

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Keberadaan Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) memiliki posisi strategis dalam menjembatani kebutuhan spiritual masyarakat Indonesia yang ingin menunaikan ibadah ke Tanah Suci. Sebagai lembaga yang memperoleh mandat resmi dari pemerintah, PPIU tidak sekadar berfungsi sebagai agen perjalanan atau kemitraan biasa melainkan bertindak sebagai penanggung jawab utama yang mengintegrasikan seluruh kesiapan teknis, bimbingan ibadah, serta perlindungan jemaah. Kompleksitas penanganan jemaah dengan latar belakang yang beragam serta keterikatan aturan lintas negara menuntut PPIU untuk selalu bergerak secara profesional. Keberhasilan suatu PPIU sangat bergantung pada tata kelola internal yang bukan hanya mampu menarik minat jemaah, tetapi juga menangani seluruh rangkaian perjalanan ibadah sehingga dapat berjalan dengan aman dan sesuai dengan syariat Islam (Tahir, 2025).

Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa manifestasi kesuksesan penyelenggaraan ibadah umrah yang aman, tertib, dan membangun kepuasan jemaah selalu berakar dari sebuah rancangan awal yang matang. Sebaliknya sebagian besar kegagalan keberangkatan, penelantaran jemaah, hingga masalah akomodasi yang kerap terjadi di industri ini sering kali dipicu oleh tata kelola persiapan yang buruk dan bersifat spekulatif. Seperti yang terjadi pada PT Nur Haramain Mulia, penelitian terkait yang dilakukan pada travel tersebut menunjukkan kesuksesan travel tersebut merupakan hasil dari implementasi fungsi

manajemen yang terstruktur dan sistematis (Ridho et al., 2024). Selain itu ada berbagai berita yang menunjukkan kegagalan suatu travel dalam menjalankan fungsi manajemen berakibat pencabutan izin usaha travel tersebut, seperti yang terjadi pada PT Naila Syafah Wisata (Khoeron, 2023).

Memasuki tahun 2026, lanskap bisnis kekinian menghadapi PPIU pada serangkaian tantangan baru yang signifikan. Dinamika pasar pada fase pasca-pandemi tahun 2020-2021 telah membentuk karakteristik konsumen yang jauh lebih kritis terhadap aspek kesehatan, keamanan, dan transparansi harga. Tantangan utamanya ada pada kondisi perekonomian Indonesia tahun ini yang seolah turut memberikan tekanan tersendiri melalui fluktuasi nilai tukar rupiah terhadap dolar Amerika Serikat dan riyal Arab Saudi yang berdampak langsung pada komponen biaya penerbangan serta akomodasi di Mekah dan Madinah. Perubahan daya beli masyarakat yang belum sepenuhnya stabil di tengah inflasi global juga menuntut penyedia jasa untuk lebih jeli dalam mengemas paket perjalanan tanpa harus mengorbankan standar layanan minimum yang telah ditetapkan.

Tantangan eksternal tersebut diperketat oleh adanya transformasi regulasi penyelenggaraan umrah terbaru yang diberlakukan oleh pemerintah, baik dari Kementerian Haji Republik Indonesia maupun kebijakan digitalisasi dari otoritas Arab Saudi. Kebijakan sistem satu pintu, pengetatan visa, hingga integrasi sistem informasi terpadu mengharuskan setiap PPIU memiliki fleksibilitas tinggi dalam merespons aturan yang berubah secara cepat. Lembaga yang bergerak lambat dalam mengadopsi aturan baru ini dipastikan akan menghadapi kendala administratif besar yang dapat menghambat operasional keberangkatan jemaah.

Guna menjawab fenomena dan tantangan yang kian kompleks tersebut maka penerapan fungsi manajemen mutlak diperlukan, dengan fokus utama pada aspek perencanaan sebagai langkah awal yang paling menentukan. Perencanaan bertindak sebagai instrumen strategis yang memungkinkan organisasi melakukan pemetaan sumber daya secara optimal sebelum program dijalankan. Melalui fungsi ini pihak manajemen mampu merumuskan tujuan yang realistis, menyusun anggaran biaya yang presisi di tengah ketidakpastian ekonomi, serta mengamankan slot transportasi dan hotel jauh-jauh hari. Perencanaan yang kuat juga mampu menciptakan strategi adaptasi yang responsif terhadap kebijakan regulasi terbaru, sehingga operasional lembaga mampu bersaing di era sekarang sembari tetap berada dalam koridor hukum yang sah.

Upaya penguatan fungsi manajemen perencanaan ini sejalan dengan beberapa kajian akademis terdahulu yang meletakkan aspek persiapan sebagai fondasi utama. Susilawati dkk. (2016) dalam studinya membuktikan bahwa formulasi agenda perjalanan yang matang dan adaptif menjadi penentu utama kelancaran ibadah jemaah. Pentingnya tata kelola persiapan administrasi berbasis sistem online kementerian juga ditegaskan oleh Ridho dkk. (2024), yang berdasarkan penelitiannya beranggapan bahwa perencanaan yang matang dan transparan akan berkontribusi langsung pada keberhasilan keberangkatan jemaah skala besar. Namun, efektivitas perencanaan di lapangan sering kali menghadapi kendala teknis dan dinamika regulasi eksternal, seperti ditemukan oleh M. Rudin dkk. (2025) terkait hambatan sinkronisasi jaringan sistem terpadu serta minimnya kuantitas

petugas, yang diperkuat oleh temuan Pebriani dkk. (2023) mengenai dampak kelalaian pengumpulan data jemaah terhadap ketepatan jadwal akomodasi.

Meskipun kajian mengenai perencanaan pada biro perjalanan ibadah telah banyak dibahas oleh peneliti sebelumnya, namun sebagian besar penelitian terdahulu tidak menempatkan fokus kajiannya hanya pada aspek perencanaan saja. Hal tersebut membuat kajian mengenai perencanaan hanya sebatas kulit luarnya saja atau masih belum begitu dalam. Inilah letak kesenjangan penelitian yang menjadi ruang kebaruan dalam kajian ini. Belum ada penelitian empiris yang secara spesifik mengkaji secara tajam enam tahapan perencanaan George R. Terry untuk merespons berbagai tantangan dalam penyelenggaraan haji maupun umrah. Berdasarkan keterbatasan fokus pada kajian-kajian terdahulu tersebut, diperlukan sebuah analisis empiris yang komprehensif untuk melihat secara utuh seluruh tahapan perencanaan dioperasikan oleh suatu PPIU dalam suatu penyelenggaraan ibadah umrah.

Untuk mengurai urgensi tata kelola persiapan yang mendalam dan adaptif tersebut, penelitian ini memusatkan kajiannya pada PPIU Alhikmah Mulya Wisata sebagai representasi lembaga yang aktif menghadapi dinamika penyelenggaraan di tahun 2026. PPIU Alhikmah Mulya Wisata dipilih karena memiliki karakteristik operasional yang menarik. Berdasarkan hasil observasi, pelayanan yang diberikan oleh PPIU ini termasuk sangat memuaskan meskipun sebenarnya begitu banyak kendala teknis yang dihadapi dan menimbang kondisi ekonomi tahun ini yang begitu fluktuatif. Proses penyusunan program kerja, pengelolaan anggaran di tengah situasi ekonomi terkini, hingga ketepatan dalam memilih komponen teknis

di bawah payung aturan terbaru yang dilakukan oleh PPIU inipun menjadi poin menarik untuk dikaji secara mendalam. Melalui pendekatan ilmiah, penelitian ini diarahkan untuk mendeskripsikan peranan penting dari manajemen perencanaan yang baik sebagai fondasi utama kesuksesan lembaga.

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini memusatkan kajian pada aspek manajemen perencanaan dalam penyelenggaraan ibadah umrah di PPIU Alhikmah Mulya Wisata tahun 2026. Kajian penelitian ini kemudian dibatasi dan diarahkan untuk mengurai implementasi 6 tahapan perencanaan berdasarkan teori fungsi manajemen George R. Terry. Penelitian ini berfokus mengkaji aspek operasional dalam bentuk implementasi rencana-rencana turunan yang diterjemahkan secara konkret ke dalam program kerja teknis di lapangan.

Berbagai fokus dari penelitian ini diturunkan dalam suatu rumusan masalah berbentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana proses penentuan tujuan dan perumusan premis dalam perencanaan penyelenggaraan ibadah umrah di PPIU Alhikmah Mulya Wisata?
2. Bagaimana mekanisme identifikasi, evaluasi, dan pemilihan alternatif rencana dalam menghadapi tantangan penyelenggaraan ibadah umrah di PPIU Alhikmah Mulya Wisata?
3. Bagaimana implementasi perencanaan turunan dalam penyelenggaraan ibadah umrah di PPIU Alhikmah Mulya Wisata?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis proses penentuan tujuan dan perumusan premis dalam perencanaan penyelenggaraan ibadah umrah di PPIU Alhikmah Mulya Wisata.
2. Memahami mekanisme identifikasi, evaluasi, dan pemilihan alternatif rencana dalam menghadapi tantangan penyelenggaraan ibadah umrah di PPIU Alhikmah Mulya Wisata.
3. Mengidentifikasi implementasi perencanaan turunan dalam penyelenggaraan ibadah umrah di PPIU Alhikmah Mulya Wisata.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Akademis

Secara akademis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah bagi pengembangan khazanah ilmu pengetahuan, khususnya dalam ruang lingkup manajemen haji dan umrah. Hasil kajian ini dapat menjadi salah satu literatur atau referensi tambahan yang memperkaya kajian mengenai implementasi fungsi-fungsi manajemen, dengan fokus spesifik pada fungsi perencanaan (*planning*) pada PPIU di era sekarang. Selain itu penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan rujukan atau basis data pembandingan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk mengkaji topik sejenis dengan lokus dan dinamika tantangan yang berbeda.

2. Secara Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini berguna sebagai sarana untuk mengimplementasikan secara nyata teori-teori manajemen yang telah dipelajari selama masa perkuliahan ke dalam realitas objektif di lapangan. Melalui proses penelitian ini penulis dapat memperluas cakrawala berpikir, mengasah kemampuan analisis kritis dalam mengurai fenomena tata kelola organisasi keagamaan, serta memperoleh pemahaman mendalam mengenai dinamika profesionalisme dunia kerja khususnya di industri penyelenggaraan ibadah umrah.

b. Bagi Universitas

Bagi institusi perguruan tinggi, penelitian ini berguna sebagai salah satu bentuk perwujudan Tri Dharma Perguruan Tinggi dalam aspek penelitian. Karya ilmiah ini diharapkan dapat menambah koleksi dan memperkaya khazanah kepustakaan akademik di universitas. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi dokumen evaluatif yang menunjukkan sejauh mana relevansi kurikulum pendidikan manajemen yang diterapkan di kampus terhadap kebutuhan serta tantangan riil di industri profesional.

c. Bagi Lembaga Terkait

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi internal sekaligus refleksi objektif bagi PPIU Alhikmah Mulya Wisata mengenai efektivitas sistem perencanaan yang telah dirancang.

Rekomendasi di dalamnya diharapkan mampu memberikan masukan strategis dalam menyempurnakan program kerja, mengoptimalkan penganggaran, serta memperkuat strategi adaptasi terhadap regulasi baru.

E. Tinjauan Pustaka

1. Manajemen Perencanaan

Manajemen perencanaan sebagai pilar fundamental yang memegang peranan krusial dalam menentukan arah dan fondasi utama bagi seluruh rangkaian aktivitas pada suatu organisasi. Dalam teori fungsi manajemen yang dirumuskan oleh George R. Terry, fungsi perencanaan (*planning*) diposisikan sebagai langkah paling awal sebelum organisasi melangkah pada fungsi pengorganisasian, pelaksanaan, maupun pengawasan (Sukarna, 2011). Esensi dari proses perencanaan ini melibatkan aktivitas analitis dalam memilih, menghubungkan fakta-fakta lapangan, serta merumuskan asumsi-asumsi masa depan guna memberikan gambaran bentuk kegiatan yang dinilai efektif untuk mencapai target lembaga. Tanpa adanya tata kelola perencanaan yang matang, sebuah organisasi akan kehilangan kompas kendali dan rentan terjebak dalam pola kerja operasional yang bersifat spekulatif dan tidak terarah (Sardjono, 2017).

Urgensi dari sebuah manajemen perencanaan menjadi semakin mutlak ketika suatu lembaga dihadapkan pada karakteristik industri modern yang memiliki tingkat ketidakpastian yang tinggi. Perencanaan yang kuat bertindak sebagai instrumen strategis untuk menjembatani kondisi organisasi saat ini

dengan target ideal yang ingin diraih pada masa yang akan datang (Firmansyah & Mahardhika, 2018). Melalui fungsi ini, pihak manajemen tidak hanya dituntut untuk menetapkan tujuan organisasi secara rasional, tetapi juga harus mampu memetakan seluruh potensi sumber daya internal serta mengantisipasi berbagai tantangan eksternal. Dengan demikian, penerapan manajemen perencanaan yang baik secara otomatis akan meningkatkan efisiensi biaya, mengoptimalkan pembagian waktu kerja, dan meminimalkan potensi kerugian akibat kesalahan langkah operasional di lapangan.

Dalam konteks institusi keagamaan swasta seperti Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU), aspek manajemen perencanaan bertindak sebagai jaminan mutu dan legalitas yang melindungi kepentingan jemaah. Kompleksitas penanganan perjalanan lintas negara yang melibatkan penyiapan dokumen, akomodasi maskapai, hingga fasilitas hotel menuntut adanya kalkulasi persiapan yang sangat presisi sebelum program keberangkatan ditawarkan ke publik (Sari & Hartati, 2021). Perencanaan pada lembaga jenis ini tidak sekadar berfokus pada perolehan keuntungan materi semata, melainkan juga harus menyelaraskan nilai-nilai profesionalisme manajemen modern dengan kepatuhan terhadap hukum syariat Islam. Oleh karena itu, kemampuan PPIU dalam menyusun sebuah rancangan kerja yang adaptif menjadi tolak ukur utama dalam menjaga kepercayaan masyarakat dan mempertahankan eksistensi bisnis di tengah ketatnya persaingan industri.

Guna mewujudkan sebuah sistem perencanaan yang komprehensif dan implementatif pada lembaga travel umrah, pihak manajemen tidak dapat bergerak secara parsial melainkan harus mengikuti instruksi pengerjaan yang terstruktur. George R. Terry merumuskan bahwa efektivitas sebuah perencanaan baru dapat dicapai apabila organisasi mampu menyelaraskan rumusan besarnya ke dalam beberapa instrumen dan elemen teknis yang saling mengikat (Terry & Rue, 2019). Masih dalam bukunya beliau juga menjelaskan bahwa suatu perencanaan yang matang harus melewati beberapa tahapan penting seperti berikut ini:

a. Menentukan Tujuan

Tahap pertama dalam perencanaan yaitu menetapkan tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi. Tujuan ini harus dirumuskan secara jelas dan terukur agar seluruh anggota organisasi memiliki arah yang sama dalam bekerja. Penetapan tujuan menjadi fondasi dari seluruh proses perencanaan, karena semua langkah berikutnya dirancang untuk mendukung tercapainya tujuan tersebut. Tanpa tujuan yang jelas, kegiatan organisasi akan berjalan tanpa arah dan sulit untuk dievaluasi keberhasilannya.

b. Menetapkan Premis Perencanaan

Setelah tujuan ditetapkan, langkah selanjutnya menyusun premis perencanaan, yaitu asumsi-asumsi mengenai kondisi lingkungan di masa yang akan datang yang akan memengaruhi jalannya rencana. Premis ini dapat bersifat internal, seperti kebijakan manajemen dan

ketersediaan sumber daya, maupun eksternal, seperti kondisi pasar, perkembangan teknologi, dan perubahan regulasi. Penyusunan premis yang akurat sangat penting karena rencana yang baik harus dibangun di atas perkiraan kondisi masa depan yang realistis, bukan sekadar asumsi yang tidak berdasar.

c. Mengidentifikasi Alternatif Tindakan

Pada tahap ini, manajer mengidentifikasi berbagai kemungkinan cara atau jalur tindakan yang dapat ditempuh untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pencarian alternatif ini perlu dilakukan secara terbuka dan komprehensif dengan mempertimbangkan berbagai pendekatan, baik yang konvensional maupun yang inovatif. Semakin banyak alternatif yang diidentifikasi, semakin besar peluang organisasi untuk menemukan pendekatan yang paling efektif dan efisien dalam mencapai tujuannya.

d. Mengevaluasi Alternatif

Setelah berbagai alternatif tindakan berhasil diidentifikasi tahapan berikutnya mengevaluasi setiap alternatif tersebut secara kritis berdasarkan kriteria tertentu, seperti biaya, risiko, waktu pelaksanaan, dan kesesuaiannya dengan sumber daya yang tersedia. Evaluasi ini bertujuan untuk membandingkan kelebihan dan kelemahan masing-masing alternatif sehingga manajer dapat memperoleh gambaran yang objektif sebelum mengambil keputusan. Proses evaluasi yang cermat

akan meminimalkan risiko kegagalan dalam pelaksanaan rencana di kemudian hari.

e. Memilih Alternatif Terbaik

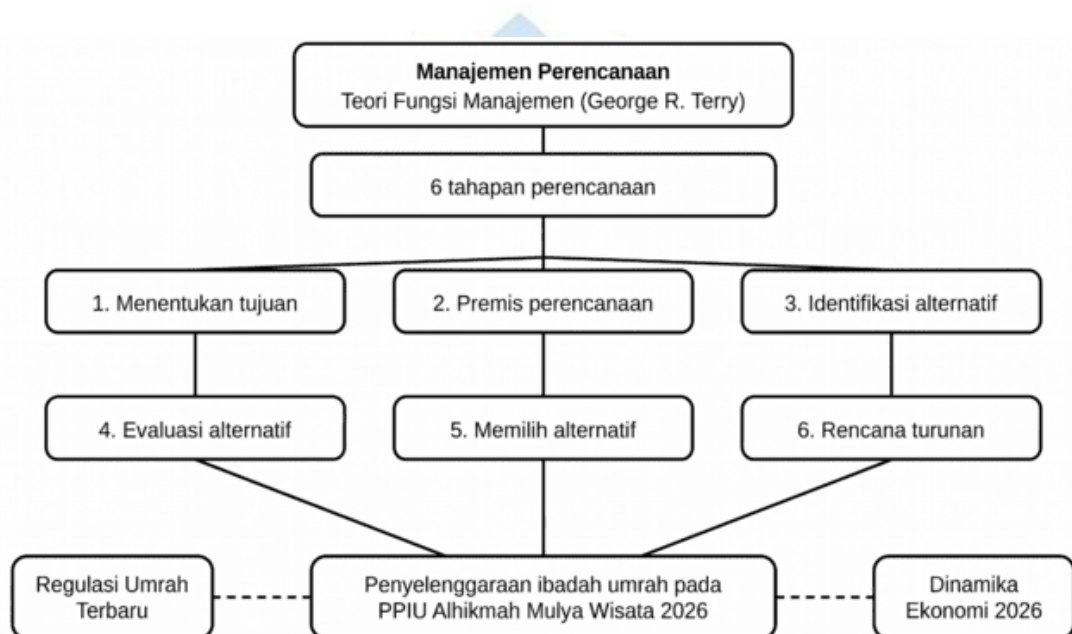
Tahap ini merupakan inti dari pengambilan keputusan dalam proses perencanaan, dalam proses ini manajer memilih satu atau beberapa alternatif terbaik yang paling memungkinkan untuk mencapai tujuan organisasi secara optimal. Pemilihan alternatif harus didasarkan pada hasil evaluasi yang telah dilakukan sebelumnya, dengan mempertimbangkan keseimbangan antara manfaat yang diperoleh dan risiko yang harus ditanggung. Keputusan yang diambil pada tahap ini akan menentukan arah konkret dari seluruh kegiatan organisasi ke depannya.

f. Menyusun Rencana Turunan

Setelah alternatif terbaik dipilih dan rencana utama ditetapkan langkah terakhir yaitu menyusun rencana-rencana turunan yang berfungsi sebagai pendukung dan penjabaran dari rencana utama tersebut. Rencana turunan mencakup hal-hal yang lebih teknis dan operasional, seperti pengadaan sumber daya, pelatihan tenaga kerja, serta penjadwalan kegiatan di setiap unit organisasi. Penyusunan rencana turunan yang baik memastikan bahwa rencana utama dapat diimplementasikan secara terstruktur, sistematis, dan terkoordinasi di seluruh tingkatan organisasi.

2. Kerangka Konseptual

Kerangka ini dibangun berdasarkan teori fungsi manajemen oleh George R. Terry dengan fokus pada bagian perencanaan (*planning*) yang meliputi 6 tahapan utama. Tahapan-tahapan tersebut menjadi landasan memahami PPIU Alhikmah Mulya Wisata dalam ranah perencanaan penyelenggaraan ibadah umrah. Kerangka konseptual penelitian dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual

Penelitian ini secara sistematis menganalisis manajemen perencanaan pada penyelenggaraan ibadah umrah di PPIU Alhikmah Mulya Wisata tahun 2026 yang berlandaskan pada Teori Fungsi Manajemen dari George R. Terry. Secara operasional proses analisis dalam penelitian ini berfokus pada implementasi enam tahapan perencanaan terstruktur menurut Terry yang dimulai dari proses lembaga menentukan tujuan yang jelas, menetapkan

premis perencanaan melalui analisis asumsi masa depan, serta mengidentifikasi dan mengevaluasi berbagai alternatif tindakan. Setelah melalui evaluasi yang matang, manajemen akan memilih alternatif terbaik dan menyusun rencana turunan teknis seperti penyusunan program kerja, penganggaran biaya, hingga kesiapan administrasi jemaah.

Seluruh proses dan tahapan perencanaan tersebut akan dilihat penerapannya pada penyelenggaraan ibadah umrah di PPIU Alhikmah Mulya Wisata tahun 2026. Namun penelitian ini juga berusaha memberikan kajian implementasi perencanaan di lapangan yang tidak berdiri sendiri, melainkan terhubung dan dipengaruhi secara dinamis oleh dua faktor eksternal utama yaitu regulasi umrah terbaru dari pemerintah serta dinamika ekonomi 2026 yang meliputi fluktuasi nilai tukar dan inflasi. Melalui alur konseptual ini maka penelitian diarahkan untuk menunjukkan bahwa penerapan manajemen perencanaan yang terstruktur sekaligus adaptif merupakan kunci utama organisasi dalam menghadapi ketidakpastian industri serta menjaga kepercayaan jemaah.

F. Langkah-Langkah Penelitian

1. Lokasi penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada PPIU Alhikmah Mulya Wisata yang beralamatkan pada Jl. Lkr. Sel. Jl. Raya Cibolang Cisaat - Sukabumi, Cibat, Kec. Cisaat, Kabupaten Sukabumi, Jawa Barat. Pemilihan PPIU Alhikmah Mulya Wisata dilakukan atas dasar berbagai pertimbangan setelah dilakukannya observasi langsung terhadap pelayanan yang diberikan oleh

PPIU Alhikmah Mulya Wisata selama penulis melaksanakan ibadah umrah pada bulan Februari 2026. Selain itu PPIU Alhikmah Mulya Wisata ini juga begitu adaptif terhadap berbagai regulasi baik dari dalam negeri maupun luar negeri. Hal tersebut juga menarik perhatian penulis sehingga memutuskan untuk melakukan penelitian di PPIU Alhikmah Mulya Wisata ini.

2. Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini menerapkan paradigma konstruktivisme yang memandang realitas sosial bukan sebagai sesuatu yang bersifat tunggal dan objektif, melainkan sebagai konstruksi mental yang terbentuk dari pengalaman sosial serta bergantung pada pihak yang terlibat di dalamnya. Paradigma konstruktivisme berpendapat bahwa hubungan antara peneliti dan subjek penelitian bersifat interaktif (Kumara, 2018). Penggunaan paradigma konstruktivisme dalam penelitian ini didasarkan pada tujuan penelitian yang ingin memahami realitas sosial secara mendalam berdasarkan sudut pandang para pelaku yang terlibat langsung dalam kegiatan manajemen perencanaan di PPIU Alhikmah Mulya Wisata. Setiap informan kemungkinan besar memiliki konstruksi pemaknaan yang berbeda-beda terhadap proses perencanaan yang mereka jalankan, berdasarkan pengalaman, nilai, dan konteks masing-masing, sehingga konstruktivisme memungkinkan eksplorasi terhadap beragam makna yang muncul dari lapangan.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif sebagai pendekatan utama untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan pemahaman yang lebih

mendalam tentang fenomena yang diteliti dengan mengeksplorasi makna, pengalaman, dan perspektif para informan. Melalui pendekatan ini peneliti dapat menggambarkan secara komprehensif kondisi nyata yang terjadi di lapangan, khususnya terkait manajemen perencanaan yang diterapkan dalam penyelenggaraan ibadah umrah. Pendekatan kualitatif deskriptif menghasilkan pemaparan yang sistematis dan akurat mengenai manajemen perencanaan dalam penyelenggaraan ibadah umrah di PPIU Alhikmah Mulya Wisata (Nasution, 2023).

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, metode ini bertujuan memaparkan dan menggambarkan fenomena yang terjadi di lapangan secara sistematis, faktual, dan akurat tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel yang diteliti. Melalui metode ini, peneliti berupaya memahami secara komprehensif berbagai aspek yang berkaitan dengan objek penelitian berdasarkan kondisi nyata yang terjadi di lapangan.

Proses penelitian dimulai dengan pengumpulan data melalui beberapa teknik, yaitu seperti terjun ke lapangan (observasi), wawancara, dokumentasi, serta pencatatan lapangan. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis secara bertahap untuk menemukan pola, makna, dan interpretasi yang relevan, sehingga dapat memperkaya pemahaman peneliti terhadap fenomena

manajemen perencanaan penyelenggaraan ibadah umrah di PPIU Alhikmah Mulya Wisata secara menyeluruh (Sugiyono, 2020).

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data yang berbentuk deskriptif dan bertujuan untuk memahami fenomena penelitian secara mendalam atau disebut juga data kualitatif. Data kualitatif dalam penelitian ini diperoleh melalui beberapa teknik pengumpulan data, antara lain observasi, wawancara, serta studi dokumentasi. Selain itu, peneliti menggunakan berbagai sumber kepustakaan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian dengan cara membaca, menyeleksi, mengkaji, dan menganalisis buku, jurnal ilmiah, serta sumber referensi lain yang relevan dengan judul dan fokus penelitian.

b. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu sumber data primer (utama) dan sekunder (pendukung). Sumber data utama atau primer diperoleh secara langsung melalui wawancara dan observasi serta pengamatan lapangan yang dilakukan oleh peneliti. Data tersebut dikumpulkan dari informan utama seperti pimpinan PPIU Alhikmah Mulya Wisata, manajer operasional, serta karyawan yang terlibat secara langsung dalam proses manajemen perencanaan penyelenggaraan ibadah umrah.

Sedangkan sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber pendukung yang berhubungan dengan topik penelitian. Data tersebut berupa dokumen, literatur ilmiah, jurnal, buku elektronik (*e-book*), serta artikel yang berkaitan dengan manajemen perencanaan dalam penyelenggaraan ibadah umrah. Selain itu, peneliti juga melakukan penelaahan terhadap berbagai informasi tertulis termasuk regulasi pemerintah yang dapat mendukung proses analisis penelitian.

5. Informan atau Unit Analisis

a. Informan dan Unit Analisis

Informan atau narasumber dalam penelitian ini yaitu pimpinan PPIU Alhikmah Mulya Wisata beserta para karyawan yang berada dalam ruang lingkup lembaga tersebut. Dalam penelitian ini terdapat unit yang diperlukan peneliti untuk mendukung jalannya penelitian. Unit analisisnya terfokus pada PPIU Alhikmah Mulya Wisata. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan manajemen perencanaan dalam penyelenggaraan ibadah umrah di PPIU Alhikmah Mulya Wisata pada tahun 2026.

b. Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *purposive sampling*. Teknik ini dilakukan dengan pertimbangan dan penilaian peneliti terhadap individu yang dianggap paling sesuai dengan tujuan penelitian. Informan yang dipilih melalui teknik ini

diharapkan memiliki pengetahuan, pengalaman, atau keterlibatan langsung sehingga mampu memberikan data yang relevan dan mendalam. Oleh karena itu, pemilihan sampel dilakukan dengan mempertimbangkan karakteristik, kriteria, serta ciri tertentu agar data yang diperoleh sesuai dengan kebutuhan penelitian (Nasution, 2023).

6. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Penelitian ini mewawancarai pimpinan dan karyawan pada bidang yang berkaitan dengan manajemen perencanaan, seperti manajer operasional dan staf terkait. Wawancara yang dilakukan bersifat terbuka dan mendalam agar informan dapat memberikan keterangan yang komprehensif mengenai proses perencanaan penyelenggaraan ibadah umrah di PPIU Alhikmah Mulya Wisata, mulai dari penyusunan tujuan, penganggaran, hingga strategi adaptasi terhadap regulasi terbaru.

b. Observasi Lapangan

Penelitian ini melakukan observasi langsung di PPIU Alhikmah Mulya Wisata dengan mengamati secara langsung proses manajemen perencanaan penyelenggaraan ibadah umrah meliputi kegiatan persiapan keberangkatan jemaah, koordinasi antar divisi, serta penyusunan jadwal dan program perjalanan umrah. Observasi ini dilakukan agar peneliti memperoleh gambaran nyata dan data yang akurat mengenai pelaksanaan manajemen perencanaan yang tidak selalu dapat terungkap melalui wawancara saja, sehingga data yang

diperoleh lebih objektif karena didasarkan pada kondisi dan perilaku yang benar-benar terjadi di lapangan.

Teknik observasi yang digunakan adalah observasi non partisipan, yaitu peneliti mengamati kegiatan yang berlangsung tanpa terlibat langsung sebagai bagian dari kegiatan operasional yang diamati. Hasil observasi akan digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat dan mengonfirmasi hasil wawancara.

c. Dokumentasi

Penelitian ini akan mengumpulkan dokumen-dokumen yang dimiliki oleh PPIU Alhikmah Mulya Wisata, seperti profil perusahaan, struktur organisasi, standar operasional prosedur (SOP), jadwal keberangkatan, arsip laporan kegiatan, serta dokumentasi foto kegiatan operasional penyelenggaraan ibadah umrah. Teknik dokumentasi digunakan karena data yang bersumber dari dokumen resmi dapat menjadi bukti konkret yang memperkuat serta melengkapi data hasil wawancara dan observasi, sekaligus membantu peneliti memahami perencanaan yang telah disusun secara tertulis oleh perusahaan.

Pengumpulan data dokumentasi dilakukan dengan cara meminta izin kepada pihak PPIU Alhikmah Mulya Wisata untuk mengakses dokumen yang relevan, kemudian peneliti membaca, menelaah, dan mencatat bagian-bagian dokumen yang berkaitan dengan fokus penelitian, yaitu manajemen perencanaan penyelenggaraan ibadah umrah. Dokumen yang telah terkumpul selanjutnya dikelompokkan

berdasarkan jenisnya, yakni dokumentasi tekstual (laporan dan arsip tertulis) dan dokumentasi visual (foto kegiatan), untuk kemudian dianalisis dan disesuaikan dengan data hasil wawancara dan observasi.

7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Untuk memastikan keabsahan data penelitian, diperlukan penerapan beberapa teknik pengujian yang mengacu pada kriteria tertentu. Dalam penelitian ini, pengujian keabsahan data dilakukan melalui empat uji utama, yaitu uji kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, serta konfirmabilitas. Berikut langkah-langkah yang diterapkan dalam penentuan teknik keabsahan data seperti yang disarankan oleh Kumara (2018):

- a. Melakukan triangulasi data yaitu proses pengecekan keabsahan data melalui berbagai sumber, metode, dan waktu pengumpulan data. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan data dari berbagai sumber serta menggunakan beragam teknik pengumpulan data, seperti triangulasi sumber dan triangulasi metode pengumpulan data. Triangulasi data ini dilakukan sebagai bagian dari uji kredibilitas untuk memastikan bahwa data yang digunakan berasal dari sumber yang kredibel dan diambil dengan cara yang kredibel;
- b. Menyusun laporan penelitian secara rinci, jelas, dan sistematis dan akurat dalam konteks dan karakteristik terkait lokasi penelitian sehingga pembaca dapat menyimpulkan bahwa temuan

dalam penelitian ini dapat atau tidak dapat digunakan pada lokasi lain sebagai bagian pemenuhan uji transferabilitas;

- c. Melakukan audit penelitian oleh pembimbing untuk meninjau seluruh proses pelaksanaan penelitian berjalan secara berkelanjutan dan konsisten sebagai bentuk uji dependabilitas;
- d. Melakukan konfirmasi hasil penelitian melalui diskusi, *review* dan konsultasi pada ahli, atau presentasi hasil penelitian sebagai bagian dari uji konfirmabilitas.

8. Teknik Analisis Data

Peneliti menggunakan pendekatan empiris-deduktif untuk menganalisis data yang dikumpulkan. Pola penalaran ini bergerak dari berbagai data yang dikumpulkan dari lapangan, lalu menganalisis berbagai temuan tersebut menggunakan teori atau konsep yang sudah disiapkan sebelumnya. Pola tersebut dirasa akan lebih mudah untuk mengkaji manajemen perencanaan dalam penyelenggaraan ibadah umrah pada PPIU Alhikmah Mulya Wisata di tahun 2026 ini secara lebih komprehensif. Setelah mengumpulkan semua informasi, peneliti kemudian melakukan analisis data melalui langkah-langkah berikut:

- a. Pengumpulan data informasi yang diperoleh melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi, setelah itu mengelompokkan data tersebut sesuai dengan rumusan permasalahan penelitian;

- b. Ketika data sudah terkumpul, maka dikelompokkan sesuai dengan jenis data;
- c. Kemudian dilakukan penggabungan antara data wawancara dan data nyata dari lapangan;
- d. Kemudian setelah penggabungan data maka dilakukan analisis data secara mendalam untuk menemukan pola dan makna yang relevan dengan fokus penelitian;
- e. Setelah seluruh data dikumpulkan dan dianalisis, tahap selanjutnya penarikan serta verifikasi kesimpulan. Pada tahap awal, kesimpulan masih bersifat sementara dan terbuka, kemudian berkembang menjadi lebih jelas dan rinci seiring proses analisis yang berkelanjutan hingga diperoleh kesimpulan akhir yang utuh dan sistematis.