

Analisis SWOT Terhadap Pelayanan Haji dan Umrah Pada Kbihu Al Ihsan Kecamatan Caringin Kabupaten Sukabumi

Eki Agustin¹, Hikmat Purnama², Farid Abdul Malik³, Neng Siti Qomariyah⁴

¹ Sekolah Tinggi Ilmu Agama Islam (STAI) Sukabumi dan egyagustine@gmail.com

^{2,3,4} Sekolah Tinggi Ilmu Agama Islam (STAI) Sukabumi dan hikmatp.1031@gmail.com

ABSTRAK

Analisis SWOT adalah metode perencanaan strategi yang digunakan untuk menilai Strengths (kekuatan), Weaknesses (kelemahan), Opportunities (peluang) dan Threats (ancaman atau tantangan) dalam sebuah proyek atau suatu spekulasi bisnis. Pada dasarnya persoalan ini muncul karena kurangnya analisis dalam masalah pendaftaran, bimbingan, transportasi, akomodasi, dan konsumsi yang dilakukan oleh pihak yang menanganinya, yaitu KBIHU itu sendiri. Karena dalam penyelenggaraan ibadah haji masih didapati kelemahan setiap tahunnya seperti permasalahan yang telah disebutkan diatas maka peneliti perlu menganalisis untuk mengevaluasi pelayanan ibadah haji dan umrah dengan analisis SWOT, karena analisis SWOT dapat menganalisis sejauh mana perkembangan lembaga dapat memanfaatkan peluang untuk menekan kelemahan, meminimalisir semua kelemahan untuk menghadapi ancaman-ancaman yang ada dan yang akan datang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis SWOT Pelayanan Haji di KBIHU Al-Ihsan Kecamatan Caringin Kabupaten Sukabumi. Pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang diambil yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi/gabungan. KBIHU Al Ihsan sendiri saat ini dalam kondisi kuat dan berpeluang dalam meraih kemajuan secara maksimal, dan terus berupaya memberikan pelayanan yang nyaman dan aman untuk para jamaah. Pelayanan KBIHU Al Ihsan terbagi menjadi dua faktor, yaitu internal dan eksternal. Untuk kekuatan KBIHU Al Ihsan sendiri yaitu tersedianya tempat praktek bimbingan manasik. Sementara itu yang menjadu kelemahan nya yaitu kurangnya sarana prasarana manasik haji. Lalu di lihat dari peluang adanya inivasi dari ketua KBIHU yaitu ingin membuat miniatur ibadah haji seperti yang ada di tanah suci. Adapun yang menjadi hambatannya yaitu di berlakunya batasan usia, karna di daerah KBIHU mayoritas pendaftar haji itu di atas 50 tahunan.

Kata Kunci: Analisis, Pelayanan, Analisis SWOT, Pemasaran, Haji dan Umrah

ABSTRACT

SWOT analysis is a strategic planning method used to assess Strengths, Weaknesses, Opportunities (opportunities) and Threats (threats or challenges) in a project or business speculation. Basically, this problem arises because of a lack of analysis regarding registration, guidance, transportation, accommodation and consumption issues carried out by the party in charge, namely KBIHU itself. Because in the implementation of the Hajj pilgrimage, weaknesses are still found every year, such as the problems mentioned above, researchers need to analyze to evaluate the Hajj and Umrah services using SWOT analysis, because SWOT analysis can analyze the extent to which the development of the institution can take advantage of opportunities to suppress weaknesses, minimize all weaknesses. to face existing and future threats. This research aims to determine the SWOT Analysis of Hajj Services at KBIHU Al-Ihsan, Caringin District, Sukabumi Regency. This research uses a qualitative descriptive method. The data collection techniques used were observation, interviews, documentation, and triangulation/combination. KBIHU Al Ihsan itself is currently in strong condition and has the opportunity to achieve maximum progress, and continues to strive to provide comfortable and safe services for its congregation. KBIHU Al Ihsan services are divided into two factors, namely internal and external. The strength of KBIHU Al Ihsan itself is the availability of places to practice manasik guidance. Meanwhile, the weakness is the lack of infrastructure for the Hajj rituals. Then we looked at the opportunity for innovation from the chairman of KBIHU, namely wanting to create a miniature Hajj pilgrimage like the one in the Holy Land. The obstacle is the application of the age limit, because in the KBIHU area the majority of Hajj registrants are over 50 years old.

Keywords: Analysis, Service, SWOT Analysis, Marketing, Hajj and Umrah

PENDAHULUAN

Setiap muslim ingin mencapai kesempurnaan dalam beribadah dengan memenuhi perintah Allah swt. dan menjauhi segala larangan-Nya, Al-Quran dan Hadits menjadi petunjuk bagi umat islam dengan perintah dan larangan yang harus diikuti oleh umat islam, salah satunya adalah rukun islam dan rukun iman yang sempurna. Karena haji itu suatu kewajiban, maka setiap orang yang mampu, jika tidak mengerjakannya, berarti ia berdosa, dan jika ia mengerjakannya, ia mendapat pahala. Haji dan umrah hanya diwajibkan satu kali seumur hidup. Oleh karena itu, Allah swt. mewajibkan bagi orang-orang yang sudah mampu dalam hal materi, fisik, maupun kesungguhan atau keikhlasan dalam menjalakkannya. Telah dijelaskan pula dalam al-Quran Surah Ali-Imran (3): 97

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا إِيْرَاهِيْمَ ؕ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلّٰهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتِطَاعَ اِلَيْهِ سَبِيْلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَاِنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعٰلَمِيْنَ

Artinya: Di dalamnya terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) Maqam Ibrahim.108) Siapa yang memasukinya (Baitullah), maka amanlah dia. (Di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, (yaitu bagi) orang yang mampu¹⁰⁹) mengadakan perjalanan ke sana. Siapa yang mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu pun) dari seluruh alam (Departemen Agama 2015).

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas dan tanggung jawab nasional pemerintah yang dikoordinasikan oleh Menteri Agama dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya. Menteri wajib berkoordinasi atau bekerja sama dengan Masyarakat, lembaga atau lembaga terkait, dan Pemerintah Kerajaan Arab Saudi. Jumlah jamaah haji di Indonesia sangat besar sehingga memerlukan peran serta berbagai instansi dan lembaga baik dalam maupun luar negeri.. (Peraturan Pemerintah 2008). Ibadah Umroh merupakan suatu kegiatan spiritual yang dilakukan seorang muslim yaitu berkunjung ke tempat suci (Mekkah) (Tata 2016). Tempat lain seperti makam Nabi Muhammad SAW di Madinah tepatnya di Masjid Nabawi dan tempat sejarah peradaban Islam lainnya. Ibadah umroh diwajibkan bagi orang muslim yang mampu menunaikannya satu kali dalam seumur hidup. Bagi yang melaksanakan lebih dari satu kali, hukumnya sunah. Penyelenggaraan ibadah haji dinilai kurang efektif dan efisien hal ini turut mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan dan perlindungan pada jamaah. Pemberian pelayanan atau jasa yang baik maka akan memberikan kepuasan para jamaahnya yang pada akhirnya akan menciptakan rasa antusias jamaah pada lembaga yang bersangkutan semakin tinggi.

Dalam undang-undang penyelenggara ibadah haji No.13 tahun 2008 mengemukakan Upaya peningkatan kualitas pelayanan ibadah haji dan umrah perlu adanya analisis, dalam pelayanan pemerintah yang bersih dan tata kelola pemerintahan yang baik, bahwa peningkatan pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap jamaah haji diupayakan melalui penyempurnaan sistem dan pengelolaan haji (Peraturan Pemerintah 2008). Pembinaan Haji diwujudkan dalam bentuk pembimbingan, penyuluhan, dan penerangan kepada masyarakat dan jamaah haji. Pelayanan diwujudkan dalam bentuk pemberian layanan administrasi dan dokumentasi, transportasi, kesehatan, serta akomodasi dan konsumsi. Perlindungan diwujudkan dalam bentuk jaminan dan keamanan jamaah haji mulai dari keberangkatan hingga kepulangan ke tanah air selama menunaikan ibadah Haji.

KBIHU AL IHSAN merupakan salah satu fasilitator yang menaungi aktivitas pelayanan serangkaian ibadah haji dan umrah di wilayah Kecamatan Caringin Kabupaten Sukabumi, tentu memiliki strategi tersendiri dalam meningkatkan citra lembaga, diantaranya berupa bentuk pelayanan, lokasi atau tempat serta sarana prasarana yang disediakan. Selain itu, dengan menggunakan analisis SWOT ini diharapkan dapat memberikan solusi dalam memperbaiki aktivitas dan anggaran di KBIHU AL IHSAN Kecamatan Caringin Kabupaten Sukabumi.

Tujuan dari penyelenggaraan ibadah haji pada peraturan dan perundang-undangan adalah untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadah hajinya sesuai dengan ketentuan ajaran Islam (Peraturan Pemerintah 2008). Analisis SWOT adalah metode perencanaan strategi yang digunakan untuk menilai Strengths (kekuatan), Weaknesses (kelemahan), Opportunities (peluang) dan Threats (ancaman atau tantangan) dalam sebuah proyek atau suatu spekulasi bisnis. Sedangkan keempat elemen tersebut terbagi menjadi dua faktor, yaitu faktor internal (kekuatan dan kelemahan) dan faktor eksternal (peluang dan ancaman). Kenyataannya banyak sekali persoalan yang perlu diselesaikan. Pada dasarnya persoalan ini muncul karena kurangnya analisis dalam masalah pendaftaran, bimbingan, transportasi, akomodasi, dan konsumsi yang dilakukan oleh pihak yang menanganinya, yaitu KBIHU itu sendiri. Karena dalam penyelenggaraan ibadah haji masih didapati kelemahan setiap tahunnya seperti permasalahan yang telah disebutkan diatas maka peneliti perlu menganalisis untuk mengevaluasi pelayanan ibadah haji dan umrah dengan analisis SWOT, karena analisis SWOT dapat menganalisis sejauh mana perkembangan lembaga dapat memanfaatkan peluang untuk menekan kelemahan, meminimalisir semua kelemahan untuk menghadapi ancaman-ancaman yang ada dan yang akan datang. Apabila dipandang secara mendalam hal ini adalah permasalahan yang serius untuk ditangani bersama agar penyelenggaraan ibadah haji bisa berjalan sesuai dengan apa yang ada dalam perundang-undangan.

Dalam perkembangan strategi, organisasi bisnis perlu melakukan evaluasi factor lingkungan internal, yaitu kekuatan dan dan kelemahan, serta faktor eksternal yaitu peluang dan ancaman. Dari analisis swot, suatu lembaga dapat menentukan strategi yang efektif yang sejauh mungkin memanfaatkan kesempatan yang berlandaskan pada kekuatan yang dimiliki perusahaan atau lembaga, mengatasi ancaman yang datang dari luar serta mengatasi kelemahan yang ada (Dian 2012). Telah banyak lembaga/perusahaan yang menggunakan Analisis SWOT sebagai strategi bisnis mereka. Karena kondisi lapangan yang mengandung informasi internal maupun eksternal dapat diketahui sangat matang dengan adanya Analisis SWOT. Kondisi internal ini berupa kekuatan-kelemahan yang dimiliki oleh organisasi, sedangkan kondisi eksternal berupa kesempatan-hambatan yang dimiliki perusahaan tersebut. Pengidentifikasi empat faktor yang ada dalam analisis SWOT membantu perusahaan untuk melihat posisi mereka dibandingkan perusahaan yang memiliki pelayanan atau produk serupa. Sebuah lembaga/perusahaan atau organisasi yang kondisi kompetitornya lagi di atas atau yang lagi dibawah akan mudah ditemukan dari hasil analisis yang telah dilakukan.

Banyak perusahaan yang ingin dianggap terbaik di mata jamaah. Karena jamaah akan menjadi setia terhadap produk yang akan ditawarkan. Di samping itu, perusahaan berharap pelayanan yang diberikan pada jamaah dapat ditularkan kepada calon jamaah lainnya. Hal ini

merupakan promosi tersendiri bagi perusahaan yang berjalan terus secara berantai dari mulut ke mulut. Dengan kata lain pelayanan yang baik akan meningkatkan perusahaan/lembaga di mata jamaahnya. ini harus selalu dibangun agar citra perusahaan/lembaga dapat selalu meningkat. Adapun tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sebuah kualitas pelayanan atau sebagai keunggulan-keunggulan yang diberikan perusahaan dalam rangka memenuhi keinginan pelanggan. Dalam prakteknya pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik (Moenir. 2015).

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran dan informasi yang lebih jelas dan lengkap, serta memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian observasional. Sumber data dalam penelitian kualitatif adalah sumber data primer. Kajian penelitian ini difokuskan pada Analisis SWOT terhadap pelayanan haji dan Umrah, yang meliputi bagaimana mempertahankan kekuatan perusahaannya, bagaimana menghadapi kelemahan perusahaannya, bagaimana memanfaatkan peluang yang ada pada perusahaannya, bagaimana hasil dan evaluasi dalam melakukan analisis SWOT. Teknik pengumpulan datanya menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi/gabungan. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data reduction, data display dan conclusion drawing/verification.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan

Sejarah KBIHU Al Ihsan di dirikan oleh KH Aonillah Mawardi dan sekarang di teruskan oleh anaknya yaitu H Ismatullah. Sebagaimana yang Almarhum KH Aonillah Mawardi katakan bahwasannya pada waktu itu bimbingan manasik yang ada di Kabupaten Sukabumi baru ada dua, yaitu KBIH Al Ihsan dan Al Amiin Cicurug, dengan seiring berjalannya waktu calon jamaah haji pun bertambah maka KBIH juga ikut bertambah. KBIHU Al Ihsan sendiri dulunya masih bernama BIMSIK (bimbingan manasik) dan dengan seiring berjalannya waktu muncul lah regulasi dari kementerian agama atau dulu masih di kenal Departemen Agama, bahwasannya harus di ganti dengan Kelompok Ibadah Haji (KBIH). Yang dimana pada masa itu KBIH sendiri di peruntukan khusus atau yang memiliki KBIH itu sendiri harus dari orang yang berlatar belakang paham Ilmu Agama atau Ulama yang memiliki Pondok Pesantren aja. Karna yang memberikan materi terkait Haji itu harus yang paham tentang Agama.

Dikarnakan regulasi dari Kementerian Agama/Departemen Agama bahwa KBIH itu harus di bawah naungan Yayasan, maka pada waktu itu KBIH Al Ihsan membuat Yayasan yang bernama Darul Ihsan sesuai dengan nama Pesantren yang di dirikan oleh Almarhum H. Aonillah Mawardi. Kemudian dengan di kukuhkannya KBIH Al Ihsan oleh Kementerian Agama, maka masalah pembiayaan pun muncul. Dan dengan seiring berjalannya waktu muncul regulasi baru yang mana setiap KBIH harus di ganti menjadi KBIHU, di karnakan tidak hanya menyediakan ibadah Haji saja melainkan dengan Umrah juga.

Analisis

Kekuatan daripada KBIHU Al Ihsan sendiri yaitu mengadakan bimbingan haji maupun umrah kepada calon jamaah, dan bisa mengakibatkan kedekatan antara pembimbing dan jamaah. Jadi intinya pihak KBIHU mengadakan bimbingan agar calon jamaah lebih optimal ketika melakukan ibadah di tanah suci. Dan untuk fasilitas yang akan di dapatkan oleh calon jamaah haji yaitu 15 kali pertemuan bimbingan, mendapatkan buku manasik haji, pelayanan administrasi menjelang keberangkatan seperti pasporan dan pelayanan mendaftarkan haji ke kementerian agama mulai dari daftar hingga mendapatkan porsi serta ketika melakukan pelunasan. Serta membimbing jamaah mulai dari berangkat sampe pulang ke tanah air.

Strategi pemasaran yang di lakukan KBIHU Al Ihsan adalah dengan cara memkasimalkan bimbingan sebaik mungkin. Sehingga para calon jamaah dan juga alumni akan mempromosikan lembaga ini. Tentunya setiap lembaga atau perusahaan mempunyai kelemahan. Analisis kelemahan sangat berguna untuk melihat situasi dan kondisi berupa kelemahan lembaga atau perusahaan itu sendiri. Kelemahan sangat berdampak besar terhadap lembaga untuk mencapai kemajuan dan kesuksesan. Maka dari itu disini penulis mencoba mencari kelemahan yang ada di KBIHU Al Ihsan dengan niatan untuk menganalisis dan mengembangkannya. Kelemahan daripada KBIHU ini yaitu tidak mempromosikan lewat sosial media. Jadi untuk sekarang masih menggunakan metode lama atau offline untuk melakukan promosi. Akan tetapi beliau sudah punya planning untuk mempromosikan lewat media sosial dan meningkatkan kekurangan-kekurangan yang ada di KBIHU Al Ihsan. Kurangnya sarana prasana yang lebih baik seperti miniatur-miniatur buat manasik haji dan jumlah petugas dalam memahami teknologi, serta Jaringan komunikasi dan informasi masih terbatas yang mana masih menggunakan whatsapp dan tatap muka. Maka pelayanan yang di berikan menjadi lambat dan menimbulkan keresahan calon jamaah haji. Seperti pengurusan administrasi haji dan melayani calon jamaah yang ingin mendaftar.

Tentunya setiap lembaga atau perusahaan memiliki peluang, hanya saja itu semua kembali lagi ke pengelola lembaga tersebut. Analisis peluang berguna untuk menganalisa situasi atau kondisi yang ada atau yang sedang terjadi di luar ataupun di dalam lembaga. Maka dari itu penting bagi pimpinan atau ketua paham terkait analisis peluang karna bisa berdampak besar terhadap lembaga. Selain dari itu hambatan juga sudah pasti ada, misalnya kurangnya disiplin dalam pelaksanaan manasik haji. Maka dari itu perlu adanya inovasi baru dan semangat yang tinggi dalam memberi bimbingan manasik haji. Kebijakan pembatasan usia yang di keluarkan oleh kementerian agama. Karna berkembangnya KBIHU ketika di batasi usia itu kecil. Karna di daerah kampung seperti disini itu mayoritas pendaftar itu udah lansia di umuran 50 tahun ke atas. Dan juga kurang pahalannya jamaah terhadap teknologi, karna teknologi di daerah kampung menjadi minoritas.

KESIMPULAN

Posisi lembaga yaitu Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah yang menjadi mitra Kementerian Agama dalam pembimbingan dan pendampingan jamaah, utamanya dalam Manasik. KBIHU harus dalam kondisi kuat dan berpeluang dalam meraih kemajuan secara maksimal, dan terus berupaya memberikan pelayanan yang nyaman dan aman untuk para jamaah. Sebuah pesaing sangat berpengaruh terhadap kemajuan dan

perkembangan sebuah lembaga atau Perusahaan. Memaksimalkan segala potensi yang dimiliki oleh lembaga, berupa lingkungan yang potensial, sumber daya manusia, dan sumber daya lainnya agar KBIHU mampu bersaing dengan lembaga lainnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan syukur kepada Allah Swt dan terimakasih penulis ucapkan kepada orang tua, anak-anak dan para tim yang mendukung, teman dan rekan kerja terutama yang berada di lingkungan Institut Madani Nusantara (IMN).

REFERENSI

- Departemen Agama, RI. 2015. "Al-Qur'an dan Terjemahnya." Jakarta.
- Dian, Wijayanto. 2012. "Pengantar Manajemen." Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Moenir. 2015. "MANAJEMEN PELAYANAN UMUM DI INDONESIA." Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Peraturan Pemerintah, RI. 2008. "“Undang-undang RI Nomer 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.”." Jakarta.
- Tata, Sukayat. 2016. " MANAJEMEN HAJI, UMRAH DAN WISATA AGAMA." Bandung: SIMBIOSA REKATAMA MEDIA.