

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 1998 terkait Kesejahteraan Lanjut Usia, lansia adalah individu yang telah berusia lebih dari 60 tahun dan memiliki hak yang sama dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan. Sejalan dengan Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2019 terkait Standar Nasional Rehabilitasi Sosial, yang menyatakan bahwa lansia adalah pria atau wanita yang berusia di atas 60 tahun.

World Health Organization (WHO) mengungkapkan kategori usia lanjut dibagi menjadi beberapa kelompok:

1. Usia 45-60 tahun dikategorikan sebagai setengah baya (*middle age*).
2. Usia 60-75 tahun dikategorikan sebagai usia lanjut (*elderly*).
3. Usia 75-90 tahun termasuk dalam kategori tua (*old*).
4. Usia di atas 90 tahun disebut sangat tua (*very old*).

Pada tahap ini, terdapat tiga aspek utama yang membuat lansia mengalami proses penuaan yang yaitu biologis, sosial, dan ekonomi. Secara biologis, penuaan ditandai dengan penurunan daya tahan tubuh serta meningkatnya kerentanan terhadap berbagai penyakit.

Minat masyarakat Indonesia yang semakin meningkat tiap tahun dalam menunaikan ibadah haji menyebabkan jumlah jemaah haji di Indonesia terus bertambah setiap tahunnya. Kondisi ini mengakibatkan antrian keberangkatan ibadah haji semakin panjang. Keinginan untuk menunaikan ibadah haji datang dari

berbagai kalangan dengan latar belakang dan usia yang beragam, mulai dari generasi muda hingga lanjut usia, serta dari masyarakat biasa dan pejabat.

Menunaikan ibadah haji memiliki berbagai prosedur sebelum keberangkatannya, salah satunya yaitu bimbingan manasik haji. Sebagaimana yang diketahui bahwa wajib hukumnya untuk menunaikan ibadah haji bagi yang mampu, salah satunya yaitu mampu secara fisik dan psikologis, terutama pada jemaah lanjut usia. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini berfokus pada manajemen dalam penyelenggaraan bimbingan manasik haji bagi jemaah lansia di Kementerian Agama Kabupaten Bogor.

Pelaksanaan ibadah haji membutuhkan persiapan yang menyeluruh, termasuk penguasaan materi manasik haji. Tujuan pemerintah menyelenggarakan bimbingan manasik haji bertujuan untuk memberikan pemahaman dan pengetahuan kepada calon jemaah agar dapat melaksanakan ibadah haji dengan baik dan benar sesuai hukum agama. Mengingat kompleksitas ibadah haji, calon jemaah perlu memahami rukun, syarat, kewajiban, serta larangan dalam pelaksanaannya, termasuk kebijakan Pemerintah Arab Saudi terkait penyelenggaraan ibadah haji.

Keputusan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah No. 146 Tahun 2019, setiap tahun Kementerian Agama menjadi pedoman dalam melaksanakan bimbingan manasik haji. Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor menyelenggarakan bimbingan ini secara terpadu, melibatkan berbagai pihak, seperti pembimbing, petugas haji, serta tenaga pendukung lainnya. Pelaksanaan bimbingan dibagi berdasarkan kecamatan dan diikuti dengan pelatihan tingkat kabupaten untuk memastikan pemahaman yang lebih komprehensif. Jemaah haji

yang tergabung dalam Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) mendapatkan bimbingan dari pihak KBIH, sedangkan jemaah mandiri dibimbing langsung oleh Seksi Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kementerian Agama Kabupaten Bogor.

Bimbingan ini mencakup pengenalan rukun dan wajib haji, latihan praktik ibadah, pengenalan tempat serta infrastruktur haji, simulasi prosedur keberangkatan, pemahaman doa-doa dan dzikir, serta penyuluhan tentang kesehatan dan keamanan. Bimbingan manasik haji membutuhkan manajerial untuk keefektifan proses penyelenggaraan. Terry (Hasibuan, 2012:2) mengungkapkan bahwa manajemen mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian untuk mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya secara optimal. Perencanaan oleh Seksi Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu memastikan materi disusun terstruktur sesuai kebutuhan jemaah, sementara pengorganisasian melibatkan berbagai pihak agar pelaksanaan lebih sistematis.

Bimbingan manasik haji juga memberikan perhatian khusus kepada jemaah lansia yang membutuhkan penyesuaian dalam metode penyampaian materi, baik dari segi kejelasan informasi, kesudahan akses, hingga aspek kesehatan dan keselamatan. Pelaksanaan simulasi perjalanan, latihan fisik ringan, serta penyuluhan kesehatan menjadi bagian penting agar jemaah lansia lebih siap menghadapi tantangan selama ibadah haji. Dalam tahap pengarahan, manajemen memastikan bimbingan dilakukan dengan pendekatan yang ramah lansia, sementara dalam pengendalian, evaluasi terhadap efektivitas bimbingan bagi jemaah lansia terus dilakukan untuk perbaikan program di masa mendatang.

Dengan penerapan manajemen yang sistematis, diharapkan seluruh jemaah, termasuk lansia, dapat menjalankan ibadah haji dengan lancar, aman, dan sesuai tuntunan agama.

Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik melakukan peneliti tertarik melakukan penelitian pada Kementerian Agama Kabupaten Bogor dengan penulisan karya ilmiah dalam bentuk skripsi yang berjudul **“Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Haji Jemaah Lansia Kementerian Agama Kabupaten Bogor”**.

1.2 Fokus Penelitian

Latar belakang yang telah diuraikan diatas mendasari fokus penelitian yang akan dilakukan, mengenai “Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Haji Jemaah Lansia Kementerian Agama Kabupaten Bogor”. Fokus penelitian ini akan dibahas secara mendalam. Oleh karena itu, beberapa pertanyaan penelitian diajukan sebagai berikut:

1. Bagaimana perencanaan bimbingan manasik haji terhadap jemaah lansia pada Kementerian Agama Kabupaten Bogor?
2. Bagaimana pengorganisasian bimbingan manasik haji terhadap jemaah lansia pada Kementerian Agama Kabupaten Bogor?
3. Bagaimana mekanisme penyelenggaraan bimbingan manasik haji terhadap jemaah lansia pada Kementerian Agama Kabupaten Bogor?
4. Bagaimana pengendalian bimbingan manasik haji terhadap jemaah lansia pada Kementerian Agama Kabupaten Bogor?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah ditetapkan tersebut, dengan demikian, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana perencanaan bimbingan manasik haji terhadap jemaah lansia pada Kementerian Agama Kabupaten Bogor.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengorganisasian bimbingan manasik haji terhadap jemaah lansia pada Kementerian Agama Kabupaten Bogor.
3. Untuk mengetahui bagaimana mekanisme penyelenggaraan bimbingan manasik haji terhadap jemaah lansia pada Kementerian Agama Kabupaten Bogor.
4. Untuk mengetahui bagaimana pengendalian bimbingan manasik haji terhadap jemaah lansia pada Kementerian Agama Kabupaten Bogor.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta menjadi bahan masukan bagi Kementerian Agama Kabupaten Bogor dalam mengevaluasi sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan dalam proses bimbingan kepada calon jemaah haji, khususnya jemaah lanjut usia, guna mempersiapkan mereka dengan optimal dalam pelaksanaan ibadah haji dan meraih predikat haji yang mabrur.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen penyelenggaraan dalam proses bimbingan manasik haji. Temuan-temuan dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru terkait haji dan umrah bagi kalangan akademisi dan mahasiswa dalam memahami penerapan manajerial dalam proses bimbingan manasik haji, yang digunakan untuk mencapai pemahaman oleh para calon jemaah, terutama bagi jemaah lansia. Temuan yang dihasilkan diharapkan dapat menjadi landasan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang lebih spesifik mengenai manajemen dalam penyelenggaraan kegiatan, terutama dalam kegiatan manasik haji, serta diharapkan dapat memberikan wawasan baru bagi kalangan akademisi dan mahasiswa dalam memahami proses manajemen penyelenggaraan.

1.5 Landasan Pemikiran

1.5.1 Landasan Teoritis

Landasan teoritis merupakan landasan yang berisi alur logika berdasarkan kumpulan konsep, definisi teori, dan proposisi yang disusun secara sistematis. Landasan teoritis deskriptif, di sisi lain, mencakup tinjauan literatur yang relevan dan berfungsi sebagai acuan dalam proses pemecahan masalah penelitian.

Penelitian ini menggambarkan tentang Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Haji Jemaah Lansia yang bertujuan untuk mendukung tercapainya kualitas pelaksanaan ibadah haji bagi setiap

jemaah lansia, baik dari segi kesiapan fisik, mental, maupun spiritual, sehingga mereka dapat melaksanakan ibadah haji dengan khusyuk, lancar, dan sesuai dengan ajaran agama. Pelayanan yang unggul dapat menciptakan pengalaman ibadah haji yang lebih baik bagi setiap jemaah.

Landasan dan informasi pra penelitian yang telah dikumpulkan oleh peneliti melatarbelakangi peneliti untuk memilih pendekatan melalui strategi manajemen yang dikemukakan oleh George Robert Terry yaitu teori POAC (*Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling*). Sukarna (2011:10) mengutip dalam buku George Robert Terry, 1958, yang berjudul *Principles of Management*, bahwa George Robert Terry membagi beberapa fungsi dasar manajemen menjadi 4 poin utama yaitu POAC, *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Actuating* (Pelaksanaan), dan *Controlling* (Pengawasan).

a. *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan bimbingan pelayanan manasik haji bagi lansia di Kementerian Agama Kabupaten Bogor memerlukan pendekatan yang lebih spesifik dan adaptif. Lansia memiliki keterbatasan fisik serta daya ingat yang berbeda dibandingkan dengan jemaah yang lebih muda, sehingga program bimbingan harus disusun dengan mempertimbangkan kebutuhan khusus mereka. Salah satu aspek penting dalam perencanaan adalah penyesuaian jadwal dan durasi bimbingan agar tidak terlalu panjang serta memberikan jeda istirahat yang cukup untuk menghindari kelelahan. Selain itu, materi yang disampaikan harus dirancang secara sederhana dengan bahasa yang sudah

dipahami serta dilengkapi dengan visualisasi seperti gambar, video, dan alat peraga untuk membantu pemahaman.

Sumber daya penceramah atau pembimbing memiliki kemampuan berkomunikasi dengan lansia, misalnya dengan berbicara secara perlahan dan jelas. Fasilitas yang disediakan juga harus mendukung kenyamanan mereka, seperti kursi yang ergonomis, alat bantu dengar jika diperlukan, serta layanan kesehatan selama sesi bimbingan. Simulasi manasik haji menjadi bagian penting dalam pelatihan ini, terutama untuk membantu lansia memahami gerakan ibadah seperti *thawaf* dan *sa'i*. Pendampingan oleh petugas kesehatan atau anggota keluarga juga perlu disiapkan agar lansia merasa lebih aman dan percaya diri dalam menjalankan ibadah. Dengan perencanaan yang matang dan berbasis kebutuhan jemaah lansia, bimbingan manasik haji dapat berjalan lebih efektif dan inklusif sehingga mereka dapat menjalankan ibadah dengan lebih nyaman dan lancar.

b. *Organizing* (Pengorganisasian)

Kementerian Agama Kabupaten Bogor melakukan pengorganisasian bimbingan manasik haji bagi lansia dilakukan dengan memastikan setiap aspek kegiatan berjalan sesuai dengan kebutuhan mereka. Kami menugaskan petugas bimbingan yang memiliki pemahaman dalam menyampaikan materi secara sederhana dan komunikatif agar sudah dipahami oleh jemaah lansia. Selain itu, kami menata ruang bimbingan agar lebih ramah lansia, dengan akses yang sudah, tempat duduk yang nyaman, serta fasilitas kesehatan yang memadai untuk mengantisipasi kebutuhan medis selama kegiatan berlangsung. Jemaah

lansia juga kami kelompokkan berdasarkan kondisi fisik atau wilayah tempat tinggal untuk mempermudah pendampingan dan koordinasi. Kami juga bekerja sama dengan petugas kesehatan, keluarga jemaah, serta lembaga terkait lainnya agar para lansia merasa aman dan nyaman dalam mengikuti seluruh rangkaian bimbingan. Dengan pengorganisasian yang matang, kami berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik sehingga jemaah lansia dapat memahami dan menjalankan ibadah haji dengan baik dan lancar.

c. *Actuating* (Pelaksanaan)

Kementerian Agama Kabupaten Bogor melakukan pelaksanaan bimbingan manasik haji bagi lansia dilakukan dengan pendekatan yang lebih adaptif agar mereka dapat mengikuti seluruh rangkaian kegiatan dengan nyaman. Memastikan bahwa materi yang diberikan tidak hanya mencakup tata cara ibadah haji, tetapi juga disampaikan dengan metode yang lebih sederhana dan interaktif agar sudah dipahami oleh jemaah lansia. Selain itu, simulasi ibadah dan latihan fisik disesuaikan dengan kondisi para jemaah, dengan menyediakan fasilitas pendukung seperti kursi roda, tenaga medis, serta pendamping bagi jemaah yang membutuhkan. Melakukan pelatihan petugas untuk selalu berkomunikasi dan berinteraksi secara aktif dengan jemaah, sehingga mereka merasa lebih diperhatikan dan tidak kesulitan dalam memahami bimbingan. Pengawasan langsung di lapangan juga dilakukan untuk memastikan kelancaran seluruh kegiatan serta mengatasi kendala yang mungkin dihadapi selama pelaksanaan. Upaya tersebut merupakan bentuk komitmen

untuk memberikan pelayanan bimbingan manasik haji yang inklusif dan ramah bagi jemaah lansia.

d. *Controlling* (Pengawasan)

Controlling atau pengawasan dilakukan saat acara berlangsung guna memastikan kegiatan berjalan dengan baik sesuai dengan perencanaan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kementerian Agama Kabupaten Bogor melakukan pengawasan dengan memantau keberhasilan pelaksanaan bimbingan manasik haji, mencakup aspek kesesuaian dan kelengkapan materi yang disampaikan, serta tingkat kepuasan dan pemahaman jemaah.

Pengawasan ini dilakukan oleh petugas yang telah ditunjuk untuk mengevaluasi proses bimbingan, serta mengidentifikasi kendala yang mungkin timbul. Selain itu, pengawasan juga dilakukan untuk memastikan bahwa semua fasilitas dan perlengkapan yang digunakan selama bimbingan sesuai dengan standar dan tidak ada kekurangan yang dapat menghambat kelancaran ibadah haji nantinya.

1.5.2 Landasan konseptual

a. Manajemen Pelayanan

Secara etimologis, kata manajemen berasal dari kata bahasa Inggris *management*, yang memiliki dasar kata *to manage*, yang memiliki arti mengatur, mengurus, memimpin, melaksanakan, menjalankan, menyelenggarakan, hingga mengelola. Istilah ini digunakan secara luas di berbagai jenis organisasi, baik pada instansi pemerintah, sektor swasta, lembaga

nirlaba, organisasi sosial, maupun institusi keagamaan seperti masjid, gereja pada perkembangannya. Dalam konteks organisasi, manajemen merujuk pada aktivitas memimpin dan mengarahkan satu kelompok untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Widiana (2020) seorang manajer adalah seseorang yang memiliki tanggung jawab atas pengelolaan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Ini menggambarkan bahwa peran dan fungsi manajemen sangat penting dalam sebuah organisasi demi tercapainya tujuan yang diharapkan. Ukas (2004:3) menyebutkan bahwa pada dasarnya setiap organisasi memiliki karakteristik yang sama, yaitu terdiri dari sekelompok individu yang bekerja sama untuk meraih tujuan bersama dan digerakkan oleh seorang pemimpin atau manajer.

Secara umum, manajemen merupakan upaya mengatur dan memanfaatkan sumber daya organisasi secara optimal melalui kerja sama kelompok guna mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Terdapat enam unsur utama dalam manajemen, yaitu manusia (*human*), bahan (*materials*), mesin (*machine*), metode (*methods*), uang (*money*), dan pasar (*market*). Interaksi antara keenam unsur tersebut bertujuan untuk mewujudkan tujuan organisasi secara efektif, yaitu tercapainya sasaran yang telah ditentukan, dan efisiensi yakni pencapaian sasaran dengan pemanfaatan sumber daya seminimal mungkin. Keberhasilan sebuah organisasi sangat bergantung pada kemampuan dalam mengelola keenam unsur tersebut secara optimal.

George R. Terry menyebutkan bahwa manajemen merupakan sebuah rangkaian kegiatan yang memiliki karakteristik tertentu dan melibatkan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian untuk menetapkan serta mencapai tujuan. Pelaksanaan manajemen memerlukan prinsip-prinsip seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian, dimana masing-masing prinsip memiliki peran penting dalam membantu organisasi meraih target yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian tersebut, manajemen pelayanan dapat dipahami sebagai proses penerapan ilmu manajemen yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, koordinasi sumber daya, serta penyelesaian berbagai aktivitas pelayanan guna mencapai tujuan pelayanan yang telah ditetapkan. Menurut A.S. Moenir, manajemen pelayanan adalah jenis manajemen yang berfokus pada pengaturan dan pengendalian proses pelayanan, sehingga pelaksanaannya berlangsung lancar, tertib, tepat tujuan, serta mampu memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Untuk mewujudkan manajemen pelayanan yang optimal, terdapat sejumlah prinsip dasar yang dapat dijadikan pedoman, yaitu:

1. Mengidentifikasi kebutuhan jemaah secara nyata.
2. Menyediakan layanan secara terpadu melalui sistem one-stop-service.
3. Membangun sistem yang mendukung pelayanan kepada jemaah.
4. Menanamkan tanggung jawab kepada seluruh karyawan terhadap mutu pelayanan.
5. Menangani keluhan jemaah dengan baik dan bijaksana.

6. Terus melakukan inovasi dalam pelayanan.
7. Mengakui bahwa karyawan memiliki peran yang sama pentingnya dengan jemaah.
8. Memberikan pelayanan dengan sikap tegas namun tetap ramah.
9. Menjalin komunikasi dan hubungan interaktif dengan para jemaah.
10. Melakukan kontrol kualitas secara berkelanjutan.

b. Bimbingan

Shertzer dan Stone (dalam Rusmana N, 2009:12) menjelaskan bahwa kata bimbingan berasal dari kata bahasa Inggris *guidance* yang memiliki kata dasar *guide*, yang berarti menunjukkan, menuntun, atau mengarahkan. Istilah *guidance* juga berasal dari kata kerja *to guide*, yang bermakna membimbing, menunjukkan arah, atau menuntun seseorang menuju jalan yang benar. Oleh karena itu, *guidance* dapat diartikan sebagai suatu proses memberikan arahan, tuntunan, atau bimbingan kepada individu yang membutuhkannya.

Menurut Surya (1988:12) bimbingan merupakan suatu proses yang berkelanjutan dan terstruktur dimana seorang pembimbing memberikan dukungan kepada individu untuk mencapai kemandirian. Melalui bimbingan, individu didorong untuk memahami diri sendiri secara mendalam, mengembangkan potensi yang dimiliki, serta menyesuaikan diri dengan lingkungan sosialnya. Tujuan utama dari proses ini adalah membantu individu mencapai tingkat perkembangan yang optimal.

Secara istilah, bimbingan dapat diartikan sebagai upaya pemberian bantuan oleh tenaga profesional kepada individu maupun kelompok, dengan tujuan

membantu mereka dalam memperoleh pengetahuan, mengembangkan potensi, memperluas wawasan, serta menyesuaikan diri dengan lingkungan agar mampu mengelola kehidupannya secara lebih baik dan mandiri.

c. Manasik Haji

Manasik haji adalah proses pembinaan yang membantu calon jemaah memahami dan melaksanakan ibadah haji secara tepat sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, sehingga tujuan akhir yaitu tercapainya haji yang mabrur dapat diraih. Multazam (2022) menyebutkan bahwa pelatihan manasik haji mencakup teori dan praktik sebagai pengenalan ritual ibadah haji agar jemaah mandiri tertib di tanah suci. Secara terminologis, manasik haji merupakan kegiatan pembelajaran yang disertai dengan peragaan tata cara pelaksanaan ibadah haji sesuai dengan rukun, syarat, kewajiban, sunnah, serta larangan yang harus dihindari selama menjalankan ibadah haji.

Manasik merupakan serangkaian kegiatan simulasi ibadah haji yang bertujuan untuk membimbing calon jemaah haji agar memahami tata cara pelaksanaan ibadah haji secara benar. Kegiatan ini umumnya diselenggarakan secara berkala oleh penyelenggara ibadah haji baik di lingkungan masjid, sekolah maupun tempat khusus. Selain itu, jemaah haji juga diberikan pembelajaran tentang pelaksanaan ibadah seperti ihram, *thawaf*, *sa'i*, wukuf, lempar jumrah, dan ritual lainnya dalam suasana yang dirancang sedemikian rupa agar menyerupai kondisi di tanah suci. (Kementerian Agama RI, 2018:9).

Manasik haji diselenggarakan untuk mempersiapkan calon jemaah agar siap secara mental dan fisik dalam menjalankan seluruh rangkaian ibadah haji sesuai

dengan ketentuan agama. Pelatihan ini sangat krusial mengingat masih ditemukan sejumlah kesalahan dalam pelaksanaannya, seperti kebiasaan bersolek setelah mengenakan ihram bagi kaum perempuan atau kesalahan dalam menyarungkan kain ihram bagi kaum laki laki. Oleh karena itu, sangat dianjurkan bagi calon jemaah haji untuk mengikuti rangkaian kegiatan bimbingan manasik haji atau bertanya dengan para ahli agama atau sesama jemaah yang berpengalaman Pra-keberangkatan ke Tanah Suci.

Melalui manasik haji, calon jemaah dilatih dan dipersiapkan secara matang, baik dari segi mental maupun fisik, untuk menghadapi segala tantangan dalam pelaksanaan ibadah haji. Bimbingan manasik haji bertujuan memberikan pemahaman kepada calon jemaah haji mengenai tata cara rukun, dan wajib haji. Para pembimbing yang ahli di bidangnya akan menjelaskan secara detail setiap tahapan ibadah haji sehingga calon jemaah haji dapat melaksanakannya dengan benar sesuai dengan syariat Islam (Dokumen KBIHU, 2012).

1.6 Langkah-Langkah Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bogor. Sebuah lembaga sosial keagamaan yang melayani bimbingan manasik Haji. Penelitian ini dilakukan di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu. Pemerintah Daerah Cibinong, Jl, Bersih, Tengah, Kec.Cibinong, Jawa Barat 16914.

1.6.2 Paradigma dan Pendekatan

Paradigma dan pendekatan tentu diperlukan dalam penelitian untuk menunjang proses penelitian tersebut. Penelitian ini dilakukan dengan menerapkan

paradigma konstruktivisme. Creswell (2014: 36) menyatakan bahwa paradigma konstruktivisme menekankan pentingnya memahami pandangan subjek penelitian tentang dunia tempat mereka hidup dan bekerja dengan memahami konteks sosial melalui interaksi dengan partisipan. Paradigma ini menempatkan peneliti sebagai instrumen utama untuk mengeksplorasi makna, serta menyoroti pentingnya konteks dan perspektif subjektif dalam proses penelitian.

Penggunaan paradigma konstruktivisme dalam penelitian ini bertujuan untuk menggali secara mendalam bagaimana hubungan dengan peserta bimbingan manasik haji dapat dioptimalkan berdasarkan konteks sosial dan budaya tertentu. Paradigma ini memungkinkan peneliti untuk memahami bagaimana Kementerian Agama Kabupaten Bogor dapat menyesuaikan strategi pelayanan manasik haji untuk menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi dan maksimal para jemaah.

Penggunaan paradigma konstruktivisme dalam penelitian ini berkaitan erat dengan pendekatan kualitatif, karena keduanya menekankan pemahaman mendalam terhadap perspektif subjektif individu. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi dan menganalisis interaksi sosial serta makna yang dibangun jemaah dalam konteks hubungan mereka dengan pelayanan manasik haji yang diberikan oleh Kementerian Agama Kabupaten Bogor. Menurut Denzin dan Lincoln (2000: 3), pendekatan kualitatif berfokus pada pemahaman konteks sosial yang kompleks, melalui pengumpulan data yang bersifat naratif atau deskriptif, serta analisis mendalam terhadap fenomena yang diteliti.

Penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam terkait bagaimana Kementerian Agama

Kabupaten Bogor memahami dan membangun hubungan dengan jemaah haji mereka melalui bimbingan manasik haji. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi perspektif subjektif dari pihak Kementerian Agama Kabupaten Bogor, termasuk bagaimana mereka mengidentifikasi kebutuhan, keinginan, dan ekspektasi jemaah terhadap layanan yang diberikan. Penelitian ini juga akan mengeksplorasi bagaimana strategi pelayanan bimbingan manasik haji yang diterapkan oleh Kementerian Agama Kabupaten Bogor untuk menjaga hubungan yang berkelanjutan dengan jemaah haji mereka, dengan fokus pada kesiapan fisik, mental, dan spiritual jemaah.

1.6.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode kualitatif yang digunakan bertujuan untuk menguraikan fenomena sosial secara mendalam dalam bentuk narasi, yang pada akhirnya dapat melahirkan teori untuk memahami gejala sosial melalui observasi terhadap perilaku masyarakat yang terekam dalam bentuk tuturan maupun tulisan.

Dalam penelitian ini, peneliti ingin menyajikan data dengan mendeskripsikan masalah yang diteliti yaitu bagaimana proses manajemen penyelenggaraan bimbingan manasik haji jemaah lansia dalam upaya meningkatkan kualitas penyelenggaraan bimbingan guna meningkatkan pemahaman akan ibadah haji bagi para jemaah lansia di Kementerian Agama Kabupaten Bogor melalui penerapan teori POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*).

1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data

1.6.4.1 Jenis Data

Pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dipilih dalam penelitian ini untuk memahami secara mendalam bagaimana manajemen penyelenggaraan bimbingan manasik haji bagi jemaah lansia diterapkan di Kementerian Agama Kabupaten Bogor. Pendekatan ini berfokus pada eksplorasi informasi mengenai pengendalian bimbingan manasik haji, data terkait proses pelaksanaan bimbingan manasik haji bagi jemaah lansia, dan informasi tentang mekanisme pelayanan bimbingan manasik haji khususnya untuk jemaah lansia di Kementerian Agama Kabupaten Bogor.

1.6.4.2 Sumber Data

Penelitian yang dilakukan di Kementerian Agama Kabupaten Bogor ini memanfaatkan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari informan yang telah dipilih sebelumnya. Informan yang dipilih adalah individu-individu yang memiliki keahlian khusus di bidang manajemen penyelenggaraan bimbingan manasik haji, khususnya bagi jemaah lansia, dan dianggap memiliki pengetahuan serta keterampilan mendalam yang relevan dengan topik penelitian ini. Proses pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara dan observasi, dengan secara aktif melakukan pengamatan terhadap kondisi yang berkaitan dengan fenomena yang sedang diteliti. Sumber data primer yang dikumpulkan oleh peneliti merupakan informasi langsung mengenai penerapan strategi manajemen dalam

penyelenggaraan bimbingan manasik haji jemaah lansia di Kementerian Agama Kabupaten Bogor.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung bagi data primer yang digunakan untuk memberikan konteks yang lebih luas atau memperkuat temuan dari data utama. Data sekunder tidak secara langsung diperoleh dari responden atau partisipan penelitian, melainkan berasal dari sumber-sumber lain yang telah ada sebelumnya, seperti situs web, media sosial, dokumen, serta artikel terkait. Meskipun tidak dikumpulkan langsung untuk tujuan penelitian yang sedang dilakukan, data sekunder tetap memiliki peran penting dalam memberikan informasi tambahan yang dapat membantu peneliti dalam menganalisis atau memahami fenomena yang diteliti dengan lebih mendalam. Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari dokumen resmi, situs web, dan media sosial Kementerian Agama Kabupaten Bogor yang berkaitan dengan penyelenggaraan bimbingan manasik haji bagi jemaah lansia.

1.6.5 Penentuan Informan atau Unit Penelitian

Informan yang ditetapkan dalam penelitian ini merupakan individu-individu yang dianggap memiliki pengetahuan dan keterampilan mendalam yang relevan dengan kegiatan Penyelenggaraan Bimbingan Manasik Haji oleh Kementerian Agama Kabupaten Bogor. Moleong (2007: 101) mendefinisikan informan sebagai individu yang memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. Penentuan informan dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan fokus penelitian, dan mereka berperan penting dalam proses pengumpulan

data dalam penelitian kualitatif. Informan yang dibutuhkan dalam penelitian terbagi sebagai berikut:

1. Informan merupakan kepala seksi Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu (PLHUT) Kemenag Bogor yang memiliki tanggung jawab dalam mengelola kegiatan manajemen penyelenggaraan bimbingan manasik haji yang bertujuan untuk memberikan pembinaan kepada calon jemaah haji dan memastikan kelancaran pelaksanaan bimbingan secara berkelanjutan.
2. Informan merupakan pembimbing lapang dalam bimbingan manasik haji Kemenag Bogor yang mengelola serta melakukan interaksi dengan calon jemaah haji, baik secara langsung maupun melalui alat komunikasi lainnya, dalam rangka memberikan informasi dan bimbingan terkait pelaksanaan ibadah haji.
3. Informan merupakan pembimbing lapang dalam bimbingan manasik haji Kemenag Bogor serta memahami proses manajemen yang dilakukan untuk memastikan efektivitas dan kualitas layanan bimbingan kepada calon jemaah haji lansia.

1.6.5 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menerapkan dua teknik pengumpulan data, yakni wawancara dan observasi.

1. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*)

Wawancara merupakan metode pengumpulan data berupa interaksi langsung antara peneliti dan informan guna mendapatkan informasi yang mendalam terkait topik atau fenomena yang diteliti. Kriyantono, R. (2012:104) menyatakan

bahwa wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara bertanya langsung kepada informan terkait informasi yang diperlukan dalam penelitian. Wawancara mendalam sering kali dilakukan tanpa struktur atau bersifat semi-terstruktur, sehingga memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi data yang lebih mendalam dan kompleks.

Wawancara digunakan untuk menggali secara mendalam penerapan kegiatan manajemen penyelenggaraan bimbingan manasik haji di Kemenag Bogor berdasarkan teori POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*). Melalui wawancara mendalam, peneliti dapat memahami bagaimana Kemenag Bogor merencanakan (*Planning*) program bimbingan manasik haji, mengorganisir (*Organizing*) sumber daya dan tenaga pembimbing, menggerakkan (*Actuating*) pelaksanaan bimbingan agar berjalan efektif, serta melakukan pengendalian (*Controlling*) guna memastikan kualitas layanan bimbingan yang diberikan kepada calon jemaah haji.

Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi pandangan, pengalaman, dan evaluasi informan terhadap proses manajemen penyelenggaraan bimbingan manasik haji, sehingga memberikan gambaran holistik mengenai efektivitas dan potensi pengembangan layanan bimbingan haji di Kementerian Agama Kabupaten Bogor.

2. Observasi Partisipasi Pasif

Observasi partisipatif pasif merupakan proses pengumpulan data dimana peneliti ikut hadir dalam suatu aktivitas atau lingkungan penelitian, namun tidak

secara aktif terlibat dalam kegiatan tersebut. Peneliti berperan sebagai pengamat yang mencatat, mengamati, dan menganalisis interaksi, perilaku, atau fenomena yang terjadi tanpa mempengaruhi atau ikut serta dalam aktivitas yang diamati. Moleong (2018:179) menyatakan bahwa observasi partisipatif pasif memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena secara alamiah dengan hanya menjadi pengamat pasif. Teknik pengumpulan data ini digunakan untuk menjaga keaslian data tanpa mengubah dinamika interaksi sosial di lokasi penelitian.

Teknik ini memiliki tujuan untuk mendapatkan data yang autentik dan alami dari situasi yang sedang berlangsung, dengan memungkinkan peneliti untuk mengamati perilaku dan interaksi subjek penelitian dalam lingkungan aslinya. Observasi partisipatif pasif memberikan peneliti kesempatan untuk mengumpulkan data yang mencerminkan keadaan sesungguhnya tanpa adanya pengaruh atau intervensi dari peneliti.

Dalam konteks penelitian ini, observasi partisipatif pasif digunakan untuk memahami kegiatan manajemen penyelenggaraan bimbingan manasik haji di Kemenag Bogor berdasarkan teori POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*). Melalui teknik ini, peneliti dapat mengamati bagaimana Kemenag Bogor merencanakan (*Planning*) bimbingan manasik, mengorganisir (*Organizing*) tenaga pembimbing dan peserta, menggerakkan (*Actuating*) pelaksanaan kegiatan, serta mengendalikan (*Controlling*) jalannya program guna memastikan efektivitas dan kualitas layanan bimbingan. Dengan demikian, observasi ini memberikan gambaran nyata mengenai proses manajemen bimbingan manasik haji tanpa adanya intervensi langsung dari peneliti.

1.6.6 Teknik Analisis Data

1) Menyiapkan dan Mengelola Data

Langkah awal yang dilakukan dalam menganalisis data yaitu menyiapkan data. Data primer dan sekunder terkait manajemen penyelenggaraan bimbingan manasik haji jemaah lansia dikumpulkan melalui observasi partisipatif pasif serta wawancara mendalam dengan pihak Kementerian Agama Kabupaten Bogor. Data yang terkumpul dari lapangan kemudian disusun dan dipilah secara sistematis untuk memastikan informasi yang relevan dan akurat sesuai dengan fokus penelitian. Pengelompokan data primer dan sekunder dilakukan setelah data diperoleh melalui teknik wawancara dan observasi partisipasi pasif, yang menghasilkan catatan yang dapat dianalisis lebih lanjut.

2) Membaca Data Secara Menyeluruh

Membaca data secara menyeluruh bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas terkait manajemen penyelenggaraan bimbingan manasik haji jemaah lansia di Kemenag Bogor. Proses ini memungkinkan peneliti untuk memahami konteks dan implementasi manajemen berdasarkan teori POAC (*Planning, Organizing, Actuating, Controlling*), serta memberikan wawasan lebih dalam mengenai bagaimana program bimbingan ini direncanakan, diorganisir, dijalankan, dan dikendalikan untuk memastikan efektivitasnya.

3) Membuat Deskripsi dan Tema

Proses selanjutnya adalah membuat deskripsi dan mengidentifikasi tema-tema yang relevan. Deskripsi ini mencakup penggabungan informasi terkait partisipan (pihak Kemenag Bogor), tempat (lokasi pelaksanaan bimbingan manasik

haji), serta fenomena yang terjadi dalam proses manajemen bimbingan tersebut. Deskripsi ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih lengkap tentang bagaimana teori POAC diterapkan dalam penyelenggaraan bimbingan manasik haji, mulai dari perencanaan program, pengorganisasian sumber daya, pelaksanaan kegiatan, hingga evaluasi dan pengendalian program.

4) Menyajikan Deskripsi dan Tema

Deskripsi dan tema yang berkaitan dengan manajemen penyelenggaraan bimbingan manasik haji jemaah lansia di Kemenag Bogor kemudian disajikan dalam bentuk laporan penelitian kualitatif. Proses ini mencakup penyajian hasil temuan yang diperoleh dari observasi partisipatif pasif dan wawancara mendalam, serta analisis mengenai bagaimana teori POAC diterapkan dalam memastikan efektivitas bimbingan manasik haji bagi calon jemaah.