

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Haji merupakan ibadah yang sangat penting bagi umat Islam. Ibadah haji adalah salah satu dari lima rukun Islam, yang memiliki arti bahwa setiap Muslim yang mampu secara fisik dan finansial diwajibkan untuk melaksanakan ibadah ini setidaknya sekali seumur hidup. Haji dilaksanakan di Kota Makkah, Arab Saudi, pada waktu tertentu, yaitu setiap tahun pada bulan Zulhijah.

Haji adalah rukun Islam kelima, menurut buku Nur Sillaturohmah. Hanya Muslim yang mampu baik dalam pengertian fisik maupun finansial yang diperintahkan untuk menunaikan haji setidaknya sekali dalam hidup mereka. Jika zakat adalah ibadah maliyah (harta/finansial) dan sholat serta puasa adalah ibadah jasmani (fisik), maka haji adalah ibadah yang menggabungkan keduanya, di mana seorang muslim menyerahkan kehidupan materi dan jasmaninya karena ia harus melakukan perjalanan yang memerlukan pembekalan yang ekstensif. (Sillaturohmah, 2020: 1-2)

Karena itu, ibadah haji dapat dianggap sebagai ibadah yang khas. Hal ini tidak hanya karena bentuk ritualnya sendiri, tetapi seperti yang diungkapkan dalam Encyclopedia van Nederlandsch Indie, pelaksanaan ibadah ini melibatkan berbagai unsur selain aspek ritual agar prosesnya dapat berlangsung dengan lancar, sehingga seseorang dapat kembali dengan predikat haji yang mabrur. Dengan kata lain, unsur-unsur di luar ritual ibadah haji yang mendukung kesuksesan pelaksanaan rukun Islam kelima tersebut tidak boleh diabaikan sedikit pun. (Syaukani, 2009: 1)

Salah satu tugas pemerintah adalah mengawasi penyelenggaraan haji. Menurut Pasal 6 UU No.13 Tahun 2008, pemerintah wajib memberikan perlindungan, pelayanan, dan pembinaan dengan menyediakan berbagai fasilitas, antara lain dukungan administrasi, bimbingan manasik haji, penginapan, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan, dan kebutuhan lainnya bagi calon jamaah.

Setiap tahun, jutaan umat Muslim yang mampu secara fisik dan finansial dari seluruh dunia berbondong-bondong menuju tanah suci untuk melaksanakan ibadah yang memiliki makna spiritual dan sosial yang sangat dalam ini. Hal tersebut menyebabkan antrian untuk menunaikan ibadah haji sangat panjang di setiap negaranya. Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah jamaah haji terbesar, yang mengakibatkan waktu tunggu untuk mendapatkan jadwal keberangkatan bisa mencapai puluhan tahun. Seiring dengan meningkatnya antusiasme masyarakat untuk menunaikan ibadah Haji, penyelenggara ibadah Haji dihadapkan pada tugas yang lebih berat untuk menyediakan pelayanan dan bimbingan kepada calon jamaah Haji.

Pasal 20 UU Nomor 8 Tahun 2019 mengatur bahwa haji harus dilaksanakan dengan efektif dan efisien agar setiap jamaah haji dapat menunaikan haji dengan baik. (Undang-Undang No 8 Tahun 2019). Selain pemerintah wajib mengupayakan hal tersebut, jamaah haji juga harus dipersiapkan agar memiliki bekal pengetahuan mengenai rangkaian ritual yang akan dilaksanakan pada waktu ibadah haji karena hal ini dapat membantu pemerintah dalam mewujudkan penyelenggaraan haji yang efektif dan efisien serta hal tersebut merupakan hak jamaah yang harus didapatkan

dari pemerintah sebagai bagian dari pelayanan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 13 tahun 2008, kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan mengenai rangkaian ibadah haji adalah kegiatan bimbingan manasik haji.

Dalam buku yang diterbitkan Ditjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang berjudul “Data dan Profil KBIHU” disebutkan bahwa Untuk mencapai kemabruran haji, selain persiapan yang berkaitan dengan kesehatan, keamanan, dan biaya, calon jamaah haji juga perlu memiliki pengetahuan mengenai manasik haji. Dengan demikian, setiap jamaah haji berhak menerima bimbingan manasik haji beserta materi lainnya, baik di tanah air, selama perjalanan, maupun di Arab Saudi, selain memperoleh layanan terkait akomodasi, konsumsi, dan kesehatan. (Ditjen PHU, 2021: 1)

Pelaksanaan bimbingan manasik haji di Indonesia tidak hanya dilakukan oleh pemerintah, tetapi juga melibatkan masyarakat. Hal ini diatur dalam PMA No. 13 Tahun 2018 Pasal 19 Ayat 1, yang menyebutkan bahwa selain pemerintah, masyarakat, baik perorangan maupun organisasi, dapat mengadakan bimbingan bagi jamaah haji dengan biaya yang ditanggung oleh jamaah itu sendiri. (Peraturan Menteri Agama RI, 2018)

Mengingat signifikansi pengelolaan dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji dan masih banyaknya jamaah yang kurang memahami, pemerintah menjalin kerja sama dengan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU). Hal ini diatur dalam UU No.8 Tahun 2019 Pasal 33, yang menyatakan bahwa dalam penyelenggaraan bimbingan dan pembinaan manasik haji, pemerintah melibatkan KBIHU, Menteri melibatkan KBIHU “Dalam menyelenggarakan bimbingan dan

pembinaan manasik haji reguler, Menteri dapat melibatkan KBIHU” (Undang-Undang No. 8 Tahun 2019).

Di Indonesia, KBIHU memegang peranan yang sangat penting dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji. Sebuah organisasi sosial Islam KBIHU berfokus pada pembimbingan jamaah haji, baik dalam memberikan pembekalan di Indonesia maupun selama pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi. Di Indonesia, KBIHU berfungsi sebagai mitra pemerintah dalam penyelenggaraan ibadah haji, khususnya yang berkaitan dengan bimbingan manasik dan sebagai tempat konsultasi. (Wahid, 2019) Dalam perspektif hukum, KBIHU dianggap sebagai kelompok yang menyelenggarakan bimbingan ibadah haji dan umrah yang telah mendapatkan izin dari Menteri. (Undang-Undang No.8 Tahun 2019).

Pelayanan dalam manasik haji menjadi sangat penting karena manasik haji memiliki dampak yang besar terhadap jalannya kegiatan ibadah haji yang sesungguhnya. Berbagai upaya dilakukan oleh setiap KBIHU untuk memberikan pelayanan optimal kepada calon jamaah haji, khususnya dalam pelaksanaan manasik haji, salah satunya adalah KBIHU Multazam.

KBIHU Multazam merupakan salah satu organisasi keagamaan yang didirikan oleh Yayasan ‘Ibadul Ghofariyah. KBIHU ini berada di Desa Margajaya Kecamatan Sukadana Kabupaten Ciamis. Di Kabupaten Ciamis, KBIHU oleh calon jamaah haji umumnya didasarkan pada zonasi atau domisili tempat tinggal. Hal ini bertujuan untuk mempermudah akses calon jamaah dalam mengikuti bimbingan manasik haji yang diperlukan sebelum berangkat ke tanah suci. Namun, kenyataannya menunjukkan bahwa banyak calon jamaah haji yang berasal dari luar

Desa Margajaya, di mana KBIHU Multazam berada, memilih untuk mengikuti bimbingan di KBIHU ini.

Pada tahun pertama setelah mendapatkan izin operasional, KBIH Multazam memberangkatkan 35 jamaah haji. Seiring berjalannya waktu, jumlah jamaah yang diberangkatkan terus mengalami peningkatan. Pada tahun 2015, jumlah jamaah yang diberangkatkan menjadi 37 orang, pada tahun 2016 meningkat menjadi 41 orang, pada tahun 2017 mencapai 69 orang, dan pada tahun 2019, jumlah jamaah yang diberangkatkan meningkat signifikan menjadi 84 orang. Pada tahun 2023 KBIH Multazam kembali mencatatkan angka keberangkatan sebanyak 91 jamaah haji, dan pada tahun 2024 sebanyak 136 jamaah yang menunjukkan adanya peningkatan yang sangat pesat.

Keputusan calon jamaah haji untuk memilih KBIHU Multazam, meskipun tidak sesuai dengan domisili mereka, mencerminkan reputasi yang kuat dari lembaga ini. KBIHU Multazam dikenal luas karena kualitas layanan yang sangat baik, serta para pembimbing ibadah yang amanah dan berpengalaman. Mereka tidak hanya memberikan pemahaman yang mendalam tentang tata cara pelaksanaan haji, tetapi juga memberikan perhatian khusus kepada jamaah, terutama bagi mereka yang lansia.

Faktor lain yang mendorong calon jamaah haji dari luar Desa Margajaya untuk memilih KBIHU Multazam adalah komitmen lembaga ini dalam mendukung jamaah haji selama berada di tanah suci. Pembimbing yang berpengalaman sering kali siap memberikan bantuan dan pendampingan secara langsung, sehingga

jemaah, terutama lansia, merasa lebih nyaman dan aman dalam melaksanakan setiap ritual haji.

Selain itu, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi pada kegiatan bimbingan manasik haji di KBIHU Multazam juga dapat memperluas jangkauan bimbingan manasik dan memudahkan jemaah dalam mengakses informasi yang diperlukan. Hal ini juga merupakan salah satu daya tarik yang dimiliki oleh KBIHU Multazam.

Berdasarkan gejala dan fenomena yang muncul dari latar belakang tersebut, penulis merasa tertarik untuk mendalami lebih lanjut dan mengangkat fenomena ini dalam sebuah karya ilmiah yang berjudul **“Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji dan Umrah di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Multazam Kecamatan Sukadana Kabupaten Ciamis”**.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan, fokus utama penelitian ini adalah Manajemen Pelayanan yang diberikan oleh KBIHU Multazam kepada jemaah haji. Pembatasan dalam penelitian kualitatif ini didasarkan pada tingkat urgensi atau kepentingan masalah yang dihadapi. Penelitian ini akan difokuskan pada:

1. Bagaimana Standar pelayanan dalam Kegiatan Bimbingan Manasik Ibadah Haji dan Umrah yang dilakukan KBIHU Multazam Kecamatan Sukadana Kabupaten Ciamis?
2. Bagaimana Proses Layanan dalam Bimbingan Manasik Ibadah Haji dan Umrah di KBIHU Multazam Kecamatan Sukadana Kabupaten Ciamis?

3. Bagaimana Pengendalian Layanan Bimbingan Manasik Haji dan Umrah yang dilakukan KBIHU Multazam Kecamatan Sukadana Kabupaten Ciamis?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Standar Pelayanan dalam Bimbingan Manasik Ibadah Haji dan Umrah pada KBIHU Multazam Kecamatan Sukadana Kabupaten Ciamis.
2. Untuk Mengetahui Bagaimana Proses Layanan dalam Bimbingan Manasik Ibadah Haji dan Umrah pada KBIHU Multazam Kecamatan Sukadana Kabupaten Ciamis.
3. Untuk Mengetahui Bagaimana Pengendalian Bimbingan Manasik Ibadah Haji dan Umrah Pada KBIHU Multazam Kecamatan Sukadana Kabupaten Ciamis.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Secara Akademis

Secara akademi, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam mata kuliah Manajemen Pelayanan Jasa untuk memperkaya materi pembelajaran. Program layanan bimbingan manasik haji di KBIHU Multazam dapat menjadi studi kasus yang relevan dalam konteks manajemen pelayanan jasa, memberikan pemahaman praktis tentang strategi dan tantangan dalam meningkatkan kualitas layanan.

1.4.2 Secara Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam pemahaman lebih mendalam tentang program layanan bimbingan manasik haji dan implikasinya terhadap kualitas pelayanan KBIHU. Temuan

penelitian ini dapat menjadi dasar bagi lembaga terkait dan pemangku kepentingan untuk meningkatkan efektivitas layanan bimbingan manasik haji, serta memberikan rekomendasi konkrit untuk pengembangan lebih lanjut.

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Landasan Teoritis

1.5.1.1 Manajemen

Manajemen adalah suatu proses yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Dalam manajemen, terdapat beberapa fungsi utama, yaitu perencanaan yang meliputi penetapan tujuan dan strategi; pengorganisasian yang mencakup penataan sumber daya dan pembagian tugas; pelaksanaan yang berfokus pada implementasi rencana; serta pengendalian yang bertujuan untuk memantau dan mengevaluasi hasil. Manajemen yang baik tidak hanya memerlukan keterampilan teknis, tetapi juga kemampuan interpersonal dan komunikasi untuk memotivasi serta memimpin tim dalam mencapai visi bersama.

Menurut Mary Parker Follett, manajemen adalah seni menyelesaikan tugas melalui orang lain. Definisi ini berarti bahwa manajer atau pengelola dalam suatu organisasi atau institusi perlu melibatkan orang lain untuk mencapai tujuan atau tugas organisasi, karena mereka tidak dapat melakukannya sendiri. (Handoko, 2000: 8)

Manajemen dilakukan untuk memastikan bahwa sumber daya manusia dan sumber daya lainnya digunakan secara efektif, efisien, terintegrasi, dan terkoordinasi dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Tugas untuk mengelola dilakukan oleh atasan dengan wewenang kepemimpinannya melalui instruksi dan

persuasi, sehingga sumber daya dan semua proses manajemen dapat terarah dan fokus pada tujuan yang ingin dicapai. Pengaturan ini dilakukan melalui serangkaian proses yang mencakup urutan fungsi manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian. (Gustianis, 2021: 31-32)

1.5.1.2 Pelayanan

Menurut Kasmir, pelayanan adalah aktivitas atau tindakan yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan klien, rekan kerja, dan eksekutif. Endar Sugiarto mendefinisikan pelayanan sebagai serangkaian kegiatan yang dilaksanakan untuk memenuhi harapan pihak lain (seperti konsumen, pelanggan, pengunjung, klien, pasien, penumpang, dan sebagainya) yang tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang memberikan atau menerima pelayanan tersebut. Layanan terbaik akan memuaskan pelanggan lain ini. Dengan melayani keinginan dan keinginan pelanggan, mengukur pelayanan yang baik. Para tamu yang memanfaatkan layanan menilai kualitas layanan.

Pelayanan adalah tindakan atau aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi untuk mencapai kepuasan pelanggan atau konsumen (Kasmir, 2005: 26). Secara umum, pelayanan dapat dipahami sebagai suatu kegiatan atau tindakan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan orang lain, baik individu, kelompok, maupun masyarakat.

Menurut Moenir (2002: 6), pelayanan muncul karena adanya kewajiban sebagai bagian dari proses penyelenggaraan kegiatan dalam organisasi, baik itu organisasi pemerintah maupun swasta.

Dari definisi di atas, dapat dipahami bahwa dalam pelayanan selalu ada interaksi antara konsumen dan produsen, meskipun tidak selalu disadari oleh kedua belah pihak. Pelayanan bukanlah sebuah barang, melainkan suatu proses atau aktivitas yang tidak berbentuk fisik. Dalam konteks Biro Perjalanan atau KBIHU, pengertian pelayanan adalah memberikan layanan sesuai dengan standar prosedur yang berlaku, dan harus dilakukan dengan prinsip SALAM (Senyum, Amanah, Luwes, Antusias, Melayani). atau 3S (Senyum, Sapa, Salam) baik dalam memberikan penjelasan mengenai alur perjalanan dan penjelasan mengenai tatacara ibadah haji.

1.5.1.3 Manajemen Pelayanan

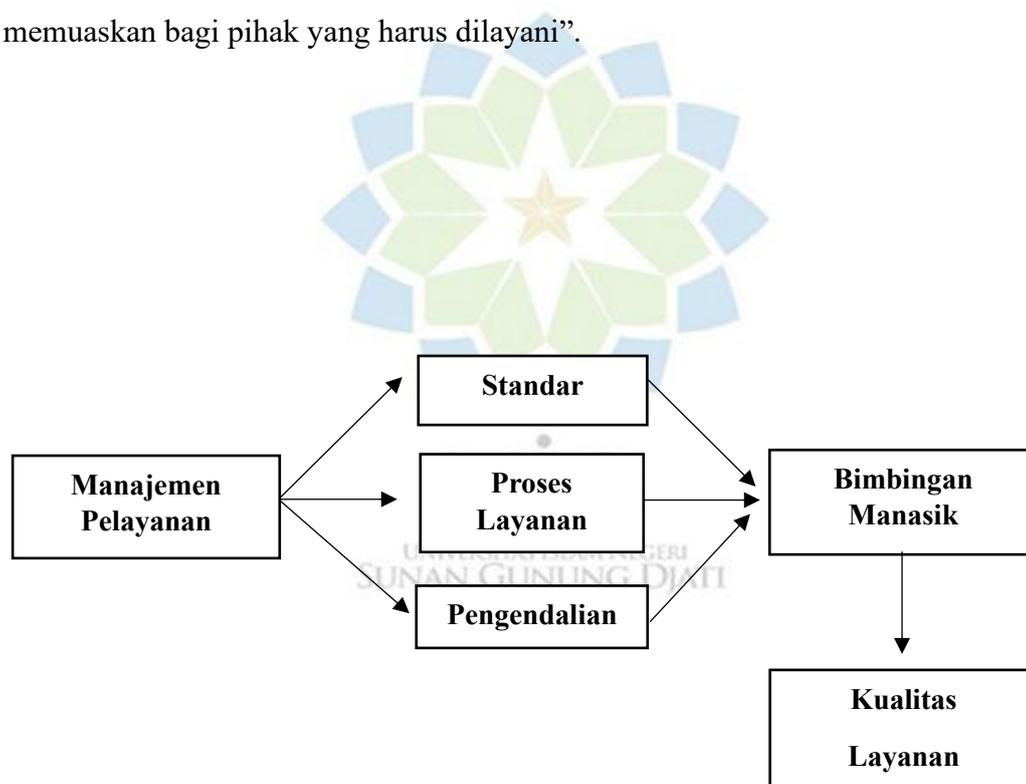
Pelayanan adalah proses memberikan bantuan kepada orang lain dengan menggunakan metode tertentu yang memerlukan kepekaan serta interaksi interpersonal, dengan tujuan untuk mencapai kepuasan dan keberhasilan. (Boediono, 2003: 6)

Menurut Moenir, manajemen pelayanan adalah manajemen yang mengelola proses, yaitu aspek manajemen yang mengatur dan mengawasi jalannya layanan, agar mekanisme pelayanan dapat berlangsung secara tertib, lancar, tepat sasaran, dan memuaskan bagi pihak yang dilayani. (Moenir, 2010: 186)

Manajemen pelayanan adalah suatu proses yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian semua aspek yang terkait dengan penyediaan layanan kepada pelanggan atau pengguna. Tujuan utamanya adalah untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan secara efektif dan efisien.

1.5.2 Kerangka Konseptual

Dalam penelitian mengenai manajemen Pelayanan dalam pelaksanaan kegiatan bimbingan manasik haji di KBIHU Multazam, kerangka konseptual didasarkan kepada teori manajemen pelayanan yang dikemukakan oleh Moenir. Menurut teori ini, manajemen pelayanan adalah “manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani”.



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

1.6 Langkah-langkah Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di KBIHU Multazam yang berlokasi di Jalan Raya Gardu-Ciilat, Margajaya, Kecamatan Sukadana, Kabupaten Ciamis, Jawa Barat. Pemilihan Lokasi ini didasarkan pada keinginan untuk memahami lebih dalam

mengenai program layanan bimbingan manasik yang disediakan oleh KBHIU Multazam kepada calon jamaah haji yang membuat banyak calon jamaah haji dari luar wilayah KBIHU datang untuk mengikuti bimbingan manasik haji di sana. Dan lokasi ini relatif mudah diakses dari rumah peneliti, sehingga dapat memungkinkan pengumpulan data yang diperlukan menjadi lebih efisien dan efektif.

1.6.2 Paradigma dan Pendekatan

Paradigma adalah cara melihat suatu hal atau peristiwa yang membentuk suatu pandangan tertentu (Denzin & Lincoln, 2018). Dalam penelitian ini, penulis mengadopsi paradigma konstruktivisme, yang berfokus pada pemahaman yang dibangun kembali mengenai dunia sosial, berdasarkan pengalaman dan makna yang diberikan oleh Masyarakat (Denzin & Lincoln, 2018: 196-197). Dalam pandangan konstruktivisme, realitas dianggap sebagai hasil dari konstruksi pemahaman atau kemampuan berpikir seseorang.

Dalam penelitian ini, penulis menerapkan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menghasilkan data deskriptif dalam bentuk naratif. Menurut Kriyantono, pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang bertujuan untuk menggali fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data yang lebih menekankan pada kualitas data daripada kuantitas data (Kriyantono, 2006: 56). Data yang dibutuhkan diperoleh melalui observasi langsung dan wawancara mendalam dengan informan. Selanjutnya, data yang telah dikumpulkan tersebut dianalisis secara menyeluruh untuk memahami makna yang mendasari fenomena yang sedang diteliti.

1.6.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendalami dan memahami konteks sosial yang akan diteliti secara mendalam. Penelitian kualitatif ini juga menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata, tulisan, dan perilaku yang diamati selama penelitian.

Penelitian ini menggunakan studi deskriptif dengan tujuan untuk menggambarkan fenomena atau populasi tertentu secara rinci dan akurat. Tujuan memilih metode studi deskriptif dalam penelitian ini adalah untuk menggambarkan fenomena secara rinci dan akurat terkait manajemen pelayanan bimbingan manasik haji di KBIHU Multazam.

1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data

1.6.4.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kualitatif, yang berarti data tersebut bersifat deskriptif dan tidak berfokus pada angka. Data dikumpulkan dalam bentuk kata-kata atau gambar. Pemilihan studi kualitatif ini didasarkan pada tujuannya untuk memeriksa secara menyeluruh fenomena yang terjadi dalam kondisi natural atau sebenarnya. Ada banyak metode untuk mengumpulkan data kualitatif, termasuk observasi, wawancara, dan dokumentasi. Jenis data lain dapat diperoleh melalui video, rekaman audio, dan gambar.

1.6.4.2 Sumber Data

Sumber data merupakan elemen yang sangat penting dalam suatu penelitian, karena berperan dalam menentukan validasi hasil penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari sumber data primer dan sekunder.

1.6.4.2.1 Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dan langsung dari sumbernya oleh peneliti (Winarno, 1989: 163). Dalam penelitian ini, sumber data primer diperoleh langsung dari sumber asli melalui wawancara dan dokumentasi yang dilakukan di KBIHU Multazam. Yang menjadi subjek penelitian ini adalah KH. Pardi Abdul Gopar selaku ketua KBIHU Multazam sekaligus sebagai pembimbing manasik dan ibadah haji, serta beberapa pembimbing lain.

1.6.4.2.2 Sumber Data Sekunder

Data yang sudah ada sebelumnya disebut sebagai data sekunder. Data ini berasal dari hasil survei yang belum dianalisis, yang dengan analisis lebih lanjut dapat menghasilkan informasi yang bermanfaat, serta dapat digunakan sebagai perbandingan dengan studi-studi yang sudah dilakukan. (Hasan, 2022: 16). Dalam penelitian ini, penulis lebih menekankan pada data pendukung dan data tambahan, yang dalam hal ini meliputi arsip, buku-buku, dan dokumentasi di KBIHU Multazam yang relevan dengan topik penelitian.

1.6.5 Informan atau Unit Analisis

1.6.5.1 Informan

Informan dalam penelitian ini terdiri dari tiga orang yang memiliki pemahaman mendalam tentang objek penelitian, baik sebagai pelaku maupun pengamat. Subjek penelitian ini adalah jemaah haji, pembimbing ibadah, dan ketua KBIHU Multazam.

Dalam penelitian ini, pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling. Teknik ini bertujuan untuk memilih narasumber yang memiliki informasi relevan sesuai dengan tema penelitian, karena dianggap mampu memberikan data yang diperlukan.

1.6.5.2 Unit Analisis

Penelitian ini berfokus pada unit analisis berupa jemaah haji, ketua Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Multazam dan pembimbing ibadah. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis Manajemen Pelayanan bimbingan manasik haji yang dilakukan oleh KBIHU Multazam.

1.6.6 Teknik Pengumpulan Data

1.6.6.1 Interview (wawancara)

Wawancara adalah jenis komunikasi antar dua orang, dimana satu orang mengajukan pertanyaan kepada orang lain dengan tujuan untuk mendapatkan informasi. (Mulyana, 2010:180). Wawancara dipandang sebagai teknik yang tepat untuk mengumpulkan data dalam penelitian karena memungkinkan peneliti untuk menggali informasi yang lebih mendalam mengenai pengalaman dan persepsi para peserta bimbingan (jemaah haji), pengelola (ketua KBIHU), serta pembimbing ibadah haji.

Dalam teknik pengumpulan data wawancara, peneliti melakukan interaksi langsung dengan responden untuk menggali informasi yang mendalam mengenai topik yang akan dibahas. Tujuan dari digunakannya teknik wawancara adalah untuk memperoleh data primer dari fenomena yang sedang diteliti.

1.6.6.2 Observasi

Observasi adalah proses pengamatan dan pendengaran untuk memahami, mencari jawaban, serta mengumpulkan bukti terkait fenomena sosial keagamaan (seperti perilaku, kejadian, kondisi, benda, dan simbol-simbol) tertentu dalam periode waktu tertentu, tanpa mempengaruhi fenomena yang diamati, dengan cara

mencatat, merekam, atau memotret fenomena tersebut untuk keperluan analisis data. (Suprayogo, 2001: 167).

Observasi memungkinkan peneliti untuk memahami apa yang dirasakan dan diinternalisasi oleh subjek, sehingga memungkinkan peneliti untuk menjadi sumber data. Dan juga memungkinkan untuk membentuk pengetahuan yang diketahui bersama, baik dari sisinya maupun dari subjeknya (Moleong, 2010: 175).

1.6.6.3 Dokumentasi

Proses pengumpulan data dan informasi berupa buku, arsip, tulisan, angka, gambar, laporan, dan penjelasan yang dapat membantu dalam penelitian dikenal dengan istilah dokumentasi. (Sugiyono, 2007: 329).

Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan bukti dan catatan penting yang relevan dengan penelitian, seperti dokumentasi kegiatan bimbingan manasik haji di KBIHU Multazam. Selain itu, peneliti juga akan mengumpulkan data berupa foto-foto yang diambil selama proses wawancara dan foto-foto lain yang dapat mendukung hasil penelitian.

1.6.7 Teknik Penentuan Keabsahan Data

Teknik penentuan keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan uji kredibilitas dengan melakukan triangulasi. Triangulasi adalah metode pengumpulan data yang menggabungkan berbagai teknik dan sumber data yang tersedia. (Sugiyono, 2005: 94).

1.6.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses sistematis untuk mengidentifikasi dan mengorganisir data yang diperoleh melalui wawancara, observasi lapangan, dan

dokumentasi. Dalam pengelolaan data, penulis menggunakan metode kualitatif yang menitikberatkan pada berbagai aspek objek penelitian.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dimulai sejak peneliti masuk ke lapangan dan berlanjut setelah pengumpulan data selesai. Analisis ini berfungsi sebagai panduan bagi peneliti. Pada kenyataannya, analisis data kualitatif terjadi sepanjang proses pengumpulan data, mulai dari awal yaitu sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan hingga setelah selesai di lapangan. (Sugiyono, 2010: 336).

Berikut adalah tahapan-tahapan yang dilakukan oleh peneliti dalam menganalisis data:

1.6.8.1 Reduksi Data

Mereduksi data berarti menyaring dan merangkum informasi yang penting. Proses ini membantu peneliti memperoleh gambaran yang lebih jelas dan mempermudah pengumpulan data selanjutnya. Bagi peneliti pemula, dalam melakukan reduksi data, disarankan untuk berdiskusi dengan teman atau orang lain yang dianggap ahli untuk memperluas wawasan, sehingga dapat mereduksi data yang memiliki nilai temuan dan kontribusi signifikan terhadap pengembangan teori. (Sugiyono, 2009: 247).

1.6.8.2 Penyajian Data

Mendisplay data dalam penelitian kualitatif berarti menyajikan informasi dalam bentuk ringkasan atau hubungan antar kategori. Hal ini memudahkan pemahaman tentang situasi yang terjadi dan membantu merencanakan langkah selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut (Sugiyono, 2009: 249).

Dalam proses ini, peneliti berusaha menyusun data yang relevan untuk menghasilkan informasi yang dapat diinterpretasikan dan disimpulkan. Langkah ini melibatkan pemilihan data yang penting dan pengorganisasian informasi dengan cara yang sistematis, sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan yang valid.

1.6.8.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi Data

Penarikan simpulan dan verifikasi data merupakan langkah ketiga dalam kajian data kualitatif. Kesimpulan awal bersifat sementara dan dapat berubah jika pengumpulan data selanjutnya tidak memberikan bukti yang kuat. Namun, kesimpulan tersebut dianggap sah jika setelah kembali ke lapangan, peneliti menemukan bahwa Kesimpulan awal didukung oleh bukti yang valid dan konsisten. Oleh karena itu, kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang diajukan di awal, namun juga mungkin tidak menjawabnya, karena masalah dan rumusan tersebut bersifat sementara dan bisa berkembang selama proses penelitian. (Sugiyono, 2005: 94)