

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Haji merupakan salah satu ibadah yang diwajibkan bagi setiap muslim yang mampu. Kewajiban ini merupakan rukun Islam yang kelima. Haji merupakan kewajiban maka setiap orang yang mampu apabila tidak melakukannya berdosa. Sebaliknya apabila dilakukan mendapat pahala.

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 manajemen pelayanan dibutuhkan dalam pengelolaan penyelenggaraan ibadah haji. Penyelenggaraan ibadah haji terdiri dari pelayanan, pembinaan, dan perlindungan. Oleh karena itu, penyelenggaraan ibadah haji membutuhkan perhatian khusus dan terorganisasi.

Kegiatan ibadah haji mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaan saat masih di Tanah Air dan di Tanah Suci. Pada standar pelayanan di Tanah Air, aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa, bimbingan manasik, penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji di Tanah Suci meliputi pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, serta bimbingan ibadah haji dan umrah.

Dinamika penyelenggaraan ibadah haji selalu menjadi topik pembicaraan dikalangan masyarakat. Hal ini karena tuntutan publik dimasa sekarang, dan juga kenyataan bahwa haji bukan hanya rutinitas tahunan yang menjadi kewajiban umat Islam dalam menyempurnakan rukun Islam yang kelima, tetapi perlu ditingkatkan sistem dan mekanisme penyelenggaraan haji itu sendiri. Dinamika tersebut sudah selayaknya ditanggapi secara profesional oleh pemerintah dan lembaga terkait, untuk mencari solusi sehingga penyelenggaraan ibadah haji akan lebih profesional sesuai harapan masyarakat.

Berdasarkan Undang-undang tentang penyelenggaraan ibadah haji nomor 13 tahun 2008, sebagai penyempurna Undang-undang nomor 17 tahun 1999 tercantum bahwa pembinaan ibadah haji adalah serangkaian kegiatan yang meliputi penyuluhan dan bimbingan bagi jemaah haji. Dalam pembinaan meliputi dua hal yaitu penyuluhan dan bimbingan penyelenggaraan ibadah haji. Penyuluhan memberikan penjelasan mengenai prosedur pendaftaran haji. Sedangkan pembinaan membahas mengenai bimbingan penyelenggaraan ibadah haji bimbingan ini meliputi pedoman pembinaan, tuntunan manasik, dan panduan perjalanan ibadah haji.

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

dapat dilakukan secara maksimal, efektif dan efisien sebelum jemaah haji diberangkatkan ke Tanah Suci. Tujuan dari hal tersebut yaitu ada rasa puas setelah ibadah haji berjalan dengan lancar.

Untuk menunjang kelancaran perjalanan ibadah haji dibutuhkan sebuah lembaga yang dapat membimbing para calon jemaah haji agar menjadi haji yang mabrur. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) merupakan lembaga sosial Islam yang bergerak dalam bidang bimbingan terhadap calon jemaah haji baik selama pembekalan di Tanah Air maupun pada saat ibadah haji di Tanah Suci. KBIHU sebagai lembaga keagamaan (non pemerintah) merupakan sebuah lembaga yang telah memiliki legalitas pembimbingan melalui Undang-Undang dan lebih diperjelas melalui wadah khusus dalam struktur Departemen Agama dengan subsit bina KBIH pada Direktorat Pembinaan Haji (Buku Pedoman Pembinaan KBIH, 2006:1).

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) yang bergerak dibidang penyelenggaraan haji sangat berperan dalam mengurus, mengelola, melaksanakan dan mengatur serangkaian kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya. Terutama dalam melayani para calon jemaah haji, pelayanan itu terbentuk sebagai upaya pemerintah untuk mengefektifkan kegiatan atau pelayanannya sesuai dengan kondisi para calon jemaah atau lingkungannya.

KBIHU memberikan layanan melalui pemberian latihan manasik haji maupun materi pelaksanaan ibadah haji sehingga dapat memberikan gambaran tentang pelaksanaan ibadah haji kepada calon jemaah haji serta bagaimana mengantisipasi masalah-masalah yang timbul dalam pelaksanaan ibadah haji. Tidak hanya sebatas permasalahan yang akan timbul pada saat pelaksanaan ibadah haji saja, para pegawai KBIHU harus dapat mengantisipasi permasalahan-permasalahan yang timbul dari para calon jemaah itu sendiri. Seperti halnya kendala jarak yang harus ditempuh para calon jemaah yang jauh dari lokasi KBIHU, pekerjaan yang menyita waktu calon jemaah sehingga tidak bisa menyempatkan untuk datang pada waktu-waktu pelayanan atau pembinaan, ketidaktahuan calon jemaah dalam tata cara mendaftar ibadah haji, dan lain sebagainya. Permasalahan-permasalahan tersebut menjadi fokus para pegawai untuk dapat diantisipasi dengan segera sebagai bentuk empati kepada para calon jemaah yang mempercayakan bimbingan haji di KBIHU.

Untuk mendukung penyelenggaraan ibadah haji, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) hadir sebagai entitas yang bertanggung jawab memberikan pelayanan dan bimbingan kepada calon jemaah haji. Meskipun peran KBIHU sangat krusial dalam memastikan kelancaran pelaksanaan ibadah haji, namun beberapa permasalahan terkait manajemen pelayanan sering kali timbul, mengakibatkan berbagai dampak yang memengaruhi pengalaman dan keselamatan jemaah. Manajemen pelayanan dalam KBIHU sering dihadapkan pada kendala kurangnya koordinasi internal antar unit dan kurangnya koordinasi eksternal dengan pihak-pihak terkait, seperti otoritas pemerintah,

maskapai penerbangan, dan pihak berwenang di Tanah Suci. Tidak sesuai informasi dan kebijakan dapat menciptakan kebingungan dan ketidakpastian diantara calon jemaah haji. Dan Beberapa KBIHU mungkin menghadapi keterbatasan sarana dan prasarana untuk memberikan pelayanan yang optimal. Ini dapat mencakup keterbatasan ruang kantor, atau fasilitas pelatihan bagi petugas KBIH.

Mengingat hal tersebut, banyak pihak yang ingin membantu para calon jemaah haji dalam menjalankan proses perjalanan ibadah haji, baik secara teori maupun secara praktik, salah satunya lembaga KBIHU Bustanulwildan. Dalam meningkatkan kualitas terhadap calon jemaah haji KBIHU Bustanulwildan selalu mengadakan pertemuan pengajian mingguan dan 2 mingguan bimbingan manasik yang bersifat universal untuk semua jemaah haji. Pertemuan dilakukan agar jemaah haji minimal paham akan materi yang disampaikan, dikarenakan rata-rata calon jemaah haji di Indonesia adalah lansia.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Bustanulwildan merupakan salah satu lembaga yang didirikan untuk memberikan pelayanan sekaligus bimbingan kepada masyarakat yang akan melaksanakan ibadah haji atau umrah. KBIHU Bustanulwildan menjadi salah satu lembaga yang bergerak dibidang jasa pelatihan, bimbingan dan pemberangkatan jemaah haji yang bertujuan untuk membimbing umat menuju baitullah dengan menitikberatkan kepada kualitas pelayanan dan serangkaian kegiatan untuk calon jemaah haji agar dapat menjadi haji mandiri yang mabrur. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Bustanulwildan menerapkan prinsip kerja

berdasarkan fungsi-fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan.

Manajemen memiliki beberapa kegunaan, salah satunya adalah pengawasan. Pengawasan adalah kegiatan untuk memastikan bahwa semuanya dilakukan sesuai dengan seharusnya dan untuk mengawasi kinerja organisasi (Wibowo, 2016:14). Pengawasan sangat penting dalam menilai kualitas suatu fasilitas, maka penerapan ini sangat penting. Melalui Kementerian Agama yaitu Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) melalui lembaga ini dimaksudkan untuk mencegah dan memperbaiki kesalahan, ketidaksesuaian, dan ketidakpatuhan terhadap kewajiban dan wewenang yang telah ditetapkan.

Pelayanan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pemerintah ataupun swasta, pelayanan merupakan bentuk kongkret pemerintah dan swasta dalam melayani masyarakatnya. Upaya peningkatan penyelenggaraan ibadah haji sebagai mana dirumuskan dalam kebijakan teknis penyelenggaraan ibadah haji. Upaya ini yaitu kegiatan bimbingan ibadah haji secara intensif kepada jemaah calon haji sejak mendaftar sampai kembali ke Tanah Air yang menjadi tanggung jawab Kementerian Agama Kabupaten atau Kota (Subianto, 2016:229).

KBIHU Bustanulwildan sebagai penyedia jasa haji memiliki standar pelayanan prima tersendiri. Menurut Barata (2003:30) konsep pelayanan prima terbagi menjadi beberapa poin diantaranya kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab. Keenam point tersebut menjadi standar

pelayanan prima demi terciptanya peningkatan jemaah yang berkualitas dalam melakukan ibadah Haji. Kualitas (mabrur) jemaah dapat dilihat pada saat pelaksanaan haji dengan terlaksananya syarat, rukun dan wajibnya dalam kegiatan haji untuk mencapai predikat mabrur. Indikator haji dan umrah yang mabrur diantaranya peningkatan keimanan secara personal, *habluminanas* dan *habluminallah*.

Dengan adanya pelaksanaan pelayanan ini maka sebuah lembaga dalam hal ini adalah KBIHU Bustanulwildan akan memiliki standar evaluasi yang tinggi untuk menilai para kinerja pegawai dalam pelayanan terhadap jemaah, maupun aspek lainnya. Hal terpenting adalah pelayanan terhadap jemaah haji yang mendaftarkan dirinya untuk mendapatkan bimbingan manasik haji di KBIHU Bustanulwildan. Dengan demikian manajemen memiliki daya dukung yang sangat penting terhadap keberhasilan sebuah lembaga.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka fokus penelitian pada penelitian ini yaitu permasalahan disekitar Manajemen Pelayanan pada KBIHU Bustanulwildan. Selanjutnya untuk mempermudah pembahasan maka dirincikan dalam beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana regulasi pelayanan di KBIHU Bustanulwildan?
2. Bagaimana fasilitas-fasilitas pelayanan di KBIHU Bustanulwildan?
3. Bagaimana budaya pemberian pelayanan di KBIHU Bustanulwildan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini sesuai dengan fokus penelitian di atas, maka tujuan penelitiannya yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui regulasi pelayanan di KBIHU Bustanulwildan.
2. Untuk mengetahui fasilitas-fasilitas pelayanan di KBIHU Bustanulwildan.
3. Untuk mengetahui budaya pemberian pelayanan di KBIHU Bustanulwildan.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil tulisan ini diharapkan dapat bermanfaat dan berguna bagi peneliti, pembaca, dan khususnya bagi kelompok bimbingan ibadah haji. Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Akademis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi serta sebagai referensi penelitian ilmiah bagi perkembangan manajemen haji dan umrah dalam kajian pelayanan ibadah haji.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai referensi atau sumber rujukan, serta menambah ilmu pengetahuan mengenai pelayanan ibadah haji, dapat memberikan kontribusi penting bagi perkembangan ilmu mengenai pelayanan ibadah haji.

E. Hasil Penelitian Relevan

Bagian ini memaparkan hasil temuan penelitian yang sebelumnya telah dilaksanakan serta memiliki kesamaan dan berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti untuk dijadikan sebagai bahan referensi.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Ibda Tsamrotul Fa'diyah yang berjudul “*Manajemen Pelayanan KBIHU Al-Karimiyah Sawangan Baru, Depok Dalam Merekrut Jemaah Haji dan Umrah*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan KBIHU Al-Karimiyah dalam merekrut jemaah haji dan umrah, serta faktor pendukung dan penghambat pelayanan KBIHU Al Karimiyah dibawah arahan Dr. Hj. Nuriyah M.M. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang menggambarkan keadaan sosial dari sudut pandang sumber dalam latar belakang alamiah. Hasil dari penelitian ini bahwa KBIHU Al Karimiyah telah memberikan pelayanan yang baik dan menarik sesuai dengan pedoman penyelenggaraan ibadah haji dan umrah (Fa'diyah 2021).

Perbedaan dalam penelitian Ibda Tsamrotul Fa'diyah dengan penelitian ini terdapat pada latar belakang, dimana dalam penelitian Ibda Tsamrotul Fa'diyah latar belakang yang menjadi rumusan masalah yaitu bagaimana manajemen pelayanan KBIHU Al Karimiyah dalam merekrut jemaah haji dan umrah, serta faktor pendukung dan penghambat pelayanan KBIHU Al Karimiyah.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Farhan Sofian UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang berjudul “*Aktivitas Manajemen Pelayanan Jemaah Haji di*

KBIHU Aisyah Kota Yogyakarta". Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan metode pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini yaitu menunjukkan aktivitas manajemen pelayanan jemaah haji di KBIHU Aisyah kota Yogyakarta tergolong sudah baik dari segi pelaksanaan secara langsung kepada jemaah, dalam bentuk penetapan prosedur yang telah direncanakan meliputi bentuk sasaran pelayanan, menetapkan teknik pencapaian terutama dalam memenuhi kebutuhan jemaah dalam melaksanakan ibadah haji, pengendalian kegiatan manajemen pelayanan melibatkan ketua KBIHU Aisyah kota Yogyakarta dan jemaah yang terkait (Sfian 2023).

Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian ini terdapat pada rumusan masalah dimana penelitian Farhan Sofian menjelaskan bagaimana aktivitas manajemen pelayanan jemaah haji di KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta, sedangkan pada penelitian ini menjelaskan bagaimana permasalahan disekitar pelayanan pada KBIHU Bustanulwildan dalam meningkatkan kualitas jemaah.

Ketiga, penelitian ini dilakukan oleh Siti Fadilah, yang berjudul "*Manajemen Pelayanan Penyelenggaraan Manasik Haji*". Penelitian ini di kelompok bimbingan Ibadah Haji dalam penelitian ini dijelaskan mengenai manajemen pelayanan penyelenggaraan Manasik Haji di KBIH yayasan Pondok Pesantren Cipasung yang sesuai dengan fungsi manajemen yaitu POAC *Planning*, dilakukan melalui meeting internal 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 ke dalam tugas-tugas tertentu sesuai dengan porsinya masing-masing dan menetapkan koordinasi diantara bidang-bidang. *Actuating*, meliputi: strategi perekrutan, pendaftaran, bimbingan manasik haji, pemberangkatan jemaah ke Tanah Suci dan mendampingi Jemaah di Tanah Suci dan pemulangan Jemaah dari Tanah Suci sampai Tanah Air. *Controlling*, dilakukan dengan cara terus melaksanakan koordinasi dan memantau semua kinerja yang dilakukan agar sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan, Penelitian ini sangat mencakup terhadap fungsi manajemen, bahkan digunakan ketika terjadi di lapang oleh KBIH yayasan Pondok Pesantren Cipasung dalam pelayanan manasik haji (Fadilah, 2018).

Perbedaan penelitian di atas dengan penelitian ini terdapat pada teori yang digunakan, jika teori berbeda maka pembahasan yang akan dibahas pun berbeda.

F. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teoritis

Menurut Barata, (2003: 27) Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan.

Rahmayanty (2010:17) menyatakan bahwa Layanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan. Dalam regulasi layanan (*service regulation*), lembaga atau organisasi apa pun harus menyusun dan mengembangkan jasa pelayanan pada pelanggan mencakup sistem, aturan, keputusan, prosedur, dan tata cara pelayanan dan keluhan agar memudahkan dalam standar pelaksanaan pelayanan serta berguna menyampaikan produk atau jasa lembaga. Idealnya dalam suatu standar pelayanan dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan. Keraguan pegawai akan keputusan-keputusan apa yang harus diambil dengan sendirinya akan hilang sepanjang masih dalam aturan yang termuat dalam standar pelayanan. Standar pelayanan tersebut disebut juga SOP (*Standard Operating Procedures*), dibuat untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan oleh pegawai yang akan mengganggu kinerja organisasi secara keseluruhan. Menyangkut fasilitas utama dan pendukung, ada perlengkapan pelayanan, serta akomodasi, alat bantu, *product*, mesin peralatan, teknologi, WC, ruangan, gedung, dan sebagainya.

Adapun budaya pemberian layanan menurut Rianto (2010:215) terdapat konsep pelayanan A3 (*attitude, attention, action*), yaitu :

a. *Attitude* (Sikap)

Sikap dan tingkah laku yang harus ditonjolkan oleh pegawai ketika menghadapi pelanggan.

b. *Attention* (Perhatian)

Pegawai harus mampu memberikan kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritik pelanggan.

c. *Action* (Tindakan)

Pegawai harus mampu memberikan berbagai kegiatan nyata yang harus diberikan dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan.

Dalam melayani jemaah haji pemerintah dan kelompok bimbingan ibadah haji dan umrah (KBIHU) memberikan pelayanan dalam hal pelayanan umum, administrasi, ibadah, dan kesehatan. Pelayanan umum antara lain mengenai pengasramaan jemaah haji, transportasi. Pelayanan ibadah antara lain bimbingan manasik haji, hal-hal yang berkaitan dengan ibadah (shalat di pesawat, tayamum di pesawat, shalat *jama'* dan *qashar*). Pelayanan administrasi menyangkut pendaftaran, paspor, panggilan masuk asrama. Sedangkan pelayanan kesehatan meliputi pemeriksaan kesehatan, biaya pemeriksaan kesehatan dan penyerahan kartu kesehatan.

Ibadah haji merupakan kewajiban spiritual dalam agama Islam di mana umat Muslim melakukan perjalanan ke kota suci Mekah setidaknya sekali

seumur hidup, dengan melakukan serangkaian tindakan yang telah ditetapkan sebagai bentuk pengabdian kepada Allah. Ibadah haji ini merupakan salah satu dari lima rukun Islam.

2. Kerangka Konseptual

Pelayanan ibadah haji disediakan oleh pemerintah dan lembaga terkait untuk memfasilitasi perjalanan dan pelaksanaan ibadah haji. Pelayanan ini mencakup berbagai aspek termasuk persiapan sebelum keberangkatan. Pelayanan ibadah haji ini bertujuan untuk memastikan bahwa proses pelaksanaan ibadah haji berjalan dengan baik, memenuhi standar kualitas layanan yang ditetapkan, dan memberikan pengalaman ibadah yang bermakna bagi para jemaah haji.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIHU) Bustanulwildan sebuah lembaga yang bertugas membina, melayani, dan melindungi para calon jemaah haji agar dapat melaksanakan ibadah haji dengan syariat dan rukun sehingga menjadi haji yang mabrur. Melalui beberapa teori pelayanan ada tiga poin pelayanan prima guna mencapai pelayanan yang unggul, yaitu regulasi layanan, fasilitas-fasilitas layanan, dan budaya pemberian pelayanan.

Regulasi layanan menurut Rahmayanty (2010:17), yaitu untuk memudahkan dalam pemberian pelayanan, setiap organisasi harus membangun regulasi dalam bentuk sistem, aturan, keputusan, prosedur dan tata cara lainnya dalam menerima maupun mendapatkan pelayanan dalam standar pelayanan yang ditentukan semuanya harus dijelaskan secara lengkap dalam pembuatan

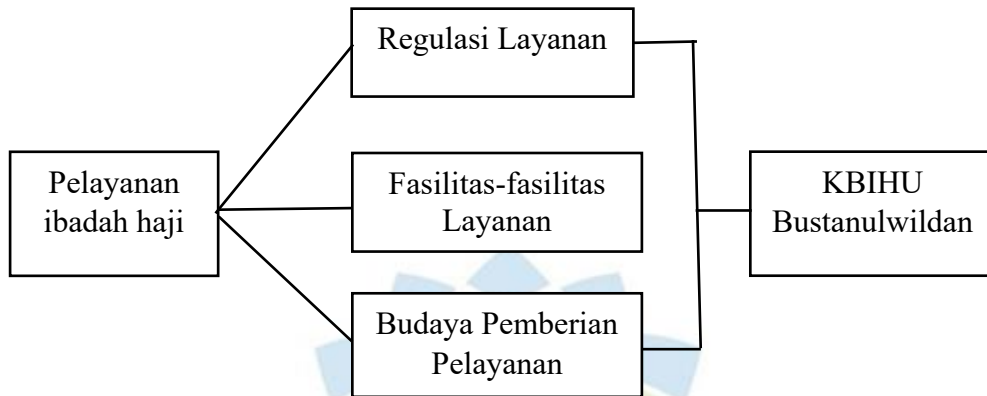
regulasi pelayanan. Regulasi pelayanan yang tidak berbelit-belit, tidak tumpang tindih antara yang satu dengan yang lainnya, aturan yang di atasnya maupun yang di bawahnya akan memberikan potensi pelayanan yang lebih baik. Regulasi itu mengatur aturan dan jalannya pelayanan yang akan diberikan. Melalui regulasi tersebut diharapkan pelayanan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan, yaitu sesuai standar pelayanan yang disebut juga SOP (*Standar Operating Procedure*).

Fasilitas-fasilitas layanan sebagai sarana penunjang dalam pelaksanaan pelayanan menjadi penting untuk diperhatikan. Fasilitas atau sarana dan prasarana pendukung adalah sebagai instrumen untuk membantu meningkatkan kinerja pelayanan. Kualitas sumber daya manusia yang kompeten dan sistem yang baik membutuhkan sarana dan prasarana yang mendukung untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

Budaya pemberian pelayanan memiliki peran penting dalam organisasi, ada beberapa alasan yang membuat budaya pelayanan menjadi faktor penting, yaitu: *attitude, attention, action*.

Berdasarkan penjelasan di atas, pelayanan dapat dilakukan secara efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan jemaah jika seluruh komponen pelayanan memenuhi standar pelayanan. Konsep pelayanan prima terbagi menjadi beberapa poin di antaranya kemampuan, sikap, penampilan, tindakan, perhatian, dan tanggung jawab (Barata 2003:30). Dengan adanya pelaksanaan pelayanan prima harus diberikan KBIHU Bustanulwildan kepada setiap

jemaahnya seoptimal mungkin karena hal tersebut yang menentukan eksistensi KBIHU dimasyarakat.



Gambar 1.1

Kerangka Pemikiran Pelayanan Prima Ibadah Haji

G. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan dalam penelitian ini dilakukan di KBIHU Bustanulwildan jalan Tanjakan Sari No. 24 RT/RW 21/01 Cileunyi Wetan Kabupaten Bandung. Alasan penulis melakukan penelitian di KBIHU Bustanulwildan karena mempertimbangkan beberapa hal mengenai pelayanan ibadah haji di KBIHU. Lokasi ini juga efektif dan efisien untuk penulis mengumpulkan data-data dan informasi yang dibutuhkan untuk skripsi ini.

2. Paradigma dan Pendekatan

Pada penelitian ini paradigma yang digunakan yaitu *konstruktivisme* yaitu memandang realitas sosial sebagai suatu yang utuh, kompleks, dinamis, dan penuh makna (sugiyono, 2019).

Proses pelayanan ibadah haji di KBIHU meliputi banyak hal mulai dari pendaftaran ibadah haji, sampai pemulangan jemaah haji dari Tanah Suci. Oleh karena itu, yang dipilih merupakan paradigma *konstruktivisme*.

Pendekatan yang digunakan yaitu kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi sebagai situasi fenomena realitas sosial yang ada di KBIHU Bustanulwildan yang menjadi objek penelitian.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena penelitian ini akan menghasilkan data berupa kata-kata tertulis atau lisan dan perilaku yang dapat diamati, yang bertujuan untuk menjelaskan fenomena dan kondisi yang sebenar-benarnya melalui pengumpulan data.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi deskriptif, yaitu suatu tahapan kerja dalam penelitian yang diarahkan untuk memecahkan suatu kasus atau peristiwa dengan cara memaparkan atau menggambarkan hasil penelitian secara objektif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif ini menitik beratkan pada data-data penelitian dan wawancara (Suharsimi, 2013).

4. Jenis Data dan sumber data

a. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini sifatnya kualitatif yang dilakukan dengan pedoman wawancara yang diajukan kepada KBIHU Bustanulwildan hasil observasi tersebut kemudian ditulis dan dikumpulkan dalam bentuk deskriptif.

b. Sumber Data

Penggunaan sumber data ini dimaksudkan untuk mendapatkan data yang terperinci dan komprehensif yang menyangkut objek yang diteliti. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Sumber Data Primer

Menurut Sugiyono (2013:225) data primer merupakan data hasil wawancara tertulis dan dikumpulkan melalui wawancara dengan informan yang menjadi sampel penelitian. Data primer ini diperoleh melalui kata-kata tindakan orang-orang yang diamati dan diwawancarai. Adapun subjek penelitian, antara lain: Hj. Dewi Farida Aryani sebagai ketua yayasan sekaligus pembimbing KBIHU Bustanulwildan dan Hj. Rafidah Nur Fauziah, S.Pd., M.Hum.

2) Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dihasilkan dari literatur buku yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti oleh peneliti, baik biro-biro statistik ataupun dari hasil-hasil penelitian

(Arifin, 2004:16). Data sekunder didapatkan dari data yang dapat dipertanggung jawabkan keabsahannya. Seperti buku, jurnal, dan lainnya.

5. Informan atau Unit Analisis

a. Informan

Penelitian yang akan diteliti ini menggunakan informan untuk menjadi sumber yang terpercaya dalam penelitian. Informan merupakan seseorang yang dianggap benar-benar mengetahui keberadaannya, menguasai dan terlibat langsung dengan fokus penelitian. Peneliti menentukan informan yaitu ketua lembaga KBIHU Bustanulwildan.

b. Teknik Penentuan Informan

Penelitian pelayanan ibadah haji di KBIHU Bustanulwildan telah memilih informan sebagai sumber penghasilan data berdasarkan penguasaan subjek yang dimiliki serta mempunyai data yang relevan dan bersedia memberikan informasi secara akurat terkait manajemen pelayanan ibadah haji.

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data. Untuk kepentingan pada penelitian ini, data-data dikumpulkan dengan teknik sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi melibatkan pencatatan yang sistematis terhadap peristiwa, perilaku, objek yang teramati, dan hal-hal yang relevan untuk mendukung penelitian yang sedang dilakukan. Salah satu peran penting dari observasi yaitu untuk menggali interaksi yang kompleks dengan lingkungan sosial yang sedang diamati (Sarwono 2006). Oleh karena itu, dalam tahap ini penulis ikut berpartisipasi dalam observasi di KBIHU Bustanulwildan.

b. Wawancara

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

Proses wawancara dilakukan peneliti dengan ketua yayasan KBIHU Bustanulwildan, dan pegawai lainnya yang membantu dalam memperoleh data ataupun informasi yang dibutuhkan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu metode yang dilakukan untuk memperoleh data melalui buku, arsip, dokumen-dokumen, catatan, jurnal, surat kabar, dan lain-lain yang dianggap memiliki relevansi dengan penelitian yang penulis lakukan (Ridwan, 2009:38).

7. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman (1984 : 27) analisis data diterapkan secara interaktif dan berkelanjutan hingga penelitian selesai. Dalam analisis data ini melibatkan tiga tahap utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan koding Miles et.al, 2014 sebagai proses analisis data dengan mengidentifikasi kata atau kalimat kepada lima macam pengelompokan yaitu *descriptive*, *emotion*, *process*, *values*, dan *evaluation*. Kata atau kalimat yang masuk kepada *descriptive coding* yaitu menjelaskan tentang kata benda, *emotion coding* menjelaskan tentang kata sifat atau mengungkapkan perasaan, *process coding* menjelaskan kata kerja atau proses, *values coding* menjelaskan nilai, kepercayaan, persepsi, dan sikap. Sedangkan *evaluation* merupakan sesuatu yang menjelaskan penilaian dari suatu program, kegiatan, ataupun kebijakan.

a. Reduksi Data

Reduksi data sebagai proses penyederhanaan data yang telah diperoleh dari hasil penelitian di lapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, mengarahkan, atau membuang bagian yang tidak diperlukan dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik. Proses ini dilakukan guna data yang diperoleh oleh peneliti lebih jelas dalam menggambarkan tujuan dari penelitian.

b. Penyajian Data

Proses penyajian data merupakan kumpulan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang mudah didapatkan. Proses penyajian data ini merupakan kegiatan mengolah data menjadi sebuah data yang lebih terstruktur yang mudah dimengerti dan ditarik menjadi kesimpulan.

c. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir yang dilakukan oleh peneliti dalam hal ini adalah apabila kedua langkah sebelumnya sudah terpenuhi maka dapat ditariklah suatu kesimpulan. Kesimpulan yang disampaikan dalam penelitian ini bersifat sementara hingga mendapat penelitian terbaru yang lebih kuat mengenai hasil penelitian ini.