

**MANAJEMEN BIMBINGAN MANASIK UMROH BERBASIS
ONLINE DALAM MENINGKATKAN PEMAHAMAN JAMAAH
DI PT SHAFIRA TOUR AND TRAVEL
CABANG JEMBER**

SKRIPSI



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
Oleh:
Qonita Maulidia
NIM: 211103040003

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS DAKWAH
JUNI 2025**

**MANAJEMEN BIMBINGAN MANASIK UMROH BERBASIS
ONLINE DALAM MENINGKATKAN PEMAHAMAN JAMAAH
DI PT SHAFIRA TOUR AND TRAVEL
CABANG JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Fakultas Dakwah
Program Studi Manajemen dakwah



Oleh:
Qonita Maulidia
NIM: 211103040003

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS DAKWAH
JUNI 2025**

**MANAJEMEN BIMBINGAN MANASIK UMROH BERBASIS
ONLINE DALAM MENINGKATKAN PEMAHAMAN JAMAAH
DI PT SHAFIRA TOUR AND TRAVEL
CABANG JEMBER**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Fakultas Dakwah
Program Studi Manajemen Dakwah



Oleh:

Qonita Maulidia

NIM: 211103040003

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R**

Disetujui Pembimbing



Nasirudin Al Ahsani, Lc., M.Ag.
NIP. 199002262019031006

**MANAJEMEN BIMBINGAN MANASIK UMROH BERBASIS
ONLINE DALAM MENINGKATKAN PEMAHAMAN JAMAAH
DI PT SHAFIRA TOUR AND TRAVEL
CABANG JEMBER**

SKRIPSI

telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Fakultas Dakwah
Program Studi Manajemen Dakwah

Hari : Selasa
Tanggal : 17 Juni 2025

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris


Dr. Imam Turmudi, M.M.
NIP 197111231997031003


Fiqih Hidayah Tunggal Wiranti, M.M.
NIP 199107072019032008

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

Anggota :

1. Dr. Siti Raudhatul Jannah, M.Med.Kom ()
2. Nasirudin Al Ahsani, M.Ag ()

Menyetujui
Dekan Fakultas Dakwah


Prof. Dr. Fawaizul Umam, M.Ag.
NIP. 197302272000031001

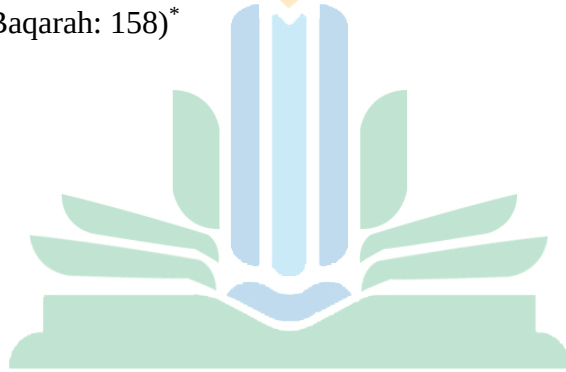


MOTTO

إِنَّ الصَّفَا وَالْمَرْوَةَ مِنْ شَعَائِرِ اللَّهِ ۚ فَمَنْ حَجَّ الْبَيْتَ أَوْ اعْتَمَرَ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِ أَنْ يَطَّوَّفَ بِهِمَا ۚ وَمَنْ تَطَوَّعَ خَيْرًا فَإِنَّ اللَّهَ شَاكِرٌ عَلِيمٌ

Artinya:

"Sesungguhnya Shafaa dan Marwa adalah sebagian dari syi'ar Allah. Maka barangsiapa yang beribadah haji ke Baitullah atau melaksanakan umrah, maka tidak ada dosa baginya mengerjakan sa'i antara keduanya. Dan barangsiapa yang mengerjakan suatu kebajikan dengan kerelaan hati, maka sesungguhnya Allah Maha Mensyukuri kebaikan lagi Maha Mengetahui." (QS. Al-Baqarah: 158)*



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

* Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Maknanya* (Jakarta: Lentera Hati, 2020), 28.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur atas rahmat nikmat, dan karunia Allah SWT yang Maha Esa serta sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, akhirnya saya mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya yang telah mendukung dan mendoakan saya. Pencapaian ini merupakan persembahan kecil yang tidak sebanding harganya dengan pengorbanannya. Terima kasih telah menjadi orang tua yang hebat yang berhasil memberikan pendidikan untuk putrinya dengan segala perjuangan dan pengorbanan. Terima kasih telah menjadi motivator, sumber inspirasi terbaik, beribu terima kasih atas do'a dan upaya yang selalu diberikan hingga saya mampu menuntaskan pendidikan sampai titik ini.

Kedua, saya persembahkan untuk seluruh teman teman saya yang selalu menjadi penyemangat dalam menyelesaikan skripsi ini, terima kasih atas dukungan, kebersamaan dan berbagi ilmu yang sangat berarti dalam perkuliahan hingga penulisan skripsi ini. Terima kasih atas ikhlas do'a yang dipanjatkan, semangat serta dukungan yang selalu diberikan oleh kalian semua.

Terimakasih untuk setiap do'a yang dipanjatkan, dukungan, semangat serta setiap motivasi yang selalu diberikan oleh kalian semua. Dengan penuh rasa syukur dan cinta, saya ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada semua orang yang telah menjadi bagian dari perjalanan skripsi saya. Terimakasih untuk sedianya mata, telinga, waktu dan usaha yang telah diluangkan untuk setiap keluh kesah saya. Kalian telah menjadi sumber inspirasi, kekuatan, dan harapan bagi saya, dukungan, kasih sayang, dan kepercayaan yang kalian berikan telah memberikan banyak

kontribusi untuk saya menyelesaikan skripsi dengan baik. Semoga Allah membalas kebaikan kalian dengan berlipat ganda dan memberikan kalian semua kebahagiaan serta kesuksesan. Amiin Ya Robbal 'Alamin.



KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

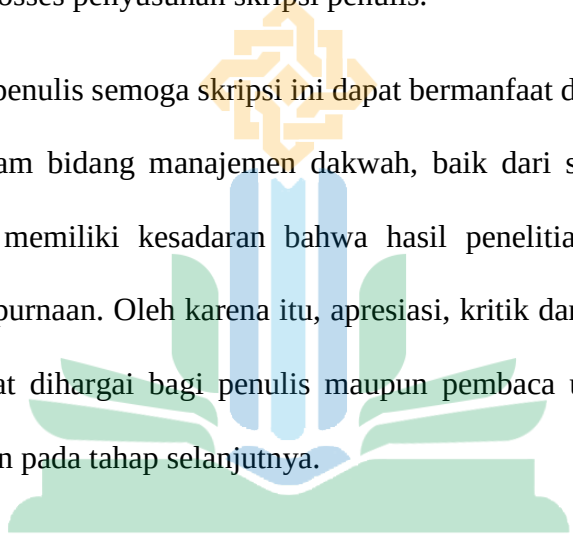
Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya. Shalawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan serta menuntun umat manusia dari jalan kegelapan menuju jalan yang terang benderang dengan ilmu pengetahuan dan kebenaran. Alhamdulillah kepada Allah SWT atas izin-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul "Manajemen Bimbingan Manasik Umroh Berbasis Online dalam Meningkatkan Pengetahuan Jamaah Umroh di PT Shafira Tour & Travel Cabang Jember". Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana di program studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah UIN KHAS Jember.

Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan rendah hati penulis menyampaikan terima kasih kepada;

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM. selaku Rektor UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Prof. Dr. Fawaizul Umam, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Dakwah.
3. Ibu Apriliya Fitriani, S.M.B., M.M. selaku Ketua program Studi Manajemen Dakwah.
4. Bapak Nasirudin Al Ahsani, Lc., M.Ag., selaku dosen pembimbing skripsi yang senantiasa sabar memberikan bimbingan serta arahan dalam penyelesaian tugas skripsi penulis.

5. Seluruh dosen Fakultas Dakwah yang telah mendidik, membimbing dan memberikan ilmunya kepada penulis selama menempuh Pendidikan.
6. Segenap civitas akademik UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
7. Pimpinan Shafira Tour & Travel cabang Jember ibu Lulu Darmawan, yang telah memberikan saya izin, memberikan saya ilmu selama penelitian dalam membantu proses penyusunan skripsi penulis.

Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi referensi pengetahuan dalam bidang manajemen dakwah, baik dari segi teoritis maupun praktis, penulis memiliki kesadaran bahwa hasil penelitian ini masih belum mencapai kesempurnaan. Oleh karena itu, apresiasi, kritik dan saran yang bersifat konstruktif sangat dihargai bagi penulis maupun pembaca untuk meningkatkan kualitas penelitian pada tahap selanjutnya.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Jember, 18 Juni 2025

Penulis

ABSTRAK

Qonita Maulidia, 2025: *Manajemen Bimbingan Manasik Umroh Berbasis Online dalam Meningkatkan Pemahaman Jamaah di PT Shafira Tour & Travel Cabang Jember.*

Kata kunci: Manajemen bimbingan manasik, umroh, pemahaman jamaah

Pelaksanaan ibadah umroh harus dilakukan dengan pengetahuan yang mendalam, dengan jumlah jamaah umroh di Indonesia yang meningkat pesat, dengan hampir 2 juta jamaah pada tahun 2024. Namun, masih ada beberapa kekurangan dalam pelaksanaan ibadah umroh, seperti kesulitan jamaah dalam memahami materi bimbingan manasik. PT Shafira Tour & Travel Cabang Jember merupakan salah satu biro travel yang menyediakan layanan bimbingan manasik umroh berbasis online, yang memungkinkan jamaah untuk mengikuti sesi pembelajaran dari mana saja dan kapan saja. Dengan menggunakan teknologi digital, PT Shafira Tour & Travel dapat meningkatkan pemahaman jamaah tentang ibadah umroh dan memberikan pengalaman yang lebih baik.

Penelitian ini berfokus: 1) Bagaimana manajemen bimbingan manasik umroh berbasis online di PT Shafira Tour & Travel Cabang Jember 2) Bagaimana peningkatan pemahaman jamaah umroh di PT Shafira Tour & Travel Cabang Jember.

Penelitian ini juga bertujuan 1) untuk mengetahui dan menganalisis manajemen bimbingan manasik umroh berbasis online di PT Shafira Tour & Travel Cabang Jember. 2) untuk mengetahui peningkatan pemahaman jamaah di PT Shafira Tour & Travel Cabang Jember.

Metode dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode pendekatan kualitatif, dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara serta dokumentasi. Analisis data dengan metode kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, dilanjutkan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Kesimpulannya manajemen bimbingan manasik umroh di PT Shafira Tour & Travel Cabang Jember memiliki beberapa komponen penting. Pertama, perencanaan yang sistematis dilakukan dengan menyediakan materi dalam format video, e-book dan sesi live yang dapat diakses. Selanjutnya, sumber daya manusia dan teknologi digital dioptimalkan untuk mendukung proses pembelajaran. Pelaksanaan bimbingan dilakukan dengan metode interaktif, namun masih ada kekurangan dalam sesi simulasi dan tanya jawab. Tujuan bimbingan diukur berdasarkan pemahaman jamaah dan kesiapan mental spiritual mereka. Monitoring dan evaluasi berkelanjutan dilakukan untuk meningkatkan kualitas bimbingan. Pemahaman ibadah umrah jamaah di PT Shafira Tour & Travel Cabang Jember mempunyai beberapa indikator, yaitu keterlibatan aktif tercermin dari partisipasi jamaah dalam bimbingan, sedangkan penerapan pengetahuan terlihat dari kemampuan jamaah mengimplementasikan materi. Namun, masih ada kekurangan dalam penekanan penerapan pengetahuan setelah jamaah kembali. Kepuasan belajar dan perubahan perilaku jamaah juga menjadi indikator penting dalam memahami efektivitas bimbingan manasik umroh.

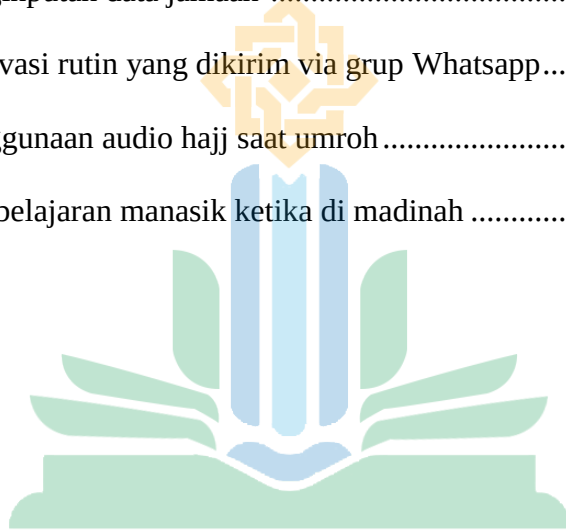
DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Definisi istilah	10
F. Sistematika Pembahasan	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
A. Penelitian Terdahulu	13
B. Kajian Teori	19

BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	31
B. Lokasi penelitian	32
C. Subyek Penelitian.....	33
D. Teknik Pengumpulan Data.....	36
E. Analisis Data	40
F. Keabsahan Data.....	42
G. Tahapan Penelitian	43
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	46
A. Gambaran Objek Penelitian	46
B. Penyajian Data dan Analisis	48
C. Pembahasan temuan	77
BAB V PENUTUP.....	97
A. Kesimpulan	97
B. Saran	98
DAFTAR PUSTAKA.....	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah jamaah umroh indonesia 2019-2024.....	2
Gambar 1.2 Perkembangan Jumlah Jamaah Travel Haji & Umroh di Jember 2020-2024	4
Gambar 4.1 penginputan data jamaah	56
Gambar 4.2 penginputan data jamaah	58
Gambar 4.3 motivasi rutin yang dikirim via grup Whatsapp.....	66
Gambar 4.4 penggunaan audio haji saat umroh	70
Gambar 4.5 pembelajaran manasik ketika di madinah	73



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Umroh secara Bahasa berarti berziarah atau mengunjungi tempat tertentu, sedangkan secara syari'at berarti mengunjungi baitullah di mekkah Al mukarromah untuk mengerjakan ihrom, thawaf, sa'i kemudian tahallul dengan syarat-syarat yang telah ditentukan namun tidak ditentukan waktunya, hanya saja ada beberapa waktu yang dimakruhkan seperti hari Arafah, hari Nahar dan hari tasyrik² Setiap tahunnya, jutaan jemaah dari seluruh dunia, termasuk Indonesia, melaksanakan ibadah umroh di Tanah Suci.

Penyelenggaraan Ibadah Umroh menjadi tanggung jawab PPIU atau pemerintah, berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 tahun 2019 pasal 86 disebutkan bahwa penyelenggaraan perjalanan ibadah umroh dilakukan oleh PPIU, dapat juga dilakukan oleh pemerintah.³ Disebutkan juga berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 tahun 2019 pasal 88 bagian hak jamaah umroh bahwa jamaah umroh berhak memperoleh pelayanan dari PPIU meliputi : layanan bimbingan ibadah Umroh, kesehatan, kepastian pemberangkatan dan pemulangan sesuai dengan masa berlaku visa di Arab Saudi dengan ketentuan peraturan perundang-undangan serta melaporkan kekurangan dalam pelayanan penyelenggaraan ibadah umroh kepada menteri.⁴

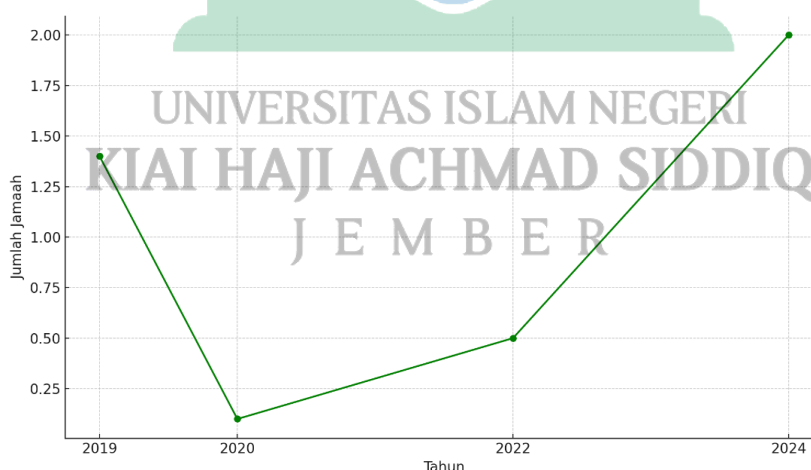
² Jazuli, *Buku pintar Haji & Umroh*, (Yogyakarta; AR-RUZZ MEDIA,2014), 54.

³ Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, pasal 86 ayat (2).

⁴ Setneg, UU No. 13 Tahun 2019, pasal 88 ayat (1).

Pentingnya melaksanakan ibadah umroh semata karena Allah SWT, disebutkan salah satu dalil utama yang mendasari ibadah umroh sebagaimana firman Allah SWT dalam surah al Baqoroh ayat 196: "Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umroh karena Allah SWT"⁵ Sebagaimana juga disebutkan dalam hadist nabi SAW "Nabi Muhammad saw pernah ditanya perihal umrah, apakah ia wajib? Rasulullah menjawab, "Tidak, namun jika engkau berumrah, itu lebih baik bagimu," (HR. At-Tirmidzi).⁶ Namun sama halnya dengan ibadah lainnya, ibadah umroh juga harus dilakukan dengan pengetahuan yang mendalam.

Naiknya jumlah jamaah umroh di Indonesia sangat pesat Berdasarkan data yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia, selama beberapa tahun terakhir, jumlah jamaah umrah Indonesia terus mengalami pertumbuhan yang sangat signifikan positif.



Gambar 1.1 Jumlah Jamaah Umroh Indonesia 2019-2024

Berikut ini diagram jumlah jamaah umroh Indonesia dari tahun 2019-2024, tampak jelas penurunan drastis pada tahun 2020 akibat pandemi,

⁵ Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Maknanya* (Jakarta: Lentera Hati, 2020), 20.

⁶ Sunnatullah, "Hukum Umroh dalam Empat Mazhab," diakses 1 Juli 2024, <https://islam.nu.or.id/haji-umrah-dan-kurban/hukum-umrah-dalam-empat-mazhab-HpLqA>.

menunjukkan bahwa walaupun ada tantangan yang harus dihadapi, minat untuk melaksanakan ibadah umrah tetap tinggi. Hingga September 2024 jumlah jemaah umrah Indonesia hampir mencapai 2 juta jemaah.⁷ Ini membuktikan pergerakan jemaah umrah Indonesia dari tahun ke tahun mengalami kenaikan yang sangat signifikan. Melihat jumlah jemaah umroh di provinsi Jawa Timur sebanyak 228.151 jemaah, yang menduduki jemaah umroh terbanyak kedua setelah provinsi Jawa Barat. Namun Ada beberapa kekurangan ketika pelaksanaan bimbingan manasik dan sampai di Mekkah pada pelaksanaan ibadah umrohnya, Namun, beberapa masalah muncul, seperti kesulitan jemaah dalam mengakses dan menggunakan teknologi digital, kurangnya penerapan materi bimbingan, dan kagetnya jemaah dengan keadaan di Tanah Suci sehingga membuat lupa materi yang sudah dipelajari.⁸ Tuntutan profesionalitas dalam memberikan bimbingan manasik yang moderat dan mudah dipahami oleh jemaah umroh.⁹

Bimbingan manasik umroh merupakan bagian dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pada setiap calon jemaah umroh. Bimbingan tersebut berupa pengetahuan tentang cara pelaksanaan ibadah umroh yang sesuai dengan syari'at. Pentingnya diadakan bimbingan manasik sebelum ke tanah suci agar mampu mendalami pengetahuan terkait ibadah umroh, biasanya dilakukan secara tatap muka. Namun, Bimbingan manasik umrah secara tatap muka sering

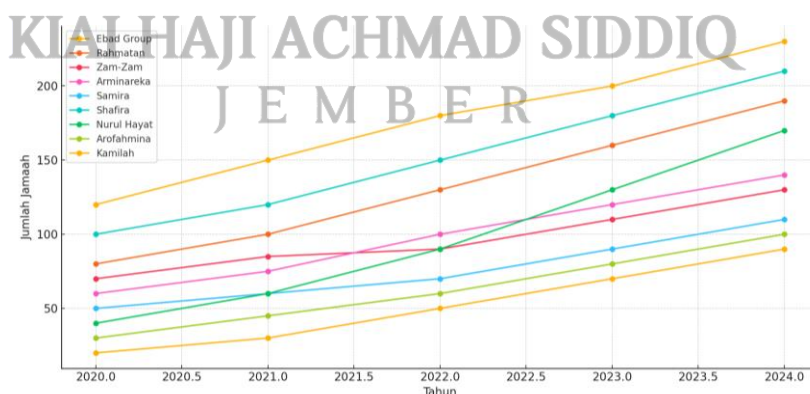
⁷ Lanny Latifah, "Kemenag Catat hingga September Jumlah Jamaah Umrah Indonesia Capai 2 Juta," Diakses 11 Desember 2024, <https://haji.kemenag.go.id/>.

⁸ Lulu Darmawan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 juli 2024.

⁹ Kemenag RI, "Tantangan Jamaah umroh."

kali dianggap kurang efektif karena banyaknya jamaah yang terbatas dalam waktu dan jarak, sehingga mereka kesulitan untuk hadir secara fisik.

Di sisi lain, bimbingan manasik online muncul sebagai solusi inovatif yang memungkinkan jamaah untuk mengikuti sesi pembelajaran dari mana saja dan kapan saja, tanpa terhambat oleh lokasi. Dengan metode online ini, materi bisa disampaikan secara interaktif melalui video, pembelajaran berbasis aplikasi, dan forum diskusi, sehingga terjadi pertukaran informasi yang lebih fleksibel dan efisien. Selain itu, dengan adanya rekaman materi, jamaah dapat mengulang materi yang belum dipahami, sehingga pemahaman tentang ibadah umrah menjadi lebih baik. Literasi manasik digital menjadi peluang dan tantangan, terutama bagi jamaah yang mungkin kurang familiar dengan teknologi. adapun tantangan tersebut seperti: Jamaah seringkali menghadapi kesulitan dalam mengakses dan menggunakan teknologi digital untuk bimbingan manasik.¹⁰



Gambar 1.2 Perkembangan Jumlah Jamaah Travel Haji & Umroh di Jember 2020-2024

¹⁰ Badan Pengelola Keuangan Haji, "Tantangan Literasi Manasik Digital bagi Lansia," diakses 18 September 2024, <https://bpkh.go.id/tantangan-literasi-manasik-digital-bagi-lansia/>.

Mayoritas masyarakat Indonesia beragama Islam sehingga ada ratusan biro travel haji dan umroh, bahkan di Kota Jember sendiri ada beberapa biro travel umroh dan haji. Shafira Tour & Travel Cabang Jember merupakan lembaga swasta yang diberikan wewenang oleh Kementerian Agama untuk ikut berpartisipasi dalam pembimbingan serta penyelenggaraan jamaah haji dan umroh serta memiliki jamaah umroh terbanyak kedua setelah Ebad Group, namun untuk bimbingan manasik yang dilakukan secara online hanya ada di Shafira. Shafira Tour & Travel merupakan penyelenggara resmi Umroh & Haji yang telah mendapatkan Izin Umroh: SK DEPAG NO.095/2015. Izin Haji Plus: SK DEPAG NO. D/504/2014.¹¹ PT Shafira Tour and Travel merupakan biro yang sudah bergerak di bidang perjalanan ibadah umroh, haji reguler dan haji khusus. Namun dalam hal ini PT Shafira Tour and Travel mempunyai bimbingan yang berbeda dari travel lainnya yaitu melakukan bimbingan manasik ibadah umroh pada dua minggu sebelum pemberangkatan, biasa dilakukan secara online dengan menggunakan *via zoom* dan penyampaian materi oleh pembimbing dengan menggunakan *powerpoint* atau layaknya metode ceramah seperti praktek memakai kain ihram. PT Shafira Tour and Travel sebagai salah satu agen travel yang menyediakan layanan ini telah mengadaptasi bimbingan manasik umroh menjadi berbasis online.

Adapun penelitian ini menggunakan teori manajemen bimbingan manasik umroh menurut Ade Marpuhin yaitu manajemen bimbingan manasik umroh merupakan suatu proses untuk mengatur pelaksanaan bimbingan

¹¹ Shafira Tour & Travel, diakses 23 April 2024, <https://shafira-tours.com/>.

manasik dengan menggunakan sumber daya dalam organisasi, agar bimbingan manasik dapat dilakukan secara efisien dan efektif serta tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.¹² Manajemen bimbingan manasik terdiri dari beberapa indikator yang mencakup yaitu: perencanaan yang terstruktur, optimalisasi sumber daya, efektivitas pelaksanaan, pencapaian tujuan, serta proses monitoring dan evaluasi. Literasi manasik digital menjadi peluang dan tantangan, terutama bagi jamaah yang mungkin kurang familiar dengan teknologi. Ada beberapa kekurangan ketika sampai di Mekkah pada pelaksanaan ibadah umrohnya, sehingga para calon jamaah kurang memahami dan merasa kesulitan pada bimbingan ibadah umroh.¹³ Adapun tantangan tersebut seperti: Jamaah seringkali menghadapi kesulitan dalam mengakses dan menggunakan teknologi digital untuk bimbingan manasik,¹⁴ adanya tuntutan profesionalitas dalam memberikan bimbingan manasik yang moderat dan mudah dipahami oleh jamaah umroh.¹⁵ Alasan semacam ini dapat disebabkan oleh ketidakpahaman tentang platform digital, kekhawatiran terhadap kurangnya interaksi langsung, dan kegelisahan mengenai informasi yang disampaikan. Dalam dunia yang semakin digital, penting bagi PT Shafira untuk memahami pandangan serta kekhawatiran jamaah agar manajemen bimbingan manasik yang dilakukan tetap efektif dan efisien.

¹² Marpudin, *Manajemen Bimbingan Manasik Haji dan Umrah Berbasis Moderasi Beragama* (Malang: PT. Literasi Nusantara Abadi Grup, 2024), 59-60.

¹³ Lulu Darmawan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 16 juli 2024.

¹⁴ BPKH, "Tantangan Literasi Manasik Digital bagi Lansia,"

¹⁵ Kemenag RI, "Tantangan Jamaah umroh."

Untuk mengukur peningkatan pengetahuan jamaah umroh, peneliti menggunakan teori pembelajaran manasik dirancang dengan pendekatan andragogi, yakni pendidikan orang dewasa yang berbeda dengan paedagogi (pendidikan anak-anak). Menurut Malcolm Knowles, pendidikan orang dewasa lebih berfokus pada pengembangan diri untuk memecahkan masalah, bukan sekadar identifikasi dan peniruan seperti pada anak-anak.¹⁶ Adapun peningkatan pemahaman ibadah pada jamaah umroh menggunakan metode andragogi terdapat beberapa indikator yaitu: keterlibatan dalam belajar, penerapan pengetahuan, kepuasan belajar, perubahan perilaku jamaah.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk membahas lebih dalam tentang manajemen bimbingan manasik umroh berbasis online dalam meningkatkan pemahaman jamaah di PT Shafira Tour and Travel cabang Jember. Penelitian ini sangat penting dilakukan karena PT Shafira Tour and Travel mengalami peningkatan jumlah pendaftar umroh yang signifikan,¹⁷ sehingga memerlukan bimbingan manasik yang efektif. Kedua, penelitian tentang bimbingan manasik umroh berbasis online masih jarang dilakukan, sehingga penelitian ini dapat memberikan kontribusi penting dalam memahami bagaimana bimbingan manasik online dapat meningkatkan pemahaman jamaah umroh. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang bagaimana jamaah memandang bimbingan online dan apa yang menjadi kekhawatiran mereka. Selain itu dengan meningkatkan transparansi dan

¹⁶ Mustofa Kamil, *Teori Andragogi dalam Ibrahim, R. Ilmu dan Aplikasi Pendidikan* (Bandung: Imperial Bhakti Utama, 2007), 295.

¹⁷ Observasi di PT Shafira Tour & Travel cabang Jember, Jember 18 Maret 2025.

interaksi dalam bimbingan manasik, PT Shafira Tour and Travel tidak hanya dapat mengatasi keraguan yang ada, juga dapat memastikan bahwa jamaah merasa lebih siap dan percaya diri sebelum melaksanakan ibadah umroh. Manajemen ini penting untuk membangun kembali pemahaman jamaah untuk mengikuti bimbingan yang diberikan.

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana manajemen dalam bimbingan manasik umroh berbasis online di PT Shafira Tour and Travel cabang Jember ?
2. Bagaimana peningkatan pemahaman jamaah dalam bimbingan manasik umroh berbasis online di Shafira Tour and Travel cabang Jember ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis manajemen bimbingan manasik umroh berbasis online di Shafira Tour and Travel cabang Jember.
2. Untuk mengetahui peningkatan pemahaman ibadah jamaah dari bimbingan manasik umroh berbasis online di Shafira Tour and Travel cabang Jember.

D. Manfaat Penelitian

Ada beberapa hal yang akan bermanfaat baik secara teoritis maupun secara praktis dengan menyoroti penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Menambah wawasan dan keilmuan tentang manajemen bimbingan manasik dan pemahaman ibadah Jamaah umroh.
 - b. Hasil penelitian ini akan menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya.

2. Manfaat praktis

a. Bagi peneliti

Peneliti akan memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai bimbingan manasik umroh serta manajemen bimbingan manasik umroh, hal ini dapat bermanfaat untuk mengembangkan pemahaman pribadi.

b. Bagi pembaca

- 1) Mampu memperoleh informasi penting terkait manajemen bimbingan manasik umroh berbasis online dalam meningkatkan pemahaman jamaah umroh di travel haji umroh dan faktor faktor terkait.
- 2) Dapat dijadikan sumber referensi dengan topik serupa, baik dalam manajemen ataupun pemahaman ibadah.

c. Bagi Prodi Manajemen Dakwah

Hasil penelitian ini diharapkan akan menjadi salah satu media untuk menambah wawasan dan keahlian serta referensi, hingga penelitian ini menjadi salah satu bentuk kontribusi bagi prodi Manajemen Dakwah.

d. Bagi Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Melalui karya ilmiah ini, banyak harapan salah satunya dapat dijadikan sebagai referensi sekaligus apresiasi melalui kepustakaan agar dapat difungsikan sebagai bahan penelitian dan juga bahan bacaan.

e. Bagi Pimpinan PT Shafira Tour and Travel

- 1) Memberikan masukan bagi Perusahaan terkait manajemen bimbingan manasik umroh berbasis online yang dilakukan dalam meningkatkan pemahaman jamaah umroh.
- 2) Sebagai pedoman merancang strategi untuk perbaikan yang lebih efektif dalam menghadapi permasalahan pemahaman jamaah umroh.

E. Definisi istilah

Definisi istilah memuat makna istilah penting yang menjadi pusat perhatian peneliti dalam judul penelitian.¹⁸ Pengertian istilah ini yaitu sebagai berikut:

1. Bimbingan manasik Umroh Berbasis online

bimbingan manasik umroh, berbasis online berarti bahwa proses bimbingan dilakukan melalui platform digital, seperti website, aplikasi, atau media sosial, sehingga jamaah umroh dapat mengakses informasi dan materi bimbingan secara online serta memberikan petunjuk, arahan, dan pengetahuan kepada calon jamaah umroh tentang tata cara, rukun, dan syarat-syarat ibadah umroh. Tujuannya agar jamaah dapat melaksanakan ibadah umroh dengan benar dan lancar serta lebih percaya diri, Bimbingan manasik umroh biasanya meliputi teori dan praktik.

¹⁸ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah UIN KHAS JEMBER*, (Jember: UIN Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember, 2024), 85.

2. Pemahaman jamaah

Pemahaman jamaah merujuk pada pengertian dan pemahaman yang mendalam mengenai konsep ibadah dalam agama, khususnya dalam Islam. Pemahaman jamaah mencakup pengetahuan tentang apa itu ibadah, jenis-jenisnya, tujuan, dan bagaimana cara melaksanakannya sesuai dengan ajaran agama, penerapannya yang mencakup segala perbuatan baik dilakukan dengan niat ikhlas untuk mendekatkan diri kepada Allah.

3. PT Shafira Tour and Travel cabang Jember

Sebuah perusahaan jasa perjalanan yang mempunyai beberapa cabang termasuk di Jember yang menyediakan layanan perjalanan umroh, termasuk di dalamnya penyelenggaraan bimbingan manasik umroh yang bertempat di Jl. Kalimantan No.30, Krajan Timur, Sumbersari, Kec. Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68121.

F. Sistematika Pembahasan

Adapun alur pembahasan skripsi ini, mulai dari bab pertama hingga bab terakhir yang seharusnya menjadi landasan yang sistematis untuk mengembangkan pembahasan lebih lanjut. Berikut adalah penjelasannya;

Bab satu mencakup informasi mengenai konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah dan sistematika pembahasan.

Bab dua, yaitu mencakup tentang kajian pustaka, penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian ini, serta kajian teori.

Bab tiga merupakan metode penelitian yang berisikan pendekatan, jenis penelitian, Lokasi penelitian, subjek penelitian, Teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data dan tahap tahap penelitian.

Bab empat mencakup peyajian data dan analisis serta pembahasan temuan dari hasil penelitian.

Bab lima yaitu sebagai penutup yang berisi Kesimpulan dan saran yang diambil dari hasil penelitian.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang dilakukan, kemudian membuat ringkasannya baik penelitian skripsi, artikel jurnal ilmiah, tesis, disertasi, dan sebagainya.

1. Penelitian 1- Dinda Luthfiaturrahmah Alhaq 2023

Penelitian terdahulu yang berjudul "Strategi Bimbingan Manasik Dalam Meningkatkan Pemahaman Ibadah jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Lampung Pada Tahun 2023" penelitian ini mengkaji tentang bimbingan manasik yang dilakukan pada jamaah haji dalam meningkatkan pemahaman jamaah di Kantor Kementerian Agama Kota Lampung. Permasalahan yang muncul yaitu ibadah haji dalam meningkatkan pemahaman jamaahnya sehingga menjadi jamaah yang mambrur dan bagaimana tugas pokok dan fungsi Kantor Kementerian Agama Kota Lampung dalam mengembangkan strategi bimbingan manasik haji.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan teori analisis SWOT. Peneliti mengumpulkan informasi penelitian melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.¹⁹

¹⁹ Dinda Luthfiaturrahmah Alhaq, "Strategi Bimbingan Manasik Dalam Meningkatkan Pemahaman Ibadah jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Lampung Pada Tahun 2023" (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023), 26-32.

2. Penelitian 2- Taufikurrohman 2023

Penelitian terdahulu yang berjudul "Manajemen Bimbingan manasik haji dalam membina kemandirian calon jamaah haji" penelitian ini mengkaji tentang manajemen yang dilakukan pada penyelenggaraan manasik haji di KBIH Armina Kota Palangkaraya. Adapun permasalahan yang muncul dari penelitian ini yaitu karena pelatihan manasik haji ini berguna untuk memberikan pengetahuan tentang tata cara pelaksanaan ibadah haji sebagai bekal para jamaah haji dalam melaksanakan penyelenggaraan ibadah haji, namun dari tahun ke tahun masih mengalami berbagai macam kendala teknis dalam penyelenggaraan pelatihan manasik tersebut. Dengan maksud untuk mengetahui manajerial pelaksanaan dari suatu kegiatan atau program pelaksanaan manasik di KBIH Armina Kota Palangkaraya dalam kegiatan pelatihan manasik haji ini.

Penelitian ini dilakukan menggunakan metode penelitian kualitatif yang menghasilkan data deskriptif, yaitu berupa wawancara dan pengambilan dokumentasi seperti laporan tertulis atau data data yang ada. Hasil penelitian ini mampu mengetahui setiap Langkah KBIH Armina Kota Palangkaraya dalam penyelenggaraan pelatihan manasik haji yang dilakukan secara berkala mulai dari bimbingan manasik haji, pembinaan pelaksanaan haji hingga pembinaan pasca haji serta mengetahui tolak ukur tujuan untuk menilai tercapai atau tidaknya tujuan yang dirumuskan dalam

manajemen penyelenggaraan manasik haji di KBIH Armina Kota Palangkaraya.²⁰

3. Penelitian 3- Mujiono Edi Purwito 2022

Penelitian ini berjudul "Manajemen Bimbingan Manasik Haji dan Umrah pada Kelompok Bimbingan Manasik Haji dan Umrah (KBIHU) Daarul Istiqoomah Bogor" yang membahas tentang manajemen Bimbingan Manasik Haji dan Umrah pada Kelompok Bimbingan Manasik Haji dan Umrah (KBIHU) Daarul Istiqoomah Bogor. Adapun permasalahan dalam penelitian ini tentang dalam kegiatan bimbingan manasik haji dan umrah adalah sebagian jama'ah sudah tidak dalam usia yang produktif sehingga penerapan bimbingannya harus menyesuaikan, mengingat umroh bukan saja ibadah yang memiliki kerutinan sosio-religius, tetapi juga selaku tradisi yang sedemikian rupa telah lama berakar di golongan warga negara Indonesia, sehingga penerapan wajib ditangani secara professional.²¹

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu dengan melakukan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dari sumber yang diperoleh dari Kelompok Bimbingan Manasik Haji dan Umrah (KBIHU) Daarul Istiqoomah Bogor. Teknik pengumpulan data berupa observasi yaitu penulis terjun langsung di Kelompok Bimbingan Manasik Haji dan Umrah (KBIHU) Daarul Istiqoomah Bogor, melakukan

²⁰Taufikurrahman, "Manajemen Bimbingan Manasik Haji dalam Membina Kemandirian Calon Jamaah Haji" (Skripsi, Universitas Islam Nusantara Bandung, 2023), 85.

²¹ Mujiono, Sobirin, Ahmad Asrof, "Manajemen Bimbingan Manasik Haji dan Umrah pada Kelompok Bimbingan Manasik Haji dan Umrah (KBIHU) Daarul Istiqoomah Bogor," *Jurnal Sosial dan budaya Syar-i* 9, no.2 (2022): 12, <http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/salam/index>.

wawancara dengan direktur, karyawan dan membaca dokumen. Dari hasil penelitian ini pula menunjukkan jika Kelompok Bimbingan Manasik Haji dan Umrah (KBIHU) Daarul Istiqoomah Bogor memiliki pelayanan yang cukup baik dalam melakukan manajemen di tanah suci, jamaah yang merasakan pelayanannya pun cukup puas dengan apa yang dilakukan ini dalam melayani mereka.

4. Penelitian 4- Radliyatush Shalihah 2024

Penelitian ini berjudul "Pendampingan Pelatihan Manasik Umroh untuk Meningkatkan Pemahaman Calon Jamaah Umroh di PT. UBEPE Jember" yang membahas tentang Pendampingan Pelatihan Manasik Umroh untuk Meningkatkan Pemahaman Calon Jamaah Umroh di PT. UBEPE Jember. Menganalisis Untuk memahami prosesi atau fiqih umroh sebelum melaksanakan ibadah Umroh, agar ibadah yang dilakukan dapat dijalankan dengan baik dan sesuai dengan syariat.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif melalui observasi langsung terhadap pelaksanaan pelatihan, ceramah, diskusi dan demonstrasi dengan fasilitator dan peserta pelatihan.²²

5. Penelitian 5-Sri Inten 2024

Penelitian ini berjudul "Metode Bimbingan Manasik Umrah dalam Meningkatkan Pemahaman Jamaah pada PT Paramuda Cahaya Nusantara Travel Ciputat Kota Tangerang Selatan" penelitian ini menjelaskan tentang

²² Radliyatush Shalihah, "Pendampingan Pelatihan Manasik Umroh dalam Meningkatkan Pemahaman Calon Jamaah Umroh di PT. UBEPE Jember," *Jurnal IJCD* 02, no.03 (2024): 3, <https://jurnal.academiacenter.org/index.php/IJCD>.

metode yang dilakukan dalam bimbingan manasik haji di PT Paramuda Cahaya Nusantara Travel Ciputat Kota Tangerang Selatan, dari penelitian ini dapat diketahui bagaimana regulasi metode bimbingan manasik umroh, bagaimana peningkatan pemahaman jamaah di PT Paramuda Cahaya Nusantara Travel Ciputat Kota Tangerang Selatan.

Adapun dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan subjek penelitiannya ditujukan kepada jamaah umroh yang mengikuti bimbingan manasik di PT Paramuda Cahaya Nusantara Travel Ciputat Kota Tangerang Selatan dan menggambarkan bagaimana bimbingan manasik yang dilakukan di PT Paramuda Cahaya Nusantara Travel Ciputat Kota Tangerang Selatan.²³

2.1 Tabel
Persamaan dan Perbedaan dengan penelitian terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Dinda Luthfiaturrahmah Alhaq 2023, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta	Strategi Bimbingan Manasik Dalam Meningkatkan Pemahaman Ibadah jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Lampung Pada Tahun 2023	1. fokus pada aspek bimbingan manasik haji 2. sama sama fokus pada pemahaman jamaah	1. Memiliki tempat Lokasi penelitian yang berbeda 2. penelitian ini tidak fokus dalam layanan umroh.
2.	Taufikurrahman, 2023, Universitas Islam Nusantara Bandung	Manajemen bimbingan manasik haji dalam membina kemandirian	1. Sama sama menyoroti manajemen bimbingan manasik.	1. Penelitian terdahulu lebih kepada bimbingan manasik haji, sedangkan

²³ Sri Inten, Metode Bimbingan Manasik Umrah dalam Meningkatkan Pemahaman Jamaah pada PT Paramuda Cahaya Nusantara Travel Ciputat Kota Tangerang Selatan, (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2024), 45.

		calon jamaah haji	2. Sama sama menggunakan metode penelitian kualitatif.	penelitian ini fokus pada manasik umroh. 2. Memiliki tempat penelitian yang berbeda.
3.	Mujiono Edi Purwito, 2022, Institut Agama Islam Azzaytun Indonesia	Manajemen Bimbingan Manasik Haji dan Umroh pada Kelompok Bimbingan Manasik Haji dan Umroh (KBIHU) Darul istiqomah Bogor	1. fokus manajemen ini bertujuan mengetahui sejauh mana layanan sesuai dengan kebutuhan jamaah. 2. Sama sama menggunakan metode penelitian kualitatif.	1. Pada penelitian terdahulu lebih fokus pada pelaksanaan ibadah Ketika ditanah suci. 2. Memiliki tempat penelitian yang berbeda.
4.	Radliyatus shalihah, 2024, STIT Al Ishlah Bondowoso	Pendampingan pelatihan manasik umroh dalam meningkatkan pemahaman calon jamaah umroh di PT UBEPE Jember	1. Sama sama menyoroti jamaah umroh. 2. bertujuan mengetahui sejauh mana layanan tersebut efektif dan sesuai dengan pemahaman jamaah.	1. Fokus pada pendampingan umroh. 2. Memiliki tempat penelitian yang berbeda.
5.	Sri Inten 2024, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta	Metode Bimbingan Manasik Umrah dalam Meningkatkan Pemahaman Jamaah pada PT Paramuda Cahaya Nusantara Travel Ciputat Kota Tangerang Selatan	1. fokus pada aspek bimbingan manasik 2. bertujuan mengetahui sejauh mana peningkatan pemahaman jamaah	1. Penelitian terdahulu lebih kepada metode bimbingan sedangkan penelitian ini fokus pada majamene manasik umroh. 2. Memiliki tempat penelitian yang berbeda.

Perbedaan yang signifikan judul "Manajemen Bimbingan Manasik Umroh berbasis online dalam meningkatkan pemahaman ibadah jamaah umroh

di PT Shafira Tour and Travel" dengan 5 penelitian terdahulu yang disebutkan. Penelitian terdahulu lebih umum pada manajemen bimbingan manasik umroh dalam hal pelayanan dan kualitas jamaah, bimbingan manasik dalam segi pendampingan manasik, metode manasik, strategi bimbingan manasik umroh, sedangkan penelitian ini secara khusus mengkaji manajemen bimbingan manasik umroh secara online yang dalam kaitannya juga pada peningkatan pemahaman jamaah dalam penerapannya Ketika melaksanakan ibadah umroh. Fokus penelitian ini meneliti manajemen bimbingan manasik umroh berbasis online dalam meningkatkan pemahaman jamaah, sedangkan penelitian terdahulu yang dipaparkan lebih beragam.

B. Kajian Teori

1. Manajemen Bimbingan Manasik Umroh

a. Manajemen Bimbingan Manasik

Hakikat manajemen dalam islam adalah *At-tadbir* (pengaturan). Kata ini merupakan *mashdar* dari kata *dabbara* (mengatur) yang terdapat terdapat dalam (Q.S. As-Sajdah 32:5).

يُدِيرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يُعْرِجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ مِّمَّا تَعُدُّونَ

Artinya: "Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepada-Nya dalam satu hari yang kadarnya adalah seribu tahun menurut perhitunganmu."²⁴

Isi dari ayat di atas menjelaskan bahwa Allah SWT sebagai pengatur alam semesta (*Al-Mudabbir/manager*). Teraturnya alam

²⁴ Kemenag RI, *Al-Qur'an dan Maknanya*, 598.

semesta ini sebagai bukti bahwa bukti kebesaran Nya dalam mengelola alam ini. Mengacu pada kata kunci dari manajemen adalah "mengatur" manajemen dalam kontek bimbingan manasik menurut Ade Marpudin merupakan suatu proses untuk mengatur pelaksanaan bimbingan manasik dengan menggunakan sumber daya dalam organisasi, agar bimbingan manasik dapat dilakukan secara efisien dan efektif serta tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.²⁵

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, manasik adalah peragaan pelaksanaan ibadah haji sesuai dengan rukun-rukunnya (biasanya menggunakan ka'bah tiruan dan sebagainya). Manasik adalah tata cara pelaksanaan ibadah haji dan umroh. Kata manasik merupakan bentuk jamak dari kata "nusuk" yang memiliki makna perbuatan dan syiar dalam ibadah haji.²⁶ Lalu menurut Kamus Istilah Haji dan Umrah, manasik adalah hal-hal peribadatan yang berkaitan dengan ibadah haji dan umroh: melaksanakan ihram dari miqat yang telah ditentukan, thawaf, sai, wuquf di Arafah, mabit di Muzdalifah, melempar jumrah, dan lain sebagainya.²⁷

Jadi manasik merupakan tatacara pelaksanaan ibadah baik haji maupun umrah sesuai syariah, dan merupakan hak yang tidak bisa diabaikan bagi seorang muslim yang akan melaksanakan ibadah haji,

²⁵ Marpudin, *Manajemen Bimbingan Manasik Haji dan Umrah Berbasis Moderasi Beragama*, 59-60.

²⁶ Dede Imadudin, *Mengenal Haji*, (Jakarta: PT Mitra Aksara Panaitan, 2011), 18.

²⁷ Sumuran Harahap, *Kamus Istilah Haji dan Umrah*, (Jakarta: Mitra Abadi Press, 2008), 362.

dilakukan sebelum perjalanan haji. Dengan mengikuti manasik, setiap calon jemaah haji akan mendapatkan pengetahuan tata cara beribadah haji yang sesuai dengan anjuran Rasulullah.

b. Umroh

Umroh secara bahasa berarti berziarah atau mengunjungi tempat tertentu, sedangkan secara syari'at berarti mengunjungi Baitullah di Mekkah Al Mukarromah untuk mengerjakan thawaf, sa'i kemudian tahallul dengan syarat-syarat yang telah ditentukan namun tidak ditentukan waktunya, hanya saja ada beberapa waktu yang dimakruhkan yaitu seperti hari Arafah, hari nahar dan hari tasyrik.²⁸ Setiap tahunnya, jutaan jemaah dari seluruh dunia, termasuk Indonesia, melaksanakan ibadah umroh di Tanah Suci.

Ketika dikaitkan dengan manasik, manasik umroh merupakan bentuk atau petunjuk bimbingan kepada calon jemaah umroh tentang tata cara perjalanan dan pelaksanaan ibadah umroh dengan maksud agar calon jemaah umroh dapat melaksanakan seluruh kegiatan ibadah umroh secara mandiri dan memperoleh umroh *maqbul*, Jadi bimbingan manasik umroh itu adalah proses pembekalan, arahan, petunjuk, dan pedoman untuk menuntun para calon jemaah umroh dalam melaksanakan rukun, wajib dan tata cara ibadah umroh lainnya dengan baik dan benar. Manasik umroh merupakan salah satu kegiatan yang wajib diikuti oleh calon jemaah umroh, Melalui kegiatan manasik

²⁸ Jazuli, *Buku pintar Haji & Umroh*, 55.

umroh ini, jamaah akan mendapatkan pengetahuan tentang aturan ibadah umrah, alur kegiatan perjalanan, ziarah dan mengenal tanah suci, tips kesehatan, tuntunan zikir dan doa, memantapkan praktek ibadah sehari-hari, meningkatkan akhlak dan dapat membangun kebersamaan.

Dari pengertian ini, dapat dipahami bahwa kegiatan manasik umroh adalah kegiatan peragaan pelaksanaan ibadah umroh sesuai dengan yang dituntunkan Rasulullah SAW. Kegiatan manasik umroh lengkap dipandu oleh seorang pembimbing. Dalam kegiatan ini, calon jamaah umroh akan mendapatkan pelatihan atau training terkait pelaksanaan ibadah umroh, seperti rukun umroh, wajib umroh, persyaratan, amalan-amalan sunah, dan larangan-larangan selama menjalankan ibadah umroh.

Manfaat manasik umroh sangat banyak. Calon jamaah umroh wajib mengikuti kegiatan ini agar dapat menjalankan ibadah umroh dengan sebaik mungkin. Manfaat mengikuti kegiatan manasik umroh, antara lain sebagai berikut:

- 1) Calon jamaah diajak untuk mendalami esensi umroh, ilmu tauhid, dan cinta Rasulullah SAW.
- 2) Calon jamaah memahami apa saja yang termasuk wajib, rukun, sunah, dan yang haram dilakukan selama menunaikan ibadah umroh.
- 3) Calon jamaah sejak dini diajarkan membaca doa-doa yang mesti dibaca dalam rangka menunaikan ibadah umroh. Doa-doa yang

harus dibaca sejak akan meninggalkan rumah, selama melaksanakan ibadah umroh di tanah suci Mekah hingga kembali di Indonesia.

- 4) Calon jamaah mendapatkan informasi terkini tentang kondisi Mekah dan Madinah terkait pelaksanaan ibadah umroh.
- 5) Calon jamaah lebih mengenal calon jamaah lain yang akan bersama-sama berangkat umroh dalam satu rombongan.
- 6) Calon jamaah berlatih melakukan rangkaian ritual ibadah umroh, seperti thawaf dan sa'i sehingga pada pelaksanaan ibadah umroh di Mekah nanti, tidak akan mengalami kebingungan lagi.

Manasik umroh sesuai sunnah Rasulullah SAW, syarat wajib umroh: islam, baligh, berakal sehat, merdeka, istitho'ah.²⁹ Rukun umroh adalah kegiatan umroh yang menjadi syarat sahnya umroh. Jika salah satu dari amalan dalam rukun umroh ditinggalkan, maka ibadah umroh yang dilakukan menjadi tidak sah dan tidak dapat diganti dengan dam atau denda, tetapi harus mengulangi pelaksanaan umroh kembali. Rukun umroh ada 5 yaitu: ihram (niat), thawaf, sa'i, tahallul (mencukur rambut), dilakukan secara tertib.³⁰ Sedangkan wajib umroh adalah kegiatan-kegiatan yang harus dikerjakan pada saat melaksanakan ibadah umroh. Jika ada wajib umroh yang tertinggal, maka diganti dengan membayar denda atau dam. Setelah membayar denda atau dam, ibadah

²⁹Gus Arifin, *Tips & Trik Ibadah Haji dan Umrah* (Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 2010), 32.

³⁰ Imam Nawawi, *Panduan Lengkap Manasik Haji dan Umroh* (Jawa Tengah: Zamzam, 2015), 228.

umroh baru sempurna.³¹ Wajib umroh mencakup: niat umroh dari miqat, memakai pakaian ihram, mematuhi semua larangan ihram.

c. Indikator manajemen bimbingan manasik umroh

Adapun indikator manajemen bimbingan manasik umroh menurut Ade Marpudin dalam bukunya *Manajemen Bimbingan Manasik Haji dan Umrah Berbasis Moderasi Beragama*, terdapat 5 indikator untuk mengukur manajemen bimbingan manasik umroh yaitu:

- 1) Perencanaan yang jelas: tahap awal dalam setiap kegiatan, meliputi penetapan tujuan, penyusunan program, penjadwalan, dan anggaran. PT Shafira Tour and Travel Jember menetapkan tujuan untuk membimbing jamaah umrah agar memahami manasik dan dapat melaksanakannya dengan mandiri. Program bimbingan meliputi materi fiqih dan praktik manasik dengan pemateri bersertifikat. Anggaran didapat dari jamaah yang mengikuti bimbingan.
- 2) Pemanfaatan sumber daya: PT Shafira Tour and Travel membentuk panitia untuk menentukan jadwal, memilih pembimbing bersertifikat, dan menginformasikan jadwal kepada jamaah yang terdaftar. Organisasi juga memastikan tujuan lembaga tercapai dengan baik, dengan kegiatan bimbingan yang dilakukan secara terstruktur.
- 3) Pelaksanaan yang efektif: Pengurus, pembimbing, dan jamaah bekerja sama dalam pelaksanaan bimbingan. Kegiatan bimbingan

³¹ Suparman Usman, *Manasik Haji Dalam Pandangan Mazhab* (serang: MUI Provinsi Banten, 2008), 24.

mencakup teori, simulasi, dan praktik lapangan, dengan beberapa pertemuan dan biaya yang telah ditentukan sesuai perencanaan yang telah disusun.

- 4) Pencapaian tujuan: pencapaian tujuan dilakukan oleh pemimpin PT Shafira Tour and Travel dalam memastikan kegiatan bimbingan berjalan sesuai rencana. Panitia wajib melaporkan setiap hari kegiatan yang dilaksanakan.
- 5) Evaluasi dan monitoring: Evaluasi dilakukan selama dan setelah bimbingan melalui peningkatan beban latihan, dan tes pemahaman materi manasik. Evaluasi berkelanjutan dilakukan untuk memastikan perbaikan dan peningkatan pemahaman bimbingan umrah.³²

2. Meningkatkan Pemahaman

Meningkatkan juga bisa diartikan sebagai menggambarkan perubahan dari keadaan atau sifat negatif menjadi positif. Hasil dari meningkatkan dapat juga berupa kualitas dan kuantitas.

Pemahaman, menurut Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, adalah hal yang kita pahami dan mengerti.³³ Pemahaman berasal dari kata "paham" yang mengandung arti pemahaman yang mendalam. Dengan demikian, pemahaman dapat didefinisikan sebagai kemampuan untuk memahami dan mengerti suatu hal dengan lebih dalam daripada sekadar memiliki

³² Marpudin, *Manajemen Bimbingan Manasik Haji dan Umrah Berbasis Moderasi Beragama*, 61-65.

³³ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Mydyredzone, 2008), 843.

pengetahuan tentangnya. Ini mencerminkan tingkat pemahaman yang lebih tinggi dan lebih luas terhadap subjek yang dibahas. Secara keseluruhan, pemahaman adalah kemampuan seseorang untuk memahami dan mengerti sesuatu dengan lebih mendalam daripada sekadar mengetahui tentangnya.

Peningkatan dalam pemahaman manasik perlu disesuaikan dengan kondisi jamaah haji yang beragam. Oleh karena itu, metode satu untuk semua tidak dapat diterapkan. Pembelajaran manasik dirancang dengan pendekatan andragogi, yakni pendidikan orang dewasa yang berbeda dengan paedagogi (pendidikan anak-anak). Menurut Malcolm Knowles, pendidikan orang dewasa lebih berfokus pada pengembangan diri untuk memecahkan masalah, bukan sekadar identifikasi dan peniruan seperti pada anak-anak.³⁴

Knowles mengidentifikasi enam aspek yang membedakan pembelajaran orang dewasa dari anak-anak, yaitu: (1) Konsep diri, (2) Pengalaman hidup, (3) Kesiapan belajar, (4) Orientasi belajar, (5) Kebutuhan pengetahuan, dan (6) Motivasi. Orang dewasa memiliki konsep diri yang lebih mandiri, yang mendorong mereka untuk mengarahkan diri sendiri (*self-direction*). Jika dalam pendidikan anak-anak penentuan tujuan dan pengarahan bersifat eksternal, pada orang dewasa lebih bersifat internal, dan ketidakhormatan terhadap kemandirian ini dapat menimbulkan penolakan.

³⁴ Mustofa Kamil, *Teori Andragogi*, 295.

Pembelajaran orang dewasa dikenal dengan *experiential learning cycle*, yang berarti proses belajar berdasarkan pengalaman hidup yang telah dijalani. Orang dewasa sering kali memiliki pengalaman hidup yang kaya dan bisa menjadi sumber pembelajaran. Oleh karena itu, metode yang digunakan lebih banyak berbasis diskusi kelompok, *brainstorming*, kerja lapangan, dan praktik lainnya.³⁵ Pembelajaran bagi orang dewasa berorientasi pada pemecahan masalah, bukan sekadar penguasaan materi, seperti pada anak-anak. Kesiapan belajar pada orang dewasa lebih dipengaruhi oleh kebutuhan untuk mengatasi peran sosial dan tantangan hidup yang mereka hadapi.

Selain itu, orang dewasa memiliki kebutuhan untuk memahami *why* atau alasan mengapa mereka perlu mempelajari sesuatu, dan ini menuntut adanya pembelajaran sepanjang hayat. Orang dewasa juga didorong oleh motivasi intrinsik, yang memungkinkan mereka untuk tetap fokus dan menyelesaikan tugas belajar tanpa tekanan eksternal.

Pendidikan andragogi yang menekankan kemandirian dalam belajar (*self-directed learning*), sangat relevan. Knowles menjelaskan bahwa dalam *self-directed learning*, individu mengambil inisiatif untuk mendiagnosis kebutuhan belajar, merumuskan tujuan belajar, mencari sumber daya, memilih strategi belajar, serta mengevaluasi hasilnya. Peningkatan pemahaman terdapat beberapa indikator yaitu: keterlibatan dalam belajar,

³⁵ Al-Farabi, *Pendidikan Orang Dewasa dalam al-Quran* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2018), 34.

penerapan pengetahuan, kepuasan belajar, perubahan perilaku, konsep ini membangun karakter kemandirian dalam diri peserta.³⁶

Metode pembelajaran manasik yang diterapkan harus mencakup ceramah, demonstrasi, tayangan video, diskusi, praktik, dan simulasi. Metode-metode ini dianggap sesuai dengan kebutuhan jamaah, yang memerlukan interaksi sosial dan pembelajaran berbasis pengalaman. Interaksi antara jamaah, baik dalam kelompok kecil (regu) maupun besar (rombongan), memungkinkan mereka saling membantu dan berbagi informasi. Selain itu, pembelajaran berbasis pengalaman, terutama melalui peragaan manasik, lebih banyak diterapkan dibandingkan dengan teori, karena memberikan pemahaman yang lebih konkret bagi jamaah. Bobbie DePorter dan Mike Hernacki dalam *Quantum Learning* mengemukakan cara-cara belajar: 1) 10% dari apa yang kita baca, 2) 20% dari apa yang kita dengar, 3) 30% dari apa yang kita lihat, 4) 50% dari apa yang kita lihat dan dengar, 5) 70% dari apa yang kita katakan, 6) 90% dari apa yang kita lakukan.³⁷

3. Jamaah Umroh

Definisi jamaah berasal dari bahasa Arab yang berarti "kompak" atau "bersama", ungkapan salat berjamaah berarti salat yang dilakukan secara berjamaah di bawah pimpinan seorang imam. Jamaah juga berarti

³⁶ Malcolm Knowles, *Andragogy: Concepts for Adult Learning* (Washington D.C.: Departement of Heatlth, Education and Welfare, 1977), 18.

³⁷ Sunhaji, *"Pengembangan Strategi Pembelajaran pendidikan Agama Islam Sekolah Madrasah Studi Teoritik dan Praktik di Sekolah/Madrasah* (Jawa tengah: Zahira Media Publisher, 2022), 69.

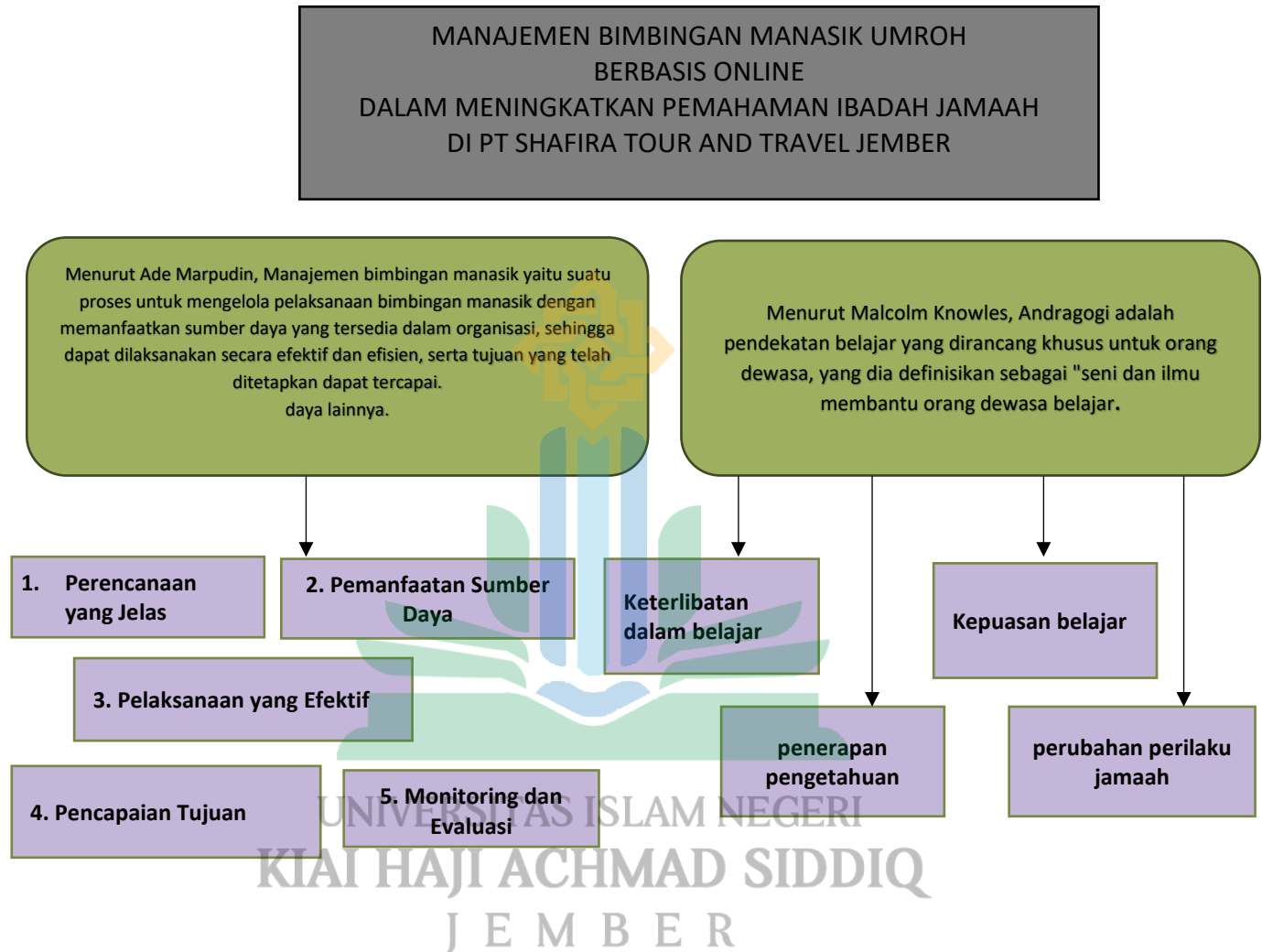
sekelompok orang yang terkait oleh sikap, keyakinan, keyakinan dan tugas dan tujuan yang sama. Islam mendorong umat Islam untuk memupuk kekompakan dan kebersamaan, yaitu suatu masyarakat yang terdiri dari individu-individu muslim, yang berpegang teguh pada norma-norma Islam, menjunjung tinggi prinsip ta'awun saling membantu dan bekerja sama menjunjung tinggi kekuatan bersama untuk mencapai tujuan yang sama.³⁸

Jamaah adalah kumpulan atau sekelompok orang yang bersama-sama dalam suatu ikatan yang bertujuan untuk berbuat kebaikan. Islam mendorong umatnya untuk memiliki kekompakan dan kebersamaan dalam menciptakan dan memelihara kehidupan sosial yang harmonis antar jamaah lainnya dengan memanfaatkan pengalaman dan ilmunya, karena kita hidup bersama dengan suku, budaya dan agama yang berbeda.³⁹ Rumusan di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan jamaah umroh adalah orang yang berziarah dengan sengaja atau mengunjungi Baitullah untuk menjalankan rukun Islam yang kelima, artinya wajib bagi umat Islam yang memiliki kemampuan (Istita'ah).

³⁸ Harun Nasution, *Ensiklopedia Islam Indonesia* (Jakarta: Djemabata, 2015), 386-487.

³⁹ Ahmad Kartono. *Manajemen Pembinaan dan Pelayanan Haji Dalam Perspektif Peraturan Perundang Undangan Haji Dan Umrah* (Ciputat: H. Ahmad Kartono, 2020), 149.

Kerangka teoritik



BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah cabang ilmu yang mempelajari cara-cara melakukan penelitian ilmiah dan alat-alat yang digunakan dalam proses tersebut. Fokus utama metode penelitian adalah membahas konsep teoritis dari berbagai metode, serta mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan yang ada dalam suatu karya ilmiah. Proses ini kemudian diikuti dengan pemilihan.⁴⁰ Metode yang tepat untuk digunakan dalam penelitian yang dilakukan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni:

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Menurut Creswell, metode kualitatif didefinisikan sebagai metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Sedangkan studi kasus merupakan strategi penelitian di mana di dalamnya peneliti menyelidiki secara cermat suatu program, peristiwa, aktifitas, proses, atau sekelompok individu.⁴¹ Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif agar dapat memahami fenomena peningkatan pemahaman jamaah umroh dari hasil bimbingan manasik umroh berbasis online beserta faktor-faktor nya dari perspektif dan

⁴¹ Creswell, *Research design pendekatan kualitatif, kuantitatif dan mixed* (Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar, 2010), 20.

pandangan pihak-pihak yang mengalami langsung permasalahan tersebut dalam konteks ibadah dari bimbingan manasik umroh berbasis online tersebut.

2. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini bersikap deskriptif yaitu penelitian tentang hubungan fenomena sosial dengan menganalisa dan menginterpretasikan data yang ada dan penelitian yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal seperti apa adanya.⁴² Metode yang bertujuan membuat gambaran, lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai data, sifat-sifat serta hubungan fenomena yang diteliti.⁴³ Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan pada penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi mengenai Bimbingan Manasik umroh berbasis online dalam peningkatan pemahaman jamaah umroh secara mendalam dan komprehensif.

B. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian adalah lokasi fisik di mana penelitian dilakukan. Peneliti mengumpulkan informasi dari PT Shafira Tour and Travel cabang Jember di Kabupaten Jember. Pemilihan lokasi dilakukan setelah mempertimbangkan prioritas penelitian dan kajian teoritis untuk mendapatkan manfaat maksimal dari hasil penelitian ini. Adapun alasan memilih lokasi penelitian ini karena dalam hal ini PT Shafira Tour and Travel mempunyai bimbingan yang berbeda dari travel lainnya yaitu melakukan bimbingan atau

⁴³ Sandjaja, *Panduan Penelitian*, (Jakarta: Prestasi Pustakarya, 2006), 110.

manasik ibadah umroh pada dua minggu sebelum pemberangkatan, biasanya dilakukan secara *online* dengan menggunakan *via zoom* dan penyampaian materi oleh pembimbing dengan menggunakan *powerpoint* atau layaknya metode ceramah. Kedua, PT Shafira Tour & Travel mengalami peningkatan jumlah pendaftar umroh yang signifikan dari setiap bulannya. Ketiga, PT Shafira Tour and Travel telah menduduki jamaah umroh terbanyak dari beberapa travel umroh lainnya.

C. Subyek Penelitian

Subjek penelitian merupakan sumber utama data penelitian yang memiliki informasi mengenai *variable* dan permasalahan yang diteliti.⁴⁴ Subjek dalam penelitian ini adalah narasumber, partisipan, atau informan yang diharapkan mengetahui detail yang relevan tentang topik yang sedang diteliti. Subjek penelitian ditentukan secara *purposive*, yaitu pemilihan sumber data dengan pertimbangan dan kriteria tertentu agar sesuai dengan tujuan penelitian.⁴⁵ Pemilihan ini didasarkan pada kriteria subjek penelitian di PT Shafira Tour and Travel cabang Jember : (1) memiliki pengalaman yang relevan (2) memiliki pengetahuan mendalam tentang bimbingan manasik umroh, (3) keterlibatan aktif dalam bimbingan manasik umroh berbasis online, (4) kredibilitas dan reputasi baik di perusahaan, (5) memiliki kemampuan komunikasi yang baik.

Pimpinan dipilih karena memahami kebijakan strategis di perusahaan. Staf pelayanan dipilih karena terlibat langsung dalam pembinaan. pembimbing

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2020), 215.

⁴⁵ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 216.

dapat memberi pandangan dari sisi mereka karena yang mampu menilai peningkatan pemahaman jamaah ketika menjalankan ibadah umroh, mendampingi jamaah dan harapan terhadap PT Shafira Tour and Travel cabang Jember. Jamaah aktif dan alumni dapat memberi penilaian pengalaman terkait bimbingan manasik umroh berbasis online. Sementara pembimbing dapat memberi pandangan dari sisi mereka dan harapan terhadap PT Shafira Tour & Travel cabang Jember. Dengan pertimbangan syarat-syarat tersebut, subjek penelitian yang dipilih secara purposive diharapkan dapat memberikan data yang komprehensif dan relevan sesuai fokus penelitian di PT Shafira Tour Travel cabang Jember, adapun subyek penelitian yang ditentukan secara *purposive* yaitu:

1. Ibu Lulu Darmawan selaku Pimpinan PT Shafira Tour and Travel cabang Jember: Dipilih sebagai informan utama karena dia merupakan figur sentral dan pemimpin tertinggi di PT Shafira Tour and Travel cabang Jember. Sebagai pimpinan, dia memiliki otoritas penuh dalam menentukan arah kebijakan, program, dan mengevaluasi hal yang diterapkan di PT Shafira Tour and Travel cabang Jember. Pandangan dan pendapatnya sangat penting untuk memahami latar belakang, alasan, serta upaya yang telah dilakukan. Selain itu, pimpinan tentunya memiliki pemahaman mendalam mengenai sejarah, nilai-nilai, dan budaya organisasi yang telah diwarisi secara turun-temurun. Informasi dari pimpinan diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif tentang kondisi dan permasalahan

yang dihadapi PT Shafira Tour and Travel cabang Jember dari sudut pandang pimpinan tertinggi.

2. Ibu Widya selaku Staff PT Shafira Tour and Travel cabang Jember: staff pelayanan ini dipilih karena memang menjadi tanggung jawabnya untuk menangani permasalahan dan pengaduan bagi para jamaah dan calon jamaah di PT Shafira Tour and Travel cabang Jember. Selain itu, dapat memberikan masukan tentang manajemen dan program yang dianggap efektif atau kurang efektif dalam meningkatkan pemahaman jamaah umroh.
3. Ustadz Muzakki selaku Pembimbing dipilih sebagai informan karena ustadz Muzakki berperan sebagai tenaga pembimbing yang berinteraksi langsung dengan jamaah dalam proses ibadah umroh. Ustadz Muzakki dapat memberikan perspektif tentang kondisi pembelajaran, pengaplikasian serta faktor-faktor yang mungkin mempengaruhi peningkatan pemahaman jamaah umroh. Informasi dari ustadz Muzakki dapat membantu mengidentifikasi apakah terdapat permasalahan dalam metode pengajaran, bimbingan atau aspek lainnya yang berkontribusi pada peningkatan pemahaman jamaah.
4. Ibu Desita Sarifah selaku Jamaah umroh PT Shafira Tour and Travel cabang Jember, jamaah umroh dipilih sebagai informan untuk mendapatkan sudut pandang dari pihak yang merasakan langsung manajemen bimbingan manasik umroh secara online. Selaku Jamaah umroh dapat memberikan informasi tentang pengalaman, motivasi, dan faktor-faktor peningkatan pemahaman mereka, Informasi ini sangat penting untuk memahami alasan

di balik keputusan mereka, apakah karena, fasilitas, penyampaian materi, atau faktor-faktor lainnya. Selain itu, juga dapat memberikan masukan tentang harapan dan saran perbaikan manajemen dari program yang dianggap efektif atau kurang efektif dalam meningkatkan pemahaman jamaah umroh.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam menganalisis dan menginterpretasikan data penelitian lapangan diperlukan data yang akurat dan terpercaya agar hasil proses penelitian nantinya dapat dinyatakan akurat dan terpercaya. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi merupakan pengamatan langsung dan pencatatan secara sistematis di lokasi penelitian. Melalui teknik observasi ini, peneliti dapat lebih memahami konteks dari semua permasalahan di lokasi penelitian. Ini memberi Anda gambaran yang komprehensif.⁴⁶ Adapun jenis-jenis observasi dibagi menjadi 2 yaitu:

- a.** Observasi partisipan, yaitu suatu proses pengamatan bagian dalam dilakukan oleh peneliti dengan ikut mengambil bagian dalam kehidupan orang-orang yang diobservasi.

⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 313.

- b. Observasi Non Partisipan**, apabila observasi tidak ikut dalam kehidupan orang yang diobservasi dan secara terpisah berkedudukan selaku pengamat.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode observasi non partisipan. Adapun penulis menggunakan metode ini untuk mengamati proses bimbingan manasik secara langsung tanpa terlibat, sehingga mengurangi kemungkinan bias yang mungkin timbul jika ada yang berbeda antara teori dan keadaan di lapangan. Hal ini memungkinkan peneliti untuk fokus pada pengumpulan data.

2. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai.

Selain mengamati individu secara dekat, peneliti dalam penelitian ini juga mewawancarai mereka untuk memastikan mereka memberikan data yang akurat.

Esterbergh mengemukakan beberapa macam wawancara, yaitu:

a. Wawancara Terstruktur

Wawancara ini digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang di peroleh, oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan.

b. Wawancara Semiterstruktur

Wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in-dept interview*, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara ini yaitu untuk mengemukakan permasalahan secara lebih terbuka, pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya.

c. Wawancara Tak Berstruktur

Yaitu wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berbentuk garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Sering digunakan dalam penelitian pendahuluan atau sebagai bahan untuk penelitian yang lebih mendalam.⁴⁷

Dalam hal ini peneliti memilih wawancara semiterstruktur, Peneliti berharap mendapatkan informasi yang relevan berikut dari wawancara ini:

- 1) Wawancara dengan pimpinan PT Shafira Tour & Travel cabang jember terkait manajemen bimbingan manasik umroh secara online.
- 2) Wawancara kepada pembimbing dan staff pelayanan PT Shafira Tour & Travel cabang jember terkait manajemen bimbingan

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 233.

manasik umroh secara online dalam hal peningkatan pemahaman jamaah.

- 3) Jamaah umroh PT Shafira Tour & Travel cabang jember terkait peningkatan pemahaman mereka ketika melakukan ibadah umroh.

3. Dokumentasi

Studi dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, dan lain sebagainya. Kejadian sejarah dicatat dalam dokumentasi. Rekaman bisa berupa teks, gambar, atau bahkan karya hidup seseorang.⁴⁸ Kredibilitas meningkat ketika gambar, teks, dan media yang sudah ada mendukung temuan penelitian. Berikut adalah rincian dari apa yang peneliti pelajari melalui proses pengumpulan data ini:⁴⁹

- a. Letak geografis terkait PT Shafira Tour and Travel cabang Jember.
- b. Profil, visi dan misi PT Shafira Tour and Travel cabang Jember.
- c. Kegiatan bimbingan manasik umroh yang dilakukan secara online.
- d. Kegiatan ketika jamaah melakukan ibadah umroh.
- e. Dokumentasi lain yang nantinya relevan dari berbagai sumber yang diakui validitasnya.

Dalam konteks penelitian di PT Shafira Tour & Travel cabang Jember, penerapan metode dokumentasi dapat dilakukan dengan mengacu pada pedoman dokumentasi yang mencakup garis besar atau kategori data yang

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 240.

⁴⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 240.

dicari. Dengan menggunakan metode dokumentasi, peneliti dapat mengumpulkan informasi dari dokumen-dokumen yang ada, seperti kebijakan perusahaan, catatan rapat, atau dokumen-dokumen lainnya yang dapat memberikan gambaran tentang berbagai aspek terkait dengan objek penelitian. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data yang telah tercatat secara tertulis dan dapat dijadikan sumber informasi yang relevan.

E. Analisis Data

Menemukan dan mengumpulkan informasi melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi adalah bagian dari analisis data, seperti halnya merumuskan temuan yang mudah dipahami oleh pembaca. Berikut metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini:⁵⁰

1. Pengumpulan Data

Kegiatan utama dalam penelitian adalah mengumpulkan data, yang mana pengumpulan data tersebut dilakukan dengan cara observasi, wawancara mendalam dengan narasumber, dan dokumentasi dan menggabungkan ketiganya melalui metode triangulasi.

2. Kondensasi Data

Kondensasi data merujuk pada proses memilih, menyederhanakan, mengabstrakkan dan mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen dan materi empiris lainnya. Tahap ini peneliti melakukan pengumpulan dari

⁵⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 244.

data-data wawancara yang telah dilakukan sehingga data yang sudah diperoleh benar benar mampu terfokus sesuai dengan Tingkat kebutuhan dalam proses penelitian. Melakukan wawancara untuk mendapatkan data yang sesuai dengan manajemen bimbingan manasik online dalam meningkatkan pemahaman jamaah umroh di PT shafira Tour and Travel cabang Jember.

2. Tahap Penyajian Data (*display data*)

Pada tahap ini adalah sebuah pengorganisasian, penyatuan informasi terhadap data yang sudah dikategorikan pada tahap sebelumnya. Informasi yang didapat dari tahap sebelumnya disusun sedemikian rupa agar mendapatkan data yang memungkinkan untuk dilakukan kesimpulan dan penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif, matriks, jaringan dan bagan. Spesifikasi data difokuskan pada permasalahan penelitian. Data yang disajikan diberikan analisis berupa penjabaran tentang kesesuaian kategori dan argumentasi yang tepat berdasarkan teori dalam penjelasan sebelumnya.

3. Tahap penarikan kesimpulan/verifikasi

Pada tahap ini dilakukan penarikan kesimpulan berdasarkan temuan dan melakukan verifikasi dengan mencari makna data yang dikumpulkan dan bila perlu mengadakan serta meninjau kembali catatan lapangan untuk memperoleh pemahaman yang lebih tepat. Kesimpulan yang masuk akal memberikan solusi untuk topik penelitian yang ada.

F. Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan konsep penting yang diperlukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dalam sebuah penelitian kualitatif dapat dipercaya, dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Keabsahan data juga sering disebut validitas data. Tujuannya adalah untuk menjamin bahwa temuan penelitian merupakan gambaran yang akurat mengenai fenomena yang diteliti.⁵¹ Dengan triangulasi, validitas data dapat terjamin sehingga kesimpulan penelitian menjadi lebih kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penelitian ini uji keabsahan ini menggunakan:

1. Triangulasi Teknik

Perhitungan ini digunakan untuk menguji kredibilitas data yang dihasilkan, menentukan apakah informasi yang diperoleh dari proses wawancara sama dengan yang diperoleh dari proses observasi, atau menentukan apakah hasil observasi konsisten dengan informasi yang diperoleh dari proses wawancara. Demikian pula, teknik ini digunakan untuk menentukan apakah sumber data menghasilkan informasi yang sama atau berbeda selama wawancara dan saat observasi. Hal ini dilakukan untuk mengetahui kesamaan data dengan menggunakan berbagai pendekatan, sehingga jika berbeda peneliti harus mampu menjelaskan perbedaan tersebut.⁵²

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 267.

⁵² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 274.

2. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah teknik yang digunakan untuk memverifikasi kebenaran data dengan membandingkannya dengan informasi yang dikumpulkan dari beberapa sumber.⁵³ Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (member check) dengan tiga sumber data.⁵⁴

3. Triangulasi Waktu

Waktu berdampak pada penelitian serta kredibilitas data. Data yang dikumpulkan menggunakan teknik wawancara di awal hari, ketika sumbernya masih segar dan ada beberapa masalah yang memberikan data yang valid serta meningkatkan tingkat kredibilitas.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi Teknik untuk mendapatkan hasil penelitian yang relevan.

G. Tahapan Penelitian

Dari studi pelingkupan hingga iterasi desain hingga pengumpulan dan analisis data serta penulisan laporan, setiap langkah dari proses penelitian dirinci di sini.⁵⁵

Berikut ini proses yang dilalui oleh peneliti:

⁵³ Lexy J. Moleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakrya, 2006), 256.

⁵⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 267.

⁵⁵ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah UIN KHAS JEMBER*, 96.

1. Tahapan Pra Penelitian

- a. Memperoleh permasalahan di Lokasi.
- b. Memicu terkait pertanyaan.
- c. Menggali studi berdasarkan berita, skripsi dan buku.
- d. Adanya observasi dan wawancara awal.
- e. Menyusul judul penelitian.
- f. Judul penelitian dikonsultasikan kepada dosen pembimbing akademik dan kepala prodi.
- g. Menentukan informan.
- h. Merancang proposal penelitian.
- i. Mengkonsultasikan proposal penelitian kepada dosen pembimbing.
- j. Mengatur perizinan.
- k. Mempersiapkan penelitian.

2. Tahap pelaksanaan penelitian

- a. mulai melakukan perjalanan ke lokasi penelitian untuk melakukan wawancara, mencatat, dan mengumpulkan data untuk dimasukkan dalam laporan akhir.
- b. Mengaplikasikan prosedur penelitian yang telah ditetapkan dalam menganalisis data yang diperoleh.

3. Tahap Akhir Penelitian.

- a. Langkah terakhir dari proses penelitian, di mana peneliti mengatur data yang telah dikumpulkannya dari berbagai sumber.
- b. Penarikan Kesimpulan.

- c. Menyempurnakan laporan dan memperbaiki data.



BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Obyek Penelitian

Shafira Tour & Travel cabang Jember merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa perjalanan, yang bertujuan membantu calon jemaah haji dan umrah. Perusahaan ini menawarkan berbagai paket perjalanan haji dan umrah yang dapat dipilih sesuai kebutuhan jamaah. Dengan komitmen tinggi, Shafira Tour & Travel cabang Jember berfokus pada pelayanan terbaik demi memenuhi kebutuhan masyarakat.

Shafira Tour & Travel didirikan pada Tahun 2005. Shafira Tour & Travel cabang Jember dipimpin oleh Ibu Lulu Darmawan, pada awalnya perusahaan ini belum memiliki kantor sendiri dan beroperasi dari rumah pribadi. Baru pada 1 Maret 2017, Shafira Tour & Travel cabang Jember resmi memiliki kantor sendiri yang berlokasi di Jl. Kalimantan No.30, Krajan Timur, Sumbersari, Kec. Sumbersari, Kabupaten Jember, Jawa Timur.

Perkembangan Shafira Tour & Travel Cabang Jember didukung oleh H. Andi Alamsyah, selaku CEO dan Founder Shafira Tour & Travel. Kantor pusat perusahaan ini berlokasi di Jl. Raya Juanda No. 1, Ruko Juanda Business Center Blok B.4-5, Gayungan, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia, 61245. Shafira Tour & Travel cabang Jember telah melayani ribuan jamaah haji dan umrah yang berangkat ke Arab Saudi. Selain itu, perusahaan ini juga memiliki pengalaman luas dalam memberikan layanan perjalanan haji dan umrah bagi perusahaan swasta serta instansi pemerintahan.

1. Visi dan Misi Shafira Tour & Travel Cabang Jember

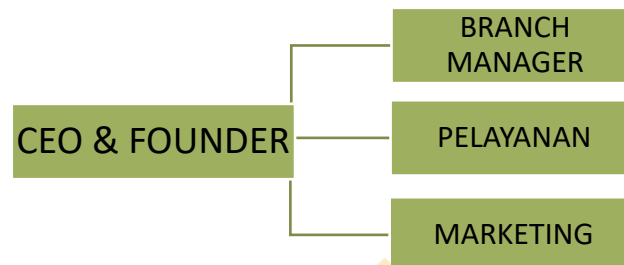
a. Visi

Menjadi pilihan utama bagi para tamu Allah dalam penyediaan layanan haji dan umrah dengan mengutamakan kepuasan, kekhusyukan, dan kenyamanan.

b. Misi

- 1) Menyediakan berbagai pilihan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan jamaah untuk memberikan kemudahan dalam perjalanan.
- 2) Mengutamakan pelayanan prima guna memastikan perjalanan yang khusyuk, nyaman, dan memuaskan.
- 3) Memberikan pengalaman terbaik bagi klien serta menjaga loyalitas mereka.
- 4) Menjadi penyelenggara umrah yang profesional, amanah, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.
- 5) Menyelenggarakan perjalanan ibadah haji dan umrah dengan standar layanan terbaik guna mendukung kesempurnaan ibadah.
- 6) Mengembangkan wisata reguler dan religi sebagai alternatif perjalanan yang berkualitas bagi pelanggan.

2. Struktur Organisasi Shafira Tour & Travel Cabang Jember



Keterangan struktur Shafira Tour and Travel Jember adalah sebagai berikut:

- 1) CEO dan Founder : Danisa Saviera dan Andi Alamsyah
- 2) Branch Manager : Lulu Darmawan
- 3) Pelayanan : Dwi Mega kasih
- 4) Marketing : Widyawati

B. Penyajian Data dan Analisis

Berdasarkan pada tahapan penelitian yang telah dipaparkan, Peneliti menganalisis data dengan menerapkan berbagai teknik pengumpulan data yang sesuai dengan metodologi penelitian. Hasil analisis ini diharapkan dapat mengungkap informasi yang relevan serta mendukung pemahaman terhadap fokus penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui metode observasi, wawancara, dan studi dokumentasi, yang kemudian disesuaikan dengan tujuan spesifik penelitian.

Analisis mencakup berbagai aspek dalam manajemen bimbingan manasik umroh, termasuk perencanaan yang terstruktur, optimalisasi sumber daya, efektivitas pelaksanaan, pencapaian tujuan, serta proses monitoring dan evaluasi. Selain itu, peneliti juga meneliti tingkat pemahaman jamaah terhadap bimbingan manasik umroh berbasis online di Shafira Tour & Travel Jember.

Selama melakukan obeservasi penelitian di Shafira Tour & Travel Jember, peneliti mengamati langsung kegiatan bimbingan manasik umroh berbasis online yang dilakukan sebelum keberangkatan jamaah umroh di Shafira Tour & Travel Jember. Maka ditemukan beberapa data yang dapat disajikan sebagai berikut.

1. Manajemen dalam bimbingan manasik umroh berbasis online di PT Shafira Tour and Travel cabang Jember

Manajemen bimbingan manasik yaitu suatu proses untuk mengelola pelaksanaan bimbingan manasik dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia dalam organisasi sehingga dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien, serta tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.

Manajemen bimbingan manasik terdiri dari beberapa indikator yang mencakup yaitu: perencanaan yang terstruktur, optimalisasi sumber daya, efektivitas pelaksanaan, pencapaian tujuan, serta proses monitoring dan evaluasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan Shafira Tour and Travel Cabang Jember sebagai berikut:

Jadi di PT Shafira Tour & Travel Cabang Jember, manajemen bimbingan manasik umroh berbasis online itu kita kelola dengan

sistem yang fleksibel tapi tetap terstruktur. Jadi, kita manfaatin platform digital kayak Zoom, WhatsApp, dan YouTube buat kasih materi ke jamaah. Tujuannya biar mereka tetap bisa belajar manasik dengan mudah tanpa harus datang langsung ke kantor. Terus, tim kita juga aktif ngasih pendampingan lewat grup diskusi online, jadi kalau ada yang bingung soal tata cara ibadah atau teknis keberangkatan, bisa langsung tanya. Kita juga siapkan materi dalam bentuk video dan e-book supaya bisa dipelajari kapan aja. Intinya, kita ingin jamaah tetap bisa dapet bimbingan yang maksimal, meskipun dilakukan secara online, biar pas berangkat nanti mereka udah siap lahir batin.⁵⁶

Menurut hasil wawancara di atas, PT Shafira Tour & Travel Cabang Jember mengelola bimbingan manasik umroh berbasis online dengan sistem fleksibel dan terstruktur. Mereka menggunakan platform digital seperti Zoom, WhatsApp, dan YouTube untuk penyampaian materi, serta grup diskusi online untuk pendampingan jamaah. Agar pembelajaran lebih efektif, materi bimbingan juga disediakan dalam bentuk video dan e-book yang bisa dipelajari kapan saja sesuai kebutuhan jamaah. Dengan sistem ini, PT Shafira Tour & Travel bertujuan untuk memberikan bimbingan yang maksimal, meskipun dilakukan secara online, sehingga jamaah dapat berangkat ke Tanah Suci dengan kesiapan lahir dan batin.

⁵⁶ Lulu Darmawan, diwawancara oleh Penulis, Jember 12 Maret 2025

a. Perencanaan terstruktur

Dalam menyusun perencanaan yang terstruktur, penting untuk melakukan analisis dari lingkungan internal maupun eksternal terlebih dahulu. Perencanaan yang terstruktur dalam bimbingan manasik umroh berbasis online di PT Shafira Tour & Travel Cabang Jember melibatkan beberapa tahapan utama yang dirancang agar proses bimbingan dapat berjalan efektif dan efisien. Jadi diperlukan beberapa persiapan dalam perencanaan ini berdasarkan yang disampaikan oleh pimpinan PT Shafira Tour and Travel cabang Jember.

PT Shafira Tour & Travel, perencanaan program manasik umrah dibuat fleksibel tapi tetap terstruktur. Kita susun materi lengkap dalam bentuk video, e-book, dan sesi live supaya jamaah bisa belajar dengan mudah. Platform digital seperti Zoom, WhatsApp, dan YouTube kita manfaatkan untuk bimbingan interaktif dan akses materi kapan saja. Jadwal bimbingan disesuaikan dengan keberangkatan jamaah agar tidak mengganggu aktivitas mereka. Pembimbing yang kita libatkan juga berpengalaman, bahkan kadang ada ustaz atau pakar lain untuk menambah wawasan. Kita juga selalu minta feedback dari jamaah supaya program ini terus berkembang dan makin sesuai dengan kebutuhan mereka. Intinya, kita ingin jamaah siap lahir batin sebelum berangkat umrah.⁵⁷

Dari hasil wawancara yang dilakukan, disampaikan oleh pimpinan PT Shafira Tour and Travel cabang Jember bahwa program manasik umrah dirancang fleksibel namun tetap terstruktur. Materi disediakan dalam bentuk video, e-book, dan sesi live, serta didukung platform digital seperti Zoom, WhatsApp, dan YouTube. Jadwal disesuaikan dengan keberangkatan jamaah, dan pembimbing yang

⁵⁷ Lulu Darmawan, diwawancara oleh Penulis, Jember 12 Maret 2025

terlibat berpengalaman. Feedback jamaah juga rutin dikumpulkan untuk perbaikan program, dengan tujuan mempersiapkan jamaah secara lahir dan batin sebelum umrah.

Pernyataan yang disampaikan oleh pimpinan Shafira Tour&Travel cabang Jember juga sesuai dengan hasil wawancara dengan pembimbing sebagai berikut:

"Sebagai pembimbing manasik, saya bertanggung jawab dalam menyusun materi yang sistematis dan mudah dipahami oleh jamaah. Kami menggunakan pendekatan kombinasi teori dan praktik, dengan materi yang mencakup rukun dan wajib umrah, doa-doa, serta tata cara ibadah sesuai tuntunan syariat. Fokus utama dalam manasik umrah adalah pemahaman jamaah tentang tata cara ibadah yang benar, kesiapan mental dan spiritual, serta kelancaran teknis perjalanan. Kami juga menekankan pentingnya adab dan sikap saat berada di Tanah Suci agar ibadah dapat dilakukan dengan khusyuk."⁵⁸

Dari hasil wawancara yang dilakukan, disampaikan oleh pembimbing manasik bahwa tanggung jawab utamanya adalah menyusun materi yang sistematis dan mudah dipahami jamaah. Pendekatan yang digunakan menggabungkan teori dan praktik, mencakup rukun, wajib umrah, doa-doa, dan tata cara ibadah sesuai syariat.

Selanjutnya disampaikan juga oleh staf kantor Shafira yakni sebagai berikut:

Sebagai staf, kami berperan dalam membantu persiapan dan pelaksanaan manasik umrah, termasuk mengatur jadwal, memastikan ketersediaan materi, serta mengoordinasikan kebutuhan jamaah. Koordinasi dilakukan melalui rapat rutin dengan pembimbing dan direktur untuk memastikan semua

⁵⁸ Muzakki, diwawancara oleh Penulis, Jember 14 Maret 2025

pihak memahami tugasnya. Kami juga menggunakan grup komunikasi untuk mempercepat informasi.⁵⁹

Berdasarkan observasi di lapangan, program manasik umrah di PT Shafira Tour & Travel terlihat berjalan dengan baik, namun ada beberapa hal yang tidak sepenuhnya sesuai dengan perencanaan yang disampaikan dalam wawancara. Meskipun perencanaan program manasik umrah dibuat fleksibel dan terstruktur dengan materi lengkap dalam bentuk video, e-book, dan sesi live, observasi menunjukkan bahwa tidak semua jamaah memanfaatkan platform digital dengan maksimal. Beberapa jamaah terlihat kesulitan mengakses materi digital dan lebih memilih sesi tatap muka. Feedback dari jamaah juga tidak selalu ditindaklanjuti dengan perubahan program yang signifikan, sehingga beberapa jamaah merasa bahwa program manasik umrah masih perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan, program manasik umrah di PT Shafira Tour & Travel memiliki potensi besar, namun perlu penyesuaian dan peningkatan lebih lanjut untuk memenuhi kebutuhan jamaah secara lebih efektif.⁶⁰

Dengan demikian, program manasik umrah yang dikembangkan oleh PT Shafira Tour and Travel cabang Jember telah menunjukkan komitmen untuk mempersiapkan jamaah secara lahir dan batin sebelum berangkat umrah.

⁵⁹ Widya, diwawancara oleh Penulis, Jember 17 Maret 2025.

⁶⁰ Observasi di PT Shafira Tour & Travel cabang Jember, 18 Maret 2025

Hal ini dapat mengindikasikan bahwa proses prencanaan terstruktur di PT Shafira Tour & Travel cabang Jember pada bimbingan manasik umroh berbasis online dalam meningkatkan pemahaman ibadah dengan perencanaan yang tersusun dengan baik akan mencapai tujuan yang efektif dan maksimal.

b. Optimalisasi sumber daya

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa sumber daya yang sudah ada di PT Shafira Tour & Travel cabang Jember dalam melaksanakan bimbingan manasik umroh berbasis online meliputi sumber daya manusia, teknologi, serta sarana dan prasarana pendukung. Namun, untuk mencapai efektivitas yang optimal, perlu dilakukan berbagai strategi dalam mengoptimalkan sumber daya tersebut. Sebagaimana juga disebutkan oleh pimpinan PT Shafira Tour & Travel cabang Jember,

Alokasi sumber daya dalam manasik umrah kita atur seefektif mungkin. Dari sisi tenaga, kita libatkan ustadz berpengalaman, tim operasional, dan admin yang siap mendampingi jamaah. Untuk fasilitas, kita memanfaatkan platform digital seperti Zoom, WhatsApp, dan YouTube, serta menyediakan lokasi bimbingan tatap muka bagi yang ingin belajar langsung. Dari sisi dana, kita gunakan untuk operasional, honor pembimbing, serta pengadaan materi seperti e-book dan video. Semua ini dikelola agar jamaah mendapat bimbingan maksimal dan siap menjalankan ibadah umrah dengan baik.⁶¹

Dari hasil wawancara yang dilakukan, disampaikan oleh pihak PT Shafira Tour & Travel bahwa alokasi sumber daya untuk manasik

⁶¹ Lulu Darmawan, diwawancara oleh Penulis, Jember 12 maret 2025

umrah diatur secara efektif. Tenaga yang dilibatkan meliputi ustaz berpengalaman, tim operasional, dan admin pendukung. Fasilitas bimbingan disediakan secara daring melalui Zoom, WhatsApp, dan YouTube, serta tatap muka bagi yang membutuhkan.

Hal seperti itu juga disampaikan oleh pembimbing dari hasil wawancara sebagai berikut:

"Kami memanfaatkan berbagai fasilitas seperti media audiovisual, serta materi digital seperti e-book dan video tutorial. Selain itu, kami juga menggunakan platform online seperti Zoom dan WhatsApp untuk sesi tambahan."⁶²

Dari hasil wawancara yang dilakukan, pembimbing PT Shafira Tour & Travel memanfaatkan fasilitas seperti media audiovisual, materi digital, serta platform online seperti Zoom dan WhatsApp untuk mendukung bimbingan jamaah. Bahkan dalam pengoptimalan sumber daya ini di sampaikan juga oleh staff, mengatakan bahwa:

" Sumber daya, seperti tenaga pengajar, fasilitas, dan materi, didistribusikan sesuai dengan kebutuhan manasik. Kami memastikan ketersediaan ruangan, perangkat teknologi, serta bahan ajar sebelum pelaksanaan."⁶³

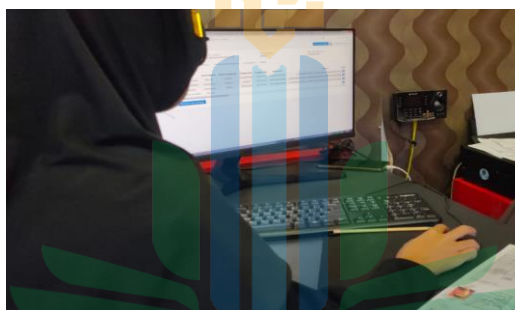
Berdasarkan observasi di lapangan, PT Shafira Tour & Travel Cabang Jember menggunakan fasilitas seperti media online, materi digital, serta platform online *Zoom* dan *WhatsApp* untuk mendukung bimbingan manasik umrah. Sumber daya juga dioptimalkan dengan fasilitas, dan materi sesuai kebutuhan.⁶⁴ PT Shafira Tour and Travel

⁶² Muzakki, diwawancara oleh Penulis, Jember 14 Maret 2025

⁶³ Widya, diwawancara oleh Penulis, Jember 17 Maret 2025.

⁶⁴ Observasi di PT Shafira Tour & Travel cabang Jember, 18 Maret 2025

cabang Jember telah mengalokasikan sumber daya untuk manasik umrah secara efektif. Tenaga yang dilibatkan meliputi ustadz berpengalaman, tim operasional, dan admin pendukung. Fasilitas bimbingan disediakan secara daring melalui Zoom, WhatsApp, dan YouTube, serta tatap muka bagi yang membutuhkan. Dana dialokasikan untuk operasional, honor pembimbing, dan penyediaan materi seperti e-book dan video tutorial.⁶⁵



Gambar 4.1 Penginputan data jama'ah

Dengan demikian, PT Shafira Tour and Travel cabang Jember telah menunjukkan komitmen untuk mengalokasikan sumber daya secara efektif dalam mendukung program manasik umrah, sehingga jamaah dapat menjalankan ibadah umrah dengan baik dan lancar.

c. efektivitas pelaksanaan

Pelaksanaan dalam bimbingan manasik umrah merupakan tahapan aktualisasi dari prinsip manajemen yang pertama dan kedua, yaitu pelaksanaan yang dilakukan setelah proses perencanaan dan pengorganisasian awal disusun dengan baik.

⁶⁵ Observasi di PT Shafira Tour & Travel cabang Jember, 14 April 2025

Seperti yang dikatakan oleh pimpinan dari hasil wawancara yang telah dilakukan yaitu:

Pelaksanaan manasik umrah di PT Shafira Tour & Travel dibuat fleksibel dan terstruktur. Kita mengadakan bimbingan secara online melalui Zoom, WhatsApp, dan YouTube, serta tatap muka bagi yang ingin belajar langsung. Materi mencakup teori, praktik ibadah, doa-doa, dan teknis perjalanan.

Setiap sesi dipandu oleh pembimbing berpengalaman, dengan sesi tanya jawab agar jamaah lebih paham. Selain itu, kita sediakan video dan e-book yang bisa diakses kapan saja. Proses ini memastikan jamaah siap secara ilmu dan mental sebelum berangkat umrah.⁶⁶

Dari hasil wawancara yang dilakukan, disampaikan oleh pimpinan PT Shafira Tour & Travel bahwa manasik umrah dilaksanakan fleksibel dan terstruktur, melalui bimbingan online dan tatap muka. Materi meliputi teori, praktik ibadah, doa-doa, dan teknis perjalanan, dengan pembimbing berpengalaman. Video dan e-book juga disediakan untuk akses kapan saja, memastikan jamaah siap secara ilmu dan mental sebelum berangkat umrah.

Pelaksanaan manasik umroh ini juga disampaikan oleh pembimbing dari hasil wawancara yaitu:

PT Shafira Tour & Travel menggunakan metode interaktif seperti simulasi, sesi tanya jawab, serta diskusi kelompok untuk memastikan jamaah memahami materi. Selain itu, PT Shafira Tour & Travel juga memberikan contoh konkret dalam kehidupan sehari-hari agar lebih mudah dipahami ketika sesi diskusi.⁶⁷

⁶⁶ Lulu Darmawan, diwawancara oleh Penulis, Jember 12 maret 2025

⁶⁷ Muzakki, diwawancara oleh Penulis, Jember 14 Maret 2025

Namun dalam hasil observasi yang dilakukan pelaksanaan manasik umrah di PT Shafira Tour & Travel, metode interaktif seperti diskusi kelompok dan sesi tanya jawab digunakan untuk meningkatkan pemahaman jamaah. Namun, tidak ditemukan bukti langsung bahwa simulasi digunakan dalam proses bimbingan.⁶⁸

Bahkan dalam efektifitas pelaksanaan bimbingan manasik umroh ini Staf juga menyampaikan bahwa:

Staf berperan dalam memastikan jamaah mendapatkan bimbingan dengan baik, mulai dari registrasi hingga pendampingan selama sesi manasik. Kami juga membantu dalam aspek teknis, seperti penyediaan alat bantu audiovisual.⁶⁹

Dari hasil wawancara yang dilakukan, disampaikan oleh staf bahwa mereka berperan dalam memastikan jamaah mendapatkan bimbingan yang baik, mulai dari registrasi hingga pendampingan selama sesi manasik. Staf juga membantu dalam aspek teknis, seperti penyediaan alat bantu audiovisual.



Gambar 4.2 Pelaksanaan bimbingan manasik secara online

⁶⁸ Observasi PT Shafira Tour & Travel cabang Jember, 14 April 2025

⁶⁹ Widya, diwawancara oleh Penulis, Jember pada tanggal 17 Maret 2025.

Pelaksanaan manasik umrah di PT Shafira Tour & Travel dilakukan secara fleksibel dan terstruktur, dengan bimbingan online dan tatap muka. Materi meliputi teori, praktik ibadah, doa-doa, dan teknis perjalanan, dengan pembimbing berpengalaman. Namun Metode interaktif seperti diskusi kelompok dan sesi tanya jawab yang digunakan untuk meningkatkan pemahaman jamaah, tidak ditemukan bukti langsung bahwa simulasi digunakan dalam proses bimbingan.⁷⁰ Dengan demikian, PT Shafira Tour & Travel harus menunjukkan komitmen untuk memberikan bimbingan efektif kepada jamaah.

d. Pencapaian Tujuan

dalam kegiatan bimbingan manasik umroh ini terdapat indikator pencapaian tujuan untuk memastikan tujuan yang direncanakan tercapai dengan baik atau tidak, dengan dilakukan wawancara kepada pimpinan menyatakan bahwa :

PT Shafira Tour & Travel menilai keberhasilan program manasik dari beberapa aspek. Pertama, tingkat pemahaman jamaah, yang kita ukur melalui sesi tanya jawab, praktik manasik, dan respons mereka selama bimbingan. Kedua, kelancaran ibadah di Tanah Suci, di mana kita mengevaluasi apakah jamaah mampu menjalankan rangkaian ibadah dengan baik tanpa kendala berarti. Ketiga, feedback dari jamaah, baik melalui survei maupun testimoni setelah mereka kembali, untuk mengetahui kepuasan mereka terhadap materi, metode, dan pendampingan yang diberikan. Terakhir, kita juga melihat partisipasi aktif jamaah, seperti keterlibatan mereka dalam diskusi dan pemanfaatan materi digital yang disediakan. Semua ini jadi bahan evaluasi agar program manasik terus berkembang dan lebih efektif.⁷¹

⁷⁰ Observasi di PT Shafira Tour & Travel cabang Jember, 14 April 2025

⁷¹ Lulu Darmawan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 12 maret 2025

Dari hasil wawancara yang dilakukan, disampaikan oleh pimpinan PT Shafira Tour & Travel bahwa keberhasilan program manasik diukur dari beberapa aspek. Pertama, tingkat pemahaman jamaah melalui sesi tanya jawab, praktik, dan respons mereka. Kedua, kelancaran ibadah di Tanah Suci, untuk memastikan jamaah dapat menjalankan ibadah tanpa kendala. Ketiga, feedback jamaah melalui survei dan testimoni setelah kembali, untuk menilai kepuasan terhadap materi dan pendampingan. Terakhir, partisipasi aktif jamaah dalam diskusi dan pemanfaatan materi digital juga menjadi indikator keberhasilan. Semua ini digunakan untuk evaluasi dan pengembangan program manasik.

Pembimbing juga menyampaikan hal yang sama dari hasil wawancara yang sudah dilakukan yaitu:

Keberhasilan jamaah diukur melalui keterampilan mereka dalam mempraktikkan tata cara ibadah, partisipasi aktif dalam sesi manasik, serta hasil dari simulasi yang dilakukan sebelum keberangkatan. Indikator keberhasilan mencakup pemahaman jamaah terhadap rukun umrah, kesiapan mental dan spiritual, serta kepatuhan terhadap tata cara ibadah yang diajarkan.⁷²

Keberhasilan jamaah diukur melalui keterampilan mereka dalam mempraktikkan tata cara ibadah, partisipasi aktif dalam sesi manasik. Indikator keberhasilan mencakup pemahaman jamaah

⁷² Muzakki, diwawancara oleh Penulis, Jember, 14 Maret 2025

terhadap rukun umrah, kesiapan mental dan spiritual, serta kepatuhan terhadap tata cara ibadah yang diajarkan.

Hasil observasi yang dilakukan di PT Shafira Tour & Travel yaitu mengukur keberhasilan program manasik dari beberapa aspek, termasuk tingkat pemahaman jamaah melalui sesi tanya jawab dan praktik, kelancaran ibadah di Tanah Suci, feedback jamaah melalui testimoni, serta partisipasi aktif jamaah dan pemanfaatan materi digital. Indikator keberhasilan mencakup pemahaman jamaah terhadap rukun umrah, kesiapan mental dan spiritual, serta kepatuhan terhadap tata cara ibadah yang diajarkan.⁷³ Dengan demikian, PT Shafira Tour & Travel memiliki standar yang jelas untuk mengevaluasi keberhasilan program manasik dan meningkatkan kualitas layanan.

e. Monitoring dan evaluasi

Setiap kegiatan yang dilakukan oleh PT Shafira Tour & Travel cabang Jember berkenaan juga dengan bimbingan manasik umroh berbasis online perlu adanya monitoring dan evaluasi, yang masuk pada prinsip manajemen, hal ini merupakan suatu proses untuk memastikan bahwa aktivitas sebenarnya sesuai dengan yang telah direncanakan. Seperti yang disampaikan oleh pimpinan PT Shafira Tour & Travel cabang Jember dalam wawancara yang sudah dilakukan:

PT Shafira Tour & Travel mengevaluasi manasik melalui *feedback* jamaah, survei kepuasan, dan laporan tim pembimbing.

⁷³ Observasi di PT Shafira Tour & Travel cabang Jember, 14 April 2025

Kami juga menilai kelancaran ibadah jamaah di Tanah Suci sebagai indikator keberhasilan. Evaluasi berkelanjutan dilakukan untuk memastikan efektivitas manasik umrah dengan penyesuaian metode, peningkatan fasilitas, dan pelatihan pembimbing.⁷⁴

Dari hasil wawancara yang dilakukan, evaluasi manasik dilakukan melalui *feedback* jamaah, survei kepuasan, dan laporan tim pembimbing. Kelancaran ibadah jamaah di Tanah Suci juga menjadi indikator keberhasilan. Hasil observasi dalam monitoring juga adanya langkah perbaikan setelah evaluasi meliputi penyesuaian metode bimbingan, peningkatan fasilitas, dan pelatihan tambahan bagi pembimbing untuk memastikan manasik berjalan efektif dan sesuai dengan kebutuhan jamaah.⁷⁵

pembimbing juga menyampaikan hasil wawancara yang sudah dilakukan yaitu:

Kami melakukan evaluasi melalui *feedback* jamaah, survei kepuasan, serta pengamatan langsung selama sesi manasik dan saat pelaksanaan ibadah di Tanah Suci. Jika ditemukan kekurangan, kami segera melakukan revisi metode pembelajaran, menyesuaikan jadwal bimbingan, serta meningkatkan kualitas materi dan pendampingan.⁷⁶

Dari hasil wawancara yang dilakukan, disampaikan oleh pembimbing bahwa evaluasi dilakukan melalui *feedback* jamaah, survei kepuasan, serta pengamatan langsung selama sesi manasik dan pelaksanaan ibadah di Tanah Suci. Jika ditemukan kekurangan,

⁷⁴ Lulu Darmawan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 12 maret 2025

⁷⁵ Observasi di PT Shafira Tour & Travel cabang Jember, 14 April 2025

⁷⁶ Muzakki, diwawancara oleh Penulis, Jember, 14 Maret 2025

mereka segera merevisi metode pembelajaran, menyesuaikan jadwal bimbingan, dan meningkatkan kualitas materi serta pendampingan.

Sebagaimana dari hasil wawancara kepada Staf PT Shafira Tour & Travel cabang Jember juga menyampaikan hal berikut yaitu:

Staf terlibat dalam mengevaluasi efektivitas program manasik dengan mengumpulkan umpan balik dari jamaah dan mencatat kendala yang muncul selama pelaksanaan. Masukan yang sering diberikan kepada manajemen meliputi peningkatan kualitas materi, penyesuaian metode pengajaran agar lebih interaktif, serta penambahan sesi konsultasi bagi jamaah yang membutuhkan bimbingan lebih lanjut.⁷⁷

Dari hasil wawancara yang dilakukan, disampaikan oleh staf PT Shafira Tour & Travel cabang Jember bahwa mereka terlibat dalam mengevaluasi efektivitas program manasik dengan mengumpulkan umpan balik dari jamaah dan mencatat kendala yang muncul. Masukan yang sering diberikan kepada manajemen mencakup peningkatan kualitas materi, penyesuaian metode pengajaran agar lebih interaktif, serta penambahan sesi konsultasi bagi jamaah yang membutuhkan bimbingan lebih lanjut.

Berdasarkan hasil observasi lapangan, PT Shafira Tour & Travel telah menerapkan sistem evaluasi manasik yang komprehensif. Evaluasi dilakukan melalui *feedback* jamaah, survei kepuasan, dan laporan tim pembimbing, serta pemantauan kelancaran ibadah di Tanah Suci. Hasil evaluasi digunakan untuk melakukan penyesuaian metode bimbingan, peningkatan fasilitas, dan pelatihan tambahan bagi

⁷⁷ Widya, diwawancara oleh Penulis, Jember, 17 Maret 2025.

pembimbing. pembimbing dan staf juga secara aktif terlibat dalam proses evaluasi, melakukan pengamatan langsung, mengumpulkan umpan balik, dan memberikan masukan untuk perbaikan program. Dengan demikian, PT Shafira Tour & Travel terus meningkatkan kualitas dan efektivitas program manasik umrah.⁷⁸

Dengan demikian, PT Shafira Tour & Travel menunjukkan komitmen untuk melakukan evaluasi berkelanjutan dan perbaikan program manasik untuk meningkatkan kualitas layanan.

2. Peningkatan pemahaman jamaah dalam bimbingan manasik umroh berbasis online di Shafira Tour and Travel Jember

Adapun peningkatan pemahaman ibadah pada jamaah umroh terdapat beberapa indikator yaitu: keterlibatan dalam belajar, penerapan pengetahuan, kepuasan belajar, perubahan perilaku jamaah.

a. Keterlibatan dalam belajar

Mengacu pada partisipasi aktif jamaah dalam setiap proses pembelajaran selama bimbingan manasik. Hal ini mencakup perhatian, keaktifan bertanya, berdiskusi, hingga kesungguhan dalam memahami materi terkait tata cara, doa-doa, dan makna ibadah umrah. Semakin tinggi keterlibatan, semakin besar pula pemahaman dan kesiapan jamaah dalam menjalankan ibadah umrah dengan baik dan benar.

⁷⁸ Observasi di PT Shafira Tour & Travel cabang Jember, 14 April 2025

Seperti yang disampaikan oleh pimpinan PT Shafira Tour & Travel cabang Jember dalam wawancara yang sudah dilakukan:

PT Shafira Tour & Travel meningkatkan keterlibatan jamaah dalam manasik melalui metode interaktif (sesi tanya jawab, diskusi WhatsApp, praktik langsung), materi digital (video, e-book), dan pendampingan intensif (pengingat jadwal, motivasi). Dengan pendekatan ini, jamaah lebih aktif dan siap menjalankan ibadah umrah.⁷⁹

Hasil observasi yang dilakukan peneliti sesuai bahwa materi digital berupa video dan e-book disediakan agar jamaah bisa belajar kapan saja. Selain itu, pendampingan intensif, pengingat jadwal, dan motivasi rutin dari tim pendamping membantu meningkatkan keterlibatan dan semangat jamaah. Pendekatan ini membuat jamaah lebih aktif dan siap menjalankan ibadah umrah dengan baik.⁸⁰

Pembimbing juga menyampaikan hal yang sama dari hasil wawancara yang sudah dilakukan yaitu:

Kami menciptakan suasana belajar yang nyaman dengan komunikasi yang terbuka, mendorong jamaah untuk bertanya, serta memberikan perhatian khusus bagi yang membutuhkan bimbingan lebih. Kami menggunakan metode interaktif, memberikan tugas sederhana, serta mengadakan kuis atau simulasi agar jamaah lebih aktif dan terlibat dalam pembelajaran.⁸¹

Hasil observasi yang dilakukan, kurang selaras dengan yang disampaikan oleh pembimbing bahwa kurangnya dialog diskusi dan metode interaktif, namun pembimbing memberikan tugas sederhana,

⁷⁹ Lulu Darmawan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 10 April 2025

⁸⁰ Observasi di PT Shafira Tour & Travel Cabang Jember, 14 April 2025

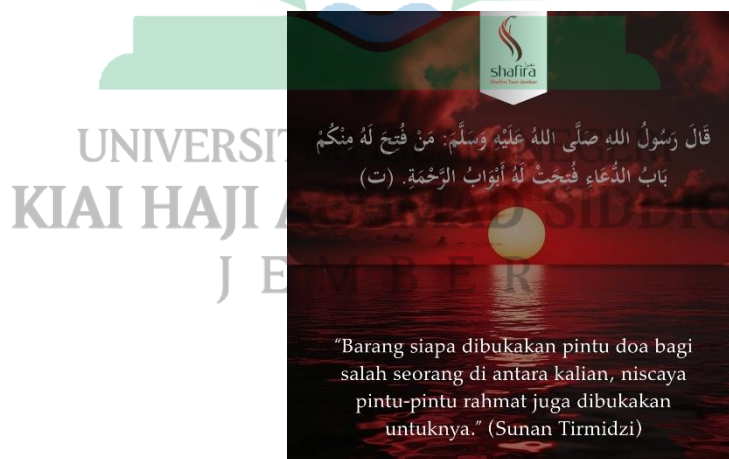
⁸¹ Muzakki, diwawancara oleh Penulis, Jember, 11 April 2025.

serta kuis atau simulasi digunakan untuk membuat jamaah lebih aktif dan terlibat dalam pembelajaran.⁸²

Dalam hal ini wawancara juga kami lakukan kepada Jamaah umroh yang mengatakan bahwa:

Pengalaman saya mengikuti manasik di PT Shafira Tour and Travel sangat bermanfaat. Saya mendapatkan penjelasan yang jelas dan pendampingan yang baik dari pembimbing, baik dari segi rukun umroh, apa saja yang harus dipersiapkan untuk dibawa ke tanah suci saat melakukan ibadah umroh, serta hal-hal penting yang harus dilakukan ketika umroh.⁸³

Dari hasil wawancara yang dilakukan, disampaikan oleh jamaah umrah bahwa pengalaman mengikuti manasik di PT Shafira Tour & Travel sangat bermanfaat. Jamaah merasa mendapatkan penjelasan yang jelas dan pendampingan yang baik dari pembimbing.



Gambar 4.3 motivasi rutin yang dikirim via grup Whatsapp

PT Shafira Tour & Travel menggunakan berbagai strategi untuk memastikan jamaah aktif dalam manasik, termasuk metode interaktif

⁸² Observasi di PT Shafira Tour & Travel Cabang Jember, 14 April 2025

⁸³ Desita Sarifah, diwawancara oleh Penulis, Jember, 17 April 2025

seperti sesi tanya jawab, diskusi di grup WhatsApp, dan praktik langsung. Materi digital berupa video dan e-book juga disediakan agar jamaah bisa belajar kapan saja. Pendampingan intensif, pengingat jadwal, dan motivasi rutin dari tim pendamping membantu meningkatkan keterlibatan dan semangat jamaah. Jamaah umrah yang telah mengikuti manasik di PT Shafira Tour & Travel menyatakan bahwa pengalaman mereka sangat bermanfaat, dengan penjelasan yang jelas dan pendampingan yang baik dari pembimbing. Namun kurangnya keterlibatan dalam sesi pembelajaran dan diberikan kesempatan untuk bertanya dan berdiskusi kepada jamaah. Dengan demikian, PT Shafira Tour & Travel perlu menunjukkan komitmen untuk meningkatkan keterlibatan dan pemahaman jamaah dalam manasik, sehingga mereka lebih siap menjalankan ibadah umrah.

b. Penerapan pengetahuan

Observasi yang sudah peneliti lakukan dalam proses mengaplikasikan pemahaman yang telah diperoleh melalui bimbingan manasik yang dilakukan secara daring. Ini mencakup kemampuan jamaah dalam mempraktikkan tata cara ibadah umrah, meskipun materi pembelajarannya disampaikan melalui media digital seperti video, modul online, atau sesi virtual. Namun pada penerapan sehari-hari setelah melakukan ibadah umroh, jamaah kurang menerapkan hal-hal yang sudah disampaikan saat pembelajaran manasik.

Seperti yang disampaikan oleh pimpinan PT Shafira Tour & Travel cabang Jember dalam wawancara yang sudah dilakukan:

Kami mengukur pemahaman jamaah terhadap materi manasik dengan beberapa cara. PT Shafira Tour & Travel mengukur pemahaman jamaah melalui sesi tanya jawab, simulasi praktik, dan feedback/evaluasi. Bagi jamaah yang belum paham, diberikan penjelasan tambahan, akses materi digital, dan sesi bimbingan ulang untuk memastikan kesiapan sebelum keberangkatan. Dengan metode ini, kami memastikan bahwa jamaah benar-benar memahami materi dan siap menjalankan ibadah dengan baik. Jamaah bisa mengakses kembali materi digital, seperti video dan e-book, untuk dipelajari lebih lanjut. Dengan pendekatan ini, kami memastikan semua jamaah mendapatkan pemahaman yang cukup sebelum keberangkatan.⁸⁴

Dari hasil wawancara yang dilakukan, disampaikan oleh pimpinan PT Shafira Tour & Travel cabang Jember bahwa pemahaman jamaah terhadap materi manasik diukur melalui sesi simulasi praktik ibadah, serta *feedback* dan evaluasi dari jamaah dan tim pembimbing. Bagi jamaah yang belum memahami materi, pembimbing memberikan materi digital dapat diakses kembali. Pendekatan ini memastikan jamaah siap menjalankan ibadah dengan baik sebelum keberangkatan.

Pembimbing juga menyampaikan hal yang sama dari hasil wawancara yang sudah dilakukan yaitu:

Kami memastikan pemahaman jamaah dengan mengadakan sesi praktik, simulasi perjalanan, serta memberikan panduan tertulis dan digital yang bisa dipelajari kapan saja. Jika ada jamaah yang masih kesulitan, kami menyediakan video tutorial agar mereka dapat belajar secara mandiri.⁸⁵

⁸⁴ Lulu Darmawan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 10 April 2025

⁸⁵ Muzakki, diwawancara oleh Penulis, Jember, 11 April 2025.

Sesuai dengan observasi yang dilakukan, pembimbing memastikan pemahaman jamaah melalui sesi praktik langsung, simulasi perjalanan, dan panduan tertulis serta digital yang bisa dipelajari kapan saja. Jika ada jamaah yang kesulitan, mereka diberikan bimbingan, diulang simulasi, dan disediakan video tutorial untuk belajar mandiri.⁸⁶

Dari hasil wawancara dengan Jamaah umroh mengatakan bahwa:

Ilmu yang diberikan cukup mudah dipahami karena disampaikan secara sistematis dan didukung dengan materi dalam bentuk video serta praktik langsung. Ada beberapa bagian yang sulit dipahami, terutama yang berkaitan dengan doa-doa khusus dan teknis pelaksanaan ibadah di Tanah Suci, namun pembimbing selalu siap membantu, dan disediakan audio hajj saat pelaksanaan umroh sehingga saya tidak kebingungan lagi.⁸⁷

Wawancara dengan jamaah umrah ini sesuai dengan observasi yang peneliti lakukan bahwa ilmu yang diberikan cukup mudah dipahami karena disampaikan secara sistematis dan didukung dengan materi video serta praktik langsung. Meskipun ada beberapa bagian yang sulit dipahami, terutama terkait doa-doa khusus dan teknis ibadah di Tanah Suci, juga disediakan audio hajj hingga jamaah tidak merasa kesulitan dalam membaca dan menghafal doa doa serta pembimbing selalu siap membantu, namun hal ini juga berdampak pada penerapan pengetahuan yang diperoleh jamaah, kurang di terapkan dalam kehidupan sehari hari karena jamaah mengandalkan audio hajj

⁸⁶ Observasi di PT Shafira Tour & Travel Cabang Jember, 14 April 2025

⁸⁷ Desita Sarifah, diwawancara oleh Penulis, Jember, 17 April 2025

yang termasuk bimbingan dari pembimbing tanpa mereka menghafal ulang doa-doa yang sudah disiapkan dalam buku panduan.⁸⁸



Gambar 4.0.4 penggunaan audio haji saat umroh

PT Shafira Tour & Travel memastikan pemahaman jamaah terhadap materi manasik melalui berbagai metode, termasuk sesi simulasi praktik ibadah, serta feedback dan evaluasi dari jamaah dan tim pembimbing. Bagi jamaah yang belum memahami materi, pembimbing memberikan penjelasan tambahan dan materi digital dapat diakses kembali. Namun, ketergantungan pada audio haji dan kurangnya pengulangan materi membuat penerapan pengetahuan dalam kehidupan sehari-hari kurang optimal. Meskipun demikian, pembimbing dan pembimbing tetap berkomitmen untuk memastikan kesiapan jamaah melalui praktik langsung, panduan tertulis dan digital, serta dukungan materi video dan tutorial. Jamaah menyatakan bahwa metode ini memudahkan pemahaman, meskipun ada bagian yang sulit, pembimbing selalu siap membantu. Dengan demikian, PT Shafira Tour & Travel perlu menekankan terkait penerapan pengetahuan yang

⁸⁸ Observasi di PT Shafira Tour & Travel Cabang Jember, 14 April 2025

diperoleh dalam kehidupan sehari-hari untuk memastikan jamaah memahami materi manasik dengan baik sebelum dan sesudah umroh.

c. Kepuasan belajar

Merujuk pada tingkat kepuasan, hasil observasi yang peneliti lakukan di lapangan terlihat oleh jamaah setelah mengikuti proses bimbingan manasik secara daring. Kepuasan berkaitan dengan kualitas materi, kemudahan akses, interaksi dengan pembimbing, serta seberapa jauh kebutuhan informasi dan pemahaman jamaah dapat terpenuhi melalui platform online.⁸⁹

Seperti yang disampaikan oleh pimpinan PT Shafira Tour & Travel cabang Jember dalam wawancara yang sudah dilakukan:

PT Shafira Tour & Travel mengukur kepuasan jamaah melalui survei, feedback langsung, dan partisipasi selama sesi manasik. Beberapa keluhan yang diterima antara lain kesulitan memahami materi online, waktu bimbingan kurang fleksibel, kebutuhan pendampingan intensif, dan keinginan untuk menambah sesi praktik. Kami menanggapi masukan ini dengan menyediakan rekaman materi, menyesuaikan jadwal, dan menambah sesi bimbingan khusus, bagi yang membutuhkan.⁹⁰

Dari hasil wawancara yang dilakukan, disampaikan oleh pimpinan PT Shafira Tour & Travel cabang Jember bahwa mereka mengukur tingkat kepuasan jamaah dengan survei kepuasan, feedback langsung melalui diskusi grup dan evaluasi individu, serta melihat partisipasi jamaah selama sesi manasik. Keluhan dan masukan yang sering diterima antara lain kesulitan memahami materi online, waktu

⁸⁹ Observasi di PT Shafira Tour & Travel cabang Jember, 14 April 2025

⁹⁰ Lulu Darmawan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 10 April 2025

bimbingan yang kurang fleksibel, kebutuhan pendampingan lebih intensif untuk jamaah lansia, dan keinginan untuk lebih banyak sesi praktik. Menanggapi hal ini, PT Shafira Tour & Travel melakukan perbaikan dengan menyediakan rekaman materi, menyesuaikan jadwal, dan menambah sesi bimbingan khusus.

Pembimbing juga menyampaikan hal yang sama dari hasil wawancara yang sudah dilakukan yaitu:

Sebagian besar jamaah merasa terbantu dengan metode yang kami gunakan, terutama kombinasi teori dan praktik yang memudahkan pemahaman mereka. Kami menerima keluhan dengan terbuka, melakukan evaluasi terhadap permasalahan yang muncul, serta menyesuaikan metode pembelajaran agar lebih efektif dan sesuai kebutuhan jamaah.⁹¹

Dari hasil wawancara yang dilakukan, disampaikan oleh pembimbing bahwa sebagian besar jamaah merasa terbantu dengan metode yang digunakan, terutama kombinasi teori dan praktik yang memudahkan pemahaman mereka. Mereka menerima keluhan dengan terbuka, melakukan evaluasi terhadap permasalahan yang muncul, serta menyesuaikan metode pembelajaran agar lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan jamaah. wawancara dengan Jamaah umroh mengatakan bahwa :

Saya sangat puas dengan metode dan materi yang diajarkan karena tidak membosankan. Pendekatan yang digunakan juga sesuai dengan kebutuhan jamaah. Saran saya untuk meningkatkan kualitas manasik adalah menambah sesi tanya jawab secara lebih mendalam dan menyediakan lebih banyak simulasi langsung agar jamaah lebih terbiasa.⁹²

⁹¹ Muzakki, diwawancara oleh Penulis, Jember, 11 April 2025.

⁹² Masita Rusli, diwawancara oleh Penulis, Jember, 17 April 2025

Hasil observasi di lapangan sesuai dengan jamaah umrah, penyampaianannya sangat memuaskan, metode dan materi yang diajarkan tidak membosankan. Pendekatan yang digunakan juga sesuai dengan kebutuhan jamaah. Namun sebagai saran, untuk menambah sesi tanya jawab secara lebih mendalam dan menyediakan lebih banyak simulasi langsung agar jamaah lebih terbiasa.⁹³



Gambar 4.5 pembelajaran manasik ketika di madinah

PT Shafira Tour & Travel mengukur kepuasan jamaah melalui survei, feedback, dan partisipasi selama sesi manasik. Mereka menerima keluhan terkait kesulitan memahami materi online, waktu bimbingan kurang fleksibel, dan kebutuhan pendampingan lebih intensif. Menanggapi hal ini, PT Shafira Tour & Travel melakukan perbaikan dengan menyediakan rekaman materi dan menambah sesi bimbingan khusus. Jamaah umrah merasa puas dengan metode dan materi yang diajarkan, dan mengusulkan penambahan sesi tanya jawab

⁹³ Observasi di PT Shafira Tour & Travel cabang Jember, 14 April 2025

dan simulasi langsung. Perlunya PT Shafira Tour & Travel untuk meningkatkan kualitas manasik berdasarkan dikusi dan feedback jamaah.

d. Perubahan perilaku jamaah

Pergeseran sikap, pemahaman, dan tindakan jamaah setelah mengikuti bimbingan manasik secara daring. Adapun hasil observasi yang peneliti lakukan, perubahan ini kurang terlihat dari meningkatnya kesadaran beribadah, dalam kehidupan sehari-hari setelah kepulangan jamaah umroh serta spiritual dalam menjalankan ibadah, meskipun pembelajarannya dilakukan secara online.⁹⁴

Hal ini disampaikan oleh pimpinan PT Shafira Tour & Travel cabang Jember dalam wawancara yang sudah dilakukan:

PT Shafira Tour & Travel mengamati perubahan perilaku jamaah setelah manasik dengan melihat kedisiplinan dan kesiapan mereka dalam menjalankan ibadah. Kami juga memperhatikan antusiasme dan keterlibatan jamaah melalui observasi langsung dan feedback setelah kepulangan.

Selain itu, PT Shafira Tour & Travel memiliki program lanjutan untuk membimbing jamaah, seperti grup diskusi online, pendampingan hingga keberangkatan dan selama di Tanah Suci, serta kajian atau reuni jamaah setelah kepulangan untuk menjaga silaturahmi dan memperdalam pemahaman mereka tentang ibadah..⁹⁵

Dari hasil wawancara yang dilakukan, disampaikan oleh pimpinan PT Shafira Tour & Travel cabang Jember bahwa mereka mengamati perubahan perilaku jamaah setelah manasik melalui

⁹⁴ Observasi di PT Shafira Tour & Travel cabang Jember, 14 April 2025

⁹⁵ Lulu Darmawan, diwawancara oleh Penulis, Jember, 10 April 2025

observasi langsung dan *feedback* jamaah. Mereka melihat kedisiplinan, kesiapan ibadah, serta antusiasme dan keterlibatan jamaah dalam memahami materi. Untuk mendukung kesiapan jamaah, PT Shafira Tour & Travel menyediakan grup diskusi online, pendampingan hingga keberangkatan, serta kajian atau reuni setelah kepulangan jamaah untuk memperdalam pemahaman mereka tentang ibadah.

Pembimbing juga menyampaikan hal yang sama dari hasil wawancara yang sudah dilakukan yaitu:

Kami melihat perubahan sikap jamaah dari kedisiplinan mereka dalam mengikuti sesi, pemahaman mereka dalam praktik ibadah, serta kesiapan mental mereka sebelum keberangkatan. Kami memiliki program *follow-up* berupa grup diskusi online, sesi kajian setelah kepulangan, serta reuni jamaah untuk terus menjaga semangat ibadah mereka.⁹⁶

Dari hasil wawancara yang dilakukan, disampaikan oleh pembimbing dan pimpinan bahwa mereka melihat perubahan sikap jamaah melalui kedisiplinan dalam mengikuti sesi, pemahaman dalam praktik ibadah, serta kesiapan mental sebelum keberangkatan. Mereka juga memiliki program *follow-up*, seperti grup diskusi online, sesi kajian setelah kepulangan, dan reuni jamaah untuk terus menjaga semangat ibadah mereka.

Hasil wawancara dengan Jama'ah umroh mengatakan bahwa:

Setelah mengikuti manasik, saya merasa lebih siap dan percaya diri dalam menjalankan ibadah umrah. Pemahaman saya tentang tata cara ibadah juga semakin baik. Manfaat terbesar yang saya rasakan adalah peningkatan pemahaman mengenai ibadah umrah serta kesiapan mental dan spiritual sebelum keberangkatan.⁹⁷

⁹⁶ Muzakki, diwawancara oleh Penulis, Jember, 11 April 2025

⁹⁷ Masita Rusli, diwawancara oleh Penulis, Jember, 17 April 2025

Dari hasil wawancara dengan jamaah umrah, disampaikan bahwa setelah mengikuti manasik, mereka merasa lebih siap dan percaya diri dalam menjalankan ibadah umrah. Pemahaman tentang tata cara ibadah semakin baik, dan manfaat terbesar yang dirasakan adalah peningkatan pemahaman mengenai ibadah umrah serta kesiapan mental dan spiritual sebelum keberangkatan.

PT Shafira Tour & Travel memantau perubahan perilaku jamaah pasca-manasik melalui observasi dan *feedback*, melihat peningkatan kedisiplinan, kesiapan ibadah, dan antusiasme. Jamaah merasa lebih siap dan percaya diri menjalankan ibadah umrah. Sehingga sangat diperlukannya program lanjutan seperti grup diskusi online dan pendampingan hingga keberangkatan diselenggarakan untuk memperdalam pemahaman jamaah. Dengan demikian, PT Shafira Tour & Travel harus menunjukkan komitmen untuk mendukung kesiapan jamaah hingga setelah keberangkatan dan setelah kepulangan jamaah umroh.

Tabel 4.1 Indikator Peningkatan Pemahaman Jamaah Before After

Indikator	Kondisi Sebelum Manasik Online	Kondisi Setelah Manasik Online
Keterlibatan dalam belajar	Jamaah pasif, minim bertanya, tidak aktif dalam diskusi; kurangnya metode interaktif yang efektif.	Jamaah lebih aktif karena adanya metode interaktif (tanya jawab, kuis), pendampingan intensif, dan materi digital fleksibel.
Penerapan pengetahuan	Pemahaman materi tidak sepenuhnya diterapkan dalam ibadah	Ada peningkatan pemahaman melalui simulasi, video, dan

	harian; masih bergantung pada bimbingan langsung.	praktik, namun sebagian jamaah masih bergantung pada <i>audio hajj</i> .
Kepuasan belajar	Jamaah merasa kesulitan dengan akses materi online waktu bimbingan dianggap tidak fleksibel.	Jamaah merasa terbantu, puas dengan materi yang tidak membosankan dan lebih banyak sesi tanya jawab dan simulasi.
Perubahan perilaku jamaah	Perubahan spiritual dan kesadaran ibadah belum terlihat signifikan pasca kepulangan.	Jamaah merasa lebih siap dan percaya diri saat berangkat, namun kesadaran ibadah jangka panjang masih perlu penguatan.

C. Pembahasan temuan

Pembahasan temuan merupakan bagian penting yang menjelaskan makna dan signifikansi dari hasil penelitian. Penulis akan memaparkan temuan penelitian secara mendalam, menyelaraskannya dengan teori yang relevan.

Pembahasan temuan pada penelitian ini yaitu:

1. Manajemen dalam bimbingan manasik umroh berbasis online di PT Shafira Tour and Travel cabang Jember

Pembahasan temuan ini akan berfokus pada uraian mendalam terkait manajemen bimbingan manasik umroh yang diterapkan di PT Shafira Tour & Travel Cabang Jember. Berdasarkan teori dari Ade Marpudin dalam bukunya Manajemen Bimbingan Manasik Haji & Umroh mengemukakan manajemen bimbingan manasik umroh yaitu proses untuk mengelola pelaksanaan bimbingan manasik dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia dalam organisasi, sehingga dapat dilaksanakan secara efektif dan

efisien dengan tujuan yang sudah ditetapkan mampu tercapai.⁹⁸

Berdasarkan teori tersebut didasarkan pada beberapa indikator manajemen bimbingan manasik umroh yaitu:

a. Perencanaan yang terstruktur

Dalam Menyusun perencanaan yang terstruktur, dapat dikatakan juga sebagai proses kegiatan yang berkaitan dengan usaha merumuskan program yang didalamnya memuat segala sesuatu yang akan dilaksanakan, penentuan tujuan, kebijaksanaan, prosedur dan metode yang akan di ikuti dalam usaha mencapai tujuan.⁹⁹

Perencanaan yang dilakukan oleh pimpinan PT Shafira Tour and Travel cabang Jember yaitu program manasik umrah dirancang fleksibel namun tetap terstruktur. Materi disediakan dalam bentuk video, dan sesi live, serta didukung platform digital seperti Zoom. Jadwal disesuaikan dengan keberangkatan jamaah, dan pembimbing yang terlibat berpengalaman. Feedback jamaah juga rutin dikumpulkan untuk perbaikan program, dengan tujuan mempersiapkan jamaah secara lahir dan batin sebelum umrah. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh George R. Terry bahwa perencanaan adalah proses pemilihan fakta dan penghubungan fakta-fakta, serta pembuatan dan penggunaan perkiraan-perkiraan atau asumsi-asumsi untuk masa yang akan datang. Hal ini dilakukan dengan

⁹⁸ Marpudin, Ade, *Manajemen Bimbingan Manasik Haji dan Umrah Berbasis Moderasi Beragama*, 59-60.

⁹⁹ Marpudin, Ade, *Manajemen Bimbingan Manasik Haji dan Umrah Berbasis Moderasi Beragama*, 61.

menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.¹⁰⁰

Aspek pada perencanaan yang terstruktur ini juga sesuai dengan pernyataan dari pembimbing yang terjun langsung pada bimbingan manasik umroh secara online pembimbing manasik bertanggung jawab utamanya adalah menyusun materi yang sistematis dan mudah dipahami jamaah. Pendekatan yang digunakan menggabungkan teori dan praktik, mencakup rukun, wajib umrah, doa-doa, dan tata cara ibadah sesuai syariat. Fokus utama adalah memastikan jamaah memahami ibadah dengan benar, siap secara mental dan spiritual, serta perjalanan berjalan lancar. Selain itu, adab dan sikap saat di Tanah Suci juga menjadi penekanan agar ibadah berlangsung khusyuk, pernyataan tersebut sejalan dengan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, terlihat bahwasannya perencanaan pada bimbingan manasik umroh ini sesuai dan terstruktur, tujuannya agar jamaah umroh mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan slogan PT Shafira Tour and Travel "melayani setulus hati", dari sanalah perencanaan dirancang dengan baik dan terstruktur.

Hal ini dapat mengindikasikan bahwa proses perencanaan terstruktur di PT Shafira Tour & Travel cabang Jember pada bimbingan manasik umroh berbasis online dalam meningkatkan pemahaman ibadah

¹⁰⁰ Mujiono Edi Purwito, *Manajemen Bimbingan Manasik Haji dan Umrah pada Kelompok Bimbingan Manasik Haji dan Umrah (KBIHU) Daarul Istiqomah Bogor*, 34.

jamaah dinilai bagus. Dengan perencanaan yang tersusun dengan baik akan mencapai tujuan yang efektif dan maksimal.

b. Optimalisasi sumber daya

proses mengoptimalkan sumber daya sumber daya yang sudah ada di PT Shafira Tour & Travel cabang Jember dalam melaksanakan bimbingan manasik umroh berbasis online. Berdasarkan teori dari Ade Marpudin dalam bukunya bahwa optimalisasi sumberdaya meliputi sumber daya manusia, teknologi, serta sarana dan prasarana pendukung.¹⁰¹ Namun, untuk mencapai efektivitas yang optimal, perlu dilakukan berbagai strategi dalam mengoptimalkan sumber daya tersebut. Berikut penjabaran pengoptimalan sumber daya di PT Shafira Tour & Travel cabang Jember:

PT Shafira Tour & Travel mengalokasi sumber daya untuk manasik umrah diatur secara efektif. Tenaga yang dilibatkan meliputi ustadz berpengalaman, tim operasional, dan admin pendukung. Fasilitas bimbingan disediakan secara daring melalui Zoom, WhatsApp, dan YouTube, serta tatap muka bagi yang membutuhkan. Dana dialokasikan untuk operasional, dan penyediaan materi. Semua ini dilakukan demi memberikan bimbingan terbaik bagi jamaah agar siap menjalankan ibadah umrah. Hal ini sesuai dengan teori dari Notoatmodjo merupakan upaya untuk mengembangkan sumberdaya

¹⁰¹ Marpudin, Ade, *Manajemen Bimbingan Manasik Haji dan Umrah Berbasis Moderasi Beragama*, 62.

manusia, terutama kemampuan intelektual dan kepribadian manusia.¹⁰²

Pembimbing memanfaatkan berbagai fasilitas seperti ruang pelatihan, media audiovisual, serta materi cetak dan digital seperti e-book dan video tutorial. Selain itu, platform online seperti Zoom dan WhatsApp juga digunakan untuk sesi tambahan guna mendukung bimbingan jamaah. Dalam hal ini staf juga memperhatikan terkait pengoptimalan sumber daya, seperti tenaga pengajar, fasilitas, dan materi, didistribusikan sesuai dengan kebutuhan manasik umrah. Semua benar diastikan ketersediaan ruangan, perangkat teknologi, serta bahan ajar sebelum pelaksanaan untuk mendukung kelancaran bimbingan. Hal ini selaras dengan pengamatan yang peneliti lakukan, bahwa seluruh tim benar-benar memperhatikan pengoptimalan sumber daya yang ada. Dengan demikian, PT Shafira Tour and Travel cabang Jember telah menunjukkan komitmen untuk mengalokasikan sumber daya secara efektif dalam mendukung program manasik umrah, sehingga jamaah dapat menjalankan ibadah umrah dengan baik dan lancar.

c. Efektivitas pelaksanaan

Pelaksanaan dalam bimbingan manasik umrah merupakan tahapan aktualisasi dari prinsip manajemen yang pertama dan kedua,

¹⁰² Marpudin, Ade, *Manajemen Bimbingan Manasik Haji dan Umrah Berbasis Moderasi Beragama*, 62.

yaitu pelaksanaan yang dilakukan setelah proses perencanaan dan pengorganisasian awal disusun dengan baik. Berikut penjabaran efektivitas pelaksanaan yang dilakukan PT Shafira Tour & Travel:

PT Shafira Tour & Travel melakukan manasik umrah dilaksanakan fleksibel dan terstruktur, melalui bimbingan online dan tatap muka. Materi meliputi teori, praktik ibadah, doa-doa, dan teknis perjalanan, dengan pembimbing berpengalaman. Video dan e-book juga disediakan untuk akses kapan saja, memastikan jamaah siap secara ilmu dan mental sebelum berangkat umrah. Hal itu juga dapat mendorong jamaah untuk melaksanakan manasik umroh dengan baik dan fleksibel walaupun secara online. Hal yang sudah di kemukakan ini sesuai dengan teori George R. Terry terkait pergerakan bahwa Pergerakan adalah proses membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok agar berkehendak dan berusaha dengan keras untuk mencapai tujuan dengan ikhlas, sesuai dengan perencanaan dan usaha pengorganisasian yang telah ditetapkan oleh pimpinan.¹⁰³

Pembimbing juga mengemukakan pelaksanaan manasik umrah, juga menggunakan metode interaktif seperti simulasi, sesi tanya jawab, dan diskusi kelompok untuk memastikan pemahaman jamaah. Mereka juga memberikan contoh konkret dalam kehidupan sehari-hari agar materi lebih mudah dipahami, dalam efektifitas pelaksanaan ini

¹⁰³Mujiono Edi Purwito, *Manajemen Bimbingan Manasik Haji dan Umrah pada Kelompok Bimbingan Manasik Haji dan Umrah (KBIHU) Daarul Istiqomah Bogor*, 36.

peran staf sangat penting dalam memastikan jamaah mendapatkan bimbingan yang baik, mulai dari registrasi hingga pendampingan selama sesi manasik. Staf juga membantu dalam aspek teknis, seperti penyediaan alat bantu audiovisual. Penjabaran ini sesuai dengan pengamatan yang sudah dilakukan oleh peneliti dalam pelaksanaan bimbingan manasik umroh secara online, juga sesuai dengan teori pelaksanaan yang dikemukakan oleh Awaluddin yang berpendapat bahwa fungsi manajemen dalam pelaksanaan merupakan penentu dalam suatu lembaga, keberhasilan fungsi ini dipengaruhi oleh pimpinan lembaga tersebut. Adapun langkah-langkahnya yaitu memberikan motivasi, membimbing, mengkoordinir dan menjalin pengertian serta meningkatkan kemampuan dan keahlian setiap individu.¹⁰⁴

Dengan demikian, PT Shafira Tour & Travel menunjukkan komitmen untuk memberikan bimbingan efektif kepada jamaah.

d. Pencapaian tujuan

Kegiatan bimbingan manasik umroh ini terdapat indikator pencapaian tujuan untuk memastikan tujuan yang direncanakan tercapai dengan baik atau tidak. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Ade Marpuhin bahwa proses perencanaan dalam fungsi manajemen adalah proses yang sistematis, dimulai dengan

¹⁰⁴ Taufikurrahman, *Manajemen Bimbingan Manasik Haji dalam Membina Kemandirian Calon Jamaah Haji*, 56.

menentukan tujuan organisasi, mengembangkan strategi untuk mencapai tujuan tersebut, dan merumuskan rencana menyeluruh yang terintegrasi dan terkoordinasi untuk memastikan tercapainya tujuan organisasi secara efektif.¹⁰⁵

pimpinan PT Shafira Tour & Travel mengindikasikan keberhasilan program manasik diukur dari beberapa aspek. Pertama, tingkat pemahaman jamaah melalui sesi tanya jawab, praktik, dan respons mereka. Kedua, kelancaran ibadah di Tanah Suci, untuk memastikan jamaah dapat menjalankan ibadah tanpa kendala. Ketiga, feedback jamaah melalui survei dan testimoni setelah kembali, untuk menilai kepuasan terhadap materi dan pendampingan. Terakhir, partisipasi aktif jamaah dalam diskusi dan pemanfaatan materi digital juga menjadi indikator keberhasilan. Semua ini digunakan untuk evaluasi dan pengembangan program manasik. Pernyataan ini selaras dengan teori George R. Terry bahwa suatu manajemen ialah pencapaian tujuan yang telah ditetapkan melalui atau Bersama sama usaha orang lain.¹⁰⁶

Pembimbing mengindikasikan keberhasilan jamaah melalui keterampilan mereka dalam mempraktikkan tata cara ibadah, partisipasi aktif dalam sesi manasik, serta hasil simulasi sebelum keberangkatan. Indikator keberhasilan mencakup pemahaman jamaah terhadap rukun umrah, kesiapan mental dan spiritual, serta kepatuhan

¹⁰⁵ Marpudin, Ade, *Manajemen Bimbingan Manasik Haji dan Umrah Berbasis Moderasi Beragama*, 142.

¹⁰⁶ Mujiono Edi Purwito, *Manajemen Bimbingan Manasik Haji dan Umrah pada Kelompok Bimbingan Manasik Haji dan Umrah (KBIHU) Daarul Istiqomah Bogor*, 36.

terhadap tata cara ibadah yang diajarkan. Pemaparan dari pimpinan dan pembimbing ini sesuai dengan hasil pengamatan yang peneliti lakukan.

e. Monitoring dan evaluasi

Setiap kegiatan yang dilakukan oleh PT Shafira Tour & Travel cabang Jember berkenaan juga dengan bimbingan manasik umroh berbasis online perlu adanya monitoring dan evaluasi, yang masuk pada prinsip manajemen hal ini merupakan suatu proses untuk memastikan bahwa aktivitas sebenarnya sesuai dengan yang telah direncanakan. Berikut penjabaran monitoring dan evaluasi yang dilakukan di PT Shafira Tour & Travel cabang Jember sebagai berikut:

Monitoring dan evaluasi dari pimpinan PT Shafira Tour & Travel cabang Jember dilakukan melalui *feedback* jamaah, survei kepuasan, dan laporan tim pembimbing. Kelancaran ibadah jamaah di Tanah Suci juga menjadi indikator keberhasilan. Langkah perbaikan setelah evaluasi meliputi penyesuaian metode bimbingan, peningkatan fasilitas, dan pelatihan tambahan bagi pembimbing. Evaluasi berkelanjutan dilakukan untuk memastikan manasik berjalan efektif dan sesuai dengan kebutuhan jamaah. Hal itu yang mendorong jamaah umroh untuk kembali menggunakan PT Shafira Tour & Travel dalam mendaftar umroh, haji maupun berkunjung keluar negeri. Begitu juga kepada para staff maupun pembimbing yang mengkomunikasikan semua hal terkait manajemen bimbingan manasik ini, Adapun terkait

adanya masalah baik kecil maupun besar semuanya selalu mendiskusikan dengan baik guna memecahkan masalah. Pernyataan tersebut terlihat bahwa sungguh pentingnya komunikasi meski hal itu sering diremehkan. Teori Ade Marpudin juga mengemukakan dalam manajemen bimbingan manasik, proses pengendalian dan evaluasi sangat penting untuk memastikan bahwa semua kegiatan berjalan sesuai dengan rencana dan prosedur yang telah ditetapkan, sehingga tujuan bimbingan dapat tercapai secara efektif dan efisien. Pengendalian dan evaluasi juga membantu mengidentifikasi masalah dan melakukan perbaikan yang diperlukan.¹⁰⁷

Pernyataan oleh pembimbing bahwa evaluasi dilakukan melalui *feedback* jamaah, survei kepuasan, serta pengamatan langsung selama sesi manasik dan pelaksanaan ibadah di Tanah Suci. Jika ditemukan kekurangan, mereka segera merevisi metode pembelajaran, menyesuaikan jadwal bimbingan, dan meningkatkan kualitas materi serta pendampingan. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari pimpinan dan teori yang sudah dijabarkan di atas. Staf PT Shafira Tour & Travel cabang Jember hamper sama dalam mengemukakan terkait bimbingan manasik umroh secara online ini, mereka terlibat dalam mengevaluasi efektivitas program manasik dengan mengumpulkan umpan balik dari jamaah dan mencatat kendala yang muncul. Masukan yang sering

¹⁰⁷ Marpudin, Ade, *Manajemen Bimbingan Manasik Haji dan Umrah Berbasis Moderasi Beragama*, 110.

diberikan kepada manajemen mencakup peningkatan kualitas materi, penyesuaian metode pengajaran agar lebih interaktif, serta penambahan sesi konsultasi bagi jamaah yang membutuhkan bimbingan lebih lanjut.

Dengan demikian, PT Shafira Tour & Travel menunjukkan komitmen untuk melakukan evaluasi berkelanjutan dan perbaikan program manasik untuk meningkatkan kualitas layanan.

3. Peningkatan pemahaman jamaah dalam bimbingan manasik umroh berbasis online di Shafira Tour and Travel Jember

Peningkatan pemahaman ibadah pada jamaah umroh terdapat beberapa indikator yaitu: keterlibatan dalam belajar, penerapan pengetahuan, kepuasan belajar, perubahan perilaku jamaah. Maka dari itu, peneliti menjelaskan peningkatan pemahaman jamaah umroh pada sub bab ini.

a. Keterlibatan dalam belajar

Hal ini mencakup perhatian, keaktifan bertanya, berdiskusi, hingga kesungguhan dalam memahami materi terkait tata cara, doa-doa, dan makna ibadah umrah. Semakin tinggi keterlibatan, semakin besar pula pemahaman dan kesiapan jamaah dalam menjalankan ibadah umrah dengan baik dan benar. Pimpinan PT Shafira Tour & Travel cabang Jember selalu memastikan jamaah aktif dalam manasik dengan berbagai strategi. Metode interaktif seperti sesi tanya jawab, diskusi di grup WhatsApp, dan praktik langsung bagi jamaah yang ikut tatap muka digunakan untuk meningkatkan pemahaman. Materi digital

berupa video dan e-book disediakan agar jamaah bisa belajar kapan saja. Selain itu, pendampingan intensif, pengingat jadwal, dan motivasi rutin dari tim pendamping membantu meningkatkan keterlibatan dan semangat jamaah. Pendekatan ini membuat jamaah lebih aktif dan siap menjalankan ibadah umrah dengan baik. Metode yang disampaikan sejalan dengan teori yang diungkapkan oleh hasbullah yaitu, memberikan contoh melalui peragaan guna mempertajam pengertian dan pemahaman suatu konsep atau materi ajar sehingga peserta mendapatkan informasi yang jelas dan tidak keliru.¹⁰⁸

Pembimbing dan Staf juga memamparkan bahwa mereka berusaha menciptakan suasana belajar yang nyaman dengan komunikasi terbuka, mendorong jamaah untuk bertanya, dan memberikan perhatian khusus bagi yang membutuhkan bimbingan lebih. Metode interaktif, tugas sederhana, serta kuis atau simulasi digunakan untuk membuat jamaah lebih aktif dan terlibat dalam pembelajaran. Penjelasannya ini selaras dengan penelitian pendampingan pelatihan manasik umroh dalam meningkatkan pemahaman calon jamaah umroh di PT. UBEPE Jember, dikatakan bahwa Pelaksanaan pendampingan menggunakan tiga tahapan dengan metode berbeda, yaitu observasi, ceramah, serta praktik dan diskusi atau tanya jawab. Tahapan ini dirancang untuk mengukur peningkatan

¹⁰⁸ Dinda Luthfiaturrahmah Alhaq, *Strategi Bimbingan Manasik Dalam Meningkatkan Pemahaman Ibadah jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Lampung Pada Tahun 2023*, 42.

pemahaman peserta pelatihan. Setelah melakukan tahapan terakhir, dapat disimpulkan bahwa peserta pelatihan dapat memahami dengan baik materi yang disampaikan, baik dari aspek teori maupun praktiknya.¹⁰⁹

Pemaparan dari jamaah umrah bahwa pengalaman mengikuti manasik di PT Shafira Tour & Travel sangat bermanfaat. Jamaah merasa mendapatkan penjelasan yang jelas dan pendampingan yang baik dari pembimbing. Mereka merasa cukup terlibat dalam sesi pembelajaran karena diberikan kesempatan untuk bertanya dan berdiskusi, baik secara langsung maupun melalui grup online. Hal ini sesuai dengan pengamatan yang peneliti lakukan pada saat penelitian di PT Shafira Tour & Travel cabang Jember.

Dengan demikian, PT Shafira Tour & Travel menunjukkan komitmen untuk meningkatkan keterlibatan dan pemahaman jamaah dalam manasik, sehingga mereka lebih siap menjalankan ibadah umrah.

b. Penerapan pengetahuan

Proses mengaplikasikan pemahaman yang telah diperoleh melalui bimbingan manasik yang dilakukan secara daring. Ini mencakup kemampuan jamaah dalam mempraktikkan tata cara ibadah umrah, meskipun materi pembelajarannya disampaikan melalui media digital seperti video, modul online, atau sesi virtual. Tujuannya agar

¹⁰⁹ Radliyatush Shalihah, "Pendampingan Pelatihan Manasik Umroh dalam Meningkatkan Pemahaman Calon Jamaah Umroh di PT. UBEPE Jember," 18.

jemaah tetap siap secara praktis dan spiritual meski tidak mengikuti manasik secara tatap muka. Pimpinan PT Shafira Tour & Travel cabang Jember menegmukakan pemahaman jamaah terhadap materi manasik diukur melalui sesi diskusi, simulasi praktik ibadah, serta feedback dan evaluasi dari jamaah dan tim pembimbing. Bagi jamaah yang belum memahami materi, pembimbing memberikan penjelasan tambahan, materi digital dapat diakses kembali. Pendekatan ini memastikan jamaah siap menjalankan ibadah dengan baik sebelum keberangkatan.

Hal ini sesuai dengan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti terkait begitu pentingnya pelayanan yang baik kepada jamaah umroh. Pembimbing juga meyampaikan dalam bimbingan manasik pemahaman jamaah dipastikan melalui sesi praktik langsung, simulasi perjalanan, dan panduan tertulis serta digital yang bisa dipelajari kapan saja. Jika ada jamaah yang kesulitan, mereka diberikan video tutorial untuk belajar mandiri. Teori Bobbie DePorter dan Mike Hernacki dalam *Quantum Learning* mengemukakan cara-cara belajar: 1) 10% dari apa yang kita baca, 2) 20% dari apa yang kita dengar, 3) 30% dari apa yang kita lihat, 4) 50% dari apa yang kita lihat dan dengar, 5) 70% dari apa yang kita katakan, 6) 90% dari apa yang kita lakukan.¹¹⁰ Pemaparan dan teori yang telah disebutkan sesuai dengan hasil

¹¹⁰ Sunhaji, "Pengembangan Strategi Pembelajaran pendidikan Agama Islam Sekolah Madrasah Studi Teoritik dan Praktik di Sekolah/Madrasah, 69.

pengamatan yang peneliti lakukan di PT Shafira Tour & Travel Cabang Jember.

Bimbingan manasik umroh berbasis online yang telah dilakukan oleh jamaah umrah, disampaikan bahwa ilmu yang diberikan cukup mudah dipahami karena disampaikan secara sistematis dan didukung dengan materi video serta praktik langsung. Meskipun ada beberapa bagian yang sulit dipahami, terutama terkait doa-doa khusus dan teknis ibadah di Tanah Suci, pembimbing selalu siap membantu dan sudah disediakan buku pedoman terkait doa khusus. Marpudin memaparkan bahwa tujuan bimbingan manasik guna membekali pengetahuan jamaah dengan pengetahuan dan praktik atau cara ibadah umroh sesuai dengan ketentuan syariat.¹¹¹ Pemaparan teori tersebut sejalan dengan penjelasan jamaah umroh yang mengikuti bimbingan manasik hingga mempunyai bekal ketika berada di tanah suci.

Dengan demikian, PT Shafira Tour & Travel menunjukkan komitmen untuk memastikan jamaah memahami materi manasik dengan baik sebelum keberangkatan.

c. Kepuasan belajar

Merujuk pada tingkat kepuasan atau rasa puas yang dirasakan oleh jemaah setelah mengikuti proses bimbingan manasik secara daring. Kepuasan ini biasanya berkaitan dengan kualitas materi,

¹¹¹ Marpudin, *Manajemen Bimbingan Manasik Haji dan Umrah Berbasis Moderasi Beragama*, 109.

kemudahan akses, interaksi dengan pembimbing, serta seberapa jauh kebutuhan informasi dan pemahaman jemaah dapat terpenuhi melalui platform online.¹¹² Pimpinan PT Shafira Tour & Travel cabang Jember mengukur tingkat kepuasan jemaah dengan survei kepuasan, feedback langsung melalui diskusi grup dan evaluasi individu, serta melihat partisipasi jemaah selama sesi manasik. Keluhan dan masukan yang sering diterima antara lain kesulitan memahami materi online, waktu bimbingan yang kurang fleksibel, kebutuhan pendampingan lebih intensif untuk jemaah lansia, dan keinginan untuk lebih banyak sesi praktik. Menanggapi hal ini, PT Shafira Tour & Travel melakukan perbaikan dengan menyediakan rekaman materi, menyesuaikan jadwal, dan menambah sesi bimbingan khusus.

Pembimbing juga menyampaikan hal yang sama bahwa sebagian besar jemaah merasa terbantu dengan metode yang digunakan, terutama kombinasi teori dan praktik yang memudahkan pemahaman mereka. Mereka menerima keluhan dengan terbuka, melakukan evaluasi terhadap permasalahan yang muncul, serta menyesuaikan metode pembelajaran agar lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan jemaah. Selaras dengan teori Peter, J. Paul dan Jerry Colson tentang Kepuasan konsumen adalah rangkuman kondisi psikologis yang dihasilkan ketika emosi yang mengelilingi harapan

¹¹²Noor Hamid, *Manajemen Bimbingan Haji dan Umrah*, (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020), 17.

tidak sesuai, yang kemudian diperkuat oleh perasaan-perasaan yang terbentuk dalam konsumen tentang pengalaman pengkonsumsian mereka.¹¹³ Sesuai dengan pemaparan dari pimpinan dan pembimbing terkait kepuasan belajar teori tersebut selaras dengan yang sudah dikemukakan serta sesuai dengan pengamatan yang peneliti lakukan.

Pendapat jamaah umrah, sangat puas dengan metode dan materi yang diajarkan karena cukup interaktif dan tidak membosankan. Pendekatan yang digunakan juga sesuai dengan kebutuhan jamaah. Sebagai saran, mereka mengusulkan untuk menambah sesi tanya jawab secara lebih mendalam dan menyediakan lebih banyak simulasi langsung agar jamaah lebih terbiasa. Berkaitan dengan teori Tara Ivo terkait Kepuasan konsumen adalah hasil perbandingan antara kinerja produk atau layanan yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki konsumen. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen cenderung puas. Jika kinerja tidak memenuhi harapan, konsumen mungkin merasa tidak puas.¹¹⁴ Dengan demikian, PT Shafira Tour & Travel menunjukkan komitmen untuk meningkatkan kualitas manasik berdasarkan feedback jamaah.

¹¹³ Peter, *prilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2020), 157.

¹¹⁴ Syafitri, Tara Ivo. Analisis Tingkat kepuasan jamaah haji terhadap pelayanan manasik haji pada kantor urusan agama (KUA) Pekalongan tahun 2022 (Skripsi, IAIN Metro Lampung, 2024), 15.

d. Perubahan perilaku jamaah

Pergeseran sikap, pemahaman, dan tindakan jamaah setelah mengikuti bimbingan manasik secara daring. Perubahan ini bisa terlihat dari meningkatnya kesadaran beribadah, pemahaman tata cara umrah yang lebih baik, serta kesiapan spiritual dan mental dalam menjalankan ibadah, meskipun pembelajarannya dilakukan secara online. Pimpinan PT Shafira Tour & Travel cabang Jember mengamati perubahan perilaku jamaah setelah manasik melalui observasi langsung dan feedback jamaah. Mereka melihat kedisiplinan, kesiapan ibadah, serta antusiasme dan keterlibatan jamaah dalam bertanya dan memahami materi. Untuk mendukung kesiapan jamaah, PT Shafira Tour & Travel menyediakan grup diskusi online, pendampingan hingga keberangkatan, serta kajian atau reuni setelah kepulangan jamaah untuk memperdalam pemahaman mereka tentang ibadah. Teori Imron Rosyidi dalam penelitiannya selaras dengan pemaparan dari pimpinan PT Shafira Tour & Travel Cabang Jember yaitu menekankan bahwa ibadah haji merupakan momentum penting untuk perubahan diri bagi seorang muslim, terutama dalam konteks ibadah "mahdoh" yang bersifat vertikal, yaitu hubungan langsung antara seorang hamba dengan Tuhannya.¹¹⁵

¹¹⁵ Imron Rosyidi, "Transformasi Konsep Diri Jamaah Haji Studi Fenomenologi pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Lembaga Haji Muhammadiyah Jawa Barat", *Jurnal Inferensi* 12, no. 2 (Juni 2019): 292.

Perubahan sikap jamaah melalui kedisiplinan dalam mengikuti sesi pemahaman dalam praktik ibadah, serta kesiapan mental sebelum keberangkatan. Mereka juga memiliki program follow-up, seperti grup diskusi online, sesi kajian setelah kepulangan, dan reuni jamaah untuk terus menjaga semangat ibadah mereka. Hal ini selaras dengan pengamatan peneliti ketika bimbingan manasik umroh berbasis online di mulai, semua anggota harus memperlihatkan wajah di kamera *zoom* dan jika berhalangan hadir, maka dikirimkan video hasil *zoom* tadi agar bisa didengar dan di ringkas oleh para jamaah. Dengan begitu ketika manasik umroh dilakukan secara offline di madinah, para jamaah sudah paham juga diberikan audio haji agar mereka selalu mengikuti arahan dari pembimbing. jamaah umrah, menyampaikan bahwa setelah mengikuti manasik, mereka merasa lebih siap dan percaya diri dalam menjalankan ibadah umrah. Pemahaman tentang tata cara ibadah semakin baik, dan manfaat terbesar yang dirasakan adalah peningkatan pemahaman mengenai ibadah umrah serta kesiapan mental dan spiritual sebelum keberangkatan.

PT Shafira Tour & Travel mengamati perubahan perilaku jamaah setelah manasik melalui observasi langsung dan feedback jamaah. Mereka melihat kedisiplinan, kesiapan ibadah, serta antusiasme dan keterlibatan jamaah dalam bertanya dan memahami materi. Pembimbing juga melihat perubahan sikap jamaah melalui kedisiplinan dalam mengikuti sesi, pemahaman dalam praktik ibadah,

serta kesiapan mental sebelum keberangkatan. Jamaah umrah merasa lebih siap dan percaya diri dalam menjalankan ibadah umrah setelah mengikuti manasik, dengan peningkatan pemahaman tentang tata cara ibadah dan kesiapan mental dan spiritual. Ibadah umroh merupakan proses pembelajaran dan pembinaan mental spiritual dan sosial yang komprehensif. Aktivitas ibadah umroh memiliki dimensi spiritual, emosional, dan sosial yang mendalam. Setelah menunaikan ibadah umroh dan kembali ke tanah air, diharapkan jemaah memiliki komitmen untuk terus memperbaiki diri, meningkatkan amal ibadah, dan meninggalkan perilaku maksiat. Menjadi baik adalah proses yang berkelanjutan, yang dibentuk melalui tekad kuat dan konsistensi dalam melakukan perbuatan baik serta menjauhi kemaksiatan. Dengan demikian, PT Shafira Tour & Travel menunjukkan komitmen untuk mendukung kesiapan jamaah hingga setelah keberangkatan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Manajemen bimbingan manasik umroh di PT Shafira Tour & Travel Cabang Jember dijalankan dengan indikator utama. Perencanaan yang terstruktur dilakukan dengan menyusun materi dalam bentuk video, e-book, dan sesi live yang dapat diakses kapan saja. Optimalisasi sumber daya melibatkan tenaga pengajar berpengalaman dan teknologi digital untuk mendukung pembelajaran. Efektivitas pelaksanaan dengan metode interaktif melalui diskusi kelompok, namun dari hasil pengamatan kurangnya sesi simulasi, tanya jawab. Pencapaian tujuan diukur berdasarkan pemahaman jamaah terhadap materi dan kesiapan mental spiritual. Monitoring dan evaluasi berkelanjutan dilakukan untuk memperbaiki metode bimbingan dan meningkatkan kualitas materi serta pendampingan.
2. Pemahaman ibadah jamaah umrah di PT Shafira Tour & Travel Cabang Jember terbentuk melalui beberapa indikator utama, yaitu keterlibatan dalam belajar, penerapan pengetahuan, kepuasan belajar, dan perubahan perilaku jamaah. Keterlibatan dalam belajar tercermin dari partisipasi aktif jamaah selama proses bimbingan manasik dengan metode penyampaian yang menarik dan praktik langsung. Penerapan pengetahuan terlihat dari kemampuan jamaah dalam mengimplementasikan materi yang telah diajarkan, namun Ketika observasi ternyata kurangnya penekanan terkait penerapan pengetahuan setelah kepulangan jamaah. Kepuasan belajar

ditunjukkan dari tanggapan jamaah terhadap metode dan materi yang diberikan. Perubahan perilaku jamaah tampak dari peningkatan kesiapan mental dan spiritual serta pemahaman mereka terhadap ibadah umroh.

B. Saran

Tahap Akhir ini peneliti hendak menuliskan beberapa saran yang bisa mendukung peningkatan pemahaman dalam manajemen bimbingan manasik umroh berbasis online yang dilakukan di PT Shafira Tour & Travel Cabang Jember termasuk pada lingkup manajemen dakwah. Dalam hal ini beberapa saran yang diberikan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti berharap agar penelitian selanjutnya bisa melanjutkan, mengevaluasi serta memperbaiki penelitian dengan melakukan perbandingan terkait pemahaman ibadah serta menganalisis manajemen bimbingan manasik umroh baik secara online maupun tatap muka.

2. Bagi pembaca

Mampu memperoleh informasi penting terkait manajemen bimbingan manasik umroh berbasis online dalam meningkatkan pemahaman jamaah umroh di travel haji umroh dan faktor faktor terkait. Serta dapat dijadikan sumber referensi dengan topik serupa, baik dalam konteks manajemen ataupun pemahaman ibadah.

3. Bagi pimpinan PT Shafira Tour and Travel

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Farabi, Mstaohammad. *Pendidikan Orang Dewasa dalam al-Quran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2018.
- Alhaq, Dinda Luthfiaturrahmah. "Strategi Bimbingan Manasik Dalam Meningkatkan Pemahaman Ibadah jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Lampung Pada Tahun 2023." Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023.
- Arifin. *Tips & Trik Ibadah Haji dan Umrah*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo, 2010.
- Badan Pengelola Keuangan Haji. "Tantangan Literasi Manasik Digital bagi Lansia." Diakses 18 September 2024. <https://bpkh.go.id/tantangan-literasi-manasik-digital-bagi-lansia/>.
- Creswell, John W. *Research design pendekatan kualitatif, kuantitatif dan mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar, 2010.
- Hamid, Noor. *Manajemen Bimbingan Haji dan Umrah*. Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020.
- Harahap, Sumuran. *Kamus Istilah Haji dan Umrah*. Jakarta: Mitra Abadi Press, 2008.
- Imadudin, Dede. *Mengenal Haji*. Jakarta: PT Mitra Aksara Panaitan, 2011.
- Inten, Sri. "Metode Bimbingan Manasik Umrah dalam Meningkatkan Pemahaman Jamaah pada PT Paramuda Cahaya Nusantara Travel Ciputat Kota Tangerang Selatan." Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2024.
- Jazuli, Imam. *Buku pintar Haji & Umroh*. Yogyakarta: AR-Ruzz Media, 2014.
- Kamil, Mustofa. *Teori Andragogi dalam Ibrahim, R. Ilmu dan Aplikasi Pendidikan*. Bandung: Imperial Bhakti Utama, 2007.
- Kartono, Ahmad. *Manajemen Pembinaan dan Pelayanan Haji Dalam Perspektif Peraturan Perundang Undangan Haji Dan Umrah*. Ciputat: H. Ahmad Kartono, 2020.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. *Al-Qur'an dan Maknanya*. Jakarta: Lentera Hati, 2020.
- Knowles, Malcolm. *Andragogy: Concepts for Adult Learning*. Washington D.C.: Departement of Heatlh, Education and Welfare, 1977.

- Latifah, Lanny. "Kemenag Catat hingga September Jumlah Jamaah Umrah Indonesia Capai 2 Juta." Diakses 11 Desember 2024. <https://haji.kemenag.go.id/> .
- Marpudin, Ade. *Manajemen Bimbingan Manasik Haji dan Umrah Berbasis Moderasi Beragama*. Malang: PT. Literasi Nusantara Abadi Grup, 2024.
- Moleong, Lexy J. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakrya, 2006.
- Mujiono, Sobirin, Ahmad Asrof. "Manajemen Bimbingan Manasik Haji dan Umrah pada Kelompok Bimbingan Manasik Haji dan Umrah (KBIHU) Daarul Istiqoomah Bogor." *Jurnal Sosial dan Budaya Syar-i* 9, no.2 (2022): 12. <http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/salam/index> .
- Nasution, Harun. *Ensiklopedia Islam Indonesia*. Jakarta: Djemabata, 2015.
- Nawawi, Imam. *Panduan Lengkap Manasik Haji dan Umroh*. Jawa Tengah: Zamzam, 2015.
- Peter. *Prilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2020.
- Rosyidi, Imron. "Transformasi Konsep Diri Jamaah Haji Studi Fenomenologi pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Lembaga Haji Muhammadiyah Jawa Barat." *Jurnal Inferensi* 12, no. 2 (Juni 2019): 292.
- Sandjaja, B. *Panduan Penelitian*. Jakarta: Prestasi Pustakarya, 2006.
- Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 13 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.
- Shafira Tour & Travel. Diakses 23 April 2024. <https://shafira-tours.com/> .
- Shalihah, Radliyatush. "Pendampingan Pelatihan Manasik Umroh dalam Meningkatkan Pemahaman Calon Jamaah Umroh di PT. UBEPE Jember." *Jurnal IJCD* 02, no.03 (2024): 3. <https://jurnal.academiacenter.org/index.php/IJCD> .
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2020.
- Sunhaji, Ahmad. *Pengembangan Strategi Pembelajaran pendidikan Agama Islam Sekolah Madrasah Studi Teoritik dan Praktik di Sekolah/Madrasah*. Jawa Tengah: Zahira Media Publisher, 2022.
- Sunnatullah. "Hukum Umroh dalam Empat Mazhab." Diakses 1 Juli 2024. <https://islam.nu.or.id/haji-umrah-dan-kurban/hukum-umrah-dalam-empat-mazhab-HpLqA> .

Suparman, Usman. *Manasik Haji Dalam Pandangan Mazhab*. Serang: MUI Banten, 2008.

Syafitri, Tara Ivo. "Analisis Tingkat kepuasan jamaah haji terhadap pelayanan manasik haji pada kantor urusan agama (KUA) Pekalongan tahun 2022." Skripsi, IAIN Metro Lampung, 2024.

Taufikurrahman. "Manajemen Bimbingan Manasik Haji dalam Membina Kemandirian Calon Jamaah Haji." Skripsi, Universitas Islam Nusantara Bandung, 2023.



PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Qonita Maulidia
 NIM : 211103040003
 Prodi / Jurusan : Manajemen Dakwah
 Fakultas : Dakwah
 Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq
 Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam maskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan klaim dari pihak lain maka saya bersedia untuk diproses sesuai perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Jember, 04 Mei 2025

Saya yang menyatakan,



Qonita Maulidia
 NIM: 211103040003

Lampiran 2: surat izin penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 FAKULTAS DAKWAH
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
 Jl. Mataram No. 1 Mangli Kaliwates Jember, Kode Pos 68136
 email : fakultasdakwah@uinkhas.ac.id website: <http://fdakwah.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B. 1391 /Un.22/D.3.WD.1/PP.00.9/ 3 /2025 11 maret 2025
 Lampiran : -
 Hal : Permohonan Tempat Penelitian Skripsi

Yth.

Pimpinan PT Shafira Tour and Travel cab Jember

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan ini kami memohon dengan hormat agar mahasiswa berikut :

Nama : Qonita Maulidia
 NIM : 211103040003
 Fakultas : Dakwah
 Program Studi : Manajemen Dakwah
 Semester : VIII (delapan)

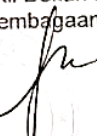
Dalam rangka penyelesaian / penyusunan skripsi, yang bersangkutan mohon dengan hormat agar diberi ijin mengadakan penelitian / riset selama ± 30 hari di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Penelitian yang akan dilakukan berjudul "Manajemen Bimbingan Manasik Umroh berbasis Online dalam Meningkatkan Pemahaman ibadah Jamaah di PT Shafira tour and Travel cab Jember"

Demikian atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu, kami sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

a.n. Dekan
 Wakil Dekan Bidang Akademik dan
 Kelembagaan,


 Uun Yusufay



lampiran 3: surat selesai penelitian



PT. SHAFIRA TOUR & TRAVEL
Izin Kemenag RI No: U. 322 Tahun 2021

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN
No : 025/III/SHAF/JBR/2025

Dengan Hormat,
Dengan ini menerangkan saya :

Nama : Lulu Darmawan
Jabatan : Pimpinan PT. SHAFIRA TOUR & TRAVEL Cab. Jember
Alamat : Jl. Kalimantan No. 30 Jember
No telp : 08123491999
SK MENAG : Izin Kemenag RI No: U 322 Tahun 2021

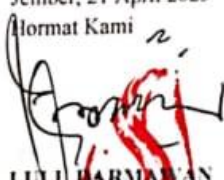
Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas:

Nama : Qonita Maulidia
Nim : 211103040003
Fakultas : Dakwah
Prodi : Manajemen Dakwah
Universitas : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Telah selesai melakukan penelitian di PT Shafira Tour & Travel Cab. Jember dengan judul skripsi "MANAJEMEN BIMBINGAN MANASIK UMROH BERBASIS ONLINE DALAM MENINGKATKAN PEMAHAMAN JAMAAH UMROH DI SHAFIRA TOUR & TRAVEL CABANG JEMBER"

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 21 April 2025
Hormat Kami


LULU DARMAWAN
Direktur PT. Shafira Jember



Graha Pena Jawa Post Lt.2
Jl. A Yani ES, Surabaya, Indonesia
Telp: +6231 82723000 Fax: +6231 82773400

Graha Shafira
Juwanda Business Center 34 Aloha, Surabaya, Indonesia
Telp: +6231 85555558 Fax: +6231 85555559

PEDOMAN WAWANCARA

A. Wawancara dengan Direktur PT Shafira Tour and Travel Cabang Jember

1. Perencanaan yang Jelas
 - a. Bagaimana proses perencanaan program manasik umrah di PT Shafira Tour and Travel?
 - b. Apa saja faktor yang dipertimbangkan dalam menyusun program manasik?
2. Pemanfaatan Sumber Daya
 - a. Bagaimana alokasi sumber daya (tenaga, fasilitas, dan dana) dalam kegiatan manasik?
 - b. Apa kendala yang dihadapi dalam pengelolaan sumber daya?
3. Pelaksanaan yang Efektif
 - a. Bagaimana proses pelaksanaan manasik umrah di perusahaan ini?
 - b. Bagaimana strategi dalam memastikan manasik berjalan efektif?
4. Pencapaian Tujuan
 - a. Bagaimana PT Shafira Tour and Travel menilai keberhasilan program manasik?
 - b. Apa indikator keberhasilan yang digunakan?
5. Monitoring dan Evaluasi
 - a. Bagaimana sistem evaluasi terhadap pelaksanaan manasik?
 - b. Apa langkah perbaikan yang biasanya dilakukan setelah evaluasi?
6. Keterlibatan dalam Belajar
 - a. Bagaimana perusahaan memastikan jamaah aktif dalam manasik?
 - b. Apa metode yang digunakan agar jamaah lebih terlibat?
7. Penerapan Pengetahuan
 - a. Bagaimana cara mengukur pemahaman jamaah terhadap materi manasik?
 - b. Bagaimana tindak lanjut bagi jamaah yang belum memahami materi?
8. Kepuasan Belajar
 - a. Bagaimana PT Shafira mengukur tingkat kepuasan jamaah terhadap manasik?
 - b. Apa saja keluhan atau masukan yang sering diterima?
9. Perubahan Perilaku Jamaah
 - a. Bagaimana perusahaan mengamati perubahan perilaku jamaah setelah manasik?
 - b. Apakah ada program lanjutan untuk membimbing jamaah setelah manasik?

B. Wawancara dengan Pembimbing Manasik / Tour Leader PT Shafira Tour and Travel

1. Perencanaan yang Jelas
 - a. Bagaimana peran Anda dalam merancang materi dan metode pembelajaran manasik?
 - b. Apa saja yang menjadi fokus utama dalam manasik umrah?
2. Pemanfaatan Sumber Daya
 - a. Bagaimana pemanfaatan fasilitas dan materi pendukung dalam pembelajaran?
 - b. Apa tantangan terbesar dalam penggunaan sumber daya?
3. Pelaksanaan yang Efektif
 - a. Apa strategi Anda dalam menyampaikan materi agar mudah dipahami jamaah?
 - b. Bagaimana cara menangani jamaah yang mengalami kesulitan dalam memahami materi?
4. Pencapaian Tujuan
 - a. Bagaimana Anda mengukur keberhasilan jamaah dalam memahami ibadah umrah?

- b. Apa indikator keberhasilan yang Anda gunakan?
- 5. Monitoring dan Evaluasi
 - a. Bagaimana sistem evaluasi terhadap efektivitas pembelajaran manasik?
 - b. Apa yang dilakukan jika ditemukan kekurangan dalam program manasik?
- 6. Keterlibatan dalam Belajar
 - a. Bagaimana cara membangun interaksi yang baik antara pembimbing dan jamaah?
 - b. Bagaimana cara meningkatkan keterlibatan jamaah dalam sesi manasik?
- 7. Penerapan Pengetahuan
 - a. Bagaimana Anda memastikan bahwa jamaah memahami dan dapat mempraktikkan ibadah umrah?
 - b. Apa langkah yang diambil jika ada jamaah yang masih kesulitan dalam praktik ibadah?
- 8. Kepuasan Belajar
 - a. Apa tanggapan jamaah terhadap materi dan metode yang Anda gunakan?
 - b. Bagaimana cara Anda menangani keluhan jamaah terkait manasik?
- 9. Perubahan Perilaku Jamaah
 - a. Bagaimana Anda mengamati perubahan sikap dan kesiapan jamaah setelah manasik?
 - b. Apa ada program follow-up untuk memastikan jamaah tetap mengamalkan ilmu yang didapat?

C. Wawancara dengan Staf PT Shafira Tour and Travel

- 1. Perencanaan yang Jelas
 - a. Apa peran staf dalam perencanaan dan pelaksanaan manasik umrah?
 - b. Bagaimana koordinasi antara staf dengan pembimbing dan direktur?
- 2. Pemanfaatan Sumber Daya
 - a. Bagaimana sistem distribusi sumber daya dalam kegiatan manasik?
 - b. Apa kendala yang sering dihadapi dalam pemanfaatan sumber daya?
- 3. Pelaksanaan yang Efektif
 - a. Bagaimana staf membantu memastikan kelancaran pelaksanaan manasik?
 - b. Apa tantangan utama dalam menjalankan tugas saat manasik berlangsung?
- 4. Monitoring dan Evaluasi
 - a. Apa peran staf dalam proses evaluasi program manasik?
 - b. Apa masukan yang sering diberikan staf kepada manajemen terkait program manasik?

D. Wawancara dengan Jamaah Umrah

- 1. Keterlibatan dalam Belajar
 - a. Bagaimana pengalaman Anda dalam mengikuti manasik umrah di PT Shafira Tour and Travel?
 - b. Sejauh mana Anda merasa terlibat dalam sesi pembelajaran?
- 2. Penerapan Pengetahuan
 - a. Seberapa mudah Anda memahami dan menerapkan ilmu yang diberikan dalam manasik?
 - b. Apakah ada bagian dari manasik yang sulit Anda pahami?
- 3. Kepuasan Belajar
 - a. Seberapa puas Anda dengan metode dan materi yang diajarkan?
 - b. Apa saran Anda untuk meningkatkan kualitas manasik?
- 4. Perubahan Perilaku Jamaah

- a. Apakah ada perubahan dalam pemahaman dan kesiapan Anda dalam melaksanakan ibadah umrah setelah mengikuti manasik?
- b. Apa manfaat terbesar yang Anda rasakan setelah mengikuti manasik?



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DOKUMENTASI

gambar 1 wawancara kepada pimpinan Shafira cabang Jember



gambar 2 wawancara kepada staff Shafira cabang Jember



gambar 3 wawancara kepada jamaah (ibu Desita Sarifah)

NAMA KOORDINATOR	NAMA JAMAAH	MARKETING	PAKET UMROH & TGL KEBERANGKATAN	ROOMLIST	TTL
MOHAMMAD RAFI RAHMATULLAH	MOHAMMAD RAFI RAHMATULLAH	SHAFIRA	LAILATUL QODAR/22 MARET/25/14HR	DOUBLE	BONDOWOSO, 08-09-2001
	INGA MIRANDA			DOUBLE	BONDOWOSO, 05-04-2000
	FATIMAH NUR RAHMATULLAH			DOUBLE	JEMBER, 08-01-2024
	DESITA SARIFAH			DOUBLE	BONDOWOSO, 01-12-1996
	DANI KURNIAWAN			DOUBLE	JAKARTA, 25-12-1993
HENDRA DWI CAHYONO	H. RAHMATULLAH ABDUL HADI	SHAFIRA	SILVER/5 MARET/GA/13HR	DOUBLE	BONDOWOSO, 08-11-1968
	MUHAMMAD YUSUF ARDIANSYAH			DOUBLE	BONDOWOSO, 11-03-2006
	HENDRA DWI CAHYONO			DOUBLE	LUMAJANG, 04-02-1981
ARI EGA NUR RAHMANTO	DIAN WULANSARI	SHAFIRA	EASY/ 5 MARET/GA 11 HR	DOUBLE	JEMBER, 25-11-1981
	ARI EGA NUR RAHMANTO			DOUBLE	JEMBER, 18-10-1998
	EDWINA LATIFAH RAHMANTO			DOUBLE	JEMBER, 25-12-1999
SUPARDI SUPANU KASTUM	SUPARDI SUPANU KASTUM	SHAFIRA	EASY/01 MARET/LION/9HR	DOUBLE	LUMAJANG, 29-07-1971
	MAHMUDAH KARTO SAMAN			DOUBLE	LUMAJANG, 08-04-1973
KASIANI NGAT SLEMAN	KASIANI NGAT SLEMAN	SHAFIRA	SILVER/01 MARET/LION/9HR	REQ QUAD	JEMBER, 09-05-1957

gambar 4 data jamaah umroh bulan maret



Pelaksanaan umroh menggunakan audio haji

Umroh semakin Nyaman & Khusyu' dengan Audio Hajj

Fasilitas pelengkap untuk memudahkan jemaah untuk mendengarkan bimbingan dan do'a dari Ustadz Pembimbing saat pelaksanaan Umrah

shafira

@shafiratourtravel

Solusi Penggunaan Audio Hajj

Judul	Rumusan masalah	Variabel	Indikator	Metode Penelitian
Manajemen Bimbingan Manasik Umrah Berbasis Online dalam meningkatkan pemahaman jamaah umroh di PT Shafira Tour and Travel Cabang Jember	1. Bagaimana manajemen bimbingan manasik umrah berbasis online di PT Shafira Tour and Travel cabang Jember? 2. Bagaimana peningkatan pemahaman jamaah umroh di Shafira Tour and Travel cabang Jember?	1. Manajemen bimbingan manasik 2. Peningkatan pemahaman	1. Perencanaan yang jelas 2. Pemanfaatan sumber daya 3. Pelaksanaan yang efektif 4. Pencapaian tujuan 5. Monitoring dan evaluasi 1. Keterlibatan dalam belajar 2. Penerapan pengetahuan 3. Kepuasan dalam belajar 4. Perubahan perilaku jamaah	1. Pendekatakatan kualitatif, jenis penelitian deskriptif kualitatif. 2. Subjek penelitian menggunakan purposive 3. Teknik pengumpulan data a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi 4. Teknik analisis data a. Pengumpulan data b. kondensasi data c. Penyajian data d. Penarikan kesimpulan

BIODATA PENULIS



Nama : Qonita Maulidia
 NIM : 211103040003
 Tempat, Tanggal Lahir : Probolinggo, 23 April 2004
 Alamat : Dusun Lamur RT 03 RW 05 Desa Jatiurip
 Kecamatan Krejengan Kabupaten Probolinggo
 Email : qonitamaulidia23@gmail.com
 Fakultas : Dakwah
 Prodi : Manajemen Dakwah
 Riwayat Pendidikan :
 1. MI : Nurud Dholam
 2. MTS : Darul Lughah Wal Karomah
 3. MA : Darul Lughah Wal Karomah
 4. UNIVERSITAS : UIN KHAS Jember