

Analisis SWOT terhadap Manajemen Penyelenggaraan Haji dan Umrah di Kabupaten Ciamis

Dodi Suhendi¹⁾, Sri Mulyani²⁾, Dede Leni³⁾, Sabo Al-Zenal Arifin⁴⁾,

¹⁾ Institut Nahdlatul Ulama, Ciamis

²⁾ Institut Nahdlatul Ulama, Ciamis

³⁾ Institut Nahdlatul Ulama, Ciamis

⁴⁾ Institut Nahdlatul Ulama, Ciamis

dodisuhendi41@gmail.com¹⁾, srimumlyani002@gmail.com²⁾, dedeleni30@gmail.com³⁾,
saboarifin45@gmail.com⁴⁾,

Info Artikel

Abstract

This study aims to analyze the management of Hajj and Umrah services in Ciamis Regency using a SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) approach. The background of this study is based on the importance of optimal Hajj and Umrah services, considering the high level of public enthusiasm and the complexity of management involving many parties. The method used is descriptive qualitative, with data collection techniques through observation, interviews, documentation, and triangulation. The results of the analysis indicate that the main strengths lie in cross-sector coordination and the active existence of KBIHU. Weaknesses were found in the minimal use of technology and limited infrastructure. Opportunities are opened through technological advances and high public interest, while threats come from age restrictions and low digital literacy among prospective pilgrims. Based on these findings, strategies to strengthen Hajj and Umrah services are directed at system digitalization, human resource training, and improving guidance facilities. This study recommends strengthening cross-institutional synergy to create more adaptive and efficient services.

Keywords:

Hajj Management, KBIHU, Umrah Services, SWOT Analysis, Ciamis Regency

Abstrak.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen penyelenggaraan haji dan umrah di Kabupaten Ciamis melalui pendekatan SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats). Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya pelayanan ibadah haji dan umrah yang optimal, mengingat besarnya antusiasme masyarakat serta kompleksitas manajemen yang melibatkan banyak pihak. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa kekuatan utama terdapat pada koordinasi lintas sektor dan keberadaan KBIHU yang aktif. Kelemahan ditemukan pada minimnya pemanfaatan teknologi dan keterbatasan sarana prasarana. Peluang terbuka melalui kemajuan teknologi dan tingginya minat masyarakat, sedangkan ancaman datang dari kebijakan pembatasan usia dan rendahnya literasi digital calon jamaah. Berdasarkan temuan ini, strategi penguatan pelayanan haji dan umrah diarahkan pada digitalisasi sistem, pelatihan SDM, serta peningkatan sarana bimbingan. Penelitian ini merekomendasikan penguatan sinergi lintas lembaga untuk menciptakan pelayanan yang lebih adaptif dan efisien.

Kata kunci:

Manajemen Haji, KBIHU, Pelayanan Umrah, Analisis SWOT, Kabupaten Ciamis

PENDAHULUAN

Setiap muslim yang beriman tentu memiliki keinginan untuk menyempurnakan rukun Islam dengan menunaikan ibadah haji dan umrah sebagai bentuk ketaatan kepada Allah SWT. Dalam Al-Qur'an dan Hadits telah dijelaskan bahwa ibadah haji merupakan salah satu kewajiban yang harus ditunaikan oleh setiap muslim yang mampu secara fisik, finansial, dan mental. Sebagaimana firman Allah dalam Surah Ali Imran (3): 97:

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

Berdasarkan ayat tersebut, ibadah haji tidak hanya merupakan ritual ibadah semata, melainkan juga bentuk komitmen spiritual yang tinggi dari seorang muslim. Maka dari itu, penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang baik dan profesional menjadi tanggung jawab besar, bukan hanya oleh individu tetapi juga oleh negara dan seluruh perangkat yang terlibat.

Di Indonesia, penyelenggaraan ibadah haji dan umrah merupakan tugas nasional yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama sebagai institusi utama, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Mengingat tingginya jumlah calon jamaah haji dari berbagai wilayah, termasuk Kabupaten Ciamis, maka dibutuhkan pelayanan yang optimal, profesional, dan efisien demi kenyamanan dan keselamatan jamaah selama proses pelaksanaan ibadah berlangsung.

Dalam konteks daerah, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis bekerja sama dengan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU), Kantor Urusan Agama (KUA), serta instansi terkait lainnya, memiliki peran penting dalam memastikan kualitas pelayanan administratif, bimbingan manasik, transportasi, hingga aspek perlindungan terhadap jamaah. Namun demikian, di lapangan masih ditemukan berbagai kendala seperti keterbatasan fasilitas, kurangnya penyebaran informasi, hambatan teknologi, dan rendahnya literasi digital masyarakat.

Melihat kompleksitas tersebut, diperlukan adanya instrumen analisis manajemen yang komprehensif untuk membantu mengevaluasi dan merumuskan strategi peningkatan mutu layanan. Salah satu metode yang efektif digunakan adalah Analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats), yakni suatu pendekatan sistematis untuk mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi jalannya penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Melalui analisis SWOT, organisasi atau lembaga dapat mengevaluasi kekuatan yang dimiliki, mengantisipasi kelemahan internal, serta memaksimalkan peluang dan meminimalkan dampak dari ancaman eksternal.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen penyelenggaraan haji dan umrah di Kabupaten Ciamis melalui pendekatan SWOT. Hasil analisis diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam pengambilan kebijakan strategis serta menjadi masukan penting bagi pengembangan sistem pelayanan haji dan umrah yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan jamaah. Dengan demikian, pelayanan kepada jamaah tidak hanya memenuhi standar administratif semata, tetapi juga memenuhi standar spiritualitas dan kemanusiaan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam.

KAJIAN TEORI

a. ANALISIS SWOT

Analisis SWOT merupakan salah satu instrumen perencanaan klasik yang digunakan untuk menyusun strategi secara sistematis. SWOT adalah singkatan dari Strengths (kekuatan), Weaknesses (kelemahan), Opportunities (peluang), dan Threats (ancaman). Keempat elemen ini digunakan untuk menilai kondisi internal dan eksternal suatu organisasi atau lembaga dalam rangka menyusun langkah strategis yang tepat.

Menurut Fajar Nurani (2016), analisis SWOT membantu dalam memaksimalkan kekuatan dan peluang yang dimiliki organisasi, serta secara bersamaan meminimalkan kelemahan dan ancaman yang dihadapi. Teknik ini tidak hanya memetakan kondisi yang ada, tetapi juga mampu menajamkan arah kebijakan dan memberikan rekomendasi berbasis data yang kuat.

Adapun manfaat dari penerapan analisis SWOT antara lain:

1. Menganalisis persoalan dari empat sisi utama: kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman.
2. Memberikan hasil analisis yang tajam untuk menyusun strategi yang dapat meningkatkan kekuatan dan peluang, sekaligus mengurangi kelemahan dan menghindari ancaman.
3. Mengungkap potensi atau sisi yang sebelumnya mungkin terabaikan dalam pengelolaan organisasi.
4. Membantu lembaga untuk meminimalkan kelemahan dan menekan potensi dampak negatif dari ancaman yang muncul di masa depan

b. KONSEP PELAYANAN

Pelayanan merupakan inti dari kegiatan jasa yang bertujuan memberikan nilai dan kepuasan bagi penerima layanan. Dalam konteks penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, pelayanan menjadi sangat krusial karena berkaitan langsung dengan kenyamanan, keselamatan, dan kekhusyukan jamaah dalam menjalankan ibadah di tanah suci. Pelayanan yang diberikan bukan sekadar urusan administratif, tetapi menyangkut tanggung jawab moral dan spiritual, karena menyertai individu dalam perjalanan ibadah yang sakral.

Menurut Kasmir (2005), pelayanan adalah setiap aktivitas atau tindakan yang bersifat tidak kasat mata namun memberikan manfaat nyata bagi pelanggan. Dalam praktiknya, pelayanan dalam sektor keagamaan seperti haji dan umrah tidak hanya menekankan efisiensi, tetapi juga pendekatan humanis, empatik, dan penuh tanggung jawab.

Untuk menjamin kualitas pelayanan, digunakan pendekatan A7 yang terdiri atas:

1. Attitude (Sikap): Sikap ramah, sopan, dan hormat kepada jamaah adalah fondasi utama dalam interaksi petugas dengan masyarakat.
2. Attention (Perhatian): Memberikan perhatian penuh terhadap kebutuhan, keluhan, dan kenyamanan jamaah.

3. Action (Tindakan): Tindakan nyata dalam bentuk solusi cepat dan tepat terhadap masalah yang dihadapi jamaah.
4. Anticipation (Antisipasi): Mampu mengidentifikasi potensi masalah sejak dini dan mencegahnya sebelum terjadi.
5. Ability (Kemampuan): Kompetensi teknis, pengetahuan keagamaan, dan keterampilan komunikasi yang baik.
6. Appearance (Penampilan): Penampilan profesional yang mencerminkan integritas dan kredibilitas lembaga penyelenggara.
7. Accountability (Tanggung Jawab): Komitmen penuh terhadap amanah dan kepercayaan yang diberikan oleh jamaah.

Lebih lanjut, Suminar & April (2017) serta Nogi (2015) menekankan lima dimensi penting dalam elemen kualitas pelayanan:

1. Bukti fisik (tangible): mencakup fasilitas ruang manasik, perlengkapan bimbingan, kendaraan operasional, hingga ruang tunggu jamaah.
2. Keandalan (reliability): keteraturan jadwal, keakuratan informasi, serta konsistensi layanan dari awal hingga akhir proses.
3. Daya tanggap (responsiveness): kecepatan dan kesigapan petugas dalam merespon pertanyaan atau kebutuhan mendesak dari jamaah.
4. Jaminan (assurance): rasa aman yang ditimbulkan dari profesionalisme petugas, kompetensi agama, dan manajemen risiko yang baik.
5. Empati (empathy): perhatian khusus kepada lansia, jamaah berkebutuhan khusus, atau mereka yang baru pertama kali berhaji.

Dalam realitas di lapangan, pelayanan penyelenggaraan haji dan umrah di Kabupaten Ciamis telah menunjukkan komitmen dalam memenuhi standar-standar tersebut, meskipun masih terdapat beberapa hambatan seperti keterbatasan sarana, belum optimalnya penggunaan teknologi, dan kurangnya pelatihan berkelanjutan bagi petugas.

Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya membutuhkan infrastruktur dan regulasi, tetapi juga transformasi budaya kerja berbasis nilai-nilai spiritual, empati sosial, dan etika pelayanan publik. Hal ini penting agar seluruh rangkaian ibadah haji dan umrah dapat berjalan lancar, bermartabat, dan memberikan pengalaman ibadah yang berkesan bagi jamaah.

c. PENDAFTARAN HAJI DAN UMRAH

Pendaftaran jamaah haji dan umrah merupakan tahap krusial dalam sistem penyelenggaraan ibadah ke Tanah Suci. Proses ini tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga menjadi titik awal dalam pengelolaan data, perencanaan pelayanan, serta pengawasan seluruh rangkaian ibadah. Keakuratan dan transparansi dalam proses pendaftaran akan berdampak langsung terhadap efektivitas penyelenggaraan ibadah dan kepuasan jamaah.

1. Sistem Nasional Pendaftaran Haji dan Umrah

Di Indonesia, proses pendaftaran ibadah haji dilakukan melalui Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang dikelola oleh Kementerian Agama Republik Indonesia. Sistem ini mencatat data pribadi calon jamaah, menyusun urutan keberangkatan berdasarkan kuota nasional dan daerah, serta mengatur pelimpahan porsi dalam kasus kematian atau ketidaksanggupan jamaah.

Sistem SISKOHAT terhubung dengan berbagai instansi, antara lain:

1. Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS-BPIH);
2. Kantor Urusan Agama (KUA);
3. Kementerian Kesehatan untuk keperluan pemeriksaan kesehatan;
4. KBIHU sebagai pendamping jamaah dalam proses administrasi dan manasik.

2. Jenis Layanan Haji di Indonesia

Penyelenggaraan haji di Indonesia terbagi ke dalam dua jalur utama:

1. Haji Reguler: Dikelola langsung oleh pemerintah melalui Kementerian Agama. Jalur ini bersifat subsidi, dengan biaya lebih terjangkau dan pelayanan berskala nasional. Masa tunggu keberangkatan di jalur ini bisa mencapai 15 hingga 30 tahun, tergantung daerah.
2. Haji Khusus: Diselenggarakan oleh Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) yang merupakan lembaga swasta berizin resmi. Haji Khusus menawarkan layanan premium seperti lokasi pemondokan yang lebih dekat dengan Masjidil Haram, bimbingan intensif, dan waktu tunggu yang lebih singkat.

Sementara itu, umrah memiliki skema pendaftaran yang lebih sederhana dan waktu tunggu yang relatif singkat. Pendaftaran dilakukan melalui biro perjalanan umrah yang telah mengantongi izin resmi dari Kementerian Agama. Namun demikian, proses ini tetap memerlukan:

1. Verifikasi dokumen (paspor dan identitas),
2. Pemeriksaan kesehatan,
3. Edukasi dan manasik singkat,

3. Prosedur Pendaftaran dan Manajemen Data

Langkah-langkah penting dalam proses pendaftaran haji di tingkat daerah meliputi:

1. Pendaftaran Awal: Calon jamaah datang ke BPS-BPIH untuk melakukan setoran awal dan mendapatkan bukti setoran awal.
2. Verifikasi Dokumen: Meliputi KTP, KK, akta lahir, paspor (jika ada), dan surat keterangan sehat.
3. Input Data ke SISKOHAT: Dilakukan oleh petugas Kementerian Agama Kabupaten/Kota.
4. Pengambilan Nomor Porsi: Bukti resmi bahwa jamaah telah masuk daftar tunggu keberangkatan.
5. Pelimpahan Porsi (jika diperlukan): Dapat dilakukan jika jamaah wafat atau tidak mampu berangkat karena alasan kesehatan atau usia.

Di Kabupaten Ciamis, proses ini juga dibantu oleh peran aktif KBIHU dalam membimbing jamaah secara administratif dan spiritual. KBIHU membantu calon jamaah dalam memahami alur pendaftaran, pengurusan dokumen, serta mengikuti manasik agar mereka lebih siap secara mental dan spiritual.

4. Tantangan dalam Pendaftaran

Meskipun sistem SISKOHAT memberikan kemudahan integrasi dan efisiensi, tantangan yang dihadapi di tingkat daerah, khususnya Kabupaten Ciamis, antara lain:

1. Rendahnya literasi digital masyarakat, khususnya calon jamaah lansia;
2. Kurangnya sosialisasi terhadap prosedur dan pembaruan kebijakan;
3. Akses internet yang tidak merata di daerah pedesaan;
4. Keterbatasan petugas dan fasilitas di beberapa KUA dan KBIHU;
5. Proses manual dalam beberapa tahap pendaftaran masih digunakan.

Oleh karena itu, peningkatan kapasitas SDM, digitalisasi layanan secara menyeluruh, serta penguatan sinergi antar lembaga menjadi sangat penting untuk menjamin proses pendaftaran yang akurat, adil, dan transparan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk menggambarkan dan memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai manajemen penyelenggaraan haji dan umrah di Kabupaten Ciamis secara sistematis dan faktual. Penelitian ini difokuskan pada penerapan analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, dan Threats) dalam mengevaluasi kualitas dan efektivitas penyelenggaraan layanan haji dan umrah di tingkat daerah.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu informasi yang diperoleh secara langsung melalui proses observasi lapangan, wawancara mendalam dengan petugas Kementerian Agama Kabupaten Ciamis, pengurus KBIHU, serta calon jamaah haji. Selain itu, data sekunder juga digunakan sebagai pelengkap, seperti dokumen kebijakan, arsip administrasi, serta jurnal-jurnal ilmiah yang relevan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui:

1. Observasi langsung terhadap proses pelayanan dan interaksi antara petugas dan jamaah,
2. Wawancara dengan narasumber kunci seperti kepala seksi penyelenggara haji dan umrah serta staf teknis,
3. Dokumentasi terhadap surat keputusan, SOP, serta formulir dan sistem yang digunakan dalam manajemen layanan haji,
4. Triangulasi, yaitu penggabungan dan verifikasi antar sumber data untuk meningkatkan validitas informasi.

Adapun teknik analisis data dilakukan melalui tiga tahap utama, yaitu:

1. Reduksi data, yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, dan transformasi data mentah menjadi informasi yang relevan.
2. Penyajian data (data display), yakni penyusunan informasi dalam bentuk narasi, matriks SWOT, dan tabel untuk mempermudah pemahaman hubungan antar komponen strategi.
3. Penarikan kesimpulan (conclusion drawing) dan verifikasi, yaitu langkah akhir untuk menyimpulkan hasil temuan serta memastikan keakuratan berdasarkan data yang telah dianalisis secara berulang.

Dengan metode ini, diharapkan dapat memberikan gambaran yang akurat tentang posisi strategis manajemen penyelenggaraan haji dan umrah di Kabupaten Ciamis serta menghasilkan rekomendasi yang tepat bagi perbaikan sistem di masa mendatang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. GAMBARAN UMUM PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH DI KABUPATEN CIAMIS

Kabupaten Ciamis merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Barat yang memiliki partisipasi cukup tinggi dalam pengiriman jamaah haji dan umrah setiap tahunnya. Berdasarkan data dari Kementerian Agama setempat, jumlah pendaftar haji reguler terus meningkat, mencerminkan tingginya animo masyarakat dalam menunaikan ibadah rukun Islam kelima tersebut. Rata-rata setiap tahunnya, ratusan hingga ribuan calon jamaah dari Kabupaten Ciamis mendaftarkan diri melalui sistem SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) dan menunggu antrian keberangkatan yang dapat mencapai 15–25 tahun, tergantung pada kuota dan kebijakan nasional.

Penyelenggaraan layanan haji dan umrah di wilayah ini dikelola secara langsung oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Ciamis. PHU bertanggung jawab dalam pelaksanaan tugas-tugas teknis seperti validasi dokumen, pelimpahan porsi, pelayanan dokumen paspor, serta penyampaian informasi teknis kepada masyarakat. Selain itu, PHU juga memiliki peran koordinatif dengan berbagai pihak, termasuk pemerintah desa, KUA, dan lembaga swasta yang terlibat dalam layanan keagamaan.

Peran lembaga non-pemerintah seperti Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) juga sangat penting dalam mendampingi jamaah, terutama dalam aspek bimbingan manasik, kesiapan mental, serta pendampingan spiritual selama di tanah suci. Di Kabupaten Ciamis, terdapat beberapa KBIHU yang aktif beroperasi, di antaranya adalah KBIHU Darussalam, KBIHU Al-Manshuriyah, dan KBIHU Al-Ikhlas. KBIHU ini umumnya berada di bawah naungan yayasan pesantren dan dikelola oleh para tokoh agama yang memiliki pengetahuan mendalam tentang fikih haji serta tata cara pelaksanaannya.

KBIHU memberikan pelatihan manasik minimal 15 kali pertemuan bagi jamaah sebelum keberangkatan. Mereka juga membantu dalam proses registrasi, pemantapan materi haji, simulasi ibadah, hingga koordinasi teknis pada masa pemberangkatan dan pemulangan jamaah. Meskipun demikian, tantangan yang dihadapi cukup kompleks. Di antaranya adalah:

- a. Tantangan internal: keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang memahami teknologi informasi, kurangnya peralatan simulasi ibadah (seperti replika ka'bah atau alat bantu manasik), serta belum optimalnya sistem administrasi berbasis digital.
- b. Tantangan eksternal: kebijakan pusat terkait pembatasan usia, kendala literasi digital pada calon jamaah (terutama lanjut usia), serta terbatasnya akses informasi di wilayah pedesaan.

Selain itu, promosi layanan masih banyak bergantung pada pendekatan konvensional atau dari mulut ke mulut. Sementara di era digital saat ini, pemanfaatan media sosial, platform online, dan sistem komunikasi berbasis aplikasi dinilai masih sangat terbatas di beberapa KBIHU di Ciamis.

Dalam konteks kebijakan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah menekankan pentingnya prinsip keadilan, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan. Oleh karena itu, sangat diperlukan adanya evaluasi

menyeluruh atas sistem dan praktik penyelenggaraan yang berlangsung di daerah, termasuk Kabupaten Ciamis.

2. ANALISIS SWOT PENYELENGGARAAN HAJI DAN UMRAH DI KABUPATEN CIAMIS

A. Kekuatan (Strengths)

- a. Koordinasi yang solid antar instansi: Kementerian Agama Kabupaten Ciamis secara aktif menjalin kerja sama dengan KBIHU, dinas kesehatan, perhubungan, dan instansi lain untuk mendukung proses penyelenggaraan.
- b. Adanya KBIHU aktif dan berpengalaman: KBIHU di Ciamis telah terbukti memiliki pengalaman dalam membimbing jamaah secara spiritual dan teknis sebelum keberangkatan.
- c. Ketersediaan layanan administrasi terpadu: Sistem layanan seperti SSKOHAT membantu mempercepat proses pendaftaran dan pengurusan dokumen.

B. Kelemahan (Weaknesses)

- a. Minimnya pemanfaatan teknologi digital: Baik pihak Kementerian maupun KBIHU masih banyak mengandalkan metode manual atau komunikasi offline. Hal ini berdampak pada lambannya pelayanan, terutama dalam pengurusan dokumen dan informasi bagi calon jamaah.
- b. Kurangnya SDM yang terlatih dalam bidang IT dan pelayanan publik: Beberapa petugas belum mampu mengoperasikan sistem digital dengan optimal.
- c. Sarana prasarana terbatas: Masih kurangnya alat bantu manasik seperti miniatur Ka'bah atau media simulasi digital untuk pelatihan calon jamaah.

C. Peluang (Opportunities)

- a. Tingginya animo masyarakat untuk berhaji dan umrah: Minat masyarakat Ciamis untuk menunaikan ibadah haji dan umrah terus meningkat setiap tahun.
- b. Kemajuan teknologi informasi: Teknologi digital seperti media sosial dan aplikasi layanan haji dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan promosi dan efisiensi pelayanan.
- c. Dukungan kebijakan pemerintah pusat: Adanya program transformasi layanan berbasis digital oleh Kementerian Agama memberikan peluang pengembangan sistem yang lebih modern dan efektif.

D. Ancaman (Threats)

- a. Kebijakan pembatasan usia jamaah: Pembatasan usia haji (misalnya di bawah 65 tahun) berdampak pada jumlah calon jamaah, terutama dari kalangan lansia yang mendominasi pendaftar di daerah.
- b. Tingkat literasi digital masyarakat pedesaan masih rendah: Sebagian besar calon jamaah belum familiar dengan sistem digital, sehingga menyulitkan dalam proses registrasi dan konsultasi online.
- c. Persaingan antar lembaga penyelenggara haji dan umrah: KBIHU maupun travel umrah swasta lain yang menggunakan strategi digital marketing bisa menjadi ancaman bagi lembaga lokal yang belum adaptif terhadap perkembangan.

3. IMPLIKASI DAN STRATEGI PENGUATAN

Berdasarkan analisis SWOT di atas, dapat disusun strategi penguatan sebagai berikut:

- a. Strategi SO (Strength-Opportunity): Optimalisasi kerja sama antar instansi dan peningkatan kualitas bimbingan manasik dapat diperkuat dengan digitalisasi sistem informasi dan promosi daring melalui media sosial serta aplikasi layanan.
- b. Strategi WO (Weakness-Opportunity): Memberikan pelatihan dan penguatan kapasitas bagi SDM di lingkungan PHU dan KBIHU agar mampu mengoperasikan sistem informasi secara efisien. Selain itu, penyediaan sarana modern dalam manasik dapat menambah nilai kualitas layanan.
- c. Strategi ST (Strength-Threat): Mengembangkan sistem komunikasi berbasis komunitas (kelompok bimbingan berbasis desa) untuk mengurangi dampak kebijakan pembatasan usia dan rendahnya pemahaman teknologi di kalangan jamaah lansia.
- d. Strategi WT (Weakness-Threat): Mempercepat digitalisasi pelayanan, memperluas kerja sama dengan pihak ketiga (misalnya lembaga pelatihan IT), dan memperbaiki infrastruktur layanan untuk menekan kelemahan internal serta menghadapi tantangan eksternal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa manajemen penyelenggaraan haji dan umrah di Kabupaten Ciamis telah memiliki pondasi yang cukup kuat melalui koordinasi antar instansi dan peran aktif KBIHU dalam membimbing jamaah. Namun, beberapa kelemahan internal seperti keterbatasan teknologi, minimnya SDM terlatih di bidang IT, serta kurangnya sarana prasarana modern masih menjadi hambatan dalam pelayanan maksimal.

Analisis SWOT yang dilakukan memberikan gambaran bahwa peluang pengembangan sangat besar, terutama dengan adanya kemajuan teknologi dan tingginya minat masyarakat. Ancaman yang dihadapi seperti kebijakan pembatasan usia dan rendahnya literasi digital jamaah harus diantisipasi dengan strategi layanan berbasis komunitas dan edukasi teknologi.

Upaya peningkatan kualitas manajemen layanan haji dan umrah di Ciamis memerlukan pendekatan kolaboratif, digitalisasi, pelatihan SDM, serta penguatan infrastruktur. Strategi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan jamaah serta menjawab tantangan dinamika masyarakat dan regulasi yang terus berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, E., dkk. (2023). Analisis SWOT dalam Pelayanan Haji dan Umrah: Studi Kasus KBIHU Al Ihsan Sukabumi. *Jurnal Multidisiplin West Science*, 2(12), 1163–1168.
- Fajar Nurani, D.F. (2016). Teknik Analisis SWOT. Yogyakarta: Quadrant.
- Kasmir. (2005). Etika Costumer Service. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Nogi, H. (2015). Manajemen Publik. Jakarta: Grasindo.
- Suminar, R., & April, M. (2017). Pelayanan Prima pada Orang Tua Siswa di Sempoa Sip TC Paramount Summarecon. *Jurnal Kesekretariatan*, 4(2), 1–10.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Yudhistira, D., dkk. (2023). Evaluasi Layanan Haji dan Umrah Berbasis Kepuasan Jamaah di KBIHU Ciamis. *Jurnal Manager*, 1(4), 55–66.
- Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. (2012). Peraturan Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Jakarta: Kementerian Agama Republik Indonesia.
- Nawawi, H. (2018). Metode Penelitian Bidang Sosial. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.