

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Indonesia merupakan negara dengan jumlah jemaah haji terbesar di dunia yang meningkat setiap tahunnya. Pada tahun 2023, tercatat sebanyak 209.782 jemaah haji reguler Indonesia diberangkatkan ke Tanah Suci, dengan mayoritas merupakan jemaah perempuan sebesar 55,1% (Nurrahim, 2023). Pada tahun 2025, kuota haji Indonesia ditetapkan sebanyak 221.000 jemaah, menjadikan Indonesia sebagai negara dengan jumlah kuota tertinggi di dunia (Ventour, 2024). Tingginya jumlah jemaah ini menunjukkan besarnya kebutuhan terhadap layanan pembinaan, terutama bimbingan manasik haji yang terstruktur dan profesional.

Ibadah haji merupakan ibadah yang memiliki dimensi ritual kompleks, melibatkan rukun, wajib, dan *sunnah* yang harus dipenuhi sesuai tuntunan syariat. Tanpa bimbingan yang memadai, jemaah berisiko melaksanakan ibadah secara kurang sempurna yang dapat memengaruhi keabsahan ibadah. Berbagai tantangan muncul dalam manajemen bimbingan manasik haji. Pertama, keterbatasan waktu dan materi yang diberikan oleh pemerintah sering kali tidak cukup untuk membekali jemaah secara komprehensif. Kedua, variasi latar belakang pendidikan dan pemahaman agama jemaah yang heterogen memerlukan pendekatan bimbingan yang adaptif dan personal. Ketiga, masalah teknis dan non-teknis di lapangan, seperti kepadatan lokasi manasik dan keterbatasan fasilitas, menjadi hambatan tersendiri. Oleh karena itu, bimbingan manasik menjadi instrumen penting untuk

meningkatkan pemahaman dan kesiapan jamaah sebelum keberangkatan melaksanakan ibadah haji.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) hadir sebagai mitra strategis pemerintah yang mendampingi jamaah dalam persiapan ibadah, baik secara teoritis maupun praktis. Berdasarkan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji pada Bab VII ayat 1 tentang Pembinaan Ibadah Haji yang berbunyi bahwa “dalam rangka pembinaan ibadah haji, masyarakat dapat memberikan bimbingan ibadah haji, baik dilakukan secara perorangan maupun dengan membentuk kelompok bimbingan”. (Undang-Undang No. 13: 2018).

Peran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) memiliki signifikansi strategis dalam mendukung kesiapan spiritual, intelektual, dan teknis calon jamaah haji. Melalui proses bimbingan manasik yang terstruktur, KBIH berfungsi sebagai institusi pendamping yang memastikan setiap jamaah memiliki pemahaman komprehensif mengenai rukun, wajib, dan sunnah haji, serta aspek teknis pelaksanaan ibadah di tanah suci. Pemahaman yang memadai tersebut berimplikasi langsung terhadap tingkat keyakinan, kemandirian, dan kekhusyukan jamaah dalam menjalankan rangkaian ibadah. Dengan demikian, eksistensi KBIH tidak hanya berorientasi pada transfer pengetahuan, tetapi juga pada pembentukan kesiapan mental dan spiritual yang menjadi prasyarat penting bagi tercapainya ibadah haji yang sah dan mabrur.

Meskipun demikian, realitas di lapangan menunjukkan bahwa tidak seluruh KBIH memiliki standar manajemen pelayanan yang seragam. Variasi dalam kualitas perencanaan program, kompetensi pembimbing, metode pembelajaran,

serta sistem evaluasi berpotensi menimbulkan kesenjangan mutu layanan antar lembaga. Perbedaan tersebut dapat berdampak pada tingkat pemahaman dan kualitas pelaksanaan ibadah jemaah secara keseluruhan. Secara kelembagaan, KBIH sebagai institusi sosial keagamaan (nonpemerintah) telah memperoleh legitimasi hukum melalui regulasi perundang-undangan yang mengatur penyelenggaraan ibadah haji, termasuk pengakuan terhadap peran pembimbing manasik. Oleh karena itu, penguatan tata kelola, standarisasi layanan, dan peningkatan profesionalisme pembimbing menjadi agenda penting dalam upaya menjamin kualitas bimbingan manasik haji yang akuntabel dan berkelanjutan.

KBIHU Tarbiyatul Falah merupakan salah satu lembaga yang telah berpengalaman sejak tahun 1995 dan memperoleh izin resmi pada tahun 2002 setelah keluar kebijakan KBIH berbadan hukum resmi sesuai kebijakan Menteri agama. Jumlah jemaahnya terus meningkat setiap tahun, mencerminkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanannya. Lalu peningkatan jumlah jemaah juga membawa tantangan baru, baik dari segi manajemen, kualitas pelayanan, maupun strategi adaptasi terhadap perubahan kebijakan dan kondisi global.

Beberapa penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Hidayat (2021) dan Rahmawati (2022), menekankan dampak bimbingan manasik terhadap pengetahuan umum jemaah haji. Namun, terdapat kesenjangan karena kajian tersebut tidak mendalami pengaruh manajemen internal KBIH terhadap kualitas layanan. Selain itu, metode kuantitatif berbasis survei luas kurang mampu

menangkap nuansa mendalam dari pengalaman subjektif jemaah dan strategi manajerial KBIH.

Selain itu penelitian sebelumnya, termasuk Marpudin (2022), menyoroti peran KBIH dalam meningkatkan kesiapan jemaah melalui penerapan nilai moderasi beragama. Namun, kajian tersebut lebih menekankan dimensi normatif daripada analisis mendalam aspek implementasi teknis dan strategi manajerial. Oleh karena itu, terdapat ruang untuk mengeksplorasi penerapan praktis manajemen pelayanan manasik oleh KBIH.

Penelitian lain Musarofah (2022) melakukan penelitian tentang kepuasan jamaah terhadap pelayanan KBIH, dengan hasil bahwa pelayanan memengaruhi tingkat kepuasan secara signifikan. Namun, penelitian ini bersifat kuantitatif sehingga tidak menggali secara kualitatif faktor-faktor yang mendukung atau menghambat kualitas layanan bimbingan manasik.

Dari paparan penelitian terdahulu, dapat diidentifikasi sejumlah keterbatasan yang memerlukan pengembangan lebih lanjut. Secara metodologis, sebagian besar penelitian masih didominasi oleh pendekatan kuantitatif, sehingga analisis yang dihasilkan cenderung bersifat deskriptif-statistik dan kurang menggali dinamika proses secara mendalam. Dari sisi populasi dan locus penelitian, kajian sebelumnya lebih banyak berfokus pada institusi pemerintah, khususnya Kementerian Agama, dibandingkan pada lembaga nonpemerintah seperti KBIHU. Selain itu, temuan yang dihasilkan umumnya bersifat normatif dan konseptual, sehingga kontribusi aplikatif terhadap praktik manajemen pelayanan bimbingan manasik haji masih relatif terbatas.

Di samping itu, penelitian terdahulu cenderung menitikberatkan pada aspek kebijakan makro, gaya kepemimpinan, atau tingkat kepuasan jemaah, dan belum banyak yang mengkaji secara komprehensif praktik manajemen pelayanan melalui pendekatan kualitatif. Padahal, pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami secara holistik proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan bimbingan manasik haji dalam konteks empiris yang nyata. Oleh karena itu, penelitian kualitatif yang dilaksanakan di KBIHU Tarbiyatul Falah diharapkan dapat memberikan kontribusi kebaruan (novelty) dengan mengeksplorasi secara mendalam strategi manajerial yang diterapkan, sekaligus menghasilkan temuan yang lebih kontekstual, aplikatif, dan relevan bagi pengembangan tata kelola bimbingan manasik haji.

Tujuan utama penelitian ini adalah menganalisis secara mendalam manajemen pelayanan bimbingan manasik haji di KBIHU Tarbiyatul Falah Kota Bekasi, meliputi perencanaan manajemen pelayanan, pelaksanaan, serta evaluasi. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya literatur ilmu manajemen pelayanan keagamaan, khususnya dalam konteks ibadah haji. Secara praktis, hasil penelitian dapat membantu KBIH meningkatkan kualitas layanan, memberikan masukan bagi Kementerian Agama dalam perumusan kebijakan, serta memberikan pemahaman bagi calon jemaah tentang pentingnya bimbingan manasik dalam meningkatkan kualitas ibadah haji.

B. Fokus Penelitian

Merujuk pada pembahasan yang dipaparkan dari latar belakang penelitian, maka fokus penelitian yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana proses perencanaan pelayanan bimbingan manasik haji yang dilakukan di KBIHU Tarbiyatul Falah?
2. Bagaimana implementasi pelayanan bimbingan manasik haji yang dilaksanakan di KBIHU Tarbiyatul Falah?
3. Bagaimana mekanisme pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan bimbingan manasik haji yang dilaksanakan di KBIHU Tarbiyatul Falah?

C. Tujuan Penelitian

Merujuk pada latar belakang dan fokus penelitian yang telah dipaparkan, maka tujuan dari diadakannya penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui proses perencanaan pelayanan manasik haji dalam upaya meningkatkan kualitas ibadah haji jemaah di KBIHU Tarbiyatul Falah.
2. Untuk mendeskripsikan pelaksanaan pelayanan bimbingan manasik haji di KBIHU Tarbiyatul Falah.
3. Untuk menganalisis mekanisme pengawasan dan evaluasi dalam pelayanan bimbingan manasik haji serta kontribusinya terhadap peningkatan kualitas ibadah haji di KBIHU Tarbiyatul Falah.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Akademis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi akademik terhadap pengembangan keilmuan Manajemen Haji dan Umrah, baik pada tataran teoretis maupun praktis. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya konstruksi keilmuan melalui penguatan integrasi antara teori-teori manajemen modern dan nilai-nilai normatif Islam dalam konteks

pengelolaan ibadah haji dan umrah. Pendekatan tersebut relevan mengingat kompleksitas penyelenggaraan ibadah haji dan umrah yang melibatkan aspek perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan secara sistematis dan terukur. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi akademik bagi mahasiswa Program Studi Manajemen Haji dan Umrah di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, khususnya dalam memperdalam pemahaman mengenai tata kelola layanan keagamaan yang profesional, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan jamaah.

Lebih lanjut, penelitian ini berpotensi menjadi bahan kajian dalam mata kuliah berbasis manajemen yang diselenggarakan oleh program studi tersebut, sehingga dapat memperkaya diskursus akademik serta mendorong pengembangan pemikiran kritis dan analitis mahasiswa. Integrasi antara teori manajemen dan nilai-nilai keislaman yang menjadi fokus penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan model pengelolaan ibadah haji dan umrah yang adaptif terhadap dinamika regulasi dan kebutuhan masyarakat. Selain itu, penyusunan karya ilmiah ini merupakan salah satu persyaratan akademik untuk menyelesaikan studi pada jenjang Sarjana (S1) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Program Studi Manajemen Haji dan Umrah, sebagai bentuk implementasi kompetensi akademik dalam mengaplikasikan metodologi penelitian serta prinsip-prinsip keilmuan dalam konteks pendidikan tinggi Islam.

2. Secara Praktis

Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi para pemangku kepentingan dalam pengelolaan bimbingan manasik haji. Bagi KBIHU Tarbiyatul Falah, temuan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan rekomendasi strategis dalam upaya peningkatan kualitas layanan bimbingan, baik dari aspek perencanaan program, pengembangan materi, metode penyampaian, maupun pendekatan pembinaan yang lebih efektif dan partisipatif. Optimalisasi pada aspek-aspek tersebut diharapkan mampu meningkatkan kompetensi calon jemaah haji dalam memahami tata cara pelaksanaan ibadah secara komprehensif sesuai dengan ketentuan syariat dan regulasi yang berlaku.

Di sisi lain, bagi Kementerian Agama Republik Indonesia, penelitian ini menyajikan gambaran empiris mengenai praktik pelaksanaan bimbingan manasik haji di tingkat operasional, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam perumusan kebijakan, penyusunan standar, maupun penguatan sistem pengawasan yang lebih tepat sasaran. Adapun bagi calon jemaah haji, penelitian ini memberikan informasi akademik mengenai urgensi mengikuti bimbingan manasik secara terstruktur serta menjadi referensi dalam menentukan KBIH yang sesuai dengan kebutuhan dan indikator kualitas layanan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan berkontribusi dalam memperkuat tata kelola bimbingan manasik haji secara integratif dan berkelanjutan.

E. Tinjauan Pusaka

1. Hasil Penelitian Relevan

Untuk membandingkan dengan penelitian sebelumnya dan sekaligus untuk melihat posisi penelitian yang akan dilakukan, maka penulis melihat penelitian-penelitian lain yang pernah dilakukan. Adapun penelitian yang hampir sama dengan penelitian yang dilakukan adalah penelitian sebagai berikut.

Pertama, Meilani (2021) dalam penelitiannya yang berjudul Manajemen Pelayanan Manasik Haji Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah di KBIH Al Hikmah Metro Pusat menemukan bahwa penerapan manajemen pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) memberikan kontribusi positif terhadap tingkat kepuasan jamaah. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi serta menerapkan analisis induktif. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada penggunaan metode kualitatif, teknik pengumpulan data, dan fokus pada manajemen pelayanan manasik haji. Adapun perbedaannya terletak pada lokasi dan orientasi kajian; penelitian ini dilaksanakan di KBIHU Tarbiyatul Falah dengan penekanan pada kualitas ibadah jamaah, bukan sekadar tingkat kepuasan layanan.

Kedua, Ridwan (2023) dalam penelitiannya yang berjudul Optimalisasi Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji dalam Peningkatan Jumlah Jamaah Haji pada KBIHU Arrahmaniyah Cipayung menunjukkan bahwa

manajemen pelayanan yang terintegrasi dengan pendekatan edukatif berdampak positif terhadap peningkatan jumlah jamaah sekaligus meningkatkan pemahaman mereka terhadap tata cara ibadah haji. Persamaan dengan penelitian ini terdapat pada penggunaan metode kualitatif dengan teknik wawancara serta fokus pada manajemen pelayanan bimbingan manasik haji. Adapun perbedaannya terletak pada penekanan kajian; penelitian ini lebih berorientasi pada peningkatan kualitas ibadah jamaah di KBIHU Tarbiyatul Falah, bukan pada aspek kuantitas peserta.

Ketiga, Taufikurrahman (2023) dalam jurnalnya yang berjudul Manajemen Bimbingan Manasik Haji dalam Membina Kemandirian Calon Jamaah Haji mengungkapkan bahwa program pelaksanaan manasik haji terbukti secara efektif meningkatkan pengetahuan dan kemandirian calon jamaah melalui penggunaan metode yang bervariasi, meliputi ceramah, simulasi, dan tanya jawab. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada fokus terhadap manajemen pelayanan bimbingan manasik haji dengan menggunakan metode kualitatif. Perbedaannya terletak pada pendekatan penelitian yang digunakan serta fokus kajian; penelitian ini secara spesifik menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan orientasi pada peningkatan kualitas ibadah jamaah di KBIHU Tarbiyatul Falah.

Keempat, Yuhadi dkk. (2022) dalam jurnalnya yang berjudul Strategi Pelayanan Prima dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji: Studi Kasus di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan menyimpulkan bahwa strategi pelayanan prima yang diterapkan di

KBIH Makrifatul Ilmi dinilai cukup baik, dengan penekanan pada aspek kemampuan, sikap, perhatian, dan tanggung jawab para pembimbing, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap kepuasan jamaah. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada fokus terhadap pelayanan bimbingan haji dan kualitas ibadah jamaah. Adapun perbedaannya terletak pada objek lokasi dan penekanan kajian, di mana penelitian ini secara khusus mengkaji peningkatan kualitas ibadah jamaah di KBIHU Tarbiyatul Falah.

Kelima, Zahro (2025) dalam tesisnya menyimpulkan bahwa secara keseluruhan, manajemen pelayanan haji yang diterapkan telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan jamaah. Faktor-faktor utama yang mendukung kepuasan tersebut mencakup pelayanan terpadu, transparansi informasi, dan koordinasi internal yang efektif. Meskipun masih terdapat sejumlah hambatan, upaya evaluasi dan pengembangan layanan terus dilakukan guna meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji secara berkelanjutan. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada landasan konseptual manajemen yang sama-sama berfokus pada pelayanan ibadah haji dalam konteks penyelenggaraannya. Adapun perbedaannya terletak pada objek kajian; tesis tersebut menitikberatkan pada pelayanan administrasi dan sistem layanan haji secara umum, sedangkan penelitian ini secara khusus mengkaji pelayanan bimbingan manasik haji.

Keenam, Muhammad Ghassan Oktavian Abinaya (2025) dalam skripsinya yang berjudul Pembinaan Jemaah Haji dalam Meningkatkan

Sikap Kemandirian (Penelitian di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Tarbiyatul Falah Kota Bekasi) menyimpulkan bahwa pembinaan jemaah haji di KBIHU Tarbiyatul Falah dilaksanakan melalui pemberian materi, praktik manasik, simulasi, serta pendampingan secara berkelanjutan. Pembinaan tersebut mampu meningkatkan pengetahuan, pemahaman, dan sikap kemandirian jemaah dalam melaksanakan rangkaian ibadah haji. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada objek penelitian yang sama, yaitu KBIHU Tarbiyatul Falah Kota Bekasi, serta sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Adapun perbedaannya, penelitian tersebut berfokus pada pembinaan jemaah dalam meningkatkan sikap kemandirian, sedangkan penelitian ini berfokus pada manajemen pelayanan bimbingan manasik haji dalam meningkatkan kualitas ibadah jemaah.

Ketujuh, Gunawan Sahidan (2024) dalam skripsinya yang berjudul Manajemen Bimbingan Manasik Haji di KBIHU Tarbiyatul Falah Kota Bekasi Tahun 2023 menyimpulkan bahwa pelaksanaan bimbingan manasik haji di KBIHU Tarbiyatul Falah telah menerapkan fungsi-fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan sehingga kegiatan bimbingan dapat berjalan dengan baik. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada objek penelitian yang sama, yaitu KBIHU Tarbiyatul Falah Kota Bekasi, serta sama-sama membahas manajemen bimbingan manasik haji dengan pendekatan kualitatif. Perbedaannya, penelitian tersebut berfokus pada

penerapan fungsi manajemen dalam penyelenggaraan bimbingan manasik haji, sedangkan penelitian ini lebih menekankan pada manajemen pelayanan bimbingan manasik haji dalam meningkatkan kualitas ibadah jemaah.

Kedelapan, Mahmud Syalthut (2021) dalam skripsinya yang berjudul *Evaluasi Manajemen Bimbingan Manasik Haji dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji pada KBIH Al-Hikmah Jakarta Selatan* menyimpulkan bahwa evaluasi manajemen yang dilakukan secara berkala mampu meningkatkan kualitas pelayanan bimbingan manasik haji. Evaluasi dilakukan terhadap aspek perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan jemaah. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada pembahasan mengenai manajemen pelayanan bimbingan manasik haji dengan pendekatan kualitatif. Adapun perbedaannya, penelitian tersebut berfokus pada evaluasi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sedangkan penelitian ini berfokus pada manajemen pelayanan bimbingan manasik dalam meningkatkan kualitas ibadah jemaah.

Kesembilan, Azmi Nurul Fahmi (2024) dalam skripsinya yang berjudul *Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji dan Umrah pada KBIHU Tazkiyatunnafsi Garut* menyimpulkan bahwa pelayanan bimbingan manasik yang baik ditentukan oleh standar pelayanan, proses pelayanan, dan pengendalian pelayanan yang dilaksanakan secara konsisten. Penerapan ketiga aspek tersebut mampu meningkatkan mutu pelayanan serta memberikan kepuasan kepada jemaah. Persamaan penelitian tersebut

dengan penelitian ini terletak pada pembahasan mengenai manajemen pelayanan bimbingan manasik haji dengan pendekatan kualitatif. Adapun perbedaannya, penelitian tersebut lebih menekankan pada mekanisme pelayanan, sedangkan penelitian ini mengkaji kontribusi manajemen pelayanan terhadap peningkatan kualitas ibadah jemaah.

Kesepuluh, Nadila Sofia Inayati (2025) dalam skripsinya yang berjudul *Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji dan Umrah di KBIHU Multazam Kecamatan Sukadana Kabupaten Ciamis* menyimpulkan bahwa pelayanan bimbingan manasik haji dilaksanakan melalui penyusunan standar pelayanan, pelaksanaan program bimbingan, serta pengendalian pelayanan secara berkelanjutan. Penerapan manajemen pelayanan tersebut mampu meningkatkan efektivitas proses bimbingan dan memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada jemaah. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada fokus kajian mengenai manajemen pelayanan bimbingan manasik haji. Adapun perbedaannya, penelitian tersebut berfokus pada standar dan proses pelayanan, sedangkan penelitian ini lebih menekankan pada peningkatan kualitas ibadah jemaah sebagai hasil dari manajemen pelayanan.

Berdasarkan telaah terhadap sejumlah penelitian terdahulu di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan bimbingan manasik haji terbukti memberikan kontribusi positif terhadap berbagai aspek, seperti peningkatan kepuasan jemaah, pemahaman terhadap ibadah, kemandirian, serta pertumbuhan jumlah peserta. Relevansi penelitian-penelitian tersebut

dengan penelitian ini terletak pada kesamaan fokus terhadap pengelolaan pelayanan bimbingan manasik dalam kerangka penyelenggaraan ibadah haji. Selain itu, penelitian-penelitian sebelumnya memberikan landasan teoretis mengenai penerapan fungsi-fungsi manajemen serta pentingnya kualitas pelayanan dalam proses pembinaan jamaah.

Temuan-temuan empiris mengenai kepuasan jemaah, efektivitas pembinaan, dan kesiapan ibadah turut menjadi pijakan yang mendukung asumsi bahwa manajemen pelayanan yang baik berkontribusi terhadap peningkatan kualitas ibadah. Adapun kebaruan penelitian ini terletak pada fokus analisisnya yang secara khusus menelaah hubungan antara manajemen pelayanan bimbingan manasik dengan peningkatan kualitas ibadah jamaah di KBIHU Tarbiyatul Falah, bukan sekadar pada kepuasan layanan maupun peningkatan jumlah peserta. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah keilmuan dalam bidang manajemen pelayanan keagamaan, khususnya pada konteks pembinaan manasik haji yang berorientasi pada kualitas ibadah secara substantif dan berkelanjutan.

2. Landasan Teoritis

a. Teori Manajemen Menurut Ricky W. Griffin (POLC)

Teori manajemen yang dikemukakan oleh Ricky W. Griffin menekankan empat fungsi utama manajemen, yaitu Planning, Organizing, Leading, dan Controlling. Keempat fungsi tersebut merupakan siklus manajerial yang saling berkaitan dan berkesinambungan. Konsep ini memberikan kerangka

kerja sistematis bagi organisasi pelayanan, termasuk lembaga keagamaan seperti Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH). Dengan menggunakan pendekatan POLC, manajemen pelayanan dapat diarahkan untuk memastikan proses pelayanan berjalan efektif, efisien, dan sesuai tujuan (Rahmawati, 2021).

- 1) Perencanaan (*Planning*) merupakan proses awal dalam manajemen yang berfokus pada penetapan tujuan, perumusan program, serta pemilihan strategi yang sesuai. Dalam konteks penelitian ini, perencanaan berkaitan dengan bagaimana KBIH Tarbiyatul Falah menyusun kurikulum bimbingan manasik haji, menetapkan jadwal, serta memilih metode pembelajaran yang efektif untuk jamaah.
- 2) Pengorganisasian (*Organizing*) meliputi pembagian tugas, penentuan struktur organisasi, serta pengelolaan sumber daya manusia agar tujuan dapat tercapai secara optimal. Pada penelitian ini, pengorganisasian tampak dalam bentuk pembagian peran antara pengurus, pembimbing, serta tenaga pendukung KBIH dalam melayani jamaah.
- 3) Pelaksanaan/kepemimpinan (*Leading*) merupakan fungsi manajemen yang berfokus pada upaya mengarahkan dan memotivasi anggota organisasi agar melaksanakan tugas sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Griffin (2013) menekankan pentingnya komunikasi, motivasi, dan kepemimpinan dalam menjalankan fungsi ini. Dalam penelitian ini, pelaksanaan terlihat dari kegiatan bimbingan manasik haji

yang dilakukan dengan berbagai metode, seperti ceramah, simulasi, praktik lapangan, dan tanya jawab. Tujuannya adalah meningkatkan pemahaman praktis jamaah dalam melaksanakan ibadah haji.

4) Pengendalian (*Controlling*) merupakan tahap evaluasi terhadap pelaksanaan program. Kegiatan ini mencakup monitoring, penilaian efektivitas, serta tindak lanjut terhadap hambatan yang muncul. Dalam penelitian ini, pengendalian berfungsi untuk memastikan bahwa pelayanan bimbingan manasik berjalan sesuai tujuan, sekaligus menemukan faktor pendukung dan tantangan yang memengaruhi kualitas ibadah jamaah.

Keempat fungsi ini saling berkaitan dan membentuk satu siklus manajemen. Dalam bimbingan manasik haji, siklus ini memastikan keberlanjutan kualitas pelayanan. Dengan demikian, teori Ricky W. Griffin memberikan fondasi kuat untuk penelitian manajemen pelayanan berbasis keagamaan (Suryani, 2023).

Penerapan teori POLC dalam penelitian kualitatif mengenai manajemen pelayanan bimbingan manasik haji di KBIHU Tarbiyatul Falah menjadi relevan. Penelitian dapat menggali secara mendalam bagaimana perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dilakukan, serta dampaknya terhadap kualitas ibadah jamaah.

b. Teori Pelayanan Mary Jo Bitner (*Service Encounter Theory*)

Teori Pelayanan, khususnya *Service Encounter Theory* yang dikembangkan oleh Mary Jo Bitner pada tahun 1990, menjelaskan bahwa

layanan bukan sekadar transaksi, melainkan serangkaian pertemuan (*encounter*) antara penyedia layanan dan pelanggan yang dipengaruhi oleh lingkungan fisik, perilaku karyawan, dan interaksi sosial. Encounter ini dapat positif atau negatif, memengaruhi kepuasan dan pengalaman keseluruhan (Bitner, 1990).

Relevansinya terhadap judul penelitian tampak melalui keterpaduannya dengan kerangka POLC, di mana Teori Pelayanan memberikan penguatan pada aspek pelaksanaan dan pengendalian dalam manajemen bimbingan manasik. Pada tahap pelaksanaan, kualitas interaksi antara pembimbing dan jemaah seperti kemampuan menunjukkan empati atau memberikan penjelasan yang jelas dapat meningkatkan pemahaman peserta mengenai tahapan ritual, sehingga mutu pelaksanaan ibadah, termasuk ketepatan dalam menjalankan tawaf maupun sa'i, menjadi lebih baik. Teori ini juga mendukung pendekatan kualitatif dengan memungkinkan penelaahan atas pengalaman subjektif jemaah selama proses bimbingan.

Studi empiris, seperti yang dilakukan oleh Bitner et al. (1994), menunjukkan bahwa encounter memainkan peran kunci dalam membentuk loyalitas di sektor layanan, termasuk pariwisata religius. Dalam konteks haji, penelitian Al-Hamadani (2018) menemukan bahwa interaksi bimbingan yang efektif meningkatkan kepuasan jemaah, yang berkontribusi pada kualitas ibadah yang lebih baik.

c. Pengertian Pelayanan

Pelayanan, sebagai konsep fundamental dalam bidang pemasaran dan manajemen, telah didefinisikan oleh berbagai ahli dengan perspektif yang beragam, menekankan aspek interaksi manusia, kualitas, dan nilai yang diberikan kepada konsumen. Menurut Kotler dan Keller (Kotler & Keller, 2016), pelayanan merujuk pada aktivitas atau manfaat yang ditawarkan untuk dijual, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apa pun, melainkan melibatkan proses pertukaran nilai antara penyedia dan penerima. Definisi ini menyoroti sifat intangible dari pelayanan, yang berbeda dari produk fisik.

Sementara itu, Gronroos (Gronroos, 2007) mengartikulasikan pelayanan sebagai proses yang melibatkan interaksi antara penyedia layanan, pelanggan, dan sumber daya fisik atau sistem, di mana kualitas pelayanan dipersepsikan melalui dimensi fungsional dan teknis. Pendekatan ini menekankan pentingnya pengalaman pelanggan dalam membentuk nilai pelayanan. Lebih lanjut, Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) mendefinisikan pelayanan sebagai hasil dari proses di mana sumber daya manusia dan sistem digunakan untuk memberikan manfaat kepada pelanggan, dengan fokus pada lima dimensi kualitas: keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik. Model SERVQUAL mereka telah menjadi kerangka kerja standar untuk mengukur kepuasan pelanggan dalam konteks pelayanan. Secara keseluruhan, definisi-definisi ini menunjukkan bahwa pelayanan bukan sekadar transaksi, melainkan proses

holistik yang memerlukan integrasi elemen manusia, proses, dan teknologi untuk mencapai kepuasan maksimal.

d. Jemaah Haji

Pengertian jemaah haji berdasarkan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2014 adalah warga negara Indonesia yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri untuk melaksanakan ibadah haji sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Sementara itu, Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2018 mendefinisikan jemaah haji sebagai warga negara Indonesia yang beragama Islam dan telah mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah haji berdasarkan persyaratan yang ditentukan. Jemaah haji dalam penelitian yang akan dilakukan adalah warga negara Indonesia yang telah mendaftarkan diri untuk menunaikan ibadah haji dan masa tunggu sudah mendekati pemberangkatan, maka jemaah tersebut diutamakan untuk melakukan bimbingan manasik yang dilaksanakan oleh KBIHU.

3. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian ini dibangun atas dasar pemikiran bahwa efektivitas bimbingan manasik haji dipengaruhi oleh penerapan fungsi manajemen secara menyeluruh. Proses manajemen dimulai dari perencanaan program, pengorganisasian tenaga pembimbing dan sarana, pelaksanaan kegiatan manasik melalui berbagai metode, hingga pengendalian berupa evaluasi dan tindak lanjut.

Berdasarkan teori-teori di atas, kerangka konseptual penelitian ini mengintegrasikan POLC sebagai basis manajemen dengan Service

Encounter Theory untuk menjelaskan bagaimana manajemen pelayanan bimbingan manasik haji (variabel independen) meningkatkan kualitas ibadah jemaah haji (variabel dependen).

Gambar 1. 1 Kerangka Konseptual



4. Sistematika Pembahasan

Bab I merupakan pendahuluan yang memuat latar belakang masalah sebagai dasar argumentatif pentingnya penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian baik secara teoretis maupun praktis, kerangka pemikiran, serta sistematika penulisan. Bab ini berfungsi sebagai fondasi konseptual yang menjelaskan urgensi kajian mengenai manajemen bimbingan manasik dalam meningkatkan kualitas ibadah haji.

Bab II menyajikan tinjauan pustaka dan landasan teori yang mencakup hasil penelitian terdahulu yang relevan, konsep manajemen berdasarkan teori POLC yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan (leading), dan pengendalian, serta teori pelayanan yang menekankan pada kualitas interaksi layanan, dimensi kualitas jasa, dan karakteristik pelayanan dalam konteks organisasi berbasis jasa. Bab ini juga membahas konsep bimbingan manasik haji dan indikator kualitas ibadah haji, serta merumuskan kerangka konseptual penelitian sebagai dasar analisis.

Bab III memaparkan hasil penelitian dan pembahasan yang mencakup gambaran umum lembaga bimbingan manasik, analisis penerapan fungsi manajemen berdasarkan teori POLC, serta analisis kualitas pelayanan berdasarkan perspektif teori pelayanan. Pada bagian ini juga dibahas keterkaitan antara manajemen dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kualitas ibadah haji jemaah. Terakhir,

Bab IV berisi penutup yang memuat kesimpulan, implikasi teoretis dan praktis, serta rekomendasi dan saran untuk penelitian selanjutnya. Keseluruhan sistematika ini disusun untuk memastikan bahwa penelitian memiliki alur pembahasan yang logis, mendalam, dan berkontribusi terhadap pengembangan keilmuan manajemen haji dan umrah.

F. Langkah – Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di KBIHU Tarbiyatul Falah Kota Bekasi.

Pemilihan lokasi ini penting karena sesuai dengan fokus penelitian, yaitu

menggali praktik pembinaan manasik dan pengalaman jamaah haji secara kontekstual. Dalam penelitian kualitatif, lokasi dipilih karena relevansinya dengan masalah yang diteliti, bukan berdasarkan generalisasi (Sugiyono, 2021).

2. Paradigma dan Pendekatan

Dalam penelitian ini, paradigma yang diterapkan adalah konstruktivisme, yang memandang realitas sosial sebagai entitas yang utuh, kompleks, dinamis, dan sarat dengan makna, serta melibatkan hubungan gejala yang bersifat interaktif dan timbal balik (Sugiyono, 2019). Proses bimbingan jamaah haji merupakan fenomena yang kompleks, dengan keterlibatan multipihak serta interaksi aktif untuk menciptakan atmosfer yang kondusif. Dengan demikian, paradigma konstruktivisme dipilih agar peneliti dapat mengkaji fenomena tersebut secara holistik, khususnya dalam konteks manajemen pembinaan jamaah.

Selanjutnya pendekatan yang diterapkan yaitu pendekatan kualitatif. Salah satu bentuk spesifik dari penelitian kualitatif adalah *narrative inquiry*. *Narrative inquiry* merujuk pada laporan berbentuk narasi yang menguraikan urutan peristiwa secara mendalam, yang umumnya berfokus pada studi tentang satu individu tunggal dan bagaimana individu tersebut memberikan makna terhadap pengalamannya melalui cerita-cerita yang disampaikan. Metode ini melibatkan pengumpulan data melalui pengumpulan cerita, pelaporan pengalaman individu, serta pembahasan makna pengalaman tersebut bagi individu (Connelly, 2006).

Pendekatan kualitatif ini digunakan untuk mengamati secara langsung keberhasilan pelayanan bimbingan melalui pengalaman para jemaah yang mengikuti bimbingan manasik di KBIHU Tarbiyatul Falah. Pengalaman tersebut muncul secara alami sesuai dengan apa yang dirasakan oleh jemaah.

3. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, metode yang diterapkan adalah metode kualitatif dengan analisis deskriptif. Menurut Moloeng (2005:157), sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, sedangkan data tambahan meliputi dokumen serta elemen lainnya. Dengan demikian, metode ini akan menguraikan secara deskriptif bagaimana manajemen pelayanan bimbingan manasik calon jemaah haji di KBIHU Tarbiyatul Falah dalam meningkatkan kualitas ibadah jemaah.

4. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Data yang akan digunakan dalam penelitian ini bersifat kualitatif, dengan tujuan memfasilitasi peneliti dalam pengumpulan data melalui pengelompokan hasil wawancara dan observasi. Selain itu, data tersebut juga mempermudah proses penulisan penelitian dengan menyediakan penjelasan yang mendalam dan terstruktur.

b. Sumber Data

Dalam penelitian yang akan dilakukan penulis akan menggunakan dua sumber, data primer dan data skunder, yaitu: (1) Data Primer yaitu data yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pengurus KBIH,

pembimbing manasik, dan jamaah yang telah menunaikan haji. Terkait dengan penelitian ini, data primer tersebut diperoleh langsung dari objek atau sumber utama, yaitu dari KBIHU Tarbiyatul Falah kota Bekasi (2) Data sekunder yaitu merujuk pada sumber yang tidak secara langsung menyediakan data kepada pengumpul data, seperti melalui informasi yang diperoleh dari instansi terkait, laporan kegiatan manasik, media-media, serta laporan-laporan yang relevan dengan masalah penelitian ini.

5. Penentuan Informan dan Unit Penelitian

a. Informan dan Unit Analisis

Pada penelitian ini, informan terdiri dari:

- 1) Pengurus KBIHU, yaitu karena mereka mengetahui kebijakan, program, dan strategi organisasi dalam membina jamaah.
- 2) Pembimbing manasik, yaitu karena mereka berinteraksi langsung dalam proses pembelajaran, memberikan pemahaman ritual haji, dan mendampingi jamaah.
- 3) Jamaah haji yang sudah berangkat, yaitu karena mereka memiliki pengalaman nyata mengikuti bimbingan manasik sekaligus merasakan penerapan ilmu saat berhaji.

b. Teknik Penentuan Informan

Penentuan informan merupakan aspek krusial dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti, sehingga peneliti akan menerapkan teknik purposive sampling. Menurut Sugiyono (2016:216), teknik purposive

sampling adalah metode pemilihan sumber data penelitian berdasarkan berbagai pertimbangan, seperti individu yang dianggap paling memahami hal yang diharapkan, atau yang paling ahli sehingga memfasilitasi eksplorasi objek atau konteks sosial yang diteliti, yang pada akhirnya menghasilkan data berkualitas tinggi. Informan dalam penelitian ini meliputi staf bagian pengelola KBIHU Tarbiyatul Falah, staf pelaksana sub bagian perencanaan, evaluasi, dan pelaporan, serta staf bagian lainnya yang beroperasi di KBIHU Tarbiyatul Falah.

6. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi merujuk pada proses pengamatan dan pencatatan sistematis terhadap suatu objek atau fenomena yang sedang diselidiki. Menurut Kartini Kartono, observasi merupakan suatu metode pengujian yang bertujuan spesifik untuk memperoleh pengetahuan, khususnya dalam mengumpulkan fakta, data, serta nilai-nilai verbalisasi. Hal ini juga dapat diartikan sebagai pengungkapan deskriptif mengenai segala aspek yang telah diamati dan diteliti secara mendalam (Kartini, 1996). Dalam konteks penelitian ini, peneliti melakukan observasi langsung dengan mengunjungi lokasi untuk mengamati aspek-aspek seperti lingkungan, program, kondisi kondusivitas, serta minat masyarakat terhadap KBIHU Tarbiyatul Falah. Selain itu, peneliti juga mengakses berbagai platform media sosial milik KBIHU tersebut untuk dilakukan pengamatan lebih lanjut.

b. Wawancara

Metode ini diterapkan untuk mengumpulkan data melalui interaksi langsung dengan informan melalui serangkaian pertanyaan. Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara semi-terstruktur, yang dimulai dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang telah dirancang secara sistematis, kemudian diperdalam secara bertahap untuk mengeksplorasi aspek-aspek tambahan. Informan kunci yang diwawancara oleh peneliti meliputi kepala KBIHU Tarbiyatul Falah dan staf KBIHU.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang umumnya diterapkan dalam penelitian kualitatif. Teknik ini berfungsi untuk melengkapi metode-metode sebelumnya, seperti wawancara dan observasi, dengan memanfaatkan berbagai dokumen pendukung. Dokumen yang dimaksud meliputi arsip, berkas-berkas jemaah, laporan, serta gambar yang relevan dengan tujuan penelitian.

7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Keabsahan data dijaga dengan triangulasi sumber (membandingkan data dari informan berbeda) dan triangulasi teknik (membandingkan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi). Strategi ini memperkuat validitas hasil penelitian (Fadli, 2021). Pemeriksaan keabsahan data pada penelitian ini menggunakan triangulasi sumber data. Dengan cara membandingkan

data hasil observasi, wawancara dan dari dokumentasi yang diperoleh dari KBIHU Tarbiyatul Falah.

8. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses penyederhanaan data menjadi bentuk yang lebih praktis dan sistematis untuk interpretasi serta pembahasan, sehingga menghasilkan informasi baru. Proses ini bertujuan untuk memahami karakteristik data agar lebih mudah dipahami dan berguna sebagai solusi untuk permasalahan terkait penelitian, antara lain:

a. Reduksi data

Reduksi data melibatkan rangkuman, pemilihan elemen utama, fokus pada aspek penting, serta pencarian tema dan pola berdasarkan masalah penelitian yang ditetapkan. Dengan demikian, data yang telah direduksi menjadi lebih jelas dan akurat (Sugiyono, 2018:247-249). Dalam konteks ini, peneliti merangkum berbagai kegiatan pelaksanaan bimbingan manasik yang dilakukan di aula Ar-Raudhah oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Tarbiyatul Falah, sehingga data yang diperoleh lebih jelas dan akurat.

b. Triangulasi

Triangulasi merupakan teknik analisis data yang krusial dalam penelitian kualitatif, khususnya dalam manajemen pelayanan bimbingan manasik jemaah Tarbiyatul Falah, karena berperan dalam mengevaluasi validitas data, memperkuat interpretasi, mengidentifikasi pola dan persepsi, serta menghasilkan wawasan yang lebih kredibel.

c. Penarikan kesimpulan

Tahap berikutnya adalah penarikan kesimpulan serta validasinya.

Kesimpulan ini dihubungkan dengan temuan baru yang belum teridentifikasi sebelumnya.

