

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang Masalah**

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji atau lebih dikenal dengan KBIH adalah suatu lembaga yang sah dan memiliki kewenangan untuk melakukan bimbingan ibadah haji kepada calon jamaah haji. KBIH merupakan lembaga yang memiliki legalitas, karena pendiriannya melalui prosedur yang telah ditentukan oleh Kementerian Agama (Kemenag) (Depag RI, 2009: 17).

Keberadaan KBIH yang semakin banyak di Kota Semarang pada satu sisi memberikan keuntungan bagi calon jamaah haji ketika ingin mendapatkan bimbingan ibadah haji (manasik haji). Kuota calon jamaah akan lebih terbagi ke dalam kelompok yang ideal untuk mengikuti bimbingan, karena semakin banyaknya KBIH maka akan semakin besar peluang calon jamaah haji untuk menentukan pilihan KBIH dalam memperoleh bimbingan ibadah haji. Tetapi di sisi lain, perkembangan KBIH secara tidak langsung telah menimbulkan aroma persaingan dalam lingkup komersial. Bahkan persaingan tersebut tidak lagi berwujud dalam persaingan kualitas pelayanan saja tetapi telah meluas hingga adanya upaya persaingan tidak sehat pada KBIH lain. Hal ini sebagaimana terjadi di Kota Semarang pada penyelenggaraan haji tahun 2013

Penyelenggaraan haji tahun 2013 dapat dikatakan berbeda dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Persaingan di tahun 2013 lebih kental dan diwarnai dengan persaingan yang tidak sehat. Salah satu KBIH dengan secara terselubung mempengaruhi calon jamaah yang ingin menjadi

atau bahkan telah ikut menjadi jamaah KBIH lainnya untuk pindah ke KBIHnya. Keadaan ini kemudian diketahui oleh KBIH-KBIH lainnya dan bahkan terdengar hingga ke Kemenag Kanwil Jawa Tengah.

Permasalahan yang dialami oleh KBIH di Kota Semarang secara teoritis dapat dikatakan wajar. Keberadaan beberapa kepentingan dan kebutuhan serta orientasi tujuan yang berbeda antar KBIH dapat memicu pertentangan. Pertentangan-pertentangan inilah yang kemudian akan menimbulkan konflik antar beberapa kelompok. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Jamil (2007: 47), konflik memiliki arti hubungan antara dua pihak atau lebih yang memiliki atau menganggap memiliki tujuan yang bertentangan.

Permasalahan yang berhubungan dengan persaingan yang tidak sehat tersebut kemudian direspon oleh Forum Komunikasi KBIH Kota Semarang dan menjadikannya sebagai permasalahan di KBIH yang harus segera diselesaikan secara kekeluargaan. Setelah melakukan pendekatan dan pembahasan mengenai permasalahan yang terjadi, akhirnya permasalahan yang menimpa KBIH Kota Semarang dapat teratasi melalui Forum Komunikasi KBIH Kota Semarang yang diketuai Ali Mukti yang sekaligus juga menjadi Ketua KBIH Multazam Kota Semarang.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat diketahui bahwa Forum Komunikasi KBIH sebagai sebuah forum yang menjadi media komunikasi antar KBIH telah berhasil mengatasi permasalahan yang menimpa KBIH Kota Semarang tanpa menimbulkan perpecahan dalam tubuh Forum Komunikasi

KBIH. Hal ini tentunya tidak dilakukan secara mudah melainkan melalui prosedur dan tata laksana pengelolaan masalah. Oleh sebab itu, akan menjadi sangat menarik untuk diketahui proses pemecahan masalah (*problem solving*) yang dilakukan oleh Forum Komunikasi KBIH terhadap permasalahan bersama yang dialami oleh KBIH Kota Semarang. Untuk itu penulis bermaksud mengadakan penelitian terkait dengan upaya *problem solving* Forum Komunikasi KBIH dalam masalah yang dialami oleh KBIH Kota Semarang pada penyelenggaraan haji tahun 2013.

## **1.2.Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

- 1.2.1. Apa permasalahan yang dihadapi oleh KBIH Kota Semarang pada penyelenggaraan haji tahun 2013?
- 1.2.2. Bagaimana *problem solving* Forum Komunikasi KBIH terhadap permasalahan yang dihadapi oleh KBIH Kota Semarang pada penyelenggaraan haji tahun 2013?
- 1.2.3. Bagaimana upaya Forum Komunikasi KBIH dalam meminimalisir permasalahan di KBIH Kota Semarang?

## **1.3.Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1.3.1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan permasalahan yang dihadapi oleh KBIH Kota Semarang pada penyelenggaraan haji tahun 2013.

- 1.3.2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan *problem solving* Forum Komunikasi KBIH tentang permasalahan yang dihadapi oleh KBIH Kota Semarang pada penyelenggaraan haji tahun 2013.
- 1.3.3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan upaya Forum Komunikasi KBIH dalam meminimalisir permasalahan di KBIH Kota Semarang.

Manfaat penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### 1.3.1. Secara teoritis

1. Penelitian ini merupakan media uji materiil penulis terhadap teori-teori yang telah penulis terima selama melakukan studi di bidang Manajemen Dakwah dengan konsentrasi haji khususnya dalam rangka mengembangkan satu pola pelaksanaan *problem solving* yang dilakukan oleh setiap forum komunikasi KBIH.
2. Hasil penelitian ini akan dapat menambah wacana tentang metode *problem solving* forum komunikasi KBIH, agar setiap kelompok bimbingan haji dapat menggunakan pemikiran (rasio) seluas-luasnya sampai titik maksimal dari daya tangkapnya dalam menyelesaikan setiap permasalahan yang timbul dalam kelompoknya.

#### 1.3.2. Secara Praktis

1. Hasil penelitian ini akan dapat menjadi acuan dalam ilmu manajemen konflik terkait dengan permasalahan di KBIH.

2. Hasil penelitian ini akan menjadi referensi lain bagi KBIH dalam mendalami permasalahan yang telah mereka alami dan mampu diselesaikan oleh Forum Komunikasi KBIH.

#### **1.4.Kajian Pustaka**

Sepanjang penelusuran penulis, belum ada satupun hasil penelitian di lingkungan IAIN Walisongo yang meneliti tentang Forum Komunikasi KBIH Kota Semarang secara khusus. Umumnya penelitian yang telah dilakukan terkait dengan pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen dalam penyelenggaraan ibadah haji. Hanya satu penelitian yang memiliki pembahasan mengenai permasalahan yang dialami oleh KBIH Kota Semarang. Untuk lebih jelasnya akan dipaparkan sebagai berikut:

Penelitian pertama dilakukan oleh Uchwatul Faizah dengan judul penelitian "*Sistem Akreditasi KBIH Kota Semarang*". Hasil penelitian menunjukkan pelaksanaan akreditasi KBIH Kota Semarang dilakukan setiap 3 tahun sekali. Pelaksanaan akreditasi yang terbaru berbeda dengan pelaksanaan akreditasi sebelumnya. Pada pelaksanaan akreditasi terbaru, yang melakukan penilaian adalah Kemenag Kota Semarang sedangkan pada proses sebelumnya dilakukan oleh Kemenag Kanwil Jawa Tengah. Pada proses akreditasi, nilai yang diberikan kepada KBIH Kota Semarang hanya berupa Surat Keputusan dan symbol penilaian dengan huruf. Sedangkan tingkat kualitas nilai secara angka tidak diterima oleh KBIH Kota Semarang.

Penelitian lainnya adalah penelitian yang berhubungan dengan penerapan fungsi manajemen oleh KBIH yakni penelitian yang telah

dilaksanakan oleh Adnin Mufattahah dengan judul *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama Kota Semarang*. Penelitian ini mengangkat masalah tentang bagaimana manajemen pelayanan bimbingan ibadah haji yang dilakukan oleh KBIH NU Kota Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama Kota Semarang dalam pelayanan bimbingan ibadah haji baik bimbingan selama di tanah air sampai di tanah suci hingga bimbingan di tanah air pasca ibadah haji selalu menerapkan fungsi-fungsi manajemen di dalam pengelolaannya. Hal itu terbukti, KBIH NU Kota Semarang selalu membuat perencanaan di setiap kegiatan, baik bimbingan di tanah air maupun bimbingan di tanah suci. Perencanaan yang telah dibuat, tidak hanya sekedar perencanaan tetapi juga diaplikasikan / diimplementasikan oleh pegawai, sebagaimana terlihat adanya susunan pegawai dengan dilengkapi pembagian kerja di setiap kegiatan. Fungsi pengawasan juga sudah diterapkan oleh pegawai, hal itu terbukti adanya penilaian dan evaluasi di setiap pasca kegiatan terhadap program yang direncanakan dan diimplementasikan.

Penelitian yang dilakukan Laila Ishayatun Nisa Awaliyah berjudul *Studi Komparasi Manajemen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nahdlatul Ulama' dan Muhammadiyah Di Kabupaten Tegal Periode 2006-2008*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam prakteknya kedua KBIH ini memiliki kelebihan dan kekurangan. Kelebihan KBIH Nahdlatul Ulama di Kabupaten Tegal yaitu KBIH ini dapat menyedot jamaah haji yang berasal dari kampung

yang pemahaman keagamaannya agak fanatik. Seiring dengan itu, maka ini menjadi kekurangan KBIH Muhammadiyah yaitu tampaknya masyarakat dari kampung akan memilih KBIH Nahdlatul Ulama dari pada KBIH Muhammadiyah. Akan tetapi kelebihan Muhammadiyah adalah mampu menarik jamaah haji yang berlatar belakang dan pemahaman yang modern.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Siti Zulaikha berjudul *Peningkatan Jumlah Calon Jamaah Haji Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Melalui Strategi Pemasaran*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Strategi pemasaran yang dilakukan KBIH Multazam memanfaatkan jamaah haji yang sudah mengikuti bimbingan untuk menginformasikan keunggulan-keunggulan KBIH Multazam kepada calon jamaah haji lain sehingga calon jamaah haji tersebut dapat tertarik untuk mengikuti bimbingan di KBIH Multazam. KBIH Multazam juga mengedarkan pamflet dan brosur untuk menarik minat calon jamaah haji. (2) Strategi pemasaran di KBIH Al-Thoyyibah selain memanfaatkan para jamaah haji yang sudah pernah mengikuti bimbingan di KBIH ini, KBIH Al-Thoyyibah juga menggunakan media internet dalam memasarkan KBIH. Hal ini cukup memberikan dampak yang signifikan dalam mewujudkan proses pemasaran KBIH secara profesional dan proporsional. Hingga sekarang dapat dilihat bahwa semakin lama semakin banyak calon jamaah haji yang mengikuti bimbingan.

Keempat penelitian yang telah dilakukan di atas tidak ada satupun yang meneliti tentang Forum Komunikasi KBIH Kota Semarang, khususnya

dalam hal penyelesaian masalah bersama yang dialami oleh KBIH Kota Semarang.

## **1.5. Metode Penelitian**

### **1.5.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), berbentuk kualitatif yaitu penelitian yang bersifat atau memiliki karakteristik, bahwa datanya dinyatakan dalam keadaan sewajarnya atau sebagaimana adanya (*natural setting*) dengan tidak merubah dalam bentuk simbol-simbol atau bilangan (Nawawi dkk, 1996: 174)

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini ialah pendekatan *fenomenologis*. Pendekatan *fenomenologi* yang berupa memahami gejala aspek subjektif dari perilaku orang (Moleong, 2001:3). Dalam penelitian ini yang dimaksud perilaku adalah fenomena atau perilaku yang dilakukan Forum Komunikasi KBIH Kota Semarang dalam melakukan *problem solving*.

### **1.5.2. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini terbagi ke dalam dua jenis sumber data dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Data primer, Jenis data primer adalah data pokok yang berkaitan dan diperoleh secara langsung dari obyek penelitian. Sedangkan sumber data primer adalah sumber data yang dapat memberikan data penelitian secara langsung (Subagyo, 2004: 87). Dalam penelitian ini yang masuk ke dalam data primer adalah data yang

berkaitan dengan masalah yang timbul di lingkungan KBIH Kota Semarang serta penyelesaian masalah yang dilakukan oleh Forum Komunikasi KBIH Kota Semarang. Data primer ini akan diperoleh dari sumber data primer yakni pimpinan pengurus KBIH Kota Semarang, pimpinan Forum Komunikasi KBIH Kota Semarang dokumentasi proses penyelesaian masalah KBIH Kota Semarang pada penyelenggaraan haji tahun 2013.

2. Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subyek penelitiannya (Azwar, 2002: 91). Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah sumber yang dapat memberikan informasi terkait dengan data sekunder yang meliputi dokumen yang berhubungan dengan penyelesaian masalah (*problem solving*) dan KBIH.

### 1.5.3. Metode Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data penelitian ini menggunakan metode-metode sebagai berikut:

#### 1. Metode Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam tentang subyek yang diteliti. Pada saat pengumpulan data kualitatif, selain menggunakan teknik observasi, peneliti dapat juga menggunakan teknik wawancara. Wawancara mendalam merupakan sebuah percakapan peneliti antara dua orang

atau lebih, yang pertanyaannya diajukan oleh peneliti pada subjek atau sekelompok subjek penelitian untuk dijawab (Danim, 2002: 130). Obyek wawancara penelitian ini pengurus KBIH dan Forum Komunikasi KBIH Kota Semarang.

Jenis wawancara yang akan penulis gunakan adalah jenis wawancara semi struktural. Wawancara semi struktural adalah wawancara yang daftar pertanyaannya dapat dikembangkan dan tidak hanya terpaku pada daftar pertanyaan yang dibawa oleh penulis. Dengan adanya fleksibilitas dalam bertanya akan memudahkan penulis untuk mengembangkan pertanyaan (Arikunto, 2006: 145).

## 2. Metode Observasi

Metode observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada obyek penelitian. (Margono, 2004: 158) Metode ini dimaksudkan untuk mengamati proses pelaksanaan *problem solving* di Forum Komunikasi KBIH Kota Semarang.

## 3. Metode Dokumentasi

Metode pengumpulan data secara dokumenter yaitu mencari data dari benda-benda tertulis, seperti buku-buku, majalah, surat kabar, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya (Arikunto, 2006: 185).

Data yang akan dikumpulkan melalui metode dokumentasi meliputi profil Forum Komunikasi KBIH Kota Semarang.

#### 1.5.4. Analisa Data

Proses analisa data merupakan suatu proses penelaahan data secara mendalam. Menurut Lexy J. Moloeng (2002: 103) proses analisa dapat dilakukan pada saat yang bersamaan dengan pelaksanaan pengumpulan data meskipun pada umumnya dilakukan setelah data terkumpul. Guna memperoleh gambaran yang jelas dalam memberikan, menyajikan, dan menyimpulkan data, maka dalam penelitian ini digunakan metode analisa deskriptif kualitatif, yakni suatu analisa penelitian yang dimaksudkan untuk mendeskripsikan suatu situasi tertentu yang bersifat faktual secara sistematis dan akurat (Danim, 2002: 41).

Metode deskriptif kualitatif yang peneliti gunakan ini mengacu pada analisis data secara induktif, karena: 1). Proses induktif lebih dapat menemukan kenyataan-kenyataan jamak yang terdapat dalam data, 2). Lebih dapat membuat hubungan peneliti dengan responden menjadi ekspilisit, dapat dikenal dan akuntabel, 3). Lebih dapat menguraikan latar belakang secara penuh dan dapat membuat keputusan-keputusan tentang dapat tidaknya pengalihan pada suatu latar lainnya, 4). Analisa induktif lebih dapat menemukan pengaruh bersama yang mempertajam hubungan-hubungan, 5). Analisis

demikian dapat memperhitungkan nilai-nilai secara eksplisit sebagai bagian struktur analitik (Moleong, 2002: 10).

Metode deskriptif kualitatif mengacu pada analisis data secara induktif peneliti gunakan untuk menganalisis *problem solving* Forum Komunikasi KBIH Kota Semarang tentang permasalahan yang dihadapi oleh KBIH pada penyelenggaraan haji tahun 2013 dan analisis upaya Forum Komunikasi KBIH Kota Semarang dalam meminimalisir permasalahan yang di hadapi oleh KBIH.

Selain itu penelitian juga menggunakan analisis SWOT dalam menganalisis pola *problem solving* Forum Komunikasi KBIH Kota Semarang tentang permasalahan yang dihadapi oleh KBIH dengan langkah *strategik, weakness, dan opportunity*.

#### **1.6.Sistematika Penulisan**

Hasil penelitian ini akan ditulis dalam bentuk skripsi dengan tiga bagian yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

Bagian awal yang isinya adalah halaman cover, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto, halaman persembahan, halaman pernyataan, halaman kata pengantar, halaman abstrak, dan halaman daftar isi.

Bagian isi yang terbagi lagi ke dalam lima bab dengan penjelasan sebagai berikut:

Bab pertama adalah Pendahuluan yang isinya meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

Bab kedua adalah Teori tentang *Problem Solving* dan KBIH. Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai teori yang berhubungan dengan *problem solving* dan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH), sub bab *problem solving* meliputi: pengertian *problem solving* dan tahapan *problem solving*, sedangkan sub bab kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) meliputi: pengertian KBIH, hak dan kewajiban KBIH, larangan dan sanksi, fungsi KBIH dan tugas koordinasi KBIH.

Bab ketiga adalah pelaksanaan *Problem Solving* KBIH Kota Semarang Tahun 2011 dan Penyelesaiannya melalui Forum Komunikasi KBIH Kota Semarang. Dalam bab ini akan dipaparkan tentang profil Forum Komunikasi KBIH Kota Semarang, gambaran permasalahan bersama Forum Komunikasi KBIH kota Semarang, *Problem Solving* Forum Komunikasi KBIH tentang permasalahan yang dihadapi oleh KBIH Kota Semarang pada Penyelenggaraan Haji tahun 2013 dan upaya Forum Komunikasi KBIH dalam meminimalisir permasalahan bersama KBIH Kota Semarang.

Bab keempat adalah Analisis *Problem Solving* Forum Komunikasi KBIH tentang Permasalahan yang di hadapi KBIH Kota Semarang Tahun 2013. Bab ini meliputi analisis permasalahan yang dihadapi oleh KBIH Kota Semarang pada penyelenggaraan haji tahun 2013, analisis *problem solving* Forum Komunikasi KBIH Kota Semarang tentang permasalahan yang

dihadapi oleh KBIH Kota Semarang pada penyelenggaraan haji tahun 2013 dan analisis upaya Forum Komunikasi KBIH Kota Semarang dalam meminimalisir permasalahan yang di hadapi oleh KBIH Kota Semarang

Bab lima adalah Penutup yang isinya meliputi kesimpulan, saran dan penutup.