

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Penelitian**

Ibadah haji ialah ibadah yang pelaksanaannya mempunyai waktu penerapan dalam jangka waktu yang lumayan panjang dilaksanakan bertepatan pada 8 sampai 12, 13 Dzulhijjah dengan seluruh runtutan wajib haji ataupun sunnah haji . Calon jemaah haji wajib mempunyai pengetahuan secara teori ataupun praktik tentang proses penerapan ibadah haji dengan benar sebab perihal tersebut wujud dari ketentuan haji terhadap calon jemaah haji buat menggapai ketentuan istitha'ah (Amin ,2022).

Selain, haji ibadah umrah menjadi salah satu ibadah yang dilaksanakan oleh umat muslim se-dunia. Secara pengertian ibadah umrah ialah mengunjungi Baitullah di Mekkah dengan melaksanakan beberapa rangkaian seperti thawaf, sa'i, dilanjut dengan tahallul serta syarat-syarat yang sudah ditentukan dengan waktu yang tidak ditentukan, hanya saja ada waktu-waktu yang dimakruhkan yaitu seperti hari Arafah, hari Nahar serta hari Tasyrik (Jazuli,2017).

Dari Himpunnews (2025) hasil wawancara dengan Menteri Haji serta Umrah Arab Saudi, Tawfiq F Al-Rabiah mengatakan kalau jumlah jemaah umrah pada kuartal awal tahun 2025 sudah menggapai 6,5 juta orang. Angka tersebut hadapi kenaikan sebanyak 11 persen apabila dibandingkan dengan periode yang sama di tahun lebih dahulu. Sedangkan, jemaah dari Indonesia bersumber pada informasi yang dirilis Departemen Agama, jumlah jemaah

umrah pada kuartal awal tahun 2025 menggapai 547. 122 orang, dengan rincian 218. 964 orang melaksanakan umrah di bulan Januari, 217. 268 di bulan Februari serta 110. 890 di bulan Maret. penerapan ibadah umrah wajib mempunyai regulasi penyelenggaraan dalam penerapannya lewat Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang mempunyai izin operasional cocok dengan UU Nomor. 8 Tahun 2019 menimpa penyelenggaraan ibadah Haji serta Umrah serta pula Peraturan Menteri Agama (PMA) No 8 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan ibadah Umrah( PPIU).

PPIU Madinah Iman Wisata Bandung merupakan lembaga penyelenggara perjalanan ibadah Umrah yang mendapatkan izin operasionalnya yaitu dengan nomor SK 262 tahun 2018. Dengan adanya izin operasional maka bimbingan ibadah Umrah dilakukan oleh Penyelenggara perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang mendapatkan ijin dari Kementerian Agama. Sesuai dengan UU Penyelenggaraan Haji dan Umrah No.8 tahun 2019 dan Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perjalanan ibadah Umrah Bagian pertama tentang Bimbingan ibadah umrah Pasal 14 (Hamid,2020).

Maka dipandang perlu pemahaman mendalam tentang proses pengambilan keputusan interpretasi kebijakan dan pengalaman yang subjektif untuk memilih dan memilah para pembimbing ketika pelaksanaan perjalanan Ibadah Haji maupun Umrah pada lokus ini pengambilan keputusan pembagian peran pembimbing sangatlah berpengaruh pada keberlangsungan perjalanan spiritual jemaah dan sangat penting dalam menunjang pengembangan

pemberdayaan sumber daya yang ada dan memberikan pembelajaran kepada pembimbing baru khususnya maupun pembimbing lama dalam peranannya ketika membimbing Jemaah baik di Indonesia maupun di Arab Saudi agar kualitas pembinaan dari sumberdaya yang ada lebih terukur kualitasnya. Pelaksanaan Ibadah Haji serta Umrah memiliki 2 sisi yang wajib dicermati dalam penerapannya oleh pemerintah selaku regulator dalam mengawasi para penyelenggara. Baik standar penerapannya dikala masih di tanah air serta standar pelayanan di tanah suci (Febriansyah, 2022).

Pemilihan PPIU Madinah Iman Wisata Bandung sebagai lokus penelitian didasarkan pada argumentasi metodologis yang kuat, yakni statusnya sebagai *information-rich case*. Reputasi PPIU Madinah Iman Wisata Bandung dalam menangani volume jemaah yang substansial, dikombinasikan dengan pelaksanaan program manasik yang terstruktur dan teruji, menjadikannya arena ideal untuk menggali praktik strategik secara mendalam. Penelitian ini sangat relevan untuk menganalisis bagaimana organisasi dengan skala operasional besar mengimplementasikan strategi pemilihan dan pengembangan pembimbing merujuk pada prinsip studi kasus informatif (Sugiyono, 2023: 150). Dengan meneliti PPIU Madinah Iman Wisata Bandung, Biro Haji serta Umrah wajib mengalami sebagian tantangan, semacam kenaikan mutu pelayanan, persaingan harga paket, dan penuh persyaratan otoritas yang lebih ketat. Oleh sebab itu, penyelenggara wajib merumuskan serta mempraktikkan manajemen strategik yang sesuai untuk meningkatkan atensi calon jemaah, tingkatan jumlah

pendaftar serta melindungi keyakinan jemaah ialah wujud kenaikan kompetisi yang lebih baik terhadap layanan perjalanan (Hidayat, 2023).

Namun, pemilihan secara manajerial pembagian peran pembimbing di PPIU seringkali dihadapkan pada tantangan strategis, seperti peningkatan kompetensi pembimbing yang bersifat holistik bukan hanya aspek fikih, tetapi juga psikologi, *public speaking*, dan manajemen krisis serta memastikan bahwa kurikulum bimbingan selalu mutakhir dan relevan dengan regulasi terbaru (Pusdiklat Kemenag, 2024: 90).

Fokus utama dari penelitian saya adalah untuk membedah Manajerial strategik pembagian peran pembimbing di PPIU Madinah Iman Wisata Bandung, dengan penekanan khusus pada peran sentral pembimbing dalam memastikan efektivitas ibadah. Hal ini tidak sekadar melihat kurikulum manasik, tetapi juga proses di balik layar. kriteria apa yang digunakan untuk mengidentifikasi dan memilih pembimbing yang memiliki kecakapan, pengetahuan, dan kemampuan pendampingan lapangan yang dibutuhkan Pembimbing manasik yang ideal harus mampu menjadi fasilitator edukasi, mentor spiritual, sekaligus manajer krisis di tengah kerumitan logistik dan tantangan mental jemaah.

Oleh karena itu, penelitian ini akan mengkaji model pemilihan pembimbing yang sesuai dengan tuntutan pelaksanaan dan pendampingan, memastikan bahwa mereka yang terpilih tidak hanya menguasai fikih ibadah, tetapi juga memiliki keterampilan komunikasi, empati, dan kepemimpinan yang dibutuhkan saat berada di Tanah Melalui kajian komprehensif ini, penelitian saya

diharapkan tidak hanya berhenti pada deskripsi, tetapi berorientasi pada kontribusi substantif. Model ini akan mengintegrasikan kriteria pemilihan pembimbing yang tepat mulai dari kompetensi agama, soft skills pendampingan, komunikasi yang interaktif dan responsif, hingga kesiapan psikologis dengan proses pengembangan karir mereka. Pembimbing yang terlatih, profesional, memiliki etos kerja yang tinggi, sabar, telaten, amanah dan bertanggung jawab merupakan kualifikasi yang perlu dimiliki pembimbing (Sattar, 2023).

Selain itu, penelitian ini juga berkomitmen untuk menghasilkan rekomendasi praktis yang dapat diimplementasikan, baik oleh PPIU Madinah Iman Wisata Bandung maupun PPIU lainnya, serta menjadi masukan strategis bagi regulator penyelenggara ibadah Umrah. Rekomendasi ini akan relevan untuk penyempurnaan kebijakan dan praktik di tahun 2026, khususnya dalam hal standarisasi kualifikasi dan mekanisme pemilihan pembimbing yang secara optimal mendukung jemaah selama fase manasik hingga pendampingan di lapangan. Lebih jauh, di Tanah Suci, peran pembimbing bertransformasi menjadi manajer lapangan dan konselor spiritual.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti permasalahan tersebut dengan lebih lanjut dan mendalam untuk mengetahui bagaimana implementasi manajemen strategik dalam meningkatkan peran pembimbing di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang di selenggarakan oleh PPIU Madinah Iman Wisata Bandung Ketika membimbing jemaah Umrah mulai dari persiapan sampai penyelenggaraan berlangsung. Oleh

karena itu, penelitian ini berjudul : Manajemen Strategik Dalam Pembagian Peran Pembimbing di PPIU Madinah Iman Wisata Bandung Tahun 2025.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan di atas, maka peneliti mengidentifikasi fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana perumusan pembagian peran pembimbing ibadah umrah di PPIU Madinah Iman Wisata Bandung dalam meningkatkan kualitas bimbingan manasik?
2. Bagaimana implementasi pembagian peran pembimbing ibadah umrah di PPIU Madinah Iman Wisata Bandung dalam meningkatkan kualitas bimbingan manasik?
3. Bagaimana proses evaluasi pembagian peran pembimbing ibadah umrah di PPIU Madinah Iman Wisata Bandung dalam meningkatkan kualitas bimbingan manasik?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pokok pembahasan diatas, maka tujuan dari penelitian yaitu untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui perumusan pembagian peran pembimbing ibadah umrah di PPIU Madinah Iman Wisata Bandung dalam upaya meningkatkan kualitas bimbingan manasik.
2. Untuk mengetahui implementasi pembagian peran pembimbing ibadah umrah di PPIU Madinah Iman Wisata Bandung dalam rangka meningkatkan kualitas bimbingan manasik.

3. Untuk mengetahui Proses evaluasi hasil pembagian peran pembimbing ibadah umrah di PPIU Madinah Iman Wisata Bandung dalam rangka meningkatkan kualitas bimbingan manasik.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

##### **1. Kegunaan Akademis**

Penelitian ini memiliki kontribusi substantif dalam disiplin ilmu Manajemen strategik dan studi keagamaan, Penelitian ini fokus untuk menguji secara empiris model konseptual manajemen strategik yang terimplementasi dalam Pembagian peran pembimbing dalam program bimbingan manasik ibadah umrah oleh Penyelenggara Perjalanan ibadah Umrah di PPIU Madinah Iman Wisata Bandung. Kajian mendalam terhadap proses perumusan, implementasi, dan evaluasi strategi (mulai dari seleksi pembimbing, kurikulum adaptif, hingga manajemen krisis di Tanah Suci) di PPIU Madinah Iman Wisata Bandung akan menghasilkan temuan teoretis berupa pemahaman komprehensif tentang praktik kepemimpinan (*leadership*) dan solusi adaptif (*problem-solving*) yang krusial dalam menjembatani kesenjangan antara tuntutan ideal syariat Haji dengan realitas kompleksitas demografi dan logistik jemaah, sehingga secara esensial menyumbang pada pengembangan kerangka manajemen pelayanan spiritual yang efektif untuk mencapai target ibadah yang mabrur.

##### **2. Kegunaan Praktis**

Penelitian mengenai manajemen strategik pembagian peran pembimbing di PPIU Madinah Iman Wisata Bandung ini sangat esensial

karena hasil kajian mendalamnya akan memberikan model kongkret dan rekomendasi terukur bagi Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang di laksanakan oleh PPIU Madinah Iman Wisata Bandung dan sebagai regulator umrah untuk meningkatkan kualitas peran pembimbing dalam mempersiapkan jemaah umrah terutama dalam menghadapi tantangan demografi jemaah lansia yang beresiko tinggi. rekomendasi ini akan berfungsi sebagai peta perjalanan manajerial guna memastikan bahwa proses edukasi dan pendampingan yang diberikan, baik di tanah air maupun di tanah suci dilakukan secara adaptif, holistik, dan efektif, sehingga menciptakan kontribusi nyata secara signifikan untuk mencapai ibadah yang baik sebagai manifestasi tertinggi ketaatan spiritualitas jemaahUmrah.

## **E. Tinjauan Pustaka**

### **1. Landasan Teoritis**

Manajemen strategik ialah sesuatu proses yang berkesinambungan dalam merumuskan, mengimplementasikan, serta mengevaluasi keputusan lintas guna yang membolehkan sesuatu organisasi menggapai tujuannya ( David, 2017). Terdapat 3 konsep ialah Formulasi strategi, implementasi strategi serta penilaian strategi. Strategi memungkinkan organisasi untuk memaksimalkan pemanfaatan peluang eksternal sambil meminimalkan ancaman, sehingga menghasilkan keuntungan optimal melalui pengoptimalan kekuatan internal yang ada. Pendekatan ini menekankan sinergi antara analisis lingkungan luar (external environment) dan evaluasi sumber daya dalam (internal resources), yang selaras dengan paradigma

resource-based view (RBV) dalam teori manajemen strategis. Bagi Michael A. Hitt& R. Duane Ireland& Robert E. Hoslisson (1997) ialah proses buat menolong organisasi dalam mengenali siapa yang mau mereka capai serta gimana sepatutnya mereka menggapai hasil yang bernilai (Savira,2013).

Adapun konsep manajemen strategik nya ialah :

a. Perumusan Strategi (*Strategy Formulation*):

Perumusan strategik merupakan fondasi krusial dalam manajemen organisasi, yang diwujudkan melalui pengembangan perencanaan jangka panjang yang dilakukan secara efektif dan efisien guna meminimalkan ketidakpastian sebelum pengambilan keputusan strategis. Proses ini menuntut ketajaman analitis, di mana perusahaan secara sistematis mengevaluasi posisi internal dan eksternalnya menurut Albert S. Humphrey (1977) melalui mekanisme analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*). Dengan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan internal sebuah perusahaan serta menyelaraskannya dengan peluang dan ancaman yang muncul dari dinamika lingkungan bisnis, manajemen dapat merumuskan langkah-langkah strategis yang tepat. Hal ini memungkinkan organisasi untuk memaksimalkan potensi internal dalam meraih peluang pasar sekaligus memitigasi risiko dari hambatan eksternal, sehingga setiap keputusan yang diambil menjadi langkah yang terukur demi mencapai keberlanjutan dan tujuan organisasi jangka panjang. Setelah mengetahui

ancaman yang dihadapi perusahaan, peluang atau kesempatan yang dimiliki, serta kekuatan dan kelemahan yang ada pada perusahaan (Suharsono, 2013).

b. Implementasi Strategi (*Strategy Implementation*):

Implementasi strategi merupakan proses dimana manajemen mewujudkan strategi dan kebijakannya dalam tindakan ketika akan mewujudkan suatu perencanaan dalam sebuah perusahaan melalui pengembangan program, anggaran, dan prosedur pembagian ranah kerja (Suharsono 2013). Implementasi merujuk pada kerangka kerja makro yang menjelaskan hubungan fundamental antara sistem politik, proses kebijakan, dan lingkungan sosial secara luas. Maka implementasi tidak dipandang sebagai aktivitas yang terisolasi, melainkan sebagai bagian integral dari siklus kebijakan publik yang dipengaruhi oleh dinamika sistem yang lebih besar. Howlett, Ramesh, dan Perl (2009) menegaskan bahwa teori kebijakan publik berfungsi sebagai landasan filosofis untuk memahami bagaimana masalah sosial diidentifikasi, dirumuskan, dan kemudian diterjemahkan menjadi tindakan pemerintah. Teori ini memberikan pandangan holistik bahwa implementasi adalah hasil dari interaksi kompleks antara aktor politik, institusi, dan tekanan eksternal, sehingga menjadi fondasi abstrak bagi seluruh studi kebijakan. Fokus beralih ke model-model spesifik yang menjelaskan mekanisme dan variabel yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan secara lebih terukur. Salah satu model paling berpengaruh dan

sering dijadikan rujukan adalah kerangka kerja Van Meter dan Van Horn (1975) yang mengidentifikasi enam variabel kunci, termasuk standar dan tujuan kebijakan, sumber daya, karakteristik organisasi pelaksanaan, komunikasi antarorganisasi, disposisi pelaksana, dan kondisi sosial ekonomi. Model ini menjembatani kesenjangan antara teori kebijakan yang abstrak dengan realitas operasional dengan memberikan peta konseptual yang terstruktur untuk dianalisis. Mazmanian dan Sabatier (1983) juga memperkuat teori ini dengan menekankan pentingnya kejelasan tujuan dan dukungan politik sebagai variabel penentu dalam proses implementasi, sehingga memberikan panduan analitis yang lebih spesifik bagi peneliti untuk menguji hubungan kausalitas antara input kebijakan dan output implementasi.

Penggunaan model konseptual tersebut untuk memecahkan masalah spesifik dalam konteks nyata, sering kali melalui sintesis pendekatan (*Top-Down and Bottom-Up*). teori ini digunakan untuk mengevaluasi efektivitas program di sektor tertentu, seperti kesehatan atau pendidikan, dengan menguji variabel-variabel dari teori middle range terhadap kondisi lokal yang spesifik. Lipsky (1980) memperluas aplikasi ini dengan menyoroti peran birokrat tingkat bawah (*street-level bureaucrats*) sebagai pembuat kebijakan de facto, yang menunjukkan bagaimana teori implementasi diterapkan untuk memahami perilaku aktor di lapangan dalam mencapai tujuan kebijakan, sehingga teori ini menjadi alat praktis bagi manajer publik untuk merancang strategi

eksekusi yang lebih efektif. (Hariandja , 2002)

Mebutuhkan penetapan tujuan tahunan, pengembangan kebijakan, motivasi karyawan, dan alokasi sumber daya sehingga strategi yang dirumuskan dapat dilaksanakan secara efektif (Thompson et al., 2018). yang dilakukan oleh sebuah perusahaan atau lembaga yang dilakukan oleh Penyelenggara Perjalanan ibadah Umrah (PPIU) yang di laksanakan oleh PPIU Madinah Iman Wisata Bandung terhadap peningkatan kualitas jemaah.

c. Evaluasi Strategi (*Strategy Evaluation*):

Penilaian strategik ialah usaha-usaha buat memonitor formulasi (perumusan) strategi, pelaksanaan (implementasi) strategi tercantum mengukur kinerja organisasi, dan mengambil langkah-langkah revisi organisasi bila dibutuhkan. penilaian strategi ialah sesi akhir dalam proses manajemen strategik. segala strategik bisa dimodifikasi pada waktu yang hendak tiba sehingga bermacam aspek, baik eksternal ataupun internal, hendak terus hadapi pergantian (Taufiqurokhman, 2016).

Dengan strategi ini seseorang manajer sanggup mengenali bermacam berbagai hambatan yang di hadapi dikala proses implementasi strategi berjalan. bila proses ini dicoba secara berkala serta sistematis, hingga implementasi strategi hendak berjalan cocok dengan tujuan yang mau di capai, sebab strategi penilaian bisa meminimalisir kesalahan-kesalahan dalam impementasi strategik yang sudah diformulasikan lebih dahulu.

## 2. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan sebuah uraian serta visualisasi tentang hubungan atau kaitan antara sebuah konsep atau variabel yang akan diamati atau diukur melalui penelitian yang akan dilakukan (Notoatmodjo, 2012). Berdasarkan judul penelitian yang diambil peneliti tentang Manajemen strategik pembagian peran pembimbing di PPIU Madinah Iman Wisata Bandung dalam pelaksanaan ibadah Umrah, maka peneliti membuat kerangka konseptual yang digambarkan sebagai berikut:



Tabel 1.1 : Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran yang divisualisasikan dalam bagan tersebut menguraikan secara sistematis pendekatan manajemen strategik yang diadopsi oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang di

laksanakan oleh PPIU Madinah Iman Wisata Bandung. Fokus utama dari kerangka ini adalah peningkatan kapabilitas dan efektivitas peran pembimbing Umrah melalui siklus perumusan, implementasi, dan evaluasi. Proses inisiasi dimulai dengan penerapan komprehensif dari teori perumusan keputusan yang berfungsi sebagai landasan bagi perencanaan taktis yang matang. Tahap krusial ini mencakup serangkaian aktivitas analitis yang terperinci, termasuk identifikasi mendalam atas kebutuhan substantif dan spiritual para jemaah. Selanjutnya, dilakukan analisis komparatif terhadap kondisi operasional Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang di laksanakan oleh PPIU Madinah Iman Wisata Bandung serta perumusan strategi yang optimal untuk pembagian peran pembimbing.

Strategi tersebut secara spesifik mengarahkan pada pembagian peran fungsional pembimbing yang didesain secara proporsional, adil, dan terstruktur. Perencanaan strategis ini secara eksplisit berorientasi pada penciptaan suatu program bimbingan yang bersifat holistik, komprehensif, dan kontekstual. Program yang dirancang harus memiliki relevansi tinggi, tidak hanya mencakup dimensi pemahaman ritual ibadah umrah secara fiqih belaka. Namun juga mengintegrasikan secara kuat aspek penguatan spiritualitas (tarbiyah ruhiyah) yang merupakan esensi terdalam dari perjalanan Ibadah Umrah.

Setelah kerangka perencanaan ditetapkan dengan validitas tinggi, tahap berikutnya beralih pada fase implementasi operasional, di mana teori

implementasi diaplikasikan secara faktual. Tujuan utama dari fase ini adalah mengeksekusi secara efektif rancangan strategis yang telah disistematisasi pada tahap sebelumnya tanpa adanya distorsi pelaksanaan. Pelaksanaan Ibadah Umrah di bawah Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang di laksanakan oleh PPIU Madinah Iman Wisata Bandung. Teori implementasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan kegiatan struktural yang berfokus pada pembagian peran pembimbing. Kegiatan tersebut dilaksanakan dengan mekanisme yang sangat terorganisir, bertujuan mendistribusikan tanggung jawab bimbingan secara merata dan terukur. Proses implementasi ini memiliki sasaran strategis untuk menjamin bahwa setiap pembimbing memiliki beban tugas yang seimbang dan sesuai dengan area kompetensinya. Keadilan dalam pendistribusian tugas ini sangat krusial demi mencegah potensi kelebihan beban kerja (*overburden*) dan menjaga konsistensi kualitas layanan bimbingan.

Langkah evaluasi merupakan fase penutup yang krusial dalam siklus manajemen strategis, bertindak sebagai mekanisme imperatif untuk menilai efikasi dan efisiensi implementasi program. Proses ini secara fundamental harus menggunakan landasan teoretis evaluasi kinerja yang mapan guna mengukur derajat keberhasilan program. Secara substansial, fokus utama dari penilaian akhir diarahkan pada konfirmasi relevansi dan efektivitas peran pembimbing selama keseluruhan proses krusial kegiatan ibadah Umrah berlangsung, untuk memastikan bahwa intervensi bimbingan telah mencapai sasaran strategisnya.

Siklus dinamis Perumusan, Implementasi, dan Evaluasi, yang bertujuan utama meningkatkan efektivitas peran pembimbing Umrah. Perumusan keputusan, yang menjadi fondasi awal, secara komprehensif mengidentifikasi kebutuhan jemaah (substansial dan spiritual) dan memetakan strategi optimal pembagian peran fungsional pembimbing.

## **F. Langkah Langkah Penelitian**

### **1. Penentuan Lokasi Penelitian**

Dalam penelitian ini lokasi lengkap PPIU Madinah Iman Wisata Bandung adalah di Jl. Martanegara No.16, Kelurahan Turangga, Kecamatan Lengkong, Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat, 40264. Lokasi ini dipilih sebagai tempat penelitian karena biro tersebut memiliki pengalaman panjang.

### **2. Paradigma dan Pendekatan**

Peneliti memakai paradigma konstruktivisme dalam melaksanakan riset ini. Paradigma konstruktivisme yakni paradigma yang pada hakikatnya ialah antitesis dari mengerti yang menekankan objektivitas serta observasi dalam menciptakan kebenaran ataupun kumpulan pengetahuan tertentu. Paradigma ini memandang ilmu sosial selaku analisis sistematis atas tindakan- tindakan berarti secara sosial lewat interaksi sosial langsung terhadap pelakon sosial yang ikut serta dalam menghasilkan serta tingkatkan dunia sosialnya (Hidayat, 2003).

Paradigma konstruktivisme merupakan paradigma yang kebenaran kenyataan sosialnya ditatap selaku hasil konstruksi sosial, serta bertabiat relatif. Paradigma ini terletak dalam perspektif *interpretivisme* (pengertian)

ataupun interpretif ialah salah satu paradigma *non- positivisme*, yang dibagi dalam 3 tipe, ialah interaksi simbolik, *fenomenologis*, serta *hermeneutik* (Umanailo, 2019). Ada pula dalam riset ini memakai pendekatan kualitatif yang dikumpulkan dalam wujud perkata serta bukan angka. Bagi (Moleong, 2016) Riset kualitatif ialah riset yang bermaksud buat menguasai fenomena tentang apa yang dirasakan oleh subjek riset misalnya sikap, anggapan, motivasi, aksi, secara holistic, serta dengan metode deskripsi, pada sesuatu konteks tertentu dengan menggunakan bermacam tata cara alamiah. Pendekatan kualitatif digunakan buat menggambarkan secara rinci gimana riset ini dicoba secara baik serta benar. Dalam hal ini, peneliti berupaya menggali untuk mendapatkan wawasan yang lebih dalam tentang strategi yang di lakukan PPIU dalam membagi peran pembimbing pada saat pelaksanaa Ibadah Haji .

### 3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan desain studi kasus mendalam. Penelitian deskriptif dengan bentuk studi kasus ini dilakukan dengan tujuan untuk menggambarkan peristiwa penting yang sedang terjadi saat ini dan juga untuk memecahkan serta menjawab masalah yang dihadapi dalam situasi tertentu, terutama di masa depan.

#### **4. Jenis Data dan Sumber**

##### **a. Jenis Data**

Dalam melaksanakan penelitian ini, diperlukan data yang digunakan sebagai dasar untuk melakukan pembahasan dan analisis. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif (sugiyono,2016) merupakan data yang tidak bisa diukur dengan angka, dan berbentuk kata-kata, kalimat, skema, dan gambar. Data ini juga bisa berupa informasi baik secara lisan maupun tulisan yang membantu dalam menjawab masalah penelitian.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, dengan menggunakan pendekatan subjektif atau interpretatif, sehingga jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah berbentuk narasi atau deskriptif.

##### **b. Sumber Data**

Pada penelitian ini ,peneliti menggunakan dua sumber data,yaitu sebagai berikut :

##### **1) Data Primer**

Merupakan sebuah data yang didapatkan secara langsung di lapangan oleh peneliti dari orang yang bersangkutan. Sumber data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung di lapangan (Sugiyono, 2016).

Sumber data yang didapat secara langsung melalui wawancara kepada kepada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang di laksanakan oleh PPIU Madinah Iman Wisata Bandung Tahun 2025.

## **2) Data Sekunder**

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, akan tetapi melalui orang lain atau melalui dokumen. Data sekunder biasanya berupa catatan, dokumen resmi atau data laporan yang telah ada sebelumnya. Data sekunder didapatkan melalui arsip atau dokumentasi yang berkaitan dengan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang di laksanakan oleh PPIU Madinah Iman Wisata Bandung.

## **5. Informan atau Unit Analisis**

### **a. Informan**

Informan penelitian ialah orang yang memberikan informasi atau data selama proses penelitian. Informan penelitian merupakan orang yang 31 dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian dan merupakan orang yang benar-benar memahami permasalahan yang akan diteliti (Moleong, 2015). Unit analisis adalah satuan yang diteliti dapat berupa perorangan, kelompok, suatu benda atau suatu latar peristiwa sosial seperti misalnya dalam hal kegiatan perseorangan atau sekelompok yang

dijadikan sebagai subjek penelitian. Peneliti memilih informan yang memiliki pemahaman mendalam dan kompeten dalam permasalahan terkait dengan peningkatan mental dan spiritual Jemaah ketika bimbingan manasik berlangsung. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian yaitu Direktur Cabang Bandung pada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang dilaksanakan oleh PPIU Madinah Iman Wisata Bandung, Dewan pembimbing & ibadah umrah dan jemaah umrah Angkatan 2025.

#### **b. Teknik Penentuan Informan**

Berikut adalah informan yang ingin diteliti agar mendapatkan penelitian yang peneliti Penentuan informan merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam penelitian yang peneliti lakukan, maka dari itu peneliti akan menggunakan teknik *snowball sampling*. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi dan menghubungi informan yang berpotensi melalui rekomendasi dari informan yang sudah terlibat dalam penelitian, dengan tujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh berkualitas dan sesuai dengan tujuan penelitian. Dengan kata lain peneliti berusaha menemukan informan lain yang dapat melengkapi data yang dibutuhkan. Penelitian ini memilih informan sebagai sumber data berdasarkan pada subjek penguasaan atas permasalahan, memiliki data yang sesuai, serta sanggup memberikan informasi secara lengkap dan akurat, yang kemudian

melakukan penelitian tambahan dengan informan lain untuk menyempurnakan data demi tercapainya tujuan penelitian.

## **6. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan sebuah langkah terpenting dalam pengumpulan data secara langsung. Adapun mekanisme pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

### **a. Observasi (Pengamatan Secara Langsung)**

Observasi langsung ialah proses sistematis mengamati serta mencatat secara langsung pada objek yang hendak diteliti. Mengamati pergantian serta fenomena sosial yang terjalin, setelah itu bisa dicoba evaluasi ataupun penarikan kesimpulan (Margono, 2007).

Dalam penelitian ini, bila telah melaksanakan observasi langsung umumnya hendak memperoleh informasi yang cocok buat ditinjau kembali. Informasi yang dikumpulkan pula bisa dibenarkan validitasnya, sebab langsung didapatkan dari hasil observasi di lapangan. Dikala observasi berlangsung, peneliti secara langsung hendak mengamati subjek yang lagi diteliti sehingga dapat lebih memahaminya.

Observasi langsung pada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang di laksanakan oleh PPIU Madinah Iman Wisata Bandung di lakukan dengan pengamatan yang lebih detail terhadap penerapan metode pembagian tugas pembimbing.

kemudian peneliti mencatat hasil observasi secara sistematis dan menganalisis data observasi tersebut untuk mengidentifikasi pola atau temuan yang muncul, sehingga hasil observasi ini dapat mempermudah dalam menjelaskan keterkaitan dari fenomena yang ada.

#### **b. Wawancara Mendalam**

Wawancara secara mendalam adalah metode pengumpulan data atau informasi dengan melakukan tanya jawab satu arah secara terstruktur yang dilakukan untuk kepentingan penelitian. Teknik wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga ingin mengetahui hal-hal dari responden secara lebih mendalam (Sugiyono, 2016).

Dalam penelitian ini wawancara dilakukan secara mendalam dan semi terstruktur untuk mendapatkan informasi yang diinginkan. Studi literatur Teknik studi literatur dilakukan untuk meninjau dokumen-dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian. Studi literatur diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca, dan mencatat serta mengolah bahan penelitian. Studi literatur adalah cara menyelesaikan permasalahan dengan mencari sumber-sumber tulisan yang pernah dibuat sebelumnya.

Dengan melakukan studi literatur, peneliti dapat memanfaatkan semua informasi dan pemikiran-pemikiran yang sesuai dengan penelitian. Studi literatur dilakukan untuk memperkuat hasil data dari kedua teknik yang telah digunakan yaitu observasi langsung dan wawancara mendalam, sehingga data tersebut akan diperkuat dengan teori atau dokumen-dokumen yang dapat digunakan untuk menambah kelengkapan data sebuah penelitian.

### c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka, foto dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian (Sugiyono, 2018).

Teknik pengumpulan ini merupakan teknik pelengkap dari observasi langsung dan wawancara yang mendalam. Dalam penelitian ini, dokumentasi dilakukan terhadap berbagai peristiwa, objek, dan aktivitas objek penelitian yang menunjukkan keterkaitan dengan fenomena yang sedang diteliti.

## 7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Keabsahan informasi dalam riset kualitatif digunakan buat meyakinkan apakah riset yang dicoba betul- betul ialah riset ilmiah, sekalian buat menguji informasi yang diperoleh. Dalam riset ini peneliti memakai metode untuk menguji keabsahan informasi yang didapat lewat

triangulasi informasi riset. Triangulasi informasi ialah metode pengumpulan informasi yang sifatnya mencampurkan bermacam informasi serta sumber informasi yang sudah terdapat (Sugiyono, 2016). Uji keabsahan informasi lewat triangulasi informasi dicoba lewat triangulasi sumber serta metode pengumpulan informasi yang telah terdapat.

Triangulasi sumber informasi dicoba dengan menyamakan informasi primer serta sekunder yang didapat dalam proses riset, menyamakan data yang diperoleh dari informan riset, menyamakan informasi yang dikumpulkan lewat metode observasi langsung, wawancara mendalam, riset literatur, serta dokumentasi, dan menyamakan informasi hasil pengamatan di antara para peneliti

#### **a. Teknik Analisis Data**

Analisis informasi merupakan proses mencari serta menyusun informasi secara sistematis yang diperoleh dari hasil penemuan riset, dengan metode mengorganisasikan informasi ke dalam jenis, menyusunkannya ke dalam unit- unit, melaksanakan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilah mana yang berarti serta yang hendak dipelajari, serta membuat kesimpulan yang gampang dimengerti oleh diri sendiri ataupun orang lain (Sugiyono,2018).