

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Indonesia merupakan negara dengan jumlah muslim terbanyak di dunia yaitu dengan jumlah 240,62 juta jiwa pada 2023. Menurut *The Royal Islamic Strategic Studies Centre (RISSC)* jumlah tersebut sama dengan 87,8% dari jumlah populasi nasional di Indonesia yang totalnya 277,53 juta jiwa. Maka dari itu, Indonesia mendapatkan kuota jemaah haji yang lebih besar dibandingkan dengan negara-negara muslim lainnya (Annur, 2023).

Menurut data oleh Annur (2023), Indonesia mempunyai kuota jemaah haji dari pemerintah Arab Saudi sebanyak 229.000 orang pada tahun 2023. Pada awalnya, jumlah jemaah haji hanya 221.000 orang, yang terdiri dari 203.320 kuota haji reguler dan 17.680 kuota haji khusus. Kemudian, Indonesia mendapatkan 8.000 kuota haji tambahan. Berdasarkan data Kementerian Agama Republik Indonesia, kuota jemaah haji pada tahun 2023 merupakan yang terbesar sejak 2004. Pada periode 2004-2007, kuota haji Indonesia hanya 205.000 orang.

Namun banyaknya kuota haji yang telah diberikan ternyata tidak sebanding dengan antusias muslim di Indonesia yang setiap tahunnya pendaftar haji terus bertambah sehingga membuat antrian menumpuk dan semakin panjang. Selain itu juga terdapat kebiasaan yang sudah melaksanakan ibadah haji tapi kemudian ingin kembali berhaji lagi

mengakibatkan masa tunggu haji semakin lama. Adapun masa tunggu haji reguler di Indonesia berbeda-beda tiap provinsi, kabupaten hingga kota yang sudah ditentukan oleh pemerintah. Masa tunggu haji itu didasarkan pada jumlah pendaftar di wilayah tersebut, yang berarti semakin banyak pendaftar di sana maka waktu tunggu semakin lama pula. Menurut data oleh Harbani (2023) pada 14 Juli 2023 dari laman Kementerian Agama, daerah yang paling singkat masa tunggu hajinya yaitu Kabupaten Maluku Barat Daya dengan 11 tahun. Sedangkan masa tunggu haji terlama yaitu Kabupaten Bantaeng di Sulawesi Selatan dengan 47 Tahun.

Masa tunggu haji yang lama di Indonesia membuat masyarakat lebih memilih umrah sebagai pengganti haji atau menunggu antrian haji. Menurut istilah dan syariat, umrah adalah berkunjung ke Baitullah untuk melakukan tawaf dan sai tanpa melakukan wukuf di Arafah dalam waktu yang tidak ditentukan. Umrah juga sering disebut dengan *hajjul ashghar* yang berarti haji kecil (Mansur, 2010).

Ibadah umrah yang tidak memiliki waktu khusus dalam pelaksanaannya maka dapat dilakukan kapan saja dengan masa tunggu yang jauh lebih singkat daripada haji, yang hanya dapat dilakukan pada bulan Haji atau Zulhijah menjadi salah satu alasan masyarakat Indonesia memilih ibadah umrah. Menurut data Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah yang dikutip oleh Setiawan (2023), jemaah umrah Indonesia dari Januari-Agustus 2023 sebanyak 808.301 orang. Dengan jumlah jemaah

umrah terbanyak pada bulan Juni dengan 185.737 orang, dan jemaah umrah paling sedikit pada bulan Juli dengan 11.030 orang.

Pelaksanaan umrah telah diatur oleh pemerintah pada Undang-Undang. No. 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan haji dan umrah, bab VII mengenai penyelenggaraan ibadah umrah. Bahwa perjalanan ibadah umrah dapat dilakukan secara perseorangan atau berkelompok melalui Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah yang kemudian disingkat menjadi PPIU adalah biro perjalanan wisata yang memiliki izin dari Menteri untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah No 79 tahun 2012, Bab IV tentang PPIU Pasal 58 PPIU wajib memberikan pelayanan kepada jemaah umrah diantaranya seperti: 1). Bimbingan ibadah umrah yang dilakukan sebelum keberangkatan, selama di perjalanan, dan selama di Arab Saudi, 2). Transportasi jemaah umrah dari Indonesia dan selama di Arab Saudi, 3). Akomodasi dan konsumsi di Arab Saudi, 4). Kesehatan jemaah umrah, 5). Perlindungan jemaah dan petugas umrah, serta 6). Administrasi dan dokumen jemaah.

Bimbingan manasik ibadah umrah merupakan salah satu pelayanan yang sangat penting agar semua jemaah bisa melaksanakan ibadah umrahnya dengan baik sesuai syariat. Kegiatan manasik umrah ini meliputi pengetahuan dan pemahaman tentang tata cara pelaksanaan umrah seperti rukun umrah yaitu niat, tawaf, sai, dan tahalul. Serta pengetahuan tentang apa saja yang harus dihindari saat menjalankan ibadah umrah. Selain itu

juga manasik umrah mencakup latihan fisik seperti olahraga untuk menjaga kesehatan tubuh, dan latihan mental dengan latihan konsentrasi serta ketenangan jiwa agar jemaah bisa fokus dan tenang selama melakukan ibadah umrah.

Dengan demikian penyelenggaraan bimbingan manasik umrah harus yang efektif dan efisien, karena kualitas pemberian pelayanan dan bimbingan pada jemaah sangat berpengaruh untuk kelanjutan nasib penyelenggara. Manajemen Strategik pada bimbingan ibadah umrah memegang peranan penting untuk mewujudkan umrah yang mabrur. Hal ini karena pelaksanaan bimbingan manasik ibadah umrah tentu membutuhkan pengaturan yang baik, karena sebuah pelaksanaan ibadah umrah membutuhkan persiapan yang matang.

Seiring dengan tingginya antusias masyarakat untuk melaksanakan ibadah umrah, maka banyak juga para penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang bersaing untuk memberikan pelayanan terbaiknya kepada para jemaah. Menurut data yang dikutip dari Kementerian Agama oleh Hawari (2023), total PPIU pada tahun 2023 yang tersebar di Indonesia sebanyak 2.180, yang mana jumlah ini berarti meningkat 30% dibandingkan dengan data PPIU pada tahun 2021 yaitu sebanyak 1.600.

Masyarakat harus berhati-hati dan selektif dalam memilih PPIU yang tepat, karena ada juga beberapa PPIU yang malah merugikan jemaah karena tidak mengikuti regulasi yang sudah ditetapkan oleh Kementerian Agama. Seperti kasus PT. Naila Syafaah Wisata Mandiri (NSWM) pada

2023, yang izinnya dicabut karena sudah terbukti melakukan pelanggaran yaitu gagal memberangkatkan, menelantarkan, dan gagal memulangkan jemaah umrah (Arnani, 2023).

Maka dari itu, Kementerian Agama menghimbau kepada masyarakat untuk memilih PPIU dengan memperhatikan prinsip “5 Pasti Umrah” agar terhindar dari PPIU yang tidak bertanggung jawab. 5 pasti umrah yaitu meliputi: 1). Pastikan Travel Umrah berizin Kemenag, 2). Pastikan tiket pesawat dan jadwal penerbangan, 3). Pastikan harga dan paket layanan, 4). Pastikan akomodasi (hotel) selama berada di Arab Saudi, 5). Pastikan visanya. Prinsip 5 Pasti Umrah ini merupakan bentuk perlindungan negara kepada warganya dalam menjalankan ibadah umrah ke tanah suci.

PT. Citra Ceria Usaha Khalifah atau yang lebih dikenal dengan Khalifah Tour merupakan salah satu Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah di Bandung tepatnya di Jln. Brigadir Jend. Katamso No.11, Sukamaju, Kec. Cibeunying Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat. PT. Citra Ceria Usaha Khalifah Bandung ini sudah memiliki izin Penyelenggara Ibadah Haji Khusus SK Menteri Agama RI. PPIU/PIHK 3050. Sebagai PPIU yang sudah berizin tentunya PT. Citra Ceria Usaha Khalifah Bandung sudah terpercaya dalam memberangkatkan jemaah untuk umrah di tanah suci sesuai dengan regulasi yang telah ditetapkan.

Bimbingan ibadah merupakan salah satu keunggulan layanan yang ada di PT. Citra Ceria Usaha Khalifah Bandung, dengan adanya para pembimbing ibadah yang menerapkan nilai-nilai CARE (Cakap, Amanah,

Responsive, dan Empati). Kenyamanan para jemaah juga akan diutamakan dengan menyediakan fasilitas penerbangan, hotel, dan transportasi yang optimal. PT. Citra Ceria Usaha Khalifah Bandung mempunyai beragam program umrah seperti umrah reguler, umrah plus *Islamic Tour*, umrah *private*, umrah *group incentive*, dan lain sebagainya.

Manajemen strategik yang baik dan benar diperlukan dalam bimbingan manasik umrah agar jemaah dapat menjalankan ibadah umrah sesuai syariat islam. Pada manajemen strategik, terdapat tiga aspek penting yang tampak pada PT. Citra Ceria Usaha Khalifah Bandung. Pertama, formulasi strategi yang dilakukan yaitu penyusunan jadwal manasik, menentukan pembimbing, pembentukan panitia manasik umrah, dan persiapan perlengkapan manasik. Kedua, implementasi strategi bimbingan manasik umrah yaitu sebanyak 3 kali yang meliputi materi dan praktik manasik pada satu minggu sebelum keberangkatan, manasik informasi ulang pada saat keberangkatan sampai menjelang ke bandara, dan manasik pemantapan pada saat sudah di Makkah atau Madinah. Dan yang ketiga, evaluasi strategi manasik umrah yang dilakukan dengan memperhatikan hal-hal yang dirasa kurang efektif dalam bimbingan manasik umrah sebagai bahan perbaikan manasik umrah yang akan datang.

Meskipun sudah ada penelitian tentang manajemen strategik dalam bimbingan manasik umrah, ada beberapa hal yang belum banyak dibahas. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Ma'rifah (2023) dan Abdillah (2023) lebih fokus pada pelayanan umum dan gabungan bimbingan haji serta

umrah, bukan pada manasik umrah secara spesifik. Sementara itu, penelitian di PT. Citra Ceria Usaha Khalifah Bandung oleh Fadillah (2015) menggunakan metode kuantitatif dan tidak membahas manajemen strategik pada bimbingan manasik umrah. Penelitian sebelumnya juga menggunakan teori-teori yang berbeda, seperti teori George R. Terry, bukan teori Fred R. David pada bimbingan umrah secara khusus. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi *gap* tersebut dengan fokus pada manajemen strategik pada bimbingan manasik umrah di PT. Citra Ceria Usaha Khalifah Bandung, menggunakan pendekatan kualitatif dan teori Fred R. David untuk penelitian yang lebih spesifik.

Dari latar belakang yang telah disebutkan, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi mengenai bagaimana manajemen strategik pada bimbingan manasik umrah yang dilakukan PT. Citra Ceria Usaha Khalifah Bandung sebagai Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah, dengan judul penelitian “Manajemen Strategik pada Bimbingan Manasik Umrah (Penelitian di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah PT. Citra Ceria Usaha Khalifah Bandung Periode Januari sampai dengan Juni 2024)”

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan, dan untuk membatasi penelitian maka fokus penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana formulasi strategi pada Bimbingan Manasik Umrah di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah PT. Citra Ceria Usaha Khalifah Bandung Periode Januari sampai dengan Juni 2024?
2. Bagaimana implementasi strategi pada Bimbingan Manasik Umrah di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah PT. Citra Ceria Usaha Khalifah Bandung Periode Januari sampai dengan Juni 2024?
3. Bagaimana evaluasi strategi Bimbingan Manasik Umrah di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah PT. Citra Ceria Usaha Khalifah Bandung Periode Januari sampai dengan Juni 2024?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan fokus penelitian diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui formulasi strategi pada Bimbingan Manasik Umrah di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah PT. Citra Ceria Usaha Khalifah Bandung Periode Januari sampai dengan Juni 2024
2. Untuk mengetahui implementasi strategi pada Bimbingan Manasik Umrah di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah PT. Citra Ceria Usaha Khalifah Bandung Periode Januari sampai dengan Juni 2024
3. Untuk mengetahui evaluasi strategi pada Bimbingan Manasik Umrah di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah PT. Citra Ceria Usaha Khalifah Bandung Periode Januari sampai dengan Juni 2024

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian penting untuk diperhatikan agar dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak, maka dari itu diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat antara lain yaitu sebagai berikut:

1. Secara Akademis, menambah wawasan mengenai manajemen strategi pada manasik umrah khususnya bagi mahasiswa Program Studi Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Program Studi dan Fakultas lainnya serta para Akademisi pada umumnya.
2. Secara Praktisi, dapat bermanfaat untuk pengembangan pengetahuan dan juga dapat dijadikan sebagai pedoman untuk pihak-pihak yang terkait, khususnya bagi PT. Citra Ceria Usaha Khalifah dalam meningkatkan bimbingan manasik umrah kepada calon jemaah. Dan bagi mahasiswa Program Studi Manajemen Haji dan Umrah yang nantinya akan turun ke lapangan untuk ikut menyukseskan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

E. Hasil Penelitian yang Relevan

Penelitian tentang manajemen strategik pada bimbingan manasik umrah bukan sebuah penelitian yang baru. Ada beberapa penelitian seperti skripsi, jurnal dan lain sebagainya yang telah membahas topik ini, maka peneliti menggunakan penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan manajemen strategik pada bimbingan manasik umrah di antaranya yaitu:

1. Penelitian oleh Ma'rifah (2023) di Athalla Travel, ditemukan persamaan yaitu membahas manajemen strategi di PPIU dengan menggunakan teori Fred R. David. Namun penelitian oleh Ma'rifah fokus pada pelayanan prima dan kepuasan jemaah umrah. Sedangkan penelitian ini akan fokus kepada bimbingan manasik umrah yang ada di PT. Citra Ceria Usaha Khalifah Bandung.
2. Penelitian oleh Fadillah (2015) di PT. Citra Ceria Usaha Khalifah Bandung yang berlokasi sama. Adapun perbedaannya yaitu penelitian oleh Fadillah menggunakan metode kuantitatif tentang kualitas pembimbing umrah pada tingkat kepuasan jemaah. Sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan akan membahas manajemen strategik bimbingan manasik umrah.
3. Penelitian oleh Abdillah (2023) di PT. Kamil Wisata Mandiri yang sama-sama membahas manajemen strategik bimbingan manasik umrah dengan menggunakan teori Fred R. David. Namun penelitian oleh Abdillah fokus pada manajemen strategik bimbingan manasik haji dan umrah dalam meningkatkan kualitas jemaah di PT. Kamil Wisata Mandiri. Sedangkan penelitian ini hanya fokus kepada manajemen strategik bimbingan manasik umrah yang ada di PT. Citra Ceria Usaha Khalifah Bandung.
4. Penelitian oleh Nurfadillah, Sarbini, dan Herman (2022), ditemukan persamaan yaitu sama sama membahas tentang bagaimana manajemen strategi pada bimbingan manasik dengan menggunakan teori

manajemen strategi dari Fred R. David. Perbedaannya jurnal ini fokus pada bimbingan manasik Haji di KBIHU Masjid Raya Bandung, sedangkan fokus penelitian yang akan dilakukan peneliti yaitu bimbingan manasik umrah di PPIU PT. Citra Ceria Usaha Khalifah Bandung.

5. Penelitian oleh Japeri, Syarkawi, dan Herlina (2019) di PT. Penjurur Wisata Negeri, adanya kesamaan yaitu sama-sama fokus penelitiannya pada bimbingan manasik umrah di PPIU. Sedangkan perbedaannya yaitu jurnal ini membahas tentang manajemen bimbingan manasik umrah dengan menggunakan teori oleh George R. Terry. Sedangkan penelitian ini membahas tentang manajemen strategi bimbingan manasik umrah dengan menggunakan teori Fred R. David.

F. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teoritis

A. Manajemen Strategik

Manajemen strategik merupakan seni dan pengetahuan dalam merumuskan, mengimplementasikan, serta mengevaluasi keputusan-keputusan lintas-fungsional yang memungkinkan sebuah organisasi mencapai tujuannya (David, 2009). Sedangkan menurut Sedarmayanti (2017) manajemen strategi adalah proses yang berkaitan dengan penentuan arah masa depan organisasi dan pelaksanaan keputusan untuk mencapai tujuan jangka pendek dan jangka panjang organisasi atau perusahaan.

Adapun menurut David (2009) manajemen strategik terdiri dari tiga tahapan, di antaranya yaitu:

1) Formulasi Strategi

Dalam formulasi strategi ada beberapa kegiatan utama, mulai dari mengidentifikasi visi dan misi perusahaan, analisis lingkungan eksternal perusahaan untuk mengetahui ancaman dan peluang, serta mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan perusahaan secara internal, menetapkan tujuan jangka panjang, membuat dan memilih strategi alternatif agar dapat mencapai tujuan.

2) Implementasi Strategi

Pada tahapan implementasi strategi, ada proses komunikasi pimpinan perusahaan atau pegawai perusahaan untuk mengimplementasikan strategi yang telah disusun sebelumnya dalam formulasi strategi. Implementasi disini berarti mengembangkan sebuah strategi dan kebijakan menjadi sebuah program, anggaran, dan prosedur. Semua jajaran organisasi atau perusahaan bekerja sama agar dapat mengimplementasikan rencana yang telah dibuat.

3) Evaluasi Strategi

Terakhir, evaluasi strategi yaitu pengukuran yang digunakan untuk menilai kinerja organisasi atau perusahaan. Tujuan yang telah ditetapkan dalam formulasi strategi dapat menjadi sebuah

ukuran apakah strategi yang diterapkan telah berhasil atau tidak. Evaluasi strategi ini dilakukan sebagai peninjauan terhadap proses formulasi dan implementasi strategi, kemudian dilakukan juga pengukuran kinerja, dan mengambil tindakan selanjutnya.

B. Bimbingan Manasik

Bimbingan merupakan terjemahan dari bahasa Inggris yaitu “*guidance*”, kata *guidance* disebut juga bantuan, selain itu bimbingan dapat diartikan arahan, pedoman, dan petunjuk. Kata *guidance* berasal dari kata dasar (to) *guide*, yang memiliki arti menuntun, mempedomani, menjadi petunjuk jalan, mengemudikan, menuntun orang pada jalan yang benar. Dengan demikian bimbingan dapat diartikan sebagai memberikan bantuan kepada individu dengan potensi yang dimiliki agar mampu mengembangkan diri secara optimal (Umar, 1998).

Sedangkan Manasik berasal dari kata *nuskan-nusukan-mansakan* adalah bentuk jamak dari *mansaku* yang berarti tata cara beribadah. Maka kata manasik umrah artinya tata cara ibadah umrah. Dalam kamus besar bahasa Indonesia manasik haji berarti adalah hal-hal yang berkaitan dengan ibadah haji seperti ihram, tawaf, sa'i, wukuf dan sebelum berangkat ke tanah suci, jemaah haji melakukan manasik haji di pemonudukan (Sukayat, 2016).

Maka dapat disimpulkan bahwa bimbingan manasik adalah upaya memberikan arahan, atau penjelasan kepada calon jemaah mengenai tata cara beribadah seperti rukun, wajib, dan sunah haji dan umrah yang dilaksanakan sebelum berangkat ke tanah suci.

C. Umrah

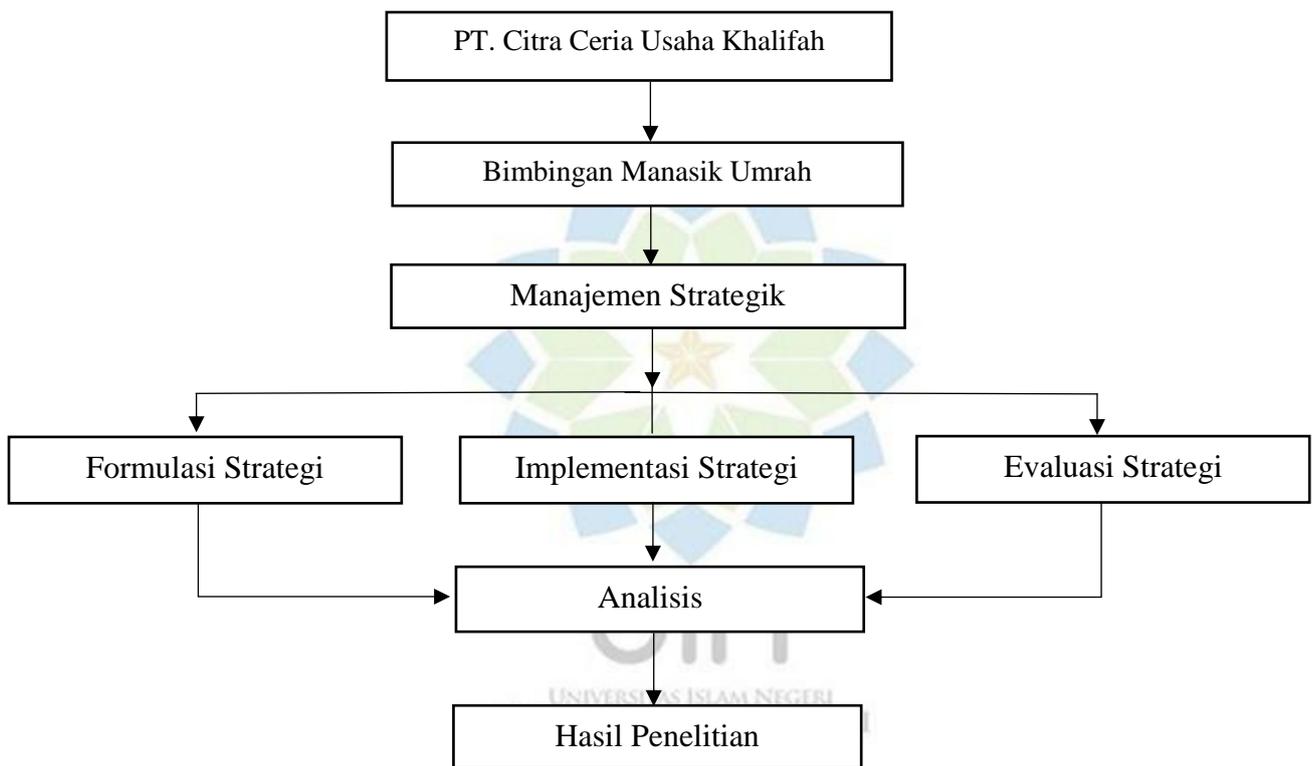
Menurut Kamur Besar Bahasa Indonesia, umrah adalah kunjungan (ziarah) ke tempat suci (sebagai bagian dari upacara naik haji, dilakukan setiba di Mekah) dengan cara berihram, tawaf, sai, dan bercukur, tanpa wukuf di padang Arafah, yang pelaksanaannya dapat bersamaan dengan waktu haji atau di luar waktu haji; haji kecil. Adapun menurut Bahasa umrah berarti ziarah, sedangkan menurut istilah umrah berarti mengunjungi Baitullah (Ka'bah) dengan melakukan tawaf, sai, dan bercukur (tahlul) demi mengharap ridha Allah Swt (Dirjen PHU, 2023).

2. Kerangka Konseptual

Kerangka konsep dalam penelitian merupakan alur berpikir yang menerapkan berbagai model konseptual mengenai bagaimana teori berhubungan dengan faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah dalam topik penelitian dengan susunan yang sistematis (Sugiyono, 2017).

Objek penelitian ini yaitu di PT. Citra Ceria Usaha Khalifah Bandung dengan fokus manajemen strategik bimbingan manasik umrah yang merupakan suatu proses penting dalam rangkaian penyelenggaraan

ibadah umrah setiap tahunnya. Maka dari itu semua aktivitas bimbingan manasik umrah memerlukan manajemen strategik yang meliputi formulasi, implementasi dan evaluasi agar terciptanya bimbingan manasik umrah yang baik untuk mewujudkan kemabruran bagi jemaah.



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

Sumber : Observasi Peneliti, 2023

G. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kantor PT. Citra Ceria Usaha Khalifah Bandung, tepatnya di Jln. Brigadir Jend. Katamso No.11, Sukamaju, Kec. Cibeunying Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat 40122.

Dipilihnya PT. Citra Ceria Usaha Khalifah Bandung sebagai lokasi penelitian karena peneliti tertarik setelah melakukan wawancara kepada salah satu pihak di PT. Citra Ceria Usaha Khalifah Bandung sebagai pemenuhan tugas mata kuliah pada semester sebelumnya. Selain itu juga belum adanya penelitian mengenai manajemen strategik bimbingan manasik umrah di PT. Citra Ceria Usaha Khalifah Bandung, adapun yang sudah melakukan penelitian disini yaitu Mahasiswa dari Universitas Pendidikan Indonesia dan Universitas Katolik Parahyangan namun penelitiannya lebih fokus pada bidang pariwisatanya.

2. Paradigma dan Pendekatan

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah konstruktivisme yang bersifat deskriptif analitis dimana data-data yang diperoleh melalui hasil pengamatan secara langsung dan analisis dokumen pada bimbingan manasik umrah di PT. Citra Ceria Usaha Khalifah. Adapun metode pendekatan yang digunakan adalah kualitatif yang mengutamakan perspektif subjek dan landasan teori digunakan peneliti sebagai pemandu, agar proses penelitian sesuai dengan fakta yang ada di lapangan. Maka dari itu, fokus penelitian ini dengan metode kualitatif lebih tertuju pada formulasi, implementasi, dan evaluasi strategi pada bimbingan manasik umrah yang ada di PT. Citra Ceria Usaha Khalifah dengan menggunakan teori manajemen strategik oleh Fred R. David.

3. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan data-data yang berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka, untuk memberi gambaran penyajian hasil penelitian mengenai formulasi, implementasi dan evaluasi pada bimbingan manasik umrah di Khalifah. Digunakannya metode deskriptif kualitatif ini karena adanya kesesuaian dengan pendekatan penelitian, agar peneliti dapat mendeskripsikan keadaan di lapangan dengan lebih spesifik, transparan, dan mendalam.

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yaitu data yang hanya bisa diamati dan dicatat sehingga dapat menghasilkan suatu informasi untuk menjelaskan mengenai fenomena ataupun fakta-fakta yang terjadi di lapangan. Adapun data yang digunakan peneliti yaitu seperti data hasil wawancara, observasi, dan studi dokumen mengenai manajemen strategik bimbingan manasik umrah di PT. Citra Ceria Usaha Khalifah.

b. Sumber Data

1) Sumber Data Primer

Pada penelitian ini sumber data primernya yaitu orang-orang yang berhubungan dengan Manajemen Strategi Bimbingan Manasik Umrah di PT. Citra Ceria Usaha Khalifah

Bandung agar dapat memberikan data yang lengkap dan akurat secara langsung kepada peneliti dengan melalui wawancara, observasi atau pengamatan secara langsung.

2) Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder digunakan sebagai data tambahan yang dibutuhkan selain data primer seperti buku, jurnal, artikel, dokumen, arsip perusahaan dan sumber-sumber lainnya yang berkaitan dengan topik penelitian mengenai manajemen strategik pada bimbingan manasik umrah di PT. Citra Ceria Usaha Khalifah.

5. Informan atau Unit Analisis

a. Informan

Informan sangat penting dalam penelitian kualitatif, karena informan menguasai dan memahami informasi ataupun fakta objek penelitian. Peneliti tentunya akan menjalin komunikasi yang berlangsung terus menerus bersama informan, karena informan adalah orang yang terlibat langsung dalam bimbingan manasik umrah di PT. Citra Ceria Usaha Khalifah.

b. Teknik Penentuan Informan

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* atau pemilihan secara sengaja dengan beberapa pertimbangan, yaitu peneliti memilih informan yang memiliki informasi mengenai objek penelitian. Informan yang dimaksud peneliti disini adalah

informan yang terlibat langsung atau yang dianggap mempunyai kemampuan dan mengerti tentang manajemen strategi pada bimbingan manasik umrah di PT. Citra Ceria Usaha Khalifah Bandung. Adapun informan dalam penelitian ini adalah Emuh Muhtia selaku *Business Unit and Development*, Ega Satria Nugraha selaku *Assistant Manager Marketing and Operation*, dan Wofa Oktavia selaku *Admin Operation* PT. Citra Ceria Usaha Khalifah.

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling penting dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai sumber, dan berbagai cara. Adapun beberapa cara yang dilakukan pada penelitian ini yaitu:

a. Observasi

Observasi akan membantu peneliti melihat dan mengamati objek penelitian secara langsung, sehingga hasil data atau informasi yang didapatkan bersifat faktual, objektif, dan dapat dipertanggung jawabkan. Dengan menggunakan teknik observasi peneliti akan melakukan pemantauan secara langsung ke tempat penelitian untuk mengetahui bagaimana implementasi manajemen strategik di PT. Citra Ceria Usaha Khalifah pada bimbingan manasik umrah.

b. Wawancara

Dengan teknik wawancara maka peneliti akan mengumpulkan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung kepada narasumber yaitu dengan para pegawai PT. Citra Ceria Usaha Khalifah yang terlibat dalam bimbingan manasik umrah. Wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data yang penting, karena data-data yang diperoleh dari hasil wawancara bersifat lebih akurat.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan data-data dan informasi yang dapat mendukung penelitian ini baik dalam bentuk buku, arsip, dokumen-dokumen, laporan perusahaan, foto maupun video profil perusahaan, brosur perusahaan dan hal-hal lainnya mengenai manajemen strategik pada bimbingan manasik umrah di PT. Citra Ceria Usaha Khalifah.

7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Teknik penentuan keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan proses pengumpulan data dengan teknik triangulasi data yaitu teknik pengumpulan data yang menggabungkan data-data dan sumber yang telah ada (Sugiyono, 2017). Triangulasi data ini bertujuan untuk menguji validitas suatu data yang dilakukan dengan mengumpulkan data-data yang telah diperoleh dari berbagai sumber seperti hasil wawancara, observasi, dokumentasi, arsip, maupun

dokumen-dokumen lainnya mengenai manajemen strategik bimbingan manasik umrah di PT. Citra Ceria Usaha Khalifah.

8. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan mengelola secara sistematis data penelitian yang telah didapatkan dari hasil wawancara, observasi, dan sumber-sumber lainnya, agar hasil penelitiannya dapat diinformasikan dan mudah dipahami oleh orang lain. Maka dari itu, penting menggunakan teknik analisis data yang tepat dalam penelitian kualitatif yang dilakukan sepanjang penelitian mulai dari awal sampai akhir penelitian.

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis data menurut Miles dan Huberman (1992) yaitu:

a. Reduksi Data

Reduksi data yaitu merangkul, memfokuskan pada hal-hal penting, dan membuang data yang tidak perlu agar dapat memberikan gambaran yang lebih jelas serta memudahkan peneliti melakukan pengumpulan data selanjutnya. Reduksi data diambil berdasarkan fokus dan tujuan penelitian agar bisa mendapatkan hasil penelitian yang diinginkan, adapun fokus penelitian ini yaitu tentang formulasi, implementasi, dan evaluasi bimbingan manasik umrah di PT. Citra Ceria Usaha Khalifah.

b. Penyajian Data

Penyajian data yaitu informasi-informasi yang sudah direduksi akan disusun untuk memudahkan dan memahami apa saja data yang telah didapat pada penelitian. Selain itu penyajian data juga digunakan sebagai penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan penelitian selanjutnya. Penyajian data dalam penelitian ini dalam bentuk teks yang bersifat naratif, selain itu juga dapat menggunakan tabel, dan dokumentasi berdasarkan data yang telah didapatkan dari hasil wawancara, observasi maupun dokumentasi.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah yang terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penarikan kesimpulan merupakan hasil dari penelitian yang menjawab fokus pada penelitian mengenai manajemen strategik pada bimbingan manasik umrah di PT. Citra Ceria Usaha Khalifah berdasarkan pada hasil analisis data. Penarikan kesimpulan ini bertujuan untuk memahami makna atau penjelasan pada penelitian yang telah dilakukan.