

**MANAJEMEN BIMBINGAN UMRAH DI TANAH AIR OLEH
PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH (PPIU) PT. EL
ZAMZAMA PRIMA KABUPATEN NGANJUK TAHUN 2022**



UIN

Skripsi

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I**

Disusun oleh:

**A. K. Lulus Adlina
NIM. 18102040089**

Dosen Pembimbing:

**Drs. H. Noor Hamid M.Pd.I.
NIP. 19611208 1986031 003**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2022



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1999/Un.02/DD/PP.00.9/12/2022

Tugas Akhir dengan judul : MANAJEMEN BIMBINGAN UMRAH DI TANAH AIR OLEH PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH (PPIU) PT. EL ZAMZAMA PRIMA KABUPATEN NGANJUK TAHUN 2022

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : A.K. LULUS ADLINA
Nomor Induk Mahasiswa : 18102040089
Telah diujikan pada : Kamis, 15 Desember 2022
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Valid ID: 63a1586123902

Ketua Sidang

Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I.
SIGNED



Valid ID: 63a1381874c3f

Penguji I

Achmad Muhammad, M.Ag
SIGNED



Valid ID: 639e923207615

Penguji II

Muhammad Irfai Muslim, M.Si.
SIGNED



Valid ID: 63a2821f08300

Yogyakarta, 15 Desember 2022
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.
SIGNED



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 5158556
Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : A. K. Lulus Adlina

NIM : 18102040089

Judul : Manajemen Bimbingan Umrah di Tanah Air oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT. El Zamzama Prima Kabupaten Nganjuk Tahun 2022

Telah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Manajemen Dakwah.

Dengan ini kami berharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.


Yogyakarta, 10 Desember 2022

Mengetahui,

Ketua Progam Studi Manajemen Dakwah

Pembimbing


H. M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si
NIP. 19690227 200312 1 001


Drs. H. Noor Hamid M.Pd.I.
NIP. 196111208 1986031 003

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : A. K. Lulus Adlina
NIM : 18102040089
Progam Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: **Manajemen Bimbingan Umrah di Tanah Air oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT. El Zamzama Prima Kabupaten Nganjuk Tahun 2022** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis oleh orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap mempertanggungjawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 08 Desember 2022

Yang menyatakan,



A. K. Lulus Adlina
18102040089

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penyusun persembahkan untuk:

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ

Artinya: Sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah.

(Qs. Baqarah: 196)¹



¹Q.S Baqarah: 196, quran.kemenag.go.id diakses pada 17 Desember 2022, pukul 11.00 WIB.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kenikmatan berupa kesehatan, kemudahan dan kelancaran. Salawat serta salam penyusun haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun kita semua umat muslim dari jalan kegelapan menuju zaman yang terang yaitu Agama Islam. Setelah melalui proses yang panjang *Alhamdulillah* skripsi yang berjudul “Manajemen Bimbingan Umrah di Tanah Air oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT. El Zamzama Prima Kabupaten Nganjuk Tahun 2022” dapat diselesaikan.

Penyusunan skripsi dilakukan penyusun untuk memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Manajemen Dakwah pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penyusunan skripsi tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan, saran, kritik, dan do’a dari segenap pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu penyusun menyampaikan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Phil Al Makin, MA. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

3. H. M. Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si. dan Dr. Hikmah Endraswati, S.E., M.Si. selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Achmad Muhammad, M.Ag. selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah bersedia memberikan waktu, motivasi, dan nasihatnya dari awal perkuliahan sampai akhir perkuliahan.
5. Drs. H. Noor Hamid, M. Pd. I. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang bersedia memberikan waktu, membimbing, mengarahkan penelitian hingga skripsi tersusun sampai selesai.
6. Bapak dan Ibu Dosen Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmu dan motivasinya.
7. Bapak dan Ibu di jajaran Tata usaha Program Studi Manajemen Dakwah yang telah membantu mengurus segala kebutuhan administrasi perkuliahan.
8. Bapak H. Imam Mashadi, Bapak H. Muhyidin serta para staff PT. El Zamzama Prima Kabupaten Nganjuk yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan data yang dibutuhkan peneliti.
9. Bapak Istadi dan Ibu Badriyah serta Kakak Riza Jauharotun Nafisah yang senantiasa memberikan doa dan dukungannya untuk kelancaran penyusunan skripsi.
10. Teman-teman penyusun yang memberikan dukungan serta doa selama pengerjaan skripsi.

11. Semua pihak yang terlibat dalam skripsi ini yang tidak bisa penyusun sebutkan satu persatu, yang membantu langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi.

Penyusun berharap skripsi yang telah ditulis dapat bermanfaat bagi semua pihak, pembaca dan peneliti selanjutnya.

Yogyakarta, 08 Desember 2022

Penyusun,



A. K. Lulus Adlina



ABSTRAK

A. K. Lulus Adlina (18102040089), *Manajemen Bimbingan Umrah di Tanah Air oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT. El Zamzama Prima Kabupaten Nganjuk Tahun 2022*, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya persoalan terkait dengan bimbingan umrah, diantaranya sebagian besar jemaah adalah pemula yang pertama kali akan berangkat ibadah di tanah suci, berasal dari pedesaan dengan segala kekurangan, baik pengetahuan, pendidikan, pengalaman, serta minimnya pengetahuan keagamaan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumber data diperoleh dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan studi dokumen. penelitian ini menggunakan teori dari George Robert Terry tentang manajemen. Tujuan dari penelitian adalah mengetahui manajemen bimbingan umrah di tanah air yang dilaksanakan oleh PT. El Zamzama Prima.

Hasil dari penelitian ini adalah diterapkannya manajemen mulai dari perencanaan: Menetapkan pembimbing umrah, menentukan metode bimbingan umrah, membuat jadwal bimbingan umrah, membuat materi bimbingan umrah, menentukan sarana dan prasarana bimbingan, pengorganisasian: Penentuan pembimbing, memberikan tugas dan wewenang kepada pembimbing, penggerakan: jadwal pelaksanaan bimbingan umrah, materi bimbingan umrah, metode bimbingan umrah, sarana dan prasarana bimbingan umrah, pendanaan bimbingan, dan pengawasan: Memastikan secara langsung kepada calon jemaah umrah dengan menanyakan secara langsung kepada calon jemaah di akhir bimbingan tentang materi yang telah disampaikan, serta terdapat juga faktor penghambat dan faktor pendukung dalam bimbingan umrah yang dilaksanakan oleh PT. El Zamzama Prima.

Kata Kunci: Manajemen, Bimbingan Umrah, PT. El Zamzama Prima

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Kajian Pustaka	5
F. Kerangka Teori	9
G. Metode Penelitian.....	22
H. Sistematika Pembahasan	30
BAB II: GAMBARAN UMUM	
A. Letak Geografis PT. El Zamzama Prima	32
B. Sejarah dan Perkembangan PT. El Zamzama Prima	33
C. Visi, Misi, dan Tujuan PT. El Zamzama Prima.....	35
D. Struktur Organisasi PT. El Zamzama Prima	36
E. Program Kegiatan PT. El Zamzama Prima	39
F. Paket Pelayanan PT. El Zamzama Prima	41
G. Data Jemaah Umrah PT. El Zamzama Prima	45
H. Sarana dan Prasarana PT. El Zamzama Prima	50

BAB III:	HASIL DAN PEMBAHASAN	
	A. Analisis Penerapan Manajemen Bimbingan Umrah di Tanah Air oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT. El Zamzama Prima Kabupaten Nganjuk Tahun 2022.....	52
	1. Perencanaan Bimbingan Umrah.....	53
	2. Pengorganisasian Bimbingan Umrah.....	62
	3. Pelaksanaan Bimbingan Umrah.....	65
	4. Pengawasan Bimbingan Umrah.....	79
	B. Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Bimbingan Umrah.....	83
BAB IV:	PENUTUP	
	A. Kesimpulan.....	92
	B. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA		94
LAMPIRAN		

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daftar jemaah umrah kloter pertama PT. El Zamzama Prima tahun 2022.....	45
Tabel 2.2 Daftar jemaah umrah kloter kedua PT. El Zamzama Prima tahun 2022.....	48
Tabel 2.3 Daftar sarana prasarana yang dimiliki oleh PT. El Zamzama Prima Kabupaten Nganjuk.....	50
Tabel 3.1 Jadwal bimbingan umrah pertemuan pertama	70
Tabel 3.2 Jadwal bimbingan umrah pertemuan kedua.....	71



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Triangulasi Data	29
Gambar 1.2 Triangulasi Sumber Data.....	30



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tujuan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, sebagaimana tertuang dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah pasal 3 ialah untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah haji dan jemaah umrah sehingga dapat menunaikan ibadahnya dengan ketentuan syariat dan mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Pembinaan dimaksud adalah memberikan pembimbingan manasik serta materi lainnya, konsultasi ibadah, ziarah, ceramah keagamaan, baik di tanah air, di perjalanan maupun di Arab Saudi secara terencana, terstruktur, terukur, dan terpadu sesuai dengan standarisasi manasik.²

Bimbingan manasik ibadah umrah menjadi kewajiban Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang harus dilakukan dalam satu paket dengan pelayanan lainnya di dalam menyelenggarakan umrah. Pelaksanaan bimbingan ibadah umrah diatur dalam Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus, bahwa bimbingan jemaah umrah diberikan paling sedikit 1 (satu) kali pertemuan dalam bentuk teori dan praktik,

²Noor Hamid. *Manajemen Haji dan Umrah Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*. (Yogyakarta, Semesta Aksara, 2020), hlm. 27-28.

dilaksanakan oleh pembimbing ibadah yang memiliki sertifikat sebagai pembimbing atau yang memiliki pengalaman dan diangkat oleh pimpinan PPIU serta telah melaksanakan ibadah haji/umrah.³

Tujuan Bimbingan Manasik Umrah antara lain: Membekali jemaah umrah dengan pengetahuan dan praktik tata cara ibadah umrah sesuai ketentuan syariat islam, membekali jemaah umrah untuk dapat melaksanakan ibadah haji/ umrah sesuai standar dalam buku Bimbingan manasik haji Kementerian Agama dan hajinya sah, meningkatkan kemandirian jemaah umrah, baik dalam melaksanakan ibadah maupun perjalanan haji di Arab Saudi, melakukan standarisasi pelaksanaan manasik oleh pemerintah dengan prinsip sahnya ibadah bukan *afdhaliyat*.⁴

Dengan demikian bimbingan umrah merupakan bekal bagi jemaah agar dapat mandiri serta mampu melaksanakan ibadah dengan sempurna sesuai syariat Islam. Oleh karenanya bimbingan umrah harus dikelola dengan manajemen yang baik dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan serta pengawasannya oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang bersangkutan, agar dapat mengantisipasi segala permasalahan yang muncul ketika pelaksanaan ibadah, sehingga dapat diantisipasi dan kemudian dilakukan evaluasi terhadap semua sistem dan tata kerja yang sudah berjalan.

³Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.

⁴Noor Hamid, *Manajemen Bimbingan Haji dan Umrah*. (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020), hlm. 10.

Salah satu Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah yang mendapatkan izin dari Kementerian Agama adalah PT. El Zamzama Prima Kabupaten Nganjuk Jawa Timur, yang setiap tahunnya sebelum pandemi Covid-19 memberangkatkan jemaah umrah rata-rata 200 orang.⁵

Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah PT. El Zamzama Prima berkomitmen memberikan pelayanan kepada jemaah umrah yang terbaik diantara PPIU yang ada di Kabupaten Nganjuk yang berjumlah 7 (tujuh) lembaga. Ditambahkan bapak Imam di lapangan terdapat beberapa persoalan terkait dengan bimbingan umrah, diantaranya sebagian besar jemaah adalah pemula yang pertama kali akan berangkat ibadah umrah, berasal dari pedesaan dengan segala kekurangan, baik pengetahuan, pendidikan, pengalaman, serta minimnya pengetahuan keagamaan.⁶

Melihat dari persoalan tersebut, tentunya diperlukan manajemen, baik dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, seta pengendalian atau pengawasannya, sehingga dapat mempermudah dan terkontrol dalam pelayanan khususnya bimbingan ibadah umrah. Hal ini menarik untuk dikaji yang lebih dalam tentang penerapan manajemen dalam bimbingan ibadah umrah di PPIU PT El Zamzama Prima tersebut. Sehingga penyusun mengangkat persoalan ini dengan judul “Manajemen Bimbingan Umrah di Penyelenggara Perjalanan

⁵Hasil wawancara pra penelitian dengan Bapak H. Imam Mashadi dari PPIU PT El Zamzama Prima pada tanggal 31 Mei 2022 pukul 13.00 WIB.

⁶Hasil wawancara pra penelitian dengan Bapak Mohamad Imam Mashadi dari PPIU PT El Zamzama Prima pada tanggal 27 Mei 2022 pukul 10.00 WIB.

Ibadah Umrah (PPIU) PT. El Zamzama Prima Kabupaten Nganjuk Jawa Timur Tahun 2022”.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana manajemen bimbingan umrah di tanah air yang diterapkan oleh PT. El Zamzama Prima Kabupaten Nganjuk Jawa Timur Tahun 2022?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana manajemen bimbingan umrah yang dilaksanakan oleh PT. El Zamzama Prima Kabupaten Nganjuk Jawa Timur Tahun 2022.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Menambah wawasan serta ilmu pengetahuan di jurusan manajemen dakwah khususnya konsentrasi manajemen haji dan umrah dan menambah pemahaman kita di bidang bimbingan umrah.

2. Manfaat Praktis

Masyarakat dapat mengetahui proses bimbingan umrah yang dilaksanakan dengan menerapkan manajemen yang baik di PT. El Zamzama Prima dan untuk PT. El Zamzama Prima menjadi lebih dikenal oleh masyarakat dan bisa menjadi perbandingan dengan travel penyedia jasa layanan ibadah umrah lain.

E. Kajian Pustaka

Sebagai bahan acuan dalam penelitian ini adalah penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Dengan harapan supaya penelitian ini tidak ada pengulangan atau bahan yang sama dengan penyusunan yang dilakukan sebelumnya dan harapannya bisa menjadi pembanding dengan penelitian sebelumnya. Adapun referensi yang digunakan oleh penyusun adalah sebagai berikut:

Pertama, jurnal yang disusun oleh Delta Herlina, Japeri, dan Anwar Syarkawi yang berjudul, *Manajemen Bimbingan Manasik Umrah pada Andalas Education Tour (AET) Travel – PT. Penjuru Wisata Negeri*. Penelitian ini dilakukan di PT. Penjuru Wisata Negeri yang berada di Kota Padang Sumatera Barat, komentar yang penyusun berikan kepada jurnal ini adalah beberapa metode yang digunakan dalam pelaksanaan bimbingan manasik umrah dan pelaksanaan manajemen yang sudah diterapkan dengan baik tetapi masih memerlukan beberapa perbaikan supaya menjadi lebih maksimal.⁷ Yang membedakan jurnal ini dengan skripsi yang dibuat oleh penyusun adalah perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilaksanakan berbeda.

Kedua, skripsi yang disusun oleh Ulin Ni'am mahasiswa UIN Walisongo Semarang yang berjudul tentang *Manajemen Bimbingan Manasik Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) As-Shofa Kota Blora*. Komentar yang

⁷Delta Herlina, Japeri, Anwar Syarkawi. "Manajemen Bimbingan Manasik Umrah pada Andalas Education Tour (AET) Travel-PT. Penjuru Wisata Negeri", *Jurnal Dakwah Manajemen*, 2(1), (2019), hlm. 61.

penyusun berikan kepada skripsi ini adalah penyelenggaraan bimbingan manasik haji yang dilakukan oleh KBIH As-shofa Kota Blora selalu menerapkan fungsi-fungsi manajemen dalam pelaksanaannya dengan baik. Bimbingan manasik haji dilakukan oleh SDM yang sudah profesional, KBIH As-shofa juga telah memiliki kantor sendiri, dan tentunya sudah memiliki izin resmi dari pemerintah untuk menyelenggarakan bimbingan manasik haji.⁸ Yang membedakan skripsi ini dengan skripsi yang dibuat oleh penyusun adalah objek yang diambil berbeda, skripsi ini mengambil objek manajemen bimbingan manasik haji, sedangkan skripsi yang akan dibuat oleh penyusun menggunakan objek manajemen bimbingan umrah.

Ketiga, skripsi yang disusun oleh Nadiyah Ibrahim mahasiswa jurusan manajemen dakwah UIN Sumatera Utara Medan yang mengangkat judul tentang *Manajemen Bimbingan Manasik Haji PT Gadika Medan Dalam Meningkatkan Pelayanan Jama'ah*. Komentar yang penyusun berikan kepada skripsi ini adalah pelaksanaan bimbingan manasik haji yang dilakukan memuaskan melalui metode yang dilakukan dalam proses bimbingan manasik adalah dengan ceramah kemudian langsung diikuti dengan praktek supaya apa yang telah disampaikan oleh pemateri dapat diterapkan secara langsung dan bisa diingat untuk dipraktikkan ketika di tanah suci. Karena pelayanan yang dilakukan tersebut dapat menarik minat calon jamaah haji untuk melaksanakan ibadah haji

⁸Ulin Ni'am, *manajemen Bimbingan Manasik Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) As-Shofa Kota Blora*, Skripsi (Semarang: UIN Walisongo, 2015), hlm. 104.

bersama PT Gadika Medan.⁹ Yang membedakan skripsi ini dengan skripsi yang akan dibuat oleh penyusun adalah jumlah bimbingan yang diberikan berbeda, serta metode dan cara untuk menyampaikan bimbingan juga berbeda dengan skripsi yang akan dibuat oleh penyusun.

Keempat, skripsi yang ditulis oleh Heru Revando mahasiswa IAIN Bengkulu yang berjudul *Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-marjan Kota Bengkulu*. Komentar yang penyusun berikan kepada skripsi ini adalah penyelenggaraan manasik haji pada KBIH Al-marjan dilakukan dengan melewati berbagai tahapan, secara garis besar tahapan yang dilalui adalah: Administrasi, penyelenggaraan bimbingan manasik haji, evaluasi. Penerapan manajemen dalam bimbingan sudah dilaksanakan dengan baik dengan menerapkan empat fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan. Empat fungsi tersebut sudah berjalan dengan baik tetapi supaya lebih maksimal perlu adanya evaluasi di setiap selesai proses bimbingan manasik dilaksanakan.¹⁰ Yang membedakan skripsi ini dengan skripsi yang akan dibuat oleh penyusun adalah dalam skripsi ini belum ditemukannya evaluasi bimbingan, rencananya skripsi yang akan dibuat oleh penyusun akan

⁹Nadiyah Ibrahim, *Manajemen Bimbingan Manasik Haji PT Gadika Medan Dalam Meningkatkan Pelayanan Jama'ah*, Skripsi (Medan: UIN Sumatera Utara, 2019), hlm. 73.

¹⁰Heru Revando, *Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-marjan Kota Bengkulu*, Skripsi (Bengkulu: IAIN Bengkulu, 2021), hlm. 67.

menyertakan juga evaluasi kegiatan yang dilaksanakan setelah bimbingan umrah.

Kelima, skripsi yang disusun oleh Holisah mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah Jakarta yang berjudul *Pengaruh Kualitas Bimbingan Manasik Umrah Terhadap Kepuasan Jamaah Pada PT. Fajrul Ikhsan Wisata (ESQ) Tour Travel Pondok Pinang Jakarta Selatan*. Komentar yang penyusun berikan kepada skripsi ini adalah materi yang diberikan kepada calon jamaah umrah di berikan dalam tiga sesi yang pertama adalah materi yang bersifat spiritual kemudian dilanjutkan dengan materi fiqih dan terakhir adalah materi tentang teknis pelaksanaan, bimbingan yang dilakukan dengan cara seperti itu terbukti mampu memuaskan calon jamaah umrah.¹¹ Yang membedakan skripsi ini dengan skripsi yang akan dibuat oleh penyusun adalah metode penelitian yang digunakan berbeda, skripsi ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan skripsi yang akan dibuat oleh penyusun akan menggunakan metode penelitian kualitatif.

Berdasarkan kajian pustaka yang dilakukan peneliti yang kemudian berhasil mendapatkan lima penelitian, dapat diketahui bahwa terdapat banyak publikasi hasil penelitian terkait manajemen bimbingan umrah dan haji diberbagai lembaga. Dari kelima kajian yang dipaparkan oleh peneliti-peneliti diatas, rancangan penelitiannya menggunakan deskriptif kualitatif dan ada satu

¹¹Holisah, *Pengaruh Kualitas Bimbingan Manasik Umrah Terhadap Kepuasan Jamaah Pada PT. Fajrul Ikhsan Wisata (ESQ) Tour Travel Pondok Pinang Jakarta Selatan*, Skripsi (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2014), hlm. 79.

yang menggunakan kuantitatif, meskipun begitu, judul dan teori yang digunakan ada beberapa yang berbeda dengan yang penulis gunakan sebagai landasan teori. Sejauh ini penulis merasa sangat layak untuk melanjutkan penelitian tentang “*Manajemen Bimbingan Umrah di Tanah Air oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT. El Zamzama Prima Kabupaten Nganjuk Tahun 2022*” karena sangat sulit menemukan penelitian tentang Manajemen Bimbingan Umrah di Tanah Air oleh PT. El Zamzama Prima Kabupaten Nganjuk.

F. Kerangka Teori

1. Pengertian Manajemen

Manajemen pada dasarnya berasal dari bahasa Italia *maneggiare* yang memiliki arti “mengendalikan” atau dalam artian luasnya adalah “mengendalikan kuda”, sebagian para ahli ada yang mengatakan bahwa manajemen juga berasal dari bahasa Perancis kuno yaitu *management* yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur.¹²

Istilah yang di dapatkan dari bahasa Perancis kuno diadopsi dari bahasa Inggris yaitu kata *to manage* yang artinya mengatur. Pengaturan dilaksanakan melalui proses atau tahapan yang telah diatur sesuai dengan urutan dalam fungsi – fungsi manajemen tersebut, jadi manajemen adalah proses untuk mewujudkan keinginan yang telah direncanakan atau diinginkan. Manajemen

¹²Lilis Sulastris, *Manajemen Sebuah Pengantar Sejarah, Tokoh, Teori, Praktik*, (Ebook: La Goods Publishing, 2012), hlm. 10.

dalam bahasa Inggris mempunyai pengertian mengelola atau mengendalikan, secara umum manajemen diartikan sebagai sebuah proses yang mengatur kegiatan atau perilaku sehingga menimbulkan efek yang baik dan tercapai sesuatu yang diinginkan atau direncanakan.¹³

Para ahli banyak yang memberikan definisi tentang manajemen, ahli satu dengan lainnya memberikan pengertian yang berbeda-beda dengan sudut pandang yang berbeda-beda juga, namun ada kesamaan dalam hal visi dan tujuannya yaitu semuanya akan berfokus dengan satu hal yaitu pengambilan keputusan.

Menurut George R. Terry yang dikenal sebagai bapak ilmu manajemen dalam jurnal Analisis Implementasi Manajemen Kualitas Dari Kinerja Operasional Pada Industri Ekstraktif di Sulawesi Utara yang disusun oleh Akhmadrandy Ibrahim mendefinisikan bahwa manajemen adalah sebuah proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dari pengertian tersebut muncul sebuah fungsi – fungsi manajemen yang akan penyusun sampaikan di bagian selanjutnya.¹⁴

Sedangkan menurut James A. F. Stoner dalam jurnal Dasar-Dasar Manajemen dalam Teknologi Informasi yang disusun oleh Arif Nur Saiful

¹³Mulyadi, Widi Winarso, *Pengantar Manajemen*, (Banyumas: CV. Pena Persada, 2020), hlm. 1.

¹⁴Akhmadrandy Ibrahim. “Analisis Implementasi Manajemen Kualitas Dari Kinerja Operasional Pada Industri Ekstraktif di Sulawesi Utara”. *Jurnal EMBA*. Vol, 4 No,2. (2016). hlm. 861.

dan Zulkarnain Iskandar adalah sebuah proses perencanaan, organisasi, kepemimpinan dan pengawasan terhadap usaha–usaha anggota organisasi dan penggunaan sumber–sumber organisasi lainnya untuk mencapai sebuah tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan atau organisasi.¹⁵

2. Fungsi-fungsi Manajemen

a. Perencanaan

Perencanaan merupakan fungsi paling awal atau paling utama dalam sebuah manajemen, perencanaan menjadi langkah awal dalam sebuah manajemen untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan, tanpa adanya perencanaan fungsi–fungsi manajemen yang lain tidak akan bisa berjalan, perencanaan menjadi sebuah strategi awal manajer dalam melaksanakan tugasnya untuk membuat produk yang dipasarkan untuk masyarakat.¹⁶

Perencanaan menurut Koontz O’Donell dalam jurnal yang berjudul *Akuntabilitas Perencanaan, Pelaksanaan, dan Pengawasan Penggunaan Alokasi Dana Desa Dalam Era Digital (Studi Pada Desa Pitue Kecamatan Ma’rang Kabupaten Pangkep)* yang disusun oleh Alwi Muhammad adalah komponen paling dasar yang meliputi penyeleksian di antara bagian pilihan dari sebuah tindakan. Perencanaan bisa diibaratkan seperti sebuah penghubung antara kejadian sekarang dengan kejadian yang akan datang, perencanaan menjadi sebuah penentu tindakan yang akan dilakukan oleh

¹⁵Saiful Nur Arif, Iskandar Zulkarnain. “Dasar-Dasar Manajemen dalam Teknologi Informasi”, *Jurnal SAINTIKOM*. Vol, 5 No,2. (2008). hlm. 236.

¹⁶Setyabudi Indarto, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta: Yuka Print), hlm. 3.

pelaku manajemen untuk mencapai hasil yang telah ditentukan. Perencanaan menentukan kegiatan yang akan dilaksanakan pada masa selanjutnya.¹⁷

Perencanaan menjadi langkah awal manajer sebelum melaksanakan pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Manajer harus membuat rencana-rencana untuk langkah selanjutnya untuk menentukan tujuan dalam sebuah perusahaan. Perencanaan merupakan sebuah pemilihan dari kumpulan kegiatan yang selanjutnya harus dilaksanakan kapan waktu pelaksanaannya, dimana kegiatan tersebut dilaksanakan, apa yang seharusnya dilakukan, dan oleh siapa kegiatan tersebut akan dijalankan.

Perencanaan adalah sebuah proses yang berkelanjutan dan tidak akan berakhir jika sebuah rencana telah ditetapkan oleh manajer, rencana yang telah ditetapkan harus diimplementasikan pada saat pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Rencana yang telah ditetapkan dan dilaksanakan harus tetap dalam pengawasan supaya berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan dan dilakukannya modifikasi pada sebuah rencana supaya tetap bisa berguna.

b. Pengorganisasian

Setelah manajer dalam sebuah perusahaan menetapkan rencana-rencana serta program-program untuk mencapainya, manajer perlu merancang dan mengembangkan perusahaan supaya perusahaan dapat

¹⁷Muh Alwi. *Akuntabilitas Perencanaan, Pelaksanaan, dan Pengawasan Penggunaan Alokasi Dana Desa Dalam Era Digital (Studi Pada Desa Pitue Kecamatan Ma'rang Kabupaten Pangkep)*. hlm. 350.

menjalankan program tersebut secara maksimal. Pengorganisasian dilakukan setelah proses perencanaan, dengan adanya pengorganisasian semua rencana yang telah ditetapkan bisa berjalan sesuai dengan jalurnya karena dalam pengorganisasian di tentukan siapa yang berhak mengerjakan dan bertanggung jawab dengan tugas tersebut.

Menurut Hicks & Gullet dalam jurnal yang berjudul Pengorganisasian Dalam Manajemen yang disusun oleh Saefrudin pengorganisasian adalah kegiatan yang dilakukan untuk memberikan tugas, wewenang, dan tanggung jawab kepada masing-masing individu atau kelompok untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan atau organisasi. Manajer sebagai kunci dalam pengorganisasian karena manajer yang menentukan siapa yang berhak mendapatkan tugas, wewenang, dan tanggung jawab dari perusahaan untuk mencapai tujuan.¹⁸

Sedangkan menurut George R Terry dalam jurnal yang berjudul Pengorganisasian Dalam Manajemen yang disusun oleh Saefrudin pengorganisasian adalah sebuah kegiatan yang paling dasar dari manajemen untuk mengatur manusia supaya mampu bekerja sama dengan baik sehingga dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan pengertian diatas menurut R Terry hubungan antar manusia menjadi faktor

¹⁸Saefrudin. "Pengorganisasian Dalam Manajemen". *Jurnal Al-Hikmah*. Vol, 5 No,2. (2017). hlm. 58.

utama penentu sebuah pengorganisasian supaya berjalan dengan baik dan mampu mencapai tujuan.¹⁹

Dengan adanya pengertian diatas dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa pengorganisasian adalah kegiatan yang dilakukan untuk memberikan tugas, wewenang, dan tanggung jawab kepada manusia untuk menjalin hubungan yang efektif hingga dapat bekerja secara efisien guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Pengorganisasian adalah sebuah proses yang digunakan untuk merancang struktur formal, mengelompokkan, dan mengatur serta membagi tugas antar manusia supaya tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai secara efisien.

c. Penggerakan

Penggerakan merupakan fungsi manajemen yang paling penting, penggerakan dikatakan sebagai yang paling penting karena walaupun sudah terdapat perencanaan dan pengorganisasian tanpa adanya sebuah penggerakan maka tidak akan ada output yang dihasilkan sampai kita mengimplementasikan aktivitas-aktivitas yang diusahakan dan diorganisasi. Untuk itu perlu adanya penggerakan untuk menimbulkan *action*.

Pengertian penggerakan menurut Munir dan Ilaihi dalam jurnal yang berjudul Penerapan Fungsi Manajemen Pada Kantor Kelurahan Rantau

¹⁹*Ibid*, hlm. 59.

Kiwa Kecamatan Tapin Utara Kabupaten Tapin yang disusun oleh Hamdi adalah sebuah pemberian motivasi kerja kepada bawahan dengan sedemikian rupa supaya mereka bekerja secara ikhlas agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan efisien. Dalam hal ini diharapkan pimpinan perusahaan memberikan bimbingan, intruksi, nasihat dan koreksi jika diperlukan kepada bawahannya supaya tujuan perusahaan dapat dicapai dengan efisien.²⁰

Penggerakan pada dasarnya harus dimulai dalam diri sendiri baru kemudian memberikan motivasi kepada orang lain. Manajer dalam perusahaan sebaiknya di berikan motivasi secara pribadi supaya bekerja dengan baik untuk mencapai kemajuan dan mampu bekerja sama dengan pihak lainnya, karena dengan motivasi yang diberikan kepada manajer harapannya adalah manajer mampu menggerakkan bawahannya supaya dapat bekerja dengan baik juga. Dalam hal ini sukses tidaknya sebuah penggerakan tergantung kepada pemberian motivasi.

d. Pengawasan

Pengawasan menjadi fungsi paling akhir dalam sebuah manajemen, setelah perencanaan, pengorganisasian, dan penggerakan. Ketiga fungsi tersebut tidak dapat berjalan secara efektif apabila tidak terdapat pengawasan. Pengawasan menjadi upaya untuk membetulkan kesalahan arah, yang kemudian dikembalikan kepada jalur yang benar. Pengawasan

²⁰Hamdi. "Penerapan Fungsi Manajemen Pada Kantor Kelurahan Rantau Kiwa Kecamatan Tapin Utara Kabupaten Tapin". *Jurnal Ekonomi Bisnis*. Vol, 6 No,2. (2020). hlm. 157.

juga menjadi bahan untuk mengecek apakah pekerjaan yang telah dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Pengawasan digunakan untuk mengetahui apakah pekerjaan karyawan sudah sesuai dengan perintah pimpinan.

Menurut Stoner dan Wankel dalam jurnal yang berjudul Fungsi Pengawasan Dalam Penyelenggaraan Manajemen Korporasi yang disusun oleh Harman Sentot Glendoh pengawasan berarti usaha manajer untuk meyakinkan bahwa perusahaan sudah berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Jika terdapat suatu kesalahan maka manajer mempunyai tanggung jawab untuk mencari penyebab dan solusi yang tepat supaya bisa kembali ke tujuan yang benar. Pengawasan merupakan aktivitas untuk menemukan penyimpangan-penyimpangan dari sebuah perencanaan, penyimpangan tersebut pasti ada dalam setiap manajemen maka dari itu dibutuhkan pengawasan untuk mengembalikan penyimpangan tersebut ke jalur yang benar.²¹

Pengawasan merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mencocokkan apakah operasional di lapangan sudah sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan dalam sebuah perusahaan. Maka yang menjadi sebuah objek dalam pengawasan adalah tentang kesalahan, penyimpangan, dan hal-hal negatif lain seperti apakah terdapat korupsi dalam perusahaan, apakah ada pelanggaran yang dilakukan oleh karyawan

²¹Sentot Harman Glendoh. "Fungsi Pengawasan Dalam Penyelenggaraan Manajemen Korporasi". *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol, 2 No,1. (2000). hlm. 45.

perusahaan, dan apakah ada kecurangan yang dilakukan oleh pelaku manajemen.

3. Manajemen Bimbingan Umrah

A. Pengertian Bimbingan Umrah

Bimbingan ibadah umrah adalah memberikan pemahaman ilmu pengetahuan kepada jamaah umrah yang dilakukan dengan memberikan teori dan praktik tentang peraturan penyelenggaraan ibadah umrah, manasik umrah, perjalanan dan pelayanan ibadah umrah, kesehatan serta hak dan kewajiban jamaah umrah supaya jamaah dapat memahaminya sebelum keberangkatan ibadah umrah.²²

B. Pengertian Manajemen Bimbingan Umrah

Manajemen bimbingan umrah adalah usaha yang dilakukan untuk mengatur mulai dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan dalam proses memberikan pengetahuan terhadap jamaah umrah secara teori dan praktik tentang manasik umrah, perjalanan dan pelayanan ibadah umrah, kesehatan jamaah umrah, serta hak dan kewajiban jamaah umrah.²³

C. Dasar Hukum Bimbingan Umrah

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.

²²Noor Hamid, *Manajemen Bimbingan Haji dan Umrah*. (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020), hlm. 8.

²³*Ibid*, hlm. 8.

2. Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021 tentang Standar kegiatan usaha penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dan penyelenggaraan perjalanan ibadah haji khusus.
3. Peraturan Menteri Agama Nomor 6 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah dan penyelenggaraan ibadah haji khusus.

D. Sumber Daya Bimbingan Umrah

1. Persyaratan dan Kualifikasi Pembimbing Umrah

Pembimbing manasik adalah orang yang sudah berkompeten untuk memberikan bimbingan manasik. Kompetensi pembimbing manasik sama dengan ustadz, guru, atau dosen, karena sama-sama menyampaikan materi/pesan untuk perubahan pemikiran seseorang. Ada empat kompetensi yang harus dipenuhi oleh pembimbing umrah yaitu: kompetensi profesional, kompetensi pedagogik, kompetensi sosial, dan kompetensi kepribadian.²⁴

Pembimbing manasik haji/umrah harus memiliki persyaratan sebagai berikut:

- a. Pendidikan minimal S1 atau sederajat/pesantren
- b. Memahami mengenai fiqh haji dan umrah
- c. Pengalaman melaksanakan ibadah haji/umrah
- d. Memiliki leadership (kepemimpinan)

²⁴*Ibid*, hlm. 9.

e. Memiliki akhlakul karimah

f. Diutamakan mampu berbahasa Arab dan sudah memiliki sertifikasi

2. Peserta Bimbingan Manasik Umrah

Peserta bimbingan manasik ibadah umrah adalah jemaah umrah yang sudah terdaftar dan melunasi biaya perjalanan umrah pada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) yang mendapatkan izin dari Kementerian Agama.²⁵

3. Metode Bimbingan Manasik

Metode bimbingan ibadah haji/umrah adalah cara pembimbing menyampaikan materi bimbingan kepada calon jemaah haji/umrah agar lebih mudah menyerap, mengerti dan memahami materi bimbingan dengan mudah.

Adapun Keputusan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan umrah No.59 Tahun 2019, tentang Pedoman Operasional Kelompok Bimbingan, bahwa bimbingan kepada jemaah diutamakan melalui pendekatan pembelajaran orang dewasa (Andragogi) yang dilaksanakan melalui metode: ceramah, tanya jawab, diskusi, praktik lapangan, penugasan, bermain peran (role playing), audio visual.²⁶

²⁵*Ibid*, hlm. 16.

²⁶*Ibid*, hlm. 36.

4. Prasarana dan Sarana Bimbingan Manasik

Prasarana bimbingan manasik adalah semua peralatan yang secara tidak langsung menunjang jalannya kegiatan bimbingan manasik, seperti gedung, ruangan belajar, LCD, laptop meja kursi, papan tulis whiteboard, spidol dan penghapus, ATK.²⁷

sarana bimbingan manasik adalah semua peralatan serta perlengkapan yang langsung digunakan dalam proses pelaksanaan kegiatan bimbingan. Perlengkapan bimbingan manasik haji/Umrah meliputi; Ka'bah mini, tempat Sa'i, tempat Jamarat, audio visual manasik dan perjalanan haji/umrah.

5. Biaya Penyelenggaraan Ibadah Umrah

Biaya penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 221 Tahun 2018, bahwa besaran Biaya Penyelenggaraan ibadah Umrah Referensi (BPIU Referensi) sebesar Rp. 20.000.000,00 (dua puluh juta rupiah).²⁸

4. Syarat, Rukun, dan Wajib Umrah

A. Syarat Umrah

Syarat umrah adalah syarat yang harus dipenuhi oleh seseorang sehingga orang tersebut mempunyai kewajiban untuk melaksanakan

²⁷*Ibid*, hlm. 38.

²⁸*Ibid*, hlm. 39.

ibadah umrah, jika ada salah satu syarat belum terpenuhi maka gugur kewajiban untuk melaksanakan ibadah umrah, syarat tersebut adalah:

1. Islam
2. Baligh (dewasa)
3. Aqil (berakal sehat)
4. Merdeka (bukan hamba sahaya)
5. Istita'ah (mampu).²⁹

B. Rukun Umrah

Rukun umrah adalah serangkaian kegiatan ibadah yang harus dilaksanakan dalam ibadah umrah, jika tidak dilaksanakan maka umrah yang dilakukan menjadi tidak sah atau batal, yang menjadi rukun umrah adalah sebagai berikut:

1. Ihram (niat)
2. Thawaf
3. Sa'i
4. Tahallul (mencukur rambut)
5. Tertib (melaksanakan rukun umrah secara berurutan).³⁰

²⁹Buku tuntunan manasik haji dan umrah kementerian agama RI, 2020. hlm. 62.

³⁰*Ibid*, hlm. 63.

C. Wajib Umrah

Wajib umrah adalah berihram dari miqat. Bila kewajiban ini dilanggar, maka ibadah umrah yang dilaksanakan tetap sah tapi dia harus membayar dam.³¹

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini termasuk dalam penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono dalam jurnal yang berjudul Penggunaan Media Komunikasi Bagi Remaja Perempuan Dalam Pencarian Informasi Kesehatan yang disusun oleh Ditha Prasanti, penelitian kualitatif adalah peneliti sebagai kunci utama dalam sebuah penelitian, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, teknik analisis data bersifat induktif, dan hasil dari penelitian kualitatif menekankan makna, metode penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti objek yang alamiah.³² Metode penelitian kualitatif digunakan dalam penelitian ini karena untuk mendapatkan pemahaman yang lebih luas dan mendalam tentang permasalahan yang diteliti.

³¹*Ibid*, hlm. 64.

³²Ditha Prasanti. "Penggunaan Media Komunikasi Bagi Remaja Perempuan Dalam Pencarian Informasi Kesehatan". *Jurnal LONTAR*. Vol, 6 No,1. (2016). hlm. 16.

2. Ruang Lingkup Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah seseorang yang memberikan informasi dan data yang berkaitan dengan penelitian. Yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah pimpinan PT. El Zamzama Prima, jemaah PT. El Zamzama Prima, dan pembimbing umrah PT. El Zamzama Prima.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah sebuah titik fokus yang ada dalam sebuah penelitian. Objek penelitian yang diambil dalam penelitian ini adalah manajemen bimbingan umrah yang ada di PT. El Zamzama Prima Kabupaten Nganjuk.

3. Sumber Data

a. Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data.³³ Dalam penelitian ini sumber data primer diperoleh dari hasil pengamatan dan wawancara dengan informan.

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang tidak memberikan informasi secara langsung kepada pengumpul data namun memiliki keterkaitan dan bisa bermanfaat untuk membantu memecahkan

³³ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif. Dilengkapi Contoh Proposal dan Laporan Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 38.

permasalahan yang dibahas dalam penelitian. Sumber data sekunder bisa berupa hasil pengolahan lebih lanjut dari data primer yang disajikan dalam bentuk lain atau dari orang lain.³⁴ Sumber data ini sekaligus menjadi data pendukung dari data primer agar mempermudah penelitian. Adapun pendukung dalam penelitian ini bersumber dari profil, website, dan dokumen-dokumen PT. El Zamzama Prima Kabupaten Nganjuk.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi merupakan bagian terpenting yang ada dalam penelitian kualitatif. Dengan adanya metode observasi, peneliti dapat mendokumentasikan dan merefleksikan secara sistematis terhadap kegiatan yang dilakukan oleh subjek penelitian. Pada penelitian ini dilakukan observasi di kantor PT. El Zamzama Prima untuk mendapatkan data secara keseluruhan tentang manajemen bimbingan umrah yang dilakukan oleh PT. El Zamzama Prima.

Peneliti mendapatkan data dari subjek penelitian yaitu pimpinan PT. El Zamzama Prima dengan wawancara secara lisan dan mendapatkan catatan kegiatan dari bimbingan umrah yang dilakukan. Penyusun mengumpulkan data dengan pencatatan dalam bentuk tulisan, rekaman audio, dan foto.

³⁴ *Ibid.*, hlm. 39.

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik penggalan data yang dilakukan dengan percakapan dari kedua belah pihak atau lebih. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan data perihal orang, kegiatan, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian, dan memperoleh informasi dari berbagai sumber. Teknik wawancara dipilih oleh peneliti untuk mendapatkan data yang lebih banyak, akurat, dan mendalam.³⁵

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan datang secara langsung ke tempat narasumber berada, wawancara dilakukan kepada pimpinan PT. El Zamzama Prima, Pembimbing umrah PT. El Zamzama Prima, dan jemaah PT. El Zamzama Prima wawancara sesuai dengan daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya dan sesuai dengan pedoman wawancara yang bisa di kembangkan sendiri oleh peneliti untuk mendapatkan data yang lebih banyak dan akurat.

c. Studi Dokumen

Dokumen merupakan sumber data tambahan jika terdapat sumber lain dari informan, peristiwa, tempat, dan aktivitas. Dokumen adalah sebuah catatan yang sudah berlalu yang masih bisa dilihat dalam bentuk tulisan, gambar atau karya dari seseorang. Studi dokumen dalam penelitian ini adalah dokumen tertulis yang dimiliki oleh kantor PT. El Zamzama Prima yang berupa buku, laporan tertulis, foto – foto kegiatan bimbingan

³⁵Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, hlm. 125.

umrah PT. El Zamzama Prima dan dokumen elektronik lain yang bisa dijadikan sebagai data penelitian.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan mengatur secara sistematis hasil dari wawancara, observasi, dan data-data lain yang telah dikumpulkan sebagai bahan pemahaman sendiri tentang data yang telah dikumpulkan sehingga memungkinkan temuan tersebut dilaporkan kepada pihak lain.³⁶

Lebih lanjut dijelaskan bahwa analisis data mencakup kegiatan mengerjakan data, menatanya kemudian membagi data tersebut menjadi satuan yang dapat dikelola, menemukan apa yang penting di dalam data tersebut dan apa yang akan dipelajari dan memutuskan apa yang akan dilaporkan. Hasil dari data tersebut nantinya akan berupa buku, makalah, sajian, dan rencana tindakan. Dengan adanya analisis data temuan data dapat tersusun secara rapi dan teratur sehingga mudah di pahami tentang isi dari penelitian tersebut. Ada 3 tahapan dalam analisis data menurut Miles dan Huberman dalam jurnal yang berjudul Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat yang disusun oleh Arnold Augina Mekarisce yaitu:

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan cara penyusun untuk merangkum dan menentukan hal pokok yang menjadi fokus dalam penelitian kemudian

³⁶Syalim, Syahrums, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Cita Pustaka Media, 2007), hlm. 145.

ditentukan polanya supaya memberikan gambaran yang lebih mudah untuk dipahami dan mempermudah dalam pengolahan data.

b. Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam berbagai bentuk diantaranya adalah uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Dalam penelitian ini penyajian data ditampilkan dengan bentuk teks naratif kemudian diuraikan sesuai dengan keadaan yang terjadi pada tempat penelitian.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan hasil dari penelitian secara jelas berdasarkan data yang telah diperoleh dan dianalisa sebelumnya.

Penarikan kesimpulan merupakan bagian akhir dalam proses analisis data.

6. Keabsahan Data

a. Uji Kredibilitas

Uji kredibilitas digunakan peneliti untuk memastikan apakah data yang diperoleh sudah kredibel, data dinyatakan kredibel apabila adanya persamaan antara apa yang dilaporkan peneliti dengan kejadian sesungguhnya yang terdapat di lapangan.³⁷ Triangulasi sumber digunakan peneliti untuk menguji kredibilitas data yaitu informasi yang telah didapatkan dari beberapa sumber diperiksa silang antara data wawancara dengan data pengamatan.

³⁷Arnold Augina Mekarisce. “Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat”. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*. Vol, 12 No, 3. (2020). hlm. 150.

b. Uji Transferabilitas

Pada penelitian kualitatif, nilai transferabilitas tergantung kepada pembaca, apakah hasil penelitian tersebut dapat diterapkan pada konteks dan situasi sosial yang lain.³⁸ Apabila pembaca dapat memahami secara mendalam hasil dari penelitian, maka penelitian dianggap berhasil. Manajemen bimbingan umrah di tanah air yang dilakukan oleh PT. El Zamzama Prima di Kabupaten Nganjuk dikatakan berhasil dan kredibel apabila dapat diterapkan pada konteks dan situasi sosial yang lain.

c. Uji Konfirmabilitas

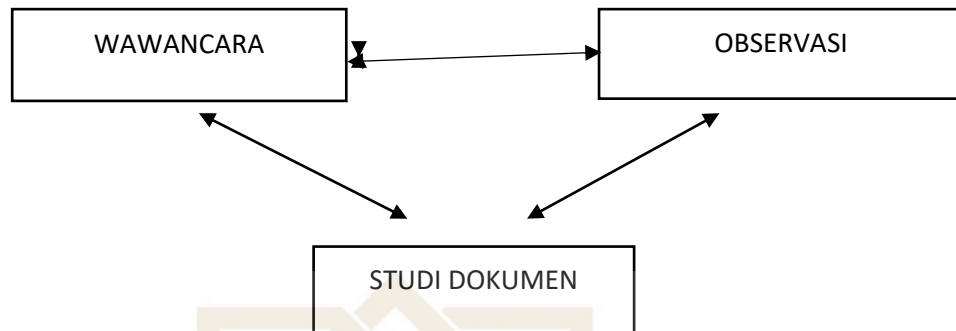
Uji konfirmabilitas adalah kesediaan penyusun untuk memaparkan hasil penelitian mengenai bagaimana proses dan elemen-elemen dalam penelitiannya serta hasil dari penelitian yang telah dilakukan, yang selanjutnya memberikan kesempatan kepada pembimbing untuk melakukan penilaian.³⁹

Uji keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik triangulasi, menurut Wiliam Wiersma triangulasi dalam pengecekan kredibilitas data diartikan sebagai pengecekan data yang dilakukan dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu, sehingga triangulasi dibagi menjadi tiga bagian yaitu triangulasi data, dan triangulasi sumber.

³⁸*Ibid*, hlm. 151.

³⁹*Ibid*, Arnold Augina Mekarisce, Teknik Pemeriksaan..., hlm. 152.

Gambar 1.1: Triangulasi Data

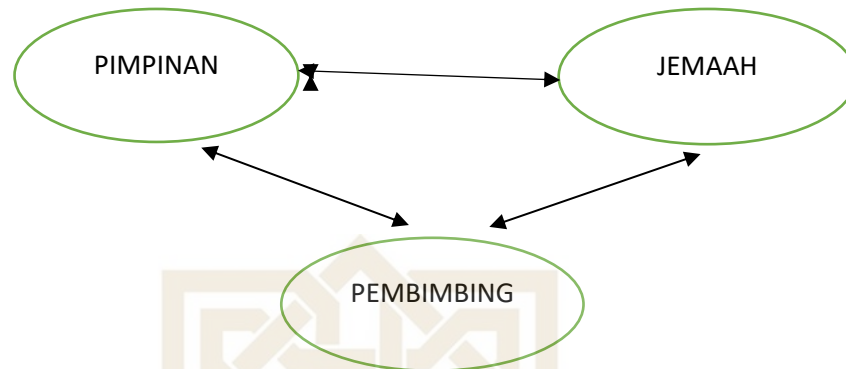


Triangulasi data digunakan oleh penyusun sebagai untuk menguji data yang telah didapatkan dari sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, data yang diperoleh dari hasil wawancara diuji menggunakan observasi dan studi dokumen begitu juga dengan observasi akan diuji dengan wawancara dan studi dokumen kemudian studi dokumen akan diuji dengan wawancara dan observasi. Jika terdapat sebuah perbedaan data maka akan dilakukan diskusi untuk menemukan hasil yang benar melalui sudut pandang yang berbeda.⁴⁰

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

⁴⁰Sugiyono, Metode Penelitian Kombinasi, Cetakan ke-4, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 274.

Gambar 1.2: Triangulasi Sumber Data



Triangulasi sumber yaitu mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda, dalam penelitian ini tiga sumber tersebut adalah pimpinan PT. El Zamzama Prima, Jemaah PT. El Zamzama Prima, dan Pembimbing PT. El Zamzama Prima.⁴¹

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika dalam penelitian ini dibuat untuk memberikan gambaran secara menyeluruh, serta mempermudah dalam penyusunan, pembahasan dan mendeskripsikan penelitian ini. Penyusunan dibagi menjadi 4 (empat) bab, yang didalamnya terdapat sub-sub sebagai berikut:

BAB I: Bab ini berisikan tentang gambaran umum seputar penelitian ini, sebagai landasan awal dalam melakukan penelitian. Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan

⁴¹*Ibid*, hlm. 274.

penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II: Bab ini berisi mengenai gambaran umum PT. El Zamzama Prima dan letak geografisnya, sejarah berdirinya PT. El Zamzama Prima, struktur organisasi PT. El Zamzama Prima, program kegiatan, sarana prasarana, dan paket pelayanan yang ditawarkan oleh PT. El Zamzama Prima Kabupaten Nganjuk.

BAB III: Bab ini berisi tentang inti hasil penelitian mengenai Manajemen Bimbingan Umrah di Tanah Air oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT. El Zamzama Prima Kabupaten Nganjuk Tahun 2022 dan mengetahui faktor penghambat serta faktor pendukung bimbingan umrah PT. El Zamzama Prima Kabupaten Nganjuk.

BAB IV: Bab ini merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan terhadap semua uraian yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya dan memberikan saran-saran, khususnya untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan Manajemen Bimbingan Umrah di Tanah Air yang telah dilaksanakan oleh PT. El Zamzama Prima Kabupaten Nganjuk.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pembahasan yang telah dipaparkan dalam bab-bab sebelumnya tentang Manajemen Bimbingan Umrah di Tanah Air oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT. El Zamzama Prima Kabupaten Nganjuk pada tahun 2022, dapat diperoleh kesimpulan bahwa pelaksanaan Manajemen Bimbingan Umrah di Tanah Air oleh PT. El Zamzama Prima Kabupaten Nganjuk pada tahun 2022 telah diselenggarakan dengan baik, mulai dari perencanaan: menetapkan pembimbing umrah, menentukan metode bimbingan umrah, membuat jadwal bimbingan umrah, membuat materi bimbingan umrah, menentukan sarana dan prasarana bimbingan, pengorganisasian: penentuan pembimbing, memberikan tugas dan wewenang kepada pembimbing, penggerakan: jadwal pelaksanaan bimbingan umrah, materi bimbingan umrah, metode bimbingan umrah, sarana dan prasarana bimbingan umrah, pendanaan bimbingan, dan pengawasan: memastikan secara langsung kepada calon jemaah umrah dengan menanyakan secara langsung kepada calon jemaah di akhir bimbingan tentang materi yang telah disampaikan pada saat bimbingan umrah yang dilaksanakan oleh PT. El Zamzama Prima ketika di Tanah Air.

B. Saran

1. Penyusun merekomendasikan kepada PT. El Zamzama Prima Kabupaten Nganjuk hendaknya menambah pengurusnya, karena pengurus yang dimiliki

masih cukup sedikit dan ada pengurus yang harus merangkap jabatannya misalnya saja sekretaris yang merangkap menjadi pembimbing bahkan pimpinannya sendiri juga merangkap sebagai pembimbing umrah, penyusun memberikan saran hendaknya untuk posisi pembimbing umrah ada pengurus sendiri atau khusus untuk memberikan bimbingan umrah, karena pembimbing merupakan bagian penting yang wajib ada dalam sebuah Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah dan supaya pembimbing lebih terfokus untuk memberikan bimbingan umrah dan tidak terfokus melakukan pekerjaan yang lain.

2. Kemudian pada saat pelaksanaan bimbingan umrah hendaknya jemaah umrah diberikan lebih banyak motivasi agar mengikuti bimbingan umrah secara disiplin, supaya jemaah mampu memahami dan menerima materi yang telah disampaikan oleh pembimbing dengan baik dan ketika pelaksanaan ibadah umrah jemaah mampu melaksanakan ibadah umrah dengan benar serta mengetahui hak dan kewajiban jemaah sesuai dengan syariat Islam.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melaksanakan penelitian mengenai manajemen bimbingan umrah pada lembaga lain, kemudian hasil yang didapatkan bisa dibandingkan dengan penelitian ini maupun penelitian terdahulu, agar mengetahui lebih banyak lagi mengenai pelaksanaan manajemen bimbingan umrah yang ada di Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajib, Muhammad, *Fiqih Umrah*, Jakarta: Rumah Fiqih Publishing, 2019.
- Alwi, Muh., “Akuntabilitas Perencanaan, Pelaksanaan, dan Pengawasan Penggunaan Alokasi Dana Desa Dalam Era Digital (Studi Pada Desa Pitue Kecamatan Ma’rang Kabupaten Pangkep)”, *Jurnal Universitas Terbuka*, 2016.
- Arif Muhammad, Firman, “Penyelenggaraan Ibadah Umrah Berbasis Masalah”, *Jurnal Al-Amwal*, vol. 4:1, 2019.
- Arif Nur, Saiful, Iskandar Zulkarnain, “Dasar-Dasar Manajemen dalam Teknologi Informasi”, *Jurnal SAINTIKOM*, vol. 5:2, 2008.
- Chonyta, Didin, Taufiqurrahman, Mu’tasim Billah, “Metode Bimbingan Manasik Haji di KBIH Nurul Haramain”, *Jurnal Manajemen Bisnis*, vol. 1:3, 2021.
- Gesi, Burhanudin, Rahmat Laan, Fauziyah Lamaya, “Manajemen dan Eksekutif”, *Jurnal Manajemen*, vol. 3:2, 2019.
- Glendoh Harman, Sentot, “Fungsi Pengawasan Dalam Penyelenggaraan Manajemen Korporasi”, *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, vol. 2:1, 2000.
- Hamdi, “Penerapan Fungsi Manajemen Pada Kantor Kelurahan Rantau Kiwa Kecamatan Tapin Utara Kabupaten Tapin”, *Jurnal Ekonomi Bisnis*, vol. 6:2, 2020.
- Hamid, Noor, *Manajemen Bimbingan Haji dan Umrah*, Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020.
- Herlina, Delta, Japeri, Anwar Syarkawi, “Manajemen Bimbingan Umrah pada Andalas Education Tour (AET) Travel – Pt. Penjuru Wisata Negeri”, *Jurnal Dakwah Manajemen*, vol. 2:1, 2019.
- Holisah, *Pengaruh Kualitas Bimbingan Manasik Umrah Terhadap Kepuasan Jamaah Pada PT. Fajrul Ikhsan Wisata (ESQ) Tour Travel Pondok Pinang Jakarta Selatan*, Skripsi, Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2014.
- Ibrahim, Akhmadrandy, “Analisis Implementasi Manajemen Kualitas Dari Kinerja Operasional Pada Industri Ekstraktif di Sulawesi Utara”, *Jurnal EMBA*, vol. 4:2, 2016.
- Ibrahim, Nadiyah, *Manajemen Bimbingan Manasik Haji PT Gadika Medan Dalam Meningkatkan Pelayanan Jama’ah*, Skripsi, Medan: UIN Sumatera Utara, 2019.

- Indarto, Setyabudi, *Pengantar Manajemen*, Yogyakarta: Yuka Print.
- Johari, Johar Arifin, *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah*, Yogyakarta: CV. Istana Agency, 2019.
- Moenada S., Meimunah, “Bimbingan Konseling Dalam Perspektif Al-Quran dan Al-Hadist”, *Jurnal Al-Hikmah*, vol. 8:1, 2011.
- Mulyadi, Widi Winarso, *Pengantar Manajemen*, Banyumas: CV. Pena Persada, 2020.
- Musnamar, Tohari, *Dasar-dasar Konseptual Bimbingan dan Konseling Islami*, Jakarta: UII Press, 1992.
- Nasution Syafrina, Henni, Abdillah, *Bimbingan Konseling “Konsep, Teori dan Aplikasinya”*, Medan: LPPPI, 2019.
- Ni’am, Ulin, *manajemen Bimbingan Manasik Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) As-Shofa Kota Blora*, Skripsi, Semarang: UIN Walisongo, 2015.
- Nugrahani, Farida, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, Surakarta, 2014.
- Prasanti, Ditha, “Penggunaan Media Komunikasi Bagi Remaja Perempuan Dalam Pencarian Informasi Kesehatan”, *Jurnal LONTAR*, vol, 6:1, 2016.
- Raco R., J., *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya*, Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2010.
- Revando, Heru, *Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-marjan Kota Bengkulu*, Skripsi, Bengkulu: IAIN Bengkulu, 2021.
- Saefrudin, “Pengorganisasian Dalam Manajemen”, *Jurnal Al-Hikmah*, vol, 5:2, 2017.
- Sucipto, “Umrah sebagai Gaya Hidup, Eksistensi Diri dan Komoditas Industri: Menyaksikan Perubahan Keagamaan Warga Kota”, *Jurnal Kontekstualita*, vol. 28:1, 2013.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, Cetakan Ke-4, Bandung: Alfabeta 2013.
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif. Dilengkapi Contoh Proposal dan Laporan Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2012.

Sulastri, Lilis, *Manajemen Sebuah Pengantar Sejarah, Tokoh, Teori, dan Praktik*, Bandung: La Good's Publishing, 2012.

Syalim, Syahrums, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Cita Pustaka Media, 2007.

Weol, Marshel, Frans Singkoh, Fanley Pangemanan, "Manajemen Sumber daya Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Kecil Menengah Kabupaten Minahasa Selatan", *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, vol. 3:3, 2019.

Buku tuntunan manasik haji dan umrah kementerian agama RI, 2020.

Departemen Agama RI, Al-Quran dan Terjemahan nya melalui link <https://quran.kemenag.go.id> diakses pada 17 Desember 2022.

Dokumen PT. El Zamzama Prima Kabupaten Nganjuk diambil pada tanggal 01 Oktober 2022.

<https://elzamzamaprima.business.site/>.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA