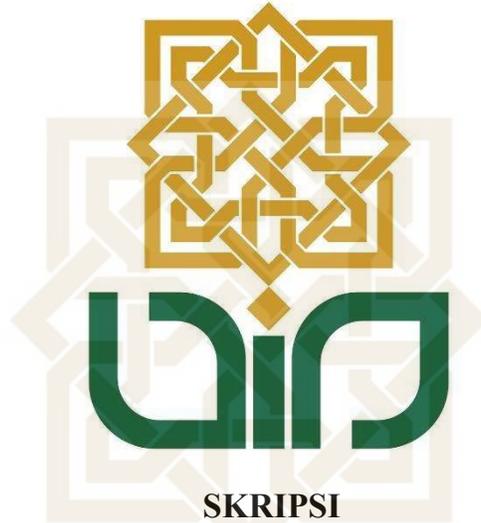


**MANAJEMEN PENYELENGGARAAN BIMBINGAN MANASIK
UMRAH BULAN RAMADHAN PADA PENYELENGGARA
PERJALANAN IBADAH UMRAH (PPIU) PERSEROAN
TERBATAS (PT) NUR RAMADHAN WISATA YOGYAKARTA
TAHUN 2023**



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

Oleh:

Muhammad Akmal Nurhanan

NIM 19102040020

Pembimbing:

Early Maghfiroh Innayati, S. Ag. M. Si

NIP. 19741025 199803 2 001

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2023**

PENGESAHAN TUGAS AKHIR



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-1297/Un.02/DD/PP.00.9/08/2023

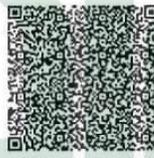
Tugas Akhir dengan judul : MANAJEMEN PENYELENGGARAAN BIMBINGAN MANASIK UMRAH BULAN RAMADHAN PADA PENYELENGGARA PERJALANAN IBADAH UMRAH (PPIU) PERSEROAN TERBATAS (PT) NUR RAMADHAN WISATA YOGYAKARTA TAHUN 2023

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MUHAMMAD AKMAL NURHANAN
Nomor Induk Mahasiswa : 19102040020
Telah diujikan pada : Rabu, 12 Juli 2023
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang
Early Maghfiroh Innayati, S.Ag. M.Si
SIGNED

Valid ID: 64dab9d33714b



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

Valid ID: 64ce2343ca6a8



Penguji II
Achmad Muhammad, M.Ag
SIGNED

Valid ID: 64d9abde8e5f



Yogyakarta, 12 Juli 2023
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 64db1f4c0eed5

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Alamat: Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, Fax. (0274) 552230,
Email: ika@uin-suka.ac.id, Yogyakarta 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:
Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, serta mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa saudara:

Nama : Muhammad Akmal Nurhanan
NIM : 19102040020
Judul Skripsi : Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Umrah Ramadhan Pada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Perseroan Terbatas (PT) Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta Tahun 2023.

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Starata satu Program Studi Manajemen Dakwah.

Dengan demikian kami mengharapkan agar skripsi/tugas akhir tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

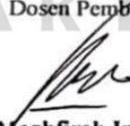
Wassalamua'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 6 Juli 2023

Ketua Program Studi MD

Dosen Pembimbing


H. M. Toriq Nurmadiansyah, M.Si
NIP: 19690227 2000312 001


Early Maehfiroh Innayati, S. Ag. M. Si
NIP: 19741025 199803 2 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Akmal Nurhanan
NIM : 19102040020
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul : *Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Umrah Ramadhan Pada Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) Perseroan Terbatas (PT) Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta Tahun 2023*, adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang peneliti ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka peneliti siap mempertanggungjawabkan sesuai dengan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 15 Juni 2023

Yang menyatakan



Muhammad Akmal Nurhanan
NIM. 19102040020

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur Alhamdulillah.

Skripsi ini saya persembahkan kepada: 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

"Sempurnakanlah ibadah haji dan umroh karena Allah." (Surat Al-Baqarah ayat 196)¹



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ Departemen Agama RI, *Al Qur'an dan Terjemah* (Bandung: PT. Sygma Examedia Arkanleema 2020), hlm. 30.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, Puji syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, taufik, serta hidayahnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Umrah Bulan Ramadhan pada PPIU PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta Tahun 2023”. Sholawat serta salam peneliti haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang senantiasa kita harapkan syafaatnya pada hari kiamat.

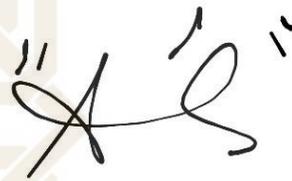
Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari beberapa pihak, dan berkat bantuan dan dukungan tersebut, *Alhamdulillah* skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A. selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. H. Muhammad Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu dan membimbing selama ini dalam perkuliahan dan kegiatan akademik.

5. Early Maghfiroh Innayati, S.Ag., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membantu dan membimbing dalam menyusun skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Dosen Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmu dengan ikhlas dan tulus.
7. Karyawan TU Manajemen Dakwah yang telah membantu mengurus berkas-berkas yang diperlukan.
8. Bapak Kuwat Prasetya Hamzah selaku Wakil Direktur PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta yang telah membantu dan memberikan izin dalam melaksanakan magang dan penelitian skripsi, dan para karyawan PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta yang telah membimbing dan membantu pelaksanaan magang dan pengambilan data penelitian skripsi.
9. Orang tua saya tercinta yaitu Bapak Teki Indriawan dan Ibu Fahmi Nurlaela yang telah membesarkan saya dan menyemangati saya dengan penuh kasih sayang serta tidak lupa selalu mendoakan saya sepanjang hari.
10. Adik saya Fania Ramadhani dan Nesya Nabila yang selalu memberi motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman Manajemen Dakwah angkatan 2019 yang telah bersama-sama berjuang selama ini dalam menuntut ilmu dan saling memberi semangat dan dukungan.
12. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak terdapat kekurangan. Maka dari itu kritik dan saran sangat diharapkan untuk memperbaiki skripsi ini agar lebih baik lagi. Hanya kepada-Nya kami memohon ampun dan kepada Nya kami memohon petunjuk.

Yogyakarta, 15 Juni 2023 Peneliti,



Muhammad Akmal Nurhanan

NIM 19102040020



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Penelitian ini ditulis oleh **Muhammad Akmal Nurhanan (19102040020)** dengan judul “Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Umrah Bulan Ramadhan pada PPIU PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta Tahun 2023”. Program Strata Satu (S1), Program Studi Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam penelitian ini berfokus pada manajemen penyelenggaraan bimbingan manasik ibadah umrah bulan Ramadhan 2023 yang ada di PPIU PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta.

Latar belakang penelitian ini terkait banyaknya jemaah umrah PT Nur Ramadhan Yogyakarta yang berasal dari daerah luar Yogyakarta, sehingga saat pelaksanaan bimbingan manasik terkadang ada keperluan atau kendala lain yang mengakibatkan sebagian jemaah tidak bisa mengikuti bimbingan manasik umrah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen penyelenggaraan bimbingan manasik ibadah umrah Ramadhan pada PPIU PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta tahun 2023.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini adalah koleksi data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber data dan triangulasi teknik pengumpulan data.

Hasil dari penelitian ini adalah, bahwa penerapan fungsi manajemen dalam bimbingan manasik umrah Ramadhan 2023 pada PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta sudah cukup baik dan telah menerapkan empat fungsi dari manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan. Hanya saja di fungsi penggerakan pada kegiatan pengembangan para pelaksana dan pemberian motivasi belum bisa rutin dan terjadwal. Pada fungsi pengawasan pada kegiatan membandingkan pelaksana dengan standar dan evaluasi masih banyak bergantung pada masukan ataupun kuisioner dari jemaah umrah. Koordinasi dan komunikasi kepada sesama karyawan dan jemaah perlu ditingkatkan lagi.

Kata Kunci: Manajemen, Bimbingan Manasik Umrah

DAFTAR ISI

PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Kajian Pustaka	6
F. Kerangka Teori.....	10
G. Metode Penelitian	22
H. Sistematika Pembahasan.....	29
BAB II	30
GAMBARAN UMUM PT NUR RAMADHAN WISATA YOGYAKARTA	30
A. Sejarah Berdiri dan Perkembangan	30
B. Letak Strategis Kantor PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta	31
C. Visi, Misi dan Tujuan PT Nur Ramadhan Wisata	33
D. Struktur Organisasi	34

E. Tugas-tugas pengelola PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta	35
F. Produk dan Layanan PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta	39
G. Perkembangan Jemaah dan Kantor Cabang Utama PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta.....	43
BAB III.....	46
PEMBAHASAN.....	46
A. Fungsi Perencanaan	46
B. Fungsi Pengorganisasian	65
C. Fungsi Penggerakan.....	79
D. Fungsi Pengawasan	95
BAB IV.....	106
PENUTUP	106
A. Kesimpulan.....	106
B. Saran.....	107
Daftar Pustaka	109
Lampiran.....	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Triangulasi Sumber.....	26
Gambar 1. 2 Triangulasi Teknik.....	27
Gambar 1. 3 Analisis Data.....	28
Gambar 2. 1 Lokasi PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta.....	32
Gambar 3. 1 Pembagian tenaga kerja bagian absensi.....	79
Gambar 3. 2 Pelaksanaan bimbingan manasik umrah bulan Ramadhan..	95



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manajemen merupakan suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional yang nyata. Tentu dalam manajemen sendiri juga mempunyai fungsi-fungsi yang dapat mewujudkan tujuan yang baik. Fungsi-fungsi dari manajemen ada empat, terdiri dari fungsi perencanaan, fungsi pengorganisasian, fungsi pergerakan, dan fungsi pengawasan. Fungsi-fungsi tersebut juga mempunyai proses-proses atau kegiatan-kegiatan tersendiri agar dapat mewujudkan manajemen yang baik. Semua itu tentu saja juga dibutuhkan pada kegiatan penyelenggaraan manasik umrah, karena dengan menerapkan fungsi-fungsi manajemen tersebut beserta kegiatan atau prosesnya dengan baik, tentu saja akan dapat mewujudkan terbentuknya jemaah umrah yang baik.

Dari tahun ketahun, umat Islam yang menunaikan ibadah umrah selalu bertambah. Waktu untuk beribadah umrah pun tidak ditentukan sehingga masyarakat Indonesia pun banyak yang menginginkan ibadah umrah. Bahkan banyak juga umat muslim yang sudah melakukan ibadah umrah berkali-kali, karena memang ibadah umrah tidak harus menunggu waktu keberangkatan yang lama seperti ibadah haji. Jika dibandingkan dengan ibadah haji, ibadah umrah ini lebih sederhana dari tata cara pelaksanaannya dengan berihram dari miqat, tawaf, sa'i dan diakhiri dengan menggunting rambut serta tertib, sehingga banyak orang-orang yang menyebut ibadah umrah dengan

sebutan haji kecil. Jadi bisa kapan saja berkunjung ke Baitullah dan tata cara yang sederhana inilah yang membuat makin bertambahnya umat muslim yang berangkat umrah dari masa ke masa. Ibadah haji dan umrah merupakan perintah ibadah dari Allah kepada umat muslim yang sudah memenuhi kriteria-kriteria tertentu.²

Ibadah umrah dapat berjalan dengan baik dan sempurna sehingga bisa mendapatkan ibadah yang mabrur membutuhkan sebuah pelayanan dan pembimbing ibadah umrah agar dapat memudahkan jemaah dalam melaksanakan ibadahnya. Maka dari itu sangat dibutuhkan sebuah perusahaan yang bergerak dalam melayani atau manajemen umrah. Penyelenggara ibadah haji dan umrah bertujuan memberikan pelayanan, pembinaan dan perlindungan kepada jemaah, sesuai dengan UU No. 8 tahun 2018 pasal 1 sampai 50 Kementerian agama Republik Indonesia telah membuat aturan tentang Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Haji dan Umrah (PPIU).³

Pengetahuan untuk para jemaah seputar umrah, baik mulai dari syarat, rukun, wajib umrah serta akhlak, hikmah, kesehatan, filosofis dan lain-lain tentang umrah dapat diterima nantinya melalui bimbingan manasik umrah yang diselenggarakan oleh PPIU. Karena ibadah umrah merupakan ibadah yang membutuhkan penguasaan terkait kesiapan pengetahuan, kesehatan fisik, juga ketaqwaan. Namun demikian kenyataan yang terjadi masih banyak sekali dari para jemaah yang menunaikan ibadah umrah belum sesuai dengan tuntunan juga

² Imam Jazuli, *Buku Pintar Haji dan Umrah*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media 2014), hlm. 53.

³ Undang-Undang Kementerian Agama tentang Peraturan Menteri Agama RI Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah, pasal 1-50.

harapan. Hal ini juga dikarenakan dari latar belakang para jemaah yang berbeda-beda khususnya di Yogyakarta.

PT. Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta adalah salah satu penyelenggara Haji Khusus dan Umrah yang telah mendapat izin operasional resmi dari Kementerian Agama RI. PT. Nur Ramadhan Wisata merupakan salah satu penyedia jasa biro haji khusus dan umrah pertama di Yogyakarta. Izin pertama sebagai PPIU (Perusahaan Penyelenggara Ibadah Umrah) dengan No. D/373 tahun 2002 dan izin terbaru No. 453 tahun 2018. Nomor izin pertama sebagai PIHK (Penyelenggara Ibadah Haji Khusus) dengan No. D/222 tahun 2004 dan izin terbaru dengan No. 400 tahun 2016. Kantor pusat PT. Nur Ramadhan Wisata berlokasi di Jl. Monjali 7C, Gemawang, Sariharjo, Nganglik, Sleman, Yogyakarta.⁴

Pelaksanaan ibadah umrah dapat berjalan dengan baik dan benar sesuai dengan target yang ingin dicapai tentu diperlukan suatu manajemen yang baik dalam berbagai bidang, baik di bidang operasional, pelayanan, bimbingan manasik, dan lain sebagainya. Berkaitan dengan bimbingan ibadah umrah yang bertujuan memberikan pemahaman kepada jemaah, tentunya juga diperlukan manajemen bimbingan manasik umrah yang lebih profesional agar seluruh jemaah umrah dapat memiliki pengetahuan yang baik seputar umrah dan tentunya tugas besar dari PPIU di Yogyakarta untuk mengevaluasi pengelolaan penataran manasiknya agar dari PPIU tidak semata mata menyelenggarakan bimbingan manasik umrah untuk

⁴ Nur Ramadhan Umrah dan Haji Khusus: tentang Kami Nur Ramadhan dan Haji Khusus, <https://nurramadhan.com/tentang-kami/>, diakses pada tanggal 5 Desember 2022 pukul 16.05 WIB.

formalitas, tetapi juga dapat membentuk jemaah yang baik serta paham akan peraturan. Tentunya juga akan menjadi nilai lebih jika suatu PPIU dapat memberikan bimbingan yang jelas sehingga dapat memberikan bekal pemahaman kepada jemaah dengan baik juga.

Persoalan yang ditemukan setelah wawancara pra penelitian bersama Ustadz Muslimin sebagai salah satu karyawan PT. Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta bahwa banyak dari para jemaah yang mereka tidak sedikit berasal dari luar daerah Yogyakarta, sehingga pada saat pelaksanaan bimbingan manasik terkadang ada keperluan atau kendala lain yang mengakibatkan dari sebagian para jemaah tidak bisa mengikuti bimbingan manasik umrah. Dari para jemaah yang mengikuti kegiatan bimbingan manasik umrah pun terkadang juga belum seluruhnya paham tentang peraturan atau pun tata cara umrah yang baik dan benar karena disebabkan latar belakang jemaah yang berbeda-beda serta sebagian tergolong lanjut usia. Sehingga pemahaman mereka akan materi yang disampaikan masih kurang, apalagi memang banyak yang belum punya pengalaman umrah sama sekali.⁵ Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti tentang bagaimana Manajemen Penyelenggaraan Manasik Umrah Bulan Ramadhan di PPIU PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta Tahun 2023 dalam memenuhi kebutuhan manasik umrah.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana

⁵ Muslimin, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan salah satu karyawan PPIU PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta pada 5 Desember 2022 pukul 15.17 WIB.

Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Ibadah Umrah Bulan Ramadhan pada PPIU PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta Tahun 2023?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui manajemen penyelenggaraan bimbingan manasik ibadah umrah bulan Ramadhan pada PPIU PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta tahun 2023.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoristis
 - a. Penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi untuk penelitian lebih lanjut yang terkait dengan manajemen penyelenggaraan bimbingan manasik ibadah umrah.
 - b. Bermanfaat juga bagi mahasiswa, untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan di bidang Manajemen Dakwah khususnya di konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah.
2. Secara Praktis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan saran yang bermanfaat serta dapat dijadikan bahan pertimbangan sebagai rumusan manajemen penyelenggaraan bimbingan manasik umrah bulan Ramadhan di PPIU PT Nur Ramadhan Yogyakarta tahun 2023.
 - b. Bagi penelitian berikutnya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan yang manfaat serta bisa dijadikan referensi terkait manajemen penyelenggaraan bimbingan manasik ibadah umrah.

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka berfungsi untuk menunjukkan keaslian penelitian serta menjelaskan perbedaan secara penelitian yang dilakukan sejenis yang terdahulu.⁶ Maka dalam rangka mempermudah penelitian ini, peneliti akan memaparkan beberapa karya ilmiah yang relevan dengan topik penelitian melalui beberapa judul skripsi yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Heru Revando mahasiswa jurusan Dakwah Fakultas Ushluddin, Adab, dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Bengkulu pada tahun 2021 dengan judul “Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Marjan Kota Bengkulu”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan bimbingan manasik haji pada KBIH Al-Marjan Kota Bengkulu melalui beberapa tahapan-tahapan yang ditarik secara garis depan: administrasi, penyelenggaraan bimbingan manasik haji, dan evaluasi. Penerapan manajemen penyelenggaraan bimbingan manasik haji pada KBIH Al-Marjan Kota Bengkulu, sudah diterapkan dengan sangat baik. Adapun penerapan fungsi manajemen disini adalah: fungsi planning (perencanaan), fungsi organizing (pengorganisasian), fungsi actuating (penggerakkan), dan fungsi controlling (pengawasan).⁷ Persamaan penelitian yang saya lakukan dengan penelitian ini

⁶ Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, *Pedoman Penulisan Skripsi*, (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014), hlm. 15.

⁷ Heru Revando, *Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah haji (KBIH) Al-Marjan Kota Bengkulu*, Skripsi, (Bengkulu: Jurusan Dakwah, Fakultas Ushluddin, Adab dan Dakwah, IAIN Bengkulu, 2021).

adalah keduanya sama-sama meneliti tentang manajemen penyelenggaraan bimbingan manasik. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitian serta penelitian yang saya lakukan seputar bimbingan manasik ibadah umrah.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Siti Raudatul Jannah Mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah konsentrasi haji dan umrah Universitas Islam Negeri Antasari pada tahun 2022 dengan judul “Manajemen Penyelenggaraan Manasik Ibadah Haji dan Umrah di PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan bimbingan manasik haji pada PT. Kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin, melalui beberapa tahapan yang ditarik secara garis besar: administrasi, penyelenggaraan bimbingan manasik haji, evaluasi. Penerapan manajemen penyelenggaraan bimbingan manasik haji pada PT. Kamilah Wisata Muslim Kota Banjarmasin sudah diterapkan dengan sangat baik. Adapun penerapan fungsi manajemen disini adalah: fungsi perencanaan (planning), fungsi pengorganisasian (organizing), fungsi actuating (penggerakkan), dan fungsi controlling (pengawasan). Serta faktor pendukung dan penghambatnya adalah: a). Faktor pendukung yang dimaksud adalah jumlah jemaah yang meningkat dari tahun ke tahun karena pengalaman kerja pembimbing mendapat apresiasi lebih baik dari masyarakat, sebab tenaga ahli pembimbing dalam pelaksanaannya telah teruji dengan baik. b). Adapun faktor penghambatnya dalam penelitian ini adalah KBIH harus selalu memberikan pelayanan yang baik bagi setiap jemaahnya termasuk menjauhkan setiap jemaah dari keraguan dengan banyaknya kasus penelantaran

jemaah dalam melaksanakan ibadah haji, memberikan pemahaman dan meyakinkan masyarakat bahwa materi yang diberikan akan sesuai dengan pelaksanaan di lapangan, dan PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin lebih mengutamakan rukun haji dan ketentuan yang berlaku dalam pelaksanaan ibadah haji.⁸ Perbedaan penelitian yang saya lakukan dengan penelitian ini adalah jika penelitian ini lebih membahas tentang bimbingan manasik haji, untuk penelitian saya lebih ke bimbingan manasik umrah. Sedangkan untuk persamaannya adalah sama-sama membahas tentang manajemen penyelenggaraan bimbingan manasik ibadah umrah.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Nila Izzaillati jurusan Manajemen Dakwah konsentrasi haji dan umrah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta pada tahun 2022 dengan judul “Manajemen Bimbingan Manasik Ibadah Umrah oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT. Madinah Iman Wisata di Kabupaten Pekalongan Jawa Tengah Tahun 2019”. Hasil dari penelitian ini adalah ditemukan bahwa pelaksanaan bimbingan manasik ibadah umrah di PPIU PT. Madinah Iman Wisata di Kabupaten Pekalongan Jawa Tengah sudah menerapkan manajemen dengan baik, sehingga jemaah umrah merasakan puas. Faktor pendukungnya antara lain mempunyai tempat manasik yang sangat memadai, nyaman, pengurusnya profesional. Faktor penghambat sebagai kendalanya adalah diantaranya jemaah

⁸ Siti Raudatul Jannah, *Manajemen Penyelenggaraan Manasik Ibadah Haji dan Umrah di PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin*, Skripsi, (Banjarmasin: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Antasari Banjarmasin 2022).

merupakan lansia, belum mengetahui banyak tentang ibadah umrah, petugas pembimbing ibadah umrah merangkap sebagai petugas pelayanan umum. Kendala ini dapat diatasi dengan kerjasama, koordinasi dan komunikasi yang intensif antara pengurus, panitia pelaksana dan petugas pembimbing yang ada.⁹ Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan adalah pada objek penelitian yang diteliti saja. Sedangkan untuk persamaannya yaitu sama-sama membahas seputar manajemen dan bimbingan manasik umrah.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Abdurrahman dan Muh. Ikhsan mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah Institut Agama Islam Negeri Kendari pada tahun 2022 dengan judul “Manajemen Bimbingan Manasik Haji Kementerian Agama Kota Kendari”. Hasil dari penelitian ini menggambarkan bahwa manajemen pelaksanaan bimbingan manasik haji Kementerian Agama Kota Kendari sudah cukup baik dalam pelaksanaan bimbingan yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi. Faktor pendukungnya adalah antusiasme calon jemaah haji yang tinggi, pemateri-pemateri yang dipilih sudah bersertifikasi dan berpengalaman, serta memberikan pelayanan khusus bagi jemaah yang disabilitas atau sudah uzur dengan mendatangkan langsung pemateri di rumahnya. Faktor penghambatnya adalah panitia sulit menghadirkan jemaah dikarenakan berdomisili diluar daerah. Sarana prasarana yang kurang efektif, dan penempatan jadwal

⁹ Nila Izzaillati, *Manajemen Bimbingan Manasik Ibadah Umrah oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT. Madinah Iman Wisata di Kabupaten Pekalongan Jawa Tengah Tahun 2019*, Skripsi, (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2022).

yang tidak sesuai dengan beberapa jemaah utamanya yang PNS.¹⁰ Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan yaitu ada pada objek penelitiannya, lalu jika penelitian ini membahas tentang manajemen bimbingan manasik haji, penelitian saya membahas tentang manajemen penyelenggaraan manasik umrah. Persamaannya adalah pembahasan yang sama-sama berisi tentang manajemen bimbingan manasik.

Berdasarkan pada kajian pustaka yang telah tertera diatas, dapat disimpulkan bahwa persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu meneliti tentang manajemen penyelenggaraan manasik ibadah haji dan umrah pada biro-biro penyelenggara ibadah haji dan umrah, sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu peneliti akan meneliti bagaimana manajemen penyelenggaraan manasik ibadah umrah yang dilaksanakan oleh PPIU PT. Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta. Perbedaan ini lebih tertuju pada tempat pelaksanaan penelitian dan belum ada penelitian dengan obyek yang sama pada penelitian ini, yaitu Manajemen Penyelenggaraan Manasik Umrah Ramadhan pada PPIU PT. Nur Ramadhan Yogyakarta tahun 2023.

F. Kerangka Teori

1. Tinjauan Umum Tentang Manajemen

a. Pengertian Manajemen

Sebelum masuk ke dalam pengertian manajemen, alangkah baiknya perlu kita ketahui terlebih dahulu asal katanya. Kata manajemen berasal dari kata kerja bahasa inggris “to

¹⁰ Abdurrahman, dkk., *Manajemen Bimbingan Manasik Haji Kementerian Agama Kota Kendari*, Jurnal Al-Munazzam, vol 1: 1(Mei, 2021).

manage” yang artinya mengatur.¹¹ Selain itu, kata “*to manage*” mempunyai sinonim antara lain; *to hand* (mengurus), *to control* (memeriksa/mengawasi), *to guide* (menuntun/mengemudikan). Jadi juga dapat disimpulkan manajemen berarti mengurus, memeriksa, mengawasi, pengendalian, mengemudikan, membimbing.¹²

Adapun pengertian menurut istilah manajemen ialah suatu proses, dengan mana pelaksanaan suatu tujuan tertentu diselenggarakan dan diawasi. Menurut G.R Terry dan Leslie W. Rue mendefinisikan bahwa manajemen ialah “suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional yang nyata”.¹³

Dalam mencapai suatu tujuan, tercapai atau tidaknya tergantung pada manajer dalam menerapkan sistem manajemen dan menggerakkan orang-orang serta memberdayakan sumber-sumber daya yang ada, baik sumber daya manusia maupun sumber daya alam secara efektif dan efisien.

b. Fungsi Manajemen

Fungsi-fungsi dari manajemen menurut G.R Terry ada empat, yaitu terdiri dari:

1) Perencanaan

¹¹ Melayu SP. Hasibuan, *Manajemen Dasar: Pengertian dan Masalah*, (Jakarta: PT. Gunung Agung, 1986), cet. II, hlm. 2.

¹² Jhon M. Echols, *Kamus Inggris-Indonesia*, (Jakarta: PT. Gramedia, 1996), hlm. 375.

¹³ G. R Terry dan Leslie W. Rue, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1999), hlm. 14.

Fungsi perencanaan adalah tindakan memilih dan menghubungkan antara fakta-fakta juga membuat serta menggunakan asumsi-asumsi terkait masa yang akan datang dalam hal memvisualisasikan serta merumuskan kegiatan-kegiatan yang diusulkan dan dianggap perlu untuk mencapai hasil yang diinginkan. Perencanaan berarti menentukan sebelumnya apa yang harus dilakukan dan bagaimana cara untuk melakukannya.¹⁴

Louis Allen dalam buku Manullang mengatakan bahwa kegiatan-kegiatan pada fungsi perencanaan terdiri dari:¹⁵

a) Prakiraan

Prakiraan adalah pekerjaan yang dilakukan oleh seorang manajer dalam memperkirakan waktu yang akan datang.

b) Tujuan

Tujuan adalah suatu hal yang merupakan arah yang dituju oleh suatu kegiatan yang hendak dicapai atau diingini oleh suatu organisasi atau badan usaha.

c) Kebijakan

Kebijakan adalah suatu pernyataan umum yang memberikan pedoman atau saluran pemikiran dan tindakan dalam setiap pengambilan keputusan.

d) Program

¹⁴ Goerge R. Terry, *Prinsip-prinsip Manajemen*, (jakarta: Bumi Aksara, 1993), hlm. 9.

¹⁵ M. Manullang, *Dasar-dasar Manajemen*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2012), hlm. 52.

Program adalah suatu deretan kegiatan yang digambarkan untuk melaksanakan kebijakan dalam mencapai tujuan.

e) Jadwal

Jadwal adalah daftar dimulainya suatu pekerjaan dan saat selesainya pekerjaan tersebut.

f) Prosedur

Prosedur adalah rencana yang merupakan metode yang biasa dipakai dalam menangani kegiatan-kegiatan yang dilakukan.

g) Anggaran

Anggaran adalah suatu perkiraan dan taksiran yang harus dikeluarkan di satu pihak dan pendapatan yang diperoleh dari pihak lain.

Terkait perencanaan bimbingan manasik umrah yang dilakukan oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) adalah mempersiapkan sumber daya bimbingan dan Rencana Kerja Operasional (RKO).

a) Sumber daya bimbingan manasik meliputi pembimbing profesional, peserta bimbingan minimal 45 orang dalam satu rombongan belajar, kurikulum, materi dan metode bimbingan, prasarana, dan sarana serta biaya.

b) Rencana Kerja Operasional (RKO) terdiri dari RKO dalam pembelajaran dan RKO bimbingan perjalanan serta bimbingan manasik di Arab Saudi.¹⁶

¹⁶ Noor Hamid dan Mikhriani, *Manajemen Bimbingan Haji dan Umrah*, (Yogyakarta: Semester Aksara, 2022), revisi cet III, hlm. 80.

2) Pengorganisasian

Ahmad Fadli HS Mendefinisikan pengorganisasian sebagai “keseluruhan proses pengelompokkan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas, tanggung jawab dan wewenang sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan”.¹⁷ Asas-asas pengorganisasian menurut G. R Terry ada lima, yaitu:¹⁸

a) Tujuan

Tujuan adalah tentang apa yang ingin dicapai sebuah organisasi atau badan usaha. Dalam organisasi atau badan usaha hendaknya menetapkan tujuan yang jelas agar nantinya dapat menyusun kegiatan-kegiatan yang mendukung terwujudnya tujuan tersebut.

b) Pembagian Kerja

Pembagian kerja adalah konsep spesialisasi suatu pekerjaan dalam karyawan. Ditentukannya *jobdesk* karyawan atau tenaga kerja oleh manajer sesuai dengan bidangnya masing-masing. Jika mereka sudah paham akan *jobdesk* masing-masing, tentu akan membuat suatu kegiatan lebih mudah dalam mencapai tujuannya.

c) Penempatan Tenaga Kerja

Penempatan tenaga kerja adalah tindak lanjut

¹⁷ Ahmad Fadli HS, *Organisasi dan Administrasi*, (Jakarta: Manhalun Nasayiin Press, 2002), cet. III, hlm. 30.

¹⁸ Sukarna, *Dasar-dasar Manajemen*, (Bandung : CV. Mandar Maju, 2011), hlm. 46.

dari seleksi, menempatkan karyawan sesuai bidangnya dengan keahlian dan jumlah yang sesuai akan membuat suatu kegiatan berjalan dengan baik.

d) Wewenang Dan Tanggung Jawab

Wewenang dan tanggung jawab berarti pemberian wewenang dan tanggung jawab kepada karyawan agar mereka paham apa yang jadi wewenang dan tanggung jawabnya.

e) Pelimpahan Wewenang

Pelimpahan wewenang adalah pemberian wewenang kepada karyawan sesuai dengan bidangnya agar mendukung efektifitas keberlangsungan dari suatu kegiatan.

Pengorganisasian dan Sumber Daya Manusia (SDM) di PPIU adalah:¹⁹

- a) Memiliki struktur organisasi paling sedikit 3 (tiga) orang yang mempunyai kompeten di bidang *tour leader*, *tour guide* dan pembimbing ibadah.
- b) Ketersediaan uraian tugas.
- c) Memiliki rencana pengembangan SDM.

3) Penggerakan

Menurut Ahmad Fadli HS penggerakan adalah keseluruhan proses pemberian motif bekerja pada tenaga kerja sedemikian rupa sehingga akan mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya suatu tujuan organisasi dan

¹⁹ Peraturan Menteri Agama No. 5 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah dan penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus.

ekonomis.²⁰

Fungsi penggerakan berperan sebagai pendorong tenaga pelaksanaan untuk segera melaksanakan rencana. Di dalam penggerakan mengandung kegiatan:²¹

a) Pemberian Motivasi

Pemberian motivasi adalah suatu kegiatan yang berguna untuk memberi dorongan kepada karyawan agar mereka dapat memberikan kontribusi dan kemampuan terbaik mereka untuk mewujudkan suatu tujuan organisasi.

b) Koordinasi

Koordinasi adalah sebuah proses dalam menyatukan dan mengintegrasikan kepentingan bersama mencapai suatu tujuan. Koordinasi karyawan antara satu sama lain dalam pelaksanaan suatu kegiatan akan lebih melancarkan keberlangsungan kegiatan tersebut.

c) Komunikasi

Komunikasi adalah proses pertukaran pandangan, ide, perasaan, fakta dan lainnya antara dua orang karyawan atau lebih. Komunikasi merupakan dasar dari koordinasi. Komunikasi yang baik akan membuat koordinasi juga baik.

d) Mengembangkan para pelaksana

Pengembangan para pelaksana adalah suatu cara berupa kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan

²⁰ Fadli HS, *Organisasi dan Administrasi*, hlm. 30.

²¹ Ibrahim Lubis, *Pengendalian dan Pengawasan Proyek Manajemen*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001), hlm. 112.

keterampilan maupun pengetahuan untuk karyawan, agar pencapaian tujuan lebih efisien.

Dalam fungsi penggerakan bimbingan manasik umrah, PPIU melakukan bimbingan manasik diatur dalam peraturan Menteri Agama Nomor 5 tahun 2021, bahwa:²²

- a) Bimbingan jemaah umrah dilaksanakan sebelum keberangkatan, dalam perjalanan, dan selama di Arab Saudi.
- b) Bimbingan jemaah umrah diberikan paling sedikit satu kali pertemuan dalam bentuk teori dan praktik dengan materi yang meliputi manasik, kesehatan, dan perjalanan umrah.
- c) Bimbingan manasik dilaksanakan oleh pembimbing ibadah yang memiliki sertifikat sebagai pembimbing atau yang memiliki pengalaman dan diangkat oleh pimpinan PPIU serta telah melaksanakan ibadah haji/umrah.
- d) Materi bimbingan manasik berpedoman pada buku bimbingan manasik yang diterbitkan oleh Kementrian.

4) Pengawasan

Pengawasan adalah penemuan dan penerapan cara dan peralatan untuk menjamin bahwa rencana-rencana telah dilaksanakan sesuai dengan yang ditetapkan.²³ Bila terjadi diviasi (penyimpangan), maka manajer segera memberikan peringatan untuk meluruskan kembali langkah-langkah yang

²² Noor Hamid dan Mikriani, *Manajemen Bimbingan Haji dan Umrah*, (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2022), revisi cet III, hlm. 126.

²³ Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, 2003), hlm. 25.

telah ditentukan oleh anggota organisasi agar sesuai dengan apa yang direncanakan.²⁴

Cara yang dilakukan dalam pengawasan yaitu membandingkan segala sesuatu yang telah dijalankan dengan standar atau rencananya, serta melakukan perbaikan-perbaikan bila nantinya terjadi penyimpangan. Jadi, pengawasan dilakukan untuk mencegah atau memperbaiki kesalahan, penyimpangan, ketidaksesuaian, penyelewengan dan lainnya yang tidak sesuai dengan tugas dan wewenang yang telah ditentukan.

Proses pengawasan menurut G. R Terry pada dasarnya mencakup empat unsur, yaitu:²⁵

a) Penetapan standar pelaksana

Standar mengadung arti sebagai suatu patokan untuk penilaian hasil-hasil. Dalam hal ini manajer yang menentukan standar pelaksana harus mengkomunikasikan pelaksanaan kerja yang diharapkan kepada karyawan demi tercapainya tujuan suatu organisasi.

b) Penentuan ukuran-ukuran pelaksanaan

Penentuan ukuran pelaksanaan adalah langkah lanjut dalam fungsi pengawasan setelah menentukan standar pelaksana. Penentuan ukuran pelaksanaan digunakan untuk mencapai target tujuan organisasi.

c) Membandingkan pelaksana dengan standar

²⁴ Zaini Muchtarom, *Dasar-Dasar Manajemen Dakwah*, (Yogyakarta: Al Amin Press, 1996), cet. I, hlm. 35.

²⁵ Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: BPF, 2003), hlm.363.

Membandingkan karyawan dengan standar yang telah ditetapkan dilakukan oleh pimpinan, digunakan untuk lebih bisa tercapainya tujuan organisasi dengan patokan standar pelaksana yang telah ditentukan. Jika karyawan sudah mencapai standar atau di atasnya, maka akan lebih efektif dan efisien untuk mencapai tujuan. Jika karyawan masih belum mencapai standar, maka akan diadakan evaluasi.

- d) Pengambilan tindakan koreksi yang diperlukan bila pelaksanaan menyimpang dari standar

Pengambilan tindakan koreksi disebut juga dengan kegiatan evaluasi. Dalam kegiatan ini akan bisa ditemukan mana tenaga kerja sudah sesuai dengan standar ataupun belum. Dengan adanya kegiatan evaluasi, tentu akan lebih mendorong para tenaga kerja bisa melakukan pelaksanaan dengan lebih baik kedepannya.

Kegiatan pengawasan dalam konteks manajemen dilakukan oleh seorang manajer. Sedangkan untuk PPIU sendiri, kegiatan pengawasan dilakukan oleh Direktur Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah, Kepala Kantor Wilayah, Kepala Kantor Kementerian Agama, Staf Teknis Urusan Haji Konsulat Jenderal Republik Indonesia Jeddah dan tim koordinasi pencegahan, pengawasan, dan penindakan permasalahan Penyelenggaraan Perjalanan Ibadah Umrah.²⁶

²⁶ Noor Hamid dan Mikhriani, *Manajemen Bimbingan Haji dan Umrah*,

2. Tinjauan Umum Tentang Manajemen Bimbingan Manasik Umrah

a. Pengertian Manajemen Bimbingan Manasik Umrah

Manajemen bimbingan manasik umrah adalah usaha mengatur atau mengelola dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan dalam proses memberikan bantuan ilmu pengetahuan, pemahaman serta keterampilan kepada individu atau kelompok (jemaah) umrah secara teori dan praktek tentang manasik (tata cara ibadah umrah), perjalanan dan pelayanan, kesehatan, serta hak dan kewajiban jemaah, agar mereka mampu memahaminya sehingga dapat menunaikan serangkaian ibadah umrah sesuai dengan syari'at Agama Islam.²⁷

Penyelenggaraan ibadah umrah adalah rangkaian kegiatan meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan pelaksanaan ibadah umrah. Sedangkan pembinaan ibadah umrah adalah rangkaian kegiatan yang mencakup penerangan, penyuluhan, dan pembimbingan tentang umrah baik di tanah air maupun tanah suci.

Kata bimbingan merupakan arti dari “*guidance*” dalam bahasa Inggris. Kata “*Guidance*” itu sendiri diartikan sebagai bimbingan atau bantuan, juga bisa diartikan sebagai pimpinan, arahan, pedoman, petunjuk, dan kata “*guidance*” berasal dari kata “*(to) guide*” yang artinya menuntun, memedomani.²⁸

(Yogyakarta: Semester Aksara, 2022), revisi cet III, hlm. 141.

²⁷ Noor Hamid dan Mikriani, *Manajemen Bimbingan Haji dan Umrah*, (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2022), revisi cet III, hlm. 8.

²⁸ Jhon M. Echols dan Hassan Shadily, *Kamus Inggris Indonesia*, (Jakarta:

Bimbingan menurut Frank Parson sebagai salah satu para ahli menyatakan “Bimbingan sebagai bantuan yang diberikan kepada individu untuk dapat memilih, mempersiapkan diri dan memangku suatu jabatan serta mendapat kemajuan dalam jabatan yang dipilihnya itu”.²⁹

Sedangkan manasik umrah adalah tata cara pelaksanaan ibadah umrah. Manasik ibadah umrah berkaitan dengan hal-hal yang berkaitan dengan tata cara pelaksanaan ibadah umrah: seperti ihram, tawaf, sa’I, Tahallul dan tertib.³⁰ Manasik merupakan kegiatan penting yang wajib diikuti setiap jemaah yang akan menunaikan ibadah haji atau umrah sebagai bekal pemahaman mereka seputar pelaksanaan ibadah umrah.

b. Tujuan Bimbingan Manasik Umrah

Kementrian Agama RI telah menjelaskan fungsi bimbingan manasik untuk meningkatkan pengetahuan jemaah tentang manasik dan nantinya dapat melaksanakan tata cara ibadah umrah dengan benar sesuai tuntunan ajaran agama Islam.

Tujuan yang selanjutnya adalah untuk membentuk sosok calon jemaah umrah yang memiliki pengetahuan manasik umrah dan tata cara pelaksanaannya dalam praktik, mengetahui hak dan kewajiban sehingga dapat menunaikan ibadah umrah dengan ketentuan ajaran agama Islam.³¹

Gramedia, 1976), hlm. 283.

²⁹ Prayitno dan Erman Amti, *Dasar-dasar Bimbingan Konseling*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2008), hlm. 94.

³⁰ Harahap Sumuran, *Kamus Istilah Haji Dan Umrah*, (Jakarta: Mitra Abadi Press, 2008), hlm. 362.

³¹ Departemen Agama RI Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah

Tujuan akhir adalah supaya jemaah umrah yang niat berangkat menunaikan ibadah umrah merasa aman, tertib dan sah. Aman dalam arti jemaah tidak merasa khawatir terhadap dirinya dan harta bendanya. Tertib dalam artian melaksanakan dan memenuhi syarat, rukun dan wajib sesuai dengan tuntunan agama. Sah dalam arti tidak ada kekurangan dalam menjalankan ibadah dan manasik.³²

Jadi, yang dimaksud bimbingan manasik umrah dalam penelitian ini adalah proses dari bagian pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap jemaah umrah yang mencakup tentang panduan perjalanan umrah, bimbingan kesehatan dalam dalam pelaksanaan ibadah umrah, tata cara pelaksanaan ibadah umrah. Sehingga bimbingan manasik umrah adalah proses pembekalan, arahan, petunjuk, dan pedoman untuk menuntun calon jemaah umrah dalam melaksanakan rukun, wajib, dan tata cara pelaksanaan ibadah umrah lainnya dengan baik dan benar.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dengan kata lain, penelitian ini disebut kualitatif karena

Jakarta, *Desain Bimbingan Calon jemaah Haji*, 2007), hlm. 26.

³² A. latif Hasan dan Nidjam Ahmad, *Manajemen Haji*, (Jakarta: Zikrul hakim, 2003), cet. Ke-2, hlm. 19.

merupakan penelitian yang tidak mengadakan perhitungan.³³

2. Ruang Lingkup Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah memberikan informasi dan data terkait permasalahan penelitian secara individu. Adapun subjek yang menjadi penelitian adalah Direktur PPIU PT Nur Ramadhan Yogyakarta, anggota karyawan PPIU PT. Nur Ramadhan Yogyakarta dan jemaah umrah Ramadhan 2023 PT. Nur Ramadhan Yogyakarta.

b. Objek Penelitian

Objek Penelitian ini adalah suatu titik fokus yang dijadikan sebagai penelitian. Objek penelitian disini terkait Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Umrah Ramadhan pada PPIU PT. Nur Ramadhan Yogyakarta Tahun 2023.

3. Data dan Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.³⁴ Sumber data primer yaitu subjek penelitian yang dijadikan sebagai sumber informasi penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau pengambilan data secara langsung atau yang dikenal dengan interview (wawancara).³⁵ Dalam penelitian ini, sumber data

³³ Neong Muhadjir, *Metode Penelitian Kualitatif*, ed. Revisi (Yogyakarta: Rake Sarasih, 1996), hlm. 135.

³⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 308.

³⁵ Aifuddin, *Metode Penelitian*, cet. VIII (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2007),

primer dapat diperoleh dari Direktur, anggota karyawan, dan para jemaah umrah Ramadhan 2023 PPIU PT. Nur Ramadhan Yogyakarta.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber Sekunder adalah data yang diperoleh dari lokasi penelitian atau instansi terkait melalui dokumentasi berbentuk laporan-laporan, buku-buku, dan lain-lain yang berkaitan dengan permasalahan penelitian yang sedang diteliti dan dikaji.³⁶

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan terhadap objek penelitian yang dapat dilaksanakan secara langsung maupun tidak langsung. Sedangkan teknik observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.³⁷ Observasi yang peneliti lakukan untuk mengamati langsung bagaimana proses kerja yang dilakukan oleh PPIU PT. Nur Ramadhan Yogyakarta.

hlm. 91.

³⁶ Cholid Narbuko, dkk, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), hlm. 83.

³⁷ Ahmad Tanzah, *Metodologi Penelitian Praktis*, cet. I (Yogyakarta: Penerbit Teras, 2011), hlm. 64.

b. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin menemukan permasalahan yang harus diteliti dan peneliti juga ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan secara langsung dengan yang diwawancarai tetapi dapat juga diberikan daftar pertanyaan dahulu untuk kemudian dijawab pada kesempatan lain.³⁸

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mengumpulkan data dengan melihat atau mencatat suatu laporan yang sudah tersedia.³⁹ Peneliti menggunakan teknik ini untuk mendapatkan data-data atau informasi secara tertulis melalui website, dokumen-dokumen untuk membantu kelengkapan dan kebenaran data, serta foto-foto kegiatan di PPIU PT Nur Ramadhan Yogyakarta.

5. Keabsahan Data

Moelong yang dikutip oleh Muhammad Idrus berpendapat bahwa pembuktian validitas data ditentukan oleh kredibilitas temuan dan interpretasinya dengan mengupayakan temuan dan penafsiran yang dilakukan sesuai dengan kondisi yang senyatanya dan disetujui oleh subjek penelitian.⁴⁰

Oleh karena itu, setiap penelitian harus memiliki

³⁸ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), hlm. 139.

³⁹ Ahmad Tanzah, *Metodologi Penelitian Praktis*, hlm. 92.

⁴⁰ Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, ed. 2 (Yogyakarta: Erlangga, 2009), hlm. 145.

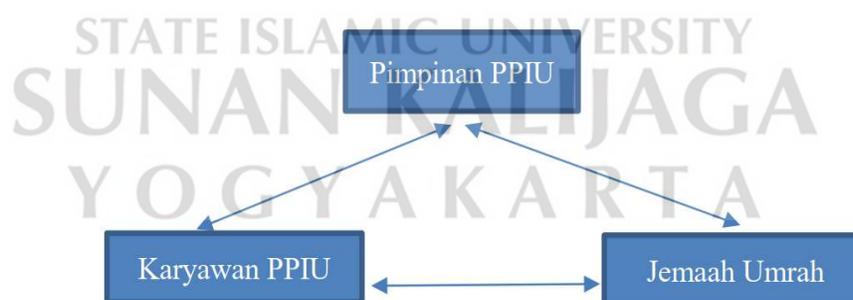
keabsahan data untuk dipertanggung jawabkan. Cara untuk menjaga keabsahan data dalam penelitian ini yaitu melalui teknik Triangulasi. Triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.⁴¹

Pada penelitian ini, digunakan dua triangulasi, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber yang berbeda dengan teknik yang sama.⁴² Untuk menguji kredibilitas data pada penelitian ini, peneliti mengajukan beberapa pertanyaan untuk memperoleh data kepada Direktur PPIU PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta, karyawan PPIU PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta dan jemaah umrah Ramadhan 2023 PPIU PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta.

Gambar 1. 1 Triangulasi Sumber



Sumber: Buku Sugiono

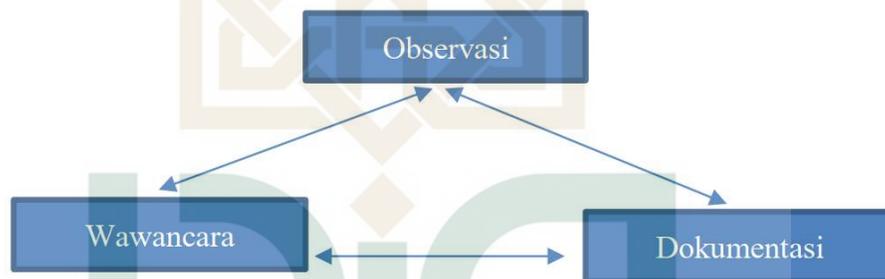
⁴¹ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 330.

⁴² *Ibid*, hlm. 330.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.⁴³ Untuk menguji data dengan triangulasi ini bisa dilakukan dengan minimal dengan dua metode. Pengecekan data dilakukan kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai pendukung.

Gambar 1. 2 Triangulasi Teknik



Sumber: Buku Sugiono

6. Teknik Analisis Data

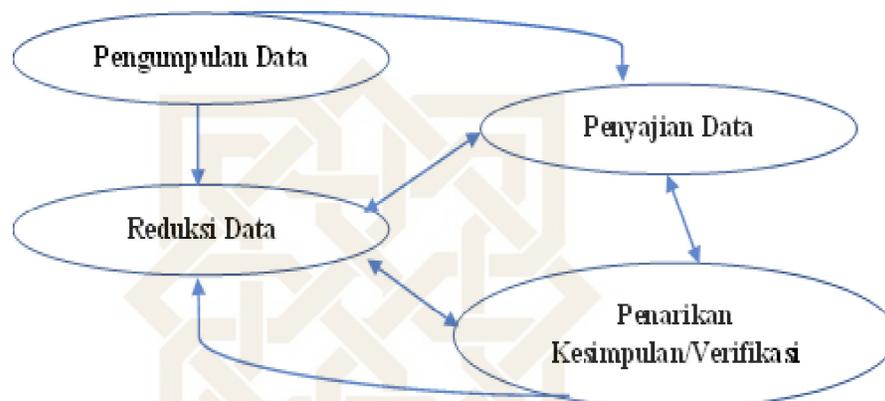
Analisis data adalah rangkaian kegiatan penelahan, pengelompokkan, sistematisasi, penafsiran, dan verifikasi data agar sebuah fenomena memiliki nilai sosial, akademis, dan ilmiah.⁴⁴ Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif, jadi dalam analisis data selama di lapangan peneliti menggunakan model interaktif dari Huberman dan Miles, model

⁴³ *Ibid*, hlm. 330.

⁴⁴ Ahmad Tanzah, *Metodologi Penelitian Praktis*, hlm. 96.

interaktif ini terdiri dari tiga hal utama yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.⁴⁵

Gambar 1. 3 Analisis Data



Sumber: Model Interaktif Huberman dan Miles

- a. Tahap pengumpulan data, pada tahap ini peneliti melakukan proses pengumpulan dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang telah ditentukan dari awal.
- b. Tahap reduksi data, dalam proses ini peneliti mengumpulkan data kasar yang siap untuk di reduksi yaitu tahap analisis sehingga pilihan-pilihan peneliti tentang bagian data mana yang dikode, dibuang, pola-pola mana yang meringkas sejumlah bagian tersebut, cerita-cerita apa yang berkembang, merupakan pilihan-pilihan analitis.
- c. Display data atau biasa disebut penyajian data, dimaknai sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

⁴⁵ Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, hlm. 148.

- d. Verifikasi dan penarikan kesimpulan, yang dimaknai sebagai penarikan arti data yang telah ditampilkan.⁴⁶

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan bertujuan untuk memudahkan dan memberikan pemahaman penelitian, maka dari skripsi ini dibagi menjadi empat bab, yaitu:

BAB I, merupakan pendahuluan yang menjadi landasan dalam penulisan skripsi yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II, menjelaskan hasil penelitian yang memberikan pemaparan tentang gambaran umum objek penelitian yaitu PPIU PT Nur Ramadhan Yogyakarta yang mencakup sejarah, profil, misi, fasilitas, struktur organisasi, dan letak geografis.

BAB III, merupakan hasil penelitian yang sifatnya menjawab pertanyaan pada bab satu, yakni membahas tentang manajemen penyelenggaraan bimbingan manasik ibadah umrah Ramadhan pada PPIU PT Nur Ramadhan Yogyakarta tahun 2023.

BAB IV, Merupakan bagian penutup yang meliputi kesimpulan dari hasil penelitian yang disesuaikan dengan rumusan masalah, saran yang membangun dan diperlukan untuk perbaikan lembaga atau instansi serta mencantumkan pula daftar pustaka dan lampiran-lampiran pendukung.

⁴⁶ Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, hlm. 148-151.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari uraian pembahasan yang telah diteliti tentang “Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Ibadah Umrah Ramadhan pada PT Nur Ramadhan Wisata Tahun 2023” dengan menggunakan fungsi POAC, peneliti menyimpulkan bahwa penerapan fungsi manajemen pada bimbingan manasik umrah Ramadhan pada PPIU PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta tahun 2023 sudah dapat menerapkan fungsi-fungsi manajemen dalam penyelenggaraan bimbingan manasik umrahnya. Dibuktikan dengan penerapan fungsi manajemen mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan. Penerapan semua fungsi manajemen tersebut juga di koordinasikan dahulu dengan para petugas atau karyawan sehingga merupakan hasil dari keputusan bersama.

Penerapan yang baik sesuai dengan prosedur pada manasik ibadah umrah di PT Nur Ramadhan Yogyakarta juga telah menghasilkan hasil yang baik. Dibuktikan juga dari pernyataan jemaah yang puas dan nyaman dalam agenda manasik umrah. PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta selalu bersikap pandai dalam mencari jalan keluar dari penghambat kegiatan di fungsi manajemennya. Alhasil hal-hal seperti itu tidak berakibat fatal dan tidak nampak pada jemaah. Untuk pemahaman jemaah yang masih kurang saat sampai tanah suci atau pelaksanaan umrah, biasanya karena jemaah itu sendiri yang tidak hadir pada manasik tetapi tidak meminta jadwal pengganti ataupun bertanya kepada petugas tentang apa yang belum

dipahami serta dari PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta kadang tidak menawarkan untuk manasik mandiri kecuali memang untuk rombongan jemaah dari suatu daerah yang terdiri lebih dari lima orang. Hal seperti itu tentunya fatal karena jika masih awam tetapi tidak bertanya saat tidak bisa hadir manasik dan tidak membaca materi yang di *share* di grup *Whatsapp* tentu akan membuat jemaah sendiri yang kesulitan saat ibadah umrahnya. Jadi, komunikasi dan koordinasi dengan sesama karyawan dan juga dengan jemaah perlu ditingkatkan lagi kedepannya.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, ada beberapa hal yang dapat dipertimbangkan sebagai saran, yaitu:

1. Kepada Lembaga PT Nur Ramadhan Wisata

Berdasarkan hasil wawancara dengan para jemaah PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta bahwa PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta lebih bisa menerapkan kegiatan-kegiatan dalam penerapan fungsi manajemen terutama dalam hal koordinasi dan komunikasi pada kegiatan manasik umrahnya, baik antar karyawan maupun dengan jemaah umrah. Agar jemaah paham jika bisa diberikan jadwal pengganti ketika saat manasik jemaah tidak bisa hadir karena suatu halangan. Kedepannya jika sudah memungkinkan, alangkah baik juga menggunakan *handy talky*, karena akan lebih efektif dan efisien serta tidak semua petugas selalu memegang ponselnya dan kondisi sinyal tak selalu baik. Walau begitu, jemaah saat ini sudah tergolong cukup puas dan nyaman dengan kegiatan manasik umrah.

Beberapa kegiatan dalam fungsi-fungsi manajemennya mungkin bisa dirutinkan lagi kedepannya agar bisa lebih baik lagi dalam persiapannya, terutama pada kegiatan pemberian motivasi dan pengembangan para pelaksana. Pada manasik umrah kedepannya juga bisa lebih tepat waktu lagi dalam memulai kegiatan manasik tanpa menunggu sebagian besar jemaah yang telat datang, karena banyak juga jemaah yang sudah menunggu serta pemberian materi nantinya akan terpotong banyak waktu dalam penyampaiannya.

2. Peneliti Selanjutnya

Peneliti menyarankan agar penelitian ini tidak hanya sampai disini saja, melainkan peneliti sangat berharap agar ada peneliti selanjutnya yang meneliti dengan lebih mendalam terkait manajemen penyelenggaraan bimbingan manasik haji di PT Nur Ramadhan Wisata Yogyakarta, ataupun manajemen penyelenggaraan bimbingan manasik umrah akbar yang diadakan setiap tahunnya karena peneliti hanya meneliti tentang manajemen penyelenggaraan bimbingan manasik ibadah umrah Ramadhan 2023 saja.

Daftar Pustaka

- Abdurrahman, dkk., “*Manajemen Bimbingan Manasik Haji Kementerian Agama Kota Kendari*”, *Jurnal Al-Munazzam*, vol 1: 1 Mei, 2021.
- Aifudin, *Metode Penelitian, cet. VIII*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007.
- Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah Jakarta, Departemen Agama RI, *Desain Bimbingan Calon jemaah Haji*, 2007.
- Echols, Jhon M dan Hassan Shadily, *Kamus Inggris Indonesia*, Jakarta: Gramedia, 1976.
- Fadli HS, Ahmad, *Organisasi dan Administrasi*, Jakarta: Manhalun Nasayiin Press, 2002, cet. III.
- Hamid, Noor dan Mikhriani, *Manajemen Bimbingan Haji dan Umrah*, Yogyakarta: Semesta Aksara, 2022.
- Handoko, *Manajemen*, Yogyakarta: BPFE, 2003.
- Hasan, A Latif dan Nidjam Ahmad, *Manajemen Haji*, Jakarta Zikrul Hakim, 2003.
- Hasibuan, Melayu SP, *Manajemen Dasar: Pengertian dan Masalah*, Jakarta: PT. Gunung Agung, 1986, cet. II.
- Idrus, Muhammad, *Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, ed. 2, Yogyakarta: Erlangga, 2009.
- Izzaillati, Nila, “*Manajemen Bimbingan Manasik Ibadah Umrah oleh Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU) PT. Madinah Iman Wisata di Kabupaten Pekalongan Jawa Tengah Tahun 2019*”, Skripsi, (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2022).

- Jannah, Siti Raudatul, “*Manajemen Penyelenggaraan Manasik Ibadah Haji dan Umrah di PT. Kamilah Wisata Muslim Banjarmasin*”, Skripsi, (Banjarmasin: Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Antasari Banjarmasin 2022.)
- Jazuli, Imam, *Buku Pintar Haji dan Umrah*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media 2014.
- Lubis, Ibrahim, *Pengendalian Pengawasan Proyek Manajemen*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001.
- Massie, Joseph L, *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: Erlangga, 1999.
- Moleong, Lexy J, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT Remaja Rosdakarya, 1999.
- Muchtarom, Zaini, *Dasar-Dasar Manajemen Dakwah*, Yogyakarta: Al Amin Press, 1996, cet. ITanzah, Ahmad , *Metodologi Penelitian Praktis*, cet. I, Yogyakarta: Penerbit Teras, 2011.
- Muhadjir, Neong, *Metode Penelitian Kualitatif*, ed. Revisi, Yogyakarta: Rake Sarasih, 1996.
- Muhammad, Sholikhin *Keajaiban Haji Dan Umrah*, Jakarta: Erlangga, 2013.
- Narbuko, Cholid, dkk, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Bumi Aksara, 2005.
- Noor, Juliansyah, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011.
- Peraturan Menteri Agama Nomor 5 Tahun 2021.
- Prayitno dan Erman Amti, *Dasar-dasar Bimbingan Konseling*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2008.

- Revando, Heru, “*Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah haji (KBIH) Al-Marjan Kota Bengkulu*”, Skripsi, (Bengkulu: Jurusan Dakwah, Fakultas Ushluddin, Adab dan Dakwah, IAIN Bengkulu, 2021).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Sukarna, *Dasar-dasar Manajemen*, Bandung: CV. Mandar Maju, 2011.
- Sumuran, Harahap, *Kamus Istilah Haji Dan Umrah*, Jakarta: Mitra Abadi Press, 2008.
- Terry, George R dan Leslie W. Rue, *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara, 1999.
- Terry, George R *Prinsip-prinsip Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara, 1993.
- Umrah dan Haji Khusus, Nur Ramadhan: Tentang Kami Nur Ramadhan dan Haji Khusus, <https://nurramadhan.com/tentang-kami/>.
- Undang-Undang Kementrian Agama tentang Peraturan Menteri Agama RI Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah RI pasal 1-50.
- Universitas Islam Negeri Sunan kalijaga Yogyakarta, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, *Pedoman Penulisan Skripsi*, Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2014.