

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Negara Indonesia yang mayoritas muslim terbanyak di dunia ,dengan populasi penduduk yang sangat banyak memungkinkan. Negara ini adalah pengirim jemaah haji yang setiap tahunnya selalu meningkat, puncak ibadah haji yang diidamkan oleh kaum muslimin dimana pun mereka berada. Ibadah haji tidak lain merupakan jenis ibadah yang paling lengkap di bandingkan ibadah lainnya, dengan kuota Jemaah yang sangat banyak, pemerintah dalam posisinya adalah penanggung jawab sebagai lembaga yang menaungi sistem dan pengorganisasian dalam penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia. (Sona Sopyan permana. 2018).

Ibadah haji merupakan ibadah yang kompleks dengan segala runtutan kegiatan yang ada di dalamnya, di sisi lain kegiatan ibadah haji merupakan rukun Islam ke 5, yang wajib dilakukan oleh umat Islam yang mampu menunaikan baik secara fisik maupun materi dan wajib bagi orang yang melakukan nazar, adapun yang telah melaksanakan ibadah haji hukumnya yaitu menjadi sunah. Menurut (Dirjen Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, 2017)

Sebagai rukun Islam, haji hukumnya wajib berdasarkan al-Qur'an dan Sunnah, sebagaimana dalam firman Allah Swt. dalam QS. Ali Imran 3 : 97 berikut ini :

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۖ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya : Dan diantara kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang sanggup melakukan perjalanan ke sana (Baitullah).

Ibadah haji bukan hanya merupakan ibadah yang mendekatkan seorang hamba dengan Tuhannya, tetapi juga mengajarkan seorang hamba untuk berkorban harta, fisik, dan waktu. Mengingat pelaksanaan ibadah haji begitu penting dan merupakan kewajiban bagi umat Islam, maka peran pemerintah sangat dibutuhkan dalam mengelola penyelenggaraan ibadah haji. Penyelenggaraan ibadah haji terdiri dari tiga kegiatan besar yaitu: pelayanan, pembinaan dan perlindungan, sehingga penyelenggaraan ibadah haji membutuhkan perhatian khusus dan terorganisasi.

Nidjam dan Hanan menjelaskan, terdapat enam unsur pokok dalam penyelenggaraan ibadah haji yang harus diperhatikan: Calon haji, Pembiayaan, Kelengkapan administrative, Sarana transportasi, Hubungan bilateral antar Negara, Organisasi pelaksana.

Oleh karena itu, untuk menunjang kelancaran perjalanan ibadah haji dibutuhkan sebuah lembaga yang dapat membimbing para calon jemaah haji agar menjadi haji yang mabrur. Untuk meningkatkan kuantitas dan kualitas pelayanan terhadap jemaah

haji dibutuhkan manajemen yang baik terhadap pelaksanaan ibadah haji tersebut, baik secara administrasi maupun pembinaan terhadap jemaah. Setiap lembaga harus mempunyai manajemen yang baik, termasuk lembaga dakwah yang menyelenggarakan bimbingan ibadah haji. Aplikasi manajemen dalam pelaksanaan sebuah lembaga merupakan hal yang paling penting, dilakukan untuk menunjang tujuan dari pendirian lembaga tersebut.

Di Negara Indonesia telah banyak yang mendirikan lembaga dakwah dan menyelenggarakan bimbingan haji. Hal ini sangat menarik perhatian sebagian besar calon jemaah haji yang ingin mengetahui tatacara berhaji. Lembaga ini pun sangat menarik respon positif dari berbagai pihak. Respon tersebut mengingatkan bahwa ibadah haji merupakan ibadah yang dilakukan secara bersama-sama dalam satu tempat dan waktu yang sama.

Selain itu, ibadah haji juga memerlukan banyak persiapan, maka wajar saja hanya sedikit umat Islam yang benar-benar siap untuk langsung melaksanakan ibadah haji tanpa perlu bantuan dari pihak lain. Ibadah haji dengan baik dan benar apabila mereka memiliki bekal pengetahuan yang luas tentang haji dan tata cara pelaksanaan ibadah haji, hal tersebut dapat diperoleh dari manasik haji. Pengetahuan manasik haji dapat diperoleh dengan membaca kajian tentang haji atau didapat dari pembinaan secara langsung oleh lembaga yang menyelenggarakan pembinaan dan bimbingan ibadah haji secara khusus.

Dalam melaksanakan ibadah haji bukanlah hal yang mudah dilakukan, Tetapi pada hakikatnya semua ibadah memerlukan ilmu dan penerapan yang efektif, termasuk ibadah haji ini. Mengingat hal tersebut, banyak pihak yang ingin membantu para calon jamaah haji mengenai proses perjalanan haji, baik secara teori maupun praktik, salah satunya adalah lembaga yang ada di KBIH Al-Furqon Kecamatan Cibeunying Kidul Kota Bandung. Dalam meningkatkan kualitas terhadap calon jamaah haji lembaga selalu memperbanyak pertemuan-pertemuan atau manasik haji dan selalu tatap muka setiap hari minggu dari Pukul 9.00-11.30 minimal paham akan materi yang di sampaikan oleh pembina manasik haji yang ada di lembaga tersebut. Dikarnakan rata-rata calon jamaah haji di Indonesia lansia. Artinya dalam mencerna materi cepat lupa, maka dari itu lembaga selalu memperbanyak pertemuan dengan calon jamaah haji.

Penyelenggaraan bimbingan ibadah haji merupakan pekerjaan yang cukup rumit, karena kegiatan tersebut memerlukan manajemen yang baik dalam pelaksanaannya. Sebagai lembaga yang secara khusus menyelenggarakan bimbingan ibadah haji dan umrah, lembaga KBIH AL-Furqon sangat memperhatikan serangkaian manajemen yang diterapkan untuk menunjukkan kinerja positif terhadap pelayanan kepada para calon jamaah haji, serta untuk pencapaian hasil yang optimal, semua itu akan terlihat dalam proses pengelolaan yang dijalankan, baik itu dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan.

Manajemen pun memiliki peran yang cukup penting dalam menjalankan segala hal. Tak kalah penting dengan perannya tersebut, manajemen pun memiliki arti. Secara etimologis, kata manajemen berasal dari Bahasa Inggris, yakni *management*, yang dikembangkan dari kata *to manager*, yang artinya mengatur atau mengelola. Kata manager sendiri berasal dari Bahasa Italia, *maneggio*, yang diadopsi dari Bahasa Latin *managiare*, yang berasal dari kata *manus*, yang artinya tangan (Samsudin, 2010).

Manajemen pelayanan seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan dari pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. (Manulang 1985). Selain itu ciri-ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan jamaah adalah memiliki karyawan yang profesional, tersedianya sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, dan mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah. (karim: 2005: 9)

Dengan adanya pelaksanaan maka sebuah lembaga dalam hal ini adalah KBIH Al-Furqon akan memiliki standar evaluasi yang tinggi untuk menilai para kinerja petugas dalam pelayanan terhadap jamaah, maupun aspek lainnya. Hal terpenting adalah pelayanannya terhadap jamaah haji yang mendaftarkan dirinya untuk di bimbingan manasik haji di KBIH Al-Furqon. Dengan demikian, manajemen memiliki daya dukung yang sangat penting terhadap keberhasilan sebuah lembaga.

Selain itu, KBIH Al-Furqon juga dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada para jamaah, agar jamaah merasa puas dalam melaksanakan haji berjalan dengan lancar sesuai dengan tuntutan agama, sehingga para jamaah dapat merasakan kepuasan tersendiri dari semua program yang dilaksanakan oleh KBIH Al-Furqon.

Penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian tentang **MANAJEMEN PELAYANAN IBADAH HAJI DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS JAMA'AH**

(Penelitian di KBIH Al-Furqon Jl PH.H.Mustofa No. 85 Sukapada Kec. Cibeunying Kidul Kota Bandung Jawa Barat.)

B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan pemaparan yang diuraikan dalam latar belakang masalah, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana *tangible* (wujud) fasilitas di KBIH Al-Furqon dalam melayani jamaah haji ?
2. Bagaimana *realibility* (kehandalan) petugas KBIH Al-Furqon dalam melayani jamaah haji ?
3. Bagaimana *responsiveness* (ketanggapan) KBIH Al-Furqon dalam melayani jamaah haji secara cepat dan tepat ?
4. Bagaimana *assurance* (Jaminan) yang diberikan oleh KBIH Al-Furqon dalam meningkatkan kepuasan terhadap jamaah haji ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah penulis susun, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui *tangible* (wujud) fasilitas di KBIH Al-Furqon dalam melayani jamaah haji.
2. Untuk Mengetahui *realibility* (kehandalan) petugas KBIH Al-Furqon dalam melayani jamaah haji
3. Untuk Mengetahui *responsiveness* (ketanggapan) KBIH Al-Furqon dalam melayani jamaah haji secara cepat dan tepat
4. Untuk Mengetahui *assurance* (Jaminan) yang diberikan oleh KBIH Al-Furqon dalam meningkatkan kepuasan terhadap jamaah haji.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dilakukan oleh penulis di KBIH Al-Furqon Jl.PH.H.Mustofa No. 85 Sukapada Kec Cibeunying Kiidul Kota Bandung Jawa Barat. Agar saya memberikan manfaat terhadap lembaga dan pembaca baik secara teoritis ,akademis dan praktis.

1. Secara Teoritis, Berdasarkan hasil penelitian, sangat di harapkan oleh seorang penulis berguna bagi pengembangan ilmu di bidang manajemen Dakwah. Khususnya dalam pemikiran seorang penulis atau teori-teori tentang manajemen pelayanan ibadah haji dalam upaya meningkatkan

kualitas jamaah. Penulis berharap semoga bisa bermanfaat bagi lembaga dan juga universitas.

2. Secara Akademis adalah, berdasarkan penelitian ini sebagai dokumen akademik agar dijadikan sebagai referensi dari seorang penulis untuk acuan jurusan manajemen dakwah.
3. Secara Praktis, Seorang penulis berharap dalam penelitiannya, agar dapat berguna bagi para praktik lainnya, dan juga berguna bagi lembaga atau manajemen dakwah, mengenai manajemen pelayanan ibadah haji dalam upaya meningkatkan kualitas jamaah.

E. Landasan Pemikiran

1. Penelitian Terdahulu

Untuk menghindari kesamaan penulisan dan plagiarisme, maka penulis menyantumkan beberapa hasil penelitian sebelumnya yang memiliki relevansi dengan penelitian ini, antara lain sebagai berikut :

- a. *Mekanisme Pengorganisasian Bimbingan Ibadah Haji Dalam Upaya Penyelenggaraan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Profesional (Analisis Deskriptif Terhadap Bimbingan Ibadah Haji Di KBIH Bustanul Wildan Bandung)* penelitian ini menjelaskan bagaimana konsep manajerial organisasi di KBIH Bustanul Wildan dan mekanisme pembagian kerja juga proses koordinasi dalam pengorganisasian di KBIH Bustanul Wildan. Jadi dalam penelitian tersebut terbatas pada

pengorganisasian yang digunakan dalam penyelenggaraan KBIH. (Ramdan Fauzi Rahmat, skripsi:2006).

- b. *Optimalisasi Pelaksanaan Kbih dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Jamaah Haji(Studi Deskriptif di KBIH Bustanul Wildan Cileunyi-Bandung).* Penelitian ini menjelaskan Upaya yang diterapkan oleh KBIH Bustanul Wildan dalam mengenalkan atau memasarkan lembaga ini adalah dengan cara door to door, memberdayakan alumni KBIH Bustanul Wildan dan melalui pamlet. Cara ini dianggap akan mampu memberikan kontribusi yang efektif dalam mempertahankan lembaga tersebut, karena KBIH Harus berlomba-lomba untuk mnedapatkan calon jamaah haji. Adapun dalam proses pelayanan terhadap jamaah haji, KBIH melakukan pelayanan. Dalam pelaksanaan pelayanan, KBIH Bustanul Wildan telah berusaha memberikan pelayanan yang baik bagi para jamaah dan dapat memuaskan para jamaah dengan cara melayani setiap calon jamaah haji dalam pengurusan semua administrasi yang berkaitan dengan pelaksanaan ibadah haji dan umrah,berusaha terbuka dalam setiap rangkaian proses pendaftaran haji dengan cara mempertemukan jamaah dengan pihak bank, memberikan bimbingan manasik, dan menentukan jadwal bimbingan manasik haji. (Harni Muharam 2014)
- c. *Manajemen Pelayanan Penyelenggaraan Manasik Haji* Penelitian ini di kelompok bimbingan Ibadah Haji dalam penelitian ini dijelaskan

menenai manajemen pelayanan penyelenggaraan Manasik Haji di KBIH Y'ayasan Pondok Pesantren Cipasung yang sesuai dengan fungsi manajemen yaitu POAC (*Planning*), dilakukan melalui meeting intern oleh para karyawan dan direksi beserta pembimbing haji untuk merumuskan mekanisme pelaksanaan manasik haji, mulai dari perekrutan, materi-materi manasik fasilitas, waktu dan tempat dan segala yang berkaitan dengan pelaksanaan manasik haji. *Organizing*, dilakukan dengan membagi SDM (Sumber Daya Manusia) yang terdapat dalam perusahaan atau organisasi kedalam tugastugas tertentu sesuai dengan porsinya masing-masing dan menetapkan koordinasi diantara bidang-bidang. *Actuating*, meliputi: strategi perekrutan, pendaftaran, bimbingan manasik haji, pemberangkatan jamaah ke Tanah Suci dan mendampingi Jamaah di Tanah Suci dan pemulangan Jamaah dari Tanah Suci sampai Tanah Air. *Controlling*, dilakukan dengan cara terus melaksanakan koordinasi dan memantau semua kinerja yang dilakukan agar sesuai dengan standar oprasional yang telah ditetapkan, Penelitian ini sangat mencakup terhadap fungsi manajemen, bahkan digunakan ketika terjadi di lapang oleh KBIH yayasan Pondok Pesanten Cipasung dalam pelayanan manasik haji. (Siti Fadilah: Skripsi 2018).

2. Landasan Teoritis

Secara etimologi manajemen berasal dari bahasa Inggris *management*, yang berarti ketatalaksanaan, tatapimpinan dan pengelolaan. Sedangkan secara terminologi terdapat banyak definisi yang dikemukakan oleh para ahli, salah satunya adalah menurut Malayu S.P Hasibuan yang menjelaskan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Kata Manajemen berasal dari bahasa Perancis kuno *ménagement*, yang memiliki arti "seni melaksanakan dan mengatur." Manajemen belum memiliki definisi yang mapan dan diterima secara universal. *Mary Parker Follet*, misalnya, mendefinisikan manajemen sebagai seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Definisi ini berarti bahwa seorang manajer bertugas mengatur dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi. *Ricky W. Griffin* mendefinisikan manajemen sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efektif dan efisien.

Sedangkan Menurut *Dr.S.P. Siagian MPA (1970)* manajemen adalah kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.

Manajemen pun mencakup semua kegiatan untuk mencapai tujuan, yang dilakukan oleh individu yang menyumbangkan semua upaya yang terbaik melalui tindakan yang telah ditetapkan sebelumnya. Manajemen merupakan suatu ilmu dan

seni, sehingga dalam sebuah manajemen memerlukan skill atau kemampuan yang sangat mumpuni. Semua langkah awal yang di tentukan dalam manajemen kemudian diterapkan dalam pelaksanaan yang dilakukan pada sebuah lembaga.

Menurut (Sianipar 1998) adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus dan menyelesaikan keperluan atau kebutuhan individu seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah individu atau perorangan, pribadi dan kelompok organisasi. Sedangkan menurut (Luthans dalam Moenir 1995), konsep pelayanan dapat diberi pengertian sebagai proses menunjuk kepada segala upaya pencapaian tujuan tertentu.

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry mengemukakan kualitas pelayanan yang di dasari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. *Tangible* (Berwujud), kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu tempat informasi. Indikatornya adalah :
 - a. Penampilan petugas dalam melayani pelanggan.
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan.
 - d. Kedisiplinana petugas dalam melakukan pelayanan.
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam melakukan pelayanan.
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Jadi pentingnya dimensi tangible ini ialah akan menumbuhkan penyedia jasa terutama bagi jamaah haji dalam mengevaluasi kualitas jasa. dari dimensi tersebut ialah penampilan, kenyamanan tempat, kemudahan dalam pelayanan, kedisiplinan staff dalam memberikan pelayanan.

2. *Realibility* (Kehandalan), kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah :
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani.
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
 - c. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Jadi pentingnya dimensi ini ialah kepuasan konsumen akan menurun jika jasa yang diberikan oleh lembaga tidak sesuai dengan apa yang sudah di janjikan.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan), kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah :
 - a. Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan.
 - b. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat.
 - c. Petugas melakukan pelayanan dengan tepat.
 - d. Petugas melakukan pelayanan dengan cermat.

- e. Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
- f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Jadi pentingnya dimensi ini ialah menekankan pada perhatian dan kecepatan petugas yang terlihat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan jamaah haji. Adapun komponen dari *responsiveness* ini terdiri dari kesigapan staff dalam melayani jamaah, kecermatan, dan penanganan keluhan jamaah haji.

- 4. *Assurance* (Jaminan), kemampuan dan keramahan serta sopan santun staf dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah :
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
 - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Jadi pentingnya dimensi ini karena melibatkan konsumen atau jamaah terhadap resiko ketidak pastian yang tinggi terhadap penyedia jasa.

- 5. *Emphaty* (Empati), sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah :
 - a. Mendahulukan kepentingan pelanggan atau konsumen.
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah.
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan dan santun.
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda- bedakan).

e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Jadi pentingnya dimensi ini mendahulukan kepentingan konsumen dengan sikap yang ramah sopan dan santun, tidak membeda-bedakan konsumen dan menghargai setiap pelanggan, jika tidak seperti itu dalam pelayanan maka konsumen pun akan mencari kepuasan sendiri di lembaga lain. Adapun komponen dari dimensi ini mendahulukan kepentingan jamaah, melayani dengan sikap ramah, sopan, menghargai dan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).

Dari lima dimensi diatas dalam kualitas pelayanan sebagai indikator untuk mengukur seberapa bagus kualitas suatu pelayanan yang diberikan oleh KBIH Al-Furqon khususnya dalam meningkatkan pelayanan terhadap jamaah.

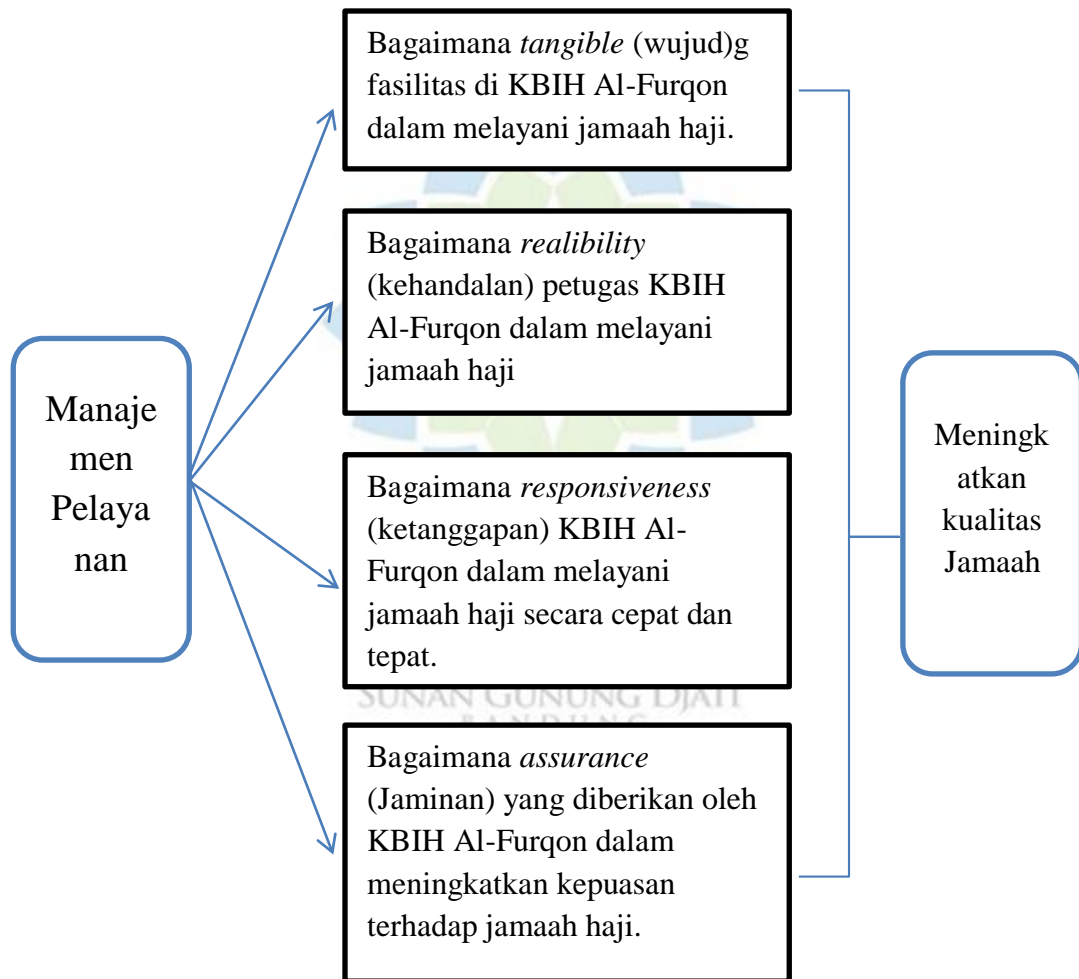
Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi tuntutan atau kebutuhan pelanggan/konsumen. Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang telah dibutuhkan sebagai pedoman dalam pemberian pelayanan. Dimensi kualitas produk barang atau jasa atau pelayanan menurut Supranto (2001:12), mengartikan kebutuhan pelanggan sebagai karakteristik barang atau jasa yang mewakili dimensi yang oleh pelanggan dipergunakan sebagai dasar/persepsi mereka mengenai barang atau jasa. Jadi penjelasan diatas mengenai pelayanan tersebut adalah yang diinginkan konsumen adalah baik barang atau jasa yang terpenting kepuasan terhadap konsumen.

Ibadah Haji secara lughawi atau secara etimologis berasal dari kata *al-hajj*, berarti tujuan, maksud, dan menyengaja untuk perbuatan besar yang agung. Selain itu, *al-hajj* berarti mengunjungi atau mendatangi. Orang Arab mengartikannya dengan setiap bepergian menuju tempat yang dimuliakan, kemudian artinya dikhususkan oleh syariat yaitu menuju Ka'bah untuk menjalankan ibadah haji. Oleh karena itu, kita katakan bahwa haji adalah pergi menuju Mekah untuk menjalankan manasik haji, artinya menjalankan ibadah haji pada tempat-tempatnya. Makna ini sejalan dengan aktifitas ibadah haji, dimana umat Islam dari berbagai Negara mengunjungi dan mendatangi Baitullah (Ka'bah) pada musim haji karena tempat ini dianggap mulia dan agung. Makna haji menurut istilah atau secara terminologis adalah perjalanan mengunjungi Baitullah untuk melaksanakan serangkaian ibadah pada waktu dan tempat yang telah ditentukan.

Sayyid Sabiq, ahli fikih kontemporer Mesir (lahir 1915 M) mendefinisikan haji, yakni; “Dengan sengaja pergi ke mekah untuk melaksanakan tawaf, sa’i, wukuf di Arafah, dan rangkaian manasik haji lainnya, dalam rangka memenuhi panggilan (kewajiban dari) Allah dan mengharapkan keridhaan Allah. Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa haji adalah berkunjung ke Baitullah (Makkah Al-Mukarramah) untuk memenuhi panggilan Allah yang merupakan ibadah ruh, fisik, dan harta dan merupakan rukun Islam yang kelima.

3. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dalam penelitian Manajemen Pelayanan Ibadah Haji dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Jama'ah diambil dari Teori Manajemen Pelayanan Menurut Zeithhaml, Parasuraman dan Berry, kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen (Hardiansyah 2011).



Gambar 1

**Sekema Kerangka berpikir tentang Manajemen Pelayanan Ibadah Haji
Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Jamaah**

F. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan oleh peneliti di daerah Kota Bandung, tepatnya di Jl.PH.H.Mustofa No. 85 Sukapada Kecamatan Cibeunying Kidul Kota Bandung Jawa Barat. Dengan pertimbangan bahwa data-data yang diperlukan yaitu seperti tanggapan pengurus atau anggota. Selain itu ditemukan juga permasalahan yang di butuhkan oleh peneliti.

2. Paradigma dan Pendekatan

Paradigma dan pendekatan adalah paradigma positivisme dalam pelaksanaan tersebut peneliti harus memahami ciri atau hubungan sistematis ketika melihat fenomena tersebut sesuai dengan fakta yang ada di lapangan, kemudian pada makna teoritis secara substantif berdasarkan sebuah konsep, abstrak, sistematis dan ciri berdasarkan hubungannya.

Penelitian tersebut menggunakan penelitian kualitatif, dalam pendekatan tersebut pada peraktisnya peneliti langsung ke lapangan dan mengamati serta terlibat secara intensif sampai menemukan secara rinci apa yang menjadi kebutuhan selanjutnya peneliti harus mendeskripsikan sebuah objek atau fenomena yang di tuangkan dalam bentuk narasi.

3. Metode Penelitian

Penelitian yang digunakan seorang penulis dalam penelitiannya, yaitu menggunakan metode kualitatif tujuannya, agar tergambar secara sistematis akurat dan factual mengenai penomena yang terjadi, yang berjudul

manajemen pelayanan ibadah haji dalam upaya meningkatkan kualitas jamaah. Penelitian ini termasuk metode deskriptif tujuan metode ini adalah bertujuan menggambarkan secara sistematis, faktual dan cermat.

4. Jenis Penelitian

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang dilakukan dengan pedoman wawancara yang diajukan kepada ketua KBIH Al-Furqon hasil observasi tersebut kemudian ditulis dan di kumpulkan dalam bentuk deskriptif.

5. Sumber Data

Sumber Data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh, data dapat dibedakan berdasarkan sumber data yang diperoleh yaitu data primer dan data sekunder (Arikunto, 2002),

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang di peroleh dari tempat penelitian atau dari pengurus lembaga dengan menggunakan pengambilan sebuah data secara langsung pada subjek yang dicari. Selain itu data primer juga di peroleh dari dari ucapan atau tindakan yang diwawancarai.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen grafis, foto-foto serta benda-benda lain yang dapat memperkaya data primer (Arikunto, 2010).

Data ini diperoleh berupa arsip, dokumen, foto-foto visi misi serta setaf pengurus lembaga selain itu diperoleh dari literatur-literatur serta sumber-sumber buku yang mendukung.

6. Teknis Pengumpulan Data

Untuk memperoleh sebuah data yang diperlukan, penulis menggunakan jenis penelitian diantaranya adalah penelitian lapangan. Penulis melakukan penelitian secara langsung ke objek penelitian di KBIH Al-Furqon, Jl. PH.H Mustofa No.85 Sukapada, Kecamatan Cibeunying Kidul, Kota Bandung Jawa Barat 40125. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini, meliputi:

a. Observasi

Metode observasi adalah metode yang dilakukan sebagai pengamatan dan pencatatan sesuatu objek dengan sistematis fenomena yang diselidiki (Sukandarrumudi, 20012). Observasi digunakan dengan cara pengamatan dan pencatatan yang sistematis melalui gejala-gejala atau penomnena yang diteliti, observasi dapat dilakukan secara langsung. Karna diperlukan ketelitian dan kecermatan dalam perktiknya observasi ini membutuhkan sejumlah alat, seperti catatan.

b. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang uuntuk bertukar informasi dari ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topic tertentu. Sugiono dalam (Sadiah, 2015)

Metode ini digunakan dengan cara bercakap-cakap atau berkomunikasi langsung dengan objek atau narasumber, yang menelitinya secara langsung dan melengkapi datanya dengan cara melakukan observasi. Penelitian ini berkedudukan sebagai interviwer yang mengajukan pertanyaan, menilai jawaban, meminta penjelasan mencatat dan menggali pertanyaan yang lebih dalam.

c. **Studi Dokumentasi**

Metode ini, mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa buku-buku, transkrip agenda dan sebagainya. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah buku laporan, arsip-arsip, informasi, buku-buku dokumen dan seluruh data yanglainnya.

G. Analisis Data

Analisa data yaitu pengolahan data yang di lakukan setelah semua data yang berkaitan dengan masalah yang tekumpul yang kemudian menjadi data yang bermakna mengarah pada kesimpulan. Analisis data adalah upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil wawancara, observasi dan lainnya agar peneliti memahami tentang kasus yang diteliti. Menganalisis data, dilakukan dengan cara menghubungkan jawaban-jawaban dari objek dan pendapatnya. Data yang bersifat kualitatif akan dianalisis dengan cara sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Mengumpulkan data-data tentang kondisi objektif, dokumen dan hasil wawancara mengenai manajemen pelayanan ibadah haji dalam upaya meningkatkan kualitas jamaah.

2. Penyajian Data

Penelitian yang telah dilakukan oleh seorang peneliti Langkah-langkah ini dilakukan untuk menguji sebuah data yang didapat tentang manajemen pelayanan ibadah haji dalam upaya meningkatkan kualitas jamaah, dengan teori-teori yang sudah dibahas dalam kerangka pemikiran. supaya adanya keselarasan antara teori dengan realita.

3. Sebagai suatu langkah terakhir dari penelitian ini dan dari data-data yang telah terkumpul, yang akan di tarik dari kesimpulan mengenai teori teori yang sudah digunakan tentang bagaimana pemahaman manajemen pelayanan ibadah haji dalam upaya meningkatkan kualitas jamaah.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Munawar, Sa'id Agil Husain dan Abdul Halim. 2003. *Fikih Haji Menuntun Jamaah Mencapai Haji Mabrur*. Jakarta : Ciputat Press.

Arikunto, Suharsim. 1999. *Prosedur Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

George R.Terry. 2006. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta : Bumi Aksara.

George R.Terry. 1993. *Prinsip-Prinsip Manajemen* (Penj. J.Smith D.F.M). Jakarta : Bumi Aksara.

H.A.S. Moenir. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.

James, A.F. Stoner dan Alfonsus Sirait. 1996. *Manajemen*, Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip. 1994. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Alih bahasa Ancella Anitawat Hermawan. Jakarta : Salemba Empat.

Mahalli, Ahmad Mudjab. 2004. *Hadits-Hadits Muttafaq'Alaih*. Jakarta: Kencana.

Majid, Ahmad Abdul. 1993. *Seluk Beluk Ibadah Haji dan Umrah*. Surabaya: Mutiara Ilmu.

Munir dan Wahyu Ilaihi. 2009. *Manajemen Dakwah*. Jakarta : Kencana.

Sadiyah, Dewi. 2015. *Metode Penelitian Dakwah*. Bandung : T. Remaja Rosdakarya.

Samsudin, Salidi. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Sukmadi. 2012. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung : Humaniora.

Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

http://digilib.uinsgd.ac.id/2464/4/4_bab1.pdf

http://digilib.uinsgd.ac.id/19553/4/4_BAB%20I.pdf

http://digilib.uinsgd.ac.id/10315/4/4_bab1.pdf

<http://jurnal.fdk.uinsgd.ac.id/index.php/tadbir/article/view/146/52>

http://repository.uin-suska.ac.id/12497/7/7.%20BAB%20II_2018160ADN.pdf

<https://www.materibelajar.id/2016/02/materi-pelayanan-publik-indikator.html>