

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Umrah adalah ibadah dalam agama Islam yang dilakukan dengan mengunjungi Ka'bah di Makkah, Saudi Arabia, sebagai bentuk pengabdian kepada Allah. Umrah biasanya dilakukan kapan saja sepanjang tahun, berbeda dengan haji yang memiliki waktu tertentu. Meskipun umrah tidak wajib seperti haji, umrah tetap memiliki nilai yang besar dan sangat dianjurkan. Umrah merupakan salah satu ibadah wajib bagi umat Islam, asalkan mampu melaksanakannya sesuai dengan rukun Islam yang kelima. Umrah merupakan ibadah yang menyempurnakan kehidupan spiritual umat Islam. Haji adalah selesainya shalat, puasa dan zakat.¹ Umrah sejatinya ialah cara bagi umat Islam untuk melaksanakan ibadah di Baitullah dan tanah suci setiap tahunnya. Setiap tahun, sejumlah muslim dari seluruh dunia datang untuk melaksanakan ibadah umrah.²

Setiap umat Islam pasti memiliki harapan dalam melaksanakan ibadah umrah. Namun tidak semua umat Islam bisa melaksanakannya, karena umrah merupakan

¹ Mudatsir Muslim, *Panduan Lengkap Haji dan Umrah*, (Surakarta: PT. Borobudur Inspira Nusantara, 2013), hlm. 8

² Ahmad Thib Raya dan Siti Musdah Mulia, *Menyelami Seluk Beluk Ibadah Dalam Islam*, (Jakarta: Predana Media, 2003), hlm. 231

ibadah khusus dengan tempat, waktu dan syarat tertentu. Selain itu, perjalanan umrah merupakan perjalanan suci yang memerlukan persiapan jasmani dan rohani, termasuk pengetahuan tentang tata cara ibadah umrah. Oleh karena itu, sebelum menunaikan ibadah umrah, calon jamaah perlu memahami hal-hal tersebut agar kelancaran dalam pelaksanaan ibadah umrah dapat berjalan dengan baik, aman dan nyaman untuk mencapai tujuan umrah.

Pembinaan ibadah umrah merupakan bagian dari pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap jamaah umrah yang merupakan salah satu tugas pemerintah berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah. Pembinaan ini berarti memberikan dukungan kepada individu atau kelompok (calon jamaah umrah) melalui pembimbing, sehingga dapat mengambil keputusan yang tepat dan menghadapi berbagai permasalahan yang mungkin timbul selama proses ibadah umrah.³

Ibadah umrah memerlukan persiapan fisik dan mental yang mendalam, tidak hanya berupa pengetahuan tentang ibadah haji dan aspek lainnya, tetapi juga pemahaman tentang cara melaksanakannya. Termasuk persiapan sebelum meninggalkan tanah air, serta apa yang harus dilakukan dan bagaimana menghadapinya selama

³ Winkel, Bimbingan dan Konseling di Institusi Pendidikan, (Jakarta: Grasindo, 1991), hlm. 17

berada di sana. Hal ini mencakup pengalaman di asrama haji, selama penerbangan, di bandara, dan bagaimana menghadapi situasi tak terduga di Tanah Suci.⁴

Upaya peningkatan pelayanan umrah tercermin dalam kebijakan teknis penyelenggaraan umrah yang meliputi kegiatan bimbingan intensif bagi calon jemaah umrah sejak pendaftaran hingga tiba di Arab Saudi. PT. Zafa Mulia Mandiri melaksanakan pembinaan secara mandiri, artinya perusahaan ini memberikan bimbingan manasik tanpa bekerjasama dengan KBIH lain.

Setiap pelaksanaan suatu kegiatan memerlukan analisis untuk menilai berhasil tidaknya program yang sedang atau telah dilaksanakan. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi penyebab utama keberhasilan atau kegagalan. Selain itu analisis ini juga mencakup pengukuran efektivitas rencana suatu program, yang pada akhirnya akan dijadikan acuan atau standar dalam melaksanakan kegiatan di masa depan.

Biro perjalanan PT Zafa Mulia Mandiri ialah salah satu biro yang memiliki KBIH sendiri untuk membimbing calon jemaah umrah, sementara banyak biro perjalanan lain belum memiliki KBIH dan masih bergantung pada kerjasama dengan KBIH lain. Oleh karena itu, saya melihat adanya perbedaan antara PT Zafa Mulia Mandiri

⁴ Gus Arifin, *Peta Perjalanan Haji dan Umrah*, (Jakarta : PT Ele Media Komputido,2012), hlm.1

dan biro perjalanan lainnya. Dalam tulisan ini, penulis ingin menganalisis sejauh mana metode yang diterapkan oleh PT Zafa Mulia Mandiri dalam membimbing ibadah umrah bagi calon jamaah dan dalam menangani masalah yang muncul.⁵

Oleh karena itu, setiap pelaksanaan kegiatan memerlukan sistem analisis. Begitu juga dengan pelaksanaan bimbingan ibadah umrah, diperlukan suatu sistem analisis untuk mengidentifikasi penyebab permasalahan dan mengatasi segala isu yang muncul, serta merancang gagasan agar bimbingan ibadah umrah berikutnya dapat dilaksanakan dalam kondisi yang lebih baik. Judul "Analisis Program Bimbingan Manasik Umrah di PT Zafa Mulia Mandiri Kota Bengkulu" mengacu pada serangkaian proses evaluasi mendalam terhadap bimbingan manasik umrah, yang seringkali menghadapi berbagai masalah. Dari semua rangkaian bimbingan manasik, evaluasi penyelenggara sering kurang mendapatkan perhatian, sehingga penulis memilih judul tersebut: "Analisis Program Bimbingan Manasik Umrah."

B. Rumusan Masalah

Dari uraian yang dijelaskan pada latar belakang, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah

⁵ Observasi pada PT Zafa Mulia Mandiri pada tanggal 27 Juli 2022

1. Bagaimana Program Bimbingan Manasik Umrah di PT Zafa Mulia Mandiri Kota Bengkulu ?
2. Bagaimana Efektifitas Pelaksanaan Manasik Umrah di PT Zafa Mulia Mandiri Kota Bengkulu ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan yang telah disebutkan di atas, maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Program Bimbingan Manasik Umrah di PT Zafa Mulia Mandiri Kota Bengkulu.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan pengetahuan dibidang manasik khususnya di program manasik umrah
2. Secara praktis Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan pengetahuan dan wawasan baru dan juga memberikan motivasi kepada PT. travel Umrah dan Umrah lainnya

E. Penelitian Terdahulu

Untuk membedakan dengan penelitian lain, dan untuk menentukan posisi penelitian perlu adanya peninjauan kembali penelitian yang hampir mirip dengan penelitian ini, adapun penelitian yang hampir mirip dan sama dengan penelitian ini adalah :

1. Skripsi yang disusun oleh Mahasiswa Manajemen Dakwah tahun 2019 bernama Ali Akbar yang berjudul

“Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji oleh Kantor Urusan Agama (KUA) kecamatan Tampan”. Hasil penelitian ini yaitu Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tampan terdapat beberapa indikator yaitu pemberian motivasi yakni memberikan motivasi yang didukung oleh dorongan atau motif tertentu semata-mata untuk mendapatkan kinerja yang berkualitas dalam sebuah organisasi, pembimbingan yakni tindakan pimpinan yang dapat menjamin terlaksananya tugas-tugas organisasi sesuai dengan rencana, kebijaksanaan dan ketentuan-ketentuan lain yang telah digariskan, penjalinan hubungan yakni menjalin terwujudnya harmonisasi dan sinkronisasi usaha-usaha organisasi yang mencakup segi-segi yang luas, diperlukan adanya penjalinan hubungan atau koordinasi.

2. Skripsi yang disusun oleh Mahasiswa Manajemen Dakwah tahun 2016 bernama Riki Oktafineldi, yang berjudul “Evaluasi Program Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Haji di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Tanah Abang Kota Administrasi Jakarta Pusat”, Dari hasil penelitian diketahui KUA sebagai lembaga terdepan sebagai tonggak pertama sebagai bimbingan manasik haji kepada masyarakat cukup memadai dari segi pelayanannya. Tapi tidak disertai sarana pra sarana yang memadai untuk proses bimbingan manasik haji.

3. Skripsi yang disusun oleh Mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi tahun 2019 bernama Siti Aisah yang berjudul "Metode Bimbingan Manasik Umrah Pada Calon Jamaah di PT Penjurur Wisata Negeri Kota Pekanbaru Riau". Hasil Penelitian ini disimpulkan bahwa Metode Bimbingan Manasik Umrah pada Calon Jamaah Penjurur Wisata Negeri menggunakan lima metode yaitu *pertama*, metode ceramah merupakan penjelasan pembimbing kepada calon jamaah umrah secara klasikal, *kedua*, metode tanya jawab cara dengan mengajukan beberapa pertanyaan, *ketiga*, metode praktek lapangan adalah calon jamaah umrah bersamasama mempraktekan seluruh pelaksanaan manasik umrah dipandu pembimbing, *keempat*, metode diskusi merupakan bertukar pikiran untuk mencapai beberapa kesimpulan pemahaman peserta/calon jamaah umrah, dan *kelima*, metode konsultasi pembimbing menerima keluhan jamaah yang bertanya seputar ibadah umrah. Metode bimbingan manasik umrah pada calon jamaah sangat penting dilakukan agar para jamaah lebih mandiri dalam melaksanakan tata cara pelaksanaan ibadah umrah.
4. Jurnal yang disusun oleh Mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi tahun 2022 bernama Rojiki yang berjudul "Analisis Kinerja

Bimbingan Manasik Berbasis Penguasaan Materi (Studi pada KBIUH Aisyiya Kabupaten Sleman)”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Metode Pembelajaran tidak berpengaruh terhadap Efektifitas Penguasaan Materi, Pengalaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektifitas Penguasaan Materi, Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektifitas Penguasaan Materi, Metode Pembelajaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pembimbing, Pengalaman tidak berpengaruh terhadap Kinerja Pembimbing, Motivasi tidak berpengaruh terhadap Kinerja Pembimbing.

5. Jurnal yang disusun oleh Mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi tahun 2016 bernama Iseus Susilawati, Ahmad Sarbini dan Asep Iwan Setiawan yang berjudul ”Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji”. Dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa implementasi fungsi manajemen dalam pelayanan yang diberikan oleh KBIH Bustanul Wildan terhadap tingkat kualitas calon jamaah terdiri dari fungsi manajemen, yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan evaluasi. Upaya yang dilakukan KBIH Bustanul Wildan dalam melayani jamaah yaitu dengan cara melayani setiap calon jamaah

haji dalam pengurusan semua administrasi yang berkaitan dengan pelaksanaan ibadah haji dan umroh, berusaha terbuka dalam setiap proses pendaftaran haji dengan cara mempertemukan jamaah dengan bank, memberikan bimbingan manasik. Selain itu, KBIH Bustanul Wildan tidak terlepas dari faktor pendukung dan faktor penghambat dalam melayani calon jamaah haji.

Dari kelima penelitian diatas yang membedakan dengan penelitian ini adalah fokus dan letak lokasi penelitian. Dalam penelitian ini, penelitian ini lebih mengarah kepada “Analisis Program Bimbingan Manasik Umrah di PT Zafa Mulia Mandiri Kota Bengkulu”

F. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

a. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan cara mengumpulkan data dan fakta di lapangan secara cermat, yang kemudian dideskripsikan melalui dokumen wawancara dan dokumentasi visual seperti gambar atau foto. Menurut Sugiyono, penelitian kualitatif melibatkan pengumpulan data yang dipadukan dengan fakta-fakta yang

ditemukan selama penelitian lapangan⁶. Menurut Moleong Lexy J, penelitian kualitatif adalah dengan melakukan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata dari seseorang atau perilaku yang dapat diamati secara langsung.⁷ Menurut Creswell yang dikutip oleh Juliansyah Noor, menyatakan penelitian kualitatif sebagai suatu gambaran kompleks, dan melakukan studi pada situasi yang alami.⁸

b. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field Research*). Menurut Abdurahmat Fathori penelitian lapangan adalah suatu penelitian yang dilakukan di lapangan atau di lokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala objektif sebagai terjadi di lokasi tersebut, yang dilakukan juga untuk menyusun laporan ilmiah⁹

Jadi dalam pengambilan data penelitian ini, di ambil langsung di lapangan atau di lokasi

⁶ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2010), hlm. 3

⁷ Lexy J, Moeleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2007), hlm. 4

⁸ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah Edisi Pertama*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2011), hlm. 34

⁹ Abdurahmat Fathoni, *Metode Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 96.

penelitian yaitu Kantor PT. Zafa Mulia Mandiri Kota Bengkulu dengan menggunakan teknik-teknik pengumpulan yang dipakai.

2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan Lokasi penelitian adalah di PT. Zafa Mulia Mandiri yang berada di Jalan Timur Indah Raya No. 2 RT. 030 RW. 05 Kel. Sidomulyo Kec. Gading Cempaka, Kota Bengkulu. PT. Zafa Mulia Mandiri adalah lembaga sosial yang bergerak dalam bidang haji dan umroh serta bimbingan manasik umrah terhadap calon jamaah haji dan umroh baik selama pembekalan di tanah air maupun pada saat ibadah umrah di Arab Saudi. Adapun waktu penelitian yang dilakukan penulis pada bulan Agustus 2024.

3. Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, kedudukan sumber data berupa manusia sangatlah krusial, mengingat mereka berperan sebagai individu yang mempunyai informasi. Peneliti dan narasumber mempunyai kedudukan yang setara, sehingga narasumber tidak hanya memberikan jawaban atas pertanyaan peneliti saja, namun juga dapat memilih metode dan gaya dalam menyampaikan informasi yang dimilikinya. Oleh karena itu, sumber data

manusia dalam penelitian kualitatif disebut dengan informan. Informan adalah orang atau pelaku yang benar-benar memahami dan terlibat langsung dengan permasalahan yang diteliti. Informan dalam penelitian ini adalah:

- a. Manager Operasional Zafa Tour Kota Bengkulu, Syamsuddin, S. Kom.
 - b. Staff Keuangan dan IT Zafa Tour Kota Bengkulu, Konrado, S. Kom.
 - c. Staff Administrasi Zafa Tour Kota Bengkulu, Andre Tama Munthe, S. Kom.
 - d. Pembimbing Manasik 1, Mulyadi, SKM.
 - e. Pembimbing Manasik 2, Ahmad Duner.
 - f. Pemateri Manasik, Rusdan Fajri.
 - g. Muthawif 1, Muhsi.
 - h. Muthawif 2, Ahmad Thariq.
4. Teknik Sampling

Pengambilan sampel dalam penelitian kualitatif merupakan suatu proses pemilihan yang mencakup aspek apa, peristiwa apa, dan siapa yang menjadi fokus pada waktu dan situasi tertentu, dan dilakukan secara terus menerus sepanjang penelitian. Umumnya penelitian kualitatif menggunakan sampel

yang lebih kecil dan lebih fokus pada proses daripada produk, dan biasanya terbatas pada satu kasus saja¹⁰.

Dalam penelitian kualitatif ini teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* dan *snowball sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. *Snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit tersebut belum mampu memberikan data yang lengkap, maka harus mencari orang lain yang dapat digunakan sebagai sumber data¹¹.

5. Sumber Data

a. Data Primer

Joko Subagyo mengemukakan data yang diperoleh langsung dari masyarakat baik yang dilakukan melalui wawancara, observasi dan alat lainnya merupakan data primer¹². Jadi yang dimaksud dengan data primer adalah data yang diperoleh secara langsung di lapangan melalui berbagai macam teknik pengumpulan data.

¹⁰ Noeng Muhajir, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Rake Sarasia, 1996), hlm. 31

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 300

¹² P. Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta : Rineka Cipta.2006), hlm.87.

Data primer dalam penelitian ini adalah data tentang Program Bimbingan Manasik Umrah di PT. Zafa Mulia Mandiri Kota Bengkulu, yang diperoleh melalui wawancara kepada ketua dan pengurus dalam bidang tersebut dan menggunakan teknik observasi terhadap proses penyelenggaraan bimbingan ibadah umrah tersebut.

b. Data Sekunder

Data ini umumnya digunakan untuk melengkapi data primer, yang dianggap sebagai data praktis yang sudah ada di lapangan karena penerapan suatu teori. Untuk memahami konsep implementasi perlu dilakukan refleksi terhadap teori-teori yang relevan, sehingga diperlukan data sekunder sebagai pedoman.¹³

Data yang diperoleh bisa berupa arsip, dokumentasi, visi dan misi, Ad/ART, struktur organisasi serta program kerja yang terdapat pada kempok bimbingan ibadah umrah.

6. Teknik Pengumpulan Data

a) Observasi

Penulis melakukan penelitian dengan cara observasi serta terjun langsung ke PT. Zafa Mulia Mandiri Kota Bengkulu, dengan mengamati

¹³ P. Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek* , (Jakarta : Rineka Cipta.2006) hlm.88

secara langsung tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan bimbingan manasik umrah yang diberikan kepada jamaah umrah.

b) Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang amat populer, karena itu banyak digunakan diberbagai penelitian.¹⁴ Penulis mewawancarai manager operasional, karyawan dan pembimbing jamaah serta jamaah umrah PT. Zafa Mulia Mandiri Kota Bengkulu.

c) Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pengumpulan data yang berasal dari dokumen. Bisa berupa tulisan, gambar, atau karya monumental. Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan, membaca, dan mempelajari berbagai jenis data dengan mengumpulkan dokumen dari PT. Zafa Mulia Mandiri di Kota Bengkulu, serta sumber-sumber lain yang tersedia di perpustakaan untuk analisis hasil penelitian ini.

7. Teknik Analisis Data

Adapun langkah-langkah dalam analisis data dalam penelitian ini adalah :

¹⁴Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), Cet. Ke-9, hlm. 155

a. Reduksi data

Merupakan kegiatan menajamkan, menggolongkan mengarahkan, dan membuang yang tidak perlu serta memilih bagian yang penting sesuai dengan masalah peneliti.

b. Penyajian data

Diartikan sebagai kegiatan untuk menyusun informasi informasi yang memberi kemungkinan adanya penarikan dan pengambilan tindakan.

c. Penarikan kesimpulan

Yaitu proses lanjutan dari reduksi dan penyajian data. Langkah ini menyangkut interpretasi penelitian, yaitu menggambarkan maksud dari data yang ditampilkan.

G. Sistematika Penulisan

Penelitian ini dituliskan dalam lima bagian yang terdiri dari bagian awal hingga akhir. Diantaranya adalah sebagai berikut :

BAB I Bab ini merupakan bagian yang memuat latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian,

penelitian terdahulu, metode penelitian, serta sistematika penulisan

BAB II Bab ini merupakan bab awal pembahasan yang Meliputi kajian teori yang didalamnya terdapat pengertian bimbingan, pengertian manasik dan pengertian umrah serta kerangka berpikir.

BAB III Bab ini merupakan bab lanjutan yang berisi mengenai objek penelitian yang akan diteliti, di bagian ini memuat unsur-unsur karakteristik yang dimiliki oleh objek penelitian.

BAB IV Bab ini merupakan bagian yang memuat pembahasan dari rumusan masalah yang ada. Pada bagian ini juga memuat analisis dari setiap variable yang diteliti yaitu program bimbingan manasik, pelaksanaan manasik dan efektivitas pelaksanaan manasik umrah.

BAB V Bab ini merupakan bagian akhir dalam lembar penelitian yang memuat kesimpulan akhir untuk menjawab permasalahan yang dibahas dalam bab sebelumnya, serta memuat kritik dan saran yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.