

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Jumlah penduduk Muslim di Indonesia pada tahun 2023 mencapai 240,62 juta jiwa, yang setara dengan 86,7% dari total populasi nasional yang berjumlah 277,53 juta jiwa. Data ini berdasarkan pada laporan The Royal Islamic Strategic Studies Centre (RISSC) yang terdapat dalam "The Muslim 500: The World's 500 Most Influential Muslims 2024". Negara ini merupakan salah satu pengirim jemaah haji terbanyak di dunia dan selalu meningkat setiap tahunnya, puncak rukun Islam yang diidamkan oleh kaum Muslim di mana pun mereka berada.

Haji merupakan jenis ibadah yang paling kompleks dibandingkan ibadah umat Islam lainnya. Dengan kuota jemaah yang sangat banyak, pemerintah memiliki posisi sebagai lembaga penanggung jawab yang menaungi sistem dan pengorganisasian dalam penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia (Permana, 2018).

Manajemen pelayanan ini menjadi suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasatmata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan. Tujuannya untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Manasik haji merupakan bagian dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pada calon jemaah haji. Bimbingan tersebut berupa pemberian pengetahuan tentang tata cara pelaksanaan ibadah haji yang sesuai tuntunan agama. Manasik haji

merupakan rangkaian latihan tata cara melakukan ibadah haji dan umrah. Pemberian teori manasik haji berkaitan dengan tata cara melaksanakan ibadah haji, proses perjalanan haji, ziarah, pengenalan budaya Arab dan sekaligus praktik di lapangan dengan membuat replika miniatur Ka'bah dan tempat lainnya. Pelaksanaan bimbingan manasik haji menurut Kementerian Agama RI memiliki beberapa unsur, yang terdiri dari: adanya peserta atau jemaah haji, adanya instruktur atau pemateri, adanya metode, adanya media atau sarana prasarana, serta pendanaan atau pembiayaan yang dibutuhkan dalam manasik haji. (Revando, 2021).

Penyelenggaraan bimbingan manasik haji diatur dalam undang-undang No. 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji, menyebutkan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya terhadap jemaah haji melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan haji. Penyelenggaraan sistem dan manajemen haji dimaksudkan agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar dan nyaman sesuai dengan tuntutan agama, serta jemaah dapat melaksanakan ibadah secara mandiri sehingga diperoleh haji yang mabrur.

Pada hakikatnya jemaah 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 Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) sebagai lembaga non pemerintah berfungsi sebagaimana mestinya.

Supaya ibadah haji berjalan sesuai dengan apa yang menjadi ketentuan yang berlaku. Hakikat manajemen bimbingan ibadah haji mengenai bagaimana

mengelola kegiatan organisasi atau lembaga untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Manajemen bimbingan ibadah haji memberikan manfaat bukan hanya bagi organisasi, tetapi juga jemaah yang tergabung dalam lembaga bimbingan ibadah haji. Manfaat manajemen manasik 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.

Jemaah yang mengikuti bimbingan manasik di KBIHU merasa puas dengan pelayanannya dan kemudian merekomendasikan kepada jemaah lain untuk mengikuti bimbingan di KBIHU tersebut. Akibatnya, banyak jemaah yang mendaftar di KBIHU yang direkomendasikan oleh jemaah lain karena pelayanan yang memuaskan.

Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian “**Manajemen Pelayanan Manasik Haji di KBIHU Syafia Hana Bahana Kota Cimahi**” untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan proses kinerja dan keberhasilan petugas dalam melaksanakan pelayanan manasik haji.

B. Fokus penelitian

1. Bagaimana manajemen pelayanan manasik haji di KBIHU Syafia Hana Bahana Kota Cimahi?
2. Bagaimana proses kinerja petugas pelayanan manasik haji di KBIHU Syafia Hana Bahana Kota Cimahi?

3. Bagaimana keberhasilan petugas pelayanan manasik haji di KBIHU Syafia Hana Bahana Kota Cimahi?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui manajemen pelayanan manasik haji di KBIHU Syafia Hana Bahana Kota Cimahi.
2. Untuk mengetahui proses kinerja petugas pelayanan manasik haji di KBIHU Syafia Hana Bahana Kota Cimahi.
3. Untuk mengetahui keberhasilan petugas pelayanan manasik haji di KBIHU Syafia Hana Bahana Kota Cimahi.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara akademis

Hasil dari penulisan ini diharapkan bermanfaat dalam memberikan pemahaman tentang manajemen pelayanan manasik haji di KBIHU Syafia Hana Bahana sebagai literatur dalam proses belajar mengajar dan kegunaan lainnya serta memberikan ilmu di bidang haji sebagaimana yang dilakukan oleh pihak pelaksanaan haji dalam proses pemberangkatan ke Tanah Suci.

2. Secara praktis

Hasil dari penulisan ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran dan bahan pertimbangan dalam upaya kemajuan pelaksanaan manajemen pelayanan manasik haji di KBIHU Syafia Hana Bahana.

E. Kajian Penelitian yang Relevan

Dalam melakukan penelitian ini peneliti merujuk kepada rujukan-rujukan primer maupun sekunder selain itu juga merujuk kepada hasil penelitian yang memuji relevansinya dengan penelitian ini di antaranya:

Pertama, penelitian yang dilakukan Susilawati (2020) hasilnya sama-sama objek penulisannya di KBIH, tetapi lebih fokus kepada kepuasan pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada jemaah.

Kedua, penelitian yang dilakukan Jaya, hasilnya sama-sama tentang pelayanan manasik haji tetapi lebih fokus terhadap Manajemen pelayanan manasik haji terhadap kepuasan calon jemaah haji di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sukarame, Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung. Sedangkan Erwin jaya memfokuskan penelitian terhadap Manajemen Pelayanan Manasik Haji pada KBIH Syekh Yusuf di Kabupaten Gowa.

Ketiga, penelitian yang dilakukan Pratama (2022) hasilnya sama-sama membahas tentang pelayanan manasik haji, tetapi lebih fokus terhadap manajemen pelayanan manasik haji terhadap kepuasan calon jemaah haji di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Sukarame, Kota Bandar Lampung. Dari ketiga hasil penelitian yang tertera di atas semuanya memiliki relevansi dengan penelitian yang dilakukan ini.

F. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teori

a. Manajemen

Manajemen sebagai cabang ilmu tersendiri banyak sekali teori yang bermunculan baik dari ahli dan masing-masing berbeda dalam memberikan pengertian, tergantung dari titik tekan dan titik tangkap masing-masing.

Terry (1977) mengemukakan bahwa *"management is a distinct process consisting of planning, organizing, actuating, and controlling, performed to determine and accomplish stated objectives by the use of human beings and other resources."*

Kraitener dan Kinicki (2005) memberikan rumusan tentang manajemen dengan mengatakan bahwa manajemen sebagai suatu proses kerja melalui orang lain untuk mencapai tujuan organisasi dalam lingkungan yang berubah. Proses ini berpusat pada penggunaan secara efektif dan efisien terhadap sumber daya yang terbatas.

Terry dan Rue (1958) merumuskan manajemen sebagai kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang ke arah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata.

Malayu dan Hasibuan (2012) mengemukakan bahwa manajemen mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Muchtarom (1996) mengungkapkan bahwa manajemen itu aktivitas mengatur kegunaan sumber daya bagi tercapainya tujuan organisasi secara

efektif. Dari beberapa definisi di atas tentang manajemen peneliti mengambil kesimpulan bahwa manajemen ini mengenai sebuah proses yang di mana manajemen melibatkan orang-orang dalam suatu organisasi agar dapat menjalankan suatu usaha demi tercapainya suatu tujuan tertentu.

b. Pelayanan

Teori pelayanan yang sangat sederhana diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby yang dikutip oleh Ratminto dan Atik (1997:448) pelayanan mengenai produk-produk yang tidak kasatmata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Dalam Ratminto dan Atik yang diutarakan oleh Gronroos di mana dia menyebutkan bahwa pelayanan itu suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi permasalahan konsumen atau pelanggan (2012).

c. Ibadah

Ibadah bagian penting dalam kehidupan Muslim. Ibadah menjadi sebuah wujud ketaatan kepada Allah sekaligus usaha mendekatkan diri kepada-Nya. Namun, hal ini hanya dapat terwujud bila ibadah itu tak sekadar dipenuhi dari sisi ritual praktis, tetapi juga sisi spiritual rohani. Untuk memenuhi sisi terakhir ini, ibadah perlu dihayati dan dimaknai secara lebih mendalam ibadah secara etimologi juga berasal dari bahasa arab yang

berarti taat, tunduk, patuh, merendahkan diri, dan hina. Sedangkan menurut Nata (1997) ibadah secara bahasa itu menyembah, menurut, merendahkan diri dan penyerahan diri secara mutlak, baik lahir maupun batin kepada kehendak Ilahi.

2. Kerangka Konseptual

Kualitas pelayanan dapat diukur salah satunya oleh teori dimensi pelayanan yang mengacu pada model yang dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie Zeithaml, dan Leonard Berry, dikenal sebagai model Servqual (Service Quality). Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan. Kelima dimensi tersebut adalah:

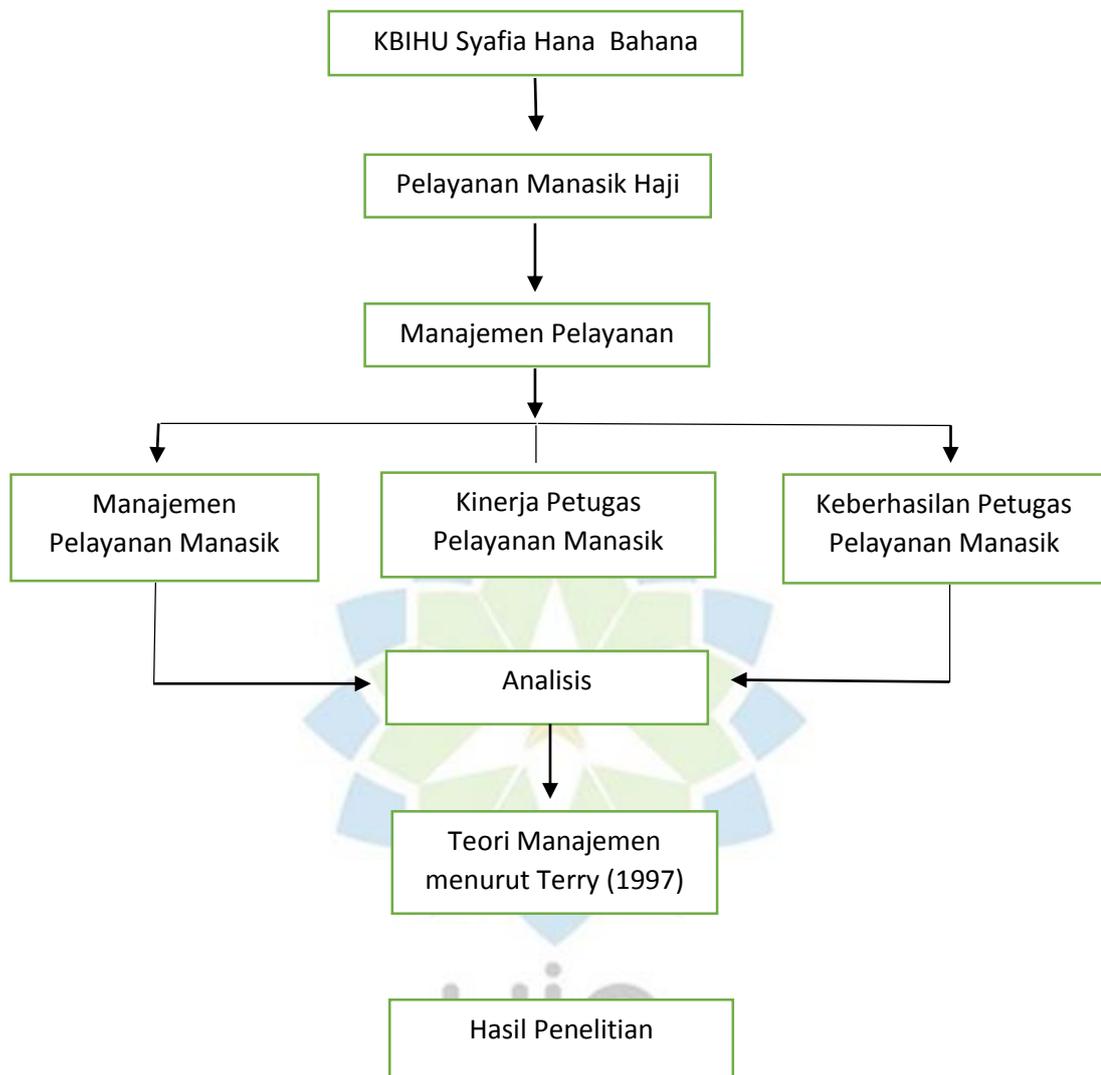
- a) *Tangibles* (Bukti Fisik): Aspek fisik layanan seperti fasilitas, peralatan, penampilan karyawan, dan materi komunikasi. Ini mencakup segala sesuatu yang dapat dilihat, dirasakan, atau didengar oleh pelanggan sebelum mereka membeli produk atau layanan.
- b) *Reliability* (Keandalan): Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat. Ini mencakup konsistensi kinerja dan keandalan.
- c) *Responsiveness* (Tanggapan): Kesiapan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. Ini termasuk responsif terhadap permintaan pelanggan dan menyelesaikan masalah mereka.
- d) *Assurance* (Jaminan): Pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Ini melibatkan keamanan, kredibilitas, kompetensi, dan kepercayaan.

e) *Empathy* (Empati): Perawatan dan perhatian individual yang ditunjukkan kepada pelanggan. Ini mencakup akses, komunikasi, pemahaman kebutuhan pelanggan, dan upaya untuk memahami masalah pelanggan.

Model Servqual ini banyak digunakan dalam berbagai sektor untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan. Semakin kecil gap antara ekspektasi dan persepsi, maka semakin puas calon jemaah karena semakin tinggi mutu pelayanan. Sebaliknya, semakin lebar gap antara ekspektasi dan persepsi calon jemaah maka pelayanan semakin buruk.

Jika digambarkan dalam bentuk kerangka konseptual itu mengenai gambaran tentang manajemen pelayanan manasik haji di KBIHU Syafia Hana Bahana, maka akan didapat gambaran sebagai berikut:





Gambar 1.1 kerangka konseptual

G. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan oleh peneliti di daerah Kota Cimahi, tepatnya di Jalan Amir Machmud Gg. Udi Jalan Raya Cibabat No 43, Cibabat, Kecamatan Cimahi Utara, Kota Cimahi, Jawa Barat. Dengan pertimbangan bahwa data-data yang diperlukan yaitu seperti tanggapan pengurus atau anggota. Selain itu ditemukan juga permasalahan yang dibutuhkan oleh peneliti.

2. Paradigma dan Pendekatan

Paradigma konstruktivisme dan pendekatan 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 ini menggunakan penelitian kualitatif, karena peneliti ingin mendeskripsikan terkait manajemen pelayanan, kinerja petugas pelayanan dan keberhasilan petugas pelayanan ibadah haji dan umrah.

3. Metode Penelitian

Penelitian yang penulis gunakan ini penelitian kualitatif yang akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan bukan angka. Hal ini merujuk pendapat Bogdan dan Taylor mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan.

Ditinjau dari sifat penyajian datanya, penulis menggunakan metode deskriptif yang mana penelitian tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau prediksi. Metode deskriptif digunakan sebagai cara yang praktis untuk menjelaskan dan menjabarkan pelayanan manasik ibadah haji dan umrah.

4. Jenis Data dan Sumber data

a. Jenis data

Jenis data ini termasuk data kualitatif, data kualitatif itu data yang berbentuk kata-kata atau verbal. Cara memperoleh data kualitatif dapat

dilakukan melalui wawancara yang diajukan kepada ketua KBIHU Syafia Hana Bahana. Hasil observasi tersebut kemudian ditulis dan dikumpulkan dalam bentuk deskriptif.

b. Sumber data

Sumber data ini mengenai sesuatu yang sangat penting digunakan dalam penelitian untuk menjelaskan valid atau tidaknya suatu penelitian.

1) Data primer

Data utama yang diperoleh dari tempat penelitian atau dari pengurus lembaga dengan menggunakan pengambilan sebuah data secara langsung pada subjek yang dicari diperoleh langsung dari informasi berupa catatan tertulis dari hasil wawancara dan dokumentasi.

2) Data sekunder

Data yang diperoleh dari sumber-sumber yang tertulis yang terdapat di dalam buku-buku, jurnal, makalah, dan sebagainya.

5. Informan

Informan seseorang yang dapat memberikan suatu penjelasan yang kaya dengan detail, dan komprehensif menyangkut penelitian ini mengenai manajemen pelayanan manasik haji. Dalam penelitian ini yang akan di jadikan informan yaitu:

- a) Ketua KBIHU Syafia Hana Bahana yaitu Bapak Maki A.S.
- b) Ibu Dewi S sebagai salah seorang jemaah yang pernah mengikuti rangkaian manasik haji di KBIHU Syafia Hana Bahana.

6. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

a. Observasi

Observasi untuk mengumpulkan data atau menjangkau data terhadap subjek atau objek penelitian secara seksama dan sistematis (Supardi, 2005) observasi dalam hal ini yaitu mengenai manajemen pelaksanaan Manasik Haji di KBIHU Syafia Hana Bahana.

b. Wawancara

Merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara tatap muka. pertanyaan diberikan secara lisan dan jawabannya juga diterima lisan. Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam yaitu suatu cara mengumpulkan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data yang lengkap dan mendalam.

c. Dokumentasi

Metode mencari data mengenai hal-hal variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda (Arikunto, 2002) dalam hal ini penulis mengumpulkan data-data yang sudah tersimpan yang berada di KBIHU Syafia Hana Bahana.

7. Teknik Penentuan Keabsahan Data

Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini mengenai:

a. Perpanjangan Keikutsertaan

Perpanjangan keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. keikutsertaan tersebut tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat, tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan peneliti dalam proses penelitian. perpanjangan keikutsertaan ini perpanjangan penulis dalam pengumpulan data, yang tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat, melainkan memerlukan perpanjangan keikutsertaan peneliti dalam hal penelitian.

b. Ketekunan Pengamatan

Sebelum mengambil pembahasan penelitian, peneliti telah melakukan pengamatan terlebih dahulu secara tekun dalam upaya menggali data atau informasi untuk dijadikan objek penelitian. ketekunan pengamatan ini menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci.

c. Triangulasi

Triangulasi ini mengenai teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap suatu data. Menurut Moleong (2010) penelitian yang menggunakan teknik triangulasi dalam pemeriksaan melalui sumbernya artinya membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda.

8. Teknik Analisis Data

Analisis data proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam suatu kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Saebani, 2008). Data yang bersifat kualitatif akan dianalisis dengan cara sebagai berikut:

a. Reduksi Data

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

b. Penyajian Data

Penelitian ini dilakukan oleh seorang peneliti. Langkah-langkah ini dapat dilakukan untuk menguji sebuah data yang didapat tentang manajemen pelayanan manasik haji, dengan teori-teori yang sudah dibahas dalam kerangka pemikiran. supaya adanya keselarasan antara teori dengan realitas.

Sebagai suatu langkah terakhir dari penelitian ini dan dari data-data yang telah terkumpul, yang akan ditarik dari kesimpulan mengenai teori-teori yang sudah digunakan tentang manajemen pelayanan manasik haji.