

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Mayoritas muslim mendambakan untuk dapat menunaikan ibadah Umrah. Pelaksanaan ibadah Umrah sangat berbeda dengan pergi ketempat ziarah yang lainnya. Ibadah Umrah diperlukannya bimbingan manasik untuk satu jalan menuju kelancaran ibadah, sehingga prosesi bimbingan manasik umrah menjadi sesuatu yang sangat krusial untuk dilaksanakan. Bimbingan manasik dapat disebut dengan pembekalan tata cara ibadah pra ibadah dilakukan, yang dimana kegiatan tersebut dilakukan oleh pihak penyelenggara ibadah umrah.

Selain itu, minat masyarakat Indonesia untuk menunaikan ibadah umrah terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Berdasarkan data Kementerian Agama Republik Indonesia, jumlah jemaah umrah Indonesia pada tahun 2023 mencapai sekitar 1,3 juta orang, bahkan diproyeksikan meningkat hingga sekitar 2 juta jemaah pada tahun 2024. Hal ini menunjukkan bahwa Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah jemaah umrah terbesar di dunia. Tingginya jumlah jemaah tersebut menggambarkan bahwa kebutuhan masyarakat terhadap layanan penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah yang profesional dan berkualitas semakin meningkat.

Seiring dengan meningkatnya jumlah jemaah umrah, jumlah penyelenggara perjalanan ibadah umrah juga mengalami perkembangan yang cukup pesat. Data Kementerian Agama mencatat bahwa saat ini terdapat sekitar 2.828 Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang beroperasi di Indonesia. Banyaknya

lembaga penyelenggara tersebut menuntut adanya peningkatan kualitas pelayanan kepada jemaah, termasuk dalam penyelenggaraan bimbingan manasik umrah. Bimbingan manasik menjadi aspek penting karena tidak semua jemaah memahami secara mendalam tata cara pelaksanaan ibadah umrah, sehingga diperlukan pengelolaan manasik yang baik agar jemaah dapat melaksanakan ibadah secara benar dan khusyuk.

Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dilakukan oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) setelah memenuhi perizinan berusaha sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Umrah secara bahasa mempunyai arti ziarah (berkunjung), sedangkan menurut istilah adalah berkunjung ke baitullah selain waktu haji untuk mengerjakan ibadah tertentu dengan cara yang tertentu pula dan dapat diartikan sebagai haji kecil (Abdullah, 2023:27). Dari sini, bisa disimpulkan bahwa perbedaan antara keduanya sangat tipis. Perbedaan terletak pada waktu-waktu penunaian dan beberapa hukumnya saja.

Pelaksanaan Umrah dibutuhkan adanya pihak yang mengkoordinir pemberangkatan, membimbing pelaksanaan ibadah, dan mengurus kebutuhan jemaah, mengkoordinir orang yang memandu pelaksanaan, memenuhi segala kebutuhan atau keperluan jemaah, Masalah masalah teknis dalam mengatur pemberangkatan, operasional pelaksanaan dan pemulangan jemaah kembali ke tanah air tersebut, diserahkan kepada pihak penyelenggara yaitu Kementerian Agama dan lembaga-lembaga terkait seperti biro-biro perjalanan haji dan Umrah.

Kegiatan pra umrah yang dipersyaratkan pemerintah adalah manasik. Bimbingan manasik dilakukan sebelum ibadah umrah dengan 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 (Sahroni et al., 2024:275). 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 haji dan umrah di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Undang-undang tersebut menjelaskan bahwa penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dilaksanakan oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang telah memperoleh izin dari pemerintah. PPIU memiliki kewajiban untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jemaah, termasuk memberikan bimbingan manasik sebagai bekal bagi jemaah sebelum melaksanakan ibadah umrah. Selain itu, penyelenggara perjalanan ibadah umrah juga wajib memberikan pelayanan kepada jemaah sesuai dengan perjanjian tertulis yang disepakati antara penyelenggara dan jemaah, sehingga kualitas pelayanan dan pelaksanaan ibadah umrah dapat berjalan dengan baik serta memberikan kepastian bagi para jemaah.

Berdasarkan penjelasan di atas diketahui bahwa setiap biro penyelenggara perjalanan ibadah umrah wajib memberikan pelayanan kepada jemaah dalam rangka meningkatkan kualitas ibadah jemaah umrah. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan adalah dengan pelatihan manasik. Salah satu travel/tour di Indonesia yang mengurus ibadah haji dan umrah, dengan pengalaman yang relatif baik adalah; PT. Dauroh Travel Cabang Kota Bandung.

Perusahaan ini bergerak di bidang jasa pariwisata dan travel, khususnya melayani kegiatan ibadah Umrah. PT. Dauroh Travel telah berniat untuk membantu dan memudahkan jemaah muslim Indonesia dalam menjalankan ibadah di tanah suci. Selain itu PT. Dauroh Travel merupakan travel yang telah banyak memberangkatkan jemaah ke tanah suci dalam rangka ibadah Umrah. Karena itu beberapa jemaah baik yang masih dalam waktu tunggu maupun yang telah diberangkatkan terlihat antusias mengikuti kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh pihak pengelola PT. Dauroh Travel.

Dari beberapa uraian di atas penulis berkeinginan mengadakan penelitian tentang manajemen bimbingan manasik jemaah umrah pada PT. Dauroh Travel Cabang Kota Bandung. Berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan, PT. Dauroh Travel Cabang Kota Bandung merupakan salah satu biro perjalanan umrah yang telah berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang baik dan optimal kepada jemaah. Akan tetapi, masih terdapat kendala pada aspek manajemen bimbingan manasik umrah. Antara lain, sebagian jemaah 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.

Berdasarkan kepada latar belakang tersebut penulis tertarik untuk meneliti permasalahan ini. Tujuannya adalah untuk memahami bagaimana program bimbingan manasik umrah yang diinisiasi oleh PT. DaurohTravel Cabang Kota Bandung dapat berjalan dengan baik kepada para jemaahnya, sehingga menghasilkan pemahaman manasik yang terampil kepada para jemaahnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis manajemen bimbingan manasik umrah yang diterapkan oleh PT. Dauroh Travel Cabang Kota Bandung, sehingga penelitian ini memiliki judul **“Manajemen Bimbingan Manasik pada Jemaah Umrah di PT. Dauroh Travel Cabang Kota Bandung”**.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Adapun yang menjadi titik fokus penelitian pada penulisan ini terkait manajemen bimbingan manasik pada jemaah umrah di PT. Dauroh Travel Cabang Kota Bandung, berupaya untuk mampu mengoptimalkan pelayanan ibadah umrah dalam segi fungsi manajemennya. Maka dari itu dapat disimpulkan dalam sebuah pertanyaan untuk fokus penelitian yaitu:

1. Bagaimana strategi manajemen bimbingan manasik ibadah umrah di PT. Dauroh Travel Cabang Kota Bandung?
2. Bagaimana penerapan kurikulum bimbingan manasik ibadah umrah di PT. Dauroh Travel Cabang Kota Bandung?
3. Bagaimana metode pelaksanaan manajemen bimbingan manasik ibadah umrah di PT. Dauroh Travel Cabang Kota Bandung?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka penulis mengemukakan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui strategi bimbingan manasik ibadah umrah di PT. Dauroh Travel Cabang Kota Bandung.
2. Mengetahui kurikulum bimbingan manasik ibadah umrah di PT. Dauroh Travel Cabang Kota Bandung.
3. Mengetahui metode pelaksanaan bimbingan manasik ibadah umrah di PT. Dauroh Travel Cabang Kota Bandung.

### 1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan manfaat, baik secara kegunaan akademis maupun kegunaan secara praktis, yaitu:

#### 1.4.1 Secara Akademis

Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis terhadap pengembangan konsep manajemen bimbingan manasik, khususnya dalam konteks penyelenggaraan ibadah umrah di level biro travel. Dengan demikian, penelitian ini memperluas pemahaman akademik mengenai bagaimana manajemen bimbingan dapat diterapkan secara efektif, efisien, dan terstruktur untuk meningkatkan kualitas pembelajaran manasik bagi jemaah. Kemudian bagi Program Studi Manajemen Haji dan Umrah, penelitian ini menjadi bagian dari penguatan basis teori dan praktik yang dapat digunakan dalam mata kuliah terkait manasik haji dan umrah, manajemen travel, serta pelayanan jemaah.

#### 1.4.2 Secara Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi kepada:

1. Kepada Penyelenggara perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), Penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi PPIU lain dalam meningkatkan sistem manajemen pembinaan jemaah. Temuan penelitian yang dapat digeneralisasi memberi gambaran tentang aspek manajemen manasik yang efektif dan efisien, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi.
2. Kepada masyarakat atau jemaah umrah, manfaat bagi jemaah adalah terciptanya pelayanan bimbingan manasik yang lebih terstruktur, mudah dipahami, dan relevan dengan kebutuhan mereka. Dengan demikian, jemaah akan lebih siap secara mental, fisik, dan spiritual dalam melaksanakan rangkaian ibadah umrah.

### 1.5 Tinjauan Pustaka

#### 1.5.1 Landasan Teoritis

Penelitian ini menggunakan teori manajemen menurut George R. Terry, yang dimana George R. Terry menyebutkan manajemen adalah suatu rangkaian proses unik yang melibatkan serangkaian tindakan perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*actuating*), dan pengendalian (*controlling*) untuk menentukan serta mencapai tujuan dengan memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya (Syahputra & Aslami, 2023:53).

Kata “*management*” sendiri terbawa oleh derasnya arus penambahan kata pungut ke dalam bahasa Indonesia, istilah inggris tersebut lalu di Indonesia menjadi manajemen. Manajemen berasal dari kata to manage yang artinya

mengatur, pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen.

Menurut Marry Parker Follet mendefinisikan Manajemen adalah seni atau proses dalam menyelesaikan sesuatu yang terkait dengan pencapaian tujuan. Di dalam penyelesaian akan sesuatu tersebut, terdapat tiga faktor yang terlibat yaitu, pertama, adanya penggunaan sumber daya organisasi, baik sumber daya manusia maupun faktor-faktor produksi lainnya. Kedua, proses yang bertahap mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengimplementasian. Ketiga, pengendalian dan pengawasan, serta adanya seni dalam penyelesaian pekerjaan (Mesak, 2026).

Penggunaan teori manajemen George R. Terry dalam penelitian ini didasarkan pada karakteristik bimbingan manasik umrah yang merupakan kegiatan terstruktur dan membutuhkan pengelolaan yang sistematis. Teori manajemen Terry yang terdiri dari empat fungsi utama yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian (POAC) sangat relevan untuk menganalisis proses manajemen bimbingan manasik dilaksanakan oleh PT. Dauroh Travel. Fungsi-fungsi tersebut membantu peneliti memetakan bagaimana travel menetapkan tujuan pembinaan, mengatur struktur dan pembagian materi, memberikan instruksi kepada pembimbing dan jemaah, serta melakukan evaluasi terhadap efektivitas program pembinaan.

#### 1.5.2 Kerangka Konseptual

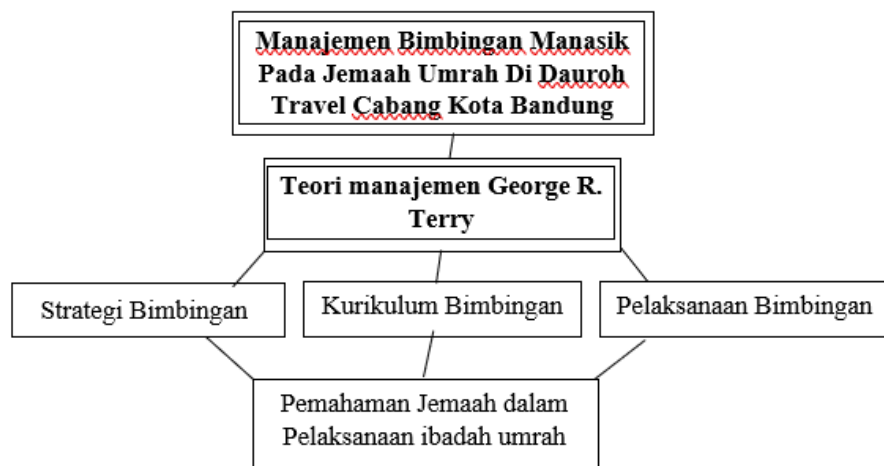
Kerangka konseptual dalam penelitian ini dibangun berdasarkan teori manajemen George R. Terry yang memandang manajemen sebagai suatu proses

yang terdiri dari empat fungsi utama, yaitu *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling*, keempat fungsi tersebut menjadi dasar dalam menganalisis manajemen bimbingan manasik ibadah umrah di PT. Dauroh Travel Cabang Kota Bandung, dengan pendekatan tersebut menghasilkan strategi, kurikulum, serta metode pelaksanaan bimbingan manasik dirancang, diorganisasikan, dilaksanakan, dan diawasi sehingga menghasilkan proses pembinaan yang optimal bagi jemaah.

Pada fungsi perencanaan (*planning*) merumuskan strategi manajemen dalam bimbingan manasik. Perencanaan mencakup penentuan tujuan bimbingan, penyusunan strategi pembelajaran, perancangan kurikulum dan materi, serta perencanaan sarana, media, dan jadwal pelaksanaan manasik. Dalam konteks ini, kerangka konsep menempatkan strategi manajemen sebagai hasil dari proses perencanaan yang matang, meliputi analisis kebutuhan jemaah, penentuan model pembelajaran yang sesuai, serta pengadaan sumber daya manusia dan fasilitas pendukung.

Fungsi pengorganisasian (*organizing*) digunakan untuk memahami bagaimana penerapan kurikulum bimbingan manasik dilakukan. Pengorganisasian meliputi pembentukan struktur pelaksana bimbingan, pembagian tugas di antara pembimbing ibadah, pembimbing teknis, dan pembimbing kesehatan, serta pengaturan alur kurikulum dari materi dasar hingga praktik simulasi. Pada tahap ini, Travel bertanggung jawab memastikan bahwa setiap komponen kurikulum tersusun secara sistematis, disesuaikan dengan standar Kementerian Agama, serta relevan dengan kebutuhan jemaah.

Fungsi pelaksanaan dan pengawasan (*actuating and controlling*) digunakan untuk menganalisis metode pelaksanaan bimbingan manasik. Dalam fungsi tersebut aspek pelaksanaan mencakup bagaimana pembimbing menggerakkan jemaah untuk aktif terlibat dalam proses pembelajaran melalui berbagai metode seperti ceramah interaktif, praktik langsung tawaf dan sai, demonstrasi alat peraga, penggunaan media audiovisual, hingga pendampingan personal. Sementara pengawasan pemantauan jalannya kegiatan, evaluasi kemampuan jemaah dalam praktik ibadah, pemberian umpan balik, serta perbaikan pada metode atau materi yang kurang efektif.



**Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual**

## 1.6 Langkah-langkah Penelitian

### 1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Dauroh Travel Cabang Kota Bandung, yang terletak di Jl. Soerkarno Hatta, Ruko Komplek Sanggar Hurip State No. 41, Kota Bandung, Jawa Barat 40286. Terkait dengan alasan masalah ini penting dibahas untuk dicari titik temunya karena berkaitan langsung dengan Manajemen Bimbingan Manasik Pada Jemaah Umrah di Dauroh Tour Cabang Kota Bandung.

### 1.6.2 Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dimana pendekatan tersebut merupakan pendekatan yang bersifat deskriptif, dengan data yang disajikan dalam bentuk narasi tertulis atau lisan dari individu, serta perilaku yang dapat diamati secara langsung (Nurrisa et al., 2024:794). Proses dan makna lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Dalam penelitian ini pendekatan kualitatif dapat menggali secara mendalam bagaimana perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian dilakukan oleh pihak travel dalam membina jemaah. Selain itu, penelitian ini membutuhkan pemahaman yang komprehensif mengenai pengalaman, interaksi, serta interpretasi pembimbing dan jemaah terhadap pelaksanaan bimbingan manasik. Karena proses dan makna menjadi fokus utama dalam pendekatan kualitatif, maka metode ini sangat tepat untuk menggambarkan dinamika pelaksanaan manajemen bimbingan manasik secara nyata.

Paradigma yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivisme. Paradigma ini berpandangan bahwa realitas sosial bukanlah sesuatu yang bersifat objektif dan tetap, melainkan merupakan hasil konstruksi sosial yang dibentuk melalui interaksi antarindividu dalam konteks tertentu (Wahyuddin et al., 2023:2). Dengan kata lain, kebenaran dalam paradigma konstruktivisme bersifat relatif dan bergantung pada cara individu memaknai pengalaman mereka. Oleh karena itu, paradigma ini sangat relevan digunakan dalam penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif, karena menekankan pada pemahaman mendalam terhadap perspektif dan makna yang dimiliki oleh subjek penelitian melalui metode yang bersifat interpretatif.

Paradigma konstruktivisme membantu peneliti menangkap bagaimana pembimbing manasik, pengelola travel, dan jemaah mengonstruksi pemahaman mereka terhadap perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasi bimbingan manasik. Kemudian peneliti dapat melihat melintas aspek manajerial yang terjadi di lapangan bukan dipandang sebagai sesuatu yang objektif dan statis, tetapi merupakan hasil interaksi, interpretasi, dan pengalaman subjektif dari setiap aktor yang terlibat.

### 1.6.3 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan studi deskriptif, dimana metode tersebut menjelaskan dan menggali sejumlah informasi mengenai ciri-ciri tertentu pada suatu objek yang akan diteliti (Purba & Simanjuntak, 2011:19). Metode studi deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis secara sistematis mengenai manajemen

bimbingan manasik umrah yang dilaksanakan oleh PT. Dauroh Travel Cabang Kota Bandung. Fokus utama penelitian ini adalah pada proses strategi, pelaksanaan dan metode kegiatan bimbingan manasik yang diberikan kepada para jemaah sebelum keberangkatan.

Pada pendekatan deskriptif, peneliti berusaha memperoleh pemahaman yang mendalam tentang strategi dan bentuk implementasi manasik umrah sebagai bagian dari tanggung jawab penyelenggara perjalanan ibadah, dengan Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam kepada pihak manajemen travel, pembimbing manasik, serta beberapa jemaah umrah yang telah mengikuti program tersebut. Selain itu, observasi langsung terhadap kegiatan bimbingan dan dokumentasi terkait juga digunakan untuk memperkaya informasi.

#### 1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data

##### 1.6.4.1 Jenis Data

Dalam penelitian ini hanya ada satu jenis data yaitu data kualitatif, adapun yang dimaksud data kualitatif adalah suatu informasi tentang objek atau subjek yang tidak dapat dihitung dengan angka, namun bisa dilihat atau dirasakan. Data ini biasanya dikumpulkan melalui teks, gambar, audio, hingga video. Adapun jenis data penelitian ini berupaya memahami secara mendalam proses manajemen bimbingan manasik, mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga pengendalian yang dilakukan oleh pihak travel.

## 1.6.4.2 Sumber Data

### 1.6.4.2.1 Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh peneliti dari orang yang bersangkutan, dimana sumber data primer merupakan data yang didapat langsung dari objek penelitian kepada peneliti (Abdussamad, 2021:142). Data primer didapatkan oleh peneliti secara langsung dengan cara wawancara, survei, eksperimen, dan sebagainya. Adapun sumber data primer yang di dapatkan pada penelitian ini diperoleh melalui proses wawancara bersama Ketua Kantor Cabang Travel, Staf, dan pembimbing yang ditugaskan oleh travel.

### 1.6.4.2.2 Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2016:193). Artinya sumber data penelitian diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku catatan, bukti yang telah ada atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum. Adapun sumber data sekunder yang didapatkan dalam penelitian ini berupa dokumen-dokumen atau arsip yang berkaitan dengan proses manajerial bimbingan manasik yang dilakukan oleh PT. Dauroh Travel cabang Kota Bandung.

### 1.6.5 Penentuan Informan

#### 1.6.5.1 Informan

Informan penelitian merupakan orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian dan merupakan orang yang memang mengetahui permasalahan yang akan diteliti.

Pada rencana penelitian ini informan orang yang akan terlibat dalam Bimbingan Manasik pada Jemaah Umrah di PT. Dauroh Travel, diantaranya kepala kantor, staf, dan pembimbing PT. Dauroh Travel cabang Kota Bandung. Peneliti memilih informan tersebut karena dianggap sebagai orang yang mampu memberikan penjelasan mengenai Manajemen Bimbingan Manasik Pada Jemaah Umrah di PT. Dauroh Travel Cabang Kota Bandung.

#### 1.6.5.2 Unit Analisis

Unit analisis merupakan seluruh hal yang diteliti untuk mendapatkan penjelasan secara ringkas mengenai keseluruhan unit yang dianalisis. Unit analisis juga bisa berupa individu, benda, peristiwa seperti aktivitas individu atau sekelompok orang sebagai subjek penelitian (Abdussamad, 2021:133).

Dalam penelitian ini terdapat unit yang diperlukan penulis sebagai alat penunjang selama melakukan penelitian. Unit analisis dalam penelitian ini adalah peneliti ingin menganalisis Manajemen Bimbingan Manasik pada Jemaah Umrah di PT. Dauroh Travel Cabang Kota Bandung.

### 1.6.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data atau (data collection) adalah proses riset dimana peneliti menerapkan metode ilmiah dalam mengumpulkan data secara sistematis untuk dianalisa (Hakim, 2024). Teknik ini menjadi fondasi dalam memperoleh informasi yang valid dan reliabel dari subjek atau objek penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

#### 1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data melalui pengamatan langsung dalam lapangan. Penelitian ini dapat berupa observasi partisipatif di mana peneliti turut serta dalam situasi yang diamati atau non-partisipatif, di mana peneliti hanya menjadi pengamat tanpa adanya pengaruh dari luar (Harahap, 2020:77). Observasi dalam penelitian ini difokuskan pada perilaku yang tampak, baik yang dapat dilihat maupun diukur, seperti ketepatan waktu pelaksanaan, penggunaan media pembelajaran, keseriusan jemaah dalam mengikuti praktik, dan efektivitas komunikasi instruktur, dengan demikian observasi memberikan data faktual untuk memahami pelaksanaan manajemen bimbingan manasik secara lebih mendalam.

#### 2. Wawancara

Wawancara bisa diartikan sebagai seni mengatakan sesuatu dengan alat pertanyaan yang benar. Teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara dapat diartikan dengan pengumpulan data melalui interaksi

tatap muka antara peneliti dan narasumber (informan). Fokusnya adalah untuk menggali sikap, opini, pengalaman, emosi, dan motif yang tidak mudah diamati secara langsung (Harahap, 2020:81).

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan informan. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan kepada pemilik serta jemaah PT. Dauroh Travel Cabang Kota Bandung untuk memperoleh informasi yang mendalam mengenai manajerial bimbingan manasik umrah yang dilakukan. Melalui wawancara tersebut, peneliti dapat menggali pengalaman, pandangan, serta penilaian informan terkait strategi bimbingan, pemberian materi, pelaksanaan metode, hingga kendala yang dihadapi selama kegiatan manasik.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data tertulis dan visual, seperti arsip, catatan, dokumen resmi, gambar, foto, dan rekaman audio/video (Harahap, 2020:85). Teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh bukti autentik terkait kegiatan bimbingan manasik umrah di PT. Dauroh Travel Cabang Kota Bandung. Melalui dokumentasi, peneliti dapat menelusuri jejak pelaksanaan program, memverifikasi data hasil wawancara dan observasi, serta memahami konteks penyelenggaraan bimbingan secara lebih objektif. Selain itu, dokumentasi memungkinkan peneliti menangkap informasi yang mungkin tidak dapat dijelaskan secara lisan oleh informan, seperti struktur program, materi manasik, jadwal

kegiatan, hingga kondisi fasilitas pendukung. Dengan demikian, dokumentasi menjadi sumber data penting yang memperkuat validitas hasil penelitian.

#### 1.6.7 Teknik Penentuan Keabsahan Data

Teknik yang dilakukan oleh peneliti dalam pengumpulan keabsahan data yaitu dengan teknik triangulasi, dimana teknik tersebut untuk memeriksa dan memperkuat keandalan data penelitian kualitatif dengan membandingkan informasi dari berbagai sudut pandang baik dari metode, sumber, peneliti, maupun kerangka teori yang berbeda, tujuan utamanya adalah mengurangi bias dan memastikan interpretasi data lebih valid dan kredibel (Harahap, 2020:92). sumber data dengan menggali informasi data dari observasi, dokumentasi, dan wawancara, kemudian arsip, dokumen sejarah, dokumen resmi gambar sampai dengan website PT. Dauroh Travel Cabang Kota Bandung.

Teknik ini digunakan oleh peneliti untuk memperoleh bukti empiris terkait Manajemen Bimbingan Manasik pada Jemaah Umrah di PT. Dauroh Travel Cabang Kota Bandung Tahun 2025. Melalui penerapan teknik tersebut, peneliti berharap dapat menemukan fenomena penelitian secara lebih mendalam dan objektif, sehingga hasil yang diperoleh memiliki nilai temuan yang berbeda dan memperkaya kajian dibandingkan penelitian sebelumnya.

#### 1.6.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data kualitatif, tekniknya cenderung menggunakan deskripsi untuk hasil analisisnya. Teknik ini tidak berpusat pada jumlah, melainkan pada penjelasan, penyebab, serta hal-hal yang mendasari topik, sama seperti metode penelitian kualitatif, teknik analisis data ini bertujuan untuk

mendalami serta mencari tahu suatu fenomena tertentu (Aulia, 2023). Teknik ini tentunya digunakan pada penelitian yang datanya berupa deskripsi ataupun mengangkat permasalahan terkait fenomena sosial, perilaku manusia dan hal-hal yang tidak bisa diukur dengan angka.

Analisis data memiliki beberapa tahapan dalam prosesnya menurut Sahir (2021:47-48) tahapan analisis data kualitatif dapat dilakukan sebagai berikut:

1. Reduksi data merupakan proses krusial untuk merangkum dan memfokuskan informasi yang diperoleh, dengan tujuan menyeleksi hal-hal yang paling penting untuk dianalisis dan ditarik menjadi kesimpulan. Reduksi data dalam penelitian ini diartikan sebagai proses penyeleksian, pemfokusan, pengabstraksian, dan transformasi data mentah yang muncul dari catatan lapangan, transkrip wawancara, dan observasi terkait pelaksanaan bimbingan manasik oleh PT Daurah Travel Bandung.
2. Penyajian data diartikan sebagai upaya pengorganisasian dan penataan sekumpulan informasi yang telah direduksi. Tujuan utama dari tahap ini adalah untuk menyajikan data secara sistematis sehingga mempermudah pembacaan pola, hubungan, dan tren, yang pada akhirnya memungkinkan penarikan kesimpulan yang valid. Penyajian data dalam penelitian ini menyajikan hasil dari pengamatan dan wawancara dengan pihak travel dan disusun secara sistematis untuk menggambarkan pola-pola dalam manajemen bimbingan manasik yang dilakukan oleh PT. Dauroh Travel.
3. Kesimpulan atau verifikasi adalah tahap terakhir dalam analisis data penelitian kuantitatif. Proses penarikan kesimpulan dapat dilakukan dengan

membandingkan kesesuaian pernyataan dari objek penelitian dengan makna yang terdapat dalam konsep-konsep dasar penelitian tersebut. Pada tahap ini, penarikan kesimpulan melibatkan perbandingan antara informasi yang diperoleh dari informan mengenai bimbingan manasik yang dilakukan dengan teori-teori dan model manajemen yang telah ditetapkan dalam penelitian ini, peneliti dapat mengidentifikasi sejauh mana praktik manajemen bimbingan yang diterapkan sesuai dengan harapan dan kebutuhan para jemaah.

