



Manajemen Bimbingan Manasik Umrah pada Andalas Education Tour (AET) Travel – PT. Penjuru Wisata Negeri

Delta Herlina¹, Japeri², Anwar Syarkawi³

¹Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang
Email : deltaherlina@gmail.com

²Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang
Email : japeri@gmail.com

³ Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang
Email : anwarsyarkawi@gmail.com

ABSTRACT

One program from AET Travel - PT. The State Tourism Corners are debriefing or rituals given to prospective Umrah pilgrims. AET Travel has performed the Umrah rituals well. However, there are still some pilgrims who do not understand the material delivered by the instructor, lack of clarity about the main tasks and functions of each employee and the lack of facilities that support ritual activities. For the sake of the smooth rituals, AET Travel needs to implement management functions properly. The research method that I use is a qualitative method. Sources of data obtained from managers, employees, prospective pilgrims and archives such as absent pilgrims, instructor lists and material lists. Based on the research conducted by the author, planning rituals on AET Travel, namely setting goals of rituals that are based on the vision and mission of AET Travel, compiling programs, assigning instructors and materials, choosing media, using appropriate facilities or infrastructure, setting budget funds and setting the time and location manasik. Organizing on AET Travel is to assign duties and responsibilities to employees well in advance of the implementation of the rituals and the determination of instructors based on the conditions set. In terms of mobilization, AET Travel provides guidance and motivation to employees in the form of awareness that the Umrah rituals are the right of prospective pilgrims and the motivation given to instructors is in the form of honorariums. Supervision by the manager is a briefing to monitor the preparation of employees before the implementation of the rituals and the practice of the manager also attended to see the preparation of pilgrims. While indirect supervision is in the form of reports from employees on duty, documentation and attendance lists of pilgrims. Reports received by managers are only verbal reports

Kwyword : *Management, Umrah, Service*

ABSTRAK

Salah satu program dari AET Travel – PT. Penjuru Wisata Negeri adalah kegiatan pembekalan atau manasik yang diberikan kepada calon jamaah umrah. AET Travel telah melaksanakan manasik umrah dengan baik. Akan tetapi, masih ada sebagian jamaah yang kurang memahami materi yang disampaikan oleh instruktur, kurang jelasnya tugas pokok dan

fungsi oleh masing-masing karyawan serta masih kurangnya fasilitas yang menunjang kegiatan manasik. Demi kelancaran kegiatan manasik, maka AET Travel perlu menerapkan fungsi manajemen dengan baik. Adapun metode penelitian yang penulis gunakan adalah metode kualitatif. Sumber data yang diperoleh yaitu dari manager, karyawan, calon jamaah dan arsip-arsip seperti absen jamaah, daftar instruktur dan daftar materi. Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, perencanaan manasik pada AET Travel yaitu menetapkan tujuan manasik yang didasarkan kepada visi dan misi AET Travel, menyusun program, menetapkan instruktur dan materi, memilih media, menggunakan sarana atau prasarana yang tepat, menetapkan anggaran dana serta penetapan waktu dan lokasi manasik. Pengorganisasian pada AET Travel adalah menetapkan tugas dan tanggung jawab kepada karyawan jauh hari sebelum pelaksanaan manasik serta penetapan instruktur berdasarkan syarat-syarat yang telah ditetapkan. Dilihat dari segi penggerakan, AET Travel memberikan bimbingan dan motivasi kepada karyawan berupa penyadaran bahwa manasik umrah merupakan hak calon jamaah dan motivasi yang diberikan kepada instruktur berupa honor. Pengawasan yang dilakukan manager yaitu briefing untuk memantau persiapan karyawan sebelum pelaksanaan manasik dan pada manasik praktek manager turut hadir melihat persiapan keberangkatan jamaah. Sedangkan pengawasan tidak langsung yaitu berupa laporan dari karyawan yang bertugas, dokumentasi dan daftar kehadiran jamaah. Laporan yang diterima oleh manager hanya laporan lisan

Kata Kunci : *Manajemen, Umrah, Pelayanan*

INTRODUCTION / PENDAHULUAN

Kenyataan menarik yang dapat disaksikan saat ini, yaitu meningkatnya gairah kaum muslim Indonesia untuk menunaikan ibadah umrah di tanah suci Makkah dan tentu yang demikian itu juga terjadi pada kaum muslim di negara-negara lain. Tentu banyak faktor yang mendorong meningkatnya gairah kaum muslimin berumrah di baitullah. Antara lain, karena semakin meningkatnya kesadaran beragama kaum muslim, semakin meningkatnya kesejahteraan hidup secara ekonomi, ingin mewujudkan kerinduan sebagai seorang muslim terhadap baitullah. (Amin,2013:19-20)

Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaannya saat masih di tanah air aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya

seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran setoran ongkos naik haji yang disingkat dengan ONH ke bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah), bimbingan manasik (materi bimbingan, metode dan waktu bimbingan), penyediaan perlengkapan dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi dan kesehatan. (Kustini, 2007:22)

Salah satu kegiatan pra umrah yang dipersyaratkan pemerintah adalah manasik. Bimbingan manasik dilakukan sebelum ibadah umrah. Tujuan pelaksanaan ibadah umrah agar selalu sukses dan mencapai target yang diinginkan maka perlu adanya bimbingan manasik. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan bekal, keterampilan dan kemampuan tentang

penyelenggaraan ibadah umrah yang sesuai dengan buku panduan manasik umrah. Memberikan pengetahuan, kemampuan tata cara keselamatan dan kesehatan dalam pelaksanaan ibadah umrah, serta memberikan informasi, gambaran situasi dan kondisi yang akan dihadapi dan kemungkinan yang akan terjadi baik selama di perjalanan ataupun selama di tanah suci.

Manajemen pelaksanaan manasik haji dan umrah perlu dilakukan pada setiap kelompok manasik, baik kelompok bimbingan manasik resmi maupun yang disediakan oleh pihak swasta. Pelaksanaan manasik diatur dalam Undang-undang tentang penyelenggaraan ibadah haji yaitu Undang-undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2008. Pada Bab 13 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah pada Pasal 44 bahwa biro perjalanan wisata yang sah harus memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas ibadah umrah dan dijelaskan juga pada Pasal 45 bahwa biro perjalanan wisata harus memberikan pelayanan kepada jamaah sesuai dengan perjanjian tertulis yang disepakati antara penyelenggara dan jamaah. (Departemen Agama RI, : 82-83

Berdasarkan penjelasan di atas diketahui bahwa setiap biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah wajib memberikan pelayanan kepada jamaah dalam rangka meningkatkan kualitas ibadah jamaah umrah. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan adalah dengan pelatihan manasik.

Salah satu biro penyelenggara umrah swasta yang memiliki izin penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah di Indonesia yaitu Andalas Education Tour (AET) Travel – PT. Penjuru Wisata Negeri yang telah memberangkatkan ribuan jamaah ke tanah suci Makkah. AET Travel – PT. Penjuru Wisata Negeri didirikan pada bulan Oktober tahun 2010.

Pelaksanaan bimbingan manasik jamaah umrah biasanya diadakan pada setiap hari Sabtu dengan memberikan

pembekalan 26 kurikulum setiap 6 bulan. Pelatihan manasik dimulai pada pukul 13.00-15.30 WIB yang dilaksanakan di Masjid Muhsinin Padang Baru Kota Padang dan praktek yang diadakan di Asrama Haji Embarkasi Padang.

Sebagaimana rutinitas AET Travel – PT. Penjuru Wisata Negeri di setiap hari Sabtu. Pada Sabtu 17 Februari 2018 kembali digelar manasik baik teori maupun praktek di berbagai kantor area maupun kantor cabang AET Travel. Di Kantor Area I Kota Padang, kegiatan yang diberi nama Kajian Akhir Pekan ini dilaksanakan di Masjid Muhsinin Padang Baru.

Dari beberapa uraian di atas penulis berkeinginan mengadakan penelitian tentang manajemen manasik jamaah umrah pada AET Travel – PT. Penjuru Wisata Negeri Area 1 Kota Padang, Sumatera Barat. AET travel sebagai biro penyelenggara perjalanan umrah memerlukan fungsi manajemen dalam pelaksanaan pelatihan manasik.

Berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan, AET Travel merupakan salah satu biro perjalanan umrah dan haji khusus yang telah berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang baik dan optimal kepada jamaah. Akan tetapi, masih terdapat kendala pada aspek manajemen bimbingan manasik umrah. Antara lain, sebagian jamaah kurang memahami materi yang disampaikan oleh instruktur, kurangnya fasilitas yang menunjang kegiatan, kurang jelasnya tugas pokok dan fungsi oleh masing-masing karyawan yang menjadi petugas dalam kegiatan manasik, kurangnya motivasi yang diberikan oleh manajer dan belum adanya laporan khusus terhadap pelaksanaan manasik. Sementara itu, AET Travel dipercaya oleh masyarakat yang telah memberangkatkan ribuan jamaah ke tanah suci.

Berdasarkan paparan di atas, penulis ingin melihat sejauh mana

proses manajemen manasik jamaah umrah yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan pada AET travel – PT. Penjuru Wisata Negeri Area 1 Kota Padang

RESEARCH METHODS / METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan metode kualitatif. Berdasarkan penjelasan di atas, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif dan jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan (*field research*), yang bersifat deskriptif. Adapun penelitian ini akan dilakukan di AET Travel – PT. Penjuru Wisata Negeri Area 1 Padang yang beralamat di Jl. By Pass KM. 13 Kel. Sungai Sapih, Kec. Kuranji, Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat.

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama tanpa melalui perantara. Adapun data primer tersebut adalah *manager* AET Travel Area 1 Kota Padang, karyawan AET Travel, *mutawwif* serta jamaah umrah AET Travel. Data bisa didapatkan dalam bentuk hasil wawancara, aktifitas dalam kegiatan manasik dan tingkah laku serta pemahaman jamaah umrah di AET Travel. Dalam penelitian ini penulis melakukan pengolahan dengan beberapa cara Pemeriksaan atau Seleksi Data, Analisis data, dan Penyajian Data

RESULT AND DISCUSSION / HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada temuan ini akan dikemukakan hasil penelitian yang berkaitan dengan manajemen manasik umrah pada AET Travel – PT. Penjuru Wisata Negeri yang meliputi perencanaan manasik umrah, pengorganisasian manasik umrah, penggerakan manasik umrah dan pengawasan manasik umrah.

1. Perencanaan Bimbingan Manasik Umrah pada AET Travel – PT. Penjuru Wisata Negeri, Area 1 Kota Padang

Menurut manajer AET Travel Area 1 Kota Padang, bahwa tujuan manasik yang dilakukan AET Travel pada dasarnya untuk memenuhi kebutuhan jamaah dalam hal penguasaan ilmu yang berkaitan dengan ibadah umrah, selain itu menjadi sarana pendekatan antara jamaah dengan perusahaan, sarana silaturahmi dan pendekatan antara sesama jamaah sehingga jamaah siap secara mental dengan proses keberangkatan dan kepercayaan diri jamaah. (Joni Alfandri, Manajer AET Travel Area 1 Kota Padang, *Wawancara Langsung*, Padang, 29/06/2018)

Tujuan manasik AET Travel juga senada yang diungkapkan oleh salah satu penanggung jawab manasik AET Travel Area 1 Kota Padang, bahwa tujuan manasik yaitu untuk mendidik dan membentuk agar jamaah umrah lebih mempunyai ilmu dalam hal beribadah, sehingga jamaah bisa siap secara fisik maupun mental dengan proses keberangkatan. Prosedur standar dalam pelaksanaan manasik AET Travel juga merujuk kepada peraturan menteri agama Undang-undang No. 13 Tahun 2008 bahwa pengelolaan penyelenggara ibadah umrah harus melaksanakan manasik untuk jamaah yang akan berangkat ke tanah suci. (Aziz Syaputra, *Marketing AET Travel Area 1 Kota Padang*, *Wawancara Langsung*, Padang, 09/07/2018)

Berdasarkan hal di atas diketahui bahwa AET Travel telah menyusun rencana dalam pelaksanaan kegiatan kajian akhir pekan yang berupa kegiatan manasik umrah. Penyusunan rencana dalam kegiatan manasik merujuk kepada visi dan misi perusahaan yang bertujuan memberikan pelayanan optimal kepada jamaah.

Untuk melaksanakan kegiatan tersebut AET Travel telah menyusun beberapa komponen yang mencakup instruktur yang akan menyampaikan materi, calon jamaah yang akan mengikuti kegiatan manasik, materi yang akan disampaikan, metode yang digunakan, media atau alat penunjang kegiatan, sarana dan prasarana yang akan dipakai, anggaran atau biaya yang direncanakan, lamanya waktu dalam pelaksanaan pelatihan manasik ibadah umrah serta bagaimana cara mengenalkan kegiatan manasik kepada jamaah calon umrah.

Selanjutnya penulis akan menguraikan tentang perencanaan manasik umrah pada AET Travel yang mencakup beberapa unsur-unsur, yaitu sebagai berikut:

- a. Kualifikasi Narasumber dan Instruktur
- b. Standarisasi Materi
- c. Metode atau Strategi Pembelajaran
- d. Media atau Alat
- e. Sarana dan Prasarana
- f. Rancangan Anggaran Dana

2. Pengorganisasian Bimbingan Manasik Umrah pada AET Travel – PT. Penjurur Wisata Negeri, Area 1 Kota Padang

Menurut manajer AET Travel Area 1 Kota Padang, proses pengorganisasian yang dilakukan oleh AET Travel adalah memberikan wewenang dan tanggung jawab kepada karyawan untuk menjadi petugas dalam kegiatan manasik. Tim yang dibentuk terdiri dari satu orang koordinator beserta timnya minimal dua orang. (Joni Alfandri, Manajer AET Travel Area 1 Kota Padang, *Wawancara Langsung*, Padang, 29/06/2018)

Hal ini senada dengan apa yang disampaikan oleh karyawan *marketing*, dalam menetapkan

petugas kegiatan manasik biasanya diberikan tugas dan wewenang kepada karyawan yang terdiri dari tiga orang, satu orang kepala penanggung jawab dan dua orang lagi sebagai anggota yang membantu mengatur kegiatan manasik. (Aziz Syaputra, *Marketing AET Travel Area 1 Kota Padang, Wawancara Langsung*, Padang, 09/07/2018)

Ardian Komala juga menambahkan, bahwa dalam pelaksanaan manasik diberikan tanggung jawab kepada beberapa karyawan, minimal tiga orang untuk membantu dan mengatur kegiatan manasik. Penunjukan petugas dalam kegiatan manasik belum ada diberikan SK tugas resmi. Biasanya koordinasi dari beberapa karyawan yang bisa menjadi petugas manasik, apabila ada salah satu petugas ada halangan ataupun tugas lain, maka digantikan oleh karyawan lainnya. (Ardian Komala, *Frontliner AET Travel Area 1 Padang, Wawancara Langsung*, Padang, 09/07/2018)

Berdasarkan hal di atas, dapat diketahui bahwa dalam melaksanakan kegiatan manasik, manajer AET Travel memberikan wewenang dan tanggung jawab kepada karyawan yang terdiri dari satu orang kepala penanggung jawab dan dibantu oleh anggota minimal dua orang anggota. Penunjukan karyawan yang bertugas untuk kegiatan manasik dilakukan koordinasi di antara karyawan dan belum adanya SK tugas resmi yang diberikan kepada karyawan yang bertugas dalam kegiatan manasik.

Manajer AET Travel menjelaskan, adapun tugas dan pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan yaitu menghubungi seluruh calon jamaah yang akan mengikuti manasik baik melalui telepon maupun menghubungi

perwakilan jamaah. Menunjuk instruktur yang akan menjadi pemandu atau pembimbing jauh-jauh hari sebelum kegiatan manasik, menyediakan alat atau media, menyiapkan absen untuk jamaah yang hadir, memastikan semua kegiatan manasik dapat berjalan dengan lancar. Dalam manasik praktek, biasanya dihadiri oleh satu orang dari level manajer yang akan menyampaikan informasi-informasi penting dalam manasik umrah. (Joni Alfandri, Manajer AET Travel Area 1 Kota Padang, *Wawancara Langsung*, Padang, 29/06/2018)

Menurut karyawan operasional, Manajer biasanya menunjuk jauh-jauh hari petugas yang akan bertanggung jawab dalam kegiatan manasik, sehingga petugas bisa bertanggung jawab terhadap wewenang yang diberikan seperti menghubungi calon jamaah atau perwakilan jamaah. Sedangkan untuk manasik akbar biasanya dihubungi kepala cabang yang ada di area 1 untuk menghadiri kegiatan manasik. Petugas harus memastikan pelaksanaan manasik dapat berjalan dengan lancar. (Nicky Yulia Dewi, Karyawan Operasional AET Travel Area 1 Kota Padang, *Wawancara Langsung*, Padang, 09/07/2018)

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, terlihat bahwa yang menyampaikan materi manasik umrah adalah Buya Yusuf Helmi Dt. Yang Sati yang juga merupakan seorang komisaris AET Travel, dengan materi yang disampaikan adalah syarat-syarat sah umrah. Materi disampaikan dengan baik, jamaah memperhatikan materi yang disampaikan walaupun ada beberapa jamaah yang tidak serius seperti sibuk dengan kesibukan sendiri, berbicara dengan jamaah lainnya dan ada yang main *handphone*. Penulis juga melihat

bahwa manasik dibantu oleh 2 orang karyawan AET Travel dan 2 anak magang. Akan tetapi, dalam pengisian absen, penulis melihat bahwa banyak point yang tidak diisi seperti tema maupun penceramah yang mengisi manasik. (*Observasi*, Padang, 14/07/2018)

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa tugas dan penanggung jawab penyelenggaraan manasik sudah diberikan kepada karyawan oleh manajer AET Travel sebelum manasik dilaksanakan. Adapun tugas yang diberikan adalah memastikan kegiatan manasik telah diberitahukan kepada jamaah maupun perwakilan jamaah. Pada manasik akbar dihubungi seluruh kepala cabang yang ada pada kantor area untuk mengikuti manasik, menyediakan alat atau media dan menyiapkan absen untuk jamaah yang hadir. Dalam pelaksanaan manasik, masih ada beberapa jamaah yang tidak serius mengikuti manasik serta absensi jamaah tidak diisi dengan baik oleh petugas manasik.

Karyawan *marketing*, Aziz Syaputra mengatakan manajer AET Travel menunjuk instruktur yang akan menjadi pemandu atau pembimbing jauh-jauh hari sebelum manasik serta dalam manasik praktek dihadiri oleh satu orang dari level manajer yang akan menyampaikan informasi-informasi penting terkait teknis keberangkatan. Dalam menetapkan instruktur manasik, biasanya diminta kepada *mutawwif* yang sudah berpengalaman tentang pelaksanaan ibadah umrah, baik dan bagus dalam penyampaian materi. Selanjutnya, *mutawwif* pada AET Travel juga sudah memiliki *memorandum of understanding* (MOU), yaitu dokumen legal yang berisi persetujuan antara kedua

belah pihak. (Aziz Syaputra, *Marketing AET Travel Area 1 Kota Padang, Wawancara Langsung, Padang, 09/07/2018*)

Manajer AET Travel menjelaskan, dalam rangka memastikan semua tugas dan pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik oleh instruktur, maka manajer AET biasanya menghubungi instruktur jauh hari sebelum kegiatan manasik. Waktu yang ditetapkan adalah pukul 13.30 WIB sampai sebelum shalat Ashar. Tema atau materi manasik telah ditetapkan oleh AET Travel. Akan tetapi, instruktur diberi kebebasan dalam membuat rangkaian dari penjelasan maupun menyampaikan materi sesuai dengan gaya atau ciri khas tersendiri asalkan itu menarik dan bahasa yang digunakan juga sopan. (Joni Alfandri, Manajer AET Travel Area 1 Kota Padang, *Wawancara Langsung, Padang, 29/06/2018*)

Hal ini senada dengan apa yang disampaikan oleh koordinator manasik, yaitu pada manasik teori diberi kebebasan kepada instruktur dalam menyampaikan materi.

“Instruktur atau *mutawwif* yang bertugas diberi kebebasan dalam menyampaikan, menerangkan dan menjelaskan materi manasik pada hari itu sesuai dengan materi yang telah kita tetapkan sebelumnya. Sedangkan pada manasik praktek, instruktur diberikan wewenang dalam mempraktekkan sesuai dengan gaya dan karakter tersendiri. Akan tetapi harus sesuai dengan konteks yang ada”. (Aziz Syaputra, *Marketing AET Travel Area 1 Kota Padang, Wawancara Langsung, Padang, 09/07/2018*)

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, dapat dilihat bahwa narasumber pada manasik teori adalah Buya Khaidir Jumin yang memberikan ceramah tentang wudhu dan tayamum di tanah suci. Narasumber yang bertugas dibantu oleh 3 orang petugas yang mana karyawan satu orang bertugas mengoperasikan *power point*, satu orang bertugas mengambil absen dan menyediakan minuman kepada jamaah dan kepala koordinator bertugas mendampingi *mutawwif* serta mengatur kegiatan manasik yang berlangsung. (*Observasi, Padang, 21/07/2018*)

Dari data di atas diketahui bahwa pengorganisasian manasik umrah yang ada pada AET Travel, yaitu menetapkan narasumber dan instruktur dari daftar *mutawwif* yang sudah memiliki MOU atau surat persetujuan kedua belah pihak. *Mutawwif* yang bertugas memiliki latar belakang pendidikan dan pekerjaan yang beragam. *Mutawwif* diberikan wewenang dan kebebasan dalam menyampaikan materi sesuai dengan gaya dan karakter masing-masing.

Pengorganisasian manasik umrah pada AET Travel jika dikaitkan dengan teori pengorganisasian, pada dasarnya sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Malayu Hasibuan dalam bukunya yang mengemukakan pengertian pengorganisasian menurut para ahli sebagai berikut:

Malayu Hasibuan, menjelaskan pengorganisasian adalah suatu proses penentuan, pengelompokan dan pengaturan bermacam-macam aktifitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang-orang pada setiap aktifitas ini, menyediakan alat-alat yang diperlukan,

menetapkan wewenang yang secara relatif didelegasikan kepada setiap individu yang akan melakukan aktifitas-aktifitas tersebut.

Dari penjelasan di atas, diketahui bahwa AET Travel telah melaksanakan pengorganisasian kegiatan manasik dengan baik sesuai dengan teori pengorganisasian yang dikemukakan oleh para ahli. AET Travel telah mengelompokkan dan mengatur berbagai tugas maupun pekerjaan kepada karyawan dengan memberikan wewenang dan tanggung jawab untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan apa yang telah ditetapkan. AET Travel juga menetapkan beberapa *mutawwif* yang sudah memenuhi syarat untuk menjadi instruktur atau pemateri serta diberikan wewenang dan kebebasan dalam menyampaikan materi sesuai dengan ciri khas masing-masing dalam kegiatan manasik.

3. Penggerakan Bimbingan Manasik Umrah pada AET Travel – PT. Penjuru Wisata Negeri, Area 1 Kota Padang

Penggerakan merupakan suatu langkah pemberian motivasi dan menjalin komunikasi kepada anggota organisasi atau perusahaan agar bekerja dan bekerja sama dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Selanjutnya penulis akan menguraikan tentang penggerakan manasik umrah pada AET Travel yang mencakup beberapa unsur-unsur, yaitu sebagai berikut:

- a. Pemberian Motivasi
- b. Pengarahan
- c. Sistem Komunikasi

4. Pengawasan Bimbingan Manasik Umrah pada AET Travel – PT. Penjuru Wisata Negeri, Area 1 Kota Padang

Menurut manajer AET Travel bahwa pengawasan pada pelaksanaan manasik dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Pengawasan secara langsung yang dilakukan oleh manajer yaitu selalu melakukan evaluasi atau *briefing* tentang apa saja kesiapan-kesiapan yang diperlukan, apakah pekerjaan sesuai dengan rencana dan sebagainya, kemudian kontrol siapa yang akan menghubungi instruktur. Pada pelaksanaan manasik praktek, manasik akbar dan manasik gabungan, manajer AET Travel secara langsung melihat dan memperhatikan bagaimana pelaksanaan manasik umrah.

Selanjutnya, manajer AET Travel menambahkan, adapun pengawasan secara tidak langsung yang dilakukan manajer AET Travel, yaitu melalui laporan kegiatan yang disampaikan oleh petugas pada saat *briefing* pagi setelah pelaksanaan manasik. Kemudian dibahas apakah beberapa menit atau jam sebelum pelaksanaan manasik ada masalah atau kendala dan segala macam. Selanjutnya di evaluasi apa saja kekurangan pelaksanaan manasik kemaren, kemudian diterima laporan tentang bagaimana cara instruktur dalam menyampaikan materi serta apa tanggapan jamaah terhadap pelaksanaan manasik. (Joni Alfandri, Manajer AET Travel Area 1 Kota Padang, *Wawancara Langsung*, Padang, 29/06/2018)

Hal ini senada dengan apa yang disampaikan oleh karyawan *frontliner*, bahwa pengawasan secara tidak langsung yang dilakukan oleh manajer adalah membahas kegiatan manasik pada saat *briefing* pagi. Karyawan yang bertugas wajib melaporkan hasil kegiatan, apabila terjadi kesalahan ataupun beberapa masalah, maka

akan dicari solusi bersama dalam menyelesaikan masalah tersebut.

Berdasarkan data yang penulis dapatkan bahwa manajer melakukan pengawasan secara tidak langsung pada saat *briefing* pagi pada hari Senin. Pada sesi penyampaian informasi, manajer memberikan kesempatan kepada petugas yang melaksanakan kegiatan manasik untuk melaporkan hasil kegiatan di depan karyawan lainnya. Apabila terjadi kesalahan, kemudian dibahas bagaimana solusi untuk pelaksanaan manasik kedepannya. Hal ini dilakukan untuk dapat menjadi pembelajaran terhadap seluruh karyawan agar tidak mengulang kesalahan yang sama pada saat menjadi petugas dalam kegiatan manasik umrah. (*Observasi*, Padang, 16/07/2018)

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa, pengawasan dilakukan untuk mengukur dan menilai pelaksanaan kegiatan apakah sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, pengawasan langsung yang dilakukan manajer AET Travel adalah melakukan *briefing* pagi atau evaluasi yang dilakukan sebelum dan sesudah pelaksanaan pelatihan manasik.

Menurut manajer AET Travel, apabila terjadi kesalahan atau penyimpangan dalam bimbingan manasik umrah pada AET Travel maka manajer melakukan koreksi dan perbaikan.

“Salah satu langkah untuk mencegah kesalahan adalah sebelum pelaksanaan manasik dilakukan pemantapan materi, dimana bisa jadi empat materi yang digabungkan menjadi satu. Kemudian apabila terjadi kesalahan, dilakukan koreksi dan evaluasi untuk mencari solusi dalam pemecahan

masalah. Apabila terjadi penyimpangan maka instruktur yang memberikan materi diberikan peringatan oleh manajer, jika penyimpangan masih dilakukan maka tindakan yang dilakukan adalah tidak mengundang *mutawwif* itu untuk menjadi instruktur atau pemateri manasik”. (Joni Alfandri, Manajer AET Travel Area 1 Kota Padang, *Wawancara Langsung*, Padang, 29/06/2018)

Hal ini juga dijelaskan oleh salah satu karyawan bahwa apabila terjadi kesalahan atau penyimpangan, maka hal ini akan langsung dibahas bersama pada waktu *briefing* pagi atau diadakan rapat khusus untuk mencari dan menemukan solusi yang tepat terhadap permasalahan agar pada pertemuan selanjutnya tidak terjadi kesalahan yang sama. (Nicky Yulia Dewi, Karyawan Operasional AET Travel Area 1 Kota Padang, *Wawancara Langsung*, Padang, 09/07/2018)

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa apabila terjadi kesalahan atau penyimpangan, maka manajer melakukan koreksi atau evaluasi terhadap permasalahan. Hal ini akan dibahas baik pada saat *briefing* pagi maupun diadakan rapat khusus untuk mencari solusi terhadap pemecahan masalah. Apabila terjadi penyimpangan oleh instruktur, maka tindakan yang dilakukan adalah tidak mengundang *mutawwif* itu untuk menjadi instruktur atau pemateri manasik.

Pengukuran dan penilaian terhadap keberhasilan kegiatan manasik perlu dilakukan oleh instruktur, seperti yang dijelaskan oleh manajer AET Travel bahwa bentuk penilaian dan pengukuran

dalam artian tertulis memang belum dilaksanakan oleh instruktur, karena instruktur yang bertugas memberikan materi berbeda tiap minggunya. Pengukuran itu biasanya yang dilakukan oleh instruktur adalah setelah memberikan materi, kemudian dilakukan sesi tanya jawab apakah masih ada yang diragukan dan dipertanyakan mengenai materi. Selanjutnya ditambahkan bahwa pada umumnya jamaah yang rajin mengikuti manasik biasanya lebih memahami materi yang disampaikan, karena media dan waktu yang diberikan AET Travel rasanya sudah cukup. (Joni Alfandri, Manajer AET Travel Area 1 Kota Padang, *Wawancara Langsung*, Padang, 29/06/2018)

Calon jamaah umrah AET Travel, Nurlianis juga menambahkan, bahwa ia harus mengikuti manasik dengan sebaik-baiknya karena ibadah umrah adalah ibadah yang bisa jadi hanya dilakukan sekali seumur hidup. Dalam mengikuti manasik biasanya instruktur memberikan waktu atau sesi untuk tanya jawab, sehingga apabila ada materi yang tidak dimengerti bisa ditanyakan langsung kepada instruktur. Nurlianis, Calon Jamaah Umrah AET Travel Area 1 Kota Padang, *Wawancara Langsung*, Padang, 21/07/2018)

Dari temuan di atas, dapat disimpulkan bahwa jamaah yang sering mengikuti manasik pada dasarnya sudah siap diberangkatkan ke tanah suci sesuai dengan jadwal keberangkatan masing-masing untuk melaksanakan ibadah umrah, dibandingkan dengan jamaah yang jarang mengikuti manasik.

AET Travel juga memberikan solusi dan pelayanan khusus terhadap jamaah yang tidak bisa mengikuti kegiatan manasik.

Menurut manajer AET Travel, ada beberapa solusi yang ditawarkan AET Travel apabila ada beberapa jamaah yang tidak bisa mengikuti materi manasik, yaitu:

“AET Travel mengadakan manasik susulan yang berupa penggabungan dari beberapa materi. Sehingga jamaah yang ketinggalan materi manasik bisa mengikuti kembali. Untuk jamaah yang lokasinya jauh dari kantor area maupun kantor cabang atau jamaah yang pada waktu mendaftarnya terlambat. Misalnya tiga minggu sebelum keberangkatan maka akan dilakukan *private* baik di kantor maupun langsung di Asrama Haji Embarkasi Padang, dengan peserta 4-6 orang. Sampai saat ini dapat dipastikan belum ada jamaah yang berangkat umrah tidak pernah mengikuti manasik. Akan tetapi jumlahnya ada yang dua kali, ada yang sepuluh, bahkan ada yang 26 kali ikut manasik”. (Joni Alfandri, Manajer AET Travel Area 1 Kota Padang, *Wawancara Langsung*, Padang, 29/06/2018)

Berdasarkan pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa apabila ada jamaah yang jauh dari kantor area maupun kantor cabang atau jamaah yang pada waktu mendaftarnya terlambat, misalnya tiga minggu sebelum keberangkatan. Maka AET Travel melakukan *private* baik di kantor maupun langsung di Asrama Haji Embarkasi Padang, dengan peserta 4-6 orang.

CONCLUSION / KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan pada AET Travel – PT. Penjuru Wisata Negeri, Area 1 Kota Padang. Dapat disimpulkan sebagai berikut:

Perencanaan bimbingan manasik umrah pada AET Travel – PT. Penjuru Wisata Negeri, Area 1 Kota Padang pada umumnya sudah baik. Akan tetapi ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Tujuan pelaksanaan bimbingan manasik pada AET Travel Area 1 Kota Padang pada dasarnya sudah sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Penetapan instruktur dan materi pada AET Travel pada dasarnya sudah optimal.

Metode pelatihan manasik umrah yang digunakan, yaitu metode ceramah, tanya jawab dan praktek dengan media atau alat pendukung seperti laptop dan *in focus*, pengeras suara, kamera, buku panduan, kain ihram dan media sosial yang digunakan untuk memberikan informasi. Sarana dan prasarana AET Travel pada manasik praktek masih kurang optimal. Pengorganisasian bimbingan manasik umrah pada AET Travel – PT. Penjuru Wisata Negeri, Area 1 Kota Padang masih kurang optimal. Penggerakan bimbingan manasik umrah pada AET Travel – PT. Penjuru Wisata Negeri, Area 1 Kota Padang.

Penggerakan pelaksanaan manasik pada AET Travel pada dasarnya sudah optimal, akan tetapi masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Pengawasan bimbingan manasik umrah pada AET Travel – PT. Penjuru Wisata Negeri, Area 1 Kota Padang. Pengawasan manasik ada AET Travel sudah baik. Akan tetapi masih terdapat beberapa kendala seperti belum adanya laporan resmi peningkatan kegiatan manasik yang dilakukan oleh AET Travel

REFERENCES / DAFTAR KEPUSTAKAAN

Almustakim, *Sejarah AET Travel*, <https://aet.co.id/berita/inilah-sejarah-berdirinya-aet-travel-pt-penjuru-wisata-negeri>, (dikutip pada tanggal 12 April 2018), 2015

_____ *AET Miles*. <https://aet.co.id/company-profile/aet-miles>, (dikutip pada tanggal 02 Agustus 2018), 2018

Amin, Rusli, *Umrah (Sebuah Fenomena Spiritual Manusia Modern)*, Jakarta: Al-mawardi, 2013

Ath-Thalib, Hisyam,. *Panduan Latihan untuk Juru Dakwah*, Jakarta: Media Dakwah, 1996

Aziz, Abdul dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007

Azwar, Saifuddin, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010

Departemen Agama R.I, *Petunjuk Teknis Pengorganisasian KBIH*, Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan penyelenggaraan Haji, Jakarta, 2004

_____ *Petunjuk Teknis Penyelenggaraan Haji (Lampiran Undang-undang)*, Jakarta, 2008

Dokumentasi AET Travel – PT. Penjuru Wisata Negeri

Echols. John M. dan Hasan Shadily, *Kamus Indonesia Inggris*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1989

Effendi, Usman., *Asas Manajemen*, Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2015

Gunawan, Imam, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013

Handayani, Soewarno, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan*

- Manajemen*, Jakarta: CV. Haji Masagung, 1990
- Hasibuan, Malayu, *Manajemen (Dasar, Pengertian, dan Masalah)*, Jakarta: Bumi Aksara, 2016
- Herdiansyah, Haris, *Wawancara, Observasi dan Focus Groups*, Jakarta: Rajawali Press, 2013
- Herwibowo, Bobby, *Panduan Pintar Haji & Umrah*. Jakarta: Qultum Media, 2009
- Kusnawan, Aep dan Aep Sy Firdaus, *Manajemen Pelatihan Dakwah*, Jakarta: Rineka Cipta, 2009
- Moleong, Lexy J, *Metode Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002
- Mushaf Fatimah, *Al-Quran dan Terjemahannya*, Jakarta: Alfatih, 2013
- Nidjam, Ahmad. dan Alatief hanan, *Manajemen haji, Studi Kasus dan telaah implementasi knowledge warhers*, Jakarta: Zikrul Hakim, 2000
- Padang Ekspres, 31 Maret, *Travel Umrah Wajib Melayani*, 2018
- Rusman, Anggyta Ryandika, *Panduan Praktis Haji dan Umrah*, Yogyakarta: Buku Pintar, 2015
- Saputra, Wahidin, *Pengantar Ilmu Dakwah*, Jakarta: PT rajaGrafindo Persada 2011
- Siagian, Sondang, *Fungsi-fungsi Manajerial*, Jakarta: Bumi Aksara, 1996
- Siswanto, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008
- Subagyo, P. Joko, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktik*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2015
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2012
- Sule, Ercnie Tisnawati & Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Kencana, 2008
- Suryabrata, Sumadi, *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003
- Sutopo dan Arief, *Terampil Mengolah Data Kualitatif*, Jakarta: Kencana, 2010
- Tanthowi, Jawahir, *Unsur-unsur Manajemen Menurut Al-Quran*, Jakarta: Pustaka Al-Husna
- Terry, George R. dan Leslie W. Rue, *Dasar-dasar Manajemen*, Terjemahan G. A. Ticoalu, Jakarta: Bumi aksara, 2016
- Terry, George R, *Prinsip-prinsip Manajemen*, Terjemahan J. Smith D. F. M, *Guide to Management*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008
- Tim Prima Pena, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Gitamedia Press, 2012
- Topatimasang, Roem dkk, *Belajar dari Pengalaman*, Jakarta: P3M, 1986
- Wibowo, *Manajemen Kinerja*, Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2013
- Yunus, Syamsul Bahri, *Dasar-dasar Manajemen*, Padang: IAIN IB-Press, 2001
- Zakia, Rahima, *Dasar-dasar Manajemen Dakwah*, Jakarta: The Minangkabau Foundation, 2006