

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) memegang peran yang sangat krusial dalam penyelenggaraan ibadah haji. KBIHU bertanggung jawab atas perencanaan, pelaksanaan, serta pengawasan seluruh rangkaian kegiatan ibadah haji. Tujuan utama KBIHU adalah memberikan pelayanan bimbingan yang optimal kepada seluruh calon jemaah haji. Pelayanan ini merupakan manifestasi dari upaya aparat pemerintah dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan ibadah haji, dengan selalu mempertimbangkan kondisi dan kebutuhan para calon jemaah.

Dalam pelaksanaan manasik, manajemen KBIHU senantiasa mengedepankan efektivitas dalam menyelesaikan setiap kegiatan guna mencapai tujuan. Efektivitas dalam konteks ini merujuk pada kemampuan untuk mengukur dan mencapai tujuan secara tepat. Keberhasilan suatu organisasi, termasuk KBIHU, dapat dinilai dari sejauh mana manajemen mampu mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Efektivitas seringkali diartikan sebagai tindakan yang tepat sasaran, yakni kegiatan yang secara langsung berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi. Penyelenggaraan ibadah haji memiliki makna strategis bagi bangsa Indonesia, karena menyangkut harkat dan martabat negara di mata dunia internasional. Dengan itu, pemerintah melalui Kementerian Agama, mengajak seluruh

komponen bangsa untuk berpartisipasi aktif dalam menyukseskan penyelenggaraan ibadah haji, baik di dalam negeri maupun di Arab Saudi.

Tazkiyatunnafsi berdiri pada tahun 2017 yaitu izin operasional nya. Kalau melaksanakan kegiatan bimbingan yang beratas namakan Majelis Ta'lim sebelum mendapat KBIHU itu berdiri dari tahun 2004 dengan nama Majelis Ta'lim As Syafiiyyah. Latar belakang dalam Majelis Ta'lim Pondok Pesantren itu yayasan. Jadi yang bergerak yayasan itu di antaranya baik untuk kegiatan pendidikan, ekonomi, sosial. Dalam pendidikan itu di kembangkan ada pendidikan formal, non formal salah satunya yaitu adalah bimbingan manasik haji.

Seluruh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU), termasuk Tazkiyatunnafsi senantiasa berupaya mengelola seluruh aspek pelayanan selama kegiatan manasik bagi calon jemaah haji. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan kepuasan jemaah dan pada gilirannya membangun loyalitas terhadap penyelenggara ibadah haji. Persepsi jemaah terhadap kualitas pelayanan akan dinilai positif. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan akan dinilai negatif.

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan kegiatan kompleks yang menuntut adanya pengelolaan yang terstruktur dan profesional. Lembaga KBIHU didirikan sebagai salah satu upaya untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Keberadaan KBIHU sangat penting bagi calon jemaah haji, karena lembaga ini berperan aktif dalam memberikan pelayanan bimbingan dan

komprehensif, mulai dari tahap persiapan keberangkatan hingga pasca kepulangan dari Tanah Suci, termasuk dalam upaya menjaga keberkahan ibadah haji.

Kualitas pelayanan manasik haji yang diselenggarakan oleh lembaga seperti KBIHU Tazkiyatunnafsi memiliki dampak besar terhadap keberhasilan ibadah haji. Manasik haji, sebagai sarana untuk meningkatkan pemahaman calon jemaah tentang tata cara ibadah haji yang benar, memiliki peran yang sangat penting. Oleh karena itu, upaya yang dilakukan oleh KBIHU dalam memberikan pelayanan terbaik kepada calon jemaah haji sangat diapresiasi.

Menurut Moenir, manajemen pelayanan adalah suatu proses pengendalian yang bertujuan memastikan seluruh kegiatan pelayanan berjalan secara tertib, lancar, sesuai target dan memuaskan bagi pihak yang dilayani (2018: 186).

Manajemen pelayanan haji merupakan penerapan prinsip-prinsip ilmiah dan keahlian dalam perencanaan, pelaksanaan, koordinasi dan evaluasi seluruh rangkaian kegiatan pelayanan ibadah haji. Keberhasilan ibadah haji dan umrah sangat bergantung pada penerapan manajemen yang efektif dari berbagai aspek, seperti pelayanan, penyuluhan bimbingan dan manasik. Adanya manajemen yang baik, jemaah dapat mencapai tujuan ibadahnya secara optimal, efektif dan efisien.

Para calon jemaah haji umumnya memiliki cita-cita untuk meraih predikat mabrur. Untuk mencapai hal tersebut, pemahaman mendalam

tentang manasik haji menjadi sangat penting. Bimbingan manasik haji, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun lembaga swasta bertujuan membekali calon jemaah dengan pengetahuan yang cukup sehingga mereka mampu melaksanakan ibadah haji secara mandiri dan berkualitas. Hal ini mutlak diperlukan, oleh karena itu, baik KBIHU maupun pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas bimbingan manasik yang mereka selenggarakan.

Singkatnya, manajemen bimbingan ibadah haji adalah upaya sistematis untuk mengatur dan mengendalikan seluruh kegiatan organisasi atau lembaga penyelenggara bimbingan agar tujuan penyelenggaraan bimbingan haji dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Manajemen bimbingan ibadah haji terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas dan efektifitas penyelenggaraan ibadah haji. Manfaatnya meliputi optimalisasi pencapaian tujuan organisasi individu, peningkatan kinerja pelayanan, motivasi kerja yang tinggi di antara para pembimbing, serta konsistensi dalam pelaksanaan bimbingan. Selain itu, manajemen yang baik juga mendorong pengamalan nilai-nilai etika dalam beribadah dan membekali jemaah dengan pengetahuan yang diperlukan untuk melaksanakan ibadah haji dengan benar.

Secara umum, pelayanan dapat diartikan sebagai serangkaian tindakan yang diberikan oleh suatu lembaga kepada pihak lain yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Dalam ibadah haji dan umrah, manajemen pelayanan mengacu pada upaya penerapan prinsip-prinsip manajemen untuk

memberikan layanan terbaik bagi jemaah . Melihat dari pemaparan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji dan Umrah Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Tazkiyatunnafsi Garut”**

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan pada uraian, berangkat dari latar belakang penelitian maka penelitian ini berfokus Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji dan Umrah di KBIHU Tazkiyatunnafsi Garut. Selanjutnya Agar penelitian ini lebih terarah maka diturunkan dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana Pengendalian Bimbingan Manasik Haji dan Umrah pada KBIHU Tazkiyatunnafsi Garut?
2. Bagaimana Proses Layanan Bimbingan Manasik pada KBIHU Tazkiyatunnafsi Garut?
3. Bagaimana Mekanisme Pelayanan Bimbingan Kepada Jemaah Haji dan Umrah pada KBIHU Tazkiyatunnafsi Garut?

## **C. Tujuan Penelitian**

Pada bagian ini penulis ingin menjelaskan mengenai tujuan yang ingin dicapai dari terlaksananya penelitian :

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Pengendalian Bimbingan Manasik Haji dan Umrah pada KBIHU Tazkiyatunnafsi Garut.

2. Untuk Mengetahui Bagaimana Proses Layanan Bimbingan Manasik pada KBIHU Tazkiyatunnafsi Garut.
3. Untuk mengetahui Mekanisme Bimbingan Kepada Jemaah Haji dan Umrah pada KBIHU Tazkiyatunnafsi Garut.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

##### **1. Secara Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan pengetahuan yang memadai tentang bagaimana penyelenggaraan ibadah haji dan umrah terutama bagaimana manajemen pelayanan di KBIHU Tazkiyatunnafsi. Kemudian kepada pembaca khususnya dalam Program Studi Manajemen Haji dan Umrah ini sangatlah penting. Hasil dari penelitian ini sangat diharapkan dapat digunakan sebagai masukan masukan bagi para akademisi Program Studi Manajemen Haji dan Umrah.

##### **2. Secara Praktis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu dan berguna bagi lembaga lembaga penyelenggara ibadah haji. Kemudian menjadi masukan oleh KBIHU - KBIHU lain untuk mengetahui seberapa besar pelayanan bimbingan manasik terhadap penggunaan jasa KBIHU di kalangan masyarakat. Dan manajemen pelayanan pun bisa menjadi lebih terarah dan sistematis.

## E. Penelitian Terdahulu

**Tabel 1. 1. Perbandingan Penelitian Terdahulu**

No	Nama Penulis, Judul, Tahun	Metode	Hasil
1	Skripsi yang telah di susun oleh Rahmah Fitriani tahun 2016 yang berjudul “ <b>Manajemen Pelayanan KBIH An Nizomiyah Jakarta Selatan dalam Bimbingan Manasik Haji</b> ”	Penulis menggunakan metode kualitatif atau metode deskriptif yang mana metode deskriptif merupakan penelitian yang tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji atau prediksi melainkan metode deskriptif digunakan sebagai cara yang praktis untuk menjelaskan pelayanan bimbingan manasik haji.	Pentingnya adanya pengawasan dalam proses bimbingan manasik haji menjadi tolak ukur dimana berjalannya pengawasan disini berfungsi sebagai proses akhir dari berbagai kegiatan yang berjalan dalam pelaksanaan manasik haji di KBIH An-Nizomiyah.
2	Skripsi yang telah	Penelitian ini	Mengenai

<p>disusun oleh Muhammad Rizki Wildan pada tahun 2023 yang berjudul <b>“Optimalisasi Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Dalam Peningkatan Jumlah Jemaah haji Pada KBIHU Arrahmaniyah Cipayung”</b></p>	<p>menggunakan metode penelitian kualitatif di mana penelitian ini adalah penelitian yang harus pula memenuhi persyaratan sebagai suatu penyelidikan yang disiplin. Sebagaimana penelitian pada umumnya, setiap kegiatan penelitian kualitatif haruslah dilaksanakan untuk menjawab masalah masalah yang berarti, nilai temuannya memang penting atau cukup berarti.</p>	<p>pelaksanaan bimbingan manasik haji KBIHU Arrahmaniyah menurut permasalahan dari hasil yang ditemukan penulis sesuai mekanisme pelaksanaan bimbingan manasik haji. Bimbingan manasik haji pada dasarnya berjalan tergantung pada jemaah yang datang dengan tepat waktu, dan metode yang diterapkan oleh KBIHU Arrahmaniyah, seperti metode</p>
--	--	--

			ceramah atau penyampaian, tanya jawab, dan praktik. Dari hasil wawancara jemaah lebih mudah untuk memahami penyampaian yang dilakukan oleh pembimbing.
3	Skripsi yang telah disusun oleh Muhamad Iqbal Nugraha pada tahun 2017 yang berjudul <b>“Manajemen Bimbingan Manasik Bagi Calon Jemaah haji Pada Kementrian Agama Kota</b>	Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif yaitu dengan melakukan penelitian yang menghasilkan data deskriptif, berupa data-data tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.	Dalam hal pelaksanaan yang diterapkan pada program bimbingan manasik haji Metode yang diterapkan pada Kementerian Agama Kota Tangerang yaitu: Ceramah, Tanya jawab, Diskusi, dan

	<b>Tangerang”</b>		praktek.
--	-------------------	--	----------

## **F. Landasan Pemikiran**

### **1. Landasan Teoritis**

#### **a. Manajemen**

Istilah “manajemen” berasal dari kata kerja inggris “to manage” yang secara umum berarti mengelola atau mengurus. Dalam konteks organisasi, manajemen merujuk pada aktivitas memimpin dan mengarahkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan tertentu. Oleh karena itu, seorang manajer adalah individu yang bertanggung jawab atas pengelolaan sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan (Widiana, 2020).

Manajemen merupakan bagian dari setiap organisasi, baik itu skala kecil maupun besar. Proses manajemen yang efektif melibatkan pemantapan sumber daya manusia, pengetahuan, dan keterampilan secara optimal untuk mencapai tujuan organisasi. Dengan kata lain, keberhasilan suatu organisasi sangat tergantung pada penerapan prinsip prinsip manajemen yang baik (Syahputra & Aslami, 2023).

Secara umum, manajemen dapat dipahami sebagai proses pengelolaan sumber daya organisasi secara efektif dan efisien melalui kerja sama tim untuk mencapai tujuan bersama. Dengan demikian,

organisasi menjadi wadah bagi penerapan prinsip-prinsip manajemen dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

Ada beberapa unsur pokok dalam manajemen yaitu : Manusia (*men/Human*), Bahan (*materials*), Mesin (*machines*), Metode (*methods*), Uang (*money*) dan Pasar (*market*). Tujuan utama dari interaksi antara keenam unsur ini adalah untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Efektif berarti mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sedangkan efisien berarti mencapai tujuan dengan menggunakan sumber daya seminimal mungkin. Keberhasilan suatu organisasi bergantung pada bagaimana keenam unsur ini dikelola dengan baik.

George R Terry berpendapat bahwa “manajemen adalah suatu proses khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, perorganisasian, pergerakan dan pengendalian untuk menentukan serta mencapai tujuan. Dalam sebuah kegiatan manajemen perlu adanya Prinsip Perencanaan (*Principle of Planning*), Prinsip Organisasi (*Principle of Organization*), Prinsip Pengarahan (*Principle of Direction*), dan Prinsip Pengendalian (*Principle of Control*). Sehingga dengan adanya penerapan ini setiap tindakan dapat berjalan dengan flexible dalam mencapai sebuah tujuan.

#### **b. Pelayanan**

Dalam konteks interaksi sosial terdapat dua istilah yang sering digunakan namun memiliki makna yang berbeda, yakni “melayani”

dan “pelayanan”. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, “melayani” didefinisikan sebagai tindakan aktif dalam memberikan bantuan atau memenuhi kebutuhan orang lain. Sementara itu, “pelayanan” merujuk pada suatu proses atau kegiatan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan tersebut.

Dalam Kebijakan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi jemaah haji dan jemaah umrah sehingga dapat menunaikan ibadahnya sesuai syariat dan mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (Undang-undang, 2019).

Kementerian Agama memegang peranan dalam memfasilitasi seluruh rangkaian ibadah haji dan umrah, mulai dari tahap pendaftaran hingga kepulangan ke Tanah Air. Mengacu pada definisi pelayanan menurut Philip Kotler, pelayanan dapat diartikan sebagai segala bentuk aktivitas yang ditawarkan oleh sesuatu entitas kepada pihak lain, yang bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan. Demikian, produk layanan ini dapat dikaitkan baik secara produk fisik maupun non fisik. Dengan kata lain, terdapat jenis pelayanan yang sepenuhnya tidak berwujud dan ada pula yang memerlukan dukungan produk fisik (Komang Gede Sugita Prameswara et al., 2023 : 210)

Tata sukayat mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan memenuhi kebutuhan konsumen secara langsung melalui interaksi manusia. Pelayanan juga dapat dipahami sebagai aktivitas yang memberikan manfaat tanpa menghasilkan produk fisik atau kepemilikan. Lebih lanjut, beliau menjelaskan bahwa pelayanan merupakan proses interaksi langsung antara penyedia layanan dengan penerima layanan, baik itu manusia maupun mesin, dengan tujuan utama memberikan kepuasan pada konsumen (Apriliana & Sukaris, 2022)

### c. **Manajemen Pelayanan**

Manajemen secara istilah, merupakan serangkaian kegiatan meliputi perencanaan, perorganisasian, pengarahan serta pengawasan sumber daya organisasi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Maspeke et al., 2017 : 3)

Secara umum, pelayanan didefinisikan sebagai tindakan memberi sesuatu, baik berupa informasi maupun bentuk lainnya, kepada pihak guna mendukung pelaksanaan suatu kegiatan. Definisi ini mencakup pula pembimbingan ibadah haji. Namun, dalam konteks merujuk pada rangkaian kegiatan yang diselenggarakan oleh berbagai instansi pemerintah dibawah koordinasi Kementerian Agama (Aziz, 2007: 22).

Proses mengatur dan mengendalikan pada dasarnya adalah rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memastikan bahwa

pelaksanaan suatu kegiatan, dalam hal ini bimbingan manasik haji berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Proses manajemen ini melibatkan beberapa tahapan penting yakni perencanaan yang matang, perorganisasian yang efektif, pengarahan yang tepat, serta pengawasan yang berkelanjutan untuk mencapai tujuan bimbingan manasik haji secara optimal (Rahmawati & Djumiarti : 6)

Pengendalian merupakan proses yang berkelanjutan, diawali sejak tahap perencanaan hingga akhir pelaksanaan suatu kegiatan. Meskipun secara umum pengendalian juga melibatkan upaya untuk mengarahkan dan mengelola perilaku manusia yang terlibat di dalamnya. Berbeda dengan pengawasan yang cenderung pasif, pengendalian memiliki dimensi tanggung jawab yang lebih kuat sehingga proses pengendalian menjadi lebih dinamis dan melibatkan berbagai unsur seperti tujuan, rencana, kegiatan dan standar.

Proses layanan dalam bimbingan manasik haji merupakan serangkaian kegiatan yang melibatkan interaksi langsung antara pembimbing dan jamaah. Proses ini dimulai dari tahap awal hingga akhir bimbingan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan jamaah akan pemahaman yang mendalam tentang ibadah haji. Dengan kata lain, pelayanan adalah upaya aktif untuk membantu jamaah mencapai tujuan ibadah mereka.

Mekanisme bimbingan merupakan serangkaian langkah sistematis yang dirancang untuk mencapai tujuan tertentu, yaitu membantu individu atau kelompok mengatasi permasalahan yang dihadapi dalam menjalankan tugas untuk mencapai sasaran.

Kata “mekanisme” berasal dari bahasa Yunani yang berarti alat, perangkat, atau cara kerja suatu sistem. Istilah ini mengacu pada segala sesuatu yang digunakan untuk menjalankan suatu fungsi atau mencapai tujuan tertentu.

Kesimpulannya mekanisme dapat didefinisikan sebagai rangkaian prosedur atau langkah-langkah yang terstruktur, dirancang untuk mencapai tujuan tertentu melalui interaksi komponen-komponen yang saling terkait.

Manajemen pelayanan ibadah haji adalah upaya terorganisir untuk merencanakan, melaksanakan dan mengkoordinasikan berbagai kegiatan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi jemaah haji (Sumigar et al., 2018)

#### **d. Bimbingan Manasik Haji**

Secara etimologis istilah “bimbingan” merupakan terjemahan dari bahasa Inggris “Guidance” yang artinya petunjuk atau bantuan. Jadi secara sederhana bimbingan dapat diartikan sebagai upaya memberikan bantuan untuk petunjuk kepada seseorang agar mencapai tujuan tertentu (Andini, 2022 : 3)

Shertzer dan Stone (1981) mengemukakan "*Guidance is the process of helping individuals to understand themselves and their world*" (bimbingan adalah proses membantu individu untuk memahami diri sendiri dan dunianya).

Sedangkan menurut Surya (1988:12) bimbingan merupakan suatu proses yang berkelanjutan dan terstruktur dimana seorang pembimbing memberikan dukungan kepada individu untuk mencapai kemandirian. Melalui bimbingan, individu di dorong untuk memahami diri sendiri secara mendalam, mengembangkan potensi yang dimiliki, serta menyesuaikan diri dengan lingkungan sosialnya. Tujuan utama dari proses ini adalah membantu individu mencapai tingkat perkembangan yang optimal.

Manasik haji menurut Peter Salim dan Yenni Salim Manasik haji merupakan serangkaian bimbingan dan latihan yang diberikan kepada calon jemaah haji sebagai pedoman untuk melaksanakan seluruh rangkaian ibadah haji sesuai syariat Islam, sehingga diharapkan dapat meraih haji yang mabrur.

Manasik merupakan serangkaian kegiatan simulasi ibadah haji yang bertujuan untuk membimbing calon jemaah haji agar memahami tata cara pelaksanaan ibadah haji secara benar. Kegiatan ini umumnya diselenggarakan secara berkala oleh penyelenggara ibadah haji baik di lingkungan masjid, sekolah maupun tempat khusus tentunya di

KBIHU yang dilengkapi dengan replika Ka'bah. Bahkan banyak calon jemaah yang melakukan latihan mandiri di kediaman masing masing.

Manasik haji diselenggarakan untuk mempersiapkan calon jemaah agar siap secara mental dan fisik dalam menjalankan seluruh rangkaian ibadah haji sesuai dengan ketentuan agama.. Pelatihan ini sangat krusial mengingat masih ditemukan sejumlah kesalahan dalam pelaksanaannya, seperti kebiasaan bersolek setelah mengenakan ihram bagi kaum perempuan atau kesalahan dalam menyarungkan kain ihram bagi kaum laki laki. Oleh karena itu, sangat dianjurkan bagi calon jemaah haji mengikuti kegiatan bimbingan manasik haji atau bertanya dengan para ahli agama atau sesama jemaah yang berpengalaman Pra-keberangkatan ke Tanah Suci.

Melalui manasik haji, calon jemaah dilatih dan dipersiapkan secara matang, baik dari segi mental maupun fisik, untuk menghadapi segala tantangan dalam pelaksanaan ibadah haji.

Bimbingan manasik haji bertujuan memberikan pemahaman kepada calon jemaah haji mengenai tata cara rukun, dan wajib haji. Para pembimbing yang ahli di bidangnya akan menjelaskan secara detail setiap tahapan ibadah haji sehingga calon jemaah haji dapat melaksanakannya dengan benar sesuai dengan syariat Islam(Dokumen KBIHU : 2012)

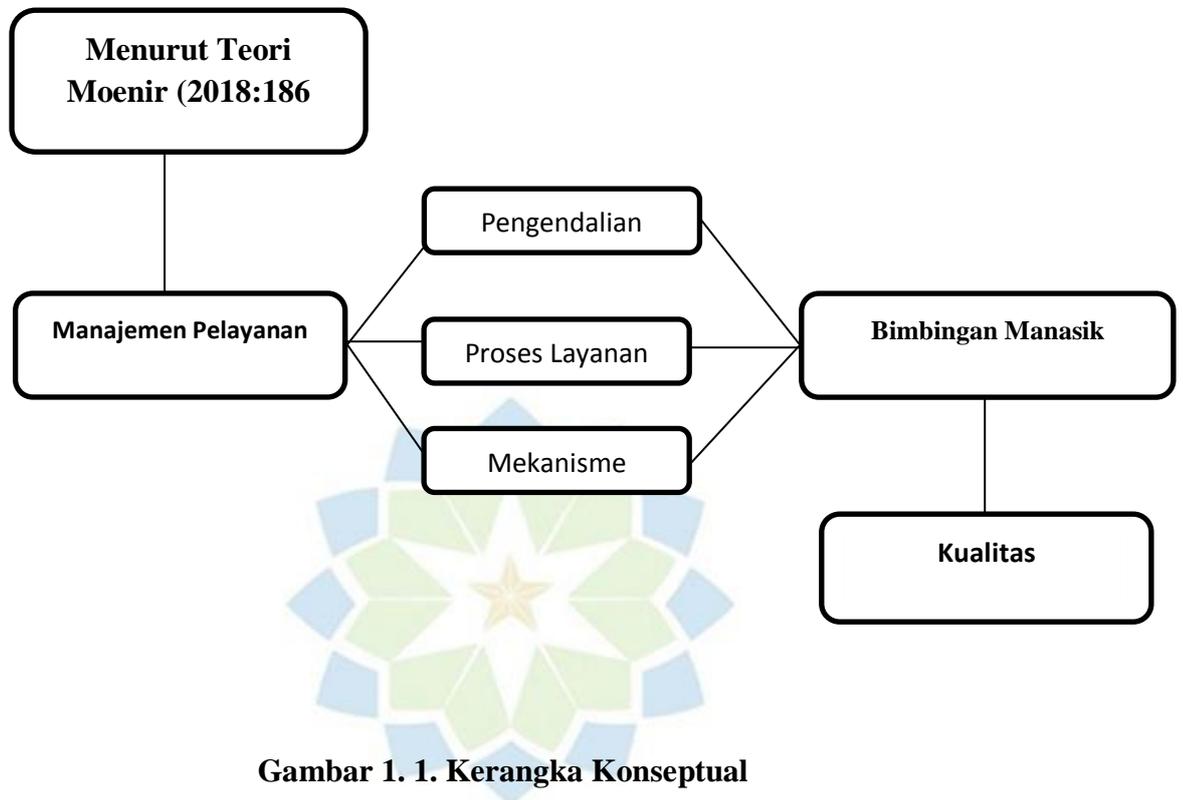
**e. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah ( KBIHU)**

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah ( KBIHU) merupakan mitra pemerintah yang menyediakan layanan bimbingan manasik bagi calon jemaah haji, mulai dari tahap persiapan di tanah air hingga pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi. Layanan ini harus memiliki izin resmi dari pemerintah (Muhamad et al., 2024)

KBIHU berperan dalam memfasilitasi pelaksanaan ibadah haji dan umrah bagi umat Islam di Indonesia. Dengan mandat dari Kementerian Agama, KBIHU bertugas memberikan bimbingan kepada calon jemaah meliputi pemahaman mendalam tentang manasik haji dan umrah. keberadaan KBIHU sebagai mitra pemerintah sangat penting dalam memastikan kelancaran penyelenggaraan ibadah dan kualitas pelayanan bagi seluruh jemaah.

KBIHU adalah sebuah lembaga resmi yang telah diakui oleh Kementerian Agama untuk memberikan bimbingan kepada calon jemaah haji. Sebagai mitra pemerintah, KBIHU berperan aktif dalam penyelenggaraan ibadah haji dengan menyelenggarakan berbagai kegiatan bimbingan. (Anggito, 2012)

## 2. Kerangka Konseptual



Gambar 1. 1. Kerangka Konseptual

## G. Langkah Langkah Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian KBIHU Tazkiyatunnafsi Kantor KBIHU Jl Raya Samarang km 12 Zawiyah Tijani Kecamatan Samarang Garut. Alasan memilih lokasi tersebut karena rasa ingin tahu atau lebih memperdalam tentang manajemen pelayanan bimbingan manasik nya di KBIHU Tazkiyatunnafsi.

## 2. Paradigma dan Pendekatan

Pada penelitian ini penulis menggunakan paradigma konstruktivisme yaitu bahwa pengetahuan bukanlah cerminan objektif dari realitas melainkan hasil konstruksi manusia. Oleh karena itu dalam penelitian ini penulis akan lebih fokus pada pemahaman subyektif para partisipan terhadap fenomena yang diteliti.

Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif yang menghasilkan data deskriptif berbentuk naratif. Data data tersebut diperoleh melalui pengamatan langsung (Observasi) dan wawancara mendalam kemudian dianalisis secara mendalam untuk memahami makna dibalik fenomena yang diteliti.

## 3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mendalami dan memahami konteks sosial yang akan diteliti secara mendalam. Penelitian kuantitatif ini juga menghasilkan data deskriptif berupa kata kata, tulisan, dan perilaku yang diamati dari penelitian

Penelitian ini menggunakan studi kasus deskriptif dengan tujuan untuk menggali secara mendalam dan detail informasi terkait KBIHU Tazkiyatunnafsi Garut. Metode kualitatif dipilih untuk memperoleh data yang kaya dan relevan guna memahami secara menyeluruh fenomena yang terjadi di lembaga tersebut.

#### **4. Jenis Data dan Sumber Data**

##### **a. Jenis Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kualitatif. Sifat kualitatif ini dipilih karena penelitian ini bertujuan menggali secara mendalam dalam fenomena yang terjadi dalam kondisi natural atau sebenarnya. Peneliti berperan aktif sebagai instrumen utama dalam mengumpulkan data. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive dan snowball sampling, sedangkan teknik pengumpulan data menggabungkan berbagai metode (triangulasi). Fokus utama penelitian adalah pada pemahaman makna yang mendalam dari fenomena yang diteliti, bukan pada generalisasi hasil penelitian (Sadiah, 2015).

##### **b. Sumber Data**

Sumber data ini merupakan hal yang terpenting dalam sebuah penelitian, karena berperan dalam menentukan validitas hasil penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua jenis sumber data, yaitu :

- 1) Data Primer : data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli melalui wawancara dokumentasi yang dilakukan di KBIHU Tazkiyatunnafsi. Data ini merupakan data tangan pertama yang spesifik untuk penelitian ini.
- 2) Data Sekunder : data yang telah ada sebelumnya dan diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, literatur, dan arsip dokumen

di KBIHU Tazkiyatunnafsi yang relevan dengan topik penelitian.

## **5. Informan atau Unit Analisis**

### **a. Informan**

Informan dalam penelitian ini adalah tiga orang yang memiliki pemahaman mendalam mengenai objek penelitian, baik sebagai pelaku maupun pihak yang mengamati. Subjek penelitian ini terdiri atas tiga orang yaitu: pembina, ketua, wakil ketua KBIHU Tazkiyatunnafsi Garut.

### **b. Unit Analisis**

Penelitian ini berfokus pada unit analisis berupa pembina, ketua dan wakil ketua Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Tazkiyatunnafsi Garut. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis manajemen pelayanan bimbingan manasik haji yang dilakukan oleh KBIHU tersebut.

## **6. Teknik pengumpulan Data**

### **a. Observasi**

Observasi adalah proses pengumpulan data yang dilakukan secara terencana dan terstruktur, dengan cara mengamati secara langsung objek penelitian.

Sesuai dengan definisi diatas, penelitian ini menggunakan metode observasi langsung di lapangan dengan mewawancarai pembina, ketua dan wakil ketua KBIHU Tazkiyatunnafsi. Tujuannya

adalah untuk memperoleh data primer mengenai pelaksanaan pelayanan bimbingan manasik haji di KBIHU Tazkiyatunnafsi tersebut.

#### **b. Wawancara**

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara pewawancara dan responden. Kualitas data yang diperoleh dari wawancara dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti karakteristik responden, topik penelitian, dan kondisi saat wawancara berlangsung. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara mendalam dengan pembina, ketua dan wakil ketua KBIHU Tazkiyatunnafsi untuk memperoleh data yang valid.

#### **c. Dokumentasi**

Dokumentasi digunakan dalam penelitian ini untuk memperoleh data dari berbagai dokumen yang relevan, seperti buku dan arsip KBIHU tazkiyatunnafsi. Data ini akan dianalisis untuk menjawab permasalahan penelitian.

### **7. Teknik Penentuan Keabsahan Data**

Untuk memastikan keabsahan data dalam penelitian kualitatif ini, telah dilakukan beberapa uji keabsahan, yaitu uji kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas dan konfirmabilitas. Uji ini dilakukan melalui perpanjangan pengamatan, peningkatan ketelitian, serta dokumentasi yang detail mengenai proses penelitian (Sugiyono, 2019).

Uji keabsahan data merupakan langkah penting dalam penelitian kualitatif untuk memastikan bahwa temuan penelitian dapat dipercaya dan diandalkan. Menurut Sugiyono (2007), uji keabsahan data meliputi kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas dan konfirmabilitas. Melalui uji ini peneliti dapat meyakinkan bahwa data yang diperoleh telah memenuhi standar ilmiah.

## **8. Teknik Analisis Data**

Penelitian ini mengadopsi model analisis data interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Model ini menekankan pada proses analisis data yang bersifat iteratif dan berkelanjutan hingga titik jenuh data (Sugiyono, 2017)

### **a. Reduksi data**

Reduksi data merupakan proses penyederhanaan data dengan cara memfokuskan pada aspek aspek yang relevan, mengidentifikasi tema dan pola utama serta menghilangkan informasi yang tidak diperlukan.

### **b. Penyajian data**

Setelah proses reduksi data selesai, langkah selanjutnya adalah menyajikan data dalam bentuk yang lebih terstruktur. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan melalui berbagai bentuk, seperti narasi, diagram, atau bagan untuk memudahkan pemahaman dan analisis.

**c. Penarikan kesimpulan**

Tahap akhir analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal bersifat tentatif dan dapat berubah seiring dengan ditemukannya bukti bukti baru. Kredibilitas kesimpulan akan semakin kuat jika didukung oleh data yang valid dan konsisten.

