

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ibadah Haji adalah rukun Islam kelima. Kewajiban untuk berhaji, sekali dalam hidup dan dibebankan hanya kepada seorang muslim yang mampu dalam arti luas, yaitu mampu secara jasmani maupun rohani. Selain itu, “mampu” berarti juga mampu secara finansial, dalam arti memiliki dana yang diperlukan untuk menjalankan ibadah haji yang dilaksanakan ditempat yang ditentukan.

Asal makna kata “haji” adalah menyengaja sesuatu. Haji yang dimaksud menurut syarah’ adalah sengaja mengunjungi Ka’bah untuk melakukan beberapa amal ibadah dengan syarat-syarat tertentu. Kata haji banyak dijumpai dalam beberapa ayat al-Qur’an, seperti QS Al-Baqarah/2: 189 dan 197, QS Ali Imran/3: 97, QS At-Taubah/9: 3, dan QS Al-Hajj/22: 27. Penyebutan kata haji dalam beberapa ayat Al-Qur’an menyiratkan makna pentingnya haji bagi manusia.

Salah satu firman Allah swt yang menjelaskan tentang haji yaitu QS Ali Imran/2: 97, hal tersebut ibadah haji bisa dikatakan ibadah yang unik. Tidak semata bentuk ritualnya itu sendiri, tetapi seperti dapat disarikan dari Encyclopedy van Nederlandsch indie, pelaksanaan ibadah ini melibatkan unsur-unsur lain di luar aspek ritual agar pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik, sehingga seorang akan pulang dengan predikat haji yang mabrur. Dengan kata lain, unsur- unsur di luar ritual ibadah

haji yang menunjang suksesnya pelaksanaan rukun Islam kelima itu tidak boleh dikesampingkan sedikitpun.

Manajemen merupakan bagian penting dari kehidupan dan juga merupakan bagian penting dari manusia yang membedakannya dari makhluk lainnya. Pada saat yang sama, ini adalah disiplin ilmu yang muncul yang berbeda dari Negara-negara maju misalnya Amerika, Eropa, Jepang dan negara maju lainnya. Sedangkan untuk Indonesia, dalam ilmu manajemen masih dalam tingkat pengembangan. Artinya, tidak banyak orang yang mengembangkan ilmu manajemen sebagai ilmu yang otonom (Noor, 2013:21).

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya yang dilakukan oleh anggota organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Melalui manajemen yang baik, peserta organisasi dapat lebih mudah dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Manajemen menjadi peran yang sangat penting dalam mencapai tujuan suatu Organisasi, sebab kita sebagai manusia penuh dengan keterbatasan dalam hal waktu, tenaga dan pemikiran. Melalui manajemen, kita dapat mengendalikan dan mengurangi semua risiko yang mungkin terjadi di masa depan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan bahwa pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang diberikan kepada konsumen atau pelanggan, yang tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki (Daryanto et al., 2014: 1).

Pelayanan adalah sikap atau cara dalam melayani pelanggan agar mereka merasa puas, yang meliputi kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan (Tjiptono, 2002: 96). Dari segi pelayanan ibadah haji terdiri dari pendaftaran, pemeliharaan, kesehatan, transportasi, akomodasi, penginapan, konsumsi, perlindungan, pengimigrasian dan juga mencakup pembimbingan ibadah haji.

Pelayanan ibadah haji adalah salah satu tugas dan tanggungjawab Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU). Bagi beberapa orang, keberhasilan KBIHU seringkali hanya diukur dari tingkat keberhasilan divisi tersebut dalam pengelolaan dan pelayanan manasik haji yang hanya dilakukan setahun sekali. Setiap tahun secara bertahap KBIHU telah berusaha meningkatkan kualitas pelayanan manasik haji, dimulai dari pendaftaran, hingga pelaksanaan manasik haji. Namun dengan demikian selalu dijumpai kendala, baik dari internal (dari dalam tim penyelenggara manasik haji) maupun eksternal (calon jamaah haji). Tidak sedikit dari jamaah haji yang mengajukan pembatalan dengan alasan yang beragam. Oleh karena itu setiap tahunnya dilakukan evaluasi karena hal ini menjadi sangat penting, mengingat ibadah haji adalah ibadah yang membutuhkan biaya yang tidak sedikit dan dilakukan sekali seumur hidup. Jika tidak dengan manajemen yang baik maka akan ada rasa penyesalan dari jamaah.

Berangkat dari kenyataan tersebut, penting kiranya mengetahui lebih jauh manajemen pelayanan ibadah haji di Indonesia yang dilakukan Kementerian Agama. Munculnya persoalan-persoalan seputar penyelenggaraan ibadah haji disebabkan buruknya manajemen ibadah haji. Artinya, sistem manajemen yang semestinya dapat

menjalankan fungsi-fungsi perencanaan, mengorganisasi, mengarahkan, mengkoordinir, dan mengawasi kegiatan penyelenggaraan ibadah haji yang aman, lancar, nyaman, tertib, teratur, dan ekonomis, tidak berjalan dengan baik. Akibatnya, manajemen ibadah haji tidak mampu memberikan kepuasan prima kepada haji.

Jamaah haji Indonesia yang umumnya masih awam, dijadikan objek untuk mencari keuntungan, mereka juga sering mengabaikan mekanisme kebijakan yang telah diatur oleh pemerintah, sehingga menimbulkan berbagai masalah baik bagi pemerintah maupun masyarakat. Ironisnya, masyarakat yang melihat jamaah haji dirugikan, umumnya mengelamatkan kesalahan tersebut kepada Kementerian Agama. Dengan demikian KBIHU sebagai mitra kerja pemerintah bidang biro Haji dan Umrah hadir membantu pemerintah dalam mengatasi persoalan-persoalan bimbingan dan manasik haji.

KBIHU adalah lembaga yayasan sosial Islam yang bergerak di bidang manasik haji terhadap jamaah haji baik selama pembekalan di tanah air maupun pada saat ibadah haji di Arab Saudi. KBIHU merupakan lembaga sosial keagamaan (non pemerintah) yaitu sebuah lembaga yang telah memiliki legalitas pembimbing melalui undang-undang dan lebih diperjelas melalui sebuah wadah khusus dalam struktur baru Kementerian Agama dengan Subdit Biro KBIHU pada direktorat pembinaan haji. KBIHU merupakan mitra pemerintah dalam pelayanan ibadah haji. KBIHU sebagaimana Keputusan Dirjen Bimas Islam dan penyelenggaraan Haji No. D/348 tahun 2003 pasal 17 ayat 2 bahwa KBIHU hanya melaksanakan bimbingan ibadah haji dan bukan sebagai penyelenggara haji. Dengan demikian KBIHU tidak melaksanakan

pendaftaran jamaah dan pengaturan kloter serta pemondokan di Arab tidak boleh mengambil living cost atau semacamnya

Di Indonesia jamaah haji menilai positif terhadap KBIHU, namun penilaian menjadi negatif setelah mereka di Arab Saudi. Perubahan penilaian dari positif menjadi negatif diperkuat dengan analisis korelasi yang menemukan tidak ada kaitan atau korelasi, antara pembimbingan KBIHU selama di Indonesia, dengan apa yang dirasakan ketika di Arab; tidak terdapat perbedaan penilaian jamaah haji non KBIHU, antara yang mereka rasakan atau terima di Indonesia, dengan apa yang mereka rasakan setelah di Arab. Secara statistik, jamaah haji non KBIHU, menyakini bahwa apa yang dirasakan atau diterima mereka selama di Indonesia, sama dengan apa yang mereka rasakan di Arab.

Di Kabupaten Bandung tidak terlepas pula dari masalah, dimulai dari diundurkannya pemberangkatan, lolosnya jamaah haji, pengurusan visa yang terlambat, serta tidak sesesainya antara pembinaan dan pelayanan yang diberikan di tanah air dengan yang mereka terapkan di tanah suci. Studi kasus di KBIHU Al-Mufassir dalam manasik haji yang digelar bersama Kementerian Agama Kabupaten Bandung pada tahun 2022 sejumlah CJH (calon jamaah haji) terkena pengaturan kloter imbasnya para CJH KBIHU Al-Mufassir merasa khawatir karena banyak dari mereka terpisah dengan keluarga serta kerabatnya. Ujar salah satu dari calon jamaah “kami ikut bimbingan haji supaya kami dibimbing agar bisa melaksanakan ibadah haji tanpa adanya hambatan. Pihak KBIHU Al-Mufassir menganggap kejadian ini tidak ada sangkut pautnya dengan kami, karena terkait tentang pengaturan kloter tidak ada hubungannya dengan kami,

itu merupakan kewenangan penuh Pusat dan Kementerian Agama Kabupaten Bandung.

Pada hakekatnya jamaah haji perlu dituntun dan dibina agar mereka tahu tugas dan hak serta kewajibannya sebagai haji yang insya Allah mabrur. Karena pada prinsipnya, haji sebagai rukun Islam kelima yang pada tingkat individu wajib ditunaikan. Maka sudah seharusnya KBIHU sebagai lembaga non pemerintah berfungsi sebagaimana mestinya, supaya ibadah haji berjalan sesuai dengan apa yang menjadi ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan ulasan di atas tentang bagaimana menjadi haji yang baik, agar tidak terjadi kekeliruan saat mendapat bimbingan di tanah air untuk diterapkan di tanah Mekkah. Oleh karena itu, dibutuhkan manajemen yang baik dalam setiap yang berkaitan tentang bimbingan jamaah haji untuk kemudian diberangkatkan di tanah suci.

Dengan demikian, hakikat manajemen bimbingan ibadah haji adalah bagaimana mengelolah kegiatan organisasi atau lembaga untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Manajemen bimbingan ibadah haji memberikan manfaat bukan hanya bagi organisasi, tetapi juga jamaah yang tergabung dalam lembaga bimbingan ibadah haji. Manfaat manajemen bimbingan ibadah haji antara lain sebagai berikut: menyesuaikan tujuan organisasi dan individu, memperbaiki kinerja pelayanan, motivasi kerja, meningkatkan konsistensi, etika dalam beribadah, dan penyesuaian diri, serta memberi pemahaman ilmu pengetahuan untuk diterapkan di tanah Arab.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis bermaksud untuk mengetahui, “Manajemen Pelayanan Manasik Haji Pada KBIHU Al-Muffasir di Kabupaten Bandung” sebagai salah satu inisiatif penulis untuk mengetahui jauh lebih dalam mengenai kinerja KBIHU dalam melaksanakan pembinaan haji, memonitori dan mengevaluasi pendapat, masukan serta kritik sehingga tercipta korelasi antara lembaga yang dimaksud dengan jamaah haji, agar tercipta pelayanan pembinaan jamaah haji yang efektif dan efisien sesuai landasan hukum pemerintahan di tanah air dan hukum secara Islami.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka menghasilkan fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana perencanaan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Al-Mufassir Kabupaten Bandung dalam pelayanan manasik haji?
2. Bagaimana pengorganisasian yang dilakukan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Al-Mufassir dalam pelayanan manasik haji?
3. Bagaimana pelaksanaan yang dilakukan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Al-Mufassir dalam pelayanan manasik haji?
4. Bagaimana pengawasan yang dilakukan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Al-Mufassir dalam pelayanan manasik haji?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui perencanaan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Al-Mufassir Kabupaten Bandung dalam pelayanan manasik haji.
2. Untuk mengetahui pengorganisasian yang dilakukan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Al-Mufassir dalam pelayanan manasik haji.
3. Untuk mengetahui pelaksanaan yang dilakukan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Al-Mufassir dalam pelayanan manasik haji.
4. Untuk mengetahui pengawasan yang dilakukan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Al-Mufassir dalam pelayanan manasik haji.

D. Kegunaan Penelitian

Sesuai tujuan penelitian yang diharapkan dapat tercapai, maka penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan. Adapun kegunaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

D.1 Secara Akademis

1. Secara akademik, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan khazanah keilmuan bagi para pembaca dan juga penulis tentang manajemen pelayanan manasik haji.

2. Hasil penelitian ini dapat memberikan gagasan terhadap pembaharuan manajemen pelayanan manasik haji dalam meningkatkan kualitas ibadah jamaah.
3. Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan bagi lembaga dalam manajemen pelayanan manasik haji dalam meningkatkan kualitas ibadah jamaah.

D.2 Secara Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi untuk peneliti lainnya khususnya mahasiswa Manajemen Dakwah yang akan melakukan penelitian dan mempunyai masalah yang sama.
2. Hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan atau saran positif bahkan untuk lembaga sehingga ada perbaikan dan peningkatan dalam melakukan strategi pembinaan untuk meningkatkan bimbingan manasik haji dalam meningkatkan kualitas ibadah jamaah.

E. Hasi Penelitian Yang Relevan

Pada penelitian ini penulis juga mengkaji beberapa penelitian terdahulu (Previous research) yang berkaitan dengan penelitian yang akan penulis lakukan, dengan tujuan meminimalisir dari adanya plagiarisme dan dijadikan rujukan dan juga perbandingan dalam melakukan penelitian ini. Dibawah ini skripsi yang terdahulu:

Pertama, skripsi Tirta Wijaya dengan judul “Manajemen Pembinaan Jamaah Haji Pada KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Ulul Al Baab Tanggerang” mempunyai kesamaan dan perbedaan dengan judul yang penulis angkat yaitu persamaannya tentang manajemen KBIH dan metode kualitatif yang digunakan dan rumusan masalah yang saudara angkat memiliki kesamaan yaitu “bagaimana manajemen manasik haji sedangkan perbedaannya yaitu lokasi penulisan dan deskripsi fokus.

Kedua, skripsi Asmahwati judul skripsi “ Penerapan Fungsi Perencanaan Pada KBIH Bina Umat dalam Upaya Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji” adapun beberapa persamaan dari penulisan ini ialah menggunakan metode penulisan kualitatif, dan objek penulisan KBIH. Sedangkan perbedaannya yaitu penulis lebih fokus kepada efektivitas manajemen pelayanan dan pembinaan jamaah haji.

Ketiga, skripsi Shoimatur Rohmah dengan judul “Tingkat Kepuasan Jamaah KBIH (Studi Kasus Pada Jamaah Haji Tahun 2011 KBIH Ar Raudhah Yokyakarta)” kesamaan dari penulisan ini ialah memiliki objek penulisan yang sama yaitu KBIH sedangkan perbedaannya metode yang digunakan kuantitatif, saudara ini lebih terfokus kepada kepuasan pelanggan dalam melaksanakan pembinaan jamaah haji.

Keempat, skripsi Angraini Frista Pratiwi Hatta dengan judul Manajemen Travel Haji dan Umrah dalam Merekrut Jamaah (Studi Kasus PT Aliyah Perdana Wisata). Skripsi ini memiliki kesamaan yaitu mengenai metode

penulisan, sedangkan perbedaannya yaitu saudara ini membahas perekrutan jamaah Haji dan realita pendaftaran.

Sementara pada penelitian ini saya akan fokus pada pelayanan manasik yang diselenggarakan oleh KBIHU, dengan melakukan pengukuran manajemen terkait formulasi, implementasi, evaluasi pelayanan manasik haji yang dilaksanakan oleh KBIHU. Hal tersebut dilakukan untuk mengetahui efektifitas pelayanan manasik haji dalam upaya meningkatkan kualitas ibadah jamaah agar terwujud cita-cita dari UU No 8 Tahun 2019 yaitu mewujudkan kemandirian jamaah.

F. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teoritis

Manajemen berasal dari kata *to manage* (bahasa Inggris) yang berarti mengatur. Istilah mengatur dalam arti pengaturan yang dilakukan melalui proses berdasarkan urutan fungsi-fungsi manajemen (Hasibuan, 2004: 1). Dalam bahasa Arab, manajemen diartikan sebagai an-nizam atau at-tanzim, dimana segala sesuatunya dipelihara dan di tempatkan dengan baik (Munir, et al., 2015: 9).

Manajemen menurut Hasibuan adalah ilmu dan seni dalam mengelola proses yang secara efektif dan efisien dengan menggunakan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya untuk mencapai tujuan tertentu (Hasibuan, 2004: 2). Menurut G.R. Terry manajemen adalah proses yang khas yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan

serta mencapai tujuan tertentu dengan menggunakan sumber daya manusia dan sumber lainnya. Menurut Stoner, manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan upaya anggota organisasi dan penggunaan berbagai sumber daya organisasi lainnya untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Wayong, 2003: 7). Manajemen adalah suatu proses yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok ke arah tujuan-tujuan organisasional secara nyata. Manajemen adalah kegiatan yang pelaksanaannya disebut managing (pengelolaan) sedangkan pelaksanaannya disebut manager (pengelola).

Manajemenpun 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.

Dalam konsep pelayanan, ruang lingkupnya meliputi tentang carai yangi dilakukani untuki memberikani layanan atau jasai kepada orang yang membutuhkan. Gronroos menyatakan bahwa pelayanan merupakan suatui aktifitas dan serangkaian aktifitas yangi bersifat abstrak (tidak kasat mata) atau serangkaian tindakan yang terjadi sebagaii hasil interkasi antarai konsumeni dan karyawani atau hal-hal lainnya yang disediakani olehi penyedia layanan yang dirancang untuk memecahkan permasalahan konsumeni atau ipelanggan (Ratmito, et al., 2010: 2).

Pelayanan disebut juga sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang dilakukan dan langsung diterima oleh orang yang membutuhkannya.

Pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan seseorang untuk orang lain agar masing-masing orang tersebut memperoleh kepuasan dan keuntungan yang diharapkan.

Pada prinsipnya pelayanan yang baik adalah pelayanan yang cepat, jujur, efektif, dan terbuka. Secara umum pelayanan yang didambakan oleh masyarakat adalah:

- a. Bersifat fleksibel, artinya mudah dalam penurusan kepentingan.
- b. Bersifat wajar dalam memperoleh pelayanan.
- c. Perlakuan yang sama tanpa pilih kasih.
- d. Bersifat terbuka, artinya adanya perlakuan yang jujur dan terus terang.

Kualitas pelayanan akan mempengaruhi tingkat kepuasan bagi konsumen. Untuk menghasilkan kepuasan jamaah haji dan umrah yang maksimal, maka kualitas pelayanan sangat diperlukan agar jamaah merasa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan.

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.

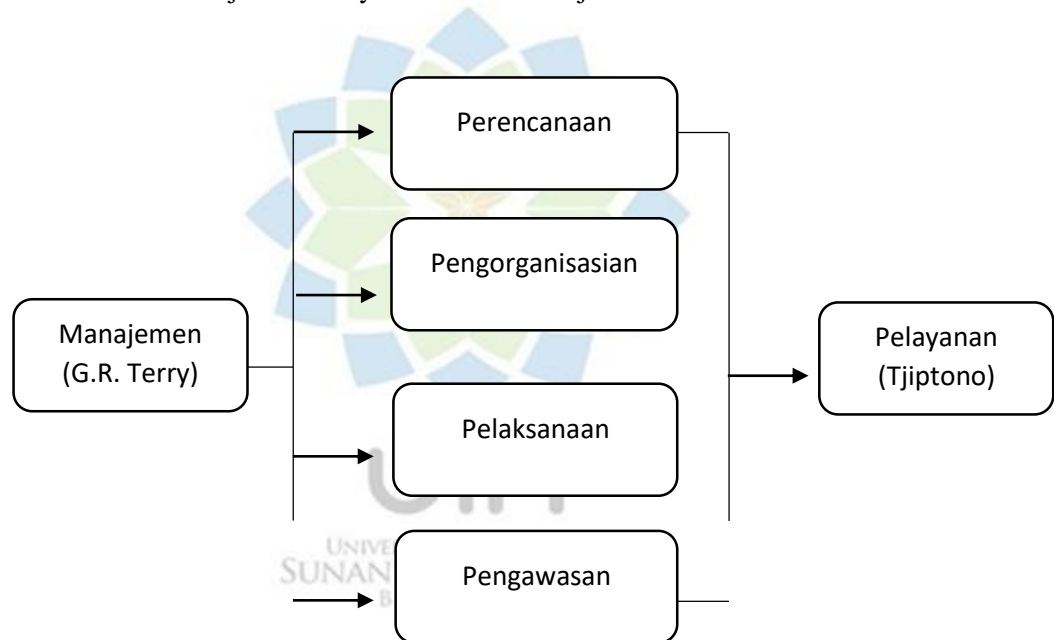
Sedangkan Manasik haji adalah tatacara pelaksanaan ibadah haji. Atau halhal peribadatan yang berkaitan dengan ibadah haji, melaksanakan ihram dari miqat yang telah ditentukan, thawaf, sai, wukuf dipadang arafah, mabit di muzdalifah, melempar jumrah dan lain sebagainya (Harahap, 2008:362).

2. Kerangka Konseptual

Manajemen merupakan sebuah disiplin ilmu yang menjadi dasar dari segala pijakan guna mencapai tujuan yang ditetapkan secara efektif dan efisien. Efektivitas dapat dilihat dari tujuan yang telah ditetapkan dengan hasil yang didapatkan. Apabila tujuan yang ditetapkan sesuai dengan hasil yang didapatkan maka dikatakan efektif.

Tujuan manasik haji adalah upaya pemerintah untuk mewujudkan kemandirian jamaah dengan memberikan bimbingan dan pelayanan. Jamaah diberi bimbingan khususnya dalam peningkatan kualitas ibadah melalui materi fiqih haji agar mampu melaksanakan ibadah haji dengan baik dan benar. Oleh karena itu, apabila tujuan terwujudnya kemandirian jamaah melalui bimbingan manasik yang dilaksanakan dapat terwujud maka dikatakan efektif. Namun apabila tidak sesuai berarti tidak efektif dan perlu adanya evaluasi.

Manajemen Pelayanan Manasik Haji KBIHU Al-Mufassir



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

a. Manajemen

Dalam teori manajemen menurut G.R. Terry menyatakan bahwa fungsi manajemen meliputi:

- 1) Perencanaan adalah kegiatan yang berhubungan dengan waktu untuk mencapai suatu tujuan.
- 2) Pengorganisasian adalah proses dalam suatu kegiatan yang mengusahakan hubungan-hubungan tindakan yang efektif antar orang-orang, sehingga terjadi kerjasama yang efisien. Dengan demikian akan diperoleh kepuasan pribadi dalam hal melaksanakan tugas-tugas tertentu pada kondisi lingkungan tertentu untuk mencapai tujuan.
- 3) Pelaksanaan yaitu menempatkan anggota-anggota dalam kelompok-kelompok agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai sesuai dengan perencanaan dan pola organisasi.
- 4) Pengawasan merupakan suatu proses penentuan tentang tujuan apa yang akan dicapai, apa yang harus dilakukan, memberikan penilaian terhadap pelaksanaan, dan menentukan tindakan yang korektif sehingga pelaksanaan dapat berjalan sesuai rencana.

b. Pelayanan

Menurut Tjiptono, pelayanan adalah konsep atau metode pemberian pelayanan kepada pelanggan agar mereka memperoleh kepuasan yang meliputi kecepatan, ketepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan (Tjiptono, 2020: 54).

G. Langkah-Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di KBIHU Al-Mufassir Kabupaten Bandung yang beralamat di Jl. Gandasoja No. 13, Sukamantri, Kecamatan Paseh, Kabupaten Bandung, Jawa Barat. 40383. Alasan peneliti memilih penelitian di KBIHU Al-Mufassir sangat berhubungan dengan Jurusan Manajemen Dakwah, lalu KBIHU tersebut berlokasi cukup dekat dengan peneliti sehingga jarak yang terjangkau.

2. Metode Penelitian

Dalam proses penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu sebuah penelitian yang menggambarkan data-data serta informasi sesuai yang ada di lapangan. Metode deskriptif ini digunakan untuk menggambarkan secara sistematis fakta ataupun karakteristik terhadap populasi tertentu atau bidang tertentu secara faktual dan cermat (Dewi Sadiyah, 2015: 18).

Menurut Nana Syaodih Sukmadinata (2011: 73) menyatakan bahwa penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat ilmiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, dan keterkaitan antar kegiatan. Selain itu penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau perubahan pada variabel-variabel yang diteliti, melainkan menggambarkan suatu kondisi yang apa adanya. Satu-satunya perlakuan yang diberikan hanyalah penelitian itu sendiri, yang dilakukan melalui

observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian deskriptif kualitatif ini diharapkan menghasilkan penjelasan dan penjabaran tentang pelayanan jasa ibadah haji dan umrah secara praktis.

3. Jenis Data Dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif tentang peran manajemen dalam pelayanan manasik haji. Data kualitatif ini untuk memperoleh informasi mengenai manajemen pelayanan manasik haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Al-Mufassir Kabupaten Bandung. Selain itu, dengan menggunakan pendekatan kualitatif ini diharapkan dapat diungkapkan situasi dan permasalahan yang akan dihadapi dalam pelaksanaan peranan manajemen dalam pelayanan manasik haji di KBIHU Al-Mufassir Kabupaten Bandung.

b. Sumber Data

Pada penelitian ini jenis data yang digunakan ada dua, yaitu:

1) Sumber Data Primer

Data ini merupakan data yang diperoleh dari objek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai informasi yang dicari. Data primer ini diperoleh melalui kata-kata tindakan orang-orang yang diamati dan diwawancarai. Adapun subjek penelitian, antara lain: Humas KBIHU

Al-Mufassir Kabupaten Bandung, Pengurus Staff Kepegawaian
KBIHU Al-Mufassir Kabupten Bandung.

2) Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dihasilkan dari literatur buku yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti oleh peneliti, baik biro-biro statistik ataupun dari hasil-hasil penelitian peneliti (Arifin, 2004: 16). Data sekunder didapatkan dari data yang dapat dipertanggung jawabkan keabsahannya. Seperti buku, jurnal, dan lainnya.

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, digunakan metode-metode sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah metode yang dilakukan dengan cara pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti (Usman dan Akbar, 2003: 54). Observasi ini dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Observasi ini dilakukan secara langsung di KBIHU Al-Mufassir.

Dalam pelaksanaan observasi ini peneliti mengadakan pengamatan langsung terhadap objek yang menjadi pusat penelitian, agar mengetahui secara langsung aktivitas KBIHU Al-Mufassir Kabupaten Bandung, khususnya pada peranan pelayanan di KBIHU

Al-Mufassir Kabupaten Bandung, dan juga mengetahui sejauh mana peran manajemen pelayanan manasik haji yang diterapkan KBIHU Al-Mufassir Kabupaten Bandung.

Keuntungan yang didapat melalui observasi ini yaitu adanya pengetahuan yang mendalam dan juga pengalaman yang besar, dimana peneliti berhubungan secara langsung dengan subjek penelitian.

Persiapan yang harus dilakukan sebelum observasi yaitu membuat surat observasi dari fakultas untuk pihak terkait, menyiapkan alat tulis dan alat bantu seperti kamera, alat rekaman, dan handphone untuk membantu dalam proses penelitian supaya mendapatkan data yang maksimal karena meskipun dilakukan pengamatan secara langsung tetapi alat panca indra memiliki batasan.

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).

Wawancara yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah menggunakan wawancara tidak terstruktur, adapun pengertian wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pendoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk mengumpulkan datanya (Sugiyono, 2017: 140).

Dalam tahap ini harus disiapkan berupa pertanyaan-pertanyaan yang akan ditanyakan kepada narasumber, dan alat tulis untuk mencatat hal penting serta alat rekaman dan kamera untuk mendokumentasikan sebagai lampiran di akhir.

c. Studi Dokumentasi

Metode dokumentasi mencari data mengenai hal-hal variable yang berupa catatan buku, surat, transkrip, majalah, notulen rapat, agenda dan sebagainya, studi dokumentasi merupakan cara pengumpulan data melalui peninggalan sebuah arsip-arsip sebuah lembaga (Dewi Sadiyah, 2014: 91).

Dokumen yang menjadi acuan sebagai referensi dalam penelitian, antara lain:

1. Buku, website resmi, skripsi, serta jurnal yang relevansi dengan studi deskriptif peneliti yang akan dilakukan saat ini.
2. Dokumen kearsipan KBIHU Al-Mufassir Kabupaten Bandung yang berkaitan dengan manajemen pelayanan manasik haji yang akan diberikan kepada calon jemaah haji.

5. Teknik Analisis Data

(Wiradi, 2002: 6) Analisis adalah aktivitas yang membuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilih sesuatu untuk

digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan tafsir maknanya.

Data yang diperoleh, kemudian dianalisis dengan pendekatan kualitatif, ialah sebagai berikut:

- a. Pengumpulan data, langkah ini dilakukan dengan cara mengumpulkan informasi dan data tentang implementasi jasa layanan dalam meningkatkan kepuasan jamaah.
- b. Kategori data, data yang terkumpul dari hasil observasi dan wawancara di kategorikan menjadi beberapa golongan yang berdasarkan rumusan masalah yaitu mengenai program/fasilitas, pelaksanaan dalam meningkatkan kepuasan, dan bentuk/wujud respon yang dihasilkan dari para jamaah.
- c. Reduksi data, data yang telah dikategorikan kemudian dilakukan proses pemilihan data yang dibutuhkan sehingga menghasilkan data yang valid.
- d. Menghubungkan data, dari hasil reduksi data yang sudah ada dihubungkan dengan data sebelumnya dengan tujuan agar data yang terkumpul dapat tersusun secara lengkap.
- e. Tafsiran data, langkah ini dilakukan untuk menguji data yang didapatkan tentang peran pelayanan jasa dalam meningkatkan kepuasan jamaah dengan teori-teori yang telah dibahas dalam landasan pemikiran.

Langkah ini dimaksudkan agar adanya keselarasan antara teori dengan realita.

- f. Menarik kesimpulan, sebagai suatu langkah terakhir dari penelitian ini dan dari yang telah terkumpul maka ditarik dari suatu kesimpulan bagaimana pemahaman mengenai implementasi jasa layanan dalam meningkatkan kepuasan Jemaah.

