

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Ibadah haji merupakan salah satu rukun islam yang wajib dilaksanakan oleh setiap muslim yang mampu, dan merupakan puncak dari perjalanan spiritual yang diharapkan oleh setiap umat islam (Nabila, 2024). Antusiasme terhadap pelaksanaan ibadah haji di Indonesia terus meningkat setiap tahunnya, hal ini bisa dilihat dari data kuota haji tahun 2024 adalah 241.000 jemaah, yang terdiri dari 213.320 jemaah haji reguler dan 27.680 jemaah haji khusus (Anggoro, 2024), hal ini menunjukkan bahwa ada peningkatan jumlah kuota dari tahun sebelumnya yang hanya sekitar 221.000 jemaah. Kementerian Agama Republik Indonesia memegang peranan penting dalam penyelenggaraan haji, mulai dari perencanaan hingga pelaksanaan. Salah satu aspek krusial dalam penyelenggaraan haji adalah bimbingan manasik haji, yang bertujuan untuk mempersiapkan jemaah agar dapat melaksanakan ibadah haji dengan baik dan benar.

Bimbingan manasik haji adalah serangkaian kegiatan pendidikan yang diberikan kepada calon jemaah haji untuk mempersiapkan mereka dalam melaksanakan ibadah haji (Saputra, 2019). Kegiatan ini mencakup pengajaran tentang rukun, wajib dan sunah haji, tata cara pelaksanaan ibadah, adab yang harus dijunjung tinggi, dan informasi terkait lokasi dan waktu pelaksanaan ibadah. Bimbingan ini sangat penting agar jemaah tidak hanya memahami aspek ritual, tetapi juga mampu menjalani proses haji dengan lancar, dalam konteks modern

bimbingan manasik tidak hanya berfokus pada aspek ibadah semata, tetapi juga harus mencakup berbagai aspek praktis yang akan dihadapi jamaah selama perjalanan dan pelaksanaan ibadah haji.

Program bimbingan manasik haji ini, sejalan dengan upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji nasional sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (Undang-Undang RI, 2019). Regulasi ini menekankan pentingnya pembinaan, pelayanan, dan perlindungan terhadap jamaah haji melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan haji yang baik, agar dapat memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan kepada jamaah haji. Implementasi undang-undang ini memerlukan koordinasi yang solid antara berbagai pemangku kepentingan, mulai dari tingkat pusat hingga daerah, untuk memastikan tercapainya tujuan penyelenggaraan haji yang optimal. Seiring dengan perkembangan zaman permasalahan penyelenggaraan ibadah haji semakin kompleks, terutama dengan masuknya berbagai fasilitas modern yang bertujuan mempermudah pelaksanaan ibadah. Namun, modernisasi ini justru memunculkan tantangan baru khususnya terkait sebagian jamaah yang tidak mampu dalam memanfaatkan fasilitas-fasilitas tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara awal bersama bapak Andang Risda, S.Sos. selaku staf di bagian PHU serta Petugas Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) Arab Saudi yang berasal dari Kabupaten Tasikmalaya beliau menyampaikan “Bahwasannya masih terdapat jamaah yang mengalami kebingungan dalam menggunakan fasilitas modern baik selama di perjalanan maupun di tanah suci,

seperti kebingungan dalam penggunaan *toilet*, *kran wastafel otomatis*, *lift*, kunci kamar yang menggunakan kartu dan lain sebagainya. Kebingungan jamaah dalam menggunakan fasilitas *modern* bukan hanya menimbulkan ketidaknyamanan tetapi juga berpotensi mengganggu kelancaran pelaksanaan ibadah haji” (Hasil wawancara pada tanggal 25 Maret 2024).

Permasalahan ini muncul karena beberapa faktor yang saling berkaitan seperti usia lanjut, keterbatasan kesehatan, rendahnya literasi digital, serta minimnya pengalaman berinteraksi dengan teknologi dalam kehidupan sehari-hari (Abid, 2021) hal ini juga berkaitan secara langsung dengan proses bimbingan yang dilaksanakan oleh pihak pemerintah yaitu Kementerian Agama (Kemenag) maupun pihak swasta Kelompok Bimbingan Manasik Haji dan Umrah (KBIHU).

Fenomena ini tercermin dalam pelaksanaan layanan bimbingan manasik haji di Kementerian Agama RI Kabupaten Tasikmalaya pada tahun 2024, berdasarkan hasil observasi ditemukan berbagai kendala dalam proses layanan bimbingan manasik. Permasalahan yang menonjol yaitu terkait perilaku jamaah selama proses bimbingan manasik berlangsung, sebagian jamaah tidak mau untuk mengisi kursi di bagian depan lebih memilih duduk di bagian belakang kondisi ini mengakibatkan jamaah kesulitan dalam melihat materi yang ditampilkan melalui layar proyektor hal ini tentu berdampak pada tingkat pemahaman jamaah terhadap materi yang disampaikan, kemudian kurangnya keseriusan sebagian jamaah dalam mengikuti proses bimbingan ini tercermin dari perilaku jamaah yang asik mengobrol, merokok di luar ruangan, serta keterlambatan dalam menghadiri sesi bimbingan. Perilaku-perilaku tersebut tidak hanya mengganggu konsentrasi jamaah lain, tetapi juga

menunjukkan rendahnya kesadaran akan pentingnya bimbingan manasik sebagai bekal persiapan ibadah haji. Oleh karena itu perlu adanya implementasi fungsi manajemen yang baik untuk memastikan proses pelayanan bimbingan manasik haji yang dilaksanakan sesuai dengan target yang diharapkan. Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul “Implementasi fungsi manajemen dalam pelayanan bimbingan manasik haji di kantor kementerian agama RI kabupaten tasikmalaya tahun 2024”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka fokus penelitian dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana identifikasi kebijakan dalam pelayanan bimbingan manasik haji di Kementerian Agama RI Kabupaten Tasikmalaya?
2. Bagaimana pelaksanaan program pelayanan bimbingan manasik haji di Kementerian Agama RI Kabupaten Tasikmalaya?
3. Bagaimana evaluasi pelayanan bimbingan manasik haji di Kementerian Agama RI Kabupaten Tasikmalaya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang sudah disebutkan maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui identifikasi kebijakan dalam pelayanan bimbingan manasik haji di Kementerian Agama RI Kabupaten Tasikmalaya

2. Untuk mengetahui pelaksanaan program pelayanan bimbingan manasik haji di Kementerian Agama RI Kabupaten Tasikmalaya
3. Untuk mengetahui evaluasi pelayanan bimbingan manasik haji di Kementerian Agama RI Kabupaten Tasikmalaya

D. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Akademisi

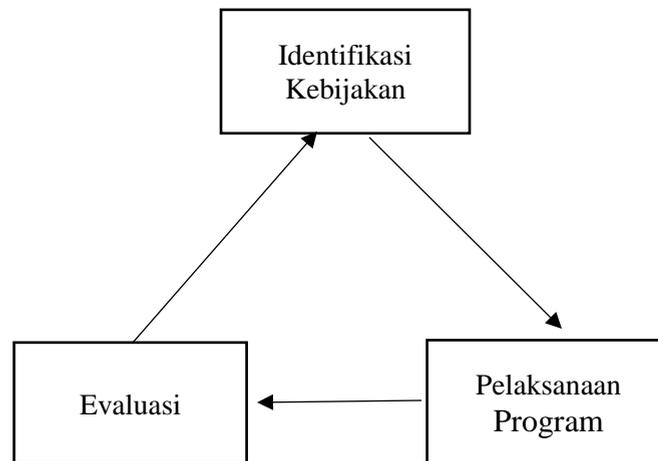
Untuk menambah khazanah penelitian dan objek penelitian bagi mahasiswa jurusan Manajemen Haji dan Umrah (MHU), serta pengembangan ilmu yang di dapat selama berada di bangku perkuliahan yang berguna untuk mengembangkan mata kuliah manajemen bimbingan manasik haji dan umroh

2. Manfaat Praktis

Dalam penelitian yang dilakukan penulis berharap bisa memberikan masukan bagi Kementerian Agama RI Kabupaten Tasikmalaya dalam kegiatan pelayanan bimbingan manasik haji yang diselenggarakan.

E. Tinjauan Pustaka

Menurut teori Freeman dan Sherwood (Suharto, 2010:77-80) Implementasi adalah mengembangkan tahapan proses pembuatan kebijakan publik menjadi tiga tahapan, yaitu identifikasi kebijakan, pelaksanaan program, dan evaluasi. Model perumusan ini disebut juga sebagai “Segitiga Perumusan Kebijakan” berikut gambaran dari model ini:



Gambar 1.1 Segitiga Perumusan Kebijakan Publik. Sumber: Freeman dan Sherwood dalam Suharto (2020:106-109)

1. Tahap Identifikasi

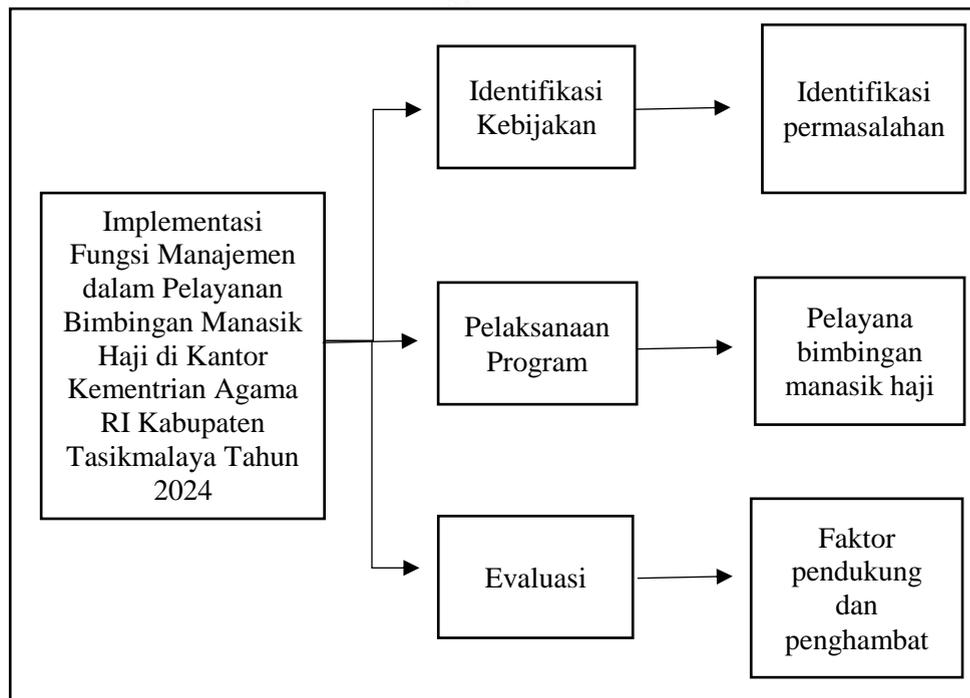
- a. Identifikasi masalah dan kebutuhan: Dalam perumusan kebijakan perlu adanya pengumpulan data mengenai permasalahan yang dialami masyarakat dan mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan masyarakat yang belum terpenuhi.
- b. Analisis masalah dan kebutuhan: Mengolah dan memilih data masalah serta kebutuhan masyarakat yang belum terpenuhi, kemudian dianalisis dan di transformasikan ke dalam laporan yang terorganisasi.
- c. Penginformasian rencana kebijakan: Berdasarkan hasil laporan analisis disusunlah rencana kebijakan. Rencana ini disampaikan kepada masyarakat yang terkait dengan isu-isu kebijakan agar memperoleh tanggapan dan masukan. Selain itu rencana ini dapat pula diajukan kepada lembaga-lembaga perwakilan rakyat untuk dibahas dan disetujui.

- d. Perumusan tujuan kebijakan: setelah mendapat berbagai saran dari masyarakat, dilakukan berbagai diskusi dan pembahasan untuk memperoleh alternatif kebijakan. Alternatif-alternatif kebijakan tersebut kemudian di pertajam menjadi tujuan-tujuan tertentu.
 - e. Pemilihan model kebijakan: Pemilihan model kebijakan ini bertujuan untuk menentukan pendekatan, metode, dan strategi yang paling efektif dan efisien dalam mencapai tujuan-tujuan kebijakan.
 - f. Penentuan indikator sosial: agar pencapaian tujuan dan pemilihan model kebijakan terukur secara objektif, maka perlu dirumuskan indikator kebijakan yang berfungsi sebagai acuan, ukuran, atau standar bagi rencana dan hasil yang akan dicapai.
 - g. Membangun dukungan dan legitimasi public: Tugas pada tahap ini adalah menginformasikan kembali rencana kebijakan yang telah disempurnakan.
2. Tahap Pelaksanaan
- a. Perumusan kebijakan: Rencana kebijakan yang sudah disepakati bersama dirumuskan kedalam strategi dan pilihan tindakan beserta pedoman peraturan pelaksanaannya.
 - b. Perancangan dan pelaksanaan program: Kegiatan utama dalam tahap ini adalah melaksanakan kebijakan ke dalam usulan-usulan program atau proyek untuk dilaksanakan atau diterapkan kepada sasaran program.

3. Evaluasi

Evaluasi dan tindak lanjut: Evaluasi dilakukan terhadap proses maupun hasil dari implementasi kebijakan. Penilaian proses kebijakan difokuskan pada tahap perumusan kebijakan, terutama untuk melihat keterpaduan antara tahapan serta sejauh mana program pelayanan sosial mengikuti garis kebijakan yang telah ditetapkan. Penilaian hasil dilakukan untuk melihat pengaruh atau dampak kebijakan, sejauh mana kebijakan mampu mengurangi atau mengatasi masalah. Berdasarkan hasil evaluasi ini, maka rumuskanlah kelebihan dan kekurangan kebijakan yang akan dijadikan masukan bagi penyempurnaan kebijakan berikutnya.

Teori ini dapat diterapkan dalam penelitian dengan kerangka konsep sebagai berikut:



Gambar 1.2 Kerangka Konseptual

F. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tasikmalaya yang beralamat di Jalan Raya Pemda No. 44 Singasari, Kecamatan Singaparna, Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat kodepos 46416. Adapun tiga alasan penting memilih lokasi penelitian sebagai berikut:

- a. Lokasi dipilih karena merupakan salah satu kajian jurusan Manajemen Haji dan Umrah.
- b. Aksesibilitas dan kemudahan dalam mengumpulkan data. Lokasi kantor Kementerian Agama RI Kabupaten Tasikmalaya yang berada tepat di tengah kota memudahkan peneliti dalam melakukan observasi, wawancara, dan mengumpulkan data. Kemudahan akses ini penting untuk memastikan bahwa penelitian berjalan lancar dan efisien.
- c. Kerjasama yang baik antara Kementerian Agama RI Kabupaten Tasikmalaya dengan peneliti. Kantor pemerintahan ini menunjukkan sikap yang kooperatif dan mendukung peneliti akademis, mereka menyediakan akses kepada data dan informan yang dibutuhkan serta bersedia melibatkan karyawan (staf) dalam melakukan wawancara dan survei. Dukungan ini sangat penting untuk memastikan data penelitian yang dihasilkan valid dan relevan, sehingga dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam bidang yang diteliti.

2. Paradigma Pendekatan

Di dalam penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan tujuan agar peneliti dapat mencoba memahami realitas sosial dibentuk mengenai pelaksanaan pelayanan bimbingan manasik haji memungkinkan peneliti untuk membangun makna secara mendalam. Pendekatan kualitatif digunakan dengan tujuan ingin menggambarkan secara spesifik, transparan, dan mendalam mengenai kejadian yang terjadi.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan metode analisis deskriptif, dengan tujuan untuk menerima gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Peneliti ingin menggambarkan secara spesifik, transparan, dan mendalam mengenai kejadian yang terjadi di lapangan. Data yang dihasilkan dalam penelitian ini berupa kata-kata tertulis

4. Jenis Data dan Sumber

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan yaitu data kualitatif yang tidak bisa diukur menggunakan angka dan difokuskan untuk memperoleh wawasan, penalaran, dan motivasi.

b. Sumber Data

1) Sumber Data Primer

Dalam penelitian ini data primer didapatkan melalui observasi secara langsung, serta wawancara peneliti dengan

narasumber yaitu Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, serta Staf di bagian Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kantor Kementerian Agama RI Kabupaten Tasikmalaya.

2) Sumber Data Sekunder

Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen penting, data internet, dan lain sebagainya yang berkaitan dengan proses pelayanan bimbingan manasik haji.

5. Informan dan Unit Analisis

a. Informan

Narasumber dalam penelitian ini yang akan dilakukan yaitu kepada 3 orang staf di bagian penyelenggara haji dan umroh Kementerian Agama RI Kabupaten Tasikmalaya.

b. Unit Analisis

Dalam penelitian ini terdapat unit yang diperlukan penulis untuk menunjang selama melakukan penelitian. Unit analisis dalam penelitian ini adalah seksi penyelenggara haji dan umroh yang terlibat di dalam proses pelayanan bimbingan manasik haji di Kementerian Agama RI Kabupaten Tasikmalaya.

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti yaitu Studi Lapangan (*Field Research*), dilakukan dengan mengadakan peninjauan langsung pada tempat yang menjadi objek untuk mendapatkan data primer dan sekunder. Data primer didapatkan melalui teknik-teknik sebagai berikut:

a. Pengamatan Langsung (*Observasi*)

Melakukan pengamatan secara langsung di lokasi untuk memperoleh data yang diperlukan, hasil dari *observasi* dapat dijadikan data pendukung dalam menganalisis dan mengambil kesimpulan. Dalam penelitian ini peneliti mengamati secara langsung bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh pihak Kementerian Agama RI Kabupaten Tasikmalaya kepada para calon jamaah haji.

b. Wawancara (*Interview*)

Penulis mengadakan komunikasi secara langsung dan memberikan pertanyaan dengan pihak-pihak yang dianggap dapat memberikan informasi yang sesuai dengan penelitian, diantaranya 3 staf di bagian seksi penyelenggaraan ibadah haji kantor Kementerian Agama RI Kabupaten Tasikmalaya.

c. Dokumentasi

Dokumentasi diperoleh melalui dokumen-dokumen, buku, jurnal, majalah, hasil-hasil penelitian terdahulu yang telah dipublikasikan berkaitan dengan proses pelayanan bimbingan manasik haji. Hal ini digunakan untuk mendukung peneliti dalam melengkapi data agar hasil penelitian sesuai dan relevan.

7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Dalam penelitian ini menggunakan uji kredibilitas, peneliti menggunakan triangulasi sebagai pembanding data yang menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang ada dengan

cara membandingkan data hasil dari observasi dengan data hasil wawancara, dan dokumentasi yang ditunjang berupa foto atau penelitian terdahulu yang relevan dengan tujuan penelitian.

8. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini meliputi tiga alur yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

a. Reduksi

Tahapan pada reduksi data dalam penelitian ini yaitu merangkum data yang diperoleh saat wawancara atau observasi, lalu memilih hal-hal yang lebih pokok atau yang lebih terkait dengan penelitian yang dilakukan.

b. Penyajian Data

Dalam penelitian ini penyajian data dalam bentuk teks naratif, penyajian data bertujuan agar peneliti dapat memahami apa yang terjadi dan merencanakan tindakan yang akan dilakukan.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan dengan cara mulai mengumpulkan data, mencari hubungan, persamaan atau perbedaan, untuk ditarik menjadi kesimpulan. Apabila kesimpulan tidak ditemukan bukti yang mendukung maka masih bersifat sementara, namun jika didukung adanya bukti-bukti yang valid, maka kesimpulan bersifat *kredibel* (dapat dipercaya).