

**FORMULASI STRATEGI BIMBINGAN IBADAH
UMRAH PT FRESHNEL KREASINDO PERKASA
YOGYAKARTA**



SKRIPSI

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

Disusun Oleh:

**Lailatul A'maluna Lama'ah
NIM 19102040062**

Dosen Pembimbing:

Hj. Early Maghfiroh Innayati, S. Ag. M. Si

NIP 197410251 99803 2 001

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

2026

HALAMAN 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-1394/Un.02/DD/PP.00.9/08/2026

Tugas Akhir dengan judul : FORMULASI STRATEGI BIMBINGAN IBADAH UMRAH PT FRESHNEL
KREASINDO PERKASA YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : LAILATUL A'MALUNA LAMA'AH
Nomor Induk Mahasiswa : 19102040062
Telah diujikan pada : Kamis, 09 Juli 2026
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketun Sidang

Early Maghfiroh Innayati, S.Ag. M.Si
SIGNED

Valid ID: 6a7359993173



Penguji I

Buyu Mitra Adhyatma Kusuma, S.AP.,
M.AP., M.Pol.Sc., Ph.D.
SIGNED

Valid ID: 6a72b0d54e35



Penguji II

Aris Risdiana, S.Sos.L., MM
SIGNED

Valid ID: 6a71b131b05835



Yogyakarta, 09 Juli 2026
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Prof. Dr. Arif Mafituhin, M.Ag., M.A.LS.
SIGNED

Valid ID: 6a742a0724ad

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:
Dekan Fakultas Dakwah dan komunikasi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamualaikum wr.wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

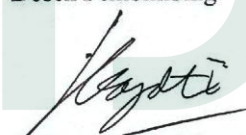
Nama : Lailatul A'maluna Lama'ah
NIM : 19102040062
Judul Skripsi : Manajemen Strategi Bimbingan Ibadah Umrah PT. Freshnel
Kreasindo Perkasa Yogyakarta

skripsi tersebut sudah memenuhi syarat

- Bebas dari unsur plagiarisme.
- Hasil pemeriksaan similaritas melalui Turnitin menunjukkan tingkat kemiripan sebesar 15% dengan menggunakan setelan "small match exclusion" sepuluh kata.
- Sistematika penulisan telah sesuai dengan Pedoman Penulisan Skripsi yang berlaku.

Dan sudah dapat diajukan kepada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana. Dengan ini kami berharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 2 Juli 2026
Dosen Pembimbing


Early Maghfiroh Innayati, S.Ag. M.Si
NIP 197410251 99803 2 001

Mengetahui
Ketua Program Studi


Munif Sholihan, MPA
NIP 19851209201903 1 002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lailatul A'maluna Lama'ah
NIM : 19102040062
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul “FORMULASI STRATEGI BIMBINGAN IBADAH UMRAH PT FRESHNEL KREASINDO PERKASA YOGYAKARTA” adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung *plagiarisme* dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap mempertanggungjawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 2 Juli 2026

Yang Menyatakan,



Lailatul A'maluna Lama'ah
NIM 19102040062

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

A large, faint, light green geometric pattern, resembling a stylized Islamic star or a complex knot, is centered in the background of the page.

Almamater hijau tercintaku Prodi Manajemen Dakwah,
Fakultas Dakwah dan Komunikasi,
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar.”

(Q.S Ar – Ruum: 60)¹

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.

Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.”

(Q.S Al – Insyirah: 5 - 6)²

“Terkadang orang berpikir terlalu rumit dan lupa bahwa sebenarnya hidup itu sederhana. Kamu tidak harus menjadi sempurna, yang paling penting jadilah manusia yang baik, di jalan yang benar, dan bermanfaat untuk orang lain.”

(Gus Baha)³

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an Kementerian Agama RI, "Surah Ar-Rum (30:1-60)," *Qur'an Kemenag*, <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/30?from=1&to=60> diakses 15 Juli 2026, pukul 14.42 WIB.

² Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an Kementerian Agama RI, "Surah Ash-Sharh (94:1-8)," *Qur'an Kemenag*, <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/94?from=1&to=8> diakses 15 Juli 2026, pukul 14.42 WIB.

³ Kata-Kata Bijak Gus Baha, <https://youtube.com/shorts/IGRIfKAE6Is?si=JFBaO9s-Nt0E2rJPK>, diakses pada 15 Juli 2026, pukul 14.48 WIB.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Barakallah, Alhamdulillah Rabbil Alamin, puji syukur kehadiran Allah *subhanahu wa ta'ala* dengan kasih sayang-Nya yang telah melimpahkan hidayah-Nya. Tidak lupa selawat serta salam peneliti haturkan kepada Nabi Muhammad *shallallahu 'alaihiwasallam* yang memberikan penerangan dari zaman kegelapan jahiliyah dengan menyampaikan risalah Allah *subhanahu wa ta'ala*.

Dalam menyusun skripsi ini yang berjudul “Manajemen Strategi Bimbingan Ibadah Umrah PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta”, penulis menyadari bahwa kepenulisan ini tidak akan selesai tanpa adanya dukungan, arahan, saran dan kritik, serta do'a dari pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan kali ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. H. Noorhadi Hasan, M.A, M. Phil., Ph. D., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Arif Maftuhin, M.Ag., M.A.I.S., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Munif Solikhan, MPA, selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bayu Mitra Adhyatma Kusuma, S.AP., M.AP., M.Pol.Sc., Ph.D, selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

5. Early Maghfiroh Innayati, S. Ag. M. Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS). Dosen Terbaik yang tak pernah lelah memberikan arahan, bimbingan dan saran, serta senantiasa meluangkan waktunya sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.
6. Dr. Dra. Hj. Mikhriani, MM. selaku Dosen Pembimbing Akademik, yang telah dengan tulus memberikan bimbingan, arahan, motivasi, serta perhatian kepada peneliti sejak awal masa perkuliahan hingga akhir studi, sehingga peneliti dapat menyelesaikan seluruh proses akademik dengan baik.
7. Seluruh Dosen serta Staff Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang dengan ikhlas serta sabar dalam memberikan ilmu wawasan selama perkuliahan, semoga mendapatkan amal jariah dari Allah *Subhanahuwata'ala*.
8. PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta, yang telah memberikan kesempatan, kepercayaan, serta izin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian, sekaligus memberikan bantuan dan kerja sama yang sangat berarti, sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar hingga tahap penyelesaian.
9. Orang tua tercinta, abah dan umik yang sangat aku cintai Bapak Mansur Effendi dan Ibu Muna Fadhlillah yang senantiasa dengan kasih sayang dan cintanya mendoakan dengan tulus serta memberikan dukungan secara tidak langsung maupun langsung berupa fasilitas dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kedua adikku yang paling peneliti sayangi, Luqmanu Dzikrifillah dan Aulia Nazala Nur Kamila yang selalu menghadirkan canda tawa, kerinduan ingin

pulang, semangat, kasih sayang, dan mendoakan juga *mensupport* dalam pengerjaan skripsi ini.

11. Seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Agus Susanto terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup peneliti. Berkontribusi banyak dalam penelitian karya tulis ini, baik tenaga, waktu, maupun materi kepada peneliti. Telah menemani, mendukung, ataupun menghibur dalam kesedihan, mendengar keluh kesah, memberikan semangat untuk tidak mudah menyerah. Terimakasih sudah menemani.
12. Teman-teman KKN Reguler kelompok 92 Nana, Wulan, Nabil, Annisa, Inke, Ana, Hasbi, Inggih, Irsanda, dan Agha. Terima kasih atas nilai-nilai kehidupan dalam kerja sama mengabdikan masyarakat. Sukses untuk kita semua, Aamiin.
13. Teman-teman MD'19 Ana, Anggrita, Fifi, Rima, Dinda, Debi Irawati, Debyza, Shoffat. Teman berjuang selama perkuliahan, Sukses untuk kita semua. Aamiin.
14. Serta seluruh pihak terkait dalam penelitian ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu, terimakasih atas dukungan selama ini.

Semoga Allah senantiasa memberikan balasan kebaikan dunia akhirat atas dukungan dan bantuan yang selama ini diberikan kepada peneliti, *aamiin ya rabbal'alam*. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 2 Juli 2026

Peneliti

Lailatul A'maluna Lama'ah

ABSTRAK

Lailatul A'maluna Lama'ah. 19102040062, *Formulasi Strategi Bimbingan Ibadah Umrah PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta*. Skripsi, Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya formulasi strategi dalam penyelenggaraan bimbingan ibadah umrah guna meningkatkan kualitas pelayanan dan pemahaman jamaah terhadap pelaksanaan ibadah umrah. PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta merupakan salah satu Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang mengembangkan konsep bimbingan berbasis edukasi melalui program Sekolah Umrah dan berbagai kegiatan pembinaan jamaah. Di tengah persaingan biro perjalanan umrah yang semakin ketat, perusahaan dituntut memiliki strategi yang efektif agar mampu mempertahankan eksistensi dan meningkatkan kualitas layanan kepada jamaah.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Subjek penelitian terdiri atas pimpinan, pembimbing, dan jamaah umrah PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Uji keabsahan data menggunakan triangulasi sedangkan analisis data menggunakan model Miles Huberman dan Saldana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen strategi bimbingan ibadah umrah PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta telah dilaksanakan melalui tiga tahapan manajemen strategi menurut Fred R. David, yaitu perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi. Pada perumusan strategi, perusahaan mengembangkan visi dan misi yang berorientasi pada edukasi dan teknologi, mengidentifikasi peluang dan ancaman eksternal, serta kekuatan dan kelemahan internal organisasi. Berdasarkan analisis SWOT, kekuatan utama terletak pada SDM kompeten lulusan Timur Tengah dan kurikulum Sekolah Umrah yang terstandar, sementara kelemahan internal meliputi tantangan kaderisasi dan waktu program daring yang kurang fleksibel bagi pekerja. Peluang eksternal dimanfaatkan melalui pemberdayaan forum alumni jamaah dan integrasi teknologi seperti aplikasi Nusukh, guna menghadapi ancaman berupa keterbatasan teknologi pada jamaah lansia serta dinamika regulasi pemerintah. Manajemen strategi bimbingan ibadah umrah PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta telah berjalan secara sistematis dan sesuai dengan konsep manajemen strategi Fred R. David. Keberhasilan strategi tersebut didukung oleh program edukasi yang terstruktur, pemanfaatan teknologi informasi, serta komitmen perusahaan dalam memberikan pelayanan yang profesional, transparan, dan edukatif kepada jamaah.

Kata Kunci: Manajemen Strategi, Bimbingan Ibadah Umrah, PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta.

ABSTRACT

Lailatul A'maluna Lama'ah. 19102040062, *Strategic Formulation of Umrah Guidance at PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta. Thesis, Yogyakarta: Faculty of Da'wah and Communication, Sunan Kalijaga State Islamic University, Yogyakarta.*

The background of this research is the importance of strategic formulation in organizing Umrah pilgrimage guidance to improve service quality and pilgrims' understanding of Umrah pilgrimage implementation. PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta is one of the Umrah Pilgrimage Travel Organizers (PPIU) that has developed an education-based guidance concept through the Umrah School program and various pilgrim development activities. Amidst the increasingly fierce competition among Umrah travel agencies, the company is required to have an effective strategy to maintain its existence and improve the quality of services to pilgrims.

This study uses a qualitative research method with a descriptive approach. The research subjects consist of the management, guides, and Umrah pilgrims of PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta. Data collection techniques were conducted through interviews, observation, and documentation. The data validity test used triangulation, while the data analysis used the Miles Huberman, and Saldana model. The results of the study show that the strategic management of Umrah pilgrimage guidance at PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta has been implemented through three stages of strategic management according to Fred R. David, namely strategy formulation, strategy implementation, and strategy evaluation. In strategy formulation, the company develops a vision and mission oriented toward education and technology, identifies external opportunities and threats, as well as internal strengths and weaknesses of the organization. Based on the SWOT analysis, the main strength lies in competent human resources graduated from the Middle East and a standardized Umrah School curriculum, while internal weaknesses include regeneration challenges and online program schedules that are less flexible for workers. External opportunities are utilized through the empowerment of pilgrim alumni forums and the integration of technology such as the Nusukh application, to face threats in the form of technological limitations among elderly pilgrims and dynamic government regulations. The strategic management of Umrah pilgrimage guidance at PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta has run systematically and in accordance with Fred R. David's strategic management concept. The success of this strategy is supported by structured educational programs, the utilization of information technology, and the company's commitment to providing professional, transparent, and educative services to pilgrims.

Keywords: *Strategic Management, Umrah Guidance, PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
D. Kajian Pustaka	8
E. Kerangka Teori	11
F. Metode Penelitian	14
G. Sistematika Pembahasan.....	24
BAB II GAMBARAN UMUM PT. FRESHNEL KREASINDO PERKASA	26
A. Letak Geografis PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta	26
B. Sejarah dan Profil Singkat PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta ...	29
C. Visi Misi, Motto dan Nilai Perusahaan PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta.....	35
D. Struktur Organisasi PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta	39
E. Paket Ibadah Umroh PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta	41
F. Program Umrah PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta	53
G. Proses Pelayanan Umrah di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa	58
BAB III FORMULASI STRATEGI BIMBINGAN IBADAH UMRAH PT FRESHNEL KREASINDO PERKASA YOGYAKARTA	65
A. Pengembangan visi dan misi	66
B. Analisis Lingkungan Eksternal.....	70

C. Analisis Lingkungan Internal	75
D. Analisis SWOT PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta	77
E. Tujuan jangka Panjang	82
F. Strategi Alternatif Bimbingan Ibadah Umrah.....	83
G. Strategi Tertentu Untuk Mencapai Tujuan	85
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
A. Kesimpulan.....	89
B. Saran	91
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN.....	98
Lampiran 1. Pedoman Wawancara	98
Lampiran 2. Dokumentasi	100
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian.....	105
Lampiran 4. Surat Balasan Penelitian	106
Lampiran 5. Hasil Cek Plagiarisme	107
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup.....	108

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Triangulasi Pengumpulan Data	19
Gambar 2. Triangulasi Sumber Data.....	19
Gambar 3. Letak Geografis PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta	26



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dinamika lingkungan bisnis dan organisasi dewasa ini mengalami perubahan yang sangat pesat, kompleks, dan penuh ketidakpastian. Perkembangan teknologi informasi, arus globalisasi, serta pergeseran perilaku konsumen menuntut setiap organisasi untuk terus beradaptasi agar mampu mempertahankan kelangsungan hidup (*survival*) dan menjaga daya saingnya.⁴ Dalam situasi persaingan yang kian ketat, keberhasilan suatu organisasi tidak lagi hanya ditentukan oleh efisiensi operasional harian, melainkan oleh kejelasan arah serta ketepatan pimpinan dalam mengambil keputusan strategis jangka panjang.⁵ Oleh karena itu, penerapan manajemen strategis menjadi sebuah kebutuhan fundamental bagi organisasi.

Secara garis besar, manajemen strategis mencakup empat tahapan utama yang saling berkaitan, yaitu pemindaian lingkungan (*environmental scanning*), perumusan strategi (*strategy formulation*), pelaksanaan strategi (*strategy implementation*), dan evaluasi strategi (*strategy evaluation*).⁶ Di antara tahapan tersebut, formulasi strategi menempati posisi yang sangat

⁴ Ismail Solihin, *Manajemen Strategis* (Jakarta: Erlangga, 2012), hlm. 14.

⁵ Mudrajat Kuncoro, *Strategi Bagaimanakah Memperoleh Keunggulan Kompetitif?* (Jakarta: Erlangga, 2006), hlm. 23.

⁶ Suwarsono Muhammad, *Manajemen Strategik: Konsep dan Alat Analisis*, ed. ke-5 (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2013), hlm. 42.

krusial karena menjadi fondasi awal yang menentukan arah dan tujuan organisasi di masa depan. Formulasi strategi dapat didefinisikan sebagai proses penyusunan langkah-langkah jangka panjang yang mencakup penetapan visi dan misi, analisis lingkungan internal dan eksternal, penetapan tujuan strategis, serta pemilihan alternatif strategi yang paling tepat.

Secara teoretis, proses formulasi strategi harus mampu menyelaraskan (*strategic fit*) antara kekuatan dan kelemahan internal organisasi dengan peluang dan ancaman yang ada di lingkungan eksternal.⁷ Melalui analisis internal, organisasi dapat mengidentifikasi kompetensi inti serta sumber daya potensial yang dimiliki untuk menciptakan keunggulan bersaing. Sementara itu, analisis eksternal memungkinkan organisasi untuk mengantisipasi potensi risiko, mengidentifikasi tren pasar, dan merespons dinamika persaingan secara responsif.⁸ Ketidakmampuan organisasi dalam menyatukan kedua dimensi ini pada tahap formulasi sering kali mengakibatkan strategi yang dirumuskan menjadi tidak realistis dan sulit dieksekusi.

Meskipun konsep formulasi strategi telah banyak dibahas, pada praktiknya banyak organisasi yang menghadapi tantangan berat dalam merumuskan strategi yang adaptif. Kesalahan dalam menganalisis data

⁷ Husein Umar, *Strategic Management in Action* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005), hlm. 88.

⁸ Sofjan Assauri, *Strategic Management: Sustainable Competitive Advantages* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 102.

lingkungan, kurangnya keterlibatan pemangku kepentingan, hingga ketidaktepatan dalam memilih fokus strategi dapat berdampak pada pemborosan sumber daya dan penurunan kinerja organisasi secara keseluruhan.⁹ Tanpa rancangan formulasi strategi yang sistematis dan terstruktur, proses implementasi di lapangan akan kehilangan arah dan pijakan yang jelas.

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.¹⁰

Banyaknya umat Islam yang berkeinginan mengunjungi Baitullah, dengan melaksanakan ibadah umrah terlebih dahulu dikarenakan waktu tunggu dan giliran berangkat cukup lama, membuat usaha-usaha biro jasa umrah semakin menjamur. Hal ini adalah merupakan suatu bentuk model wisata rohani yang melayani konsumen/ pemakai jasa agar mendapatkan kemudahan untuk berangkat ke kota Makkah dalam pelaksanaan ibadah

⁹ Budi W. Soetjipto, *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: Amara Books, 2008), hlm. 51.

¹⁰ Djamaluddin Dimjati, *Panduan Ibadah Haji & Umrah Lengkap*, (Solo: PT Era Adicitra Intermedia, 2011), hlm. 19.

umrah. Sesuai dengan banyaknya permintaan dan minat dari pemakai jasa biro travel umrah milik swasta ini, maka semakin melambungnya biaya umrah tersebut, tapi tentu biayanya tidak sampai melebihi biaya haji dan umrah pada umumnya malah ada yang menariskan dengan biaya yang lebih murah. Terdapat juga agen dari travel yang melakukan usaha bujukan dan tawaran agar bagi pihak keluarga yang ingin berangkat haji.

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. 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.

Biro perjalanan wisata PT. Freshnel Kreasindo Perkasa merupakan salah satu biro perjalanan haji dan umrah yang berusaha memberikan pelayanan terbaik dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah di Indonesia. Rihaal Umrah dan Edukasi merupakan agen travel lokal yang bergerak di bidang penyediaan jasa penyelenggaraan dan bimbingan haji khusus dan umrah yang berpusat di Kota Yogyakarta. Namun, pada penelitian ini

peneliti hanya fokus pada bidang umrah. Selain itu, biro ini juga menawarkan beberapa program dan kegiatan yang diselenggarakan dalam tiap Minggu maupun tiap tahunnya. Diadakannya kegiatan-kegiatan tersebut bertujuan untuk memberikan pengetahuan atau edukasi kepada jamaah maupun masyarakat umum terkait dengan ibadah umrah, mempererat tali silaturahmi, dan menolong serta berbagi kepada sesama. Beberapa program yang terdapat di Rihaal Umrah dan Edukasi Yogyakarta, yaitu : *One Day Training*, Sekolah Umrah, *Gathering Alumni* dan *Gathering Duta Rihaal*, *Cooporate Sosial Responbility (CSR)*, *Rihaal Eduperince Festival*. Hal tersebut yang menjadikan PT. Freshnel Kreasindo Perkasa lebih unggul dibandingkan dengan travel umrah lainnya.¹¹

Adapun kendala terkait bimbingan ibadah umrah yang dilaksanakan oleh PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta adalah penyampaian materi bimbingan umrah yang kurang maksimal.¹² Kendala yang pertama ini terjadi dikarenakan terkadang para jamaah umrah mendaftar mendekati waktu pemberangkatan, jadi beberapa jamaah tidak bisa mengikuti kegiatan sekolah umrah secara penuh, kendala yang kedua terkait dengan masalah jaringan karena tidak semua jamaah mempunyai akses internet yang cukup untuk mengikuti zoom meeting, kendala yang ketiga untuk jamaah yang sudah lanjut usia yang kesulitan mengakses teknologi. PT Freshnel

¹¹ Wawancara dengan Pak Latief, Bagian HRD PT. Freshnel Kreasindo Perkasa, Yogyakarta pada tanggal 21 Juni 2023 pada pukul 10.30 WIB.

¹² Wawancara dengan Bapak Septi, Bagian Manajer Operasional, PT Freshnel Kreasindo Perkasa, Yogyakarta, pada tanggal 08 Agustus 2023 pada pukul 10.00 WIB.

Kreasindo Perkasa Yogyakarta pernah berkeinginan melaksanakan sekolah umrah itu secara tatap muka, masih ada beberapa kendala juga seperti para jemaah ada di berbagai daerah. Sebelum covid PT Freshnel pernah melaksanakan sekolah umrah secara offline tapi peminatnya tidak banyak jadi tetap menggunakan via zoom meeting sambil mencari formula supaya bisa tetap offline. Kalau untuk kegiatan manasik umrah PT Freshnel juga melaksanakannya dengan offline maupun online dengan menyesuaikan para jemaah PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta.

Adanya permasalahan tersebut dapat mengindikasikan bahwa bimbingan ibadah umrah dilaksanakan melalui sekolah umrah dan manasik yang masih terdapat beberapa kendala. Berdasarkan urgensi teoritis dan praktis tersebut, kajian mendalam mengenai bagaimana suatu organisasi merumuskan strateginya menjadi sangat penting untuk dilakukan. Penelitian ini berfokus untuk menganalisis proses formulasi strategi yang diterapkan oleh organisasi, guna memberikan gambaran yang komprehensif mengenai penetapan arah strategis, pemetaan kondisi internal-eksternal, serta pemilihan alternatif strategi yang paling optimal dalam meningkatkan kinerja dan daya saing organisasi. Berdasarkan latar belakang tersebut, faktor yang mendasari peneliti untuk melaksanakan penelitian ini adalah mengenai formulasi strategi bimbingan ibadah umrah yang terdapat di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa sehingga bisa berkembang dan mempertahankan eksistensinya di era keterbukaan ini dimana persaingan di

kalangan pelaku usaha terkhusus pada travel umrah yang akan semakin ketat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Formulasi Strategi Bimbingan Ibadah Umrah PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui formulasi strategi bimbingan ibadah umrah PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta.

2. Kegunaan Penelitian

Setiap penelitian memiliki kegunaan penelitian yang dibagi menjadi dua, yaitu:

a. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penlitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan secara teori yang berkaitan dengan formulasi strategi dan sebagai tinjauan pustaka bagi penelitian dalam progam studi Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

b. Kegunaan Praktis

Disamping kegunaan teoritis, penelitian ini diharapkan mampu menjadi kegunaan praktis yaitu sebagai alat ukur mengenai formulasi strategi yang baik agar kedepannya lembaga lain dapat menelaah secara dalam mengenai proses penjabaran masalah strategi manajemen dan diuraikan sehingga masalah tersebut bisa lebih mudah dan berkembang.

D. Kajian Pustaka

Adapun kajian pustaka dalam penelitian ini adalah:

1. Jurnal berjudul “Strategi Pengelolaan Pembimbing Manasik Umrah Pada Travel Di Kecamatan Syiah Kuala”, oleh Jailani dan Rizki Mubarak Alkam.¹³ Hasil penelitian menunjukkan bahwa, Strategi yang dilakukan sudah sangat baik, dimana pada masa pandemi pun travel ini tetap melakukan kegiatan walaupun secara virtual, kemudian terdapat faktor internal dan eksternal sebagai pendukung PT. Mafaza Tour & Travel, begitu pula dengan hambatan yang dialami oleh PT. Mafaza Tour & Travel. Rekomendasi penelitian dapat digunakan oleh PT Travel terkait untuk dijadikan rujukan, guna sebagai lacakan untuk proses manajemen yang lebih baik. Juga dapat dijadikan informasi kepada masyarakat bila sewaktu-waktu membutuhkan jasa travel agar dapat lebih dahulu

¹³ Jailani dan Rizki Mubarak Alkam, “Strategi Pengelolaan Pembimbing Manasik Umrah Pada Travel Di Kecamatan Syiah Kuala”, Al-Idarah: *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Islam*, Vol.3, No.2 (desember 2019), hlm.75.

mengetahui sehingga menjadi pertimbangan dalam memilih travel tertentu sebagai jasa ibadah umrah.

2. Skripsi berjudul “Manajemen Strategi Pelayanan Jemaah Umrah PT Ilfa Ihsan Hanifa Jakarta Selatan”, oleh Lala Marlina.¹⁴ Hasil penelitian ini Ihsan Hanifa melakukan pelayanan jemaah umrah dengan baik, pelayanan sebelum umrah, selama umrah dan setelah ibadah umrah. Hasil pelayanan yang sangat baik teraktualisasi dari kesopanan, kepedulian dan profesional SDM melayani para jemaah umrah dari awal proses menuju ibadah umrah hingga selesai, proses administrasi yang baik, akomodasi dan konsumsi yang berkualitas, pembimbing profesional yang sangat mengedukasi dan memotivasi.
3. Jurnal berjudul “Bimbingan Manasik Umrah Bagi Calon Jemaah PT Wakafa Zain Abul Husna (Wakafa Tour) Melalui Pembelajaran Teori Dan Praktik”, oleh Mukhlis Lubis.¹⁵ Hasil dari penelitian ini bahwa pemahaman calon jemaah terhadap ibadah umrah dapat ditingkatkan dengan diselenggarakannya kegiatan bimbingan teori dan praktik manasik umrah, keterampilan calon jemaah dalam menerapkan tata cara ibadah umrah dapat meningkat dengan diselenggarakannya kegiatan bimbingan praktik manasik umrah, motivasi para hadirin untuk menyempurnakan rukun Islam (ibadah haji) dapat dipupuk melalui penyelenggaraan kegiatan

¹⁴ Lala Marlina, Manajemen Strategi Pelayanan Jemaah Umrah PT Ilfa Ihsan Hanifa Jakarta Selatan, *Skripsi* (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2022), hlm. ii.

¹⁵ Mukhlis Lubis, “Bimbingan Manasik Umrah Bagi Calon Jemaah PT Wakafa Zain Abul Husna (Wakafa Tour) Melalui Pembelajaran Teori dan Praktik”, *Jurnal Ilmiah* (STAIN Mandalling Natal: 2020), hlm. 135.

bimbingan manasik umrah, pemahaman dan keterampilan masyarakat, dalam hal ini tenaga pembimbing dan peserta bimbingan dapat meningkat dengan diselenggarakannya kegiatan bimbingan manasik umrah.

4. Tesis berjudul “Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Pemahaman Manasik Haji Pada Jemaah Di KBIH Al-Musafir Lampung” oleh Siella Yaulin.¹⁶ Hasil penelitian di KBIH Al-Musafir menunjukkan bahwa manajemen strategi sudah dijalankan dengan sebaik mungkin yaitu melalui proses manajemen strategi (formulasi strategi, implementasi strategi dan evaluasi strategi). Formulasi strategi dibuktikan dengan merumuskan visi misi, mengidentifikasi tujuan, menentukan objek dan merencanakan strategi. Implementasi strategi dibuktikan dengan mengadakan bimbingan teori dan praktik selama 2 kali dalam sebulan dan mengadakan pengajian setiap pagi ahad didampingi dengan metode ceramah, demonstrasi, Tanya jawab. Evaluasi strategi dibuktikan dengan adanya pelaksanaan evaluasi proses, evaluasi pemberian materi dan evaluasi SDM.

Berdasarkan tinjauan pustaka diatas yang telah dilakukan pada penelitian terdahulu, peneliti ingin menguatkan pendapat para telaah pustaka sebelumnya dengan memberikan pembaharuan dan juga tahun penelitian pada tahun 2026. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada tempat penelitian yaitu di PT. Freshnel

¹⁶ Siella Yaulin, Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Pemahaman Manasik Haji Pada Jemaah Di KBIH Al-Musafir Lampung, (Tesis Bandar Lampung: Fakultas Dakwah Dan Komunikasi, UIN Raden Intan Lampung, 2022), hlm. 1.

Kreasindo Perkasa Yogyakarta selain itu fokus penelitian ini mengenai formulasi strategi menurut Fred R. David.

E. Kerangka Teori

1. Tinjauan Umum tentang Formulasi Strategi

a. Pengertian Formulasi Strategi

Formulasi strategi atau perumusan strategis adalah proses menetapkan program atau rencana yang dilaksanakan perusahaan (organisasi), tujuan akhir (*aims*) yang ingin dicapainya, serta cara yang akan digunakan untuk mencapai tujuan akhir tersebut.¹⁷

Formulasi strategi adalah tahap awal dimana perusahaan menetapkan visi dan misi disertai analisa mendalam terkait faktor internal dan faktor eksternal perusahaan dan penetapan tujuan jangka panjang yang kemudian digunakan sebagai acuan untuk menciptakan alternatif strategi-strategi bisnis dimana akan dipilih salah satunya untuk ditetapkan sesuai dengan kondisi perusahaan.¹⁸

Hunger dan Wheleen juga juga menjelaskan bahwa perumusan strategi formulasi adalah pengembangan rencana jangka panjang

¹⁷ Richard B. Robinson dan John A. Pearce, *Manajemen Strategis: Formulasi, Implementasi, dan Pengendalian*, (Jakarta: Salemba Empat, 2008), hlm 19.

¹⁸ Rachmat, *Manajemen Strategik*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2014), hlm 30.

untuk manajemen afektif dari kesempatan dan ancaman lingkungan, dilihat dari kekuatan dan kelemahan perusahaan.¹⁹

Akdon juga menjelaskan bahwa penyusunan strategi berkaitan erat dengan fungsi utama organisasi yang dituangkan secara jelas dalam pernyataan misi organisasi. Strategi yang dituangkan juga bersifat praktis karena berorientasi pada aksi berdasarkan hasil pengujian faktor internal maupun faktor eksternal.²⁰

Menurut Fred R. David, Manajemen Strategik adalah ilmu mengenai perumusan, pelaksanaan dan evaluasi keputusan-keputusan lintas fungsi yang memungkinkan organisasi mencapai tujuannya.²¹

Menurut Fred R David,²² Perumusan Strategi atau Formulasi Strategi meliputi kegiatan untuk mengembangkan visi dan misi organisasi, mengidentifikasi peluang dan ancaman eksternal organisasi, menentukan kekuatan dan kelemahan internal organisasi, menetapkan tujuan jangka panjang organisasi, membuat sejumlah strategi alternatif untuk organisasi, serta memilih strategi tertentu untuk mencapai tujuan.

2. Tinjauan Umum Bimbingan Ibadah Umrah

¹⁹ J. David Hunger & Thomas I. Wheelen, *Manajemen Strategis* (Yogyakarta: Andi, 2003), hlm 12.

²⁰ Akdon, *Management of Educational Management*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm 82.

²¹ Taufiqurokhman, *Manajemen Strategik*, cet. Ke-1 (Jakarta Pusat: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama, 2016), hlm. 15.

²² *Ibid.*, hlm. 17.

Bimbingan adalah usaha pemberian bantuan dari tenaga ahli kepada orang-orang, baik secara individu atau berkelompok agar memperoleh ilmu pengetahuan, mengembangkan kemampuan dan memperluas pandangan serta dapat menyesuaikan diri dengan lingkungannya untuk mengatur dirinya lebih baik dan mandiri. Manasik umrah adalah pembelajaran berupa peragaan pelaksanaan ibadah umrah sesuai dengan rukun, persyaratan, wajib, sunnah maupun hal-hal yang tidak boleh dilakukan selama pelaksanaan ibadah umrah. Selain itu, para jemaah umrah juga akan belajar bagaimana cara melakukan praktik berihram, tawaf, sa'i, cukur/tahalul dan prosesi ibadah lainnya dengan kondisi yang dibuat mirip dengan keadaan di tanah suci.

Dapat disimpulkan bahwa bimbingan ibadah umrah adalah memberikan bantuan ilmu pengetahuan, pemahaman, keterampilan kepada jemaah haji/umrah, baik secara individu atau kelompok tentang tata peraturan perhajian/umrah, manasik haji/umrah secara teori maupun praktek meliputi manasik ibadah, perjalanan dan pelayanan, kesehatan, serta hak dan kewajiban jemaah, agar mereka mampu memahaminya sehingga dapat menunaikan serangkaian ibadah haji/umrah sesuai ketentuan syariat Agama Islam secara mandiri.²³

3. Tinjauan Umum Biro Travel

²³ Noor Hamid, *Manajemen Bimbingan Haji dan Umrah* (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020). hlm. 6

Usaha biro perjalanan wisata meliputi usaha penyediaan jasa perencanaan perjalanan dan jasa pelayanan serta penyelenggaraan pariwisata termasuk penyelenggaraan perjalanan ibadah. Usaha agen perjalanan wisata meliputi usaha jasa pemesanan sarana, seperti pemesanan tiket dan pemesanan akomodasi serta pengurusan dokumen perjalanan. Adapun beberapa cabang usaha jasa wisata perjalanan yang didirikan di berbagai wilayah untuk mempermudah pelayanan untuk pelanggan.²⁴

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian kualitatif. Sesuai dengan judul yang diteliti, penelitian ini perlu digambarkan dan diuraikan secara mendetail mengenai masalah-masalah yang terjadi pada saat ini. Penelitian deskriptif berarti memecahkan masalah dalam suatu penelitian dengan memberikan gambaran yang jelas dan detail mengenai keadaan sesungguhnya.²⁵

2. Ruang Lingkup Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah pimpinan, pembimbing dan jemaah umrah di PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta

²⁴ I Ketut Setia Sapta dan Nengah Landra, *Bisnis Pariwisata*, (Bali: CV. Noah Aletheia, 2018), hlm. 64.

²⁵ Nyoman Kutha Ratna, *Metodelogi Penelitian Kajian Budaya Dan Ilmu-Ilmu Sosial Humaniora Pada Umumnya*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 50.

b. Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah Formulasi Strategi Bimbingan Ibadah Umrah PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta

3. Sumber Data

a. Sumber data primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung oleh peneliti dengan melakukan wawancara secara langsung dengan pimpinan, pembimbing dan jemaah umrah di PT. Freshnel Perkasa Yogyakarta

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari data yang sudah ada seperti:²⁶

- 1) Dokumen-dokumen yang menjadi objek penelitian.
- 2) Buku-buku ilmiah, hasil penelitian yang relevan dengan penelitian ini.
- 3) Pencatatan langsung terhadap objek penelitian.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik untuk mendapatkan data yang akurat untuk memperkuat dan memenuhi

²⁶ Jalaluddin Rahmat, *Metode Penelitian Komunikasi Dilengkapi Contoh Analisis Statistik*, cet. ke-11 (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002), hlm. 24.

standar yang ditetapkan. Teknik ini bisa dilakukan dengan metode wawancara, observasi dan dokumentasi, sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara dalam penelitian ini dengan menggali informasi dari beberapa pihak. Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.²⁷ Beberapa wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada pimpinan, pegawai dan jemaah untuk memperoleh informasi yang akurat tentang manajemen strategi. Wawancara yang dilakukan dengan cara mengadakan komunikasi langsung dengan pihak-pihak yang dapat mendukung diperolehnya data yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti guna memperoleh data baik lisan ataupun tulis atas sejumlah data yang diperlukan.

b. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri lebih khusus daripada teknik pengumpulan data yang lain yaitu wawancara dan kuesioner. Peneliti menggunakan teknik observasi ini dengan meneliti tempat observasi serta objek-objek lainnya. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik

²⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 384.

observasi langsung dengan mendatangi peristiwanya. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran tentang lembaga tersebut.

Beberapa observasi yang dilakukan peneliti adalah:²⁸

- 1) Mengamati lingkungan sekitar
- 2) Mengamati beberapa unit usaha lainnya yang ada di perusahaan
- 3) Mengamati para karyawan dan beberapa pembimbing dalam perusahaan
- 4) Mengamati kegiatan yang dilakukan di lingkungan perusahaan

c. Dokumentasi

Peneliti menggunakan teknik dokumentasi untuk mendapatkan data yang lebih akurat untuk memenuhi standar penelitian yang ditetapkan. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya seni yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain.²⁹

Dokumentasi dapat dilakukan dengan cara mendokumentasikan proses bimbingan, mendokumentasikan proses

²⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016) hlm. 145.

²⁹ *Ibid.*, hlm. 240.

diskusi bersama, mendokumentasikan beberapa macam kegiatan, untuk mendapatkan data yang lebih akurat.

5. Teknik Validasi Data atau Uji Keabsahan Data

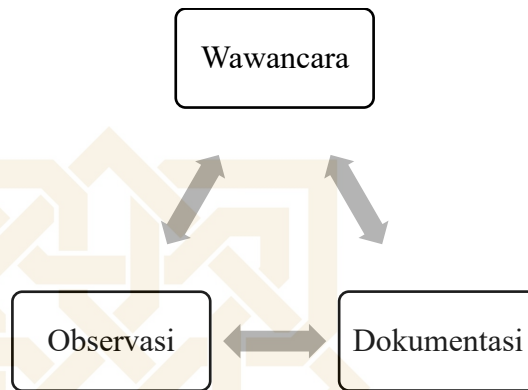
Teknik pengecekan keabsahan data merupakan kegiatan yang akhir dari analisis data. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Dalam pengecekan keabsahan data atau uji keabsahan data, peneliti menggunakan satu cara untuk mengujinya yaitu dengan menggunakan triangulasi, Triangulasi yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu.³⁰

Dengan demikian terdapat triangulasi sumber dan triangulasi teknik pengumpulan data.

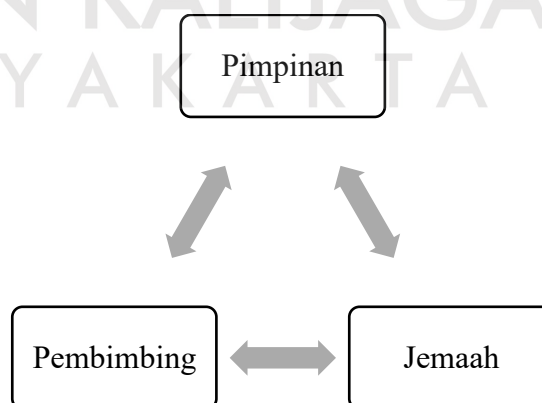
³⁰ Lexy J. Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016), hlm. 330.

Gambar 1. Triangulasi Pengumpulan Data



Triangulasi teknik pengumpulan data yang berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi yang ketiganya saling berhubungan. Jika dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar atau mungkin semuanya benar karena dari sudut pandang orang yang berbeda.

Gambar 2. Triangulasi Sumber Data



Sedangkan triangulasi sumber data yang terdiri dari pimpinan PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta, Pembimbing PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta, serta Jemaah PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta. Dari ketiga sumber tersebut, tidak bisa dirata-ratakan seperti dalam penelitian kuantitatif, akan tetapi dideskripsikan, dikategorikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana spesifik dari tiga sumber data tersebut. Data yang lebih dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan para sumber data tersebut.³¹

6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses mengorganisasikan, mengolah, menginterpretasikan, dan menyusun data secara sistematis sehingga menghasilkan temuan penelitian yang dapat menjawab rumusan masalah. Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan sejak peneliti mulai memasuki lapangan, selama proses pengumpulan data berlangsung, hingga penelitian selesai. Analisis data tidak dilakukan secara terpisah setelah seluruh data terkumpul, melainkan berlangsung secara terus-menerus dan saling berkaitan dengan proses pengumpulan data.³²

³¹ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 127.

³² Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2023), hlm. 162.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus hingga tuntas, sehingga datanya jenuh. Model analisis yang digunakan merujuk pada kerangka kerja analisis data kualitatif terbaru yang dikembangkan oleh Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldana, yang membagi proses analisis data ke dalam tiga alur kegiatan secara bersamaan, yaitu: *data condensation* (kondensasi data), *data display* (penyajian data), dan *conclusion drawing/verification* (penarikan kesimpulan dan verifikasi).³³

Adapun rincian tahapan analisis data dalam penelitian formulasi strategi bimbingan ibadah umrah di PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta adalah sebagai berikut:

1. Kondensasi Data (Data Condensation)

Kondensasi data merujuk pada proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan merubah data yang muncul dalam catatan-catatan lapangan, transkrip wawancara, serta dokumen-dokumen resmi perusahaan.³⁴ Dalam proses ini dilakukan untuk menyaring informasi agar berfokus pada tahapan formulasi strategi penyelenggaraan bimbingan ibadah umrah. Aktivitas kondensasi data dalam penelitian ini meliputi:

³³ Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldaña, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, ed. ke-4 (Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, 2019), hlm. 8

³⁴ *Ibid.*, hlm. 10

a) **Penyeleksian dan Pemilahan Data (*Selecting*):** Peneliti memilah informasi mentah dari hasil wawancara bersama pihak manajemen (Senior Manager Corporate dan Direktur Sales), pembimbing (*tour leader* dan *muthawif*), serta jemaah umrah. Data yang diambil berfokus pada dinamika perumusan visi-misi, proses *assessment* pemangku kepentingan (*stakeholders*), tantangan SDM, pelaksanaan Sekolah Umrah, hingga efektivitas pelayanan lapangan di Arab Saudi. Data yang tidak relevan dengan fokus formulasi strategi bimbingan umrah dikesampingkan.

b) **Pengodean dan Pengelompokan Tema (*Coding & Categorizing*):** Data mentah dikelompokkan ke dalam kategori analisis SWOT (Kekuatan, Kelemahan, Peluang, dan Ancaman) serta proses perumusan strategi lainnya. Sebagai contoh, data mengenai kompetensi *muthawif* lulusan Timur Tengah dan kurikulum Sekolah Umrah dikategorikan sebagai Kekuatan (*Strengths*), sedangkan keterbatasan kemampuan gadget jemaah lansia dan bentrok jadwal kerja dikategorikan sebagai faktor Kelemahan (*Weaknesses*) dan Ancaman (*Threats*).

2. Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi terorganisasi dan tersusun yang memungkinkan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Miles, Huberman, dan

Saldana menegaskan pentingnya penyajian data dalam bentuk teks naratif yang padat, matriks, tabel, serta grafik agar dinamika empiris dapat dipahami secara komprehensif.³⁵ Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan melalui:

- a) Narasi Akademik Kualitatif: Menyajikan uraian rinci mengenai implementasi bimbingan umrah berbasis edukasi, seperti pelaksanaan program Sekolah Umrah 10 kali pertemuan secara *hybrid* (Zoom dan luring) serta skema bimbingan *On-Point*.
- b) Matriks Analisis SWOT: Menyusun hasil kondensasi data ke dalam Matriks SWOT (seperti yang disajikan dalam Bab III) untuk menggambarkan secara eksplisit keterkaitan antara faktor internal perusahaan (SDM, reputasi, kurikulum) dengan dinamika lingkungan eksternal (kebijakan pemerintah/SISKOPATUH, aplikasi *Nusukh*, dan fenomena jemaah lansia).

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing and Verification)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah menarik kesimpulan awal dan melakukan verifikasi secara berkesinambungan selama penelitian berlangsung.³⁶

³⁵ *Ibid.*, hlm. 12–13.

³⁶ *Ibid.*, hlm. 14.

Kesimpulan awal yang masih bersifat tentatif akan terus diuji keabsahannya seiring dengan bertambahnya data lapangan.

Pada tahap ini, peneliti menarik kesimpulan teoritis dan praktis mengenai bagaimana PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta memformulasi dan mengeksekusi strategi bimbingan ibadah umrah. Verifikasi dilakukan dengan menguji kembali temuan analisis SWOT terhadap dokumen kurikulum Sekolah Umrah, catatan *briefing* operasional harian, serta hasil triangulasi data wawancara antara pihak pimpinan, pembimbing, dan jemaah. Kesimpulan akhir dirumuskan setelah seluruh data menunjukkan konsistensi dan kejenuhan (*data saturation*), sehingga menghasilkan sintesis yang sesuai mengenai efektivitas formulasi strategi dakwah pada biro perjalanan ibadah umrah tersebut.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan ditulis untuk memberikan gambaran umum terkait rancangan pembahasan sebagai acuan dalam berfikir secara sistematis. Adapun rancangan sistematika pembahasan ini sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II Gambaran umum PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta sebagai objek penelitian. Bagian ini menjelaskan tentang

sejarah singkat, letak geografis, visi-misi, program-program dan hal relevan yang terkait.

BAB III Pembahasan, membahas secara mendalam dan detail tentang analisis dan pembahasan Manajemen Strategi dalam Perumusan Strategi Bimbingan Ibadah Umrah PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta.

BAB IV Penutup, meliputi kesimpulan dan saran rekomendasi untuk PT. Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai formulasi strategi bimbingan ibadah umrah pada PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengembangan Visi dan Misi Berbasis Evaluasi Partisipatif (*Stakeholder Assessment*):

Formulasi visi dan misi PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta dirumuskan secara dinamis, partisipatif (*bottom-up*), dan dievaluasi secara berkala pada awal/akhir musim umrah. Penyelenggaraan bimbingan diterjemahkan dari visi "*Selalu Mengerti Memberi Arti*" dan misi "*Kebaikan Berkelanjutan*" melalui penyerapan evaluasi dari pimpinan, tim operasional, *sales*, hingga kebutuhan jemaah. Visi-misi ini diterjemahkan secara kontekstual (pembuatan materi dan edukasi *online*) maupun inkontekstual (peningkatan kualitas pelayanan dan *grooming* SDM).

2. Analisis Lingkungan Internal dan Eksternal (SWOT):

Formulasi strategi disusun dengan mengidentifikasi faktor internal (kekuatan dan kelemahan) serta faktor eksternal (peluang dan ancaman) sebagai berikut:

- a. Kekuatan (*Strengths*): Memiliki SDM profesional, muda, dan faham fikih (serta *muthawif* lulusan Timur Tengah), kurikulum terstandar melalui program "Sekolah Umrah" 10 kali pertemuan; reputasi sebagai *Best Seller* Garuda Indonesia (Top 3), serta legalitas hukum dan sistem administrasi yang aman dari pemerintah.
- b. Kelemahan (*Weaknesses*): Adanya tantangan internal dalam mempersiapkan *layering* struktur/kaderisasi SDM, jadwal Sekolah Umrah *online* (pukul 15.45 WIB) yang dinilai kurang fleksibel bagi jemaah pekerja, serta sosialisasi program bimbingan berbasis edukasi yang dirasa masih perlu digencarkan.
- c. Peluang (*Opportunities*): Pemberdayaan forum alumni sebagai aset syiar dan kolaborasi jejaring usaha, inovasi layanan berbasis pemecahan masalah jemaah (*problem-solving* seperti pendampingan paspor), serta integrasi teknologi (katalog digital, *website*, dan edukasi aplikasi *Nusukh* untuk Raudhah).
- d. Ancaman (*Threats*): Keterbatasan penguasaan teknologi (*gaptek*) pada jemaah berusia lanjut (*sepuh*) di luar daerah, serta tingginya dinamika regulasi/aturan teknis dari pemerintah (SISKOPATUH/SISKOHAJ) maupun pihak maskapai penerbangan.

3. Penetapan Tujuan Jangka Panjang dan Pilihan Strategi Bimbingan:

Tujuan jangka panjang perusahaan dititikberatkan pada pencapaian umrah yang mabrur bagi jemaah, rintisan pendirian KBIHU, serta penguatan pilar sosial (pemberantasan buta huruf Al-Qur'an, Syiar Baitullah, dan pemberdayaan ekonomi) melalui Yayasan Qur'an Teladan dan Program Kampung Baik. Untuk mencapai tujuan tersebut, formulasi strategi yang dipilih adalah mengombinasikan dua aspek utama: aspek ibadah (dikawal oleh ustadz dan *muthawif* lulusan Timur Tengah) dan aspek perjalanan (dikawal oleh *Tour Leader* yang faham teknis safar). Penyiapan strategi alternatif juga diputuskan berbasis *profiling* jemaah (seperti pengelompokan usia) serta penyediaan skema bimbingan *Hybrid* (daring/luring) dan *Manasik On-Point* (layanan kunjungan langsung ke rumah jemaah).

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis terhadap formulasi strategi bimbingan ibadah umrah di PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta, peneliti memberikan beberapa saran akademis dan praktis sebagai berikut:

1. Bagi Manajemen PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta:

- a. Penyempurnaan Jadwal Bimbingan Daring: Disarankan untuk merekam setiap sesi Sekolah Umrah *online (recorded session)* atau menyediakan pilihan jadwal di luar jam kerja (*weekend*) agar jemaah yang berstatus pekerja aktif dapat menyimak materi bimbingan secara utuh.

- b. Sistematisasi Kaderisasi SDM: Perusahaan perlu merumuskan modul pelatihan (*training*) berjenjang dan pemetaan *layering* karier bagi staf operasional/muda demi menjaga keberlanjutan kualitas *Tour Leader* di masa mendatang.
- c. Penguatan Aksesibilitas Jemaah Lansia: Mengembangkan panduan manasik cetak yang lebih ringkas/visual serta mempertahankan skema *pendampingan personal (On-Point)* khusus bagi jemaah lansia yang mengalami kendala penggunaan gadget atau keterbatasan jarak.
- d. Optimalisasi Media Promosi Edukatif: Mengintensifkan sosialisasi dan pemasaran digital mengenai keunggulan Sekolah Umrah melalui media sosial dan *website* agar konsep perjalanan umrah berbasis edukasi ini menjangkau calon jemaah yang lebih luas.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya:

- a. Diharapkan peneliti berikutnya dapat mengkaji tahap Implementasi dan Evaluasi Strategi secara lebih mendalam menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis matriks SWOT/TOWS kuantitatif (*Internal-External Matrix*) guna mengukur sejauh mana posisi kompetitif biro perjalanan umrah dalam persaingan industri.
- b. Disarankan pula untuk meneliti efektivitas integrasi teknologi pelayanan (seperti penggunaan aplikasi *Nusukh* dan sistem

SISKOPATUH) terhadap tingkat kepuasan dan kemandirian ibadah jemaah di Tanah Suci.



DAFTAR PUSTAKA

- Akdon. *Management of Educational Management*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Assauri, Sofjan. *Strategic Management: Sustainable Competitive Advantages*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Dimjati, Djamaluddin. *Panduan Ibadah Haji & Umrah Lengkap*. Solo: PT Era Adicitra Intermedia, 2011.
- Hamid, Noor. *Manajemen Bimbingan Haji dan Umrah*. Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020.
- Hunger, J. David, dan Thomas L. Wheelen. *Manajemen Strategis*. Yogyakarta: Andi, 2003.
- Jailani, dan Rizki Mubarak Alkam. "Strategi Pengelolaan Pembimbing Manasik Umrah Pada Travel Di Kecamatan Syiah Kuala." *Al-Idarah: Jurnal Manajemen Dan Administrasi Islam* 3, no. 2, 2019.
- Kementerian Agama RI. "Pencarian PPIU PT Freshnel Kreasindo Perkasa." *Siskopatuh - Umrah Cerdas Kemenag*. <https://umrahcerdas.kemenag.go.id/home/travel> diakses 10 Juni 2024.
- Kuncoro, Mudrajad. *Strategi Bagaimanakah Memperoleh Keunggulan Kompetitif?* Jakarta: Erlangga, 2006.
- Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an Kementerian Agama RI. "Surah Ar-Rum (30:1-60)." *Qur'an Kemenag*. <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/30?from=1&to=60> diakses 15 Juli 2026.
- Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an Kementerian Agama RI. "Surah Ash-Syarh (94:1-8)." *Qur'an Kemenag*. <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/94?from=1&to=8> diakses 15 Juli 2026.
- Lubis, Mukhlis. "Bimbingan Manasik Umrah Bagi Calon Jemaah PT Wakafa Zain Abul Husna (Wakafa Tour) Melalui Pembelajaran Teori dan Praktik." *Jurnal Ilmiah STAIN Mandailing Natal*, 2020.

- Marliana, Lala. "Manajemen Strategi Pelayanan Jemaah Umrah PT Ilfa Ihsan Hanifa Jakarta Selatan." Skripsi, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022.
- Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, dan Johnny Saldaña. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Ed. ke-4. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, 2019.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016.
- Muhammad, Suwarsono. *Manajemen Strategik: Konsep dan Alat Analisis*. Ed. ke-5. Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2013.
- Pemerintah Kabupaten Bantul. "Profil Kapanewon Kasihan." Portal Resmi Kabupaten Bantul diakses 4 Juli 2026.
- Pemerintah Kabupaten Bantul. "Profil Wilayah Kapanewon Kasihan." Portal Resmi Kabupaten Bantul diakses 4 Juli 2026.
- PT Freshnel Kreasindo Perkasa. *Dokumen Internal PT Freshnel Kreasindo Perkasa Yogyakarta*. Yogyakarta: PT Freshnel Kreasindo Perkasa, 2026.
- PT Freshnel Kreasindo Perkasa. "Hubungi Kami." Official Website Freshnel. <https://freshnel.id/hubungi-kami> diakses 4 Juli 2026.
- PT Freshnel Kreasindo Perkasa. *Katalog Digital Freshnel*. <https://katalog.freshnel.com> diakses 8 Juni 2026.
- PT Freshnel Kreasindo Perkasa. "Profil Perusahaan & Tentang Kami." Official Website Freshnel. <https://freshnel.id> diakses 4 Juli 2026.
- PT Freshnel Kreasindo Perkasa. Website Official Freshnel. <https://freshnel.com> diakses 25 Mei 2024.
- Rachmat. *Manajemen Strategik*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2014.

- Rahmat, Jalaluddin. *Metode Penelitian Komunikasi Dilengkapi Contoh Analisis Statistik*. Cet. ke-11. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002.
- Ratna, Nyoman Kutha. *Metodologi Penelitian Kajian Budaya Dan Ilmu-Ilmu Sosial Humaniora Pada Umumnya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Rihaal Media. *Majalah R'Magz Edisi Spesial 1441 H*. Yogyakarta: Rihaal Media, 2019.
- Rihaal Media. *Majalah R'Magz Edisi Spesial 1442 H*. Yogyakarta: Rihaal Media, 2020.
- Rihaal Tour. "Profil Kami." Official Website Rihaal Tour. <https://rihaaltour.com/profil-kami/> diakses 25 Mei 2024.
- Rihaal Tour. Website Official Rihaal Tour. <https://rihaaltour.com/> diakses 25 Mei 2024.
- Robinson, Richard B., dan John A. Pearce. *Manajemen Strategis: Formulasi, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat, 2008.
- Sapta, I Ketut Setia, dan Nengah Landra. *Bisnis Pariwisata*. Bali: CV. Noah Aletheia, 2018.
- Soetjipto, Budi W. *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Amara Books, 2008.
- Solihin, Ismail. *Manajemen Strategis*. Jakarta: Erlangga, 2012.
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2023.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Taufiqurokhman. *Manajemen Strategik*. Cet. ke-1. Jakarta Pusat: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama, 2016.

Umar, Husein. *Strategic Management in Action*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005.

Yaulin, Siella. "Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Pemahaman Manasik Haji Pada Jemaah Di KBIH Al-Musafir Lampung." Tesis, Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, 2022.

YouTube Channel Freshnel Story. "Jangan Jadi Orang Tua Yang Mudah Janji Pada Anak – Freshnel Story (Rita Eko Yuniarti)." Video YouTube. https://youtu.be/fawkj_pidgy diakses 25 Mei 2024.

YouTube Shorts. "Kata-Kata Bijak Gus Baha." Video Shorts YouTube. <https://youtube.com/shorts/IGRIfKAE6Is?si=JFBaO9s-Nt0E2rJPK> diakses 15 Juli 2026.