

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam menganjurkan kepada umatnya untuk memeluk Islam secara *kaffah* (menyeluruh). Termasuk dalam melaksanakan seluruh aturan syari'ah (perintah ataupun larangan Allah SWT.). Dalam ajaran Islam, seorang muslim memiliki pijakan yang sekaligus menjadi landasan hukum. Pondasi Islam terbangun dalam lima pilar utama yang kita kenal sebagai rukun Islam. Dan satu pilar paripurna dari kelima pilar itu adalah *Hijjul Baiti Man Istatho'a Ilaihi Sabila* (Ibadah Haji).

Ibadah haji merupakan ritual yang memerlukan kematangan dari beberapa aspek dalam diri seseorang. Umat Islam yang bermaksud melaksanakan rukun Islam yang kelima ini harus memenuhi kriteria *istitha'ah*, yang mencakup materi, fisik dan mental. Ibadah haji juga mengintegrasikan seluruh tataran syariah di dalamnya. Bahkan Ibadah Haji menjadi media investasi syiar dan kekuatan islam yang dahsyat. Indikatornya bisa dilihat dalam prosesi Wukuf, Thawaf, Sa'i dan Jamarat.

Berdasarkan minat masyarakat untuk menunaikan ibadah haji, tentunya menuntut berbagai perubahan dan perbaikan dari berbagai pihak penyelenggara, sesuai dengan kondisi dan arah zaman yang berubah. Mungkin pada era 90-an tuntutan kualitas tidak menjadi keharusan bagi calon jama'ah haji, yang penting bagi mereka adalah berangkat dan kembali dengan selamat serta menjadi haji yang mabrur. Namun tidak demikian untuk jamaah haji dewasa ini.

Hingga saat ini besarnya nominal jama'ah haji, diharapkan akan menjadi peluang potensial bagi bangsa dan Negara, dimana prosesi pelaksanaan ibadah haji tidak hanya menjadi rutinitas ibadah tahunan saja, melainkan mampu untuk menjadi salah satu bahan representasi jamaah haji yang memiliki ketaatan kepada Allah SWT.. Namun disatu sisi yang lain, berbicara tentang prosesi ibadah haji tidak hanya akan membicarakan tentang satu sisi (jama'ah) saja, melainkan persoalan menyangkut penyelenggaraan juga menjadi persoalan yang sangat akut dan urgen. Sampai saat ini penyelenggaraan ibadah haji selalu menyisahkan nilai mines dan menambah PR baru dari tahun ketahun. Persoalan-persoalan mendasar yang selalu terjadi dan menjadi bahan evaluasi diantaranya menyangkut : pengelola (birokrasi yang memiliki otoritas penyelenggaraan ibadah haji), kebijakan-kebijakan yang menyangkut BPIH, *living cost* (pemondokan), transportasi, konsumsi (katering jamaah), kelembagaan dewan pengawas haji, manasik haji dan pembinaan jamaah haji, pembatasan kuota, keberadaan KBIH, dan eksistensi BPIH khusus (Evaluasi Penyelenggaraan Haji Tahun 1426 H/2006 M, Departemen Agama RI Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umroh).

Realita dewasa ini penyelenggaraan ibadah haji selalu menjadi topik pembicaraan hangat dikalangan masyarakat. Hal ini karena tuntutan publik di era perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang menuntut transparansi, dan juga kesadaran diri bahwa ibadah haji bukanlah ritual tahunan yang bersifat personal saja, namun aspek penyelenggaraannya pun harus berada dalam koridor pengelolaan yang lebih baik lagi. Dimana para pengelola ibadah haji dituntut untuk

profesional serta cekatan untuk melahirkan pengelolaan penyelenggaraan ibadah haji yang proporsional yang diidam-idamkan seluruh lapisan masyarakat.

Penyelenggaraan haji selama ini dinilai kurang efektif dan efisien. Hal ini turut mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan dan perlindungan kepada jamaah, untuk itu upaya penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji harus ditingkatkan. Upaya tersebut bisa dilakukan dengan cara meningkatkan pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada jamaah haji.

Negara atau pemerintah bertanggung jawab atas penyelenggaraan ibadah haji berdasarkan amanah Undang-Undang yang berlaku. Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang No 13 Tahun 2008 pasal 1 ayat 2 dan pasal 3. Dalam undang-undang ini disebutkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji adalah rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan ibadah haji. Penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji, sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) merupakan lembaga sosial Islam yang bergerak dalam bidang Bimbingan Manasik Haji terhadap calon jamaah/jamaah haji baik selama pembekalan di tanah air maupun pada saat ibadah haji di Arab Saudi. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) sebagai lembaga sosial keagamaan (non pemerintah) merupakan sebuah lembaga yang telah memiliki legalitas pembimbingan melalui Undang-Undang dan lebih diperjelas melalui sebuah wadah khusus dalam struktur baru Departemen Agama dengan

Subdit Bina KBIH pada Direktorat Pembinaan Haji (Buku Pedoman Pembinaan KBIH, 2006:1).

Tujuan organisasi atau lembaga ini tidak akan berjalan tanpa adanya kerjasama oknom-oknom yang ada di dalamnya dan juga memerlukan strategi untuk menjaga eksistensi dan pengembangan organisasi. KBIH yang bergerak dibidang penyelenggaraan haji sangatlah berperan dalam mengurus, mengelola, melaksanakan dan mengatur serangkaian kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya. Semua itu menjadi gerak usaha dalam melestarikan eksistensi suatu KBIH.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al-Fatmah Adalah salah satu organisasi sosial keagamaan yang didirikan oleh Yayasan Al-Fatmah untuk memberikan pelayanan sekaligus bimbingan kepada masyarakat yang akan melaksanakan ibadah haji atau umroh. Lembaga ini didirikan pada tahun 1992 dengan ijin Nomor:WI/1/Hj-01/KPPS/341/1998. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Fatmah adalah salah satu lembaga yang bergerak dibidang jasa pelatihan, bimbingan dan pemberangkatan jamaah haji dan umroh yang bertujuan untuk membimbing umat menuju baitullah dengan menitik beratkan kepada kualitas layanan dan serangkaian kegiatan untuk calon jama'ah haji agar dapat menjadi haji yang Mabruk dan Mabruroh.

Dalam pengelolaannya KBIH Al-Fatmah mengoptimalkan sumber daya yang ada di Yayasan yang menaunginya. Seperti halnya para Asatidz yang masih memiliki ikatan keluarga dengan pihak Yayasan, juga para santri dari Pondok Pesantren Al-Fatmah yang ikut serta memberikan *support* terhadap berlangsungnya

semua kegiatan yang diadakan oleh KBIH tersebut. KBIH Al-Fatmah merupakan lembaga yang didirikan oleh pimpinan Yayasan Al-Fatmah sendiri yang merupakan hasil serapan dari aspirasi masyarakat yang memberikan kepercayaan penuh terhadap Yayasan tersebut.

Akan tetapi persoalan yang menjadi daya tarik peneliti ketika melakukan observasi di KBIH Al-Fatmah Kabupaten Cianjur sebagai pemenuhan salah satu tugas Mata kuliah Manajemen HUZ (2014) adalah mengenai persoalan kuantitas calon jama'ah haji yang dari tahun ketahun mengalami signifikansi peningkatan jumlah. Daya tariknya bukan hanya terkait dengan persoalan peningkatan jumlah calon jama'ah saja, melainkan dikarenakan oleh system pengenalan atau promosi KBIH yang masih terbilang manual dengan tidak menggunakan system Sosmed secara penuh.

Oleh karena hal itu peneliti menilai ada satu system kepercayaan yang masih menjadi senjata utama KBIH dalam menjaga kepercayaan para calon jama'ah haji di KBIH Al-Fatmah, oleh sebab itu peneliti mengambil judul penelitian **“Strategi Rekrutmen Calon Jama'ah Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Fatmah Kabupaten Cianjur”** (Study Kasus di KBIH Al-Fatmah Jl. Pertigaan Pasir Hayam Kecamatan Cianjur Kota Kabupaten Cianjur).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan diskripsi yang telah diuraikan di atas, maka masalah yang akan diteliti dalam penyusunan skripsi ini dirumuskan dalam bentuk Strategi Rekrutmen Calon Jama'ah Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Fatmah Kabupaten Cianjur (Study Kasus di KBIH Al-Fatmah Cianjur). Selanjutnya untuk

mempermudah pembahasan dan analisis, pokok permasalahan tersebut dirincikan dalam beberapa permasalahan penelitian :

1. Bagaimana rencana strategis rekrutmen calon jama'ah haji KBIH Al-Fatmah Kabupaten Cianjur ?
2. Bagaimana implementasi strategi rekrutmen calon jama'ah haji KBIH Al-Fatmah Kabupaten Cianjur ?
3. Bagaimana tingkat efektifitas strategi rekrutmen calon jama'ah haji KBIH Al-Fatmah ?

C. Tujuan Penelitian

Dalam melakukan penelitian, setiap peneliti mempunyai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui rencana strategis KBIH Al-Fatmah dalam meningkatkan rekrutmen calon jama'ah haji.
2. Untuk mengetahui implementasi strategi KBIH Al-Fatmah dalam meningkatkan rekrutmen calon jama'ah haji.
3. Untuk mengetahui efektifitas strategi rekrutmen calon jama'ah haji KBIH Al-Fatmah Kabupaten Cianjur.

D. Kegunaan Penelitian

1. Aspek teoretis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperluas khasanah pemikiran, penalaran, pengetahuan, dan pemahaman mengenai ilmu manajemen terutama dalam menyusun rencana strategis pengembangan organisasi, serta diharapkan

mampu menjadi salah satu bahan studi banding oleh peneliti lain, juga bisa dipergunakan dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya yang menyangkut keilmuan manajemen dakwah.

2. Aspek praktis

Harapan kami hasil penelitian ini dapat memberi sumbangsi positif bagi KBIH-KBIH yang ada di Negara ini dalam memahami urgensitas fungsi strategi pengembangan organisasi sebagai usaha optimalisasi KBIH dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada para penggunanya (jamaah), serta upaya pengoprasian KBIH yang lebih efektif dan efisien.

E. Tinjauan Pustaka

Dalam seluruh karangan, penulis tidak menginginkan adanya kesamaan dengan karangan lain apa lagi yang menyangkut plagiatisme. Oleh karena itu, untuk menghindari hal-hal yang disebutkan di atas maka penulis uraikan beberapa hasil penelitian sebelumnya yang memiliki relevansi dengan penelitian ini, antara lain sebagai berikut :

Pertama, skripsi yang telah disusun oleh Siti Halimatus Sa'diyah (2015) dengan judul : **“Strategi rekrutmen biro perjalanan haji dan umroh dalam meningkatkan jumlah jama’ah calon haji dan umroh”**. Skripsi ini menjelaskan tentang strategi rekrutmen biro perjalanan haji dan umroh dalam meningkatkan jumlah jama’ah calon haji dan umroh di Pusdai Provinsi Jawa Barat, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa itu rekrutmen, fungsi rekrutmen, dan pola rekrutmen.

Kedua, skripsi yang telah disusun oleh Dana Ila Aulia (2014) yang berjudul **“Strategi rekrutmen calon jama’ah haji di kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) Arofah Kaliwungu-Kendal tahun 2013-2014”**. Skripsi ini menjelaskan tentang strategi rekrutmen calon jama’ah haji di kelompok bimbingan haji (KBIH) Arofa Kaliwungu-Kendal tahun 2013-2014. Hasil penelitian dalam skripsi ini menunjukkan bahwa strategi yang digunakan oleh KBIH Arofah telah menggunakan teori strategi rekrutmen/pemasaran dari Tull dan Kahle bahwa strategi rekrutmen/pemasaran merupakan alat fundamental yang direncanakan untuk mencapai tujuan organisasi atau lembaga dengan mengembangkan keunggulan bersaing yang berkesinambungan melalui pasar yang dimasuki dan program pemasaran yang digunakan untuk melayani pasar sasaran tersebut. Ketika KBIH Arofah membina hubungan baik dengan jamaah haji yang telah mengikuti bimbingan, maka hal ini akan menimbulkan banyak keuntungan bagi KBIH. KBIH Arofah dalam merekrut calon jama’ah haji memiliki 4 indikator pemasaran meliputi: (1) Strategi Produk, strategi ini berupa pembinaan dan bimbingan calon jama’ah di Tanah Air dan Tanah Suci, pemeliharaan kemabruran dengan pengajian “selapanan” pasca berhaji. (2) Strategi Harga. Harga kontribusi yang di tetapkan KBIH Arofah dengan KBIH yang lain yaitu sebesar Rp. 1.500.000,00 dengan fasilitas yang nyaman bagi calon jama’ah haji dibanding dengan KBIH yang lain dan KBIH Arofah mendirikan koperasi simpan pinjam yang bertujuan untuk membantu calon jama’ah haji yang mengalami kendala dalam pelunasan biaya haji. (3) Strategi Tempat/lokasi. KBIH Arofah cukup strategis yaitu di tengah kota kaliwungu sehingga aksesnya mudah dijangkau oleh calon jama’ah haji. (4) Strategi

Promosi, yang dilakukan yaitu “jemput bola” maksudnya, strategi ini lebih dapat memikat calon jama’ah haji karena pengurus langsung terjun ke masyarakat, brosur, leaflet, pamflet, dan spanduk.

Ketiga, skripsi yang disusun oleh Nani Mulyani (2004) yang berjudul **“Strategi dalam rekrutmen calon jama’ah haji”**. Skripsi ini menjelaskan tentang strategi dalam rekrutmen calon jama’ah haji di lembaga Haji Muhammadiyah Jawa Barat, Jl. Sancang No. 6 Bandung. Konsentrasi penelitian yang tertuang dalam skripsi ini membahas tentang apa itu strategi dalam rekrutmen, dan pola Lembaga Haji Muhammadiyah dalam menerapkan strategi tersebut.

Anggapan awal bagaimana Lembaga Haji Muhammadiyah menerapkan pola dan strategi rekrutmen adalah dengan pola struktural, media massa, dan pola alumni haji Lembaga Haji Muhammadiyah. Sedangkan strategi yang digunakan adalah pembenahan, pematangan, dan peluasan. Berdasarkan data lapangan ada dua pola strategi rekrutmen yaitu rekrutmen internal (struktural) dan pola rekrutmen eksternal (alumni jama’ah haji). Sedangkan bentuk strategi yang dimaksud adalah

1. Pembenahan dibidang profesionalisme kerja, kepercayaan pada LHM, dan pendanaan.
2. Pematangan pada aspek perencanaan penyelenggaran Haji, penentuan biaya, bimbingan haji, dan instruktur haji.
3. Peluasan pada aspek sasaran (target rekrutmen) kordinasi dengan para pengurus dan anggota.

F. Kerangka Pemikiran

Strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan, dan eksekusi sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu (Irham Fahmi, 2012: 47). Strategi adalah tindakan yang bersifat *incremental* (senantiasa meningkat) dan terus-menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan. Dengan demikian, strategi hampir dimulai dari apa yang terjadi dan bukan dimulai dari apa yang terjadi. Terjadinya kecepatan inovasi pasar yang baru dan perubahan pola konsumen memerlukan kompetensi inti (*core competencies*). Perusahaan perlu mencari kompetensi inti di dalam bisnis yang dilakukan.

“Rekrutmen” dalam kata lain disebut dengan penarikan. Penarikan merupakan kegiatan mencari dan mempengaruhi tenaga kerja agar mau melamar lowongan pekerjaan yang masih kosong di perusahaan. (Hasibuan, 2001:174). Rekrutmen merupakan suatu proses mencari, mengadakan, menemukan, dan menarik para pelamar untuk dipekerjakan dalam suatu organisasi (Singodimedjo, 2000: 40).

Perekrutan (recruitment) adalah membantu memperbanyak kumpulan kandidat yang dapat dipilih oleh suatu jabatan. Perekrutan dapat dilakukan secara internal bagi organisasi (dengan mempertimbangkan karyawan-karyawan yang ada untuk promosi dan pemindahan) atau eksternal. Masing-masing pendekatan memiliki keunggulan dan kelemahannya masing-masing. (Thomas ,2009:10)

Rekrutmen adalah proses mencari, menemukan dan menarik para pelamar yang kapabel untuk dipekerjakan dalam dan oleh suatu organisasi. (Sondang Siagian,2013:103)

Rekrutmen adalah proses mencari, menemukan dan menarik para pelamar yang kapabel untuk dipekerjakan dalam dan oleh suatu organisasi. Proses rekrutmen dimulai pada waktu diambil langkah mencari pelamar mengajukan lamarannya. Artinya secara konseptual dapat dikatakan bahwa langkah yang segera mengikuti proses rekrutmen yaitu seleksi, bukan lagi merupakan bagian rekrutmen . jika proses rekrutmen ditempuh dengan tepat dan baik, hasilnya ialah adanya sekelompok yang paling memenuhi semua persyaratan yang diterima sebagai pekerja dalam organisasi yang memerlukannya. (Asep Tapip,2011:5)

Rekrutmen akan menapaki hasil maksimal apabila dalam sebuah organisasi juga menerapkan system pelayanan yang baik dan berkualitas. Pelayanan tersebut yang akan menjadi kunci betah atau berkesan tidaknya karyawan selama berada dalam organisasi tersebut. Pelayanan adalah memberikan sesuatu kepada pihak lain baik berupa informasi maupun bentuk lainnya untuk melaksanakan suatu kegiatan. Arti pelayanan di atas juga mencakup pembimbingan ibadah. Akan tetapi pelayanan disini adalah pelayanan berkaitan dengan penyelenggaraan perjalanan haji yang hampir seluruhnya berada dalam kewenangan berbagai instansi pemerintah yang dikoordinasikan oleh Departemen Agama (Aziz, 2007: 22).

Pelayanan dalam konteks bimbingan ibadah haji, misal dalam pelayanan manasik haji pengelola KBIH harus memperhatikan beberapa prinsip, yang diantara ;

1. Identitas kebutuhan jama'ah yang sesungguhnya.
2. Sediakan layanan yang terpadu (*one stop shop*).
3. Buat system yang mendukung pelayanan jama'ah.

4. Usahakan agar semua orang atau karyawan bertanggungjawab atas kualitas pelayanan.
5. Layanilah keluhan jama'ah secara baik.
6. Terus berinovasi.
7. Karyawan adalah sama pentingnya dengan jama'ah.
8. Bersikap tegas tapi ramah terhadap jama'ah.
9. Jalin komunikasi dan interaksi khusus dengan jama'ah.
10. Selalu mengontrol kualitas (Ratminto, 2005:87).

Selain hal tersebut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi jama'ah ketika penyelenggaraan manasik haji, maka diharapkan untuk memenuhi asas-asas pelayanan berikut:

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan jama'ah haji.

5. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban.

Pemberi dan penerima pelayanan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing (Ratminto, 2005:20)

Pelayanan yang unggul (*Service excellence*) merupakan suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan (jama'ah) secara memuaskan. Secara garis besar ada empat unsur pokok dalam konsep ini, yaitu :

1. Kecepatan
2. Ketepatan
3. Keramahan
4. Kenyamanan (Fandy, 2006: 57-58)

Keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi, artinya pelayanan KBIH tidak *excellence* bila ada komponen yang kurang. Tidak hanya dari system yang harus baik, bila ingin memberikan pelayanan yang *excellence* seorang karyawan pun harus memiliki keterampilan yang unik, diantaranya, berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagaian atau departemennya maupun bagaian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik dan memiliki kemampuan menangani keluhan jama'ah secara profesional.

Ada beberapa factor yang menentukan kualitas pelayanan sebuah lembaga atau KBIH, diantaranya :

1. *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*).
2. *Responsiveness*, yaitu kemampuan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan jama'ah.
3. *Competence*, artinya setiap orang dalam KBIH memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
4. *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi KBIH mudah dihubungi.
5. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para *contact personnel*.
6. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada jama'ah dalam bahasa yang dapat dipahami.
7. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya.
8. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko dan keragua-raguan.
9. *Understanding* atau *knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan jama'ah.
10. *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan representasi dari jasa (fandy, 2006: 69-70).

G. Langkah-Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di KBIH Al-Fatmah yang berada di Jl. Pertigaan Pasih Hayam Kabupaten Cianjur. Alasannya adalah topik yang dibahas dalam penelitian ini sangat penting untuk diketahui oleh publik karena berkaitan dengan strategi pengembangan KBIH, hal ini penting terutama bagi para aktifis KBIH yang masih baru atau pun yang memiliki minat untuk mendirikan KBIH. Lokasi tempat penelitian ini memang cukup jauh dari tempat tinggal penulis yang berdomisili di Bandung, namun penulis merasa bahwa KBIH Al-Fatmah memiliki nilai-nilai positif berkenaan dengan sistem manajerial yang diterapkan yang akan sangat bermanfaat apa bila mampu terpublikasikan dan dapat diakses oleh masyarakat yang ada di luar Kabupaten Cianjur.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif, yakni suatu rumusan masalah yang memadu penelitian untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas dan mendalam. (Dewi Sadiyah, 2014:4). Adapun dalam definisi lain disebutkan bahwa metode diskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan secara lebih luas (sugiono, 2005:21). Maksud yang ingin dicapai adalah untuk memaparkan, menggambarkan, dan menjelaskan data dan informasi objektif mengenai strategi pengembangan KBIH yang diterapkan di KBIH Al-Fatmah dalam rangka meningkatkan peranan bimbingan ibdah haji yang lebih efektif dan efisien. Data dan informasi diperoleh melalui observasi, wawancara dan study pustaka yang komprehensif terhadap objek yang diteliti. Langkah selanjutnya adalah proses

analisis terhadap info dan data yang diperoleh, dengan harapan melalui proses tersebut data yang diperoleh oleh peneliti terjamin kebenaran, keakuratan, dan kelengkapannya.

3. Jenis Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data kualitatif. Secara definitif data kualitatif diartikan sebagai data yang diperoleh dari rekaman, pengamatan, wawancara atau bahan tertulis dan tidak berbentuk angka-angka (Dewi Sadiyah, 2014:44). Menurut Bog dan Taylor data kualitatif yaitu penelitian yang menghasilkan data diskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati (Khaerul Wahidin, 2001:47).

Seluruh data yang terkumpul dalam penelitian ini merupakan hasil jawaban atas beberapa pertanyaan penelitian yang diajukan yang didasarkan pada rumusan masalah dan tujuan dilaksanakannya penelitian ini yang telah ditetapkan sebelumnya. Oleh karenanya, data tersebut diklasifikasikan menjadi :

- a. Data yang berhubungan dengan strategi pengembangan KBIH
- b. Data yang berhubungan dengan implementasi strategi pengembangan yang diterapkan oleh pengurus KBIH Al-Fatmah.
- c. Data yang berhubungan dengan peranan pemimpin dalam menetapkan kebijakan-kebijakan strategis dalam upaya mengembangkan KBIH Al-Fatmah.

4. Sumber Data

Mengenai sumber data peneliti menggunakan dua sumber data yakni data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari obyek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Data primer ini diperoleh melalui kata-kata atau tindakan orang-orang yang diamati dan diwawancarai. Adapun subyek penelitian, antara lain : Pimpinan dan pengurus KBIH Al-Fatmah Cianjur.

b. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini terdiri dari data tertulis yang merupakan sumber data yang tidak bisa diabaikan, karena melalui sumber data tertulis akan diperoleh data yang dapat dipertanggungjawabkan validitasnya (Lexy J. Moleong, 2004:113). Data yang diperoleh bisa berupa arsip, dokumentasi, visi dan misi, AD/ART, struktur organisasi serta program kerja yang terdapat pada KBIH Al-Fatmah ataupun hal-hal lain yang dapat melengkapi jenis data yang diperoleh dalam penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

a) Observasi

Observasi adalah metode yang dilakukan dengan cara pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diselidiki (Usman dan Akbar, 2005:54). Observasi juga merupakan teknik yang dilakukan melalui pengamatan, pengawasan, peninjauan dan penyelidikan langsung akan kondisi objek untuk mengumpulkan data-data (Kamus Ilmiah Popular, 2001:553). Dalam pelaksanaan observasi ini, peneliti mengadakan pengamatan langsung terhadap objek yang menjadi pusat penelitian, agar mengetahui secara langsung aktivitas

KBIH Al-Fatmah, khususnya pada strategi pengembangan KBIH Al-Fatmah. Dan juga untuk mengetahui sejauh mana efektivitas strategi yang telah dirancang sebelumnya.

b) Wawancara

Wawancara adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada seseorang yang berwenang tentang suatu masalah (Suharsimi Arikunto, 1993:231).

Peneliti dalam hal ini berkedudukan sebagai interviewer, mengajukan pertanyaan, menilai jawaban, meminta penjelasan, mencatat dan menggali pertanyaan lebih dalam. Di pihak lain, sumber informasi (interview) menjawab pertanyaan, memberi penjelasan dan kadang-kadang juga membalas pertanyaan (Hadi, 2004:218). Metode ini dipergunakan untuk mendapatkan data dan menggali data tentang sesuatu yang berkaitan dengan pengawasan yang dilakukan oleh KBIH Al-Fatmah.

Dalam wawancara ini peneliti menggunakan wawancara terstruktur yaitu wawancara yang terdiri dari suatu daftar pertanyaan yang telah direncanakan dan telah direncanakan dan telah disusun sebelumnya. Semua responden yang diwawancarai diajukan pertanyaan-pertanyaan yang sama dengan kata-kata dan dalam tata urutan secara uniform. Di samping itu sebagai bentuk pertanyaanya, digunakan wawancara terbuka yaitu terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang sedemikian rupa bentuknya sehingga responden atau informan diberi kebebasan untuk menjawabnya. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah pimpinan KBIH Al-Fatmah beserta pengurus-pengurus lainnya.

c) Study Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya (Lexy J. Moleong, 2004:218). Teknik pengumpulan data tidak langsung ini ditujukan kepada subyek penelitian dalam rangka memperoleh informasi terkait objek penelitian, dalam studi dokumentasi biasanya peneliti melakukan penelusuran data histori objek penelitian serta melihat sejauh mana kegiatan pelaksanaan strategi pengembangan KBIH yang telah diarsipkan dengan baik.

6. Analisis Data

Untuk menganalisis data yang diperoleh peneliti menggunakan pendekatan deduktif empirik, yaitu pola berfikir premis yang bersifat umum menuju konsepsi yang khusus, sehingga menghasilkan suatu kesimpulan. Setelah data-data terkumpul secara lengkap selanjutnya peneliti melakukan analisis dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Mengumpulkan data yang diperoleh dari hasil observasi awal, wawancara dan dokumentasi serta menyusun data berdasarkan satuan-satuan perumusan masalah;
- b. Setelah data terkumpul kemudian diklasifikasikan menurut jenisnya masing-masing;
- c. Setelah data tersebut telah diklasifikasikan, kemudian proses pengkorelasiian antara data hasil wawancara dengan data yang diperoleh dari lapangan langsung;

- d. Langkah selanjutnya adalah analisis; dan
- e. Menarik kesimpulan berdasarkan teori-teori strategi pengembangan.



- Dewi Sadiyah. 2015. *Metode Penelitian Dakwah*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Fahmi Irham. 2012. *MANAJEMEN, Teori, Kasus, dan Solusi*. Bandung. ALFABETA, cvs
- Hasibuan, Malayu. 2006. *MANAJEMEN, Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta. Bumi Aksara.

- Lexy J. Moleong. 1996. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. Ramaja Rosda Karya.
- Sutrisno Hadi. 2004. *Metodologi Research*. Yogyakarta. Andi Offset. Edisi 2.
- <http://adityolaksono26.blogspot.co.id/2015/03/pengertian-pelayanan-dan-faktor-faktor.html>

