

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Islam adalah agama Allah SWT yang diwahyukan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai agama terakhir dan merupakan nikmat Allah yang paling sempurna yang menjadi pedoman hidup umat manusia sepanjang sejarah. Sebagai Muslim wajib meyakini dan menjalankan rukun Islam. Salah satu kewajiban dalam rukun Islam adalah menunaikan ibadah haji bagi yang mampu. Mampu disini diartikan adalah kemampuan fisik, harta, mental, dan kemampuan pada waktu seseorang hendak mengerjakan haji.

Sebagai seorang Muslim harus meyakini dan mentaati, serta mengimani bahwa haji merupakan sebuah kewajiban yang wajib dikerjakan bagi yang sanggup dan mampu. Hal ini sesuai firman Allah dalam Surah Ali Imran ayat 97.

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ
مَنْ أَسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam. (<https://quran.kemenag.go.id/>)

Oleh karena itu, segala macam hambatan yang dihadapi umat islam akan menghadapinya dengan penuh keikhlasan dan penuh kesabaran. Walaupun menempuh perjalanan antar negara, melelahkan, meninggalkan keluarga, penuh pengorbanan dan penuh resiko secara fisik dan mental serta harus mengeluarkan biaya yang relatif besar dan berat bagi masyarakat akan tetapi setiap tahun umat muslim di dunia berbondong bondong datang ke baitullah untuk melaksanakan ibadah haji demi menjalankan kewajibannya sebagai seorang muslim.

Umat muslim sangat menyakini bahwa mengerjakan haji dengan sungguh sungguh dan penuh keikhlasan, kesabaran serta hanya semata-mata mengharap ridho allah akan mendatangkan keberkahan dan balasannya adalah surga. Haji yang mabrur tiada upahnya kecuali surga. Walaupun sudah mengeluarkan banyak biaya dan bahkan ada yang menabung bertahun-tahun demi menjalankan ibadah haji akan tetapi semangat umat muslim khususnya di indonesia setiap tahunnya terus bertambah dan rela harus mengantri dalam daftar tunggu. Hal ini disebabkan disamping ingin memperoleh haji mabrur ada hal lain yang memotivasi untuk menjalankan ibadah haji yaitu dapat status sosial dari masyarakat.

Indonesia sebagai salah satu negara yang memiliki jumlah penduduk beragama islam terbesar di dunia, melakukan penyelenggaraan ibadah haji setiap tahunnya. Saat ini dasar dan payung hukum pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji berdasarkan pada undang-undang nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji. Dalam undang-undang nomor 8

tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji, mengatur mengenai rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jemaah haji.

Adapun tujuan penyelenggaraan ibadah haji yaitu untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jemaah haji sehingga jemaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama islam. Penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan berdasarkan asas keadilan, profesionalitas, dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba. Dalam prakteknya, undang-undang nomor 8 tahun 2019 belum menjawab tuntutan dan harapan masyarakat karena substansi dan cakupannya.

Dengan jemaah haji Indonesia yang cukup besar dan beragam profesi serta tingkat pendidikan jemaah haji menyebabkan tingginya kompleksitas pengorganisasian dan pelayanan sehingga pencapaian ukuran tingkat kepuasan jemaah haji sangat beragam dan bervariasi. Dalam Penyelenggaraan ibadah haji setiap tahun selalu ditemukan berbagai kritik dari berbagai kalangan yang disampaikan secara lisan maupun tertulis. Wacana yang selalu muncul ke permukaan sebagian besar adalah ketidakpuasan terhadap manajemen penyelenggaraan haji dan pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah. Walaupun di sisi lain Pemerintah melalui berbagai inovasi dan penyempurnaan telah melakukan upayaupaya peningkatan baik dari aspek manajerial, sumber daya manusia, pola operasional, diversifikasi angkutan, diversifikasi pemondokan dan memberi kesempatan yang luas kepada masyarakat untuk

berperan serta dalam penyelenggaraan haji (Ahmad Nidjam dan Alatief Hanam, 2001)

Akan tetapi dalam kenyataan dilapangan masih banyak dijumpai keluhan dan ketidakpuasan dari jamaah haji dalam hal pelayanan jamaah haji. Jamaah haji dalam hal pelayanan sering sekali mengeluh dalam hal masalah pemondokan, akomodasi, transportasi. Hal lain yang menjadi perhatian dan dikeluhkan jamaah haji dalam pengelolaan haji yaitu terkait keamanan, pada musim haji 2012, jumlah jamaah yang menjadi korban penipuan, pencurian, dan penjambratan meningkat. Pada tahun 2012 Jumlah kerugian yang dialami jamaah akibat aksi kriminalitas selama di Makkah mencapai Rp 267 juta dan 94.865 riyal Arab Saudi. (Anggito Abimanyu, 2012)

Hal ini mengakibatkannya setiap tahun jamaah selalu mengeluh terhadap pelayanan jamaah. Di sisi lain Jamaah Haji ketika mengalami kerugian atas pelayanannya, jamaah tidak pernah ada yang menggugat pihak pengelola pelaksanaan ibadah haji, karena beranggapan semua rangkaian ibadah haji adalah ibadah yang harus dijalankan dengan penuh keikhlasan dan kesabaran semata-mata karena mengharap ridho Allah. Padahal Jamaah Haji selaku konsumen mempunyai hak dalam hal perlindungan hukum apabila terjadi tindakan yang merugikan. Munculnya keluhan dan ketidakpuasan dalam pelayanan serta kurangnya perlindungan hukum bagi jamaah haji selaku konsumen maka penulis tertarik mengangkat topik perlindungan hukum bagi jamaah haji.

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai pelayanan yang diberikan kepada calon Jemaah haji pada KBIHU PD Persis kabupaten bandung, penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang Manajemen Pelayanan Administrasi Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah di KBIHU PD Persis Kabupaten Bandung.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka fokus penelitian pada penelitian ini yaitu “manajemen pelayanan administrasi bimbingan haji dan umrah” (penelitian di KBIHU PD persis kabupaten Bandung). Untuk memperdalam penelitian maka penulis memiliki rumusan masalah dari penelitian yaitu:

1. Bagaimana proses administrasi yang dilakukan dalam bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU PD Persis Kabupaten Bandung?
2. Bagaimana manajemen administrasi bimbingan terhadap Jemaah haji dan umrah di KBIHU PD Persis Kabupaten Bandung?
3. Bagaimana penerapan administrasi bimbingan terhadap Jemaah haji dan umrah di KBIHU PD Persis Kabupaten Bandung?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana proses administrasi yang dilakukan dalam bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU PD Persis Kabupaten Bandung.

2. Untuk mengetahui bagaimana manajemen administrasi bimbingan terhadap Jemaah haji dan umrah di KBIHU PD Persis Kabupaten Bandung.
3. Untuk mengetahui bagaimana penerapan administrasi bimbingan terhadap Jemaah haji dan umrah di KBIHU PD Persis Kabupaten Bandung.

D. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan adanya konsep dan teori tentang manajemen pelayanan ibadah haji dan umrah untuk dijadikan pedoman dan bahan informasi lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini berharap menjadikan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan perkembangan ilmu manajemen haji dan umrah, terutama dalam manajemen pelayanan administrasi bimbingan ibadah haji dan umrah yang dilakukan oleh KBIHU PD Persis Kabupaten Bandung.

E. Penelitian Terdahulu

Untuk mengetahui bahwa penelitian yang akan dibahas oleh peneliti mempunyai perbedaan dengan penelitian-penelitian sebelumnya, maka perlu dikaji beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan tema penelitian ini.

Berikut ini beberapa penelitian terdahulu yang dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan atau acuan dalam penulisan penelitian ini

Pertama, penelitian yang dilakukan Nur Laila Syarifah (2016). Program Studi Manajemen Dakwah fakultas Dakwah dan Komunikasi yang berjudul “*Manajemen pelayanan administratif Jemaah haji di kantor kementerian agama kabupaten pati pada tahun 2016*”. Dalam penelitian ini memaparkan tentang kendala yang ditemukan dalam pelayanan administratif di kantor kementerian agama kabupaten pati. Adapun persamaan membahas mengenai manajemen pelayanan administrasi. Perbedaan pada skripsi ini masih bersifat umum dibanding dengan penelitian saya yang berfokus pada manajemen pelayanan administrasi. Penelitian ini Deskriptif kualitatif.

Kedua, penelitian yang dilakukan Rahmini (2021). Program Studi Manajemen Dakwah fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang berjudul “*Manajemen pelayanan administratif ibadah haji di kantor kementerian agama kabupaten kapuas*”. Dalam penelitian ini memaparkan administrasi ibadah haji yang meliputi pelayanan pendaftaran ibadah haji, pembatalan, pelimpahan nomor porsi, penyusunan dokumen kelengkapan-kelengkapan ibadah haji, dan pelunasan. Setiap orang yang hendak menunaikan ibadah haji harus memenuhi kelengkapan kelengkapan administrasi terlebih dahulu sebagai syarat untuk dapat dikatakan sah sebagai jemaah haji yang akan diberangkatkan. Manajemen yang efektif dan efisien dapat mempengaruhi suatu berhasilnya pelayanan administrasi yang dijalankan. Adapun persamaan membahas

mengenai manajemen pelayanan administrasi. Perbedaan pada skripsi ini hanya berfokus pada pelayanan ibadah haji. Penelitian ini Deskriptif kualitatif.

Ketiga, penelitian yang dilakukan Riska Setyo (2024). Progam Studi Manajemen Dakwah fakultas Dakwah yang berjudul “*Manajemen pelayanan administratif dalam meningkatkan kepuasan jemaah haji di kantor kementerian agama kabupaten magelang*”. Dalam penelitian ini memaparkan tentang bahwa pelayanan administrasi pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang telah memperhatikan fungsi manajemen yaitu; planning, organizing, actuating dan controlling. Serta memperhatikan etika daalam memberikan pelayanan kepada jamaah sebagai mana telah peneliti kutip pada buku Kasmir yakni buku etika customer service. Adapun persamaan membahas mengenai manajemen pelayanan administrasi. Perbedaan pada skripsi ini yaitu berfokus kepada kepuasan jemaah. Penelitian ini Deskriptif kualitatif.

F. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teoritis

Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud maksud yang nyata. Menurut Hasibuan (2009:1).

Manajemen berasal dari kata to manage yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsifungsi manajemen itu tadi. Jadi, manajemen itu merupakan suatu proses untukmewujudkan tujuan yang diinginkan. Manajemen adalah ilmu

dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Adapun definisi manajemen yang dijabarkan oleh beberapa ahli berikut ini seperti oleh James A.F. Stoner dan Charles Wankel (1986:4) dalam Siswanto (2011:2), yang berpendapat bahwa: manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya, demi terciptanya tujuan organisasi.

Melihat keterangan di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa manajemen sangat penting untuk mengatur sebuah kegiatan, baik kegiatan yang bersifat formal maupun nonformal. Kegiatan dalam rumah tangga, sekolah, perusahaan, organisasi, masyarakat, yayasan, pondok pesantren dan lain sebagainya demi terwujudnya kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya. Karena manajemen merupakan aktivitas kerja sama maka partisipasi anggota organisasi menjadi sangat penting. Sebuah organisasi/lembaga tidak akan berjalan dengan tertib dan lancar apabila masing-masing anggota tidak saling melakukan kerja sama yang baik.

a. Fungsi-fungsi manajemen

Malayu, S.P. Hasibuan berpendapat bahwa tujuan adanya pembagian fungsi manajemen adalah: pertama supaya sistematis urutan pembahasan suatu kegiatan organisasi lebih teratur, kedua, supaya analisis pembahasannya lebih mudah dan mendalam sehingga

arahannya jelas dan lebih terinci, dan ketiga, supaya bisa menjadi pedoman pelaksanaan manajemen bagi manajer.

Fungsi- fungsi manajemen dapat digolongkan menjadi dua jenis, yaitu fungsi organik dan fungsi penunjang. Fungsi organik adalah keseluruhan fungsi yang mutlak perlu dilakukan oleh para manajer dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan fungsi penunjang adalah berbagai kegiatan yang di selenggarakan oleh satuan kerja dalam sebuah organisasi yang dimaksudkan untuk mendukung semua fungsi- fungsi organik. Adapun fungsi- fungsi manajemen yang dimaksud adalah: f

1. Fungsi perencanaan (Planning)

Perencanaan sebagai langkah awal sebelum melaksanakan fungsi- fungsi manajemen lainnya adalah menetapkan pekerjaan yang harus di laksanakan oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan yang digariskan oleh lembaga/ organisasi. Sedangkan Husaini Usman berpendapat, perencanaan adalah sejumlah kegiatan yang telah di tentukan sebelumnya untuk dilaksanakan pada suatu periode tertentu (masa yang akan datang) dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Senada dengan Husain, Malayu S.P. Hasibuan berpendapat bahwa perencanaan adalah sejumlah keputusan mengenai keinginan dan berisi pedoman pelaksanaan untuk mencapai

tujuan yang diinginkan itu. Dari setiap perencanaan mengandung dua unsur, yaitu: tujuan dan pedoman. Sedangkan Azhar Arsyad berpendapat bahwa perencanaan adalah proses penyusunan dan penetapan tujuan dan bagaimana menempuhnya atau proses identifikasi kemana akan dan menuju dan bagaimana cara menempuh tujuan tersebut. Perencanaan merupakan tindakan yang akan dilakukan pada masa yang akan datang berdasarkan pada asumsi.

2. Fungsi pengorganisasian (Organizing)

Setelah menyusun rencana, selanjutnya diperlukan penyusunan/ pengelompokan kegiatan yang akan dilaksanakan dalam rangka usaha kerja sama. Perlunya pengorganisasian, pengelompokan tanggung jawab, penyusunan tugas, tugas bagi setiap individu yang mempunyai tanggung jawab.

Pengorganisasian adalah pengelompokan dan menentukan berbagai kegiatan penting dan memberikan kekuasaan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan tersebut. B.Siswanto mendefinisikan bahwa pengorganisasian adalah pembagian kerja yang direncanakan untuk diselesaikan untuk anggota kesatuan pekerjaan, penetapan hubungan antar pekerjaan yang efektif diantara mereka, dan pemberian lingkungan dan fasilitas pekerjaan yang wajar sehingga mereka bekerja secara efisien.

3. Fungsi pengarahan (directing)

Pada prinsipnya, tidak ada bawahan yang mampu bekerja sendiri tanpa bantuan orang lain sebagai atasannya. Bawahan selalu perlu mendapat bimbingan dan petunjuk dari atasan maupun sistem organisasinya supaya kegiatan yang dilakukan bisa diminimalisir tingkat kesalahannya.

Pengarahan disebut juga gerakan aksi mencakup kegiatan yang dilakukan oleh seorang manajer untuk mengawali dan melanjutkan kegiatan yang ditetapkan unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan dapat tercapai. Kegiatannya meliputi penetapan dan pemuasan kebutuhan manusiawi dari para pegawai, memberi penghargaan, memimpin, mengembangkan dan memberi kompensasi kepada para pegawai.

4. Fungsi pengawasan (controlling)

Pengawasan adalah fungsi terakhir dari proses manajemen yang sangat menentukan pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen yang lain, karena peranan pengawasan sangat menentukan baik buruknya pelaksanaan suatu rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

Sondang P. Siagian berpendapat bahwa pengawasan adalah keseluruhan upaya pengamatan pelaksanaan kegiatan operasional guna menjamin bahwa berbagai kegiatan tersebut

sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Pengawasan merupakan fungsi manajemen yang bertujuan untuk memastikan bahwa aktivitas manajemen berjalan sesuai dengan tujuan yang direncanakan dengan penampilan sebaik mungkin dan untuk menyingkap kesalahan dan penyelewengan kemudian tindakan korektif.

Menurut AS.Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima, atau dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.

Menurut Philip Kotler “Pelayanan dapat diartikan suatu aktivitas yang bermanfaat yang diberikan satu atau beberapa pihak lain untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya berifat tidak berwujud dan tidak akan menimbulkan kepemilikan apapun kepada yang menerimanya.

Pelayanan merupakan aktivitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus baik dalam bentuk atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Sementara pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini ialah pelayanan pada bagian administrasi atau pendaftaran calon jamaah haji. Pelayanan bidang administrasi adalah suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh bidang administrasi yang dimana orang yang melayani tersebut harus mampu untuk membuat pelanggan

merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.berbagai pelayanan administrasi yang bisanya dijumpai oleh para calon jamaah haji adalah pelayanan pada bidang pendaftaran calon jamaah haji.Pendaftaran calon jamaah haji dilakukan oleh panitia penyelenggara haji dengan mengikuti prosedur dan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan (Reza, 2023)

Menurut Moenir, manajemen pelayanan merupakan manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran serta memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai yang kompeten, handal, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidangnya masing-masing. Jadi pada intinya pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan serta didukung oleh SDM yang profesional pada bidangnya.

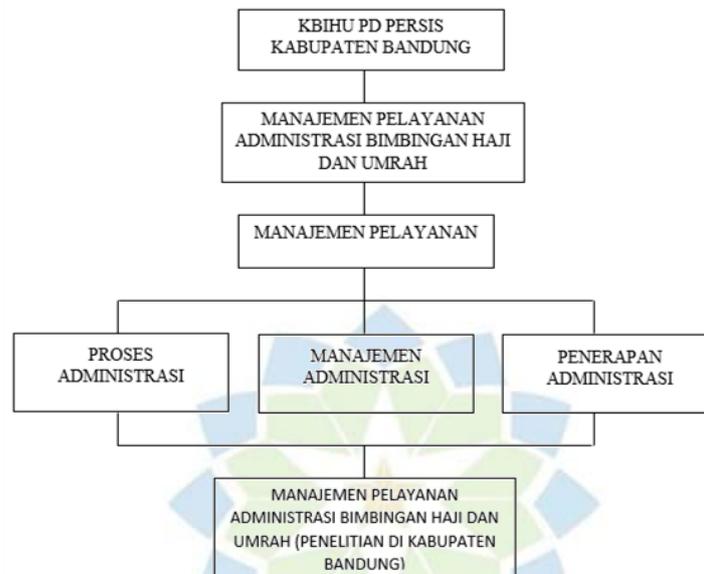
Manajemen Pelayanan Jamaah Pelayanan haji yang dikelola oleh Pemerintah melalui Kementerian Agama Republik Indonesia dan diatur dalam undang-undang No. 8 tahun 2019 tentang penyelenggaraan Haji dan Umrah serta kepuasan Direktorat Jenderal penyelenggara ibadah haji dan umrah tahun 2020- 2024 tentang Petunjuk Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah. Dalam hal ini Departemen Agama dalam menjalankan

pelayanan jamaah haji adalah memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh jamaah haji dari mulai proses pendaftaran sampai dengan proses pemberangkatan jamaah haji ke tanah suci Makkah, yang bekerja sama dengan instansi terkait yang ditunjuk oleh pemerintah. Dengan demikian manajemen pelayanan haji dan umrah adalah serangkaian aktifitas atau dikatakan sebuah manajemen proses, yaitu sisi manajemen mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.

2. Kerangka konseptual

Camp, (2001) menyatakan bahwa kerangka konseptual adalah sebuah struktur yang menurut peneliti dapat memberi gambaran atau penjelasan tentang perkembangan alami dari fenomena yang akan diteliti atau dipelajari. Kerangka konseptual menjelaskan bahwa lokus dari penelitian ini berada di KBIHU PD Persis Kabupaten Bandung yang jadi objek penelitian yaitu orang-orang yang memberikan informasi dan data-data kepada penulis kemudian dari objek tersebut peneliti menjadikan strategi pelayanan sebagai rumusan masalah peneliti strategi manajemen yang diteliti menggunakan ilmu manajemen pelayanan yang meliputi tiga indikator pertama proses administrasi kedua manajemen administrasi dan ketiga penerapan administrasi pada evaluasi manajemen ini membahas tentang faktor pendukung dan penghambat sehingga dapat ditarik kesimpulan pada

manajemen pelayanan administrasi bimbingan haji dan umrah terhadap jemaah haji. Oleh karena itu dalam penelitian ini kerangka konseptual dibuat untuk menggambarkan asumsi penelitian sebagai Berikut:



Gambar 1.1 Kerangka *Konseptual*

G. Langkah-langkah penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian yang dilakukan di KBIHU PD Persis kabupaten Bandung yang terletak di jalan Langon Sari Pameungpeuk kabupaten Bandung, Jawa Barat 40376 karena untuk meningkatkan kualitas KBIHU tersebut dalam segi pelayanan, juga mudah dalam menempuh jalur birokrasinya.

2. Paradigma dan Pendekatan

Paradigma yang digunakan oleh penulis yakni paradigma konstruktivisme yakni yang menganggap bahwa kebenaran suatu realitas sosial dapat dilihat sebagai hasil konstruksi sosial, dan kebenaran suatu realitas sosial itu mempunyai sifat yang relative. Kemudian pendekatan

yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan kualitatif yang merupakan penekanan pada suatu pengamatan fenomena dan lebih meneliti ke substansi makna fenomena tersebut. Analisis dan ketajaman penelitian kualitatif sangat berpengaruh pada kekuatan kata dan kalimat yang digunakan. Oleh karena itu Basri (2014) telah menyimpulkan bahwa fokus dari penelitian kualitatif adalah proses dan pemaknaan dari hasil tersebut.

3. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu mengkaji objek yang mengungkapkan fenomena- fenomena yang ada secara konseptual melalui pengumpulan data yang diperoleh. Menurut Bogda dan Taylor yang dikutip dari Lexy J. Melong (2000) mendefinisikan metode penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan sebuah uraian mendalam tentang sebuah perkataan, tulisan, serta perilaku yang dapat diamati secara individu atau kelompok. Metode deskriptif digunakan sebagai cara yang praktis untuk menjalankan dan memaparkan bagaimana manajemen pelayanan administrasi bimbingan haji dan umrah (studi kasus KBIHU PD Persis kabupaten bandung).

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Data yang digunakan adalah kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena dapat meneliti objek alamiah. Pendekatan ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan subjektif maka data yang dihasilkan berbentuk deskriptif atau naratif.

b. Sumber Data

Sumber data ini merupakan hal yang penting untuk digunakan dalam sebuah penelitian untuk menjelaskan valid atau tidaknya suatu penelitian. Dalam hal ini penulis menggunakan:

1) Sumber Data Primer

Sumber data primer diambil berdasarkan interaksi langsung di lapangan bersama informasi baik berupa wawancara langsung dengan ketua PP-PD Persis dan kepala bimbingan haji dan umrah.

2) Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder berasal dari studi kepustakaan baik berupa buku, hasil penelitian, data, dan bisa diambil juga dari hasil wawancara dengan nasabah berkaitan dengan penelitian ini dan sifatnya melengkapi primer. Data sekunder merupakan jenis data yang mendukung data primer dan dapat diperoleh di luar objek penelitian kemudian juga peneliti mengambil sebuah data dari berbagai sumber, seperti sumber secara langsung,

dokumen penelitian yang berkaitan dengan pelayanan prima, pelayanan pendaftaran ibadah haji.

5. Informan atau Unit Analisis

a. Informan

Peneliti memilih informan yang mempunyai penguasaan dalam segi pemahaman dalam permasalahan mengenai pelayanan pendaftaran di KBIHU PD PERSIS. Informan juga adalah pelaku yang benar-benar mengetahui serta terlibat dalam hal tersebut di Lembaga tersebut. Pendekatan ini memiliki tujuan dan memastikan bahwa hasil yang di peroleh akurat dan dapat di percaya.

b. Teknik penentuan informan

Penelitian manajemen pelayanan administrasi petugas haji terhadap jemaah haji dan umrah (KBIHU PD Persis kabupaten bandung) telah memilih informan sebagai sumber penghasilan data berdasarkan penguasaan subjek yang dimiliki serta mempunyai data yang akurat dan relevan dan bersedia memberikan informasi secara akurat terkait manajemen pelayanan administrasi petugas haji. Maka Teknik penentuan yang digunakan adalah menggunakan Teknik snowball, yakni peneliti memungkinkan untuk menghubungi informan potensial melalui informan yang sudah terlibat.

6. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan suatu yang sangat penting dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah data yang dapat

dipercaya kebenarannya (reliable), tepat waktu, mencakup ruang yang luas dan dapat memberikan gambaran yang jelas untuk menarik kesimpulan. Adapun Instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

a. Wawancara

Lexy J Moleong (1991:135), Wawancara merupakan percakapan dengan tujuan tertentu. Dalam metode ini peneliti dan responden berhadapan langsung (tatap muka) untuk mendapatkan informasi secara lisan dengan mendapatkan data tujuan yang dapat menjelaskan masalah penelitian. Menurut Afifuddin (2009:131) wawancara adalah metode pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan atau responden. Pada sudut ini, peneliti akan melakukan sesi khusus untuk dapat memperdalam informasi terkait penelitian kepada salah satu bimbingan haji dan umrah

b. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018:476) Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa, dokumentasi sangat penting untuk memperkuat hasil penelitian yang telah dilakukan.