

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Haji dan umrah adalah ibadah wajib bagi muslim yang mampu secara fisik dan keuangan, serta termasuk dalam rukun Islam kelima. Maka dari itu, seorang Muslim yang memenuhi syarat namun tidak melaksanakannya dianggap berdosa, sementara yang menunaikannya akan memperoleh pahala. Kewajiban ini berlaku satu kali sepanjang hayat. Dengan kata lain, jika seseorang sudah pernah melaksanakannya sekali, maka kewajibannya telah terpenuhi. Kegiatan ibadah haji dan umrah untuk kedua kalinya dan seterusnya hukumnya sunnah. Terkait ketentuan hukum ibadah umrah, terdapat pandangan yang berbeda di kalangan ulama. Sebagian ahli fikih berpendapat jika umrah hukumnya wajib, sementara sebagian lainnya berpendapat bahwa umrah adalah sunnah.¹

Haji yaitu rukun Islam kelima yang wajib umat islam jalani jika sanggup melaksanakannya. Namun, adanya keterbatasan kuota keberangkatan ke Tanah Suci sering kali menjadi kendala untuk segera melaksanakannya. Dengan demikian, umrah menjadi pilihan ibadah ke Tanah Suci bagi umat Muslim, meskipun tidak dapat menggantikan kewajiban menunaikan ibadah haji.²

¹ Zulfila Zulfila, 'Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji Plus Dan Umrah Pada Pt. Tanim Wisata Religi Duri Riau Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019', *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Organisasi*, 1.2 (2022), pp. 62–71, doi:10.58290/jmbo.v1i2.18.

² M. Sabiq Al-Hadi, 'Rekonstruksi Pemahaman Yang Keliru Tentang Kewajiban Dan Keutamaan Haji Dan Umroh', *Al-Iqtishod: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, VOL.01.1 (2019), pp. 65–84.

Hukum haji “wajib” untuk muslim setidaknya sekali seumur hidupnya. Sesuai firman Allah SWT:

فِيهِ آيَةٌ بَيِّنَةٌ مِّمَّا قَامُوا بِهِ ۗ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ حَكِيمٌ
اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya : Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; barang siapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam (Q.S. Ali-Imron Ayat 97).³

Menurut UU RI No. 8 Tahun 2019, Pasal 3 menerangkan jika biro haji dan umrah berfungsi memberi bimbingan, service, dan keamanan kepada jemaah supaya mampu melakukan ibadah berdasarkan syariat dan menciptakan kemandirian dalam ibadah tersebut.⁴

Supaya pelaksanaan Haji dan umroh terlaksana dengan lancar, diperlukan sistem pelayanan yang memadai guna menjamin kenyamanan dan kepuasan jemaah saat di tanah suci. Pelayanan maksimal dapat dicapai melalui kehadiran Muthawif yang profesional, yang tidak hanya bertanggung jawab membimbing manasik hingga tuntas, tetapi juga mampu memberikan layanan dengan cepat, komunikasi dengan jelas, berpengetahuan luas, serta dapat membangun rasa percaya dari para jemaah.⁵

³ Q.S. Ali-Imron[3]:97.

⁴ Hukum Online.com, ‘UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 8 TAHUN 2019 TENTANG PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI DAN UMRAH’, 1969.1 (2008), pp. 1–24.

⁵ Nisya Nainita Simbolon and Imsar, ‘Manajemen Pelayanan Haji Dan Umroh Di Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara’, *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5.3 (2021), pp. 8929–36.

Salah satu komponen penting dalam ibadah umrah adalah manasik, yaitu pelatihan dan pemberian materi serta praktik mengenai cara melaksanakan umrah dengan benar sesuai pedoman. Manasik ini dilaksanakan sebelum pelaksanaan umrah. Tujuan manasik umrah yakni memperkuat pemahaman calon jamaah terkait persiapan ibadah umrah, dari segi fisik, mental, dan materi (syarat, rukun, tata cara, doa, dan bacaan), serta larangan dan anjuran selama pelaksanaan umrah, agar ibadah tersebut dapat diterima dan menjadi mabrur. Oleh karena itu, bimbingan dalam manasik sangat diperlukan untuk memberikan bekal dan keterampilan terkait pelaksanaan ibadah umrah sesuai dengan pedoman manasik.⁶

Mengingat pentingnya peran layanan haji dan umrah, khususnya dalam bentuk manasik dari muthawif, maka pelaksanaannya menjadi suatu kebutuhan yang sangat krusial. Hal ini didasari oleh realita di lapangan yang menunjukkan bahwa kegiatan manasik merupakan media penting untuk membekali jamaah, sering kali dilakukan dalam waktu yang terbatas dan hanya beberapa kali, sehingga tidak semua materi dapat disampaikan secara lengkap dan mendalam.

Dari pengamatan awal yang dilaksanakan penulis, ditemukan adanya indikasi jika sejumlah jamaah umrah masih mengalami kendala dalam prosedur pelaksanaan ibadah umrah dengan baik serta kesulitan dalam bacaan doa dan larangan ibadah umroh tersebut. Hambatan dalam memahami tata cara ibadah tersebut disebabkan oleh ragam faktor, diantaranya keterbatasan pengetahuan jamaah, latar belakang pendidikan, serta usia jamaah umrah yang sebagian besar merupakan lansia, yang

⁶ Herman Ni'mah Nurfadillah, Ahmad Sarbini, 'Manajemen Strategik Bimbingan Manasik Haji Dalam Meningkatkan Kualitas Jamaah', 1. September (2022), pp. 107-24.

turut memengaruhi kemampuan daya ingat dan daya tangkap mereka. Jamaah muda cenderung lebih cepat memahami, sementara jamaah lanjut usia membutuhkan penjelasan yang lebih sederhana dan berulang. Oleh karena itu, muthawif perlu menyesuaikan metode penyampaian agar efektif bagi semua jamaah. Berbagai faktor tersebut merupakan aspek krusial yang perlu mendapat perhatian dari pemerintah maupun biro penyelenggara perjalanan haji dan umrah dalam rangka terus mengoptimalkan kualitas layanan bimbingan manasik umrah.⁷

Hal tersebut tentu menjadi perhatian biro perjalanan haji dan umrah agar terus memperbaiki layanan bagi jamaah umroh. Layanan bimbingan manasik semakin menjadi perhatian utama seiring waktu, karena tidak semua calon jamaah memiliki pemahaman yang cukup tentang materi manasik maupun kemampuan untuk melaksanakannya secara mandiri. Oleh karena itu, diperlukan dukungan berupa layanan dari biro perjalanan untuk para jamaahnya. Biro perjalanan perlu menyediakan pembimbing atau muthawif untuk mendampingi jamaah, sehingga ibadah yang mereka jalankan bisa berjalan secara lancar.

Seseorang yang bertugas sebagai pemimpin bimbingan dikenal dengan muthawif, atau sering disebut sebagai pemimpin tout maupun pembimbing manasik haji dan umrah. Seorang muthawif tidak sekedar berpengalaman dalam memimpin bimbingan, tetapi juga harus memiliki pengetahuan yang baik mengenai konsep ibadah. Sehingga penyelenggara ibadah haji dan umrah umumnya menyiapkan muthawif dengan pengetahuan dalam bimbingan manasik haji dan umrah⁸. Sebagai

⁷ Observasi pada bulan oktober 2024

⁸ Anisa Ambar Weni, Alva Yenica Nandavita, and Anggita Vela, 'Pengaruh Kualitas Pembimbing Manasik Haji Terhadap Tingkat Pemahaman Jamaah Haji Di Kua Kecamatan Metro Timur Tahun 2022', *Multazam: Jurnal Manajemen Haji Dan Umrah*, 3.2 (2023), p. 15, doi:10.32332/multazam.v3i2.7529.

contoh, PT Alhijaz Indowisata Bengkulu adalah salah satu biro yang menyediakan muthawif atau pembimbing manasik.

Hadirnya muthawif jamaah akan sangat terbantu dan merasakan kemudahan dalam melaksanakan berbagai rangkaian ibadah umrah atau haji. Kehadiran muthawif yang berpengalaman dan kompeten dapat memberikan panduan yang jelas, memastikan setiap tahapan ibadah dilakukan sesuai syariat, serta menjawab berbagai pertanyaan yang mungkin muncul selama bimbingan. Muthawif harus memiliki pengetahuan yang mendalam tentang tata cara ibadah, mampu berkomunikasi dengan baik, serta memiliki karakter yang sabar dan peduli.

Dalam melakukan bimbingan manasik haji dan umrah, dibutuhkan strategi yang tepat guna menciptakan jamaah yang mandiri dalam menjalankan ibadah. Berkaitan dengan hal tersebut, penulis tertarik meneliti strategi yang dilakukan muthawif atau pembimbing ibadah, serta sejauh mana komitmen dan kesungguhan mereka dalam membimbing calon jamaah, terutama yang sudah lanjut usia yang mulai sulit untuk mendengar dan mengerti dari apa yang disampaikan juga menjadi kendala seorang muthawif. Disini, kita dapat melihat strategi muthawif dan bagaimana cara mereka memberikan bimbingan kepada para jamaah.

Berdasarkan Permasalahan diatas maka peneliti merasa perlu dan tertarik untuk memahami lebih dalam mengenai strategi yang diterapkan oleh muthawif dalam membimbing manasik umrah bagi jamaah di PT Alhijaz Indowisata Tour and Travel Bengkulu, penulis akan menjalankan riset berjudul **“Strategi Muthawif dalam Memberikan Bimbingan Manasik Umroh Di ALHIJAZ INDOWISATA Tour and Travel Bengkulu”**.

B. Rumusan Masalah

Menurut penjelasan di atas, sehingga dirumuskan berbagai masalah berikut :

1. Apa Strategi Muthawif untuk Memberikan Bimbingan Manasik Umroh Terhadap Jamaah Di PT Alhijaz Indowisata Bengkulu ?
2. Kendala Apa Yang Dihadapi Muthawif Ketika Memberikan Bimbingan Manasik dan Solusinya?

C. Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui Strategi muthawif guna memberi bimbingan manasik umroh di PT. Alhijaz Indowisata Kota Bengkulu
2. Untuk mengetahui kendala dan solusi muthawif saat memberikan bimbingan manasik.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
Sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya, terkhusus strategi muthawif.
2. Praktis

Bagi peneliti secara umum, riset ini akan menambah wawasan dalam bidang jasa travel, terutama keilmuan tentang pembimbing haji dan umroh (muthawwif).

E. Penelitian Terdahulu

Guna membuktikan keaslian dari proposal penelitian ini, diperlukan pemaparan terhadap sejumlah karya ilmiah sebelumnya yang telah teruji secara objektif. Berikut ini merupakan beberapa kajian ilmiah yang disampaikan oleh penulis.:

- a. Penelitian oleh Darsih (2022) berjudul “Peran muthawif pada ibadah haji dan umroh”.⁹ Dengan tujuan menelaah peran muthawif saat melaksanakan haji dan umrah. Adapun fokus penelitian oleh penulis yakni pada strategi muthawif untuk membimbing manasik di PT Alhijaz Indowisata Bengkulu, dengan menggunakan metode studi kepustakaan. Hasil studi menunjukkan jika peran muthawif ibadah haji dan umroh yaitu memberikan pemahaman mengenai cara menjadi seorang muthawif di pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Persamaan penelitian ini yakni pembahasan tentang muthawif. Perbedaannya terletak pada metode yang digunakan, di mana penelitian tersebut memakai pendekatan studi kepustakaan, sedangkan penulis menggunakan metode kualitatif.
- b. Penelitian tentang "Strategi Bimbingan Manasik Haji dalam Meningkatkan Kemandirian Jamaah Haji di PT. Hajar Aswad Mubaroq Surakarta" yang ditulis oleh Shafna (2023). Hasil penelitian menjelaskan jika tersebut telah melaksanakan pelatihan manasik haji berdasarkan program yang direncanakan oleh biro, yakni menumbuhkan kemandirian jamaah haji. Strategi yang digunakan mencakup keterlibatan pembimbing haji yang memiliki profesionalitas tinggi, dukungan jaringan relasi yang kuat, serta keberagaman materi dan metode dalam proses bimbingan. Tak hanya itu, biro ini mengimplementasikan prinsip 3P yakni *asestance, guidance and service* serta mengedepankan prinsip *safety* melalui pendampingan intensif kepada jemaah dan menerapkan manajemen risiko. Aspek kepercayaan dibangun melalui

⁹DARSIH, ‘Peran Muthawif Dalam Ibadah Haji Dan Umrah Skripsi’, 2022, 2022 <<https://dataindonesia.id/sektor-riil/detail/angka-konsumsi-ikan-ri-naik-jadi-5648-kgkapita-pada-2022>>.

transparansi informasi, sementara kepemimpinan ditunjukkan oleh para pembimbing melalui keteladanan. Seluruh strategi ini dilandaskan pada prinsip humanisme yang menjunjung tinggi nilai-nilai kekeluargaan.¹⁰

Perbedaan penelitian ini terletak pada penelitian terdahulu lebih umum, membahas peran muthawif baik dalam ibadah haji maupun umroh, tanpa spesifikasi pada strategi atau perusahaan tertentu. Sedangkan penelitian ini fokus dalam strategi muthawif memberikan bimbingan manasik umroh, khususnya di perusahaan travel umroh tertentu, yaitu PT Alhijaz Indowisata.

Persamaan kedua penelitian ini sama-sama membahas muthawif, yaitu pemandu ibadah haji dan umroh yang bertanggung jawab membantu jamaah dalam melaksanakan rukun ibadah sesuai dengan tuntunan syariat.

c. Penelitian oleh Yazid Buci Qamarullah (2021) berjudul “Strategi Pelayanan Haji dan Umroh serta Respon Kepuasan Jamaah di PT. Alkamilah Wahana Berkah Lamandau Kalimantan Tengah”. Temuan penelitian menunjukkan jika strategi layanan yang dijalankan PT. Alkamilah Wahana Berkah di Nanga Bulik, Lamandau, Kalimantan Tengah, berorientasi di pelaksanaan visi dan misi perusahaan, yakni menjaga komitmen untuk menjalankan tanggung jawab serta membimbing umat Islam dalam perjalanan menuju Baitullah. Sementara itu, misi biro ini menekankan

¹⁰ SHAFNA AUSHAFISIARRUSLI SALMA, ‘Strategi Bimbingan Manasik Haji Dalam Meningkatkan Kemandirian Jama’ah Haji Di PT .Hajar Aswad Mubaroq Surakarta Tahun 2023’ (UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO, 2024).

komitmen terhadap kualitas dan layanan yang diberikan kepada jamaah.

Perbedaan antara penelitian ini dengan sebelumnya terdapat di objek yang diteliti. Penelitian sebelumnya menyoroti strategi pelayanan haji dan umrah, sedangkan penelitian ini lebih terfokus pada strategi muthawif membimbing manasik umrah.

Adapun kesamaanya yakni pada fokus strategi, di mana keduanya menguraikan bagaimana layanan dari perusahaan tersebut berpengaruh terhadap jamaah. Studi terdahulu menyoroti strategi pelayanan secara umum, sementara penelitian ini menitikberatkan pada strategi muthawif memberikan bimbingan untuk jamaah.

- d. Penelitian oleh Dina Fauziah, “Strategi Bimbingan Manasik Umrah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Umrah Perspektif Hukum Ekonomi Syariah”, menunjukkan bahwa strategi ini bertujuan untuk meraih tujuan yang dikehendaki.¹¹ Adapun elemen penting pada strategi ini yaitu strategi komunikasi, yang membantu jamaah memahami proses ibadah umrah dengan lebih baik. Jamaah menyambut bimbingan manasik umrah ini dengan antusias, terutama karena banyak dari mereka melaksanakan ibadah ini untuk pertama kali. Dari sudut pandang hukum ekonomi syariah, bimbingan ini memberikan manfaat bagi umat dengan tujuan saling mendukung, tanpa menimbulkan masalah hukum muamalah yang terus berkembang.

¹¹ Dina Fauziah, ‘Strategi Bimbingan Manasik Umroh Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Umrah Perspektif Hukum Ekonomi Syariah (Studi Kasus PT. Sahabat Hijrah Indonesia Kab. Subang)’, 2021 <<https://info.syekhnrjati.ac.id/>>.

Perbedaan penelitian sebelumnya lebih fokus pada peningkatan kualitas layanan kepada calon jamaah melalui bimbingan manasik serta menekankan kajian dari perspektif hukum ekonomi syariah di PT tersebut. Sementara itu, penelitian ini lebih menitikberatkan pada peran dan strategi muthawif dalam proses bimbingan manasik di satu agen tertentu, tanpa fokus khusus pada kualitas pelayanan atau aspek hukum ekonomi syariah.

Persamaan kedua penelitian sama-sama membahas pentingnya bimbingan manasik umrah dalam mempersiapkan jamaah untuk melaksanakan ibadah umrah dengan baik. Keduanya juga menekankan peran strategis dari bimbingan yang diberikan dalam memastikan pemahaman dan kesiapan jamaah, serta dampaknya terhadap pengalaman ibadah yang lebih baik.

e. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Elma J.Peters, dkk dengan judul "*Characteristics, Treatment Strategies and Outcome in Cardiogenic Shock Complicating Acute Myocardial Infarction: A Contemporary Dutch Cohort*"¹² Dengan hasil Studi ini meneliti strategi pengobatan pada pasien dengan shock kardiogenik (CS) yang menyertai infark miokard akut (AMI), yang berhubungan dengan morbiditas dan mortalitas tinggi. Data diambil dari registri nasional untuk pasien CS yang menjalani intervensi koroner perkutan (PCI) antara 2017 dan 2021. Sebanyak 2328 pasien, rata-rata berusia 66 tahun, diikutsertakan, dengan angka kematian 39% dalam 30 hari. Non-survivor menunjukkan tekanan darah rata-rata lebih rendah dan peningkatan frekuensi jantung serta kadar laktat

¹² Elma J. Peters and others, 'Characteristics, Treatment Strategies and Outcome in Cardiogenic Shock Complicating Acute Myocardial Infarction: A Contemporary Dutch Cohort', *Journal of Clinical Medicine*, 12.16 (2023), doi:10.3390/jcm12165221.

dan glukosa darah. Sebanyak 24% pasien menerima dukungan sirkulasi mekanis, terutama dengan pompa balon intra-aorta (IABP), dan 79% diobati dengan agen vasoaktif. Temuan menunjukkan bahwa karakteristik hemodinamik dan biokimia tertentu berkaitan dengan mortalitas, meskipun PCI multivessel dan IABP sering digunakan tanpa bukti yang kuat.

Perbedaan penelitian ini yakni pada aspek medis dan kesehatan di penelitian sebelumnya, khususnya karakteristik, strategi pengobatan, dan hasil pasien mengalami syok kardiogenik dikarenakan infark miokard akut. Sementara itu, penelitian ini berfokus pada aspek sosial dan keagamaan, terutama mengenai strategi bimbingan yang diberikan kepada jamaah dalam melaksanakan ibadah umrah. Dengan demikian, keduanya beroperasi dalam konteks yang berbeda, yakni kesehatan versus pendidikan agama.

Persamaan baik penelitian mengenai syok kardiogenik maupun bimbingan manasik umrah memiliki tujuan untuk meningkatkan pemahaman dan pengalaman peserta, baik dalam konteks medis maupun spiritual. Keduanya juga menekankan pentingnya strategi yang tepat dalam memberikan bimbingan atau perawatan supaya hasil sesuai yang diinginkan, menunjukkan relevansi antara strategi pengelolaan dan keberhasilan outcome bagi individu yang terlibat.

F. Metode Penelitian

1. Jenis & Pendekatan Penelitian

Penulis mengimplementasikan metode *field research*, yakni mengumpulkan data langsung dari informan. Pendekatan bersifat deskriptif kualitatif, yang bertujuan memahami fenomena, kejadian, masalah, dan situasi tertentu secara mendalam. Metode kualitatif lebih berfokus pada pemahaman menyeluruh dengan permasalahan dibandingkan dengan upaya menggeneralisasikannya.

Penelitian deskriptif kualitatif adalah bentuk penelitian dengan pendekatan kualitatif yang memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi secara mendalam suatu peristiwa yang dialami oleh individu. Metode ini juga digunakan untuk memahami cerita atau pengalaman hidup seseorang maupun sekelompok orang secara lebih mendalam. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis dan disusun kembali oleh peneliti dalam bentuk uraian yang tersusun secara kronologis.¹³

2. Waktu dan Tempat Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu mendapatkan data yang mendalam serta terperinci, sehingga mempermudah peneliti menjalankan proses penelitian. Oleh sebab itu, peneliti menetapkan lokasi penelitian sebagai tempat berlangsungnya kegiatan penelitian. Dalam hal ini, lokasi yang dipilih yaitu PT. Alhijaz Indowisata Tour and Travel.

¹³ Rusandi and Muhammad Rusli, 'Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif Dan Studi Kasus', *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, 2.1 (2021), pp. 48–60, doi:10.55623/au.v2i1.18.

3. Informan Penelitian

Informan merupakan individu yang memiliki kemampuan untuk memberikan informasi relevan dan dibutuhkan dalam studi ini. Pemilihan informan dilakukan secara purposif, disesuaikan dengan fokus utama dari penelitian. Informan ini berperan dalam memberikan berbagai informasi sepanjang proses penelitian berlangsung.¹⁴

Subjek penelitian ini yakni pimpinan serta muthawif dari PT Alhijaz Indowisata Tour and Travel Bengkulu. Dimana subjek dalam penelitian ini terdiri dari beberapa individu yang memberikan respons serta informasi terkait layanan yang diberikan, khususnya mengenai strategi muthawif dalam membimbing manasik haji dan umrah. Sedangkan objek penelitiannya yakni strategi muthawif membimbing manasik umrah di PT Alhijaz Indowisata Tour and Travel Bengkulu. Peneliti mengumpulkan data dengan melibatkan dua informan utama dan satu informan pendukung yaitu, kepala cabang, 1 orang muthawif dan 1 orang jamaah.

4. Sumber Data

Data ini bersumber dari dua data yang dibutuhkan diantaranya :

a. Data Primer

Data didapat langsung melalui responden baik lisan atau tulisan.

b. Data Sekunder

Data ini dikumpulkan dari ragam sumber, termasuk buku, artikel, dan literatur relevan lainnya.

¹⁴ Kiki Sapmala Marbun, 'Kesalahan Berbahasa Pada Penulisan Media Luar Ruang Di Barus Tapanuli Tengah', *Jurnal Bahasa Dan Sastra Indonesia*, 1.2 (2021), pp. 2775–4693.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Pengumpulan data secara langsung di tempat penelitian. Pada proses ini, peneliti mengamati serta menyaksikan langsung aktivitas subjek, mendengarkan informasi yang disampaikan, dan turut serta dalam kegiatan mereka. Selain itu, data yang diperoleh dikumpulkan dan dianalisis secara sistematis.

b. Wawancara

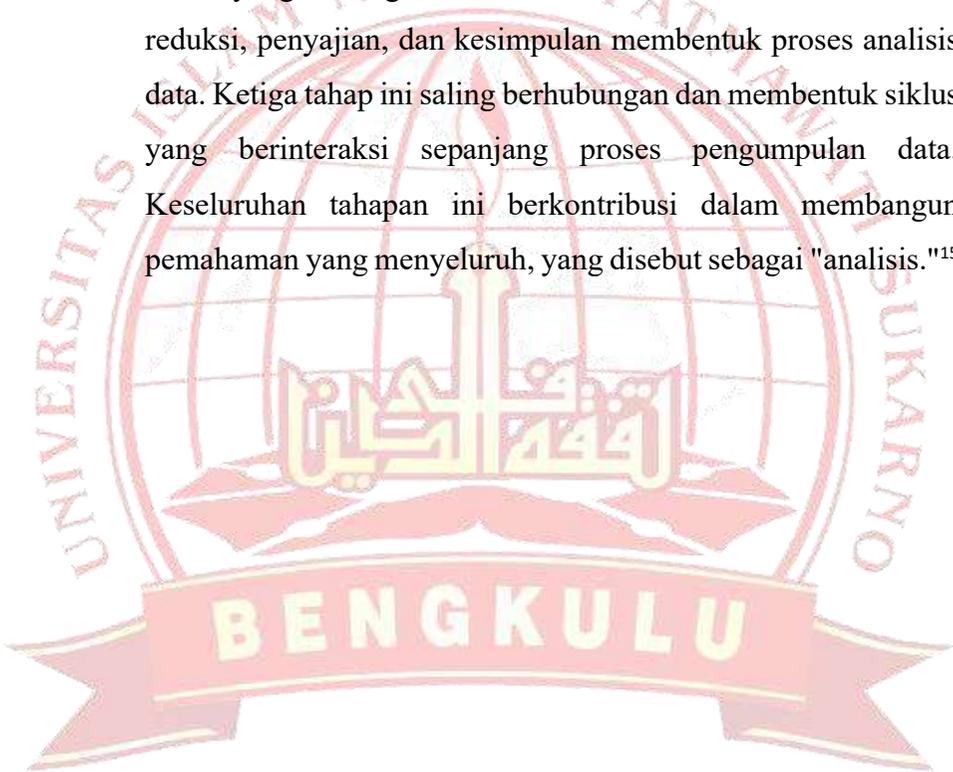
Wawancara adalah bentuk percakapan yang melibatkan 2 orang atau lebih, dilaksanakan pewawancara dan narasumber. Tujuannya yakni mendapatkan informasi akurat melalui sumber yang terpercaya. Proses ini dilakukan melalui pertanyaan yang diberikan oleh pewawancara kepada orang-orang yang diwawancarai. Peneliti menggunakan metode ini untuk mewawancarai secara langsung muthawif di PT Alhijaz Indowisata Tour and Travel Bengkulu yang bertanggung jawab untuk membimbing manasik haji dan umrah.

c. Dokumentasi

Proses sistematis dalam mengumpulkan, mencari, meneliti, menggunakan, dan menyediakan dokumen guna mendapatkan informasi berbentuk gambar atau karya lainnya. Metode pengumpulan data melalui dokumentasi berfungsi sebagai penunjang informasi dari penelitian kualitatif. Berbagai dokumen yang berhubungan dengan haji dan umrah, seperti program, brosur, data muthawif, serta catatan jamaah tiap tahun, dihimpun dan dianalisis.

d. Teknik Analisis Data

Analisa data dengan identifikasi dan pengorganisasian data dari ragam sumber, seperti observasi serta wawancara. Tujuannya adalah untuk membuat temuan lebih mudah dipahami oleh orang lain dan meningkatkan pemahaman tentang kasus yang sedang diteliti. Menurut Miles dan Huberman reduksi, penyajian, dan kesimpulan membentuk proses analisis data. Ketiga tahap ini saling berhubungan dan membentuk siklus yang berinteraksi sepanjang proses pengumpulan data. Keseluruhan tahapan ini berkontribusi dalam membangun pemahaman yang menyeluruh, yang disebut sebagai "analisis."¹⁵



¹⁵ Nurdewi Nurdewi, 'Implementasi Personal Branding Smart Asn Perwujudan Bangsa Melayani Di Provinsi Maluku Utara', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1.2 (2022), pp. 297–303, doi:10.55681/sentri.v1i2.235.

G. Sistematika Penulisan

Penulis membagi menjadi 5 bab, diantaranya :

| | |
|---------|---|
| BAB I | Pendahuluan, memuat pembahasan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, penelitian terdahulu, metode serta sistematika penulisan. |
| BAB II | Kajian Teori, meliputi Pengertian Strategi, Muthawif, Bimbingan Manasik Umroh, Pengertian Umroh, Rukun UmrohWajib Umroh, Syarat-Syarat Umroh, Dasar Hukum Umroh |
| BAB III | Gambaran Umum Objek Penelitian, PT Alhijaz Indowisata, PT Alhijaz Cabang Kota Bengkulu |
| BAB IV | Hasil Penelitian, Strategi Muthawif Memberikan Bimbingan Manasik Umroh Di PT. Alhijaz Indowisata Bengkulu |
| BAB V | Penutup, Kesimpulan dan Saran |

