

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Umrah adalah mengunjungi Baitullah dengan maksud beribadah kepada Allah dengan cara-cara tertentu menurut syarak. Ibadah Umrah dibedakan menjadi 2 macam yaitu umrah yang dilakukan dalam rangkaian Ibadah Haji, sehingga dilakukan pada bulan Haji pula. Ada juga Ibadah Umrah yang dilakukan kapan saja di luar bulan Haji dan pada hari Tasyrik.¹

Umrah berasal dari I'timar yang artinya ziarah, yaitu menziarahi Ka'bah serta bertawaf dengan mengelilingi Ka'bah, setelah itu melakukan Sa'i dari Shafa ke Marwah, kemudian mencukur rambut (*thallul*) tanpa melakukan wuquf di Arafah.²

Keutamaan Umrah dijelaskan dalam hadis yang diriwayatkan oleh Abu Ya'la yaitu :

من خرج حاجًّا فمات كُتِبَ له أَجْرُ الْحَاجِّ إِلَى يَوْمِ الْقِيَامَةِ، وَمَنْ خَرَجَ مُعْتَمِرًا
فمات كُتِبَ له أَجْرُ الْمُعْتَمِرِ إِلَى يَوْمِ الْقِيَامَةِ

¹ Retno Widyani dan mansyur Pribadi, Panduan Ibadah Haji dan Umrah, (Cirebon: Swagati Press, 2010), h. 13.

² Al-Habsyi, Muhammad, Fiqih Praktis, (Bandung: Mizan, 1999), h.377.

“Barang siapa yang berangkat haji dan meninggal dunia, pahala seorang peziarah akan dicatat untuknya hingga hari kiamat, dan barang siapa yang berangkat umrah dan meninggal dunia, pahala seorang pelaksana umrah akan dicatat untuknya hingga hari.” (HR. Abu Ya’la)³

Untuk dapat melaksanakan ibadah umrah dengan baik, *khusyu'*, dan sesuai dengan syariat diperlukan penguasaan dan pemahaman manasik dengan benar. Maka dari itu diperlukan bimbingan manasik umrah secara komprehensif, baik berupa penambahan waktu bimbingan manasik, ditambah dengan pengetahuan dasar ibadah umrah mengenai latar belakang sosio-historis ibadah umrah serta pemahaman sejarah hidup Rasul.⁴

Penyelenggaraan ibadah umrah selalu menjadi sorotan dari berbagai pihak yang pada umumnya belum mengetahui kebijakan penyelenggaraan ibadah umrah secara rinci. Mengingat kompleksitasnya ibadah umrah bukan hanya menjadi privasi seorang muslim, tetapi juga melibatkan peran negara dan industri jasa (PT.Travel Umrah) dalam mengatur dan memfasilitasi warga negara yang akan menunaikan ibadah umrah . Karena dalam pelaksanaan ibadah umrah perlu adanya jaminan kenyamanan dan keamanan. Berkaitan

³ Abu Ya’lā al-Mawṣilī, *Musnad Abī Ya’lā*, no. 6357

⁴ A. Chunaini Saleh, *Penyelenggara Haji Era Reformasi*, (Jakarta: Pustaka Alvabet, 2008), h. 92.

dengan jaminan tersebut, Kementerian Agama dan industri jasa (PT.Travel Umrah) sebagai pihak penyelenggara harus mampu memberikan pelayanan yang baik.

Pelanggan, tamu, klien, pembeli, ataupun pasien merupakan aset yang sangat berharga dalam mengembangkan sebuah industri jasa. namun ketika sedang melayani, petugas pelayanan lupa akan fungsinya, yakni berada satu titik di bawah pelanggan.⁵ Memperhatikan peran pelayanan yang semakin menonjol maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian besar dan berulang kali dibicarakan, baik oleh masyarakat maupun manajemen itu sendiri baik secara khusus maupun dalam kaitannya dengan kegiatan organisasi atau usaha.

Hal ini merupakan indikasi bahwa baik masyarakat maupun pemerintah, pelayanan umum belum menjadi budaya masyarakat. Bahkan dirasakan sebagai anggota masyarakat selalu ditemui kelemahan- kelemahan yang dampaknya sering merugikan masyarakat yang menerima layanan.

Bila mempelajari *literature* manajemen, maka akan ditemukan bahwa istilah manajemen mengandung tiga pengertian, yaitu pertama, manajemen sebagai suatu proses, kedua, manajemen sebagai kolektivitas orang-orang yang

⁵ Endar Sugiarto, *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002,) h.12.

melakukan aktivitas manajemen, dan ketiga, manajemen sebagai suatu seni (*art*) dan sebagai suatu ilmu.⁶ Dengan manajemen yang baik, diharapkan dalam melayani jamaah umrah bisa semaksimal mungkin, efektif dan efisien sebelum jamaah umrah diberangkatkan ke Tanah Suci. Sehingga jamaah umrah merasa puas dan dalam melaksanakan ibadah umrah berjalan dengan lancar sesuai dengan tuntunan agama, sehingga mendapatkan umrah yang mabrur.

Pelayanan umum tidak lepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan umum. Dengan kata lain, kepentingan umum ada korelasi dengan pelayanan umum. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta.⁷

Bahwasanya salah satu faktor pendorong dan pendukung untuk memperoleh umrah yang mabrur adalah dengan adanya persiapan-persiapan yang maksimal, salah satunya adalah persiapan ilmu manasiknya. Dengan demikian, hakikat manajemen manasik umrah adalah bagaimana mengelola kegiatan organisasi atau lembaga untuk mencapai tujuan

⁶ M. Manullang, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Gajah Mada University Press: Yogyakarta, 2012), h.3.

⁷ H. Achmad Batinggi dan H. Badu Ahmad, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Banten: Universitas Terbuka, 2014), h.13.

organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.. Manajemen manasik umrah memberikan manfaat bukan hanya bagi organisasi, tetapi juga jamaah yang tergabung dalam lembaga ibadah umrah. Manfaat manajemen ibadah umrah antara lain sebagai berikut: menyesuaikan tujuan organisasi dan individu, memperbaiki kinerja pelayanan, motivasi kerja, meningkatkan konsistensi, etika dalam beribadah, dan penyesuaian diri, serta memberi pemahaman ilmu pengetahuan untuk diterapkan di tanah Arab.

PT.Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu atau yang sering disebut dengan wafdullah travel umrah dan haji berdiri sejak tahun 2016 yang beralamat Jl.Adam Malik Raya RT.023 RW.008 Kelurahan Cempaka Permai Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu adalah suatu lembaga yang bergerak dibidang jasa yang menangani perjalanan haji dan umrah, serta penyediaan jasa transportasi, hotel, visa, ctering dan LA (*land arrangement*), dan didukung oleh tenaga ahli yang berpengalaman dibidang jasa haji dan umrah. Wafdullah travel ini menawarkan solusi bagi masyarakat yang ingin melaksanakan ibadah Haji dan Umrah dengan pelayanan terbaik dan terpercaya⁸

PT.Wafdullah tamu mulia cabang Bengkulu memberangkatkan lebih dari dua belas kali keberangkatan dalam setiap tahunnya. Dalam setiap bulan bisa dua kali

⁸ Wafdullah Travel, "*Profil PT.Wafdullah Tamu Mulia*", Oktober 2022.<https://Www.Wafdullahtravel.My.Id/?M=1> (Diakses,20 2025) Desember

keberangkatan. Hal ini menunjukkan bahwa PT.Wafdullah tamu mulia cabang Bengkulu sangat kompetitif dalam membantu masyarakat untuk melaksanakan ibadah haji dan umrah.⁹

Dari uraian yang telah di jelaskan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian selanjutnya yang berjudul ***“Manajemen Manasik Umrah Pada PT Wafdullah Tamu Mulia Bengkulu”*** sebagai salah satu inisiatif penulis untuk mengetahui jauh lebih dalam mengenai kinerja PT Wafdullah Tamu Mulia dalam melaksanakan umrah, memonitori dan mengevaluasi pendapat, masukan serta kritik sehingga tercipta korelasi antara lembaga yang dimaksud dengan jamaah umrah, agar tercipta pelayanan jamaah umrah, yang efektif dan efisien sesuai landasan hukum pemerintahan di tanah air dan hukum secara Islami

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis mengajukan rumusan masalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana manajemen manasik umrah pada PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bngkulu?
- b. Bagaimana peluang dan tantangan yang dihadapi dalam melaksanakan manasik umrah pada PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu ?

⁹ Observasi, Di PT.Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu,25 desember 2025

C. Tujuan

1. Untuk mengetahui manajemen manasik umrah pada PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bngkulu
2. Untuk mengetahui peluang dan tantangan yang dihadapi dalam melaksanakan manasik umrah pada PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan khazanah ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pendidikan dan manajemen layanan ibadah umrah. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dan bahan kajian ilmiah mengenai manajemen manasik umrah, terutama yang berkaitan dengan perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasi pembinaan, serta peluang dan tantangan yang dihadapi oleh biro perjalanan umrah, sehingga dapat memperkaya teori dan konsep manajemen ibadah umrah di lembaga penyelenggara perjalanan ibadah.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan dalam meningkatkan kualitas manajemen manasik umrah, baik dari segi perencanaan, pelaksanaan, maupun pengawasan, sehingga yang

diberikan kepada jamaah dapat berjalan lebih efektif dan optimal.

- b. Bagi pengelola dan pembimbing manasik umrah, penelitian ini dapat dijadikan pedoman dan referensi praktis dalam memahami peluang dan tantangan yang dihadapi selama proses manasik, serta sebagai dasar dalam menyusun strategi yang lebih sistematis, profesional, dan sesuai dengan kebutuhan jamaah.
- c. Bagi peneliti selanjutnya dan pihak terkait, hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai sumber informasi dan referensi untuk penelitian lanjutan yang relevan, khususnya yang berkaitan dengan manajemen ibadah umrah, sehingga dapat menjadi dasar pengembangan kebijakan dan praktik manasik umrah di lembaga penyelenggara ibadah umrah lainnya.

E. Penelitian Terdahulu

Tabel 1.1

No	Judul Penelitian	Penulis	Masalah Pokok	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian yang Diajukan
1	<i>Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama</i>	Sukayat (2016) ¹	Pengelolaan manajemen haji, umrah, dan wisata agama secara umum oleh pemerintah dan swasta	Studi kepustakaan (buku)	Memberikan kerangka konseptual manajemen haji dan umrah, prosedur administrasi, serta alternatif pemecahan masalah	Penelitian ini bersifat konseptual dan umum, sedangkan penelitian yang diajukan bersifat empiris dan fokus pada manajemen manasik umrah di satu cabang travel
2	<i>Kegiatan Layanan Manasik Umroh dan Haji</i>	Firdauzi et al. (2024) ²	Pelaksanaan layanan manasik umrah dengan	Kualitatif (studi kasus)	Metode Teatrical RBT efektif meningkatkan	Penelitian ini fokus pada metode pembimbingan, sedangkan penelitian

¹ Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama* (Bandung: Alfabeta, 2016), 1–5.

² Firdauzi, dkk., “Kegiatan Layanan Manasik Umroh dan Haji MazQ Tour and Travel,” *Bandung Conference Series Communication Management* 4, no. 2 (2024): 456–463, <https://doi.org/10.29313/bcscm.v4i2.15248>.

No	Judul Penelitian	Penulis	Masalah Pokok	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian yang Diajukan
	<i>MazQ Tour and Travel</i>		metode inovatif Teatrikal RBT		pemahaman jamaah, namun memiliki keterbatasan	yang diajukan mengkaji manajemen secara menyeluruh serta peluang dan tantangannya
3	<i>Manajemen Pelayanan Manasik Haji dan Umrah di PT. Shafira Tour dan Travel Sidoarjo</i>	Nugroho et al. ³	Sistem manajemen pelayanan dan manasik	Kualitatif	Manajemen pelayanan manasik dilakukan melalui sistem dan pelayanan terstruktur	Lokasi dan objek penelitian berbeda, serta penelitian yang diajukan menambahkan analisis peluang dan tantangan
4	<i>Umrah Assistance Management as a Pilgrim Service</i>	Maya et al. (2024) ⁴	Manajemen pendampingan ritual umrah sebagai strategi	Kualitatif (studi kasus)	Manajemen POAC dalam bimbingan ritual meningkatkan	Penelitian ini menitikberatkan pada strategi pelayanan dan kepuasan jamaah,

³Nugroho, dkk., “Manajemen Pelayanan Manasik Haji dan Umrah di PT. Shafira Tour dan Travel Sidoarjo,” artikel penelitian, tanpa tahun, 1–10.

⁴ Maya, dkk., “Umrah Assistance Management as a Pilgrim Service Strategy at PT Marco Tour & Travel Jakarta,” *Khidmatul Ummah: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 5, no. 1 (2024): 12–20, <https://doi.org/10.30868/khidmatul.v5i01.6894>.

No	Judul Penelitian	Penulis	Masalah Pokok	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian yang Diajukan
	<i>Strategy at PT Marco Tour & Travel Jakarta</i>		pelayanan jamaah		kepuasan jamaah	sedangkan penelitian yang diajukan fokus pada manasik dan tantangan pelaksanaannya
5	<i>Persepsi Jemaah Terhadap Bimbingan Manasik Umrah di Biro Saibah Mulia Mandiri Semarang</i>	Butsainah et al. (2025) ⁵	Persepsi jamaah terhadap kualitas layanan manasik	Kualitatif deskriptif	Pelayanan manasik dinilai baik berdasarkan dimensi SERVQUAL dengan saran perbaikan media dan praktik	Penelitian ini menekankan persepsi jamaah, sedangkan penelitian yang diajukan menitikberatkan pada manajemen dari sisi penyelenggara
6	<i>Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di Agen PT. Tauba</i>	Mustofa et al. (2021) ⁶	Manajemen pelayanan haji dan umrah dalam meningkatkan	Kualitatif deskriptif	Faktor pendukung dan penghambat pelayanan teridentifikasi,	Penelitian ini membahas pelayanan secara umum, sedangkan penelitian yang diajukan fokus

⁵ Butsainah, dkk., “Persepsi Jemaah Terhadap Bimbingan Manasik Umrah di Biro Saibah Mulia Mandiri Semarang Pada Tahun 2025,” Kamaya 8, no. 3 (2025): 201–210, <https://doi.org/10.37329/kamaya.v8i3.4610>.

⁶ Mustofa, dkk., “Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah di Agen PT. Tauba Zakka Atkia Kabupaten Musi Rawas dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah,” Al-Idaroh 1, no. 2 (2021): 89–101, <https://doi.org/10.53888/alidaroh.v1i2.456>.

No	Judul Penelitian	Penulis	Masalah Pokok	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian yang Diajukan
	<i>Zakka Atkia Kabupaten Musi Rawas</i>		kepuasan jamaah		termasuk SDM dan infrastruktur	khusus pada manasik umrah
7	<i>Pemenuhan Kebutuhan Pelayanan Kepada Jemaah Oleh KBIHU dan Tour & Travel</i>	Hanadya et al. ⁷	Pemenuhan kebutuhan dan kualitas pelayanan jamaah	Kualitatif	Bimbingan ibadah menjadi aspek penting pelayanan, namun terkendala SDM dan koordinasi	Penelitian ini menyoroti pemenuhan kebutuhan jamaah, sedangkan penelitian yang diajukan mengkaji manajemen manasik secara spesifik
8	<i>The Role of Mutawwif as a Moderation in Improving the Loyalty of the Pilgrim</i>	Buchari et al. (2020) ⁸	Peran mutawwif dalam meningkatkan loyalitas jamaah	Kuantitatif (SEM)	Mutawwif berperan signifikan dalam memoderasi kepuasan dan loyalitas jamaah	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan fokus pada loyalitas, sedangkan penelitian yang diajukan bersifat

⁷ Hanadya, dkk., “Pemenuhan Kebutuhan Pelayanan Kepada Jemaah oleh KBIHU dan Tour & Travel Haji dan Umroh,” Nawasena 3, no. 2 (tanpa tahun): 55–65, <https://doi.org/10.56910/nawasena.v3i2.1675>.

⁸ Buchari, dkk., “The Role of Mutawwif as a Moderation in Improving the Loyalty of the Pilgrim: Study in PT. Al-Mabrur Aceh,” International Journal of Business Management and Economic Review 3, no. 1 (2020): 45–56, <https://doi.org/10.35409/IJBMER.2020.3166>.

No	Judul Penelitian	Penulis	Masalah Pokok	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian yang Diajukan
						kualitatif dan fokus pada manajemen pembinaan
9	<i>Manajemen Pelayanan Publik dalam Pelaksanaan Manasik Haji di KBIHU Armina Kota Medan</i>	Saidi et al. (2023) ⁹	Manajemen pelaksanaan manasik haji bagi calon jamaah umrah	Kualitatif	Variasi metode manasik (ceramah, simulasi, tanya jawab) meningkatkan pemahaman jamaah	Penelitian ini dilakukan di KBIHU dan berfokus pada manasik haji, sedangkan penelitian yang diajukan pada travel umrah dan manasik umrah
10	<i>Umrah Service Management PT. Zakiah Dina Tayyibah</i>	Amiruddin et al. (2020) ¹⁰	Manajemen pelayanan umrah secara menyeluruh	Kualitatif	Penerapan manajemen pelayanan yang baik meningkatkan	Penelitian ini membahas pelayanan umrah secara umum, sedangkan penelitian yang diajukan secara spesifik mengkaji

⁹Saidi, dkk., “*Manajemen Pelayanan Publik dalam Pelaksanaan Manasik Haji untuk Calon Jamaah Umroh di KBIHU Armina Kota Medan*,” Religion, Education, and Social Laa Roiba Journal (RESLAJ) 6, no. 1 (2023): 134–145, <https://doi.org/10.47467/reslaj.v6i1.5142>.

¹⁰Amiruddin, dkk., “*Umrah Service Management PT. Zakiah Dina Tayyibah*,” Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah 5, no. 1 (2020): 1–12, <https://doi.org/10.15575/TADBIR.V5I1.1964>.

No	Judul Penelitian	Penulis	Masalah Pokok	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian yang Diajukan
					kualitas layanan umrah	manasik dan tantangannya
11	Metode Bimbingan Manasik Umrah pada Calon Jamaah di PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Pekanbaru	Siti Aisah (2019) ¹¹	Metode dan proses bimbingan manasik umrah yang diberikan kepada calon jamaah	Kualitatif deskriptif	Bimbingan manasik dilakukan melalui ceramah, tanya jawab, praktik manasik, dan konsultasi untuk meningkatkan pemahaman jamaah	Penelitian terdahulu hanya menekankan metode bimbingan, sedangkan penelitian ini mengkaji manajemen secara menyeluruh (perencanaan, pelaksanaan, evaluasi)
12	Manajemen Bimbingan Manasik Umrah	Rina Hariatini (2020) ¹²	Penerapan fungsi manajemen (perencanaan,	Kualitatif (studi lapangan)	Manajemen bimbingan manasik umrah	Lokasi dan objek penelitian berbeda, serta penelitian ini

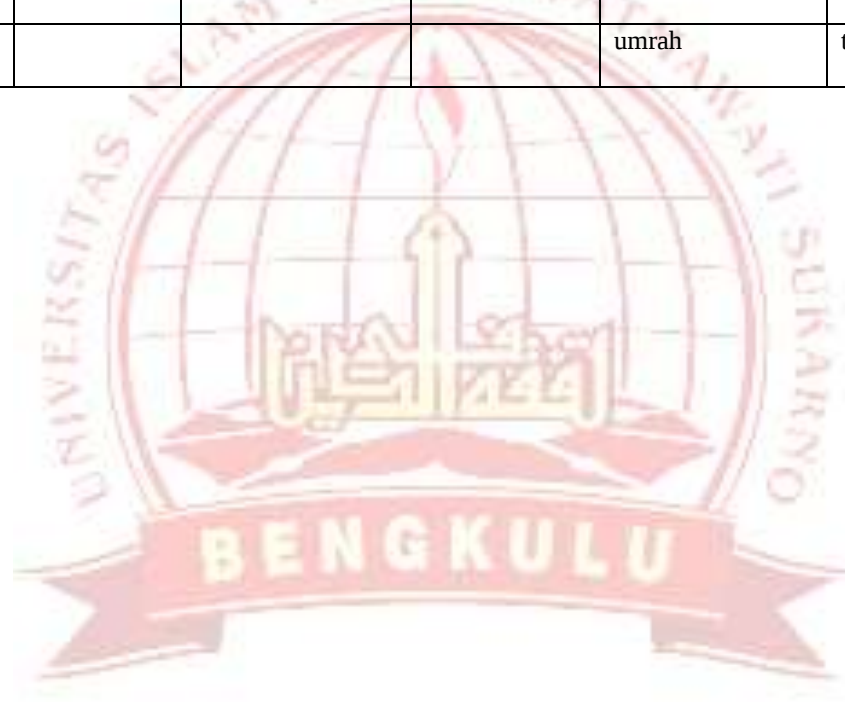
¹¹Siti Aisah, “*Metode Bimbingan Manasik Umrah pada Calon Jamaah di PT. Penjuru Wisata Negeri Kota Pekanbaru*”, Skripsi (Pekanbaru: UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2019), h.45.

No	Judul Penelitian	Penulis	Masalah Pokok	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian yang Diajukan
	di PT. Salfany Safanusa Banjarmasin		pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan) dalam manasik umrah		berjalan sistematis melalui perencanaan jadwal, pembagian tugas pembimbing, dan evaluasi kegiatan	menambahkan analisis peluang dan tantangan dalam manasik
13	Efektivitas Metode Bimbingan Manasik Umrah di PT. Asia Utama Wisata	Salsabila Rizqy Fauzy (2021) ¹³	Efektivitas metode bimbingan manasik umrah terhadap pemahaman jamaah	Kualitatif deskriptif	Metode bimbingan manasik dinilai efektif dalam meningkatkan kesiapan jamaah sebelum keberangkatan	Penelitian terdahulu menitikberatkan pada efektivitas metode, sedangkan penelitian ini menekankan manajemen dan proses pengelolaannya

¹² Rina Hariatini, “*Manajemen Bimbingan Manasik Umrah di PT. Salfany Safanusa Banjarmasin*”, Skripsi (Banjarmasin: UIN Antasari, 2020), h.52.

¹³ Salsabila Rizqy Fauzy, “*Efektivitas Metode Bimbingan Manasik Umrah di PT. Asia Utama Wisata*”, Skripsi (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021), h.60.

No	Judul Penelitian	Penulis	Masalah Pokok	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian yang Diajukan
					umrah	tantangan



F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini digolongkan kedalam jenis penelitian lapangan (*file Research*). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif berfokus pada persepsi fenomena dan pendekatan data yang menghasilkan analisis deskriptif dari kalimat lisan objek penelitian.¹

Penelitian yang dilakukan adalah jenis penelitian untuk mendeskripsikan tingkat pengetahuan masyarakat dalam memahami kewajiban saat menunaikan ibadah haji di Desa Lubuk Tapi Kabupaten Bengkulu Selatan. Karena data dan analisis yang dikumpulkan lebih kualitatif, metode penelitian kualitatif ini dilakukan pada kondisi alamiah (*natural setting*).²

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini di mulai pada tanggal 22 november 2023 sampai tanggal 11 januai 2026 dan dilaksanakan di Kota Bengkulu, yang beralamatkan di Jln,H, Adam Malik, Sido Mulyo, Kec. Gading Cempaka (Depan Polda) Kota Bengkulu, yang merupakan kantor PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu.

¹Syafrida Hafni Sahir, "*Buku Metodologi Penelitian*", Edisi cet (2022).

²Tuti Khairani Harahap Muhammad Hasan and others, "*Metode Penelitian Kualitatif*", cet 1 (Universitas Negeri Makassar, 2023),h.12

3. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah seseorang yang dianggap mengetahui dengan baik terhadap masalah yang sedang diteliti oleh peneliti dan bersedia untuk memberikan informasi kepada peneliti.³

Dalam penelitian kualitatif posisi informan sangat penting, informan merupakan tumpuan pengumpulan data bagi peneliti dalam mengungkap permasalahan penelitian karena dapat memberikan informasi sebanyak-banyaknya mengenai objek penelitian tersebut. Informan merupakan *“sumber data penelitian yang utama yang memberikan informasi dan gambaran mengenai pola perilaku dari kelompok masyarakat yang diteliti”*. Untuk memperoleh data penelitian yang mencerminkan keadaan subjek penelitian dan bisa menggambarkan (menjawab) apa yang menjadi tujuan dan permasalahan penelitian, peneliti memilih semua informan dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling* dimana teknik ini mencakup orang-orang yang di seleksi berdasarkan kriteria-kriteria tertentu yang dibuat peneliti berdasarkan tujuan penelitian.

Dalam penelitian ini informan berjumlah 10 orang yang terdiri dari 5 orang dari pengelola/pengurus PT. Wafduallah tamu mulia Bengkulu sebagai informan kunci

³M.Pd Dr. Abdul Fattah Nasution, *"Metode Penelitian Kualitatif"*, cet 1 (BANDUNG, 2023),h.88

dan 5 orang dari jamaah/calon jamaah yang menggunakan PT tersebut sebagai informan konfirmasi (pendukung). Informan kunci dipilih berdasarkan kriteria : 1) bekerja lebih dari 6 (enam) bulan, 2) bersedia untuk di wawancara, dan 3) staf bagian manasik. sedangkan informan pendukung dipilih berdasarkan kriteria : 1) jamaah/calon jamaah yang telah mengikuti manasik, 2). bersedia untuk di wawancara, dan 3). berusia 25-60 tahun.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penelitian ini menggunakan teknik pengambilan informan secara bertujuan (*purposive sampling*). Dimana informan dipilih sesuai dengan kriteria yang ditentukan oleh peneliti.⁴ Informan kunci ditentukan dengan cara penunjukan oleh perusahaan sedangkan pendukung di tentukan dengan cara insidental yaitu siapa saja yang secara kebetulan dapat di temui saat peneliti melakukan pengambilan data.

4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

Sumber data untuk penelitian ini diperoleh dari:

- 1) Data primer, yaitu data yang diperoleh melalui pengamatan langsung mengenai manajemen manasik umrah PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu, baik melalui pengamatan, wawancara dan dokumentasi.

⁴ M.Pd Dr. Abdul Fattah Nasution, "*Metode Penelitian Kualitatif*", cet 1 (BANDUNG, 2023),h.80

- 2) Data sekunder, yaitu hasil dari tela'ah rujukan yang diperoleh dari membaca berbagai buku, hasil penelitian, bahan kuliah maupun artikel-artikel lainnya yang berhubungan dengan manajemen manasik umrah

b. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan bahan-bahan yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini dikumpulkan melalui dua metode, yaitu:

1) Riset Kepustakaan

Penelitian kepustakaan yang dimaksudkan adalah salah satu cara pengumpulan data yang bersifat teoritis berdasarkan literatur yang berkaitan dengan objek penelitian. Penggunaan metode ini digunakan dengan dua bentuk, yaitu:

- a) Kutipan langsung, yaitu penulis mengutip dari bahan referensi yang berkaitan dengan pembahasan manajemen biro haji dan umrah PT. Wafdullah Tamu Mulia dalam manasik tanpa mengubah redaksi kalimat, isi, serta makna. Kutipan langsung dalam Jurnal ini diketik dalam satu spasi.
- b) Kutipan tidak langsung yaitu mengutip dari bahan referensi yang berkaitan dengan pembahasan dalam bentuk ikhtisar, uraian atau

ulasan sehingga terkadang terdapat perbedaan dengan konsep aslinya, namun tidak mengubah atau mengurangi makna dari tujuan yang dimaksudkan. Kutipan tidak langsung dalam Jurnal ini diketik dalam dua spasi.

2) Riset Lapangan

Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan dengan mengamati secara langsung objek penelitian dimana peneliti terjun langsung ke lokasi penelitian yang telah ditentukan, yaitu di PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu. Jln, H, Adam Malik, Sido Mulyo, Kec. Gading Cempaka (Depan Polda) Kota Bengkulu, yang merupakan kantor. Pengumpulan data di lapangan atau lokasi dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa:

- a) Observasi, dengan melakukan pengamatan langsung kepada objek yang diteliti. Observasi merupakan alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki.⁵
- b) Metode wawancara atau *interview* merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil

⁵ Lihat Choild Narbuko dan Abu Achmadi, “*Metodologi Penelitian*” (Cet. VII; Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007), h. 70.

bertatap muka antara pewawancara dan informan atau orang yang diwawancarai. Adapun yang menjadi informan kunci dalam penelitian adalah kepala cabang dari PT. Wafdullah Tamu Mulia Cabang Bengkulu itu sendiri.

- c) Dokumentasi, sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan berbentuk dokumen. Sebagian besar data adalah berbentuk surat-surat, catatan harian, cinderamata, foto dan lainnya.

5. Teknik Analisis Data

Teknik pengolahan data yang dimaksud adalah data yang diperoleh kemudian dikumpulkan, diolah dan dikerjakan serta dimanfaatkan sedemikian rupa dengan menggunakan metode deskriptif. Penulis melakukan pencatatan serta berupaya mengumpulkan informasi mengenai keadaan suatu gejala yang terjadi saat penelitian dilakukan.

Analisa data merupakan upaya untuk mencapai serta menata secara sistematis catatan hasil wawancara, observasi, dokumentasi dan yang lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menjadikannya sebagai temuan bagi orang

lain.⁶ Analisis data ialah proses pengorganisasian dan pengurutan data ke dalam pola, kategori serta satuan uraian dasar.

Tujuan analisis data ialah untuk menyederhanakan data ke dalam bentuk yang mudah dibaca serta dipahami. Metode yang digunakan ini ialah metode *survey* dengan pendekatan kualitatif, yang artinya setiap data terhimpun dapat dijelaskan dengan berbagai persepsi yang tidak menyimpang serta sesuai dengan judul penelitian. Teknik pendekatan deskriptif kualitatif merupakan suatu proses yang menggambarkan keadaan sasaran sebenarnya, sejauh apa yang penulis dapatkan dari hasil observasi, wawancara dan juga dokumentasi.⁷

a. Data Reduction/ Reduksi Data

Reduksi data merupakan bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Penulis mengelola data dengan bertolak dari teori untuk mendapatkan kejelasan pada masalah, baik data yang terdapat di lapangan ataupun yang terdapat pada kepustakaan. Data dikumpulkan, dipilih secara selektif serta disesuaikan dengan

⁶ Lihat Moleong, Lexy J. "*Metodologi Penelitian Kualitatif*". (Bandung: Rosdakarya, 2001), h.12

⁷ Lihat Tjetjep Rohendi Rohidi, "*Analisis Data Kualitatif*", (Jakarta: UI Press, 1992), h. 15.

permasalahan yang telah dirumuskan dalam penelitian. Kemudian dilakukan pengolahan dengan meneliti ulang

b. Data Display

Penyajian Data *Display* data merupakan penyajian serta pengorganisasian data ke dalam satu bentuk tertentu sehingga terlihat sosoknya secara utuh.

Dalam penyajian data dilakukan secara induktif yang menguraikan setiap permasalahan dalam masalah penelitian dengan memaparkan secara umum kemudian menjelaskan secara spesifik. *Comparative/ Analisis Perbandingan* Dalam teknik ini penulis mengkaji data yang telah diperoleh dari lapangan secara sistematis juga mendalam kemudian membandingkan data tersebut satu sama lain

c. *Conclusion Drawing/ Verification/ Penarikan Kesimpulan*

Langkah terakhir dalam menganalisis data kualitatif ialah penarikan kesimpulan dan verifikasi, setiap kesimpulan awal masih kesimpulan sementara yang akan berubah bila diperoleh data baru dalam pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh selama dilapangan diverifikasi selama penelitian berlangsung dengan

cara memikirkan kembali dan meninjau ulang catatan lapangan sehingga berbentuk penegasan kesimpulan

G. Sistematika Penulisan

Bab I pendahuluan, berisi terkait pembahasan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah , tujuan dan manfaat penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II meliputi manajemen manasik umrah, tinjauan manasik umrah dan standar manasik umrah

Bab III membahas tentang biografi PT.wafdullah tamu mulia bengkulu yang memuat, riwayat pendirian, riwayat pencapaian serta latar belakang PT. wafdullah tamu mulia bengkulu

Bab IV ini berisi tentang analisis manajemen manasik umrah di PT Wafdullah Tamu Mulia Bengkulu serta peluang dan tantangan dalam pelaksanaan manasik umrah

Bab V berisikan tentang penutup, yang memuat kesimpulan dan saran yang merupakan jawaban dari rumusan masalah,saran, maupun rekomendasi hasil penelitian.