

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ibadah haji sendiri merupakan rukun Islam kelima yang hukumnya wajib bagi umat Muslim yang memenuhi syarat kemampuan. Kemampuan pada konteks ini tidak hanya mencakup aspek finansial, tetapi juga mencakup kesiapan spiritual, fisik, dan mental secara menyeluruh. Setiap tahunnya, jutaan umat Muslim dari berbagai negara, termasuk Indonesia, berbondong-bondong menuju Tanah Suci untuk melaksanakan ibadah tersebut. Dengan populasi Muslim terbanyak di dunia, antusiasme masyarakat Indonesia terhadap ibadah haji dan umrah begitu tinggi dan tak pernah surut (Anwar et al., 2023).

Keberadaan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) merupakan mitra kerja bagi Kementerian Agama Republik Indonesia maupun perseorangan untuk mewujudkan calon jemaah haji yang mandiri. KBIHU sebagai suatu lembaga sosial keagamaan Islam yang merupakan organisasi *underbrow* dari organisasi induk berbadan hukum, bergerak di bidang bimbingan manasik haji terhadap calon/jemaah haji baik pembekalan di tanah air maupun pada pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi (Abdul Aziz dan Kustini, 2007).

KBIHU hadir untuk membantu, membina, mengayomi calon jemaah haji agar dapat memberikan solusi yang tepat terhadap permasalahan yang dihadapi jemaah baik di tanah air maupun di tanah suci. KBIHU didirikan dengan tujuan untuk mendampingi dan memberikan pembinaan kepada jemaah menjalankan ibadah haji menuju haji

mabrur. Melaksanakan bimbingan ibadah haji di KBIHU tentunya diperlukan penerapan fungsi-fungsi manajemen yang baik, itu semua dilakukan agar proses bimbingan mulai dari tanah air hingga kembali lagi ke tanah air bisa berjalan dengan baik dan sempurna se yang diinginkan, sehingga mampu mencetak haji yang berkualitas.

Hal ini tercantum pada Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 7 Tahun 2023 mengatur tentang Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) di Indonesia. Peraturan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah, serta memberikan perlindungan kepada jamaah. KBIHU diharuskan untuk memiliki izin penyelenggaraan yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama, yang mencakup syarat administratif dan teknis. KBIHU memiliki tugas penting, antara lain memberikan bimbingan dan pelatihan kepada calon jamaah, serta memastikan bahwa mereka memahami tata cara ibadah haji dan umrah dengan baik. Selain itu, KBIHU juga berperan dalam memberikan informasi terkait regulasi, biaya, dan persiapan yang diperlukan sebelum berangkat. Diharapkan KBIHU dapat beroperasi secara profesional dan bertanggung jawab, sehingga jamaah dapat melaksanakan ibadah haji dan umrah dengan lancar dan sesuai dengan syariat Islam. Pengawasan yang ketat dari Kementerian Agama juga diharapkan dapat mencegah praktik-praktik yang merugikan jamaah.

Pemerintah menetapkan syarat KBIHU untuk bisa beroperasi sudah diatur UU No. 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, undang-undang ini bertujuan untuk memastikan bahwa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah dilakukan secara profesional, aman, dan sesuai dengan ketentuan syariah serta peraturan yang

berlaku (haji.kemenag, 2023). Berikut adalah syarat-syarat yang harus diperhatikan oleh KBIHU yang terdaftar secara resmi: *Pertama*, KBIHU harus memiliki legalitas yang jelas, termasuk izin operasional dari Kementerian Agama. *Kedua*, pembimbing haji dan umrah yang bekerja di KBIHU harus memiliki kualifikasi dan sertifikasi yang memadai. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa pembimbing yang memberikan bimbingan kepada jemaah memiliki pengetahuan yang cukup dan dapat memberikan informasi yang akurat serta bermanfaat. *Ketiga*, memiliki tempat KBIHU juga diharapkan untuk beradaptasi dengan perkembangan zaman, termasuk memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan. Penggunaan aplikasi *mobile* atau *platform online* untuk memberikan informasi kepada jemaah dapat menjadi salah satu cara untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan.

KBIHU memiliki peran penting sebagai lembaga yang memberikan bimbingan dan pendampingan kepada jemaah agar dapat melaksanakan ibadah dengan sah, teratur, dan khusyuk sesuai dengan ajaran syariat Islam. Kualitas layanan yang diberikan oleh KBIHU sangat berpengaruh terhadap kesiapan fisik, mental, dan spiritual jemaah, baik sebelum keberangkatan maupun saat berada di tanah suci. Secara umum, layanan KBIHU mencakup beberapa aspek penting, seperti pembinaan manasik haji dan umrah, pendampingan selama perjalanan, layanan kesehatan dasar, edukasi mengenai kondisi sosial dan budaya di Arab Saudi, serta persiapan administrasi dan logistik. KBIHU yang berkualitas biasanya memiliki tim pembimbing bersertifikat, sistem bimbingan yang terstruktur, dan pendekatan edukatif yang mudah dipahami oleh jemaah dari berbagai latar belakang pendidikan dan usia.

Kementerian Agama Republik Indonesia melalui Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah telah menetapkan standar pelayanan minimal bagi KBIHU. Standar ini mencakup jumlah jam bimbingan manasik, materi pembelajaran, metode pembinaan, hingga kualifikasi pembimbing. Peraturan Menteri Agama (PMA) Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2023 tentang Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah, dinyatakan bahwa KBIHU wajib memberikan bimbingan manasik kepada jemaah haji sebanyak 15 kali sebelum keberangkatan, yang mencakup materi fikih haji, kesehatan, serta pemahaman tentang budaya dan kebijakan di Arab Saudi.

Indikator utama dari kualitas pelayanan KBIHU adalah efektivitas proses bimbingan manasik. KBIHU yang baik mampu menciptakan suasana pembelajaran yang interaktif, komunikatif, dan kontekstual. Penggunaan alat bantu visual, sim-ulasi praktik ibadah, serta pendampingan yang konsisten di lapangan sangat membantu jemaah dalam memahami dan mengingat setiap tahapan ibadah.

Pelayanan non ibadah seperti manajemen keberangkatan, pendampingan selama penerbangan, pengaturan akomodasi, konsumsi, serta respons terhadap masalah kesehatan atau logistik, juga merupakan bagian integral dari layanan KBIHU. Beberapa KBIHU bahkan menawarkan layanan konsultasi psikologis, pembinaan rohani, hingga grup komunikasi daring untuk menjaga keterhubungan dengan jemaah selama proses ibadah. Semua bentuk pelayanan ini pada akhirnya berujung pada satu hal: persepsi jemaah terhadap kualitas bimbingan dan pendampingan yang mereka terima.

Survei kepuasan jemaah haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama, terlihat bahwa KBIHU yang menjalankan bimbingan secara sistematis dan mendalam

mendapatkan apresiasi tinggi dari para jemaah. Misalnya, dalam laporan evaluasi pelayanan Haji Tahun 2024, sekitar 88,20% jemaah menyatakan puas terhadap pelayanan KBIHU yang mereka ikuti, terutama dalam hal penyampaian materi manasik dan pendampingan selama ibadah. Persepsi positif ini mencerminkan keberhasilan KBIHU dalam melaksanakan fungsi utamanya, yaitu menjadikan jemaah sebagai individu yang mandiri, siap, dan tenang dalam menjalankan rukun Islam kelima. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya dinilai dari segi administratif atau fasilitas, tetapi juga dari rasa nyaman, aman, dan spiritualitas yang dirasakan oleh setiap jemaah sepanjang proses ibadah.

Menurut data statistik yang dirilis oleh Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama, kuota haji Indonesia untuk tahun 2024 mencapai angka yang signifikan, yaitu 241.000 jemaah. Angka ini terdiri dari 221.720 jemaah reguler dan 19.280 jemaah khusus, menjadikannya sebagai kuota terbesar dalam sejarah penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia. Penambahan kuota haji Indonesia memiliki dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIIU). Dengan tambahan kuota sebesar 20.000 jemaah yang terdiri dari 10.000 untuk haji reguler dan 10.000 untuk haji khusus, KBIHU dihadapkan pada tantangan dan peluang baru dalam meningkatkan pelayanan kepada Jemaah.

KBIHU Salman ITB merupakan salah satu lembaga bimbingan haji yang berbasis keilmuan di Kota Bandung. Serta lembaga di bawah naungan YPM Masjid Salman ITB. Didirikan dengan semangat dakwah dan pendidikan, KBIHU Salman ITB

bertujuan untuk membekali para calon jemaah dengan pengetahuan dan keterampilan yang memadai agar mampu menjalankan ibadah haji dan umrah secara benar, khusyuk, dan sesuai tuntunan syariat. Pada tahun 2024 KBIHU Salman ITB memberangkatkan Jemaah sebanyak 116 jemaah. Adapun program unggulan KBIHU Salman ITB yang banyak diminati oleh jemaah yaitu melaksanakan *Tarwiyah* sunnah ibadah haji yang dilakukan pada tanggal 8 Dzulhijjah, sehari sebelum wukuf di Arafah.

Temuan lapangan dari wawancara yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa sebagian jemaah masih mengalami kesulitan dalam menerima arahan secara jelas, khususnya saat melaksanakan prosesi penting seperti lempar jumrah di Mina. Suasana yang sangat padat dan bising menyebabkan informasi dari pembimbing tidak dapat diterima secara utuh oleh seluruh jemaah. Beberapa jemaah mengusulkan adanya penggunaan alat bantu komunikasi seperti *handsheet* atau *earphone portable* untuk memperjelas instruksi dan menjaga keselamatan serta ketertiban dalam pelaksanaan ibadah. Masukan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang bersifat teknis dan komunikatif masih menjadi aspek yang perlu ditingkatkan oleh lembaga pembimbing.

Persepsi jemaah terhadap kualitas pelayanan merupakan pandangan atau penilaian yang dimiliki oleh jemaah haji mengenai pelayanan yang jemaah terima dari penyelenggara, hal ini adalah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU). Persepsi ini sangat penting karena dapat memengaruhi tingkat kepuasan jemaah dan berdampak pada reputasi KBIHU serta keputusan jemaah di masa mendatang untuk menggunakan layanan KBIHU.

Permasalahan tersebut berkaitan erat dengan persepsi jemaah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga penyelenggara, dalam hal ini Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU). Persepsi jemaah merupakan hasil penilaian subjektif yang terbentuk dari pengalaman langsung, harapan, dan realisasi layanan yang diterima selama proses bimbingan dan pendampingan ibadah. Persepsi ini memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan jemaah, serta turut memengaruhi citra, reputasi, dan kepercayaan jemaah terhadap lembaga, baik dalam jangka pendek maupun dalam keputusan untuk menggunakan layanan serupa di masa mendatang.

Berdasarkan penjelasan yang sudah disampaikan diatas , peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut terkait “Persepsi Jemaah terhadap Kualitas Pelayanan Ibadah Haji di KBIHU Salman ITB”.

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini akan mengkaji konsep persepsi jemaah terhadap pelayanan di KBIHU. Berdasarkan teori persepsi menurut Alex Sobur *Pertama*, penelitian ini akan meneliti seleksi informasi jemaah mengenai pelayanan di KBIHU Salman ITB. *Kedua*, penelitian ini akan mengkaji interpretasi jemaah terhadap kualitas pelayanan di KBIHU. *Ketiga*, mengkaji terkait pembulatan atau kesimpulan jemaah terhadap kualitas pelayanan di KBIHU Salman ITB

Rumusan masalah ini diturunkan bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana proses seleksi informasi yang dilakukan jemaah terhadap pelayanan yang diberikan oleh KBIHU Salman ITB?

2. Bagaimana jemaah menginterpretasikan kualitas pelayanan yang jemaah terima dari KBIHU Salman ITB?
3. Bagaimana kesimpulan atau pembulatan jemaah terhadap pelayanan di KBIHU Salman ITB?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui proses seleksi informasi yang dilakukan oleh jemaah terhadap pelayanan yang diberikan oleh KBIHU Salman ITB.
2. Untuk mengetahui proses interpretasi jemaah terhadap kualitas pelayanan yang jemaah terima dari KBIHU Salman ITB.
3. Untuk mengetahui pembulatan atau kesimpulan persepsi jemaah terhadap pelayanan yang diberikan oleh KBIHU Salman ITB

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu :

1. Secara Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk memberikan pemahaman tentang kualitas pelayanan di KBIHU Salman ITB sebagai literatur proses belajar mengajar dan kegunaan lainnya.

2. Secara Praktis

- a. KBIHU Salman ITB

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi pihak internal KBIHU Salman ITB menentukan langkah-langkah perbaikan guna mencapai dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada jemaah.

b. Penulis

Penelitian ini menjadi sarana bagi peneliti untuk mempraktekan apa yang telah dipelajari selama menempuh perkuliahan sehingga dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman.

E. Tinjauan Pustaka

1. Kajian Penelitian yang Relevan

Penelitian ini merujuk kepada rujukan-rujukan primer maupun sekunder, selain itu juga merujuk kepada hasil penelitian yang memuji relevansinya dengan penelitian ini diantaranya :

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh peneliti Muhammad Fuadi (2021) terkait “Optimalisasi Pelayanan dalam Memfasilitasi Jemaah Haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nurul Hikmah bin Bakri Cipondoh Tangerang” penelitian ini berlatar belakang untuk mengetahui lebih mendalam mengenai pelayanan di KBIHU, serta dengan keberhasilan dan kekurangannya dalam memberikan pelayanan. Penelitian ini lebih berfokus pada optimalisasi pelayanan memfasilitasi jemaah haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nurul Hikmah Bin Bakri Cipondoh Tangerang.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh peneliti Siti Huzaimah (2021) terkait “Strategi Kelompok Bimbingan Haji Dan Umrah (KBIHU) An-Nahdliyah Kota Probolinggo Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Bagi Calon Jemaah Haji” penelitian ini berlatar belakang ingin mengetahui keistimewaan di KBIHU An-Nahdliyah yang setiap tahunnya mendapatkan undangan dan terpilih menjadi salah satu KBIHU yang menjadi acuan pengevaluasian dari Kementerian Agama Probolinggo. Penelitian ini berfokus pada strategi pelayanan yang diterapkan oleh KBIHU An-Nahdliyah Kota Probolinggo kepada calon jemaah haji.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh peneliti Aliman Zakariya (2022) terkait “Optimalisasi Pelayanan Ibadah Haji dalam Meningkatkan Kepuasan jemaah” penelitian ini berlatar belakang adanya realitas lapangan yang menjadi tolak ukur peneliti untuk meningkatkan pelayanan di seksi-seksi Pengelolaan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Bandung. Penelitian ini membahas terkait pengoptimalisasian pelayanan Ibadah Haji di Seksi Pengelolaan Haji dan Umrah (PHU) Kementerian Agama Kabupaten Bandung. Dari ketiga hasil penelitian yang tertera diatas semuanya memiliki relevansi dengan penelitian yang dilakukan.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Masdukih (2019) terkait “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan jemaah haji pada KBIH Jabal Uhud Kota Tangerang” penelitian ini berlatar belakang pelayanan yang diberikan pihak KBIH kepada calon jemaah haji merupakan kunci bagi KBIHU agar tetap bertahan, bersaing, dan menguasai pasar. KBIHU harus mengetahui hal-hal apa

saja yang dianggap penting oleh jemaah haji dan bagi penyelenggara akan berusaha untuk menghasilkan kinerja sebaik mungkin, sehingga dapat memuaskan jemaah.

2. Landasan Teoritis

a. Persepsi

Persepsi merujuk pada proses di mana seseorang menyusun dan menafsirkan informasi yang diterima dari lingkungan sekitar. Menurut Alex Sobur menyatakan persepsi merupakan bagian dari proses yang menghasilkan tanggapan setelah rangsangan yang diterapkan kepada manusia. Proses persepsi menurut Alex Sobur terdiri dari tiga yaitu: *pertama*, seleksi; *kedua*, interpretasi; dan *ketiga*, pembulatan terhadap informasi yang sampai. Menurut Robinson dan Judge (2017), persepsi dipengaruhi oleh faktor internal (misalnya pengalaman pribadi dan keyakinan) dan eksternal (misalnya informasi yang diterima dari sumber lain). Menurut Bimo Walgito, Persepsi merupakan suatu proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh organisme atau individu sehingga menjadi sesuatu yang berarti, dan merupakan aktivitas yang integrated diri individu. Stimulus mana yang akan mendapatkan respons dari individu tergantung pada perhatian individu yang bersangkutan.

Berdasarkan pendapat tersebut persepsi diartikan sebagai, perasaan, kemampuan berpikir, pengalaman-pengalaman yang dimiliki individu tidak sama maka mempersepsi suatu stimulus, hasil persepsi mungkin akan berbeda antar

individu satu dengan individu lain. Setiap orang mempunyai kecenderungan melihat benda yang sama dengan cara yang berbeda-beda. Perbedaan tersebut bisa dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya adalah pengetahuan, pengalaman dan sudut pandangnya. Persepsi juga bertautan dengan cara pandang seseorang terhadap suatu objek tertentu dengan cara yang berbeda-beda dengan menggunakan alat indra yang dimiliki, kemudian berusaha untuk menafsirkannya. Persepsi jemaah haji memengaruhi pandangan jemaah terhadap kualitas pelayanan ibadah haji yang diberikan oleh KBIHU Salman ITB.

b. Pelayanan Prima

Pelayanan Prima (*Service Excellence*) didefinisikan sebagai suatu pendekatan manajemen modern yang menekankan perhatian terhadap pelanggan. Istilah layanan prima bisnis sering disebut sebagai *service excellence*. Meskipun istilah seperti *excellence service*, *customer service*, dan *customer care* memiliki makna yang serupa, perbedaannya terletak pada cara pendekatannya (Barata, 2003). Ada tiga hal utama yang harus diperhatikan memberikan pelayanan kepada pelanggan, yaitu: menunjukkan kepedulian terhadap pelanggan, memberikan layanan dengan cara terbaik, dan memastikan kepuasan pelanggan dengan berfokus pada standar layanan yang telah ditetapkan. Pelayanan yang baik sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan salah satu indikator penting menilai kepuasan jemaah terhadap kinerja KBIHU.

c. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Dewanti dan Tjandra (Daryanto, 2014) suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang mampu memenuhi dan melebihi harapan pelanggan. Kepercayaan masyarakat tersebut tidak terlepas dari kualitas pelayanan KBIHU terhadap pada jemaah. Kualitas pelayanan dapat dilihat pada aspek pelayanan utama (*core service*) dan aspek pelayanan tambahan (*supporting service*) (Meldiana et al., 2020).

Pelayanan utama adalah pembimbingan ibadah haji sesuai dengan kebutuhan jemaah. Sedangkan pelayanan tambahan adalah pemberian bantuan terkait dengan pelayanan non-ibadah, seperti pengurusan administrasi pendaftaran, pengurusan paspor haji. Untuk bertahan dan mendapatkan kepercayaan pelanggan, perusahaan perlu secara aktif berusaha memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2016) kualitas pelayanan dikelompokkan ke 5 dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Kualitas pelayanan juga merupakan faktor utama yang memengaruhi loyalitas pelanggan dikarenakan pelanggan yang terpuaskan nilai pribadinya dan mengalami mood yang positif terhadap pelayanan akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan tersebut. menentukan pemasaran, sebaliknya kekecewaan pelanggan memberi

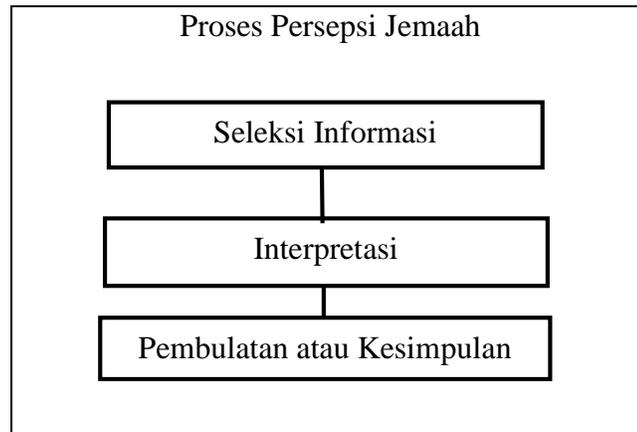
layanan bisa menjadikan kehancuran perusahaan di masa mendatang (Aris, et al., 2019)

3. Kerangka Konseptual

Berdasarkan teori persepsi menurut Alex Sobur, untuk mengetahui persepsi jemaah terhadap pelayanan di KBIHU, melalui tiga tahapan yaitu: seleksi informasi yang dimana persepsi jemaah terhadap pelayanan apa saja yang diberikan KBIHU kepada jemaah sesuai dengan kebutuhan, interpretasi jemaah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada jemaah baik sebelum pelaksanaan ibadah haji dan ketika pelaksanaan ibadah haji, dan pembulatan atau kesimpulan tanggapan jemaah terkait pelayanan yang diberikan oleh KBIHU Salman ITB.

Melalui poin-poin tersebut, dapat disimpulkan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada jemaah memerlukan kinerja yang maksimal dari seluruh penyelenggara layanan. Pada proses ini, persepsi jemaah menjadi faktor penting karena penilaian mereka terhadap layanan yang diterima sangat dipengaruhi oleh pengalaman langsung serta kualitas pelayanan yang dirasakan.

Gambaran kerangka penelitian sebagai berikut:



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual ini menyajikan gambaran mengenai hubungan berjenjang antar variabel yang saling terkait. Proses terjadinya suatu persepsi jemaah terhadap kualitas pelayanan di KBIHU Salman ITB. Sebagaimana judul yang diangkat oleh peneliti berupa "Persepsi Jemaah terhadap Kualitas Pelayanan Ibadah Haji di KBIHU Salman ITB", oleh karenanya peneliti memfokuskan kajian Teori Persepsi Alex Sobur sebagai *Grand Theory*, persepsi ini merujuk pada sudut pandang jemaah menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh KBIHU Salman ITB. Pelayanan Prima dan teori *Service Quality (Servqual)* sebagai *Middle Theory* yang memberikan landasan untuk memahami dan mengorganisasi elemen-elemen pelayanan.

F. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Jl. Ganesa No.7, Lb. Siliwangi, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 40132. KBIHU Salman ITB berdiri di bawah naungan Yayasan Pembinaan Masjid Salman ITB. Alasan memilih lokasi penelitian

ini karena KBIHU Salman ITB Kota Bandung merupakan salah satu lembaga yang menyediakan pembinaan bagi jemaah haji dan umrah di Kota Bandung. Peneliti sudah melakukan pra penelitian dengan berkunjung ke lokasi penelitian dan pernah menjadi staff magang di KBIHU Salman ITB pada tahun 2024.

2. Paradigma dan Pendekatan

Berdasarkan permasalahan yang diangkat pada penelitian ini, peneliti menggunakan Paradigma *Postpositivisme* karena paradigma ini membantu peneliti untuk memahami fenomena sosial yang kompleks dengan mempertimbangkan berbagai variabel yang saling berinteraksi. Paradigma postpositivisme pendekatan ini, peneliti bertindak sebagai instrumen utama yang berusaha memahami konteks dan makna subjektif melalui analisis yang sistematis dan reflektif, namun tetap menjaga kredibilitas dan validitas data melalui triangulasi serta keterbukaan terhadap kritik atau revisi atas temuan (Creswell, 2014).

Peneliti menggunakan paradigma ini, untuk menggali pengalaman subjektif jemaah haji, memahami persepsi jemaah terhadap kualitas pelayanan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman ibadah jemaah. Selain itu, *postpositivisme* juga mendorong peneliti untuk tetap kritis terhadap data yang diperoleh, mengakui adanya bias dan keterbatasan penelitian, serta berusaha untuk menghasilkan pemahaman yang lebih holistik dan kontekstual mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh KBIHU Salman ITB.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena membantu peneliti untuk menggali secara mendalam pengalaman subjektif dan makna yang diberikan

oleh jemaah haji terhadap pelayanan yang diterima. Pendekatan kualitatif sangat sesuai untuk memahami fenomena sosial yang kompleks, seperti ibadah haji, di mana faktor-faktor emosional, budaya, dan spiritual memainkan peran penting membentuk persepsi individu (Creswell, 2014)

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif karena dengan metode ini dapat menggambarkan dan menginterpretasikan data-data yang diperoleh dari pengamatan langsung mengenai “Persepsi jemaah terhadap kualitas pelayanan di KBIHU Salman ITB” berupa kata-kata tertulis. Ditinjau dari sifat penyajian datanya, menggunakan metode deskriptif, yang bertujuan menggambarkan persepsi jemaah terhadap kualitas pelayanan, di KBIHU Salman ITB, tanpa menguji hubungan, hipotesis, atau prediksi.

Ditinjau dari penyajian datanya, peneliti menggunakan metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan dan menginterpretasikan data yang diperoleh dari pengamatan langsung terkait persepsi jemaah terhadap kualitas pelayanan di KBIHU Salman ITB.

4. Jenis Data

Jenis data yang digunakan penelitian ini adalah jenis kualitatif. Jenis data kualitatif merupakan data yang berbentuk deskripsi atau verbal. Cara memperoleh data kualitatif dapat dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi yang berkaitan dengan persepsi jemaah, pelayanan yang diberikan oleh KBIHU Salman

ITB dan Kualitas Pelayanan di KBIHU Salman ITB. Hasil dari wawancara dan observasi ini di kumpulkan bentuk deskriptif.

5. Sumber Data

Pada penelitian ini, peneliti akan mengeksplorasi data kualitatif yang diperoleh karena berkaitan dengan fokus penelitian yang diamati. Sumber data penelitian kualitatif adalah subjek dimana data diperoleh. Seperti yang didefinisikan oleh Moleong (2007) sumber data yaitu para informan yang memberikan informasi kepada peneliti. Menurut Sugiyono (2022) sumber data penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu sumber data primer dan sekunder. Secara lebih lengkapnya dijelaskan sebagaimana berikut:

a. Sumber Data Primer

Pengambilan sumber data primer penelitian ini, peneliti mengambil data langsung dari pihak internal yakni *supervisor* KBIHU Salman ITB, pembimbing jemaah dan pihak eksternal jemaah Haji KBIHU Salman ITB Tahun 2024.

b. Sumber Data Sekunder

Pengambilan data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian dan sumber-sumber tertulis yang terdapat pada buku, jurnal, makalah, dan sebagainya.

6. Informan dan Unit Analisis

Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* untuk menentukan informan. Teknik ini membantu peneliti memperoleh informasi secara mendalam dari subjek

yang memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung terhadap pelayanan ibadah haji di KBIHU Salman ITB. Pemilihan informan mengacu pada kriteria yang sesuai dengan fokus penelitian, yaitu:

- a. *Supervisor* KBIHU Salman ITB yang memahami sistem pelayanan dan pelaksanaan program bimbingan ibadah haji.
- b. Jemaah yang telah mengikuti program bimbingan haji KBIHU Salman ITB tahun 2024.
- c. Pembimbing Jemaah haji, untuk mengetahui pelayanan yang diberikan di Tanah Suci

Proses pemilihan bertujuan memastikan data yang diperoleh relevan dan men, sesuai pendekatan kualitatif yang digunakan. Menurut Indrawati (2022), saturasi data terjadi ketika informasi yang diperoleh dari informan mulai berulang, dan tidak ada tema atau data baru yang muncul. Hal ini menjadi penanda bahwa proses pengumpulan data dapat dihentikan. Madyawati (2023) juga menyatakan bahwa penelitian kualitatif, jumlah informan tidak ditentukan secara pasti, melainkan disesuaikan dengan kebutuhan hingga titik saturasi tercapai.

7. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan penelitian ini sebagai berikut:

- a. Observasi

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data observasi partisipatif pasif, yaitu peneliti datang langsung ke lokasi kegiatan yang diamati, namun tidak ikut terlibat secara aktif aktivitas yang sedang berlangsung.

Observasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi, mencatat, dan mencocokkan berbagai kondisi nyata yang terjadi di lapangan dengan hasil analisis yang telah dilakukan sebelumnya. Fokus observasi yaitu pada permasalahan yang muncul terkait persepsi jemaah terhadap kualitas di pelayanan KBIHU Salman ITB, baik dari aspek internal maupun eksternal, yang melatarbelakangi perlunya penelitian ini dilakukan. Peneliti mengamati secara langsung interaksi antara pihak penyedia layanan dan jemaah, prosedur pelayanan yang diterapkan, serta hambatan yang dihadapi memberikan pelayanan yang optimal.

b. Wawancara

Pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini secara *offline* atau tatap muka. Wawancara ini bertujuan untuk menggali informasi yang mendalam dan spesifik terkait dengan topik penelitian. Proses wawancara memungkinkan peneliti untuk memahami pandangan, opini, atau pengalaman subjek yang diteliti. konteks penelitian ini, wawancara dilakukan dengan *supervisor* dan jemaah haji untuk mendapatkan perspektif tentang topik yang relevan dengan penelitian, hal ini terkait dengan persepsi jemaah dan kualitas pelayanan haji di KBIHU Salman ITB.

Wawancara memberikan kesempatan bagi peneliti untuk memperoleh data kualitatif yang lebih mendalam, seperti alasan, motivasi, atau pengalaman pribadi, yang tidak selalu tersedia dari data kuantitatif atau sumber lainnya.

c. Dokumentasi

Dokumentasi ini membantu peneliti menyediakan data penelitian seperti, catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, agenda, dan materi sejenis lainnya yang berkaitan dengan upaya KBIHU Salman ITB meningkatkan pelayanan jemaah. Dokumentasi membantu peneliti untuk melengkapi data yang dibutuhkan selama penelitian berlangsung.

8. Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data yang digunakan pada penelitian ini mengenai :

a. Perpanjangan Keikutsertaan

Perpanjangan keikutsertaan peneliti sangat penting untuk mengumpulkan data. Keterlibatan ini tidak hanya dilakukan waktu singkat, tetapi juga memerlukan waktu yang lebih lama selama penelitian. Keterlibatan yang lebih lama ini sangat penting untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan lengkap dan menyeluruh.

b. Ketekunan Pengamatan

Sebelum memulai pembahasan penelitian, peneliti terlebih dahulu melakukan pengamatan untuk menggali data atau informasi yang akan dijadikan objek penelitian. Ketekunan pada pengamatan ini membantu peneliti mengidentifikasi ciri-ciri dan elemen-elemen yang sangat relevan dengan permasalahan masalah yang sedang diteliti, kemudian fokus pada hal-hal tersebut secara mendetail.

c. *Triangulasi*

Triangulasi ini mengenai teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap suatu data. Menurut Moleong (2007) penelitian yang menggunakan *triangulasi* yaitu membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan informasi yang diperoleh melalui sumber, waktu, dan alat yang berbeda. Ini adalah cara untuk meningkatkan validitas data dan mengurangi potensi bias pada penelitian kualitatif.

9. Analisis Data

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah lengkap. Miles dan Huberman (Sugiyono, 2022) menggambarkan langkah-langkah analisis data penelitian kualitatif sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi data melibatkan penyederhanaan data mentah dengan menyaring informasi penting, mengidentifikasi tema dan pola, serta meringkasnya. Hal ini menghasilkan gambaran yang lebih jelas, memudahkan analisis lebih lanjut, dan pencarian informasi di masa depan. Reduksi data pada penelitian ini diterapkan pada data wawancara, dengan meringkas dan mempertajamnya agar sesuai dengan fokus penelitian.

b. Penyajian Data

Penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dengan teks yang bersifat naratif, dengan mendisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

c. Kesimpulan

Setelah peneliti melakukan reduksi dan penyajian data, maka langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan dari data-data yang sudah disajikan. Jadi demikian kesimpulan pada penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal.

