

**MANAJEMEN STRATEGI BIMBINGAN IBADAH UMROH DI
BIRO TRAVEL HAJI DAN UMROH SAHID TOUR CABANG
YOGYAKARTA TAHUN 2023**



SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I**

Disusun Oleh:

Bima Rahman Saleh

NIM: 16240023

Pembimbing:

Drs. Mokh, Nazili, M.Pd

NIP: 196302101991031009

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2023

LEMBAR PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1368/Un.02/DD/PP.00.9/08/2023

Tugas Akhir dengan judul : MANAJEMEN STRATEGI BIMBINGAN IBADAH UMROH DI BIRO TRAVEL HAJI DAN UMROH SAHID TOUR CABANG YOGYAKARTA TAHUN 2023

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : BIMA RAHMAN SALEH
Nomor Induk Mahasiswa : 16240023
Telah diujikan pada : Rabu, 26 Juli 2023
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Drs. Mokhammad Nazili, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 64e4a141574ad



Penguji I

Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag
SIGNED

Valid ID: 64df7247bcabc



Penguji II

Munif Solihan, MPA
SIGNED

Valid ID: 64e47d33ae44e



Yogyakarta, 26 Juli 2023
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 64e558b6344ef

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Alamat: Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, Fax. (0274) 552230
<http://dakwah.uin-suka.ac.id> Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Di Yogyakarta

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, mengoreksi, dan mengadakan perbaikan sesuai kebutuhan, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Bima Rahman Saleh
NIM : 16240023
Judul : Manajemen Strategi Bimbingan Ibadah Umrah di Biro Travel Haji dan Umrah Sahid Tour Cabang Yogyakarta tahun 2023

Telah dapat diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Bidang Manajemen Dakwah. Berkenaan dengan hal tersebut, kami berharap agar skripsi yang bersangkutan dapat segera di *munaqosyahkan*. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 18 Juli 2023

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Pembimbing

M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si.
NIP: 19690227 200312 1 0001

Drs. Mokh. Nazili, M.Pd
NIP: 196302101991031009

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bima Rahman Saleh
NIM : 16240023
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul **Manajemen Strategi Bimbingan Ibadah Umrah di Biro Travel Haji dan Umrah Sahid Tour Cabang Yogyakarta tahun 2023** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali pada bagian-bagian tertentu yang peneliti ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka peneliti siap mempertanggungjawabkan sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 18 Juli 2023

Yang menyatakan,



1000
METER
TEMPEL
697F2AKX483999310

Bima Rahman Saleh

16240023

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penyusun persembahkan untuk Almamater tercinta:

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ
مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ مِمَّا تَعُدُّونَ

Dia mengatur segala urusan dari langit ke bumi, kemudian (segala urusan) itu naik kepada-Nya pada hari yang kadarnya (lamanya) adalah seribu tahun menurut perhitunganmu.¹

(QS. As-Sajdah:5)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ <http://quran.kemenag.go.id.surah> As-Sajdah:5

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penyusun ucapkan atas kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“Manajemen Strategi Bimbingan Ibadah Umrah di Biro Travel Haji dan Umrah Sahid Tour Cabang Yogyakarta Tahun 2023.”**

Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa kita umatnya umat Islam dari zaman kegelapan hingga zaman terang benderang dengan ilmu pengetahuan.

Akhirnya dengan penuh kerendahan hati dan kesadaran diri, penyusun sadar bahwa skripsi ini tidak akan pernah selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materil. Sudah sepatutnya penyusun mengucapkan terimakasih kepada pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan demi selesainya skripsi ini, oleh karena itu saya berterimakasih kepada:

1. Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Prof. Dr.Phil. Al Makin, S.Ag., M.A.
2. Ketua Program Studi Manajemen Dakwah, Muhammad Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si.
3. Ibu Nurmahni yang merupakan Dosen Pembimbing Akademik.
4. Bapak Drs. Mokh, Nazili, M.Pd., yang merupakan Dosen Pembimbing Skripsi.
5. Seluruh dosen dan staf akademik Program Studi Manajemen Dakwah.
6. Kedua orangtua yakni Bapak Beki Wahono dan Ibu Iswantinah dan seluruh keluarga besar yang selalu memberikan dukungan semangat dan doanya untuk

menyemangati hingga penulis tetap kuat dan bersemangat dalam menyelesaikan studi.

7. Dek Shinta Dwi Ichsanti yang selalu memberikan semangat dan doa kepada penulis.
8. Keluarga besar Organisasi daerah Ikatan Pelajar Riau Komisariat Siak (IPRY-KS).
9. Keluarga besar asrama putra raja kecil yang menjadi wadah saya belajar dan untuk bertempat tinggal dari awal di jogja sampe sekarang.
10. Ocha Trisna Olivia partner yang selalu memberikan dukungan dan doa selama penyusunan skripsi ini.
11. Sahid Tour Cabang Yogyakarta yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
12. Keluarga besar Sunan Kalijaga Televisi (SUKA TV).
13. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Atas berbagai kekurangan dalam skripsi ini, peneliti yang masih jauh dari kata sempurna oleh karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki, mengharapkan segala bentuk kritikan juga saran yang membangun dari pembaca. Semoga, skripsi ini dapat mendatangkan manfaat di kemudian hari. Aamiin.

Yogyakarta, 18 Juli 2023

Peneliti,

Bima Rahman Saleh
16240023

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	I
LEMBAR PENGESAHAN	II
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	III
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	IV
HALAMAN PERSEMBAHAN	V
MOTTO	VI
KATA PENGANTAR.....	VII
DAFTAR ISI.....	IX
ABSTRAK	XII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Kajian Pustaka.....	5
F. Kerangka Teori.....	8
G. Metode Penelitian.....	29
H. Uji Keabsahan Data.....	33

I. Sistematika Pembahasan	34
BAB II GAMBARAN UMUM BIRO TRAVEL HAJI DAN UMRAH SAHID TOUR CABANG YOGYAKARTA	36
A. Letak Geografis.....	36
B. Sejarah Biro Travel Haji dan Umrah Sahid Tour Cabang Yogyakarta.....	36
C. Landasan Hukum Operasional Biro Travel Haji dan Umrah Sahid Tour..	38
D. Visi, Misi dan Tujuan Biro Travel Haji dan Umrah Sahid Tour	39
E. Struktur Organisasi	40
F. Paket Ibadah Umrah.....	40
G. Persyaratan Ibadah Umroh.....	42
H. Pembatalan Pendaftaran Umroh.....	43
I. Sistem Pembayaran	43
J. Fasilitas-fasilitas.....	43
BAB III PEMBAHASAN	45
A. Manajemen Strategi yang dilakukan di Sahid Tour Cabang Yogyakarta..	45
B. Pelaksanaan Bimbingan Ibadah Umroh di Sahid Tour Cabang Yogyakarta	55
BAB IV PENUTUP	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran-Saran	64

DAFTAR PUSTAKA 65

LAMPIRAN-LAMPIRAN 67



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Bima Rahman Saleh (16240023), Manajemen Strategi Bimbingan Ibadah Umroh di Biro Travel Haji dan Umroh Sahid Tour Cabang Yogyakarta tahun 2023, skripsi Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2023.

Manajemen strategi merupakan sebuah pengambilan keputusan dan aksi suatu lembaga atau perusahaan untuk mencapai suatu target dalam perusahaan. Namun dalam pelaksanaannya, masih ada beberapa kendala yang di temukan dalam bimbingan ibadah umroh yang tidak terlalu signifikan. Sehingga masih bisa di selesaikan oleh lembaga. Hal ini dibuktikan dengan jemaah yang masih kurang mengerti atau kurang paham berbahasa indonesia yang mengakibatkan proses penyampaian materi oleh pembimbing agak susah dimengerti dan dipahami.

Sahid Tour Cabang Yogyakarta adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang biro travel haji khusus dan umroh, yang memberikan pelayanan jasa untuk membantu masyarakat untuk melaksanakan ibadah umroh dan haji khusus. Penelitian ini dilakukan peneliti yang bertujuan untuk mengetahui aktivitas manajemen strategi bimbingan ibadah umroh di Sahid Tour Cabang Yogyakarta tahun 2023.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif. Data yang diambil dilakukan dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun metode analisis data yang digunakan adalah dengan analisis data model Miles dan Huberman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen strategi bimbingan yang dilakukan bertujuan untuk mempermudah dan membantu calon jemaah umroh dalam menjalani bimbingan ibadah umroh. Jemaah umroh yang semulanya kurang memahami materi yang disampaikan, namun dapat dengan mudah memahami materi bimbingan ibadah umroh menggunakan penerapan strategi praktek langsung memakai kain ihram dan sarana proyektor yang menambah perlengkapan bimbingan ibadah umroh.

Kata kunci: **Manajemen Strategi, Bimbingan Ibadah Umroh, Sahid Tour Cabang Yogyakarta**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Haji dan umrah merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan atas setiap muslim yang mampu.² Mampu dalam artian tersebut yaitu seorang muslim mampu baik secara ekonomi maupun fisik. Oleh karena itu, Allah SWT mewajibkan bagi orang-orang yang sudah mampu dalam hal materi fisik, maupun kesungguhan atau keikhlasan dalam menjalankannya.³

Setiap pelaksanaan bimbingan ibadah umrah harus dilaksanakan secara maksimal dan professional untuk menghindari masalah yang bakal dihadapi. Jika tanpa strategi yang baik, maka bimbingan ibadah umrah yang didapatkan para jemaah umrah tidak akan memuaskan. Selain itu, strategi memiliki peran penting untuk dilakukan oleh suatu organisasi, dengan adanya strategi yang baik maka mempermudah bagi travel-travel, terutama dalam pengelolaan suatu perusahaan untuk mencegah munculnya masalah di masa yang akan datang, sehingga membuat perusahaan atau organisasi tersebut menjadi lebih efektif dan dapat mencapai tujuannya.

Manajemen strategi memiliki peran penting dalam mencapai sebuah target dan tujuan. Ada beberapa alasan yang menyebabkan manajemen strategi

² Abdurahmat, Fathoni, *"Hikmah Ibadah Haji"* (Jakarta: Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggara Haji, 2003), hlm. 4.

³ Furqon Mukminin, *"Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah (Studi Kasus di Sulthan Agung Tour dan Travel Semarang)" Skripsi* (Semarang: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo, 2015), hlm. 55.

memiliki peran yang sangat penting. Pertama, manajemen strategi membantu perusahaan menangani ketidakpastian melalui suatu pendekatan yang sistematis. Kedua, menyelaraskan tujuan antar unit dalam berorganisasi. Ketiga, membenahi peran setiap anggota organisasi. Keempat, melatih penerapan budaya kepemimpinan. Dan kelima, menjadi sarana komunikasi jangka panjang dan acuan bagi pemimpin pada suatu perusahaan.⁴

Bimbingan ibadah umrah merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh Jemaah umrah sebelum keberangkatan umrah. Untuk melaksanakan ibadah umrah dengan benar dan baik, maka seseorang harus mengerti dan memahami cara-cara pelaksanaannya, tujuannya, dan kandungan makna yang terdapat dalam ibadah umrah tersebut. Itulah yang kemudian disebut dengan ilmu manasik umrah atau bimbingan ibadah umrah. Mengingat betapa pentingnya ilmu ibadah umrah ini bagi calon Jemaah umrah, maka mempelajari ilmu ibadah umrah hukumnya wajib. Dalam kaidah ilmu ushul fiqh disebutkan:

“suatu kewajiban yang tidak dapat terlaksana dengan sempurna, kecuali dengan prasarana lain, maka prasarana tersebut wajib hukumnya” diperkuat lagi dengan hadist Nabi “menuntut ilmu wajib hukumnya bagi setiap muslim dan Muslimah” (HR. Ibnu Hibban).⁵

Bagi yang ingin melaksanakan ibadah umrah dengan baik dan sempurna, maka salah satu pokok diantaranya adalah mempelajari ilmu ibadah umrah dengan sebaik-baiknya dan sungguh-sungguh.

⁴ AB Susanto, *Manajemen Strategik Komperhensif untuk Manusia dan Praktisi*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2005), hlm 6.

⁵ Djamaluddin Dimjati, *Panduan Ibadah Haji & Umrah Lengkap*, (Solo: PT. Era Adicitra Intermedia, 2011), hlm 19-20.

Bimbingan ibadah umrah tidak akan dapat berjalan dengan baik tanpa adanya pembimbing. Pembimbing disini bertugas memberikan bimbingan umrah melalui serangkaian kegiatan yang meliputi penyuluhan, bimbingan serta pembimbing juga harus menguasai materi yang akan diberikan kepada calon Jemaah umrah. Pelaksanaan bimbingan ibadah umrah merupakan pelaksanaan yang memerlukan strategi yang baik dan cermat, mengingat para calon Jemaah umrah memiliki karakter yang berbeda, sehingga perlu adanya pemilihan strategi yang tepat.

Sahid Tour Cabang Yogyakarta merupakan biro yang bergerak di bidang perjalanan ibadah umroh, ibadah haji reguler, dan ibadah haji khusus. Namun, pada penelitian ini peneliti hanya fokus pada bidang ibadah umroh. Disamping itu, biro ini juga menawarkan harga paket umroh yang terbilang cukup tinggi atau kelas premium. Seharusnya semakin tinggi nilai harga yang ditawarkan semakin tinggi pula kualitas bimbingan yang diberikan kepada calon jemaah umroh. Dalam hal ini, Sahid Tour cabang Yogyakarta mempunyai manajemen strategi yang sedikit berbeda dari travel lain yaitu melakukan bimbingan atau manasik ibadah umrohnya sehari sebelum keberangkatan. Proses bimbingannya pun dilakukan di hotel dalam bentuk classroom yang mana pembimbing menyampaikan materi dengan metode ceramah yang isi materinya ditampilkan dalam bentuk video dan slide power point serta memberikan praktek langsung kepada jemaah untuk memakai kain ihram. Namun, masih ada beberapa kekurangan yang ditemukan dalam pelaksanaan ibadah umrohnya, yaitu dalam proses penyampaian materi oleh

pembimbing yang tidak di mengerti oleh beberapa jemaah, di karenakan beberapa calon jemaah umroh yang lansia yang tidak fasih dalam berbahasa indonesia. Sehingga para calon jemaah umroh ini merasa kesulitan dalam memahami materi yang disampaikan oleh pembimbing atau pemateri dalam bimbingan ibadah umroh.⁶ Hal ini tentu, mengakibatkan para calon jemaah umroh kehilangan haknya untuk mendapatkan bimbingan ibadah umroh yang baik dan dapat dimengerti.

Berdasarkan pemaparan masalah yang telah disebutkan, perlu kiranya dilakukan kajian lebih lanjut dan mendalam. Tujuannya untuk mengetahui eksistensi, potensi serta strategi yang harus dilakukan untuk mengoptimalkan manajemen strategi bimbingan ibadah umroh di Sahid Tour Yogyakarta tahun 2023. Untuk itu, dapat dikatakan bahwa judul penelitian ini Manajemen Strategi Bimbingan Ibadah Umroh di Biro Travel Haji dan Umroh Sahid Tour Yogyakarta Tahun 2023 yang sangat relevan dengan bidang kajian Manajemen Dakwah (MD).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti mengemukakan pokok permasalahan penelitian sebagai berikut: Bagaimana manajemen strategi bimbingan ibadah umrah yang dilakukan Biro Travel Haji dan Umrah Sahid Tour Cabang Yogyakarta Tahun 2023?

⁶ Wawancara dengan ibu Intan sebagai karyawan di Sahid Tour Jogja pada tanggal 29 mei 2023 pada pukul 09.25 WIB.

C. Tujuan Penelitian

Adapun penelitian ini ditujukan untuk mengetahui manajemen strategi bimbingan ibadah umrah yang dilakukan Biro Travel Sahid Tour Cabang Yogyakarta tahun 2023 serta menambah wawasan dan pengetahuan tentang manajemen strategi bimbingan ibadah umrah.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan untuk memperluas ilmu pengetahuan secara teoritis, konseptual ilmu pengetahuan dakwah khususnya jurusan manajemen dakwah, selain itu bisa dijadikan sumber referensi dan kontribusi pemikiran didalam menunjang penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai bahan acuan secara praktis di lapangan agar manajemen strategi bimbingan ibadah umrah pada Biro Travel Sahid Tour Cabang Yogyakarta semakin baik dan terus berkembang.

E. Kajian Pustaka

Untuk menghindari kesamaan pembahasan karangan orang lain, maka peneliti mencoba mencoba menampilkan beberapa skripsi yang dibuat oleh para peneliti skripsi lain, yang berkaitan dengan judul skripsi.

Pertama, skripsi Sumaiyah dengan judul “Strategi Bimbingan Ibadah Umrah Safa Marwa Tour Jogja di Kabupaten Sleman tahun 2016-2017.”

Penelitian ini mengkaji tentang bagaimana manajemen strategi bimbingan ibadah umrah yang dilakukan Safa Marwa Tour Jogja di Kabupaten Sleman. Manajemen strategi yang dilakukan Safa Marwa Tour Jogja telah mempermudah dan membantu calon Jemaah umrah dalam menjalani bimbingan ibadah umrah, dimana calon Jemaah yang semula kurang memahami materi yang disampaikan, sehingga dapat dengan mudah memahami materi bimbingan ibadah umrah yang dipraktikkan secara langsung serta didukung dengan sarana yang memadai dan perlengkapan bimbingan ibadah umrah.⁷

Kedua, skripsi Ragil Purnomo dengan judul “Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji (Studi kasus panitia penyelenggara ibadah haji embarkasi solo *of city* musim haji tahun 2015)”. Penelitian ini mengkaji tentang bagaimana proses manajemen pelayanan yang dilakukan oleh PPIH dalam memberikan pelayanan kepada semua calon jemaah haji Ketika berada di Embarkasi Asrama Haji Donohudan, sehingga jemaah haji merasa puas dan nyaman dalam beristirahat dan menyelesaikan semua dokumen-dokumen perjalanannya.⁸

Ketiga, skripsi Lalu Guranda Wira Bakti dengan judul “Strategi Manajemen dalam peningkatan kualitas pelayanan ibadah umrah PT. Surya Citra Madani Yogyakarta tahun 2018-2019”. Penelitian ini mengkaji tentang

⁷ Sumaiyah. “*Strategi Bimbingan Ibadah Umroh Safa Marwa Tour Jogja di Kabupaten Sleman 2016/2017.*” *Skripsi*, (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga: Jurusan Manajemen Dakwah), hlm.90.

⁸ Ragil Purnomo. “*Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji 2015.*” *Skripsi*, (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga: Jurusan Manajemen Dakwah), hlm.80.

bagaimana strategi-strategi manajemen yang digunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah umrah yang mampu memberikan kemudahan dan kenyamanan terhadap jemaah umrah.⁹

Keempat, skripsi Taufik Salim dengan judul “Strategi Pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Haji di Kota Pekanbaru”. Penelitian ini mengkaji tentang kesesuaian strategi pengelolaan PT.Sekapur Sirih Tour dan Travel dengan undang-undang nomor 17 tahun 1999 dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan haji, akan tetapi dalam hal pelaksanaannya belum maksimal. Dalam pelayanan ibadah haji, strategi pengelolaan yang dilakukan dengan meningkatkan pelayanan berdasarkan standarnya. Dalam hal promosi, PT.Sekapur Sirih Tour dan Travel menggunakan media cetak dan elektronik.¹⁰

Kelima, skripsi karya Dzul Kifli dengan judul “Manajemen Pelayanan Jemaah Haji dan Umrah PT. Patuna Tour Dan Travel”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada jemaah dengan sistem pelayanannya lebih profesional dan baik, terbukti dengan respon dan kenyamanan yang didapatkan para jemaah serta adanya peningkatan jumlah jemaah dari tahun ke tahun.¹¹

⁹ Lalu Guranda Wira Bakti. “Strategi Manajemen Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Ibadah Umrah PT. Surya Citra Madani Yogyakarta tahun 2018-2019”. Skripsi, (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga: Jurusan Manajemen Dakwah). hlm, 95.

¹⁰ Taufik Salim, “Strategi Pengelolaan PT. Sekapur Sirih Tour dan Travel dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan haji di Kota Pekanbaru”. Skripsi (UIN Sultan Syarif Kasim: Jurusan Manajemen Dakwah, 2009), hlm 80.

¹¹ Dzul Kifli. “Manajemen Pelayanan Jemaah Haji dan Umrah PT. Patuna dan Travel.” Skripsi, (Jakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah: Jurusan Manajemen Dakwah, 2010).

Keenam, jurnal Muhammad dan Adi Abdul Hamzah dengan judul “Peran Manajemen Dalam Mengelola Wisata Religi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ziarah Pada Jemaah Umrah PT. Media Wisata”. Membahas tentang kedudukan wisata religi bukan hanya sekedar kebutuhan sekunder, melainkan sebuah seruan dalam agama tertentu, terkhusus dalam negara mayoritas islam. Pelayanan yang baik tidak lain adalah wujud dari peran manajemen yang baik pula. Pelaksanaan fungsi manajemen berupa perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan dan terakhir evaluasi yang dilakukan seefektif mungkin sehingga hal ini lah yang paling berperan penting dalam meningkatkan pelayanan ziarah jemaah umrah.¹²

Berdasarkan hasil skripsi sebelumnya, terdapat perbedaan pendapat penelitian dari masing-masing peneliti tersebut, baik dari segi yang diteliti, strategi yang digunakan, lokasi penelitian, fokus penelitian maupun subjek penelitian. Sedangkan yang akan dilaksanakan peneliti adalah lebih memfokuskan pada manajemen bimbingan strategi bimbingan ibadah umroh pada Biro Travel Haji dan Umroh Sahid Tour Cabang Yogyakarta pada tahun 2023.

F. Kerangka Teori

1. Tinjauan tentang Manajemen

a. Pengertian manajemen

¹² Muhammad dan Adi Abdul Hamzah, “Peran Manajemen Dalam Mengelola Wisata Religi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ziarah Pada Jamaah Umrah PT. Media Wisata”. *Jurnal*, (Fakultas Dakwah dan Komunikasi), hlm 10

Untuk mengetahui manajemen strategi harus mengerti pengertiannya terlebih dahulu dari kata perkata. Oleh karena itu akan di uraikan terlebih dahulu tentang manajemen dan juga manajemen strategi. Banyak para ahli yang mendefenisikan apa itu manajemen.

Secara bahasa manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan fungsi-fungsi manajemen. Sedangkan menurut istilah manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan.

Menurut Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan, manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.¹³

Sebagaimana yang dikutip dari buku Endin Nasrudin (Griffin, 2018:20) mendefinisikan manajemen sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran (*goals*) secara efektif dan efisien. Efektif berarti tujuan dapat dicapai sesuai dengan perencanaan, sedangkan efisien berarti tugas yang dilaksanakan secara benar, terorganisasi dan sesuai dengan jadwal.¹⁴

¹³ Malayu S.P.. Hasibuan, *Manajemen Dasar Pengertian Dan Masalah* (Jakarta: Bumi Aksara,2014), hlm. 2-3.

¹⁴ Endin Nasrudin, *Psikolog Manajemen* (Bandung: Pustaka Setia,2010), hlm. 21.

Sebagaimana dalam buku Hani Handoko, kutipan James A.F. Stoner mendefinisikan manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.¹⁵

Dari beberapa pengertian yang dikemukakan oleh para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses untuk mencapai sasaran dan tujuan yakni dengan menjalankan setiap fungsi yang telah ditetapkan dengan melibatkan orang lain atau orang banyak agar mencapai tujuan bersama.

b. Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen adalah sebagai berikut menurut Hani Handoko adalah:

1) *Planning* (perencanaan)

Adalah penentu strategi, kebijaksanaan, proyek, program, prosedur, metode, sistem, anggaran dan standar yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan.

2) *Organizing* (pengorganisasian)

Adalah penentu sumber daya dan kegiatan-kegiatan yang dibutuhkan, Menyusun organisasi atau kelompok kerja,

¹⁵ Hani Handoko, *Manajemen Edisi 2* (Yogyakarta: BPFE YOGYAKARTA,2003), hlm. 8.

penugasan wewenang dan tanggung jawab serta koordinasi untuk mencapai tujuan organisasi.

3) *Staffing* (penyusunan personal)

Adalah penarikan, pelatihan, pengembangan, serta penempatan dan pembagian orientasi para karyawan dalam lingkungan kerja yang menguntungkan dan produktif.

4) *Actuating* (pengarahan)

Adalah membuat atau mengarahkan karyawan untuk melakukan apa yang diinginkan, dan harus mereka lakukan untuk mencapai tujuan organisasi.

5) *Controlling* (pengawasan)

Adalah penemuan dan penerapan cara dan peralatan untuk menjamin bahwa rencana telah dilaksanakan sesuai dengan yang telah ditentukan.¹⁶

c. Unsur-unsur Manajemen

Unsur atau komponen merupakan bagian penting yang harus tersedia dalam sebuah kegiatan. Dalam hal ini Abdul Sani membagi unsur alat manajemen (*tool of management*) ke dalam bagian diantaranya:

- 1) *Man*, yakni tenaga kerja manusia, Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada pada sebuah lembaga, SDM yang ada akan berpengaruh

¹⁶ Hani Handoko, *Manajemen Edisi 2* (Yogyakarta: BPFE YOGYAKARTA,2003), hlm. 23-25.

kepada lancar atau tidaknya manajemen lembaga dalam melaksanakan tujuan yang dilaksanakan.

- 2) *Money*, yakni pembiayaan yang perlu untuk mencapai tujuan. Dana tersebut dapat diperoleh dari pemerintah setempat atau dari donator yang secara sukarela memberi sumbangan demi lancarnya sebuah dakwah. Disamping itu, dana juga dapat diperoleh dari lembaga usaha yang dikembangkan.
- 3) *Methods*, yakni cara atau sistem untuk mencapai tujuan. Dalam penentuan metode ini harus direncanakan secara matang sehingga tidak terjadi kevakuman ditengah jalan.
- 4) *Materials*, yakni bahan-bahan yang digunakan untuk mencapai tujuan atau misi lembaga. Bahan ini harus mendukung proses pencapaian tujuan yang direncanakan oleh sebuah lembaga.
- 5) *Machines*, yakni alat-alat yang diperlukan, dalam hal ini alat-alat yang digunakan bertujuan untuk memaksimalkan bahan-bahan yang tersedia.
- 6) *Market*, yakni tempat untuk menawarkan hasil produksi, dalam hal ini misi lembaga dapat diterima oleh masyarakat yang pada gilirannya mereka dapat menerima produk yang telah diciptakan.¹⁷

Faktor sumber daya manusia dalam manajemen merupakan unsur terpenting sehingga berhasil dan gagalnya suatu manajemen

¹⁷ Abdul Sani, *Manajemen Organisasi*, hlm. 28.

tergantung kepada kemampuan manajer atau pemimpin untuk mendorong dan menggerakkan orang-orang kearah tujuan yang akan dicapai. Karena begitu pentingnya unsur manusia dalam sebuah manajemen, melebihi unsur lainnya, maka boleh dikatakan manajemen itu merupakan proses social yang mengatasi segala-galanya.

2. Tinjauan tentang Manajemen Strategi

a. Definisi Manajemen Strategi

Manajemen strategi adalah suatu proses untuk menentukan arah dan tujuan organisasi dalam jangka panjang beserta pemilihan metode untuk mencapainya melalui pengembangan formulasi strategi dan implementasi yang terencana secara sistematis.

Istilah manajemen strategi sebenarnya berasal dari dua suku kata, yakni manajemen dan strategi. Sedangkan kata strategik adalah kata sifat, adjektif dari kata strategi. Dalam pengertian perusahaan (korporasi), manajemen merupakan individu atau sekelompok orang yang bertanggungjawab menganalisis dan membuat keputusan serta mengarahkan tindakan yang tepat guna mencapai tujuan organisasi.¹⁸

Kehadiran manajemen strategi dalam khsanah ilmu manajemen merupakan isi penting yang berorientasi pada kepentingan jangka panjang dengan memperhatikan berbagai unsur yang dimiliki oleh organisasi. Tourengau, Ward sebagaimana dikutip oleh AB Susanto

¹⁸ AB Susanto, *Manajemen Strategik Komperhensif untuk Mahasiswa dan Praktisi*, hlm.2.

dalam buku *Manajemen Strategik Komperhensif untuk Mahasiswa dan Praktisi* mengatakan bahwa:

*Strategic management is normally regarded as an intergrated management approach drawing together all the individual elements involved in planning, implementing and controlling a business strategy. Thus it clearly requires an understanding of the longterm goals and objectives of the organization.*¹⁹

(manajemen strategi biasanya dianggap sebagai pendekatan manajemen yang menggabungkan elemen individu yang terlibat dalam perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian strategi bisnis. Sehingga jelas membutuhkan pemahaman tentang tujuan jangka panjang dan tujuan organisasi).

Dengan demikian, peneliti mengartikan bahwa manajemen strategi adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seorang manajer atau pemimpin untuk menentukan langkah dalam sebuah kegiatan agar tujuan organisasi atau lembaga dapat tercapai.

b. Tugas Manajemen Strategi

Menurut Thomson dan Strickland yang dikutip oleh Sampurno dalam buku *Manajemen Strategik: Menciptakan Keunggulan Bersaing yang Berkelanjutan* bahwa membuat strategi/proses implementasi strategi mengandung lima tugas manejerial yang saling berkaitan yaitu:²⁰

¹⁹ AB Susanto, *Manajemen Strategik Komperhensif untuk Mahasiswa dan Praktisi*, hlm.33.

²⁰ Sampurno, *Manajemen Strategik: Menciptakan Keunggulan Bersaing Yang Berkelanjutan*, hlm.12.

1) Merumuskan Visi dan Misi

Visi pada dasarnya adalah keinginan yang akan menjadi apa organisasi di masa depan. Visi perusahaan biasanya diartikulasikan oleh pemimpin kemudian dilakukan *Sharing* dan didiskusikan dengan staf secara sungguh-sungguh sehingga visi tersebut dipahami dan dihayati secara luas oleh seluruh elemen yang ada dalam perusahaan.

Sedangkan misi pada dasarnya adalah suatu pernyataan tentang tinjauan umum perusahaan/organisasi, alasan keberadaan organisasi. Siapa kita? Apa yang kita lakukan? Untuk siapa kita melakukan itu? Mengapa kita melakukan itu?²¹

Misi suatu perusahaan merupakan suatu tujuan unik yang membedakan suatu perusahaan dengan perusahaan lain yang sejenis dan mengidentifikasi lingkup dari operasinya. Secara singkat, misi perusahaan (*company mission*) menjelaskan penekanan perusahaan atas produk, pasar, dan teknologi sehingga mencerminkan nilai-nilai dan prioritas pengambil keputusan strategi.²²

²¹ Sampurno, *Manajemen Strategik: Menciptakan Keunggulan Bersaing Yang Berkelanjutan*, hlm. 12-14.

²² John A. Pearce II dan Richard B. Robinson, Jr, *Manajemen Strategi-Formulasi, Implementasi, dan Pengendalian*, terj. Nia Pramita Sari., hlm. 13.

2) Merumuskan Tujuan

Tujuan pada dasarnya adalah konversi dari visi misi yang dilaksanakan menjadi target spesifik kinerja yang ingin dicapai oleh organisasi/lembaga. Tujuan ini harus dapat diukur sehingga pada periode tertentu dapat dievaluasi pencapaiannya. Setiap unit dalam organisasi perlu membuat target yang konkret dan dapat diukur serta memberikan kontribusi yang bermakna pada tujuan organisasi secara keseluruhan.

3) Menyusun Strategi

Strategi perusahaan sangat kosen dengan: bagaimana bisnis dapat tumbuh, bagaiman kepuasan pelanggan, bagaiman persaingan dengan pesaing, bagaimana mengelola fungsi-fungsi manajemen dan meningkatkan kemampuan organisasi dan bagaimana mencapai tujuan strategi dan finansial. Bagaimana strategi tersebut dirumuskan cenderung sangat spesifik untuk setiap perusahaan, tergantung kondisi dan kinerja masing-masing perusahaan. Perusahaan mempunyai *space* yang luas untuk merumuskan strategi bisnisnya.²³

4) Implementasi Strategi

Tugas manajerial dalam implementasi strategi adalah mengupayakan bagaimana organisasi mempunyai kemampuan

²³ Sampurno, *Manajemen Strategik: Menciptakan Keunggulan Bersaing Yang Berkelanjutan*, hlm. 17.

untuk dapat melaksanakan strategi tersebut sehingga tujuan organisasi dapat dicapai dalam waktu yang telah ditentukan.

5) Evaluasi Kinerja dan Pengembangan Baru

Salah satu tugas penting dari manajemen strategi adalah melakukan evaluasi kinerja dan kemajuan organisasi. Pimpinan perusahaan harus memiliki sistem dan mengumpulkan data untuk mengevaluasi perkembangan dan kemajuan internal secara memonitor perkembangan eksternal yang terkait dan berpengaruh pada perusahaan.²⁴

3. Ibadah Umrah

a. Defenisi Ibadah Umrah

Kata umrah berasal dari *i'timar* yang berarti ziarah, yakni menziarahi ka'bah dan berthawaf disekelilingnya, kemudian bersa'I antara shofa dan Marwah, serta mencukur rambut (tahlul) tanpa wukuf di Arafah.²⁵ Dalam melaksanakan ibadah umrah dibutuhkan harta yang cukup, badan yang sehat dan niat atau bathin yang ikhlas kaerna Allah SWT. Ibadah umrah juga harus memperhatikan syariat dan rukunnya agar sah menurut tinjauan syariat islam. Waktu pelaksanaan umrah sendiri dapat dilakukan kapan saja kecuali pada

²⁴ Ibid, hlm. 19.

²⁵ Kasmir, "*Etika Customer Service*", (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada,2005), hlm. 150.

hari arafah yaitu tanggal 10 zulhijjah dan hari tasyrik yaitu 11,12,13 zulhijjah.²⁶

Dalam melaksanakan ibadah umrah para Jemaah harus mengerjakan amalan ibadah umrah. Adapun rangkaian amalan ibadah umrah ada empat yaitu: Pertama, berihram (berniat untuk umrah) di Miqat. Kedua, melakukan thawaf sebanyak tujuh kali. Ketiga, melakukan sa'I antara shofa dan marwah. Keempat, mencukur atau memotong rambut.

Mengenai umrah Nabi Muhammad SAW telah melakukan umrah sebanyak empat kali, semuanya dilakukan pada bulan dzulqo'dah kecuali umrah yang dilakukannya bersama dengan hajinya. Keempat umrah yang dilakukannya yakni ialah:

- 1) Umrah Hudaibiyah, yaitu umrah yang dilakukan oleh Nabi Muhammad untuk menziarahi ka'bah pada tahun ke-6 hijriyah, oleh karena pada saat itu akan berihram di Hudaibiyah.
- 2) Umrah Qodha, yaitu umrah yang dilakukan Nabi Muhammad pada tahun ke-8 hijriyah. Karena pada tahun ke-7 hijriyah tidak dapat melakukan umrah sehingga dilakukan pada tahun ke-8 hijriyah.

²⁶ Siti Alfiah, "Manajemen Pelayanan Umroh di PT. Annida Wista Utama Kemiling Bandar Lampung". Skripsi (Lampung: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Raden Intan), hlm.30.

- 3) Umrah Ja'aronah, yaitu umrah yang dilakukan pada tahun ke-8 hijriyah. Karena Nabi pada saat akan pergi berhaji melakukan ihram di Ja'aronah.
- 4) Umrah yang terakhir dilakukannya bersama haji wada' pada tahun ke-9 hijriyah.²⁷

b. Unsur-Unsur Penyelenggaraan Umrah

Penyelenggaraan haji dan umrah adalah kegiatan yang memiliki mobilitas yang tinggi dan pergerakan dinamis, tetapi dibatasi oleh tempat dan waktu dengan melibatkan lima unsur pokok yang harus dipenuhi dalam operasionalnya, yaitu adanya calon Jemaah, pembiayaan, sarana transportasi, hubungan antar negara, dan organisasi pelaksana.

1) Calon Jemaah

Secara individual, seorang calon jemaah adalah seseorang yang memiliki kemampuan untuk melaksanakan ibadah. Persyaratan yang harus dipenuhi oleh calon jemaah secara individu adalah: Pertama, pengetahuan tentang manasik umrah. Kedua, mempunyai biaya yang cukup untuk keperluan di dalam negeri, biaya perjalanan pulang pergi, biaya hidup selama di Arab Saudi untuk akomodasi, konsumsi, dan transportasi serta keperluan lainnya. Ketiga, mempunyai

²⁷ Muhammad Baqir Al-Habsi, *"Fiqih Praktis"*, (Bandung: Mizan, 1999), hlm.377.

perlengkapan dokumen perjalanan (paspor) dan izin masuk ke negara tujuan.

2) **Pembiayaan Umrah**

Pembiayaan umrah adalah biaya yang diperlukan dan harus dikeluarkan untuk membayar pengeluaran dalam pelaksanaan ibadah secara keseluruhan yang ditanggung oleh jemaah sendiri.

3) **Sarana Transportasi**

Sarana transportasi yang aman dan lancar memegang peran yang cukup menentukan dalam pelaksanaan ibadah umrah. Dalam menentukan biaya transportasi yang akan digunakan perlu dipertimbangkan kriteria-kriteria yang disesuaikan dengan jarak tempuh, lama perjalanan dan tingkat kelelahan, aktivitas dan masa tinggal di Arab Saudi, resiko ekonomi, keamanan dan kenyamanan.

4) **Hubungan Antar Negara**

Hubungan antar negara yang baik merupakan salah satu faktor penentu dalam penyelenggaraan umrah. Buruknya hubungan antar negara akan menyebabkan kesulitan yang akan dialami baik calon jemaah maupun penyelenggara.

c. Rukun, Wajib, Syarat, dan Sunnah Ibadah Umroh

1) Rukun Umroh

Rukun umroh adalah suatu bagian dari ibadah umroh yang tidak boleh ditinggalkan. Apabila salah satu dari rukun-rukun tersebut tidak dilakukan maka umrohnya batal. Adapun rukun umroh adalah sebagai berikut:

a) Niat Umroh

Setiap amalan yang baik harus diniatkan dengan niat yang baik, apalagi untuk ibadah umroh. Maka, orang yang melaksanakan umroh hendaknya berniat yang baik, benar dan ikhlas mengharapkan ridho dari Allah SWT.²⁸

b) Thawaf umroh dengan mengelilingi ka'bah 7 (tujuh) kali

Thawaf merupakan salah satu rukun dari ibadah umroh yang tidak dapat ditinggalkan demi sahnya ibadah umroh itu sendiri. Dalam thawaf ini harus dilakukan dengan memakai pakaian ihram. Thawaf umroh harus dikerjakan sebelum *sa'I* dan *tahallul* (bercukur).²⁹

Thawaf ialah mengelilingi ka'bah sebanyak 7 (tujuh) kali, dimulai dan diakhiri pada arah sejajar dari Hajar Aswad. Dan saat melakukan thawaf posisi Ka'bah selalu berada disebelah kiri.³⁰

²⁸ Djamaluddin Dimjati, *Panduan Ibadah Haji dan Umroh Lengkap Disertai Rahasia dan Hikmahnya*, hlm.27.

²⁹ *Ibid.*, hlm.36.

³⁰ *Ibid.*, hlm.34.

c) Sa'I antara Shafa dan Marwah 7 (tujuh) kali

Sa'I adalah berjalan dari bukit Shofa ke bukit Marwah, dan sebaliknya sebanyak 7 (tujuh) kali, yang dimulai dari bukit Shofa dan diakhiri pada bukit marwah. Perjalanan dari bukit Shofa ke bukit Marwah atau sebaliknya masing-masing dihitung 1 (satu) kali.

d) Bercukur rambut kepala atau tahallul

Tahallul ialah keadaan seseorang yang dihalalkan (dibolehkan) melakukan perbuatan yang sebelumnya dilarang selama berihram. Caranya adalah dengan mencukur/memotong rambut sedikitnya tiga helai rambut.³¹

e) Tertib

Tertib dalam pelaksanaan ibadah umroh ialah melaksanakan ketentuan hukum manasik sesuai dengan aturannya yang ada.

2) Wajib Umroh

Wajib umroh adalah amalan wajib yang harus dikerjakan, tetapi apabila amalan wajib tersebut tidak bisa dipenuhi karena beberapa sebab, maka ibadah umrohnya tetap sah, apabila telah membayar dam (denda). Berihram dari miqat dan *thawaf Wada'*.

³¹ *Ibid.*, hlm.39.

3) Syarat Umroh

Seseorang berkewajiban melaksanakan ibadah umroh apabila telah memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

- a) Beragama Islam
- b) Dewasa atau baligh, bagi anak-anak tidak wajib
- c) Berakal sehat
- d) Merdeka, bagi budak tidak wajib
- e) Mampu, dengan persyaratan sebagai berikut:
 - Mengerti tata cara pelaksanaan umroh
 - Sehat rohani dan jasmani
 - Cukup bekal untuk perjalanan umroh dan nafkah yang cukup bagi keluarga yang ditinggalkan
 - Tidak halangan untuk berumroh, seperti ditahan atau larangan dari pemerintah yang zalim
- f) Aman perjalanan

4) Sunnah Ibadah Umroh

Sunnah adalah amalan yang jika dikerjakan, akan memperoleh pahala, dan jika ditinggalkan kesempatan mendapat pahala akan hilang. Amalan yang disunnahkan untuk dilakukan dalam ibadah umroh, artinya ialah amalan sunnah yang berlaku pada saat ibadah umroh.³²

³² *Ibid.*, hlm.20.

Pada saat melakukan ibadah umroh, jemaah akan mengunjungi berbagai tempat yang mengandung nilai sejarah peradaban islam disepertaran kota Mekkah dan Madinah, diantaranya:

a) Masjid Quba

Masjid Quba adalah masjid pertama yang dibangun oleh Rasulullah SAW yang terletak sekitar 5 km di sebelah kota Madinah. Dalam Al-Qur'an Surat At-Taubah: 108-110 disebutkan Masjid Quba adalah masjid yang dibangun atas dasar taqwa.

b) Jabal Uhud

Jabal Uhud seperti sekelompok gunung yang tidak bersambung dengan gunung yang lain. Karena itulah penduduk Madinah menyebutnya dengan sebutan Jabal Uhud yang artinya 'bukit menyendiri'. Yang terletak

kurang lebih 15 km dari pusat kotaa Madinah. Di bukit inilah terjadi perang dahsyat antara kaum muslimin melawan kaum musyrikin Mekkah. Dalam pertempuran tersebut gugur 70 orang syuhada di antaranya Hamzah bin Abdul Muthalib, paman Nabi Muhammad SAW. Kecintaan Rasulullah SAW pada para syuhada Uhud, membuat beliau selalu menziarahinya.

c) Masjid Qiblatain

Pada masa permulaan islam, kaum muslimin melakukan solat dengan menghadap kiblat ke arah Baitul Maqdis di Yerussalem, Palestina. Pada tahun ke-2 H bulan rajab pada saat itu Nabi Muhammad SAW melakukan solat zuhur di masjid ini, tiba-tiba turun wahyu surat Al-Baqarah ayat 144 yang memerintahkan agar kiblat solat diubah kearah Ka'bah Masjidil Haram, dengan terjadinya peristiwa tersebut maka akhirnya masjid ini diberi nama Masjid Qiblatain yang berarti masjid berkiblat dua.

d) Pemakaman Baqi'

Pemakaman Baqi' adalah pemakaman utama yang terletak di Madinah, Arab Saudi bersebrangan dengan Masjid Nabawi di mana Nabi Muhammad dikuburkan.

e) Zamzam

Zamzam merupakan sumur mata air yang terletak di kawasan Masjidil Haram, sebelah tenggara Ka'bah. Berkedalaman 42 meter.

f) Jabal Tsur

Jabal Tsur atau Gunung Tsur terletak sekitar 7 km dari Mekkah, yang memiliki tiga puncak yang bersambungan dan berdekatan. Di salah satu puncak

Jabal Tsur itulah terdapat Gua Tsur. Gua Tsur merupakan tempat yang dijadikan perlindungan Nabi Muhammad SAW dan sahabatnya, Abu Bakar RA. Rasulullah dan Abu Bakar bersembunyi dari kejaran kaum kafir Quraisy saat berniat hijrah ke kota Madinah untuk mencari tempat penyebaran Islam yang lebih kondusif.

g) Arafah

Kota di sebelah timur Mekkah ini juga dikenal sebagai tempat pusat haji, yaitu tempat dilaksanakannya wukuf tanggal 9 Zulhijjah tiap tahunnya. Padang Arafah ini merupakan tempat berkumpulnya jemaah haji dari seluruh dunia.

h) Jabal Rahmah

Jabal Rahmah merupakan tempat bertemunya Nabi Adam dan Hawa setelah keduanya terpisah saat turun dari surga. Karenanya tempat ini diyakini sebagai tempat suci untuk mengungkapkan keinginan dan hajat jemaah terkait dengan keluarga, pasangan hidup, atau memohon untuk dikaruniai anak. Selain itu Jabal Rahmah merupakan tempat turunnya wahyu terakhir pada Nabi Muhammad SAW.

i) Musdzalifah

Musdzalifah merupakan tempat jemaah haji melakukan Mabit (bermalam) dan mengumpulkan bebatuan untuk melaksanakan ibadah jumrah di Mina.

j) Mina

Tempat pelaksanaan kegiatan melontarkan jumrah.

k) Jabal Nur dan Gua Hira

Jabal Nur terletak kurang lebih 6 km di sebelah utara Masjidil Haram. Di puncaknya terdapat sebuah gua yang dikenal dengan nama Gua Hira yang merupakan tempat Nabi Muhammad SAW menerima wahyu yang pertama. Disebut “Jabal Nur” gunung yang memancarkan sinar pertama kebangkitan islam.

l) Masjid Al-Haram dan Ka’bah

Kedua tempat ini terletak di kota Mekkah dan tempat utama dalam melakukan rangkaian ibadah umrah.

Masjidil Haram merupakan tempat untuk melakukan solat, sedangkan Ka’bah adalah tempat utama untuk melakukan thawaf.

m) Maqam Ibrahim

Maqam Ibrahim bukan merupakan maqam biasa melainkan simbol penghormatan kaum muslimin

terhadap pembangunan Baitullah atau Ka'bah. Maqam Ibrahim terletak di dekat Ka'bah, bagi para jemaah umroh dianjurkan untuk melakukan solat sunnah menghadap ke maqam tersebut.

n) Safa dan Marwa

Safa dan Marwa merupakan dua bukit kecil yang terletak di kota Mekkah. Kedua tempat ini merupakan tempat untuk melakukan ibadah Sa'I dengan cara berlari-lari kecil hingga berjalan biasa.

o) Masjid Nabawi

Masjid Nabawi merupakan tempat pertama melakukan solat subuh dan mempersiapkan pelaksanaan serangkaian ibadah umroh.

p) Raudhah

Raudhah merupakan tempat yang banyak dikunjungi jemaah untuk memanjatkan doa. Tempat ini tidak pernah sepi dari jemaah umroh lantaran diyakini sebagai tempat yang paling makbul untuk memanjatkan doa.

q) Maqam Rasulullah

Maqam Rasulullah merupakan maqam keluarga besar Bani Hasyim.

r) Ji'ronah

Merupakan tempat miqat atau perbatasan wilayah dimana harus memakai kain ihram dan berniat ihram, sebagai syarat memasuki tanah suci Mekkah bagi orang asing atau tempat miqat bagi penduduk ahli mekkah, untuk umroh atau haji.

s) Hijir Ismail

Hijir Ismail merupakan pagar setengah lingkaran disebelah utara Ka'bah antara rukun Iraqi dan rukun Syiam. Hijir Ismail merupakan bagian dari Ka'bah dan termasuk tempat mustajab (dikabulkan) untuk berdoa.

Solat di Hijir Ismail sama halnya dengan solat di dalam Ka'bah.

t) Junnatul Ma'la

Junnatul Ma'la merupakan pemakaman umum penduduk Mekkah sejak sebelum Islam yang saat ini dijadikan sebagai makam keluarga besar Bani Hasyim.

G. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan yakni kegiatan penelitian yang dilakukan di lingkungan tertentu dan pengamatan secara langsung untuk mendeskripsikan, menggambarkan keadaan atau situasi manajemen strategi Bimbingan Ibadah Umrah di Biro Travel Haji dan Umrah Sahid

Tour Cabang Yogyakarta tahun 2023. Jenis penelitian ini menggunakan jenis Deskriptif-Kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata lisan dari orang-orang yang diamati.³³

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek

Subjek penelitian ini adalah para informan yang menjadi sumber penelitian, yaitu Pimpinan Kantor Cabang dan karyawan Sahid Tour Yogyakarta serta alumni jema'ah umrah Sahid Tour Cabang Yogyakarta.

b. Objek

Objek penelitian adalah apa yang akan diselidiki dalam kegiatan penelitian ini. Fokus penelitian ini adalah Manajemen Strategi Bimbingan Ibadah Umrah di Biro Travel Haji dan Umrah Sahid Tour Cabang Yogyakarta tahun 2023.

3. Metode Pengumpulan Data

Metode yang akan digunakan peneliti untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah:

a. Wawancara (Interview)

Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi *structured*, yaitu awalnya menanyakan serangkaian

³³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfa Beta, 2008), hlm.8.

pertanyaan yang sudah terstruktur, lalu kemudian satu-persatu diperdalam untuk mengecek pertanyaan yang lebih lanjut.³⁴

b. Observasi

Observasi ialah metode atau cara-cara untuk menganalisa dan mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan melihat atau mengamati individu atau kelompok secara langsung. Metode observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi partisipatif, yaitu peneliti yang terlibat langsung dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.³⁵ Jadi dalam penelitian ini peneliti terlibat di dalamnya, dengan memperhatikan dan mengamati kondisi lingkungan kantor Biro Travel Haji dan Umrah Sahid Tour Cabang Yogyakarta.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, foto-foto, gambar, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat dan agenda.³⁶ Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang profil jema'ah umrah, profil kantor

³⁴ Suharsimi Arikunto, *Metode Penelitian Kuantitatif-Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfa Beta, 2016), hlm 227.

³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif-Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfa Beta, 2016), hlm 227.

³⁶ *Ibid.*, hlm 204.

Sahid Tour, peta jabatan Sahid Tour, dan gambaran umum lainnya yang berkenaan dengan penyelenggaraan ibadah umrah.

4. Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan peneliti dalam penelitian adalah analisis interaktif model Mile and Huberman.³⁷

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan data selanjutnya.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data yang akan disajikan oleh peneliti adalah dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya.

c. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Kesimpulan merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada, sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Kesimpulan dapat berupa hubungan kausal atau intraktif, hipotesis, atau teori. Kesimpulan dalam penelitian ini berupa deskripsi atau gambaran objek yang sebelumnya masih gelap, sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 405.

H. Uji Keabsahan Data

Menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria keabsahan data dalam penelitian adalah keterangan, yaitu keteralihan sebagai persoalan empiris tergantung pada kesamaan antar konteks pengirim dan penerima. Untuk melakukan pengalihan tersebut seorang peneliti hendaknya mencari dan mengumpulkan kejadian empiris tentang persamaan konteks.³⁸

Teknik yang digunakan peneliti untuk melakukan keabsahan data adalah triangulasi. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.³⁹

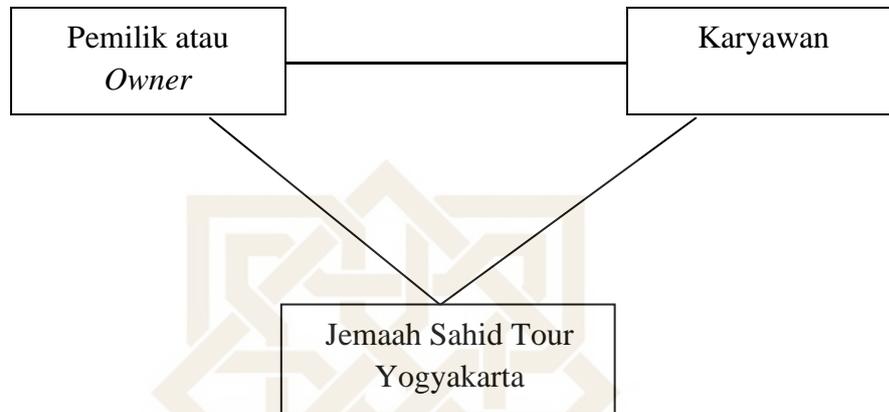
Peneliti melakukan pengecekan dengan menggunakan triangulasi sumber data dan triangulasi teknik. Hal ini bertujuan untuk memperoleh data yang valid serta dapat dipertanggungjawabkan. Pengecekan data dengan triangulasi sumber data dan triangulasi teknik dapat diperoleh dari metode wawancara, observasi, dan dokumentasi yang akan dibandingkan dengan hasilnya.

³⁸ Lexy JM, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000), hlm. 139.

³⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 397.

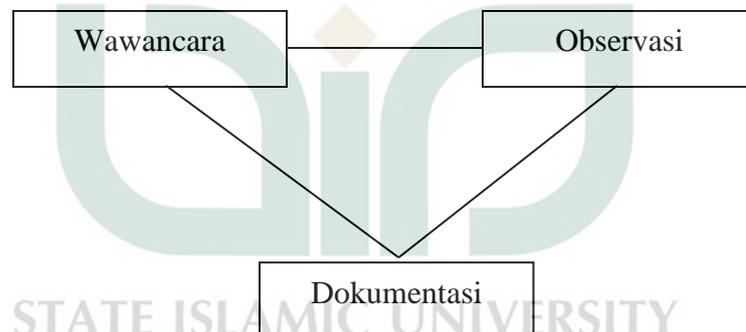
Bagan 1.1

Triangulasi Sumber Pengumpulan Data



Bagan 1.2

Triangulasi Metode Pengumpulan Data



I. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan diperlukan untuk mempermudah dalam pemahaman dan penyusunan skripsi, sistematika pembahasan dalam penelitian ini tersusun sebagai berikut:

Bab Pertama adalah BAB pendahuluan yang berisi, latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan (manfaat) penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, sistematika pembahasan.

Bab Kedua adalah BAB yang menjelaskan tentang gambaran umum Biro Travel Haji dan Umrah Sahid Tour Cabang Yogyakarta meliputi sejarah berdiri, landasan hukum, visi misi, struktur organisasi, letak geografis, paket ibadah umroh, persyaratan ibadah umroh, pembatalan umroh, dan fasilitas di Biro Travel Haji dan Umrah Sahid Tour Cabang Yogyakarta.

Bab Ketiga adalah BAB ini berisikan tentang hasil penelitian dari permasalahan pokok dan pembahasan, yang berupa strategi manajemen yang ada di Biro Travel Haji dan Umrah Sahid Tour Cabang Yogyakarta.

Bab Keempat adalah BAB penutup, pada bagian ini berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilaksanakan, saran-saran yang mengarah dengan rekomendasi yang dirasa perlu serta kata penutup sebagai tawaran solusi. Pada bagian akhir skripsi ini dicantumkan pula daftar pustaka serta lampiran-lampiran.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan tentang “Manajemen Strategi Bimbingan Ibadah Umroh di biro Travel Haji dan Umroh Sahid Tour Cabang Yogyakarta tahun 2023”, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

Manajemen strategi yang dilakukan di Sahid Tour Cabang Yogyakarta ini telah mempermudah dan membantu calon jemaah umroh dalam menjalani bimbingan ibadah umroh, yang dimana sesuai dengan visi dan misinya. Visinya yakni mempersiapkan jemaah sedini mungkin untuk mendapatkan bimbingan atau manasik umroh sesuai dengan aturan yang ada dan sesuai sunnahnya, dan misinya yakni berusaha untuk memberikan pemahaman dan pelayanan ibadah umroh yang baik agar dapat meminimalisir berbagai kendala yang ada dalam proses pelaksanaan bimbingan, serta memiliki tujuan untuk memberikan gambaran dan pemahaman mengenai rangkaian ibadah umroh yang sesuai dengan sunnah dan kewajibannya.

Dalam menyusun strateginya pun Sahid Tour Cabang Yogyakarta ini memiliki strategi yang sedikit berbeda dengan travel lain. Strateginya yaitu mengadakan bimbingan atau manasiknya sehari sebelum keberangkatan ibadah umroh serta menyediakan atau memberikan tambahan bimbingan ibadah umrohnya langsung ke rumah jemaah jikalau ada jemaah yang menginginkannya.

Dalam proses bimbingan ibadah umrohnya, bimbingan dilakukan dalam bentuk classroom yang diadakan di hotel Sahid yang di dalam pertemuannya itu pembimbing menjelaskan dengan metode ceramah yang isi materinya tentang rangkaian ibadah umroh, menjelaskan sunnah dan kewajibannya, dan juga materi tersebut ditampilkan dalam bentuk video maupun slide powerpoint. Serta pembimbing memberikan praktik langsung kepada jemaah untuk menggunakan kain ihram.

Dan evaluasi yang dilakukan yaitu dengan penyampaian berulang terhadap jemaah yang masih belum mengerti.

B. Saran-Saran

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan tentang “Manajemen Strategi Bimbingan Ibadah Umroh di Biro Travel Haji dan Umroh Sahid Tour Cabang Yogyakarta tahun 2023”, maka dapat diajukan saran-saran sebagai berikut:

Evaluasi kinerja seharusnya lebih sering dilakukan untuk mengukur seberapa sukses dan tidaknya suatu manajemen strategi bimbingan ibadah umroh yang telah di implementasikan, yang dimana Sahid Tour sendiri jarang melakukan evaluasi di karenakan masalah-masalah yang terjadi tidak terlalu signifikan. Padahal dengan adanya evaluasi kinerja ini dapat mempermudah perbaikan terhadap manajemen strategi bimbingan ibadah umroh tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

<http://quran.kemenag.go.id/surah> As-Sajdah ayat 5

AB Susanto, *Manajemen Strategik Komperhensif untuk Mahasiswa dan Praktisi*.

Abdul Syani, 1987. *Manajemen Organisasi*. Jakarta: Penerbit PT. Bina Aksara. Achmad, Herry. 2010.

Abdurahmat, Fathoni, (2003). “Hikmah Ibadah Haji”. Jakarta: Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggara Haji.

Djamaluddin Dimjati, *Panduan Ibadah Haji & Umrah Lengkap*, (Solo: PT. Era Adicitra Intermedia, 2011).

Endin Nasrudin, *Psikolog Manajemen* (Bandung: Pustaka Setia, 2010).

Furqon Mukminin, “Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah (Studi Kasus di Sulthan Agung Tour dan Travel Semarang)” Skripsi (Semarang: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo, 2015).

Hani Handoko, *Manajemen Edisi 2* (Yogyakarta: BPFE ,2003).

John A. Pearce II dan Richard B. Robinson, Jr, *Manajemen Strategi-Formulasi, Implementasi, dan Pengendalian*, terj. Nia Pramita Sari.

Kasmir, “Etika Customer Service”, (Jakarta: PT Raja Gravindo Persada,2005).

Lexy JM, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000).

Malayu S.P.. Hasibuan, *Manajemen Dasar Pengertian Dan Masalah* (Jakarta: Bumi Aksara,2014).

Muhammad Baqir Al-Habsi, “Fiqh Praktis”, (Bandung: Mizan, 1999).

Ragil Purnomo. “Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji 2015”. Skripsi, (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga: Jurusan Manajemen Dakwah).

Sampurno, *Manajemen Strategik: Menciptakan Keunggulan Bersaing Yang Berkelanjutan*.

Siti Alfiah, “Manajemen Pelayanan Umroh di PT. Annida Wista Utama Kemiling Bandar Lampung”. Skripsi (Lampung: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Raden Intan).

Sugiyono, *Metode Peneliiian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2014).

Suharsimi Arikunto, *Metode Penelitian Kuantitaif-Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfa Beta. 2016).

Sumaiyah. “Strategi Bimbingan Ibadah Umroh Safa Marwa Tour Jogja di Kabupaten Sleman 2016/2017.” Skripsi, (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga: Jurusan Manajemen Dakwah).

Dzul Kifli. “Manajemen Pelayanan Jemaah Haji dan Umrah PT. Patuna dan Travel.” Skripsi, (Jakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah: Jurusan Manajemen Dakwah, 2010).

Muhammad dan Adi Abdul Hamzah, “Peran Manajemen Dalam Mengelola Wisata Religi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ziarah Pada Jamaah Umrah PT. Media Wisata”. Jurnal, (Fakultas Dakwah dan Komunikasi), hlm 10