, Kecamatan Kraksaan, Kabupaten Probolinggo.

Sebelum memutuskan untuk membuka biro travel secara mandiri, pendiri perusahaan, Ust. H. Safraji, telah memiliki pengalaman yang cukup dalam menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah melalui biro travel lain. Namun, sejak pandemi COVID-19 melanda pada tahun 2020

hingga 2021, kegiatan travel tersebut sempat terhenti. Pasca pandemi, beliau kemudian merintis usaha travel umrah secara mandiri dengan semangat baru dan pengalaman yang matang.

Didirikannya PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan dilator belakangnya oleh keprihatinan atas banyaknya kasus calon jamaah yang tertipu oleh oknum penyelenggara umrah yang tidak bertanggung jawab. Hal ini mendorong pendiri untuk menghadirkan sebuah lembaga travel yang amanah, profesional, dan bertanggung jawab dalam memfasilitasi masyarakat, khususnya di wilayah Probolinggo dan sekitarnya, agar dapat melaksanakan ibadah umrah dan haji dengan tenang dan sesuai tuntunan syariat.

Tidak hanya fokus pada penyelenggaraan ibadah umrah dan haji, PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan juga memberikan edukasi keislaman yang lebih luas, seperti bimbingan ibadah harian (wudhu, shalat, dan tata cara bersuci), serta pengenalan budaya dan adat istiadat di Arab Saudi. Hal ini penting sebagai bekal calon jamaah selama menjalankan ibadah di Tanah Suci.

#### **4. Visi Misi PT Hijir Ismail Batullah**

##### **a. Visi**

Memberikan layanan ibadah umrah yang amanah, profesional, dan bertanggung jawab, guna membantu calon jamaah dalam menjalankan ibadah secara maksimal dan sesuai tuntunan syariat.

### **b. Misi**

- 1) Menyelenggarakan bimbingan manasik umrah yang komprehensif agar jamaah memahami dan melaksanakan setiap rangkaian ibadah dengan benar.
- 2) Membantu jamaah mencapai perubahan spiritual dan akhlak yang lebih baik pasca melaksanakan ibadah umrah.
- 3) Menyediakan layanan konsultasi dan edukasi keagamaan yang terbuka untuk masyarakat umum, baik bagi mereka yang mendaftar sebagai jamaah maupun yang hanya ingin mendapatkan informasi atau bimbingan.
- 4) Membangun sinergi positif dengan lingkungan sekitar, khususnya tetangga dan masyarakat sekitar kantor layanan, agar terwujud suasana keagamaan yang kondusif dan mendukung kegiatan ibadah.

### **B. Penyajian Data Dan Analisis**

Lembar ini mendeskripsikan hasil yang diperoleh dari penelitian yang sudah dianalisis dan diklasifikasikan oleh peneliti dengan rangkaian observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penyajian data merupakan respons atau jawaban dari fokus permasalahan yang ditemukan oleh peneliti di lapangan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan, diperoleh gambaran umum mengenai pelaksanaan layanan bimbingan umrah, khususnya bagi jamaah yang tidak mengikuti

pelatihan manasik secara langsung (tatap muka). Observasi dilakukan dengan mengamati proses pelayanan, komunikasi antara pihak biro dan jamaah, serta pelaksanaan bimbingan sebelum dan saat keberangkatan umrah.

Hasil observasi menunjukkan bahwa PT Hijir Ismail Baitullah telah memberikan layanan bimbingan umrah secara fleksibel menyesuaikan kondisi jamaah. Bagi jamaah yang tidak dapat mengikuti pelatihan langsung, pihak biro tetap memberikan bimbingan melalui pendekatan alternatif, seperti penjelasan secara personal, komunikasi melalui media daring, serta pendampingan langsung oleh pembimbing (muthawif) pada saat di lapangan. Hal ini menunjukkan adanya upaya lembaga untuk memastikan seluruh jamaah tetap memperoleh pemahaman dasar terkait manasik umrah.

Berdasarkan penelitian ini, peneliti melakukan wawancara mendalam dengan tiga narasumber utama yang memiliki keterkaitan langsung dengan fokus penelitian. Narasumber pertama adalah Direktur Utama PT Hijir Ismail Baitullah, yang memberikan informasi terkait strategi perusahaan dalam memberikan bimbingan umrah bagi jamaah yang tidak mengikuti pelatihan secara langsung, termasuk tantangan yang dihadapi dan solusi yang diterapkan. Narasumber kedua adalah jamaah yang tidak dapat hadir pada pelaksanaan manasik secara langsung, yang memberikan gambaran pengalaman pribadi dalam menerima bimbingan melalui kunjungan langsung ke rumah, serta manfaat dan kepuasan yang dirasakan dari pelayanan tersebut. Narasumber ketiga adalah pihak yang menjadi saksi atau testimoni atas kualitas layanan PT Hijir Ismail Baitullah, yang memperkuat temuan



penelitian dengan memberikan penilaian positif terhadap profesionalisme, keramahan, dan keberhasilan strategi bimbingan yang dijalankan.

### **1. Strategi Bimbingan Umroh Bagi Jamaah Yang Tidak Mengikuti Pelatihan Langsung Di PT Hijir Ismail Baitullah Ditinjau Dari Aspek Strategi 5P (*Plan, Play, Pattren, Position, Dan Perspective*)**

Untuk mengetahui strategi yang dilakukan oleh PT Hijir Ismail Baitullah, peneliti mengumpulkan data melalui wawancara dengan direktur utama di PT Hijir Ismail Baitullah. Wawancara ini dilakukan agar peneliti mendapatkan penjelasan langsung mengenai langkah-langkah yang ditempuh dalam memberikan bimbingan kepada jamaah yang tidak dapat mengikuti pelatihan secara langsung ditinjau dari aspek strategi 5P (*Plan, Play, Pattren, Position, Dan Perspective*).

#### **a. Strategi Sebagai Rencana (*Play*)**

Strategi sebagai sebuah rencana secara umum merupakan perencanaan yang matang memungkinkan lembaga untuk mengalokasikan sumber daya (waktu, tenaga, materi) secara efisien. Rencana ini bersifat fleksibel, dapat menyesuaikan dengan dinamika jadwal jamaah. Pihak penyelenggara memastikan bahwa jamaah tetap memperoleh materi yang sama seperti yang disampaikan pada pelatihan langsung. Hal ini bertujuan agar tidak ada perbedaan pemahaman antara jamaah yang mengikuti pelatihan langsung dengan yang menerima bimbingan di rumah. Strategi ini juga menjadi bentuk komitmen PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan untuk memberikan pelayanan menyeluruh dan merata kepada seluruh

jamaah tanpa terkecuali.<sup>62</sup> Pendapat diatas sesuai dengan wawancara peneliti kepada direktur utama PT Hijir Ismail Baitullah.

Sebagaimana diungkapkan oleh Direktur Utama PT Hijir Ismail Baitullah:

*“Kalau ada calon jamaah yang tidak bisa mengikuti bimbingan secara langsung, biasanya mereka itu dari luar kota, dan dari keterbatasan usia, apalagi kalau belum pernah melaksanakan ibadah umrah atau haji. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi kami. Tapi kami tetap memberikan pelayanan, prinsipnya menjemput bola, mendatangi langsung ke kediaman jamaah supaya mereka tetap memiliki dasar ilmu terkait persiapan manasik umrah. Kami tidak akan meninggalkan jamaah yang tidak bisa hadir ketika bimbingan manasik”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan PT Hijir Ismail Baitullah, diketahui bahwa pihak penyelenggara memiliki strategi khusus dalam memberikan layanan bimbingan kepada jamaah yang tidak dapat mengikuti pelatihan manasik umrah secara tatap muka. Jamaah yang tidak hadir umumnya berasal dari luar kota, faktor usia atau memiliki keterbatasan waktu, serta sebagian di antaranya belum pernah melaksanakan ibadah umrah maupun haji. Kondisi ini menjadi tantangan tersendiri bagi penyelenggara dalam memastikan seluruh jamaah mendapatkan bekal pengetahuan manasik yang memadai.

Untuk mengatasi kendala tersebut, PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan menerapkan strategi “menjemput bola”, yaitu dengan mendatangi langsung kediaman jamaah yang berhalangan hadir. Pendekatan ini dilakukan untuk memberikan bimbingan personal

---

<sup>62</sup> Safraji, Direktur Utama PT. Hijir Ismail Baitullah, Wawancara, 24 mei 2025

mengenai tata cara ibadah umrah, meliputi penjelasan rukun, wajib, dan sunnah umrah, tata cara pelaksanaan di tanah suci, serta panduan terkait persiapan keberangkatan. Strategi sebagai rencana terlihat dari upaya PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan dalam merancang program bimbingan alternatif bagi jamaah yang tidak dapat hadir secara fisik. Rencana ini disusun berdasarkan identifikasi kebutuhan jamaah, seperti keterbatasan waktu, usia lanjut, atau jarak domisili.

b. Strategi Sebagai Manuver (*Play*)

Strategi sebagai sebuah manuver ini menunjukkan kelincahan organisasi dalam menjaga kontinuitas layanan tanpa mengorbankan kualitas bimbingan. Strategi sebagai manuver juga tercermin dari kemampuan lembaga dalam merespons tantangan secara taktis, seperti perubahan jadwal mendadak atau kendala lokasi. Salah satu pengalaman yang diungkapkan pimpinan PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan adalah saat melakukan kunjungan ke Madura. Jamaah yang dikunjungi tidak dapat hadir pada pelatihan manasik secara langsung, sehingga pihak travel mendatangi kediamannya untuk memberikan bimbingan. Selain mendapatkan penjelasan materi manasik, jamaah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini berdampak positif, karena beberapa anggota keluarga dan kerabat dari jamaah tersebut kemudian mendaftarkan diri untuk keberangkatan ibadah umrah. Pimpinan PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan menyampaikan:

*“Kelebihan dari strategi ini adalah kami bisa langsung berkunjung dan bersilaturahmi ke kediaman calon jamaah. Hubungan jadi*

*lebih akrab, dan sering kali di luar daerah ada keluarga yang juga ikut mendaftar. Contohnya kemarin saya ke Madura, jamaah tersebut tidak bisa hadir manasik secara langsung, jadi saya datang ke rumahnya. Mereka senang dengan pelayanan yang kami berikan, dan akhirnya keluarganya banyak yang positif mendaftar umrah.”<sup>63</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa strategi kunjungan langsung kerumah jamaah yang diterapkan oleh PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan merupakan bentuk penerapan strategi sebagai sebuah manuver (*play*) dalam memberikan bimbingan manasik pengganti bagi jamaah yang tidak bisa mengikuti pelatihan secara langsung. Melalui strategi ini, pihak travel tidak hanya memastikan jamaah tetap mendapatkan materi bimbingan secara lengkap dan personal, tetapi juga berhasil membangun hubungan emosional dan kepercayaan yang lebih erat dengan jamaah.

Pendekatan personal ini memberikan dampak positif ganda, yaitu meningkatnya kepuasan jamaah terhadap pelayanan dan sekaligus memperluas jaringan pemasaran melalui rekomendasi dari jamaah dan keluarganya. Kasus kunjungan ke Madura menjadi bukti bahwa pelayanan yang responsif dan humanis mampu memperkuat citra profesionalitas PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan sebagai biro perjalanan umrah yang peduli, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan jamaah. Strategi kunjungan langsung ini tidak hanya memastikan ketercapaian bimbingan ibadah, tetapi juga berperan sebagai sarana memperkuat hubungan personal dan memperluas jaringan pemasaran jasa travel umrah.

---

<sup>63</sup> Safraji, Direktur Utama PT. Hijir Ismail Baitullah, Wawancara, 24 mei 2025



Gambar 4.2 Dokumentasi Kunjungan Jamaah  
Sumber: Dokumentasi Pribadi

c. Strategi Sebagai Pola (*Pattren*)

Pola strategi terlihat dari konsistensi metode yang digunakan, yaitu kombinasi antara pendekatan *jemput bola* dan penggunaan media digital. Pola yang konsisten memudahkan jamaah memahami alur bimbingan dan membangun ekspektasi yang jelas terhadap layanan. Pendapat dari direktur utama PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan juga sesuai dengan pendapat *staff accounting*:

*strategi menjemput bola merupakan bagian penting dari sistem pelayanan bimbingan di lembaga tersebut. Strategi ini dilakukan dengan cara mengunjungi langsung jamaah yang berhalangan hadir pada pelatihan manasik, agar tetap mendapatkan materi bimbingan yang utuh. Pihak travel membawa alat bantu dan media pembelajaran, serta memberikan penjelasan dengan metode yang personal, fleksibel, dan interaktif.*<sup>64</sup>

Selain memastikan ketercapaian pemahaman ibadah, strategi ini juga menciptakan hubungan emosional yang positif antara jamaah dan pihak lembaga, sehingga berdampak pada peningkatan kepercayaan dan

<sup>64</sup> Siti Rahma Wulandari, Staff Accounting PT. Hijir Ismail Baitullah, Wawancara, Kraksaan, 09 Oktober 2025.

loyalitas jamaah. Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa pendekatan ini telah menjadi pola kerja rutin dan dianggap efektif dalam menjaga mutu layanan serta memperluas jaringan jamaah melalui rekomendasi dari peserta yang puas.

Dari hasil wawancara dengan staf PT Hijir Ismail Baitullah, dapat disimpulkan bahwa strategi “menjemput bola” merupakan bukti konkret dari komitmen lembaga dalam memberikan layanan bimbingan yang inklusif, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan jamaah. Melalui pendekatan ini, pihak travel tidak hanya memastikan jamaah yang tidak hadir manasik tetap mendapat pembekalan ibadah yang memadai, tetapi juga berhasil memperkuat hubungan kekeluargaan dan citra positif lembaga di mata masyarakat. Strategi ini terbukti efektif sebagai bentuk pelayanan proaktif sekaligus upaya memperluas jaringan pemasaran melalui kepercayaan jamaah.



Gambar 4.3 Dokumentasi Proses Wawancara  
Sumber: Dokumentasi Pribadi



#### d. Strategi Sebagai Posisi (*Position*)

Strategi sebagai posisi menunjukkan bagaimana PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan memposisikan diri sebagai lembaga yang peduli, adaptif, dan mengutamakan pendekatan personal. Posisi ini memperkuat citra lembaga sebagai penyedia layanan yang inklusif dan berorientasi pada kepuasan jamaah. Dalam memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai pengalaman jamaah yang tidak dapat mengikuti manasik secara langsung, peneliti melakukan wawancara mendalam dengan salah satu jamaah yang mengalami kondisi tersebut. Wawancara ini bertujuan untuk mengetahui cara pihak travel memberikan bimbingan, serta kesan dan manfaat yang dirasakan jamaah setelah mendapatkan pelayanan tersebut. Informasi dari narasumber ini diharapkan dapat memberikan sudut pandang langsung dari penerima layanan, sehingga temuan penelitian menjadi lebih akurat dan komprehensif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Muhrowi dan ibu buyati salah satu jamaah yang tidak dapat hadir pada kegiatan bimbingan manasik secara langsung:

Pendapat dari pimpinan dan staff accounting PT Hijir Ismail

Baitullah Kraksaan juga sesuai dengan pendapat jamaah umrah:

Jamaah 1:

*“PT Hijir Ismail Baitullah menawarkan strategi menjemput bola bagi calon jamaah yang tidak bisa hadir pada kegiatan manasik karena keadaan fisik saya yang sudah dalam kategori usia lanjut. Saya yakin untuk melaksanakan ibadah umrah di pt tersebut. Selain itu, ini adalah pertama kalinya saya akan berangkat umrah, jadi saya belum pernah mengikuti bimbingan manasik sebelumnya.*

*Untungnya, pihak PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan datang langsung ke rumah untuk memberikan bimbingan.”<sup>65</sup>*

Jamaah 2:

*“Menurut saya, strategi menjemput bola seperti ini sangat membantu jamaah yang tidak bisa ikut manasik langsung, sekaligus menumbuhkan kepercayaan kepada pihak travel.”<sup>66</sup>*

Jamaah 3:

*“Strategi menjemput bola yang diterapkan oleh PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan terbukti sangat membantu jamaah yang tinggal di luar kota seperti saya karena tidak dapat hadir secara langsung dalam pelatihan manasik. Tetapi travel secara aktif mengunjungi rumah jamaah untuk memberikan bimbingan pribadi, lengkap dengan materi, panduan, dan alat bantu ibadah.”<sup>67</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa ketidakhadiran disebabkan oleh faktor usia. Jamaah tersebut juga belum memiliki pengalaman mengikuti manasik sebelumnya, sehingga memerlukan pendampingan yang intensif. Pihak PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan mengatasi hal ini dengan mendatangi langsung kediaman jamaah untuk memberikan bimbingan. Materi yang disampaikan meliputi tata cara ibadah umrah, rukun, wajib, dan sunnah umrah, serta persiapan keberangkatan. Jamaah merasa materi yang diberikan jelas, mudah dipahami, dan disampaikan dengan sabar. Pelayanan bimbingan di rumah tidak hanya membuat jamaah merasa diperhatikan, tetapi juga mempererat hubungan antara pihak travel dan jamaah. Secara keseluruhan, wawancara ini menunjukkan bahwa strategi “menjemput bola” yang dilakukan pihak travel efektif dalam memastikan jamaah tetap mendapatkan pembekalan manasik meskipun tidak mengikuti pelatihan tatap muka, sekaligus

<sup>65</sup> Muhrowi, Jamaah Umroh, Wawancara, 23 September 2025.

<sup>66</sup> Buyati, Jamaah Umrah, Wawancara, 23 September 2025

<sup>67</sup> Siti Aminah, Jamaah Umrah, Wawancara, 27 September 2025.



berkontribusi pada peningkatan kepercayaan dan perluasan jaringan calon jamaah.

e. Strategi Sebagai Sudut Pandang (*Perspective*)

Perspektif strategi tercermin dari cara pandang internal lembaga bahwa bimbingan umrah tidak hanya sekadar transfer ilmu, tetapi juga membangun hubungan emosional dan spiritual dengan jamaah. Perspektif ini mendorong seluruh tim untuk bekerja dengan penuh kesungguhan dan tanggung jawab moral, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan secara holistik. Untuk memperkuat hasil temuan dari wawancara dengan jamaah yang tidak dapat mengikuti manasik secara langsung, peneliti juga melakukan wawancara tambahan dengan pihak yang memberikan testimoni atau kesaksian mengenai kualitas layanan PT Hijir Ismail Baitullah. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh perspektif dari pihak luar yang pernah berinteraksi dan memiliki informasi langsung mengenai pelayanan yang diberikan, sehingga dapat menjadi penguat terhadap hasil temuan sebelumnya.

Adapun pernyataan yang sama dari informan pendukung 1 yang mengungkapkan bahwa:

*“Saya mengenal PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaandari keluarga yang pernah berangkat umrah bersama mereka, dan bercerita bahwa pelayanannya sangat memuaskan. Kesan pertama saya adalah mereka sangat ramah dan profesional. Dari awal pendaftaran sampai keberangkatan, semua dijelaskan dengan detail. Bahkan untuk jamaah yang tidak bisa hadir manasik secara langsung, mereka rela datang langsung ke rumah, bahkan sampai ke luar kota. Menurut saya, ini jarang dilakukan travel lain. Pelayanan mereka menyeluruh, tidak hanya soal bimbingan ibadah tetapi juga pendampingan secara personal. Bahkan ketika*

*sudah sampai di makkah, kakek saya digendong langsung oleh direktur, dan didorong menggunakan kursi roda oleh pendamping umrah. Karena itu, saya tidak ragu merekomendasikan travel ini kepada keluarga dan teman-teman.”<sup>68</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara, pernyataan ini memperkuat temuan bahwa strategi pelayanan PT Hijir Ismail Baitullah, termasuk dalam memberikan bimbingan kepada jamaah yang berhalangan hadir di manasik tatap muka, dinilai sangat positif oleh pihak luar. Hal ini menjadi bukti bahwa pendekatan “menjemput bola” bukan hanya bermanfaat bagi jamaah, tetapi juga membangun citra positif yang mendorong promosi dari mulut ke mulut.

Untuk memperkuat hasil temuan dari wawancara dengan pimpinan dan jamaah PT Hijir Ismail Baitullah, peneliti juga melakukan wawancara tambahan dengan pihak Kementerian Agama Kota setempat sebagai instansi yang berwenang dalam pengawasan penyelenggaraan ibadah umrah. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh pandangan objektif dari lembaga resmi pemerintah mengenai kredibilitas, legalitas, dan kualitas pelayanan bimbingan manasik yang dilakukan oleh PT Hijir Ismail Baitullah, sehingga dapat menjadi penguat terhadap hasil temuan sebelumnya.

Adapun pernyataan yang disampaikan oleh Informan 2 salah satu staf Kementerian Agama Probolinggo adalah sebagai berikut:

*PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan merupakan biro perjalanan umrah resmi yang telah memiliki izin operasional dan termasuk dalam kategori penyelenggara yang aktif dan tertib administrasi.*

---

<sup>68</sup> Maulida, Informan 1, Wawancara, 22 Agustus 2025

*Berdasarkan pemantauan kami, perusahaan ini dikenal memiliki sistem bimbingan manasik yang baik dan terstruktur. Strategi yang diterapkan, terutama dalam memberikan bimbingan bagi jamaah yang tidak dapat hadir secara langsung, sangat membantu jamaah dalam memahami tata cara ibadah dengan benar. Mereka juga dikenal responsif terhadap kebutuhan jamaah, bahkan menyediakan pendampingan personal ketika diperlukan. Dari sisi pelayanan, lembaga ini tergolong konsisten dan profesional, sehingga pantas menyandang reputasi sebagai biro perjalanan umrah terpercaya di wilayah ini.<sup>69</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa PT. Hijir Ismail Baitullah merupakan biro perjalanan umrah resmi yang memiliki izin operasional sah dan dikenal aktif serta tertib dalam administrasi. Lembaga ini dinilai memiliki sistem bimbingan manasik yang baik, terstruktur, dan adaptif, khususnya dalam melayani jamaah yang tidak dapat mengikuti bimbingan manasik secara langsung. Strategi bimbingan yang diterapkan nilai efektif dan membantu jamaah memahami tata cara ibadah dengan benar. Selain itu, pihak biro juga dinilai responsif terhadap kebutuhan jamaah dengan menyediakan pendampingan personal bila diperlukan. Berdasarkan aspek pelayanan, PT. Hijir Ismail Baitullah Kraksaan menunjukkan konsistensi, profesionalitas, dan kredibilitas tinggi, sehingga pantas mendapat pengakuan sebagai biro perjalanan umrah terpercaya di wilayah Probolinggo.

---

<sup>69</sup> Juhartatik, Staff Pelayanan, Wawancara, 15 Oktober 2025



Gambar 4.4 Dokumentasi Proses Wawancara Staf Pelayanan  
Sumber: Dokumentasi Pribadi

Pernyataan ini memperkuat hasil penelitian bahwa PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan telah menjalankan strategi bimbingan yang sejalan dengan panduan Kementerian Agama RI (2020), yakni melalui penerapan bimbingan klasikal, lapangan, dan individual. Strategi tersebut tidak hanya memastikan jamaah memahami tata cara ibadah, tetapi juga menunjukkan pendekatan yang adaptif terhadap kondisi jamaah yang tidak dapat mengikuti pelatihan tatap muka. Sejalan dengan teori strategi Grant (1999), pendekatan yang diterapkan PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan menunjukkan kemampuan lembaga dalam menyesuaikan strategi dengan kondisi lapangan demi mencapai tujuan pelayanan. Selain itu, sesuai dengan konsep “pattern” dan “position” dari Mintzberg, strategi bimbingan ini mencerminkan pola adaptasi lembaga terhadap kebutuhan jamaah, sekaligus memposisikan bimbingan manasik sebagai layanan unggulan yang membangun kepercayaan publik. Lebih jauh, temuan ini juga relevan dengan pandangan Dewa Ketut Sukardi (2008) bahwa fungsi

bimbingan mencakup fungsi preventif, pemahaman, perbaikan, dan pemeliharaan. Strategi PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan memenuhi fungsi preventif dengan mencegah kekeliruan dalam ibadah, fungsi pemahaman dengan pemberian materi manasik yang mudah diakses, serta fungsi perbaikan melalui pendampingan personal.

Sementara itu, menurut Burhanuddin (2014), efektivitas bimbingan sangat ditentukan oleh kemampuan pembimbing dalam menyampaikan materi secara jelas dan membuka ruang interaksi bagi jamaah untuk bertanya. Hal ini tampak nyata dalam praktik bimbingan PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan yang tetap menyediakan jalur komunikasi intensif dengan jamaah meskipun dilakukan secara jarak jauh. Dengan demikian, hasil wawancara dengan pihak Kementerian Agama tidak hanya memperkuat kredibilitas lembaga, tetapi juga menegaskan bahwa strategi bimbingan PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan selaras dengan teori dan prinsip-prinsip pelayanan bimbingan yang baik.

**2. Tantangan yang dihadapi oleh PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan dalam menerapkan strategi layanan umroh yang tidak dapat menghadiri pelatihan langsung**

Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan, staf, jamaah, serta pihak terkait, peneliti selanjutnya melakukan analisis terhadap data yang diperoleh untuk menganalisis tantangan yang dihadapi PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan dalam menerapkan strategi layanan bimbingan umrah bagi jamaah yang tidak dapat mengikuti pelatihan manasik secara

langsung. Data hasil wawancara menunjukkan adanya berbagai kondisi internal dan eksternal yang memengaruhi pelaksanaan strategi tersebut.

Untuk memperoleh gambaran yang lebih sistematis dan komprehensif, peneliti menggunakan analisis SWOT sebagai alat analisis. Analisis ini digunakan untuk mengkaji faktor internal berupa kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weaknesses*), serta faktor eksternal berupa peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*) yang dihadapi oleh PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memahami posisi strategis lembaga dalam menjalankan layanan bimbingan umrah secara lebih terstruktur, sehingga hasil analisis yang diperoleh dapat dijadikan dasar dalam pembahasan dan perumusan kesimpulan penelitian.

#### a. *Strengths* (Kekuatan)

Kekuatan utama PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan dalam menerapkan strategi layanan bimbingan umrah bagi jamaah yang tidak mengikuti pelatihan langsung adalah komitmen pelayanan yang tinggi dan pendekatan bimbingan yang personal.

Pihak PT Hijir Ismail Baitullah tetap memberikan bimbingan secara optimal meskipun jamaah berhalangan hadir dalam manasik bersama. Hal ini diwujudkan melalui strategi menjemput bola, yaitu pembimbing mendatangi langsung kediaman jamaah, memberikan bimbingan privat, serta menyesuaikan metode dan materi dengan kondisi

jamaah. Jamaah dan keluarga jamaah menyampaikan bahwa bimbingan personal ini justru dirasakan lebih jelas, intensif, dan sesuai kebutuhan, sehingga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan diri jamaah dalam melaksanakan ibadah umrah.

Selain itu, PT Hijir Ismail Baitullah dinilai memiliki sistem administrasi yang tertib, komunikasi yang responsif, serta sikap profesional dari pembimbing dan staf. Hal ini diperkuat oleh pernyataan pihak Kementerian Agama yang menilai bahwa strategi jemput bola menjadi nilai tambah dan mencerminkan komitmen lembaga dalam memberikan pelayanan yang amanah dan bertanggung jawab.

Dalam pelaksanaannya, strategi tersebut tidak terlepas dari berbagai tantangan di lapangan. Sebagaimana diungkapkan oleh Direktur Utama PT Hijir Ismail Baitullah:

*Salah satu tantangan utama yang dihadapi PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan dalam menerapkan strategi layanan umrah bagi jamaah yang tidak dapat menghadiri pelatihan langsung adalah ketika jadwal manasik telah disusun dengan rapi, namun terdapat jamaah yang berhalangan hadir karena alasan tertentu, seperti kesibukan pekerjaan, urusan keluarga, atau kendala kesehatan. Kondisi ini menjadi faktor penghambat pelaksanaan kegiatan manasik sesuai rencana, karena pembimbing harus mengatur kembali waktu dan metode bimbingan. Situasi tersebut tidak jarang menyita waktu dan tenaga, terutama apabila jamaah yang bersangkutan berada di luar kabupaten atau bahkan di luar daerah. Meskipun demikian, sesuai misi perusahaan untuk memberikan layanan yang amanah dan penuh tanggung jawab, pihak PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan tetap berkomitmen memberikan bimbingan secara personal. Bimbingan tersebut dilakukan melalui berbagai cara, yakni dengan mendatangi langsung kediaman jamaah, memanfaatkan media digital, dan mengatur pertemuan khusus di waktu yang disepakati bersama,*



*sehingga jamaah tetap memperoleh pembekalan yang memadai sebelum keberangkatan.*<sup>70</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Direktur Utama PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan H. Ustad Safraji, diperoleh informasi terkait tantangan yang dihadapi dalam memberikan layanan bimbingan umrah kepada jamaah yang tidak dapat mengikuti pelatihan tatap muka. Wawancara ini dilakukan secara langsung pada tanggal 24 Mei 2025, di kantor PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan. Melalui percakapan tersebut, peneliti memperoleh penjelasan mendalam mengenai hambatan, upaya, serta komitmen perusahaan dalam memastikan seluruh jamaah mendapatkan pembekalan ibadah yang memadai, meskipun tidak hadir dalam kegiatan manasik sesuai jadwal yang telah ditentukan.

#### b. *Weaknesses* (Kelemahan)

Meskipun memiliki kekuatan dalam aspek pelayanan, hasil wawancara menunjukkan adanya beberapa kelemahan internal yang dihadapi PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan. Kelemahan tersebut terutama berkaitan dengan keterbatasan sumber daya manusia dan manajemen waktu pembimbing.

Jumlah pembimbing yang terbatas harus melayani jamaah yang tersebar di berbagai wilayah, termasuk luar kota dan luar daerah. Kondisi ini menyebabkan pembimbing harus membagi waktu secara intensif, yang

<sup>70</sup> Safraji, Direktur Utama PT. Hijir Ismail Baitullah, Wawancara, 24 mei 2025



berpotensi menimbulkan kelelahan serta keterbatasan waktu dalam memberikan bimbingan secara merata. Selain itu, pengaturan jadwal bimbingan sering kali harus disesuaikan kembali karena adanya perubahan waktu dari pihak jamaah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf PT Hijir Ismail Baitullah, diperoleh informasi bahwa dalam penerapan strategi menjemput bola atau pelayanan langsung ke rumah jamaah, terdapat sejumlah tantangan utama yang dihadapi lembaga. Tantangan tersebut meliputi kendala waktu dan jarak, keterbatasan jumlah pembimbing, serta koordinasi dengan jamaah yang tidak selalu berjalan lancar.

Sebagaimana diungkapkan oleh staff accounting PT Hijir Ismail Baitullah:

*Bimbingan ke luar kota memerlukan perencanaan logistik dan jadwal yang matang, karena banyak jamaah tersebar di daerah berbeda. Selain itu, faktor sumber daya manusia juga menjadi perhatian, mengingat jumlah pembimbing yang terbatas harus membagi waktu untuk jamaah di berbagai wilayah. Meski demikian, pihak lembaga tetap berkomitmen untuk menjalankan strategi ini dengan sistem yang terorganisir melalui pembagian wilayah bimbingan dan komunikasi intensif secara daring.<sup>71</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf PT Hijir Ismail Baitullah, dapat disimpulkan bahwa penerapan strategi menjemput bola dalam pelayanan bimbingan jamaah yang tidak dapat hadir secara langsung menghadapi beberapa tantangan operasional dan teknis. Tantangan tersebut terutama berkaitan dengan jarak antarwilayah, keterbatasan waktu dan tenaga pembimbing, serta koordinasi dengan

---

<sup>71</sup> Siti Rahma Wulandari, Staff Accounting, Wawancara, 09 Oktober 2025

jamaah di luar kota. Namun, melalui pengelolaan jadwal yang baik, komunikasi efektif, dan komitmen tinggi dari tim pembimbing, PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan mampu meminimalkan hambatan tersebut dan tetap menjaga kualitas layanan bimbingan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat kendala di lapangan, lembaga tetap konsisten dalam menjalankan strategi pelayanan yang proaktif, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan jamaah.

c. *Opportunities* (Peluang)

Untuk memperoleh data yang lebih mendalam mengenai pengalaman jamaah yang tidak dapat menghadiri pelaksanaan manasik secara langsung, peneliti melakukan wawancara dengan salah satu jamaah. Hal ini bertujuan untuk mengetahui kendala yang mereka alami sekaligus menggali sejauh mana strategi bimbingan alternatif yang diberikan oleh PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan mampu membantu mereka dalam memahami tata cara ibadah umrah.

Pendapat dari pimpinan dan staff accounting PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan juga sesuai dengan pendapat jamaah umrah:

Jamaah 1:

*Kalau saya kendalanya memang faktor usia, jadi tidak bisa ikut manasik sesuai jadwal yang ditentukan. Tapi alhamdulillah dari pihak PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan tetap memperhatikan saya. Pembimbingnya datang langsung ke rumah, membimbing secara pribadi, bahkan praktik manasik juga diperlihatkan. Saya merasa sangat terbantu, karena penjelasannya lebih jelas, bisa ditanyakan langsung, dan sesuai dengan kebutuhan saya. Jujur, saya malah lebih puas dengan cara ini dibandingkan ikut manasik bersama, soalnya terasa lebih diperhatikan.<sup>72</sup>*

<sup>72</sup>Muhrowi, Jamaah Umrah, Wawancara, 23 September 2025

Jamaah 2:

*Tidak dapat mengikuti pelatihan manasik secara langsung, beliau mendampingi jamaah 1, yang merupakan suami dari jamaah tersebut, karena faktor usia. Meski demikian, pihak PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan tetap memberikan bimbingan melalui kunjungan langsung ke rumah. Ia menilai strategi ini sangat membantu, namun di sisi lain ia melihat bahwa pembimbing menghadapi kesulitan dalam mengatur waktu dan tenaga, karena harus mendatangi jamaah satu per satu di wilayah yang berbeda.<sup>73</sup>*

Jamaah 3:

*Saya tidak dapat mengikuti pelatihan manasik secara langsung karena jarak yang jauh dari lokasi pelatihan manasik di Probolinggo. Selain tinggal di luar kota, saya juga memiliki pekerjaan yang tidak bisa saya tinggalkan. Kondisi ini sempat membuat saya khawatir, apakah nantinya saya bisa mendapatkan bimbingan yang cukup sebelum berangkat umrah. Namun, PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan memberikan solusi yang sangat membantu, yaitu dengan mendatangi kediaman saya untuk memberikan bimbingan secara langsung, dan saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan ini. Meskipun terdapat kendala teknis seperti keterlambatan atau perubahan jadwal, jamaah tetap merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan menilai bahwa pihak travel sangat sabar serta profesional dalam melayani jamaah yang berhalangan hadir.<sup>74</sup>*

Berdasarkan hasil wawancara, jamaah menyampaikan bahwa kendala utama adalah faktor usia dan jarak, Meski tidak bisa ikut kegiatan manasik secara langsung sesuai dengan jadwal yang ditentukan, jamaah tetap mendapatkan perhatian khusus dari pihak PT Hijir Ismail Baitullah. Pembimbing datang langsung kerumah jamaah memberikan materi dan praktik manasik umrah dengan cara yang lebih personal. Jamaah merasa metode ini sangat membantu karena penjelasan dilakukan dengan privat dan sesuai dengan kebutuhan pribadi. Bahkan, jamaah menilai bimbingan

<sup>73</sup> Buyati, Jamaah Umrah, Wawancara, 23 September 2025

<sup>74</sup> Siti Aminah, Jamaah Umrah, Wawancara, 27 September 2025.

privat ini membuat mereka lebih puas dibandingkan jika mengikuti manasik bersama, karena mereka merasa mendapatkan perhatian lebih. Di balik tantangan, terdapat beberapa peluang yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas layanan yang meliputi: Penggunaan platform digital seperti video webinar interaktif dapat membantu jamaah memahami materi dengan lebih visual dan menarik, kerja sama dengan Kementerian Agama setempat atau lembaga sertifikasi pembimbing dapat meningkatkan kualitas dan kredibilitas program bimbingan, dan proses membangun hubungan dengan jamaah melalui skema jemput bola. Dari hasil wawancara tersebut dapat dipahami bahwa strategi bimbingan privat memberikan dampak positif bagi jamaah. Dapat disimpulkan bahwa tantangan yang dihadapi PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan bukan berasal dari ketidaksiapan lembaga, tetapi lebih pada keterbatasan waktu, jarak tempuh, serta pengaturan waktu kunjungan yang harus dijalankan secara bergantian di beberapa daerah. Pihak lembaga harus menyesuaikan jadwal dengan kondisi jamaah di luar kota, melakukan perjalanan jauh, dan tetap menjaga konsistensi pelayanan agar semua jamaah memperoleh bimbingan yang setara. Meskipun demikian, dedikasi dan profesionalitas staf dalam menjalankan bimbingan personal menunjukkan bahwa PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan mampu mengatasi tantangan tersebut dengan pendekatan yang fleksibel dan humanis. Strategi menjemput bola terbukti tidak hanya efektif menjaga kualitas layanan, tetapi juga memperkuat

kepercayaan dan kepuasan jamaah terhadap lembaga, meskipun dilaksanakan dalam situasi penuh kendala operasional.

*d. Threats (Ancaman)*

Untuk memperkuat data penelitian, peneliti juga melakukan wawancara dengan anggota keluarga yang mendampingi jamaah dalam proses bimbingan umrah. Tujuannya adalah untuk mengetahui bagaimana pandangan pihak pendamping terhadap strategi bimbingan yang diberikan PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan kepada jamaah yang tidak dapat hadir pada pelaksanaan manasik secara langsung.

Adapun pernyataan yang sama dari informan 1 yang mengungkapkan bahwa:

“Pelayanan dari PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan ini sangat memuaskan, walaupun keluarga saya tidak bisa mengikuti kegiatan manasik secara langsung, dan sesuai jadwal yang sudah disepakati secara bersama, justru pelayanan yang diberikan diluar dugaan saya, karena pelayanan yang diberikan lebih ekstra karena dibimbing secara pribadi di rumah. Cara ini membuat keluarga sebagai calon jamaah umrah ini percaya diri untuk melaksanakan ibadah umrah, karena bimbingannya pun jelas dan sesuai kebutuhan. Saya melihat sendiri, meskipun tidak ikut manasik bersama, tetapi kualitas bimbingan yang diberikan tetap terjaga, bahkan bisa dibilang lebih intensif, karena kita bisa sebebaskan itu bertanya ketika ada suatu hal yang tidak dimengerti. Kami merasa terbantu sekali dengan adanya strategi menjemput bola seperti ini, karena jamaah yang tidak dapat hadir manasik secara langsung tidak akan khawatir, karena akan tetap diberikan bimbingan manasik secara langsung di kediaman calon jamaah umrah.”<sup>75</sup>

Menurut keterangan dari anggota keluarga yang mendampingi jamaah, pelayanan yang diberikan travel sangat memuaskan. Jamaah yang tidak hadir dalam manasik bersama justru mendapatkan perhatian ekstra

<sup>75</sup> Maulida, Informan 1, Wawancara, 22 Agustus 2025

karena dibimbing secara personal. Hal ini membuat jamaah lebih percaya diri ketika akan berangkat umrah. Saksi menilai, meskipun jamaah tidak ikut manasik bersama, kualitas bimbingan yang mereka terima tetap terjaga bahkan lebih intensif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1, dapat disimpulkan bahwa strategi menjemput bola yang diterapkan oleh PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan berhasil memberikan pelayanan yang memuaskan dan efektif bagi jamaah yang tidak dapat mengikuti pelatihan manasik secara langsung. Strategi ini dinilai mampu menjaga kualitas bimbingan ibadah sekaligus meningkatkan kepercayaan diri jamaah dalam melaksanakan ibadah umrah. Meskipun strategi ini membutuhkan upaya ekstra dari pihak lembaga, seperti pengaturan jadwal dan kunjungan ke rumah jamaah, hasil yang diperoleh sebanding dengan kepuasan jamaah yang tinggi. Informan menilai bahwa pelayanan yang diberikan bersifat personal, intensif, dan humanis, sehingga mencerminkan komitmen lembaga dalam memastikan semua jamaah memperoleh bimbingan yang optimal. Dengan demikian, dari sudut pandang penerima layanan, dapat disimpulkan bahwa tantangan jarak dan keterbatasan waktu jamaah tidak menjadi penghalang bagi PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan untuk memberikan bimbingan yang berkualitas. Sebaliknya, strategi menjemput bola justru menjadi solusi efektif untuk menjangkau jamaah di berbagai kondisi tanpa mengurangi mutu pelayanan dan nilai spiritual bimbingan.

Pendapat informan 2 juga sejalan dengan pendapat informan 1, yaitu:



“Secara umum, kami menilai PT Hijir Ismail Baitullah termasuk biro perjalanan umrah yang cukup aktif dan tertib dalam administrasi. Mereka punya strategi yang bagus, salah satunya dengan sistem jemput bola atau kunjungan langsung kepada jamaah yang tidak bisa hadir manasik bersama. Namun tentu saja, strategi seperti ini tidak lepas dari tantangan. Karena jamaah yang dibimbing ini tersebar di beberapa daerah, kadang sulit menyesuaikan waktu yang cocok antara pembimbing dan jamaah. Tapi kalau dilihat dari segi pelayanan, strategi jemput bola ini justru sangat membantu jamaah. Jadi meskipun ada kendala teknis, dari sisi pelayanan justru nilai plus-nya tinggi. Kami di Kemenag melihat PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan ini cukup responsif dan profesional dalam memberikan bimbingan, termasuk untuk jamaah yang tidak bisa hadir manasik langsung.”<sup>76</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf Kementerian Agama dapat disimpulkan bahwa PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan menghadapi beberapa tantangan dalam menerapkan strategi layanan bimbingan bagi jamaah yang tidak dapat hadir langsung, terutama dalam hal sumber daya manusia, waktu, administrasi, dan koordinasi lapangan. Namun demikian, pihak Kemenag menilai bahwa strategi tersebut merupakan bentuk komitmen pelayanan yang tinggi dan menjadi nilai tambah bagi lembaga, karena menunjukkan kepedulian terhadap seluruh jamaah tanpa terkecuali. Meskipun membutuhkan upaya lebih dalam hal manajemen waktu dan pelaporan, strategi jemput bola ini tetap dinilai efektif dan layak untuk diteruskan karena berdampak positif terhadap kepuasan dan kesiapan jamaah dalam melaksanakan ibadah umrah. Berdasarkan wawancara tersebut juga terdapat beberapa ancaman yang harus diminimalisir guna menjaga keseimbangan perusahaan yang meliputi: Tidak semua jamaah, terutama yang lanjut usia, terbiasa dengan media digital, hal ini berpotensi mengurangi efektivitas bimbingan daring, jamaah yang berasal dari luar

<sup>76</sup> Juhartatik, Staff Pelayanan kemenag, Wawancara, 15 Oktober 2025

daerah memerlukan waktu dan biaya lebih untuk kunjungan langsung hal ini dapat membatasi intensitas bimbingan, dan semakin banyak biro perjalanan umrah yang menawarkan layanan bimbingan fleksibel, baik daring maupun offline, sehingga menuntut inovasi berkelanjutan.

### C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, data yang terkumpul dari pengamatan, wawancara dan dokumentasi di PT. Hijir Ismail Baitullah, terdapat temuan di lapangan mencakup:

#### 1. Strategi Bimbingan Umroh Bagi Jamaah Yang Tidak Mengikuti Pelatihan Langsung Di PT Hijir Ismail Baitullah Ditinjau Dari Aspek Strategi 5P (*Plan, Play, Pattren, Position, Dan Perspective*)

Berdasarkan hasil triangulasi sumber melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan di PT Hijir Ismail Baitullah, diperoleh data bahwa terdapat strategi khusus yang diterapkan oleh pihak penyelenggara dalam memberikan layanan bimbingan ibadah umrah kepada jamaah yang tidak dapat mengikuti pelatihan atau manasik secara langsung yang ditinjau dari aspek strategi 5P (*Plan, Play, Pattren, Position, Dan Perspective*). Adapun strategi tersebut adalah sebagai berikut:

##### a. Strategi Sebagai Rencana (*Play*)

Strategi sebagai sebuah rencana secara umum telah berusaha untuk diterapkan melalui perencanaan yang matang memungkinkan lembaga untuk mengalokasikan sumber daya (waktu, tenaga, materi) secara efisien. Rencana ini bersifat fleksibel, dapat menyesuaikan



dengan dinamika jadwal jamaah.. PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan menyadari bahwa tidak semua calon jamaah dapat hadir secara langsung dalam kegiatan manasik, terutama mereka yang berasal dari luar kota, lansia, atau luar kabupaten. Oleh karena itu, untuk memastikan seluruh jamaah tetap mendapatkan bimbingan yang komprehensif, perusahaan menerapkan pendekatan strategi jemput bola, yakni dengan mendatangi langsung kediaman jamaah yang tidak bisa hadir secara langsung. Pihak penyelenggara memastikan bahwa jamaah tetap memperoleh materi yang sama seperti yang disampaikan pada pelatihan langsung. Hal ini bertujuan agar tidak ada perbedaan pemahaman antara jamaah yang mengikuti pelatihan langsung dengan yang menerima bimbingan di rumah.

Strategi ini dinilai efektif karena memungkinkan terjalinnya hubungan yang lebih dekat antara pihak penyelenggara dengan jamaah. Dalam beberapa kasus, pendekatan ini bahkan berhasil membuka jaringan baru seperti, ketika kunjungan dilakukan ke wilayah Madura dan beberapa anggota keluarga dari jamaah yang dikunjungi turut mendaftarkan diri untuk keberangkatan umrah.

b. Strategi Sebagai Manuver (*Play*)

Strategi sebagai sebuah manuver ini menunjukkan kelincahan organisasi dalam menjaga kontinuitas layanan tanpa mengorbankan kualitas bimbingan. Strategi sebagai manuver juga tercermin dari kemampuan lembaga dalam merespons tantangan secara taktis, seperti

perubahan jadwal mendadak atau kendala lokasi. Kunjungan langsung ke rumah jamaah yang diterapkan oleh PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan merupakan bentuk penerapan strategi sebagai sebuah manuver (*play*) dalam memberikan bimbingan manasik pengganti bagi jamaah yang tidak bisa mengikuti pelatihan secara langsung. Melalui strategi ini, pihak travel tidak hanya memastikan jamaah tetap mendapatkan materi bimbingan secara lengkap dan personal, tetapi juga berhasil membangun hubungan emosional dan kepercayaan yang lebih erat dengan jamaah. Selain kunjungan langsung, PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan juga memanfaatkan teknologi sebagai media pendukung. Pihak travel menyediakan video pembelajaran yang berisi materi manasik umrah, termasuk teori dan praktik, yang kemudian dibagikan melalui grup *WhatsApp* khusus jamaah. Materi tersebut mencakup tata cara ibadah, urutan perjalanan, *tips* kesehatan, penggunaan uang selama di Arab Saudi, hingga simulasi pelaksanaan umrah. Selain kunjungan langsung, dan menyediakan video yang *dishare* melalui aplikasi *WhatsAp*. PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan juga memberikan sebuah buku yang berisikan tentang Agenda Kegiatan dan Album Foto kepada setiap jamaah umrah, dan buku ini akan diberikan kepada seluruh jamaah umrah, bukan hanya kepada jamaah yang tidak bisa mengikuti kegiatan manasik secara langsung.

c. Strategi Sebagai Pola (*Pattren*)

Pola strategi terlihat dari konsistensi metode yang digunakan,

yaitu kombinasi antara pendekatan *jemput bola* dan penggunaan media digital. Pola yang konsisten memudahkan jamaah memahami alur bimbingan dan membangun ekspektasi yang jelas terhadap layanan. Melalui pendekatan ini, pihak travel tidak hanya memastikan jamaah yang tidak hadir manasik tetap mendapat pembekalan ibadah yang memadai, tetapi juga berhasil memperkuat hubungan kekeluargaan dan citra positif lembaga di mata masyarakat. Strategi ini terbukti efektif sebagai bentuk pelayanan proaktif sekaligus upaya memperluas jaringan pemasaran melalui kepercayaan jamaah. Adapun bentuk materi yang disampaikan selama kunjungan maupun melalui video antara lain:

- 1) Tata cara bersuci (wudu dan mandi wajib)
- 2) Shalat fardhu dan sunnah, termasuk shalat jenazah
- 3) Persiapan kesehatan, terutama bagi jamaah perempuan
- 4) Teori dan praktik ibadah umrah (niat, thawaf, sa'i, tahallul)
- 5) Pengetahuan teknis seperti aturan penggunaan uang, budaya Arab Saudi, dan pengenalan tempat-tempat penting di Mekkah dan Madinah.

d. Strategi Sebagai Posisi (Position)

Strategi sebagai posisi menunjukkan bagaimana PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan memposisikan diri sebagai lembaga yang peduli, adaptif, dan mengutamakan pendekatan personal. Posisi ini memperkuat citra lembaga sebagai penyedia layanan yang inklusif dan

berorientasi pada kepuasan jamaah. ketidakhadiran disebabkan oleh faktor usia. Jamaah tersebut juga belum memiliki pengalaman mengikuti manasik sebelumnya, sehingga memerlukan pendampingan yang intensif. Pihak PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan mengatasi hal ini dengan mendatangi langsung kediaman jamaah untuk memberikan bimbingan. Materi yang disampaikan meliputi tata cara ibadah umrah, rukun, wajib, dan sunnah umrah, serta persiapan keberangkatan. Jamaah merasa materi yang diberikan jelas, mudah dipahami, dan disampaikan dengan sabar. Pelayanan bimbingan di rumah tidak hanya membuat jamaah merasa diperhatikan, tetapi juga mempererat hubungan antara pihak travel dan jamaah. Secara keseluruhan, wawancara ini menunjukkan bahwa strategi “menjemput bola” yang dilakukan pihak travel efektif dalam memastikan jamaah tetap mendapatkan pembekalan manasik meskipun tidak mengikuti pelatihan tatap muka, sekaligus berkontribusi pada peningkatan kepercayaan dan perluasan jaringan calon jamaah.

e. Strategi Sebagai Sudut Pandang

Perspektif strategi tercermin dari cara pandang internal lembaga bahwa bimbingan umrah tidak hanya sekadar transfer ilmu, tetapi juga membangun hubungan emosional dan spiritual dengan jamaah. Perspektif ini mendorong seluruh tim untuk bekerja dengan penuh kesungguhan dan tanggung jawab moral, yang pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan secara holistik. Strategi pelayanan PT

Hijir Ismail Baitullah, termasuk dalam memberikan bimbingan kepada jamaah yang berhalangan hadir di manasik tatap muka, dinilai sangat positif oleh pihak luar. Hal ini menjadi bukti bahwa pendekatan “menjemput bola” bukan hanya bermanfaat bagi jamaah, tetapi juga membangun citra positif yang mendorong promosi dari mulut ke mulut. Strategi lainnya adalah dengan mengikutsertakan tim pelaksana lapangan atau bahkan direktur utama langsung dalam proses kunjungan bimbingan. Hal ini menunjukkan komitmen PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan dalam memberikan layanan secara personal, amanah, dan bertanggung jawab, meskipun harus mengorbankan waktu dan tenaga ekstra demi memastikan seluruh jamaah siap secara spiritual, fisik, dan mental sebelum keberangkatan.

Melalui strategi tersebut, PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan berhasil menjaga kualitas layanan dan memastikan semua jamaah tetap mendapatkan haknya untuk dibimbing secara maksimal, meskipun tidak mengikuti pelatihan secara langsung. Hal ini menjadi bukti bahwa lembaga ini tidak hanya berorientasi pada pelayanan teknis, tetapi juga memiliki komitmen tinggi dalam pembinaan ruhiyah dan edukasi ibadah secara menyeluruh.

Berdasarkan strategi yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa langkah-langkah yang dilakukan PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan menunjukkan adanya perencanaan yang matang, pelaksanaan yang adaptif, serta komitmen tinggi terhadap pelayanan jamaah.

Strategi jemput bola, pemanfaatan media video *WhatsApp*, buku agenda kegiatan, dan pelibatan langsung pimpinan menunjukkan bahwa perusahaan tidak hanya fokus pada pemenuhan teknis manasik, tetapi juga pada pembinaan spiritual dan pemahaman mendalam bagi jamaah. Hal ini berarti secara umum PT Hijir Ismail Baitullah telah berupaya menerapkan konsep strategi 5 P yang meliputi *Plan*, *Play*, *Ppattren*, *Position*, dan *Perspective*.

Sejalan dengan teori strategi menurut Grant, strategi berperan penting dalam pengambilan keputusan, koordinasi, dan pencapaian tujuan organisasi. Pendekatan jemput bola mencerminkan koordinasi yang efektif dan pengambilan keputusan yang tepat sasaran untuk menjangkau jamaah yang tidak dapat hadir secara langsung. Selain itu, penerapan media video *WhatsApp* sebagai alternatif pembelajaran selaras dengan konsep 5P Strategi dari Mintzberg, khususnya pada aspek *Plan* (perencanaan strategi), *Pattern* (pola penyesuaian terhadap kebutuhan jamaah), dan *Position* (memposisikan layanan bimbingan sebagai solusi bagi kendala jarak dan waktu).

Dari perspektif bimbingan, temuan ini juga mendukung fungsi bimbingan menurut Dewa Ketut Sukardi yang mencakup fungsi preventif (mencegah kesalahan ibadah), fungsi pemahaman (meningkatkan pengetahuan jamaah), serta fungsi perbaikan dan pemeliharaan (meluruskan kekeliruan serta menjaga kesiapan jamaah hingga keberangkatan). Sementara itu, metode yang digunakan baik melalui kunjungan langsung maupun penggunaan media digital sesuai

dengan metode bimbingan yang dikemukakan Burhanuddin, yaitu ceramah, tanya jawab, dan diskusi, yang dapat dilakukan secara langsung maupun melalui media pendukung. Selain itu, penggunaan video pembelajaran dapat dikategorikan sebagai *off the job training* menurut Suparyadi, karena dilakukan di luar sesi manasik tatap muka tetapi tetap bertujuan memberikan keterampilan dan pemahaman ibadah secara utuh.

## **2. Tantangan yang dihadapi PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan dalam menjalankan strategi layanan bagi jamaah yang tidak bisa ikut pelatihan langsung**

Tantangan yang Dihadapi PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan dalam Menjalankan Strategi Layanan bagi Jamaah yang Tidak Mengikuti Pelatihan Secara Langsung.

Dalam menjalankan strategi layanan bimbingan bagi jamaah yang tidak mengikuti pelatihan secara langsung, PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan menghadapi sejumlah tantangan. Adapun tantangan-tantangan tersebut adalah sebagai berikut:

### **1. Kekuatan**

Kekuatan utama PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan dalam menerapkan strategi layanan bimbingan umrah bagi jamaah yang tidak mengikuti pelatihan langsung adalah komitmen pelayanan yang tinggi dan pendekatan bimbingan yang personal.

Pihak PT Hijir Ismail Baitullah tetap memberikan bimbingan secara optimal meskipun jamaah berhalangan hadir dalam manasik bersama. Hal ini diwujudkan melalui strategi menjemput bola, yaitu pembimbing mendatangi langsung kediaman jamaah, memberikan bimbingan privat, serta menyesuaikan metode dan materi dengan kondisi jamaah. Jamaah dan keluarga jamaah menyampaikan bahwa bimbingan personal ini justru dirasakan lebih jelas, intensif, dan sesuai kebutuhan, sehingga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan diri jamaah dalam melaksanakan ibadah umrah.

Selain itu, PT Hijir Ismail Baitullah dinilai memiliki sistem administrasi yang tertib, komunikasi yang responsif, serta sikap profesional dari pembimbing dan staf. Hal ini diperkuat oleh pernyataan pihak Kementerian Agama yang menilai bahwa strategi jemput bola menjadi nilai tambah dan mencerminkan komitmen lembaga dalam memberikan pelayanan yang amanah dan bertanggung jawab.

## 2. Kelemahan

Meskipun memiliki kekuatan dalam aspek pelayanan, hasil wawancara menunjukkan adanya beberapa kelemahan internal yang dihadapi PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan. Kelemahan tersebut terutama berkaitan dengan keterbatasan sumber daya manusia dan manajemen waktu pembimbing.

Jumlah pembimbing yang terbatas harus melayani jamaah yang tersebar di berbagai wilayah, termasuk luar kota dan luar daerah.



Kondisi ini menyebabkan pembimbing harus membagi waktu secara intensif, yang berpotensi menimbulkan kelelahan serta keterbatasan waktu dalam memberikan bimbingan secara merata. Selain itu, pengaturan jadwal bimbingan sering kali harus disesuaikan kembali karena adanya perubahan waktu dari pihak jamaah. Alasan umum: pekerjaan, urusan keluarga, atau kondisi kesehatan. Konsekuensinya, sebagian materi manasik berpotensi tidak terserap tepat waktu. Tim harus mengatur penjadwalan ulang, menyiapkan bimbingan alternatif (kunjungan personal), dan memastikan catatan kehadiran serta capaian materi tiap jamaah tetap terdokumentasi. Saat jamaah berada jauh dari kantor, bimbingan tatap muka memerlukan kunjungan lapangan. Ini menyita waktu dan tenaga (perjalanan, koordinasi tim, penjadwalan), namun tetap dilakukan untuk menjaga standar pembekalan ibadah.

### 3. Peluang

Di balik tantangan, terdapat beberapa peluang yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas layanan yang meliputi: Penggunaan platform digital seperti video webinar interaktif dapat membantu jamaah memahami materi dengan lebih visual dan menarik, kerja sama dengan Kementerian Agama setempat atau lembaga sertifikasi pembimbing dapat meningkatkan kualitas dan kredibilitas program bimbingan, dan proses membangun hubungan dengan jamaah melalui skema jemput bola.

Dari hasil wawancara tersebut dapat dipahami bahwa strategi bimbingan privat memberikan dampak positif bagi jamaah. Dapat disimpulkan bahwa tantangan yang dihadapi PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan bukan berasal dari ketidaksiapan lembaga, tetapi lebih pada keterbatasan waktu, jarak tempuh, serta pengaturan waktu kunjungan yang harus dijalankan secara bergantian di beberapa daerah. Pihak lembaga harus menyesuaikan jadwal dengan kondisi jamaah di luar kota, melakukan perjalanan jauh, dan tetap menjaga konsistensi pelayanan agar semua jamaah memperoleh bimbingan yang setara. Meskipun demikian, dedikasi dan profesionalitas staf dalam menjalankan bimbingan personal menunjukkan bahwa PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan mampu mengatasi tantangan tersebut dengan pendekatan yang fleksibel dan humanis. Strategi menjemput bola terbukti tidak hanya efektif menjaga kualitas layanan, tetapi juga memperkuat kepercayaan dan kepuasan jamaah terhadap lembaga, meskipun dilaksanakan dalam situasi penuh kendala operasional.

#### 4. Ancaman

Berdasarkan wawancara dan pembahasan di atas juga terdapat beberapa ancaman yang harus diminimalisir guna menjaga keseimbangan perusahaan yang meliputi: Tidak semua jamaah, terutama yang lanjut usia, terbiasa dengan media digital, hal ini berpotensi mengurangi efektivitas bimbingan daring, jamaah yang berasal dari luar daerah memerlukan waktu dan biaya lebih untuk

kunjungan langsung hal ini dapat membatasi intensitas bimbingan, dan semakin banyak biro perjalanan umrah yang menawarkan layanan bimbingan fleksibel, baik daring maupun offline, sehingga menuntut inovasi berkelanjutan. Perubahan mendadak dari maskapai/hotel memaksa penyesuaian ulang, alokasi kamar, serta waktu manasik. Dampaknya, jamaah perlu diinformasikan ulang, ketidaknyamanan muncul (kecemasan, kebingungan), dan tim harus melakukan *re-booking* serta rekonsolidasi dokumen perjalanan dalam waktu singkat. Perubahan mendadak dari maskapai/hotel memaksa penyesuaian ulang, alokasi kamar, serta waktu manasik/*technical meeting*. Dampaknya, jamaah perlu diinformasikan ulang, ketidaknyamanan muncul (kecemasan, kebingungan), dan tim harus melakukan *re-booking* serta rekonsolidasi dokumen perjalanan dalam waktu singkat.

Memperhatikan rangkaian tantangan di atas, PT Hijir Ismail Baitullah

Kraksaan merespons dengan pendekatan adaptif dan personal menggabungkan kunjungan langsung, materi video yang dapat dipelajari ulang, serta pendampingan melalui grup *WhatsApp* agar seluruh jamaah tetap memperoleh pembekalan yang utuh meskipun terjadi perubahan eksternal atau kendala kehadiran. Bagian berikutnya membahas strategi dan implementasi respons tersebut beserta efektivitasnya di lapangan. Temuan tantangan ini sejalan dengan teori strategi Grant bahwa strategi berfungsi sebagai sarana pengambilan keputusan dan koordinasi di tengah perubahan lingkungan; perubahan jadwal penyedia serta dinamika Makkah–Madinah menuntut keputusan cepat dan

penyesuaian terkoordinasi. Konsep 5P Mintzberg tampak pada: *Plan* (penyusunan jadwal manasik), *Pattern* (pola adaptasi melalui penjadwalan ulang, kunjungan, dan video *WhatsApp*), serta *Position* (memposisikan layanan bimbingan sebagai solusi bagi jamaah yang berhalangan hadir). Dari sudut fungsi bimbingan Dewa Ketut Sukardi, langkah menghadapi ketidakhadiran dan keterbatasan waktu menjalankan fungsi preventif (mencegah kekeliruan ibadah), pemahaman (memastikan materi terserap), dan perbaikan (meluruskan kekeliruan melalui sesi susulan). Kebutuhan praktik langsung yang diimbangi video dan pendampingan juga konsisten dengan metode bimbingan Burhanuddin (ceramah, tanya jawab, diskusi, demonstrasi) dan dapat dikategorikan sebagai *off the job training* menurut Suparyadi, karena memanfaatkan materi di luar sesi kelas reguler namun tetap terarah pada tujuan pembelajaran manasik.

Berdasarkan pemaparan data dan analisis yang telah disajikan, dapat disimpulkan bahwa strategi bimbingan yang dilakukan oleh PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan terhadap jamaah yang tidak mengikuti pelatihan langsung bersifat adaptif dan fleksibel. Strategi tersebut mencakup pendekatan jemput bola, pemanfaatan media digital seperti video pembelajaran dan grup *WhatsApp*, penyediaan buku agenda kegiatan, serta pendampingan personal dari tim dan pimpinan. Langkah-langkah ini terbukti mampu meningkatkan pemahaman jamaah serta memberikan rasa percaya diri dalam melaksanakan ibadah umrah.

Meskipun demikian, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi, seperti keterbatasan usia jamaah, jarak domisili yang jauh, keterbatasan waktu, serta kebutuhan praktik langsung yang sulit tergantikan. Tantangan-tantangan ini

diatasi melalui fleksibilitas jadwal, penyesuaian metode bimbingan, dan pemanfaatan teknologi digital. Dengan demikian, strategi bimbingan PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan tidak hanya relevan dengan kebutuhan jamaah, tetapi juga menunjukkan komitmen lembaga dalam menjaga kualitas layanan meskipun dihadapkan pada berbagai keterbatasan.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa:

Strategi bimbingan umrah yang diterapkan oleh PT Hijir Ismail Baitullah bagi jamaah yang tidak mengikuti pelatihan langsung telah berjalan dengan cukup baik dan dapat dianalisis menggunakan pendekatan strategi 5P (*Plan, Ploy, Pattern, Position, dan Perspective*).

##### a. *Plan* (Perencanaan)

PT Hijir Ismail Baitullah melakukan perencanaan bimbingan dengan menyesuaikan kondisi jamaah yang memiliki keterbatasan waktu, jarak, dan aktivitas. Perencanaan ini diwujudkan melalui penyusunan jadwal fleksibel, penggunaan media digital, serta strategi jemput bola dengan mendatangi langsung kediaman jamaah.

##### b. *Play* (Manuver)

Strategi siasat yang dilakukan adalah memberikan layanan bimbingan alternatif seperti pendampingan personal, bimbingan privat, video manasik, serta komunikasi intensif melalui grup WhatsApp. Strategi ini menjadi langkah taktis untuk memastikan jamaah tetap memperoleh pemahaman manasik meskipun tidak hadir dalam pelatihan tatap muka.

c. *Pattern* (Pola)

Pola strategi bimbingan yang diterapkan bersifat konsisten, yaitu mengutamakan pendekatan personal dan kekeluargaan. Pola ini terlihat dari kebiasaan pembimbing yang aktif memantau, mengingatkan, serta memberikan penguatan materi secara berulang kepada jamaah sebelum keberangkatan.

d. *Position* (Posisi)

PT Hijir Ismail Baitullah memposisikan diri sebagai biro perjalanan umrah yang responsif dan peduli terhadap kebutuhan jamaah. Lembaga ini tidak hanya berperan sebagai penyelenggara perjalanan, tetapi juga sebagai pendamping ibadah yang berupaya memberikan rasa aman, nyaman, dan siap beribadah bagi jamaah.

e. *Perspective* (Perspektif)

Perspektif yang dibangun oleh PT Hijir Ismail Baitullah adalah bahwa bimbingan manasik merupakan bagian penting dari pelayanan ibadah, bukan sekadar formalitas. Oleh karena itu, lembaga menekankan nilai tanggung jawab, pelayanan keagamaan, dan komitmen moral dalam membimbing jamaah secara optimal.

Secara keseluruhan, strategi 5P yang diterapkan mampu membantu jamaah memahami tata cara ibadah umrah dengan baik meskipun tidak mengikuti pelatihan langsung secara tatap muka.

Berdasarkan hasil analisis SWOT, tantangan yang dihadapi PT Hijir Ismail Baitullah dalam menjalankan strategi layanan bimbingan umrah bagi jamaah yang tidak mengikuti pelatihan langsung dapat diuraikan sebagai berikut:

a. *Strength* (Kekuatan)

Kekuatan utama terletak pada kompetensi pembimbing, pendekatan

personal, strategi jempot bola, serta pemanfaatan media digital yang memudahkan jamaah memperoleh bimbingan kapan saja.

b. *Weakness* (Kelemahan)

Kelemahan yang dihadapi antara lain keterbatasan waktu pembimbing, perbedaan tingkat pemahaman jamaah, serta masih adanya jamaah yang kurang terbiasa menggunakan teknologi digital sebagai media bimbingan.

c. *Opportunity* (Peluang)

Peluang yang dimiliki adalah perkembangan teknologi komunikasi, cukup meningkatnya minat masyarakat terhadap ibadah umrah, serta terbukanya inovasi bimbingan berbasis digital yang lebih interaktif dan mudah diakses.

d. *Threat* (Ancaman)

Ancaman yang dihadapi meliputi keterbatasan akses teknologi bagi jamaah tertentu, jarak domisili jamaah yang tersebar, serta potensi kurang maksimalnya pemahaman jamaah jika bimbingan tidak dilakukan secara intensif.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tantangan yang ada dapat diatasi dengan mengoptimalkan kekuatan dan peluang yang dimiliki, serta meminimalisasi kelemahan dan ancaman melalui pengembangan strategi bimbingan yang lebih inovatif, adaptif, dan berkelanjutan.

## B. Saran

1. Bagi PT Hijir Ismail Baitullah disarankan agar dilakukan pemetaan awal terhadap karakteristik jamaah, seperti usia, latar belakang pendidikan, kemampuan penggunaan teknologi, dan kondisi kesehatan. Pemetaan ini akan memudahkan lembaga dalam menentukan metode bimbingan yang paling sesuai bagi masing-masing jamaah.



2. PT Hijir Ismail Baitullah dapat mempertimbangkan pembentukan tim atau penanggung jawab khusus yang fokus menangani jamaah yang tidak mengikuti pelatihan langsung. Tim ini bertugas mengoordinasikan jadwal, materi, serta komunikasi agar bimbingan lebih terstruktur dan tidak bergantung pada satu pembimbing saja.
3. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji efektivitas bimbingan manasik umrah berbasis digital secara lebih mendalam, atau membandingkan strategi bimbingan antara beberapa biro perjalanan umrah, sehingga dapat diperoleh gambaran strategi terbaik dalam pelayanan bimbingan umrah di era modern.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zainal. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Deepublish, 2021.
- Al Qur'an Kementerian Agama RI. *Al-Qur'an Dan Terjemahannya*. Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2021.
- Amirul Wahid, Abd. Muhith, and Rachmad Baitulah. *Metodologi Penelitian*. 2020, 138.
- Akdon. *Strategic Manajement For Fondational Management*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Penekatan Praktek*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2009), Hal. 126
- B Elnath Aldi. "Upaya Generalisasi Konsep Manajemen Strategik," jurnal ilmu ekonomi & sosial 6, no. 2 (20 mei 2025 ): 65
- Budio, Sesra. Strategi Manajemen Sekolah, Jurnal Menatq, Vol. 2 No. 2, 2019, hal 60.
- David, Fred R. *Strategic Management: Concepts and Cases, 13th*. (New Jersey: Pearson Education, 2011), Hal. 7.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019.
- Delta Herlina, Japeri, Anwar Syarkawi, "Manajemen Bimbingan Manasik Umrah pada Andalas Education Tour (AET) Travel-PT. Penjuru Wisata Negeri", Jurnal Dakwah Manajemen, Vol. 2, No.1, (2019), hlm. 52-53.
- Fitriani, R., Awalludin, R., & Azzaahra, R. (2021). "Implementasi Strategi Bimbingan Manasik Haji di Masa Pandemi Covid-19." *Jurnal Maburur*, 5(2), 45–59.
- Hardani dkk, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu , 2020.
- Hasan, Latif dan Ahmad, Nidjam, *Manajemen Haji*, Jakarta : Zikrul Hakim, 2003.
- Kementerian Agama RI. *Buku Tuntunan Manasik Haji dan Umrah*. Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2020.
- Dewa Ketut, Sukardi. *Dasar-Dasar Bimbingan dan Penyuluhan di Sekolah*, (jakarta: Rineka Cipta, 2000), Ke I, halaman 26-27

- Khairullah, "*Strategi Komunikasi Humas Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu Dalam Meningkatkan Pengetahuan Peserta Haji*" (2021).
- Khasanah, Uswatun. "Deskripsi Bimbingan Manasik Umroh Terhadap Kemandirian Jamaah PT. Meida Wisata *Tour & Travel* Kota Makassar" (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2024)
- Mariyanto Pratama. "*Perancangan dan Penerapan Pelatihan Kerja pada Karyawan PT. Indo Penta Batam*" UIB Repository, Universitas Internasional Batam, Batam: 2020, Hlm. 8-9.
- Muhamad, Irhan Ari, dan Kenny Pebriani Kusnadi Putri. "Bimbingan Manasik Dalam Meningkatkan Mutu Ibadah Haji Dan Umrah Pada Jama'ah KBIHU Qubbatul Muttaqin Sukabumi." *Jurnal Teologi Dan Tafsir* 2, no. 3 (2025).
- Nipia, Yesi Oska, Desi Isnaini, and Evan Setiawan. "Strategi Bimbingan Manasik Haji ( Studi Pada KBIHU Al- Mabur Kota Bengkulu )." *Jurnal Cendikia Ilmiah* 4, no. 2 (2025): 1961–72.
- Noor Hamid "*Strategi Bimbingan Manasik Haji Jemaah Lanjut Usia: Studi Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KbiHu) Hajar Aswad Yogyakarta*" journal, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Indonesia 2023.
- Peraturan Menteri Agama (PMA) Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2023 Tentang Pedoman Bimbingan Manasik Haji Dan Umrah, 2023.
- Pimay, Awaludin. *Metodologi Dakwah: Kajian Teoritis dari Khazanah al-Qur'an*, Semarang: RASAIL, 2005. Hal. 30-31
- Pratama, Mariyanto. "Perancangan dan Penerapan Pelatihan Kerja pada Karyawan PT. Indo Penta Batam" UIB Repository, Universitas Internasional Batam, Batam: 2020, Hlm. 8-9.
- Putri, Farhana. "Efektivitas Peran Pembimbing Ibadah Manasik Umrah Dalam Meningkatkan Pemahaman Dan Kepuasan Jamaah PT. Mahabbatul Arafah Tour And Travel Di Kota Tangerang" UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2024 Hal 17.
- Ramli, Muhammad, Aos Kuswand, and Hurip Pratomo. "Strategi Peningkatan Layanan Bimbingan Manasik Pada Bidang Haji Dan Bimas Islam Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Utara." *Jurnal: Pendidikan, Sosisal, Dan Budaya* 8, no. 2 (2022): 399–408. <https://doi.org/10.32884/ideas.v8i2.756>.
- Rangkuti, F. *Strategi Menang dalam Persaingan Bisnis: Berdasarkan Analisis SWOT*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2021.

- Ridwan. "Strategi Bimbingan Manasik Haji Dalam Meningkatkan Keterampilan Jamaah Haji Pada Kantor Kementerian Agama Kota Banda Aceh." *Jurnal Peradaban Islam* 4, no. 2 (2022): 172–81. <https://doi.org/10.22373/tadabbur.v4i2.377>.
- Riski, Irawan, "Strategi Bimbingan Manasik Umrah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Umrah Perspektif Hukum Ekonomi Syariah" (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta 2024)
- Rosady, Ruslan. *Metode Penelitian: Public Relation & komunikasi*, Jakarta: Raja Grafindo, 2004.
- Subhan, Roni dan Turmudi, Imam "Studi Komparatif 4p (Penghimpunan, Pendistribusian, Pendayagunaan Dan Pelaporan) Zakat Dibaznas Jember Dan Banyuwangi", *Jurnal Al-Adalah Vol.22 No.2. Oktober 2019*.
- Shihab, M. Quraish. *Wawasan Al-Qur'an: Tafsir Maudhu'i atas Pelbagai Persoalan Umat*. Bandung: Mizan, 2007.
- Sugiono. "Metode penelitian kualitatif dan kuantitatif". Bandung, 2020.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Penekatan Praktek*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2009.
- Surya, Moh. *Bimbingan dan Penyuluhan di Sekolah* (Bandung: Pustaka Bani Quraisy, 2003), hlm. 15.
- Suryadi, Turmudi, Imam, dan Abrori, Hosnul. "Peran Penyuluh Agama Dalam Mencegah Konflik Keluarga Melalui Metode Bimbingan Konseling Islam", *Jurnal Bimibingan Penyuluhan Islam. Vol. 3 No. 2 Juli-Desember 2021*.
- Syamsiyah, Nur, M Zakaria Ali, M Syarif Hidayatullah, Muktasim Billah, Risalatul Muawanah, Nurul Ajizah, and Rizka Amalia. "Strategi Pemasaran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) Nurul Haramain Dalam Menarik Minat Calon Jemaah Haji." *Jurnal Manajemen Bisnis* 4, no. 1 (2024). <https://doi.org/http://jurnal.stebibama.ac.id/index.php/JMB/index>.
- Terry, George R. *Prinsip-prinsip Manajemen*, edisi bahasa Indonesia, diterjemahkan oleh Winardi, Jakarta: Bumi Aksara, 2006, hlm. 113.
- Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember*, 2021.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. <https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/966350>

Wibowo, A. Dasar-Dasar Bimbingan (Penerbit Litnus / repository, 2024), hlm. 24–28.

Widodo, J. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Pustaka Pelajar.

Winardi, J. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2007.



## MATRIK PENELITIAN

Judul	Fokus Penelitian	Variabel	Indikator	Metode Penelitian
Strategi Bimbingan Umrah Bagi Jamaah yang tidak Mengikuti Pelatihan Langsung di PT. Hijir Ismail Baitullah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana strategi bimbingan umroh bagi jamaah yang tidak mengikuti pelatihan langsung di PT Hijir Ismail Baitullah ditinjau dari aspek 5P (Plan, Play, Pattren, Position, dan Perpective)?</li> <li>2. Apa saja tantangan yang dihadapi PT Hijir Ismail Baitullah dalam menjalankan strategi layanan bagi jamaah yang tidak bisa ikut pelatihan langsung?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Strategi Bimbingan Umrah</li> </ol>	<p>Indikator Strategi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Plan</i></li> <li>2. <i>Play</i></li> <li>3. <i>Pattren</i></li> <li>4. <i>Position</i></li> <li>5. <i>Perpective</i></li> </ol> <p>Indikator Tantangan (SWOT):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kekuatan</li> <li>2. Kelemahan</li> <li>3. Peluang</li> <li>4. Ancaman</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendekatan kualitatif, jenis penelitian lapangan (<i>field research</i>)</li> <li>2. Subjek penelitian menggunakan purposive sampling</li> <li>3. Teknik pengumpulan data                         <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Observasi</li> <li>b. Wawancara</li> <li>c. Dokumentasi</li> </ol> </li> <li>4. Teknik analisis data                         <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Reduksi data</li> <li>b. Penyajian data</li> <li>c. Kesimpulan</li> </ol> </li> </ol>

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

Lampiran 1 : Pernyataan Keaslian Tulisan

**PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

**PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Safinatun Najah  
Nim : 212103040011  
Prodi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah  
Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan klaim dari pihak lain maka saya bersedia untuk diproses sesuai perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Jember, 23 Oktober 2025

Saya yang menyatakan



Safinatun Najah  
NIM: 212103040011



## Lampiran 2: Surat Izin Penelitian

### PERMOHONAN SURAT IZIN PENELITIAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
FAKULTAS DAKWAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

Jl. Malaran No. 1 Mangli Kaliwates Jember, Kode Pos 68136  
email : [fakultasdakwah@uinkhas.ac.id](mailto:fakultasdakwah@uinkhas.ac.id) website: <http://fdakwah.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B.1364/Un.22/D.3.WD.1/PP.00.9/07/2025 23 Juli 2025  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Tempat Penelitian Skripsi

Yth.

Ustad H. Safraji Direktur Hijir Ismail Baitullah

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan ini kami memohon dengan hormat agar mahasiswa berikut :

Nama : Safinatun Najah  
NIM : 212103040011  
Fakultas : Dakwah  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Semester : IX (sembilan)

Dalam rangka penyelesaian / penyusunan skripsi, yang bersangkutan mohon dengan hormat agar diberi ijin mengadakan penelitian / riset selama  $\pm$  30 hari di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Penelitian yang akan dilakukan berjudul "Strategi Bimbingan Bagi Jamaah Yang Tidak Mengikuti Pelatihan Langsung Di PT Hijir Ismail Baitullah"

Demikian atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu, kami sampaikan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

a.n. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
Kelembagaan,





Lampiran 3 : Surat Selesai Penelitian

**SURAT SELESAI PENELITIAN**



**PT HIJIR ISMAIL BAITULLAH**  
**Tour & Travel**

Perum Semampir Indah 1 No. D 03 Semampir Kraksaan Probolinggo 085234856904

Nomor : 99 / HIB / X / 2025  
Lamp. : 1 lembar  
Hal : Penelitian

Probolinggo, 09 Oktober 2025

**SURAT KETERANGAN**

Dengan Hormat,  
Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **H. SAFRAJI**  
Jabatan : Direktur **PT. HIJIR ISMAIL BAITULLAH**  
Biro Perjalanan Wisata  
Alamat : Perum Semampir Indah 1 No. D 03 Semampir, Kraksaan, Probolinggo  
Telp : 085234856904

Menyatakan bahwa :

Nama : **SAFINATUN NAJAH**  
Nim : 212103040011  
Prodi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah

Bahwa yang bersangkutan tersebut diatas telah melakukan penelitian dengan judul  
" Strategi Bimbingan Bagi Jama'ah Yang Tidak Mengikuti Pelatihan Langsung Di Pt Hijir  
Ismail "yang dimulai pada 24 Mei – 24 Juni 2025 dengan Baik.

Surat ini dibuat sebagai pemberitahuan pada instansi untuk di pergunakan sebagaimana  
mestinya.Mohon menjadikan maklum.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

Hormat kami,  
PT Hijir Ismail Baitullah Tour & Travel

**HIJIR ISMAIL BAITULLAH**  
**Tour & Travel**  
Perum Semampir Indah 1 No. D 03 Semampir, Kraksaan, Probolinggo  
  
**H. SAFRAJI, S.Kom, MA.**

Direktur

## **PEDOMAN WAWANCARA**

### **A. Wawancara dengan Pimpinan PT. Hijir Ismail Baitullah**

#### **1. Profil PT. Hijir Ismail Baitullah**

- a. Bagaimana sejarah PT. Hijir Ismail Baitullah ?
- b. Bagaimana karakteristik PT. Hijir Ismail Baitullah ?
- c. Bagaimana unsur-unsur yang terdapat Di PT. Hijir Ismail Baitullah ?

#### **2. Strategi Bimbingan Umroh Bagi Jamaah Yang Tidak Mengikuti Pelatihan Langsung Di PT Hijir Ismail Baitullah Ditinjau Dari Aspek Strategi 5p (*Plan, Play, Pattren, Position, Dan Perspective*)**

- a. Bagaimana perencanaan (*Plan*) di PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan ?
- b. Bagaimana strategi manuver (*Play*) di PT Hiojir Ismail Baitullah Kraksaan ?
- c. Bagaimana pola strategi (*Pattren*) di PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan ?
- d. Bagaimana strategi posisi (*Position*) di PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan ?
- e. Bagaimana strategi sudut pandang (*Perspective*) di PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan ?

#### **3. Tantangan Yang Dihadapi PT Hijir Ismail Baitullah Dalam Menjalankan Strategi Layanan Bagi Jamaah Yang Tidak Bisa Ikut Pelatihan Langsung**

- a. Bagaimana kekuatan PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan ?
- b. Bagaimana kelemahan PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan ?
- c. Bagaimana peluang PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan ?
- d. Bagaimana ancaman PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan ?

### **B. Wawancara dengan Informan**

#### **Pertanyaan Wawancara :**

#### **1. Profil PT. Hijir Ismail Baitullah**

- a. Bagaimana sejarah PT. Hijir Ismail Baitullah ?
- b. Bagaimana karakteristik PT. Hijir Ismail Baitullah ?
- c. Bagaimana unsur-unsur yang terdapat Di PT. Hijir Ismail Baitullah ?

**2. Strategi Bimbingan Umroh Bagi Jamaah Yang Tidak Mengikuti Pelatihan Langsung Di PT Hijir Ismail Baitullah Ditinjau Dari Aspek Strategi 5p (*Plan, Play, Pattren, Position, Dan Perspective*)**

- a. Bagaimana perencanaan (*Plan*) di PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan ?
- b. Bagaimana strategi manuver (*Play*) di PT Hiojir Ismail Baitullah Kraksaan ?
- c. Bagaimana pola strategi (*Pattren*) di PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan ?
- d. Bagaimana strategi posisi (*Position*) di PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan ?
- e. Bagaimana strategi sudut pandang (*Perspective*) di PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan ?

**3. Tantangan Yang Dihadapi PT Hijir Ismail Baitullah Dalam Menjalankan Strategi Layanan Bagi Jamaah Yang Tidak Bisa Ikut Pelatihan Langsung**

- a. Bagaimana kekuatan PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan ?
- b. Bagaimana kelemahan PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan ?
- c. Bagaimana peluang PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan ?
- d. Bagaimana ancaman PT Hijir Ismail Baitullah Kraksaan ?

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## **DOKUMENTASI PENELITIAN**

### **Kegiatan Wawancara dengan Pimpinan dan Staff Hijir Ismail**



**Kantor PT. Hijir Ismail Baitullah**

**Wawancara dengan Staff Hijir**





### Salah Satu Kegiatan Manasik Umrah di Kediaman Jamaah







Kegiatan Wawancara dengan Jamaah Umrah



Wawancara dengan Staf Kemenag

Agenda Kegiatan dan Album Foto





## BIODATA PENULIS



Nama : Safinatun Najah  
Nim : 212103040011  
Tempat, Tanggal Lahir : Probolinggo, 10 Oktober 2002  
Alamat : Dusun Krajan RT 002 RW 001 Desa Rangkang  
Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo  
Email : [safinadys@gmail.com](mailto:safinadys@gmail.com)  
Fakultas : Dakwah  
Prodi : Manajemen Dakwah  
Riwayat Pendidikan :  
1. MI : Tarbiyatul Wathan  
2. MTS : Zainul Hasan 1 Genggong  
3. MA : Model Zainul Hasan 1 Genggong  
4. Universitas : UIN KHAS Jember