BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Ibadah umrah merupakan salah satu ibadah yang paling dirindukan oleh umat Muslim di seluruh dunia, dan Indonesia sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia menjadi salah satu pengirim jamaah umrah terbesar. Angka keberangkatan jamaah umrah Indonesia terus menunjukkan pertumbuhan yang sangat signifikan dari tahun ke tahun. Berdasarkan data Kementerian Agama Republik Indonesia melalui Sistem Komputerisasi Pengelolaan Terpadu Umrah dan Haji Khusus (SISKOPATUH), hingga September 2024 jumlah jamaah umrah Indonesia hampir mencapai 2 juta orang (Kemenag RI, 2024), dan pada awal 2025 saja hingga April sudah tercatat 648.485 jamaah yang telah berangkat ke Tanah Suci (GoodStats, 2025). Fenomena ini menegaskan bahwa umrah bukan lagi sekadar perjalanan spiritual bagi kalangan tertentu, melainkan telah menjadi bagian dari kehidupan keagamaan masyarakat Muslim Indonesia secara luas.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI

Lonjakan jumlah jamaah umrah ini tidak terlepas dari peran Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang kini semakin berkembang. Hingga April 2025, terdapat sekitar 2.592 PPIU aktif yang terdaftar di Kementerian Agama (GoodStats, 2025). Keberadaan PPIU diatur secara ketat oleh regulasi negara, khususnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah yang kemudian diperkuat dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2025 tentang Perubahan Ketiga atas UU tersebut. UU No. 14 Tahun 2025 menegaskan penguatan kelembagaan dan tanggung jawab PPIU, termasuk

kewajiban pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah agar dapat beribadah secara aman, nyaman, tertib, dan sesuai syariat (UU No. 14 Tahun 2025). Lebih teknis, Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 5 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha PPIU mewajibkan setiap PPIU memiliki pembimbing manasik/ibadah yang kompeten dan bersertifikat sebagai salah satu syarat akreditasi (PMA No. 5 Tahun 2021).

Di antara ratusan PPIU yang ada, PT. Arminareka Perdana merupakan salah satu yang tertua dan terbesar di Indonesia. Berdiri sejak 9 Februari 1990 dan mempertahankan akreditasi A dari Kementerian Agama RI, Arminareka Perdana tercatat memberangkatkan lebih dari 50.000 jamaah umrah per tahun. Jamaah Arminareka Perdana berasal dari berbagai latar belakang sosial, usia, dan tingkat pendidikan yang sangat beragam ada yang baru pertama kali menunaikan umrah, ada pula yang sudah berkali-kali melaksanakannya, dengan beragam pekerjaan dan kondisi kehidupan. Keragaman profil jamaah ini menjadikan pengalaman psikologis mereka selama proses ibadah umrah termasuk kecemasan yang mereka rasakan menjadi fenomena yang kaya, kompleks, dan sangat menarik untuk diteliti secara mendalam.

Kecemasan merupakan salah satu respons psikologis yang paling umum dan nyata dialami oleh jamaah umrah, baik sebelum keberangkatan maupun selama pelaksanaan ibadah di Tanah Suci. Dalam konteks umrah, penyebab kecemasan yang paling dominan bersumber dari aspek kognitif, yaitu kekhawatiran melakukan kesalahan selama umrah, kekhawatiran tidak bisa melaksanakan umrah karena sakit, dan rasa khawatir tersesat di Tanah Suci (Nabila, 2018). Kecemasan ini bukan

sekadar kegelisahan ringan ia dapat mengganggu konsentrasi, menghambat kekhusyukan, bahkan berdampak pada kesehatan fisik jamaah selama di Tanah Suci.

Tekanan psikologis yang dialami jamaah semakin diperberat oleh perbedaan lingkungan yang signifikan antara Indonesia dan Arab Saudi. Banyaknya pintu di Masjidil Haram yang menggunakan nama-nama dalam bahasa Arab kerap membuat jamaah asal Indonesia mengalami kejadian salah jalan dan kesulitan kembali ke penginapan. Dari sisi cuaca, Arab Saudi memiliki suhu panas yang dapat mencapai 39°C–42°C pada bulan Mei hingga Oktober, yang berpotensi memicu kelelahan, *heat stroke*, dan kambuhnya penyakit bawaan. Sebagaimana dicatat oleh Kementerian Agama RI (2024), persiapan kesehatan jamaah menjadi salah satu perhatian utama pemerintah sejalan dengan kampanye '5 Pasti Umrah'. Selain itu, rasa takut jauh dari keluarga serta kekhawatiran terhadap kesejahteraan keluarga yang ditinggalkan turut menambah lapisan beban psikologis jamaah. Keseluruhan tekanan berlapis inilah yang berpotensi mengganggu kekhusyukan ibadah jika tidak dikelola dengan baik, dan justru di sinilah peran bimbingan manasik menjadi sangat penting.

Bimbingan manasik hadir sebagai instrumen utama PPIU dalam mempersiapkan jamaah secara fisik, mental, dan spiritual menghadapi berbagai tantangan selama ibadah umrah. Bimbingan manasik bukan sekadar pelatihan teknis tata cara ibadah, melainkan mencakup pula dimensi psikologis-spiritual, yakni penguatan mental, pembinaan keimanan, dan pembekalan cara menghadapi berbagai kondisi di Tanah Suci. Sebagaimana ditegaskan dalam kajian terkini,

bimbingan manasik yang terstruktur dan didukung oleh pembimbing yang kompeten terbukti mampu meningkatkan kualitas pemahaman dan kesiapan jamaah secara signifikan, serta menjadi bekal bagi jamaah agar dapat beribadah dengan lebih khusyuk dan tenang (Irhan Ari Muhammad dalam Jurnal Manajemen Dakwah, 2025).

Kewajiban PPIU dalam menyelenggarakan bimbingan manasik yang berkualitas tidak hanya bersifat moral, tetapi juga telah ditegaskan secara yuridis. Berdasarkan PMA Nomor 5 Tahun 2021, setiap PPIU wajib memiliki pembimbing manasik yang bersertifikat kompetensi dari lembaga yang diakui Kementerian Agama sebagai syarat akreditasi. Selanjutnya, UU No. 14 Tahun 2025 semakin memperkuat kewajiban pembinaan jamaah umrah dengan menekankan tata kelola yang lebih tertib, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada perlindungan jamaah (UU No. 14 Tahun 2025). Arminareka Perdana sebagai PPIU berakreditasi A telah memenuhi standar ini, dengan sistem bimbingan manasik yang mencakup pembekalan sebelum keberangkatan hingga pendampingan langsung di Tanah Suci oleh pembimbing yang terlatih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Meskipun kajian tentang bimbingan manasik dan kecemasan jamaah telah berkembang dalam literatur, penelitian yang secara spesifik menggali *pengalaman* jamaah umrah dalam menghadapi kecemasan *melalui* bimbingan manasik khususnya dengan pendekatan fenomenologis yang mampu menangkap makna subjektif dan mendalam dari tiap individu masih sangat terbatas. Penelitian terdahulu umumnya menggunakan pendekatan kuantitatif, seperti penelitian Nabila (2018) yang mengukur pengaruh manasik terhadap kecemasan secara statistik, atau

berfokus pada aspek teknis manajemen pelayanan manasik (Reksa Adib Sambada dkk., 2023). Penelitian yang menempatkan *lived experience* jamaah yakni bagaimana jamaah sungguh-sungguh menghayati, memaknai, dan merasakan proses bimbingan manasik sebagai sarana menghadapi kecemasan sebagai fokus utama kajian, khususnya pada PPIU Arminareka Perdana, belum pernah dilakukan.

Penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut. Dengan menjadikan dua orang jamaah umrah dan satu orang pembimbing PPIU Arminareka Perdana sebagai subjek, penelitian ini bertujuan menggali secara fenomenologis bagaimana individu menghayati pengalaman kecemasan dan memaknai proses bimbingan manasik sebagai sarana menghadapinya. Pendekatan fenomenologis dipilih karena pengalaman kecemasan bersifat sangat personal dua jamaah yang menghadapi situasi yang sama bisa jadi memaknai dan meresponsnya dengan cara yang sama sekali berbeda. Sebagaimana ditegaskan oleh Subandi (2009), pendekatan fenomenologis sangat relevan untuk memahami pengalaman spiritual dan keagamaan yang bersifat sangat pribadi, karena hanya dapat dipahami secara utuh melalui perspektif orang yang mengalaminya langsung. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan kontribusi ilmiah bagi pengembangan kajian manajemen haji dan umrah serta psikologi Islam, tetapi juga menjadi masukan praktis bagi PPIU Arminareka Perdana dan penyelenggara umrah lainnya dalam merancang program bimbingan manasik yang lebih responsif terhadap kebutuhan psikologis jamaah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengalaman kecemasan yang dirasakan dan dimaknai oleh jemaah umrah PPIU Arminareka Perdana selama menjalani ibadah umrah?
2. Bagaimana pelaksanaan bimbingan manasik pada PPIU Arminareka Perdana dalam membantu jemaah menghadapi kecemasan?
3. Bagaimana pengalaman jemaah umrah PPIU Arminareka Perdana dalam menghadapi kecemasan melalui bimbingan manasik yang diberikan?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang mendalam mengenai pengalaman jemaah umrah dalam menghadapi kecemasan melalui bimbingan manasik pada PPIU Arminareka Perdana. Secara spesifik, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI

1. Untuk memahami dan mendeskripsikan pengalaman kecemasan yang dirasakan dan dimaknai oleh jemaah umrah PPIU Arminareka Perdana selama menjalani ibadah umrah.
2. Untuk mendeskripsikan pelaksanaan bimbingan manasik pada PPIU Arminareka Perdana dalam membantu jemaah menghadapi kecemasan.
3. Untuk mengeksplorasi secara mendalam pengalaman jemaah umrah PPIU Arminareka Perdana dalam menghadapi kecemasan melalui bimbingan manasik yang diberikan.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Akademis

Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu Manajemen Haji dan Umrah serta Psikologi Islam, khususnya dalam aspek bimbingan dan pendampingan jamaah umrah. Penelitian ini dapat memperkaya khazanah kajian tentang bimbingan manasik sebagai sarana pengelolaan kecemasan jamaah umrah yang selama ini masih sangat terbatas, terutama yang menggunakan pendekatan fenomenologis untuk menggali pengalaman subjektif jamaah secara mendalam. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji lebih jauh tentang dinamika psikologis jamaah umrah, peran pembimbing dalam konteks ibadah, serta pengembangan program bimbingan manasik yang berbasis kebutuhan psikologis jamaah.

1.4.2 Kegunaan Praktis

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak berikut:

a. Bagi Jamaah Umrah, penelitian ini diharapkan dapat membantu jamaah umrah untuk lebih memahami dan mengenali kecemasan yang mereka alami selama proses ibadah, serta mendorong mereka untuk secara aktif memanfaatkan program bimbingan manasik sebagai sumber kekuatan psikologis dan spiritual dalam menghadapi berbagai tekanan selama di Tanah Suci.

b. Bagi PPIU Arminareka Perdana, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan berharga dalam merancang dan mengembangkan program bimbingan manasik yang tidak hanya berfokus pada aspek teknis ibadah, tetapi juga memperhatikan dimensi psikologis jamaah secara komprehensif, sehingga jamaah dapat berangkat dan melaksanakan umrah dengan lebih khusyuk dan tenang.

c. Bagi Penyelenggara Ibadah Umrah (PPIU) Lainnya, penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam meningkatkan kualitas layanan bimbingan manasik, khususnya dalam hal pendampingan psikologis dan spiritual jamaah sebelum keberangkatan maupun selama pelaksanaan ibadah di Tanah Suci.

d. Bagi Pembimbing Manasik, penelitian ini dapat menjadi bahan referensi praktis dalam memahami pola pengalaman kecemasan jamaah umrah, sehingga dapat dikembangkan pendekatan bimbingan yang lebih kontekstual, empatik, dan berbasis nilai-nilai keislaman.

e. Bagi Program Studi Manajemen Haji dan Umrah UIN Sunan Gunung Djati Bandung, penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi ilmiah yang memperkuat kajian akademik di bidang manajemen penyelenggaraan ibadah, khususnya yang berkaitan dengan aspek psikologis dan bimbingan jamaah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Landasan Teoritis

(1) Bimbingan Manasik

Bimbingan secara umum dipahami sebagai proses pemberian bantuan yang dilakukan oleh seorang ahli kepada individu atau kelompok, agar individu tersebut mampu mengembangkan potensinya, memahami dirinya sendiri, serta mengatasi berbagai permasalahan yang dihadapi (Musnamar, 1992 dalam Yusuf & Nurihsan, 2021). Dalam konteks Islam, bimbingan merupakan proses pemberian pertolongan kepada individu agar mampu hidup selaras dengan ketentuan Allah SWT, sehingga dapat mencapai kebahagiaan dunia dan akhirat (Sutoyo, 2013 dalam Jurnal Bikotetik, 2022). Secara etimologis, kata *manasik* berasal dari bahasa Arab yang berarti tata cara atau ritual ibadah, merujuk pada serangkaian prosedur dan ketentuan yang harus dijalankan dalam pelaksanaan ibadah haji maupun umrah.

Dengan demikian, bimbingan manasik dapat didefinisikan sebagai proses pemberian bantuan, pengarahan, dan pembekalan kepada calon jamaah haji dan umrah terkait tata cara pelaksanaan ibadah secara benar sesuai tuntunan syariat Islam, yang dilaksanakan secara sistematis dan terencana oleh pembimbing yang kompeten. Anasom dan Hasanah (2021) dalam bukunya *Guiding Manasik Haji: Sertifikasi Pembimbing Profesional* menegaskan bahwa bimbingan manasik yang efektif tidak hanya berdimensi teknis, tetapi juga mencakup pembinaan mental dan spiritual jamaah agar siap menghadapi berbagai kondisi di Tanah Suci.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI

a. Tujuan dan Fungsi Bimbingan Manasik

Bimbingan manasik memiliki beberapa tujuan utama sebagaimana ditetapkan dalam regulasi penyelenggaraan ibadah umrah di Indonesia. Berdasarkan Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 5 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha PPIU, setiap penyelenggara wajib menyediakan bimbingan manasik yang memadai guna memastikan jamaah dapat melaksanakan ibadah secara benar dan khusyuk. Secara lebih rinci, Kementerian Agama RI (2023) menyatakan bahwa manasik umrah bertujuan untuk membantu calon jamaah umrah dalam memahami berbagai pengetahuan mengenai pelaksanaan ibadah umrah baik secara teori maupun praktik, sehingga memudahkan serta memperlancar proses bimbingan, pembekalan, dan pembinaan yang diberikan.

Adapun fungsi bimbingan manasik dalam kaitannya dengan pengelolaan kecemasan jamaah mencakup empat hal. Pertama, fungsi informatif, yaitu memberikan informasi yang akurat untuk mengurangi ketidakpastian sebagai sumber kecemasan. Kedua, fungsi edukatif, yaitu mendidik jamaah tentang cara menghadapi berbagai situasi di Tanah Suci. Ketiga, fungsi suportif, yaitu memberikan dukungan psikologis dan spiritual. Keempat, fungsi preventif, yaitu mencegah timbulnya kecemasan berlebih melalui persiapan yang matang (Reksa Adib Sambada dkk., 2023).

b. Peran Pembimbing Dalam Bimbingan Manasik

Pembimbing manasik memegang peran sentral dalam keberhasilan proses bimbingan. Irhan Ari Muhammad (2025) menegaskan bahwa

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI

bimbingan manasik yang terstruktur, konsisten, dan didukung oleh pembimbing yang kompeten terbukti mampu meningkatkan kualitas pemahaman jamaah secara signifikan. Pembimbing tidak hanya berperan sebagai instruktur teknis ibadah, tetapi juga sebagai fasilitator psikologis yang membantu jamaah mengelola kekhawatiran dan kecemasan mereka. Dalam konteks ini, kompetensi manajerial dan psikologis pembimbing merupakan dua keterampilan utama yang saling berkaitan dan harus dimiliki secara terpadu agar proses bimbingan berjalan optimal (Implementasi Kompetensi Manajerial dan Psikologis dalam Pelatihan Pembimbing Manasik Haji, UIN SGD Bandung).

(2) Teori Kecemasan (*Anxiety*)

a. Pengertian Kecemasan

Kecemasan (*anxiety*) merupakan gangguan alam perasaan yang ditandai dengan kekhawatiran yang mendalam dan berkelanjutan, namun individu yang mengalaminya belum mengalami gangguan dalam menilai realitas kepribadiannya masih tetap utuh meskipun perilakunya dapat terganggu (Hawari, 2006). Senada dengan hal tersebut, kecemasan juga dipahami sebagai ketegangan, rasa tidak aman, dan kekhawatiran yang timbul karena diperkirakan akan terjadi sesuatu yang tidak menyenangkan, di mana sebagian besar sumber penyebabnya tidak diketahui secara pasti dan manifestasinya dapat melibatkan aspek somatik maupun psikologis (Candra dkk., 2021).

Dalam konteks ibadah umrah, kecemasan yang dialami jamaah bukan sekadar kegelisahan ringan ia dapat mengganggu konsentrasi, menghambat kekhusyukan, bahkan berdampak pada kesehatan fisik jamaah selama di Tanah Suci. Sebagaimana ditemukan dalam penelitian Afifah (2018), penyebab kecemasan yang paling dominan pada jamaah umrah bersumber dari aspek kognitif, yaitu kekhawatiran melakukan kesalahan selama umrah, kekhawatiran tidak bisa melaksanakan umrah karena sakit, dan rasa khawatir tersesat di Tanah Suci.

b. Aspek-aspek Kecemasan

Hawari (2006) membagi manifestasi kecemasan ke dalam empat aspek utama yang saling berkaitan, yaitu:

1) Aspek kognitif, yang mencakup pikiran-pikiran negatif dan kekhawatiran berlebihan, rasa takut tidak dapat menyelesaikan masalah, sulit berkonsentrasi, dan penilaian terhadap situasi sebagai ancaman yang melebihi kemampuan diri untuk mengatasinya.
2) Aspek afektif, yang mencakup perasaan individu yang sedang merasakan kecemasan, seperti rasa gugup, tegang, gelisah, kecewa, tersinggung, dan tidak sabar dalam menghadapi situasi yang dianggap mengancam.
3) Aspek fisiologis, yang mencakup reaksi fisik sebagai manifestasi kecemasan, seperti jantung berdebar, sesak napas, otot tegang, berkeringat, gemetar, mual, mulut kering, dan tubuh terasa lemas.
4) Aspek perilaku, yang mencakup respons tindakan individu saat mengalami kecemasan, seperti kecenderungan menghindari situasi yang

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI

dianggap mengancam, mencari perlindungan, atau sebaliknya terpaku dan sulit mengambil tindakan.

c. Kecemasan dalam Perspektif Islam

Dalam perspektif Islam, kecemasan dipahami sebagai ujian dari Allah SWT yang dapat menjadi sarana untuk meningkatkan keimanan dan kedekatan hamba kepada-Nya. Al-Qur'an memberikan jaminan ketenangan bagi hamba yang beriman, sebagaimana firman Allah dalam QS. Ar-Ra'd ayat 28: *"Alā bidhikrillāhi tatma'innu al-qulūb"* (Ingatlah, hanya dengan mengingat Allah hati menjadi tenang). Dengan demikian, kecemasan yang dialami jamaah dalam konteks ibadah umrah tidak serta merta bersifat negatif, melainkan dapat menjadi pendorong untuk semakin mendekatkan diri kepada Allah melalui proses bimbingan yang menyeluruh dan bermakna.

1.5.2 Kerangka Konseptual

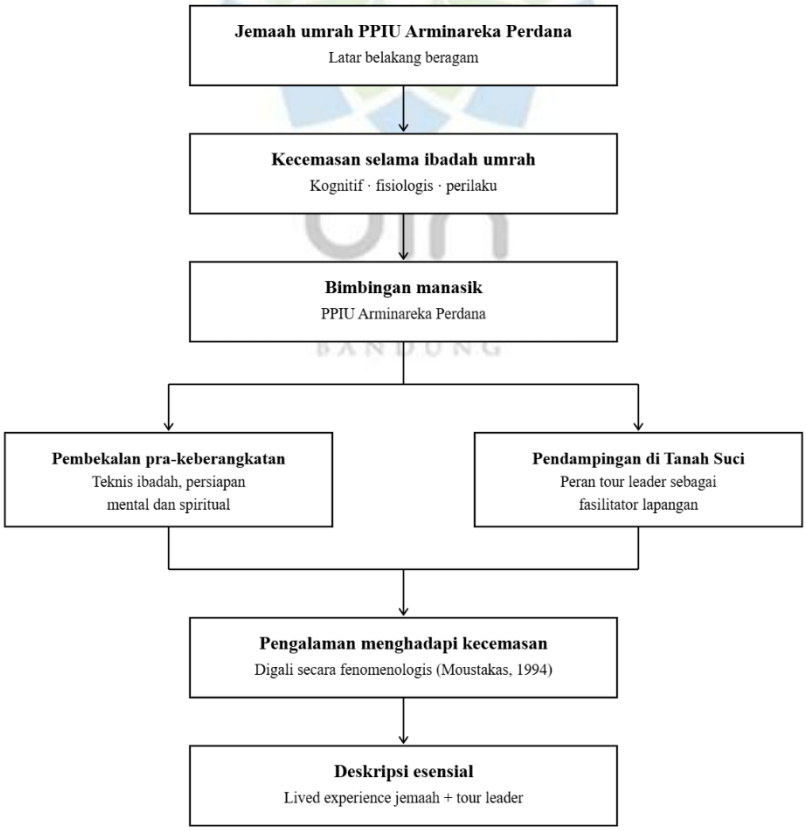
Penelitian ini berfokus pada pengalaman jemaah umrah dalam menghadapi kecemasan melalui bimbingan manasik pada PPIU Arminareka Perdana dengan menggunakan pendekatan fenomenologis. Kerangka konseptual dalam penelitian ini dibangun atas dua konsep utama yang saling berkaitan, yaitu kecemasan dan bimbingan manasik, dengan pengalaman jemaah umrah sebagai titik sentral yang menghubungkan keduanya.

Jemaah umrah PPIU Arminareka Perdana sebagai individu Muslim yang melaksanakan ibadah umrah dalam perjalanan ibadahnya tidak terlepas dari pengalaman kecemasan yang bersumber dari empat aspek: aspek kognitif

(kekhawatiran melakukan kesalahan ritual, takut tersesat), aspek afektif (rasa gugup, gelisah, dan tegang), aspek fisiologis (kelelahan akibat cuaca ekstrem, kambuhnya penyakit bawaan), dan aspek perilaku (penghindaran situasi yang dianggap mengancam).

Keseluruhan proses inilah yang digali secara mendalam melalui pendekatan fenomenologi Moustakas (1994), dengan tujuan untuk memahami hakikat *lived experience* jemaah dalam menghayati bimbingan manasik sebagai sarana menghadapi kecemasan. Adapun kerangka konseptual penelitian ini digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1.1 Kerangka Konseptual



1.6 Langkah-langkah Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Arminareka Perdana yang berkantor pusat di Gedung Menara Karya Lt. 5, Jl. HR. Rasuna Said Blok X-5 Kav. 1-2, Jakarta Selatan. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada beberapa pertimbangan. *Pertama*, Arminareka Perdana merupakan salah satu PPIU tertua dan terbesar di Indonesia yang telah beroperasi sejak 1990 dengan basis jamaah yang sangat luas dan beragam, sehingga sangat mendukung kebutuhan penelitian fenomenologis yang memerlukan subjek dengan pengalaman yang kaya. Kedua, sebagai PPIU berakreditasi A dari Kementerian Agama RI berdasarkan PMA Nomor 5 Tahun 2021, Arminareka Perdana memiliki sistem bimbingan manasik yang terstruktur dari persiapan pra-keberangkatan hingga pendampingan di Tanah Suci, menjadikan jamaah dan tour leader-nya subjek yang sangat relevan untuk dikaji. *Ketiga*, belum terdapat penelitian yang secara khusus mengkaji pengalaman jamaah dalam menghadapi kecemasan melalui bimbingan manasik di PPIU ini dengan pendekatan fenomenologis, sehingga penelitian ini hadir sebagai kajian yang orisinal.

1.6.2 Paradigma dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme, yang memandang bahwa realitas sosial bukanlah sesuatu yang bersifat objektif dan tunggal, melainkan dikonstruksi secara subjektif oleh individu berdasarkan pengalaman, nilai, dan pemaknaan mereka masing-masing (Creswell, 2014).

Dalam paradigma ini, peneliti tidak berusaha mengukur atau membuktikan sesuatu, melainkan memahami bagaimana subjek penelitian memaknai pengalaman yang mereka jalani. Paradigma konstruktivisme dipandang paling tepat dalam penelitian ini karena pengalaman menghadapi kecemasan melalui bimbingan manasik bersifat sangat personal dan subjektif tidak dapat dipukul rata, melainkan harus dipahami dari sudut pandang masing-masing individu yang mengalaminya.

Sejalan dengan paradigma tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologis sebagai pendekatan kualitatif yang dipilih. Pendekatan fenomenologis bertujuan untuk menggali dan memahami hakikat pengalaman hidup (*lived experience*) individu terhadap suatu fenomena tertentu secara mendalam (Moustakas, 1994). Pendekatan ini dipandang paling sesuai karena penelitian ini tidak hanya ingin mengetahui *apa* yang dialami jamaah, tetapi lebih jauh ingin memahami *bagaimana* dan *apa makna* dari pengalaman menghadapi kecemasan tersebut melalui bimbingan manasik yang diberikan PPIU Arminareka Perdana.

Dalam penelitian ini, paradigma konstruktivisme menjadi landasan untuk memahami bahwa pengalaman dan pemaknaan terhadap kecemasan dapat berbeda antara satu individu dengan individu lainnya. Pendekatan fenomenologis digunakan untuk menggali pengalaman hidup (lived experience) informan secara mendalam, sedangkan metode fenomenologi transendental Moustakas (1994) menjadi pedoman dalam menganalisis pengalaman tersebut melalui proses epoche, horizonalization, pengelompokan

makna, deskripsi tekstural, deskripsi struktural, dan sintesis esensi pengalaman. Dengan demikian, ketiga unsur tersebut memiliki fungsi yang saling berkaitan dalam mengarahkan penelitian untuk memahami pengalaman jemaah umrah berdasarkan perspektif individu yang mengalaminya secara langsung.

1.6.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode fenomenologi, yaitu metode penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memahami makna dan hakikat pengalaman hidup (*lived experience*) individu terhadap suatu fenomena tertentu secara mendalam. Secara spesifik, penelitian ini mengacu pada fenomenologi transendental yang dikembangkan oleh Clark Moustakas (1994), yang menekankan pentingnya *epoché* atau *bracketing* yakni upaya peneliti untuk mengesampingkan asumsi dan pengalaman pribadinya agar dapat memahami pengalaman subjek secara murni dan tidak terkontaminasi oleh sudut pandang peneliti.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Pemilihan metode fenomenologi dalam penelitian ini didasarkan pada beberapa alasan. *Pertama*, fokus penelitian ini adalah pengalaman subjektif jamaah umrah dalam memaknai kecemasan dan menghayati proses bimbingan manasik, yang bersifat personal dan tidak dapat diukur secara numerik. Sebagaimana dikemukakan oleh Creswell (2014) bahwa fenomenologi tepat digunakan ketika peneliti ingin memahami pengalaman beberapa individu terkait suatu konsep atau fenomena. *Kedua*, metode fenomenologi

memungkinkan peneliti untuk tidak sekadar mendeskripsikan *apa* yang terjadi, tetapi menggali lebih dalam *makna* di balik pengalaman tersebut bagi setiap individu (Moustakas, 1994). *Ketiga*, dalam konteks penelitian keagamaan, Subandi (2009) menegaskan bahwa pendekatan fenomenologis sangat relevan digunakan untuk memahami pengalaman spiritual dan keagamaan seseorang, karena pengalaman tersebut bersifat sangat pribadi dan hanya dapat dipahami secara utuh melalui perspektif orang yang mengalaminya langsung.

1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Penelitian ini mengumpulkan data kualitatif, sesuai dengan paradigma konstruktivisme dan pendekatan fenomenologis yang digunakan. Data kualitatif yang dimaksud berupa kata-kata, narasi, dan ungkapan yang menggambarkan secara mendalam pengalaman subjektif jamaah umrah PPIU Arminareka Perdana dalam memaknai kecemasan dan menghayati proses bimbingan manasik yang diterima.

b. Sumber Data

1) Sumber Data Primer

Sumber data primer dalam penelitian ini adalah jamaah umrah PPIU Arminareka Perdana yang terlibat langsung dalam pengalaman ibadah umrah dan bersedia memberikan informasi secara langsung dan akurat, serta *tour leader* PPIU Arminareka Perdana yang terlibat dalam pendampingan jamaah secara langsung di Tanah Suci. Para

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI

informan inilah yang menjadi sumber utama dalam wawancara mendalam (*in-depth interview*) terkait pengalaman kecemasan dan proses bimbingan manasik yang dijalani.

2) Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder dalam penelitian ini meliputi dokumen resmi PPIU Arminareka Perdana, buku-buku referensi, jurnal ilmiah, regulasi terkait penyelenggaraan umrah (UU No. 14 Tahun 2025 dan PMA No. 5 Tahun 2021), serta sumber-sumber lain yang relevan dengan fokus penelitian mengenai bimbingan manasik dan kecemasan jamaah umrah.

1.6.5 Penentuan Informan atau Unit Penelitian

a. Informan dan Unit Analisis

Dalam penelitian ini, subjek penelitian adalah manusia, sehingga digunakan istilah informan sebagai sumber data utama. Informan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Dua orang jamaah umrah PPIU Arminareka Perdana yang benar-benar telah mengalami dan menghayati proses ibadah umrah beserta bimbingan manasik yang diberikan, dan memiliki pengalaman kecemasan selama pelaksanaan ibadah.
2. Satu orang tour leader PPIU Arminareka Perdana yang terlibat langsung dalam pendampingan jamaah selama pelaksanaan ibadah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI

umrah di Tanah Suci, sehingga memiliki pengalaman dan perspektif yang kaya terkait pengelolaan kecemasan jamaah di lapangan.

Sebagaimana dikemukakan oleh Moleong (2017) bahwa informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian, sehingga ia harus memiliki banyak pengalaman tentang latar penelitian yang sedang dikaji. Adapun unit analisis dalam penelitian ini adalah pengalaman subjektif individual jamaah umrah dan tour leader PPIU Arminareka Perdana, khususnya yang berkaitan dengan pengalaman kecemasan dan proses bimbingan manasik dalam menghadapi kecemasan tersebut (Moustakas, 1994).

b. Teknik Penentuan Informan

Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dikombinasikan dengan *snowball sampling* (Sugiyono, 2019).

Purposive sampling digunakan pada tahap awal untuk menentukan informan pertama yang memenuhi kriteria utama, yaitu: (1) jamaah umrah yang pernah berangkat melalui PPIU Arminareka Perdana dan memiliki pengalaman kecemasan selama pelaksanaan ibadah; serta (2) tour leader yang pernah atau sedang aktif mendampingi jamaah Arminareka Perdana di Tanah Suci. Selanjutnya, *snowball sampling* digunakan untuk mengembangkan jumlah informan secara berantai

berdasarkan rekomendasi dari informan sebelumnya, hingga data yang diperoleh mencapai titik jenuh (*data saturation*) yaitu kondisi di mana informasi yang diberikan informan baru tidak lagi menghasilkan tema atau makna baru yang signifikan (Sugiyono, 2019).

1.6.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen.

a. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*)

   Teknik utama yang digunakan adalah wawancara mendalam. Wawancara mendalam dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian fenomenologis, yaitu menggali pengalaman subjektif informan secara langsung dan mendalam terkait kecemasan yang mereka rasakan serta proses bimbingan manasik yang mereka jalani. Sebagaimana dikemukakan oleh Moleong (2017) bahwa wawancara mendalam adalah proses menggali informasi secara mendalam, terbuka, dan bebas dengan masalah dan fokus penelitian yang diarahkan pada pusat penelitian. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar informan dapat mengungkapkan pengalaman mereka secara bebas namun tetap terarah sesuai fokus penelitian.

b. Observasi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI

Teknik observasi digunakan sebagai teknik pendukung untuk mengamati secara langsung ekspresi, sikap, dan kondisi psikologis yang tampak selama proses wawancara berlangsung. Sugiyono (2019) mengemukakan bahwa observasi merupakan teknik pengumpulan data yang berkenaan dengan perilaku manusia dan proses yang memungkinkan peneliti untuk mengamati secara langsung objek yang diteliti.

c. Analisis Dokumen

Teknik analisis dokumen digunakan untuk mengumpulkan data sekunder yang relevan, seperti dokumen resmi PPIU Arminareka Perdana, materi dan modul bimbingan manasik, regulasi terkait (UU No. 14 Tahun 2025 dan PMA No. 5 Tahun 2021), serta jurnal penelitian terkait bimbingan manasik dan kecemasan jamaah umrah. Menurut Sugiyono (2019), dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu yang dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental seseorang.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

1.6.7 Teknik Penentuan Keabsahan Data

Teknik penentuan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Menurut Moleong (2017), triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut.

Dalam penelitian ini, triangulasi dilakukan melalui dua cara. Pertama, triangulasi sumber, yaitu membandingkan data yang diperoleh dari informan jamaah dengan data dari informan tour leader, untuk memastikan konsistensi dan kedalaman informasi terkait pengalaman kecemasan dan proses bimbingan manasik. Kedua, triangulasi teknik, yaitu membandingkan data hasil wawancara mendalam dengan data hasil observasi dan analisis dokumen, sehingga data yang diperoleh dapat saling melengkapi dan memperkuat satu sama lain.

1.6.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan tahapan analisis fenomenologi transendental yang dikembangkan oleh Clark Moustakas (1994). Teknik analisis ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu memahami pengalaman hidup (*lived experience*) jemaah umrah dalam menghadapi kecemasan melalui bimbingan manasik pada PPIU Arminareka Perdana. Analisis fenomenologis tidak hanya berorientasi pada pengelompokan informasi, tetapi juga berupaya menemukan makna dan hakikat pengalaman yang dialami oleh informan berdasarkan perspektif mereka sendiri.

Menurut Moustakas (1994), analisis fenomenologi transendental dilakukan melalui beberapa tahapan yang saling berkaitan, yaitu sebagai berikut:

a. Epoche (Bracketing)

Tahap pertama adalah epoche, yaitu proses penangguhan atau pengesampingan sementara asumsi, prasangka, pengetahuan, serta pengalaman pribadi peneliti yang berkaitan dengan fenomena yang diteliti. Pada tahap ini, peneliti berupaya menempatkan pengalaman informan sebagai pusat perhatian sehingga interpretasi yang dihasilkan tidak didominasi oleh pandangan subjektif peneliti.

Dalam penelitian ini, peneliti berupaya mengesampingkan anggapan awal mengenai penyebab kecemasan jemaah umrah maupun efektivitas bimbingan manasik. Peneliti memberikan ruang kepada informan untuk mengungkapkan pengalaman, perasaan, pemikiran, dan pemaknaan mereka secara terbuka, baik mengenai kecemasan sebelum keberangkatan maupun ketika melaksanakan ibadah di Tanah Suci.

b. *Horizonalization* (Pemberian Nilai yang Setara)

Tahap kedua adalah *horizonalization*, yaitu proses mengidentifikasi dan menginventarisasi seluruh pernyataan informan yang berkaitan dengan pengalaman menghadapi kecemasan melalui bimbingan manasik. Pada tahap ini, setiap pernyataan yang relevan diperlakukan secara setara dan tidak langsung ditempatkan berdasarkan tingkat kepentingannya.

Peneliti menelaah hasil wawancara mendalam dari kedua informan jemaah, yaitu BDU dan NAP, serta wawancara dengan Euis selaku tour leader. Pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan

pengalaman kecemasan, pelaksanaan bimbingan manasik, kesiapan mental dan spiritual, praktik ibadah, serta pendampingan selama di Tanah Suci diidentifikasi sebagai bagian dari data yang dianalisis.

Peneliti menelaah hasil wawancara mendalam dari kedua informan jemaah, yaitu BDU dan NAP, serta wawancara dengan Euis selaku tour leader. Pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan pengalaman kecemasan, pelaksanaan bimbingan manasik, kesiapan mental dan spiritual, praktik ibadah, serta pendampingan selama di Tanah Suci diidentifikasi sebagai bagian dari data yang dianalisis.

c. *Clustering of Meaning* (Pengelompokan Makna dan Pembentukan Tema)

Tahap ketiga adalah pengelompokan makna (clustering of meaning), yaitu proses mengelompokkan pernyataan-pernyataan penting yang telah diidentifikasi ke dalam unit-unit makna dan tema-tema tertentu. Pengelompokan dilakukan berdasarkan kesamaan substansi pengalaman yang disampaikan informan.

Dalam penelitian ini, pernyataan informan dikelompokkan ke dalam beberapa tema yang berkaitan dengan pengalaman kecemasan jemaah, seperti kekhawatiran terhadap pelaksanaan ibadah, ketakutan tersesat atau terpisah dari rombongan, manfaat penyampaian materi dan praktik manasik, dukungan tour leader, serta penggunaan doa, zikir, dan tawakal dalam menghadapi kecemasan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI

Proses pengelompokan ini dilakukan dengan tetap memperhatikan karakteristik pengalaman setiap informan. Pengalaman jemaah ditempatkan sebagai sumber utama dalam pembentukan makna fenomena, sedangkan pengalaman tour leader digunakan sebagai perspektif pendukung untuk memahami pelaksanaan bimbingan dan pendampingan jemaah.

d. *Textural Description* (Deskripsi Tekstural)

Tahap keempat adalah penyusunan deskripsi tekstural, yaitu penggambaran mengenai apa yang dialami oleh informan selama menghadapi kecemasan melalui bimbingan manasik. Deskripsi ini disusun berdasarkan pernyataan dan pengalaman langsung informan yang diperoleh melalui wawancara mendalam.

Dalam penelitian ini, deskripsi tekstural mencakup pengalaman jemaah ketika merasakan kekhawatiran sebelum keberangkatan, menghadapi keramaian di Tanah Suci, menjalankan rangkaian ibadah umrah, serta merasakan manfaat bimbingan manasik dalam mempersiapkan diri. Deskripsi juga mencakup pengalaman jemaah dalam memaknai doa, zikir, tawakal, dan pendampingan tour leader sebagai bagian dari proses menghadapi kecemasan.

Untuk menjaga keaslian pengalaman informan, penyusunan deskripsi tekstural diperkuat dengan kutipan langsung dari hasil wawancara yang relevan dengan tema penelitian.

e. *Imaginative Variation dan Structural Description* (Variasi Imajinatif dan Deskripsi Struktural)

Tahap kelima adalah imaginative variation, yaitu proses mengeksplorasi berbagai kondisi, konteks, dan faktor yang memungkinkan suatu pengalaman terjadi. Melalui tahap ini, peneliti berupaya memahami bagaimana pengalaman informan terbentuk dengan memperhatikan situasi, lingkungan, hubungan sosial, serta kondisi yang melatarbelakanginya.

Dalam penelitian ini, variasi imajinatif digunakan untuk memahami bagaimana kecemasan jemaah terbentuk dalam situasi menjelang keberangkatan maupun selama berada di Tanah Suci. Peneliti memperhatikan beberapa kondisi yang memengaruhi pengalaman tersebut, seperti pengalaman pertama melaksanakan umrah, pemahaman terhadap tata cara ibadah, kondisi lingkungan Masjidil Haram yang ramai, kekhawatiran terpisah dari rombongan, serta dukungan dari tour leader dan sesama jemaah.

Hasil dari proses tersebut kemudian disusun menjadi deskripsi struktural (structural description), yaitu uraian mengenai bagaimana dan dalam kondisi apa pengalaman kecemasan serta proses pengelolaannya terjadi. Deskripsi ini memberikan pemahaman mengenai hubungan antara pengalaman pribadi jemaah dengan lingkungan dan bentuk pendampingan yang diterima selama menjalankan ibadah umrah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI

f. *Synthesis of Meanings and Essences* (Sintesis Makna dan Esensi Pengalaman)

Tahap terakhir adalah sintesis makna dan esensi pengalaman, yaitu proses menggabungkan deskripsi tekstural dan deskripsi struktural untuk memperoleh pemahaman menyeluruh mengenai hakikat fenomena yang diteliti.

Dalam penelitian ini, sintesis dilakukan dengan menggabungkan pengalaman kedua informan jemaah, BDU dan NAP, mengenai kecemasan yang mereka alami, pemaknaan terhadap bimbingan manasik, serta pengalaman mereka dalam menghadapi berbagai situasi selama menjalankan ibadah umrah. Keterangan Euis selaku tour leader digunakan sebagai informasi pendukung untuk memperkaya pemahaman mengenai bentuk bimbingan dan pendampingan yang diberikan kepada jemaah.

Melalui sintesis tersebut, peneliti berupaya menemukan esensi pengalaman jemaah umrah dalam menghadapi kecemasan melalui bimbingan manasik. Esensi pengalaman tersebut menggambarkan bagaimana pembekalan pengetahuan, praktik ibadah, kesiapan spiritual, dukungan sosial, dan pendampingan secara langsung menjadi bagian dari proses jemaah dalam membangun kesiapan serta ketenangan ketika menjalankan ibadah umrah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI