

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Ibadah merupakan ketundukan atau ketaatan seorang hamba kepada Allah dalam melaksanakan apa yang Allah cintai dan Ridhoi dengan penuh kerendahan diri kepada-Nya. Ibadah dalam agama Islam itu banyak macamnya salah satunya ibadah umrah. Umrah merupakan salah satu ibadah yang sangat dinantikan oleh semua umat Islam. Dengan melaksanakan ibadah umrah ke Mekkah al-Mukaramah sebagai salah satu manifestasi ketaatan seorang hamba untuk beribadah ditempat yang sangat dimuliakan Allah.<sup>1</sup>

Umrah secara bahasa i'timar yang berarti ziarah. Ibadah ini disebutkan demikian karena mengandung ziarah kepada apa yang dicintai, yakni menziarahi Ka 'bah dan bertawaf. Sebagaimana terdapat pada QS, Al-Baqarah ayat 158 yang mengisyaratkan untuk melaksanakan ibadah umrah bagi umat muslim.

إِنَّ الصَّفَا وَالْمَرْوَةَ مِنْ شَعَابِ اللَّهِ فَمَنْ حَجَّ الْبَيْتَ أَوْ اعْتَمَرَ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِ أَنْ يَطْوَّفَ بِهِمَا۝ وَمَنْ تَطَوَّعَ  
خَيْرًا۝ فَإِنَّ اللَّهَ شَاكِرٌ عَلَيْهِمْ

---

<sup>1</sup>Mukhlis Lubis,Bimbingan Manasik umrah bagi calon jemaah PT Wakafa Zainal Abul Husna (Wakafa Tour) Melalui Pembelajaran teori dan taktik,STAIN Mandailing Natal,Penyabungan,Indonesia 2021, Hal 17.

*“Sesungguhnya Safa dan Marwah merupakan sebagian syiar (agama) Allah. Maka, siapa beribadah haji ke Baitullah atau berumrah, tidak ada dosa baginya mengerjakan sai antara keduanya. Siapa yang dengan kerelaan hati mengerjakan kebajikan, maka sesungguhnya Allah Maha Mensyukuri, lagi Maha Mengetahui.”*

Ibadah umrah merupakan salah satu ibadah yang banyak diminati oleh umat Islam, khusus di Indonesia yang mayoritas penduduk beragama Islam. Tingginya minat masyarakat untuk melaksanakan ibadah umrah tidak dapat dipenuhi secara mandiri, sehingga diperlukan pihak yang memfasilitasi agar pelaksanaannya berjalan baik. Di sinilah pentingnya peran Penyelenggara Perjalanan Ibadah Umrah (PPIU). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Umrah, PPIU adalah biro perjalanan wisata yang memiliki izin dari Menteri Agama untuk menyelenggarakan perjalanan ibadah umrah.<sup>2</sup>

Sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang berkomitmen menjaga kualitas dan kenyamanan jemaah, setiap langkah PT Ma’ali Wisata *Tour and Travel* tidak terlepas dari penerapan strategi yang matang. Strategi menjadi kekuatan utama bagi organisasi dalam mengelola serta mengoordinasikan seluruh proses perjalanan umrah. Salah satu aspek penting yang tidak dapat diabaikan adalah penerapan strategi dalam merekrut calon jemaah.

PT Ma’ali Wisata Tour And Travel sebagai salah satu travel yang telah resmi dibangun di Banjarmasin sejak 25 september 2013 atau kurang lebih 12 tahun yang lalu. PT Ma’ali Wisata Tour And Travel memiliki SK izin penyelenggaraan perjalanan ibadah umrah : 691 Tahun 2017 yang mana dapat memberikan kenyamanan pada jemaah dalam proses pengurusan perjalanan dan pemberangkatan ibadah umrah maupun haji.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Undang-Undang RI, “Undang-Undang Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah,” Direktorat Penyelenggaraan Haji Dan Umrah, 2019, <https://haji.kemenag.go.id/v5/detail/966350>.

<sup>3</sup> Noor Laily, *Manajemen Pemberangkatan Jemaah Umrah Pada Masa New Normal Di Pt Ma’ali Wisata Tour And Travel Kota Banjarmasin* (IDR Uin Antasari Banjarmasin, 2022).

Dengan strategi pelayanan yang diterapkan, PT Ma'ali Wisata Tour and Travel berupaya memberikan pengalaman terbaik bagi setiap jemaah yang datang. Setiap jemaah yang berkunjung ke kantor pelayanan akan disambut dengan penuh keramahan dan sikap kekeluargaan oleh para staf. Kehangatan ini tidak hanya ditunjukkan melalui ucapan selamat datang, tetapi juga diwujudkan dalam bentuk pelayanan kecil seperti menyediakan minuman untuk menyegarkan jemaah setelah perjalanan menuju kantor.

Selain itu, pihak perusahaan juga membekali jemaah dengan brosur yang berisi informasi lengkap mengenai paket harga umrah, fasilitas yang disediakan, serta jadwal keberangkatan. Pelayanan awal yang penuh perhatian ini membuat jemaah merasa dihargai dan semakin percaya bahwa PT Ma'ali Wisata *Tour and Travel* benar-benar mengutamakan kenyamanan serta kepuasan mereka. Suasana ini sekaligus menjadi cerminan profesionalisme perusahaan yang tidak hanya fokus pada keberangkatan ibadah semata, tetapi juga memperhatikan detail-detail kecil yang mampu menciptakan rasa aman, nyaman, dan tenteram di hati para jemaah.

Adapun hal yang membuat PT Ma'ali Wisata Tour and Travel berbeda dari biro perjalanan lain adalah adanya keunggulan layanan yang memberikan kepastian dan kenyamanan bagi jemaah. Berdasarkan hasil wawancara awal penulis dengan Ustaz Abdul Hadi, Lc., M.A selaku pembimbing manasik umrah PT Ma'ali Wisata Tour And Travel, dan Haekal Fikri selaku staf PT Ma'ali Wisata Tour And Travel, salah satu ciri khas pelayanan perusahaan ini adalah pemberian tiket keberangkatan yang sudah *confirmed* sejak awal. Hal ini diyakini dapat meningkatkan rasa aman, mempermudah pengurusan administrasi, serta menunjukkan profesionalisme penyelenggara.

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara awal penulis dengan Ustaz Abdul Hadi, Lc., M.A selaku pembimbing manasik umrah PT Ma'ali Wisata Tour And Travel, disebutkan bahwa

perusahaan ini juga rutin mengadakan sesi tanya jawab interaktif pada saat bimbingan manasik. Praktik ini tentu bermanfaat bagi jemaah untuk memperdalam pemahaman tata cara ibadah umrah. Namun, perlu dicatat bahwa bentuk kegiatan serupa umumnya juga dilakukan oleh biro perjalanan lain, sehingga aspek ini lebih tepat dipandang sebagai bagian dari standar layanan dibandingkan sebagai keunikan tersendiri.

Keunggulan pelayanan yang diberikan PT Ma'ali Wisata Tour and Travel tidak hanya dirasakan dalam bentuk keramahan dan sikap kekeluargaan, tetapi juga tampak pada peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan ini. Hal tersebut tercermin dari data keberangkatan jemaah yang terus meningkat setiap tahunnya. Misalnya, pada Juni 2025 PT Ma'ali Wisata Tour and Travel memberangkatkan 6 grup dengan total 654 jemaah, sedangkan pada Juli 2025 jumlahnya meningkat menjadi 11 grup dengan 890 jemaah. Peningkatan jumlah jemaah ini menunjukkan bahwa pelayanan yang profesional, ramah, dan bertanggung jawab telah menjadi daya tarik utama bagi masyarakat untuk memilih PT Ma'ali Wisata Tour and Travel sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah mereka. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus memaksimalkan kualitas pelayanan demi menjaga kepercayaan serta kepuasan jemaah dari proses pemberangkatan hingga kepulangan.

**Tabel 1.1 Data Jemaah PT Ma'ali Wisata Tour And Travel Tahun 2023-2025**

| Tahun | Jemaah        |
|-------|---------------|
| 2023  | 4.556 Jemaah  |
| 2024  | 6.769 Jemaah  |
| 2025  | 11.816 Jemaah |

Sumber : Data Dari PT Ma'ali Wisata Tour And Travel Tahun 2023-2025

Peningkatan jumlah jemaah tersebut tentu tidak terlepas dari peran penting KBIHU (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah) Ma'ali yang dimiliki oleh PT Ma'ali Wisata

Tour and Travel. KBIHU ini berperan besar dalam membantu para calon jemaah memahami tata cara pelaksanaan ibadah umrah dengan baik dan benar, mulai dari persiapan keberangkatan, pelaksanaan ibadah di Tanah Suci, hingga kepulangan ke tanah air. Melalui KBIHU Ma'ali, jemaah mendapatkan bimbingan manasik yang terstruktur, praktis, dan mudah dipahami. Inilah yang menjadi salah satu faktor pendukung meningkatnya kepercayaan masyarakat untuk memilih PT Ma'ali Wisata Tour and Travel sebagai penyelenggara perjalanan ibadah umrah.

Melihat adanya tata cara dalam pelaksanaan ibadah umrah yang cukup kompleks, maka calon jemaah umrah yang akan melaksanakan atau menunaikan ibadah umrah harus benar-benar memahami dan menguasai hal tersebut. Oleh karena itu, bagi mereka yang akan melaksanakan ibadah umrah diharuskan terlebih dahulu untuk mengikuti bimbingan manasik umrah yang dilakukan lembaga-lembaga sosial keagamaan, khususnya yang bergerak di bidang KBIHU (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah)

Untuk memudahkan jemaah bimbingan manasik, diupayakan materi yang disampaikan adalah materi pokok yang bersifat substantif, dan aplikatif sesuai dengan alur dan proses perjalanan ibadah umrah yaitu sejak membersihkan badan, kuku dan lain-lain, berwudu, berpakaian ihram, sholat sunah ihram, niat ihram di miqot, membaca talbiah, thawaf, sa'i, tahallul, melontar jumrah, nafar, thawaf wada.

Akan tetapi masih terdapat adanya calon jemaah umrah yang masih kurang mengerti dan memahami tata cara pelaksanaan ibadah umrah dengan baik dan benar. Maka diperlukan bimbingan yang maksimal untuk memandu, menggerakan, memotivasi dan sekaligus mengarahkan jemaah dalam melaksanakan ibadah umrah ditanah suci Mekkah nantinya.

Dalam bimbingan manasik umrah calon jemaah akan mendapatkan pembekalan mengenai tata cara ibadah, rukun, syarat, wajib, serta hal-hal yang diperbolehkan dan tidak diperbolehkan di tanah suci, serta sosialisasi kebijakan Pemerintah Arab Saudi yang dari tahun ketahun bisa berubah-ubah. Bimbingan manasik umrah sangat penting agar calon jemaah mengetahui tujuan berangkat ketanah suci adalah untuk beribadah karena Allah dan supaya calon jemaah bisa menjalankan syariat dengan baik dan benar.<sup>4</sup>

Berdasarkan data yang telah dipaparkan, muncul pertanyaan penting untuk diteliti lebih lanjut, yaitu bagaimana strategi pelayanan bimbingan manasik umrah PT Ma’ali Wisata Tour and Travel tahun 2025. Dengan latar belakang tersebut, peneliti tergerak untuk melakukan penelitian tentang strategi pelayanan bimbingan manasik umrah PT Ma’ali Wisata Tour and Travel tahun 2025.

## **B. Fokus Masalah**

Bagaimana strategi pelayanan bimbingan manasik umrah yang diterapkan PT Ma’ali Wisata Tour and Travel dalam membimbing jemaah agar mampu melaksanakan ibadah umrah dengan baik dan benar?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pelayanan bimbingan manasik umrah Pt Ma’ali Wisata Tour and Travel tahun 2025

## **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun Kegunaan Penelitian

1. Untuk mengetahui strategi pelayanan bimbingan manasik PT Ma’ali Wisata Tour and Travel tahun 2025.

---

<sup>4</sup>Hasja Jiwanda,Eka Sri Wahyuni,Makmur Fakulty of Islamic Economics and Business, Fatmawati Sukarno State Islamic University, Bengkulu 38211, Indonesia, Hal 1245.

2. Secara teoritis semoga dapat dijadikan bahan rujukan khasanah ke ilmuan bagi PT Ma’ali Wisata *Tour and Travel*.

3. Sebagai bahan bacaan khususnya untuk PT Ma’ali Wsata Tour And Travel.

## **E. Definisi Operasional**

### **1. Strategi Pelayanan**

Strategi pelayanan adalah serangkaian rencana dan tindakan yang disusun dan diterapkan oleh PT Ma’ali Wisata Tour and Travel dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan bimbingan manasik umrah. Strategi ini mencakup aspek perencanaan, pelaksanaan, dan inovasi pelayanan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan dan pemahaman maksimal kepada calon jemaah umrah.

Dalam penelitian ini, strategi pelayanan dioperasionalkan melalui beberapa indikator berikut:

a) *Plan* (Perencanaan) Perencanaan kegiatan manasik meliputi penjadwalan bimbingan, penyusunan materi (fiqh umrah, praktik, dan video edukatif).

b) *Ploy* (Taktik untuk unggul dari kompetitor)

Langkah-langkah strategis untuk menonjol dari travel lain, seperti penyediaan tiket confirmed issued, pemberian jaminan visa lebih awal, serta forum tanya jawab interaktif saat manasik

c) *Pattern* (Pola layanan)

Pola pelayanan yang konsisten dan berulang dalam proses manasik, menecakup metode ceramah, praktik, tayangan audiovisual dan evaluasi pasca-ibadah.

d) *Position* (posisi organisasi)

Cara PT Ma'ali Wisata Tour and Travel menempatkan diri sebagai travel profesional dan terpercaya di mata jemaah, terutama konteks bimbingan yang struktur dan terjamin legalitasnya

e) *Perspective* (pandangan organisasi)

Nilai, filosofi dan budaya keja yang dianut PT Ma'ali Wisata Tour and Travel dalam memberikan layanan. Mencakup nilai religius, tanggung jawab dan akhlak pelayanan terhadap jemaah.

## 2. Bimbingan Manasik Umrah

Bimbingan manasik umrah adalah kegiatan pembinaan, pengajaran, dan pelatihan non-formal yang diselenggarakan oleh PT Ma'ali Wisata Tour and Travel kepada calon jemaah umrah, agar mereka memahami tata cara, rukun, syarat, serta adab dalam melaksanakan ibadah umrah sesuai syariat Islam.

Dalam konteks penelitian ini, bimbingan manasik umrah dioperasionalkan melalui:

- a) Materi bimbingan, mencakup fiqh umrah, praktik tawaf dan sa'i, niat ihram, serta hal-hal teknis pelaksanaan umrah.
- b) Metode bimbingan, seperti ceramah, simulasi praktik, tanya jawab, dan penggunaan alat peraga atau media audio-visual.
- c) Narasumber, yaitu pembimbing yang kompeten secara keilmuan dan berpengalaman dalam pelaksanaan umrah.
- d) Sarana dan prasarana, berupa tempat, proyektor, kain ihram, dan perlengkapan lainnya.

## 3. Strategi Pelayanan Bimbingan Manasik Umrah.

Strategi pelayanan bimbingan manasik umrah merupakan upaya terencana dan terstruktur yang dilakukan oleh biro perjalanan umrah dalam memberikan layanan

pembinaan manasik kepada jemaah, mulai dari tahap persiapan di tanah air, proses keberangkatan, pelaksanaan ibadah di Tanah Suci, hingga kepulangan ke tanah air. Strategi ini dirancang untuk memastikan jemaah memiliki kesiapan teknis, kesiapan mental, dan kesiapan spiritual, sehingga mampu melaksanakan ibadah umrah secara benar, tertib, dan khusyuk sesuai tuntunan syariat Islam.

Secara operasional, strategi pelayanan bimbingan manasik umrah tidak hanya dipahami sebagai kegiatan penyampaian materi ibadah, tetapi sebagai sistem pelayanan terpadu yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, pendampingan, serta pendekatan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan dan kondisi jemaah. Strategi ini juga menekankan keberlanjutan pelayanan, sehingga jemaah tidak hanya dibimbing sebelum keberangkatan, tetapi juga selama berada di Tanah Suci.<sup>5</sup>

Dalam konteks penelitian ini, strategi pelayanan bimbingan manasik umrah diukur dan dianalisis melalui beberapa dimensi utama sebagai berikut:

a. Perencanaan Pelayanan Bimbingan Manasik

Perencanaan pelayanan bimbingan manasik merupakan langkah awal dalam strategi pelayanan yang meliputi penyusunan jadwal kegiatan manasik, penetapan materi pembelajaran, pemilihan dan penugasan pembimbing yang kompeten, serta penyesuaian materi dengan regulasi terbaru penyelenggaraan ibadah umrah. Perencanaan ini bertujuan agar kegiatan bimbingan berjalan secara sistematis, terarah, dan dapat diikuti oleh seluruh jemaah tanpa terkendala perbedaan usia, latar belakang pendidikan, maupun kesibukan.

b. Pelaksanaan Bimbingan Manasik.

---

<sup>5</sup> Mintzberg, H. (1994). *The rise and fall of strategic planning*. New York, NY: Free Press.

Pelaksanaan bimbingan manasik adalah proses pemberian pembinaan kepada jemaah yang mencakup penyampaian materi fiqh umrah, praktik tata cara ibadah seperti ihram, thawaf, dan sa'i, pengenalan doa-doa umrah, serta penjelasan teknis perjalanan dan kondisi di Tanah Suci. Pelaksanaan bimbingan dilakukan dengan metode yang beragam, seperti ceramah, simulasi, media visual, dan tanya jawab, agar materi mudah dipahami dan dapat diterapkan oleh jemaah secara langsung.

c. Sarana dan Media Pelayanan.

Sarana dan media pelayanan merupakan fasilitas pendukung yang disediakan untuk menunjang efektivitas bimbingan manasik. Sarana ini meliputi buku panduan manasik, materi digital, video edukasi, media komunikasi daring seperti WhatsApp dan YouTube, serta penyelenggaraan manasik susulan. Keberadaan sarana dan media ini bertujuan untuk memastikan seluruh jemaah memperoleh akses pembinaan yang merata, meskipun memiliki keterbatasan waktu atau tidak dapat mengikuti manasik secara tatap muka.

d. Pendampingan dan Keberlanjutan Pelayanan.

Pendampingan merupakan bagian penting dari strategi pelayanan yang mencerminkan keberlanjutan layanan. Pendampingan dilakukan sejak tahap persiapan, proses keberangkatan, hingga pelaksanaan ibadah umrah di Tanah Suci. Bentuk pendampingan meliputi pemantapan manasik, bimbingan langsung di lapangan, serta bantuan teknis dan nonteknis selama jemaah menjalankan rangkaian ibadah. Pendampingan ini bertujuan menciptakan rasa aman, nyaman, dan kepercayaan jemaah terhadap pelayanan perusahaan.

e. Pendekatan Pelayanan terhadap Jemaah.

Pendekatan pelayanan mencerminkan sikap dan perilaku pembimbing serta staf dalam melayani jemaah, seperti keramahan, kesabaran, kejelasan informasi, kejujuran, serta kepedulian terhadap kondisi khusus jemaah, terutama jemaah lanjut usia. Pendekatan ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga pada aspek kemanusiaan dan empati dalam pelayanan.

f. Nilai dan Orientasi Pelayanan.

Nilai dan orientasi pelayanan merupakan landasan moral yang mendasari seluruh strategi pelayanan bimbingan manasik umrah. Pelayanan dipandang sebagai amanah dan bentuk ibadah, sehingga pelaksanaannya dilakukan dengan penuh tanggung jawab, keikhlasan, dan profesionalisme. Orientasi nilai ini tercermin dalam budaya kerja perusahaan dan menjadi pedoman dalam setiap keputusan pelayanan.

Strategi Pelayanan Bimbingan Manasik Umrah (S.P.B.M.U) dalam penelitian ini sebagai serangkaian rencana dan tindakan strategis yang dirancang dan dilaksanakan oleh PT Ma'ali Wisata Tour and Travel dalam membimbing jemaah umrah agar mampu melaksanakan ibadah umrah secara baik, benar, mandiri, dan sesuai tuntunan syariat, mulai dari tahap persiapan, pelaksanaan, hingga evaluasi pasca-ibadah. Strategi ini dianalisis melalui lima dimensi strategi menurut Mintzberg, yaitu Plan, Ploy, Pattern, Position, dan Perspective.

#### **4. PT Ma'ali Wisata Tour And Travel**

Merupakan lembaga resmi penyelenggara perjalanan ibadah umrah yang memiliki izin operasional dan telah berpengalaman dalam memberikan layanan terbaik kepada jemaah. Dalam konteks penelitian ini, PT Ma'ali Wisata Tour and Travel menjadi subjek yang menerapkan strategi pelayanan untuk meningkatkan mutu bimbingan manasik di

Gatot Subroto No. 10d, Kuripan, Kecamatan Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan

#### **F. Penelitian Terdahulu**

Dari hasil pencarian yang peneliti lakukan, terdapat beberapa karya tulis ilmiah yang berbentuk tugas akhir pada beberapa tahun sebelumnya mengenai Strategi pelayanan Bimbingan Manasik Umrah sebagai berikut :

1. Skripsi Karya Dina Nuraini pada tahun 2019 yang berjudul "Strategi Pelayanan PT Al-Hijaz Indowisata dalam memberikan Bimbingan manasik umrah kepada calon jemaah". Temuan dari penelitian tersebut dilakukan melalui pendekatan langsung kepada jemaah, dengan sistem bimbingan manasik yang terjadwal dan bertahap. Bimbingan dilakukan oleh pembimbing yang sudah tersertifikasi, memiliki pengalaman, dan pendekatan spiritual ke jemaah. Faktor penghambat meliputi keterbatasan waktu bimbingan dan beragamnya latar belakang pendidikan jemaah. Jemaah merasa puas siap menjalankan umrah karena bimbingan dilakukan secara menyeluruh dan konisten. Metode penelitian yang digunakan adalah studi lapangan dengan teknik observasi, Wawancara, dan dokumentasi. Persamaan pada antara penelitian tersebut dengan penelitian yang anda lakukan terletak pada fokus Strategi Pelayanan Bimbingan Manasik Umrah. Perbedaannya terletak pada meneliti strategi pelayanan berdasarkan 5P (Mintzberg), sedangkan penelitian Dina Nuraini fokus pada inovasi pelayanan berbasis pendekatan personal dan media visual.
2. Skripsi karya Sri Inten pada tahun 2023 yang berjudul "Metode Bimbingan Manasik Umrah Dalam Meningkatkan Pemahaman Jemaah Pada PT Paramuda Cahaya Nusantara Travel Ciputat Kota Tangerang Selatan". Temuan dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa metode yang digunakan dalam bimbingan manasik umrah adalah metode ceramah,

tanya jawab, dan praktik (simulasi). Dari ketiga metode tersebut, praktik atau simulasi dinilai paling efektif karena memberikan pengalaman langsung, umpan balik, dan gambaran nyata pelaksanaan ibadah sehingga jemaah lebih siap dan percaya diri ketika berada di Tanah Suci. Faktor pendukung keberhasilan bimbingan antara lain kompetensi pembimbing, penggunaan media pembelajaran, dan keterlibatan aktif jemaah. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan terletak pada fokus pembahasan mengenai proses bimbingan manasik umrah. Perbedaannya adalah penelitian Sri Inten lebih memfokuskan pada metode konkret bimbingan, sedangkan penelitian penulis menggunakan analisis strategi pelayanan berdasarkan pendekatan 5P Mintzberg. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif lapangan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi.

3. Skripsi karya Shafna Ausha Faisiarrusli Salma (2024) berjudul “Strategi Bimbingan Manasik Haji Dalam Meningkatkan Kemandirian Jema’ah Haji di PT. Hajar Aswad Mubaroq Surakarta Tahun 2023”. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa strategi bimbingan manasik haji di PT Hajar Aswad Mubaroq Surakarta dirancang berdasarkan kerangka 5P Mintzberg meliputi perencanaan, taktik, pola, posisi, dan perspektif untuk meningkatkan kemandirian jemaah. Pendekatan humanisme (pendampingan kekeluargaan), keselamatan, kepercayaan, dan kepemimpinan menjadi nilai kunci yang diterapkan dalam bimbingan. Persamaannya dengan penelitianmu adalah fokus pada strategi pelayanan bimbingan manasik; perbedaannya adalah penelitian ini mengeksplorasi strategi terhadap kemandirian jemaah, sedangkan penelitianmu lebih fokus pada analisis strategi menggunakan pendekatan 5P Mintzberg secara eksplisit. Metode penelitian yang

digunakan adalah deskriptif kualitatif lapangan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

## **G. Sistematika Penulisan**

Terdapat lima Bab dalam penelitian ini yang disusun secara sistematis agar lebih jelas. Sistem penelitiannya adalah sebagai berikut:

BAB I, Pendahuluan, Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Signifikasi Penelitian, Definisi Operasional/Istilah, Penelitian Terdahulu serta Sistematika Penulisan.

BAB II, Berisikan Kajian Teori yang memuat permasalahan yang diangkat oleh Peneliti, Serta Teori-Teori yang mendukung Penelitian ini.

BAB III, Berisikan Metode penelitian yang digunakan yaitu membahas terkait tentang jenis dan pendekatan penelitian, Lokasi, Data dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data dan Analisis Data sesuai dengan data yang didapat oleh peneliti kemudian menyusunnya secara sistematis serta pengecekan keabsahan data untuk membuktikan penelitian ini kebenarannya.

BAB IV, Berisikan hasil penelitian dan pembahasan penelitian, menjelaskan hasil penelitian yang diperoleh peneliti.

BAB V, Berisi Penutup, simpulan serta rekomendasi untuk penelitian.