

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Haji merupakan rukun Islam yang ke-5 yang wajib dilaksanakan dengan syarat kemampuan yang dimiliki oleh seseorang. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Allah dalam Q.S. Ali Imran ayat 97:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ^ط وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ^ق وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ ^ج
 الْبَيْتِ مَنْ أُسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ^ج وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ^{٩٧}

Artinya: padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.

Pelaksanaan ibadah haji tidak sesederhana praktek-praktek ibadah lainnya dalam rukun Islam. Ada beberapa kegiatan yang harus dilakukan oleh seorang jamaah haji berupa beberapa gerakan dengan tempat yang berbeda-beda. Seseorang yang akan melaksanakan ibadah haji harus memiliki kemampuan dalam memahami dan menghafalkan beberapa bacaan dan gerakan agar hajinya terlaksana dengan baik dan benar.

Untuk mendukung pelaksanaan haji yang baik dan benar, maka ada beberapa orang atau organisasi-organisasi Islam memberikan pelayanan bimbingan ibadah haji melalui Kelompok Bimbingan Ibadah Haji yang lebih

dikenal dengan KBIH. Pelayanan bimbingan ibadah haji ini ditujukan untuk melakukan bimbingan kepada khalayak yang ingin melaksanakan ibadah haji, khususnya bagi mereka yang baru pertama kali melaksanakan ibadah haji. Harapan dari adanya pelayanan bimbingan ibadah haji ini adalah terlaksanakannya ibadah haji yang baik.

Nilai penting pelayanan bimbingan ibadah haji bagi seorang calon jamaah haji mendorong Kementerian Agama (Kemenag) untuk memberikan legalitas KBIH. Legalitas tersebut tidak hanya mencakup aspek kelembagaan semata melainkan juga meliputi pelayanan yang harus diberikan dalam penyelenggaraan haji khusus di luar Kementerian Agama yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Pasal 40 (Depag RI, 2009: 17).

Untuk menjaga kualitas dan menghindari praktek pemberian bimbingan haji secara asal-asalan, maka Kemenag juga memberlakukan penilaian terhadap kelompok bimbingan ibadah haji yang sering disebut dengan proses akreditasi. Secara bahasa, dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* disebutkan bahwa akreditasi adalah pengakuan oleh suatu jawatan tentang adanya wewenang seseorang untuk melaksanakan atau menjalankan tugasnya (Yasin, 2000: 20). Jadi secara tidak langsung, proses akreditasi KBIH bertujuan untuk mengetahui kualitas kelayakan pelayanan bimbingan haji yang dilaksanakan oleh KBIH. Namun di sisi lain, KBIH yang belum mengantongi akreditasi juga diperkenankan untuk melakukan pelayanan

bimbingan ibadah haji asalkan tidak melakukan hal-hal yang bertentangan dengan UU Penyelenggaraan Haji.

KBIH yang dapat menyelenggarakan bimbingan ibadah haji pada prinsipnya harus mengantongi izin dari Kemenag. KBIH yang telah memiliki izin meskipun belum ada akreditasi susulan dapat menyelenggarakan pelayanan bimbingan haji. Namun demikian tetap saja jamaah harus waspada terhadap aksi penipuan yang marak dilakukan oleh KBIH-KBIH yang tidak bertanggung jawab. Apabila dalam pemberian pelayanan bimbingan diketahui bahwa KBIH melakukan pelanggaran maka izin KBIH tersebut akan diberikan sanksi berupa pencabutan izin (<http://sindikasi.inilah.com/read/detail/1847995/tergiur-biaya-murah-ratusan-warga-batal-umrah>).

Tidak jarang sebuah KBIH yang pada periode sebelumnya lolos akreditasi pada periode berikutnya tidak ikut atau tidak lolos proses akreditasi. Hal ini sebagaimana terjadi di Kota Semarang, pada tahun 2009 terdapat 15 KBIH yang lolos akreditasi sedangkan pada tahun akreditasi 2012 hanya 13 KBIH yang mengajukan akreditasi dan dua KBIH tidak mengajukan akreditasi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabulasi berikut ini:

TABULASI KBIH TERAKREDITASI KOTA SEMARANG

Tahun	Jumlah KBIH Pemohon Akreditasi dan Perpanjangan Akreditasi	Jumlah KBIH Terakreditasi	KBIH Baru	Keterangan
2009	15	15	0	Tahun ini merupakan tahun pertama akreditasi KBIH di Kota Semarang dan dilaksanakan oleh Kanwil Kemenag Propinsi Jateng
2012	13	-	1	Pada tahun ini prosedur akreditasi dilaksanakan oleh Kemenag Kota Semarang dan Kanwil hanya menilai hasilnya

Sumber: Dikembangkan Penulis dari Daftar Perpanjangan Ijin Operasional dan Permohonan Pendirian KBIH Kab/Kota Se-Jawa Tengah 2012

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berhubungan dengan system akreditasi KBIH, khususnya di wilayah administrasi Kemenag Kota Semarang. Pemilihan Kemenag Kota Semarang tidak lepas dari jarang nya pemberitaan mengenai akreditasi KBIH di Kota Semarang, sehingga mendorong penulis untuk menelusuri realita akreditasi KBIH Kota Semarang.

1.2. Rumusan Masalah

Untuk lebih memusatkan kajian permasalahan, dalam penelitian ini akan dikaji permasalahan terkait dengan relevansi akreditasi dengan peningkatan kualitas KBIH di Kota Semarang yang akan dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana penyusunan standar akreditasi KBIH Kota Semarang tahun 2012?
2. Bagaimana pelaksanaan akreditasi KBIH Kota Semarang tahun 2012?

3. Bagaimana tindak lanjut akreditasi KBIH Kota Semarang tahun 2012?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini tidak lain adalah untuk mencari jawaban atas permasalahan yang diajukan, yakni untuk mengetahui relevansi system akreditasi dengan peningkatan kualitas KBIH di Kota Semarang yang berhubungan dengan:

1. Penyusunan standar akreditasi KBIH Kota Semarang tahun 2012.
2. Pelaksanaan akreditasi KBIH Kota Semarang tahun 2012.
3. Tindak lanjut akreditasi KBIH Kota Semarang tahun 2012.

Sedangkan manfaat dari penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Secara teoritis
 - a. Hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu acuan dalam upaya memperluas wacana keilmuan Manajemen Dakwah yang berhubungan dengan penyelenggaraan ibadah haji, khususnya yang berkaitan dengan akreditasi KBIH.
 - b. Hasil penelitian ini dapat menambah wacana tentang akreditasi KBIH karena sebelumnya belum ada penelitian yang meneliti tentang praktek akreditasi KBIH.
2. Secara praktis
 - a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu gambaran problematika yang dialami KBIH dalam mencapai akreditasi KBIH di Kementerian Agama Kota Semarang.

- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu bahan pertimbangan dalam pembuatan kebijakan mengenai KBIH.

1.4. Kajian Pustaka

Sebelum penelitian yang akan dilaksanakan ini, sepanjang penelusuran penulis, belum ada satu pun penelitian yang mengkaji tentang akreditasi yang berkaitan dengan kualitas KBIH Kota Semarang. Hasil penelusuran penulis tentang penelitian terdahulu memang mendapatkan beberapa penelitian yang berhubungan dengan kualitas KBIH. Untuk lebih jelasnya, berikut ini akan penulis paparkan hasil-hasil penelitian terdahulu tersebut.

Pertama, penelitian yang berjudul *Hubungan Antara Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Dengan Kepuasan Konsumen Jama'ah Haji* yang dilakukan oleh Moniek Dwi Astuti dan Haryanto Fadholan Rosyid, mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Islam Indonesia pada tahun 2005.

Kepuasan konsumen jama'ah haji adalah perasaan yang dirasakan konsumen (jamaah haji) setelah memakai pelayanan jasa dan melakukan evaluasi perbandingan antara yang diharapkan (ideal) dan kenyataannya (aktual) terhadap pengalamannya dalam menggunakan jasa. Apabila yang dirasakan kenyataannya sama atau lebih dari yang diharapkan maka konsumen akan merasa puas, sedangkan apabila yang dirasakannya kurang dari yang diharapkan maka konsumen akan merasa tidak puas. Persepsi kualitas pelayanan adalah penilaian konsumen melalui inderanya tentang

obyek dan peristiwa, kemudian menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan terhadap keunggulan suatu lembaga dilihat dari totalitas pelayanan dengan membandingkan apa yang dirasakan dengan apa yang diharapkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan positif antara persepsi terhadap kualitas pelayanan jasa pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dengan kepuasan konsumen jamaah haji. Asumsi awal yang diajukan dalam penelitian ini adalah ada hubungan positif antara persepsi terhadap kualitas pelayanan jasa pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dengan kepuasan konsumen jamaah haji. Semakin tinggi persepsi terhadap kualitas pelayanan jasa pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) maka semakin tinggi kepuasan konsumen jamaah haji, sebaliknya semakin rendah persepsi terhadap kualitas pelayanan jasa pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) maka semakin rendah kepuasan konsumen jamaah haji.

Subjek pada penelitian ini adalah orang yang telah selesai melaksanakan ibadah haji tahun 2004 di KBIH Multazam Yogyakarta. Skala persepsi terhadap kualitas pelayanan jasa merupakan modifikasi dari Tjiptono dan Chandra (2005) yang kemudian dikembangkan oleh peneliti berdasarkan aspek-aspek yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985). Serta skala kepuasan konsumen merupakan modifikasi dari Haryati (1999) yang kemudian dikembangkan oleh peneliti berdasarkan aspek-aspek kepuasan konsumen yang dikemukakan oleh Walters dan White (1987).

Metode analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan fasilitas program SPSS versi 12,0 for windows. Uji korelasi Spearman's rho menunjukkan korelasi sebesar $r = 0,756$; $p = 0,000$ ($p < 0,01$). Jadi hipotesis penelitian diterima, artinya ada hubungan positif yang sangat signifikan antara persepsi terhadap kualitas pelayanan jasa pada KBIH dengan kepuasan konsumen jamaah haji.

Kedua, penelitian yang berjudul *Analisis Kualitas Pelayanan Ibadah Haji Antara Jamaah Haji Yang Mengikuti KBIH Dan Non KBIH Di Provinsi D.I. Yogyakarta* oleh Hj. Mei yana Ekaastuti Wardani, Se sarjana S.2 Universitas gajahmada Yogyakarta dengan Pembimbing Dr. Agus Pramusinto, MDA yang dilakukan pada tahun 2011.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan ibadah haji antara jamaah haji yang mengikuti KBIH dan non KBIH (jamaah mandiri) di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Pokok permasalahan yang diteliti adalah seberapa jauh perbedaan kualitas pelayanan ibadah haji antara jamaah haji yang mengikuti KBIH dan non KBIH di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Unit analisis pada penelitian ini adalah jamaah haji yang mengikuti KBIH dan jamaah haji non KBIH (haji mandiri) di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Responden dalam penelitian ini 30 orang dari jamaah haji KBIH dan 30 orang dari jamaah haji non KBIH. Diperjelas oleh lima narasumber sebagai pembimbing haji dengan wawancara mendalam. Pemilihan responden dan narasumber tersebut dikarenakan mereka orang-orang yang erat kaitannya dengan pelaksanaan

ibadah haji. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data: telaah dokumen, survey menggunakan kuesioner, dan wawancara mendalam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan tentang kualitas pelayanan ibadah haji antara jamaah haji KBIH dan non KBIH di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, sebagai berikut: (1) Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Jamaah Haji KBIH di Provinsi D.I. Yogyakarta berada pada kategori baik/tinggi dengan rata-rata 3,40 – 4,19 pada semua aspek jamaah haji. Aspek terendah yaitu makanan dengan skor rata-rata 3,67. (2) Jamaah Haji non KBIH di Provinsi D.I. Yogyakarta berada pada kategori cukup/sedang dengan rata-rata 2,60 – 3,39 pada semua aspek jamaah haji. (3) Kualitas pelayanan ibadah haji yang dianggap “baik” pada jamaah haji yang mengikuti KBIH pada aspek: sarana transportasi, pelayanan kesehatan, dan ritual haji. (4) Kualitas pelayanan ibadah haji yang dianggap “kurang baik” pada jamaah haji yang mengikuti KBIH pada aspek: pemondokan, dan makanan. (5) Kualitas pelayanan ibadah haji yang dianggap “baik” pada jamaah haji non KBIH pada aspek: sarana transportasi, dan pelayanan kesehatan. (6) Kualitas pelayanan ibadah haji yang dianggap “kurang baik” pada jamaah haji non KBIH pada aspek: pemondokan, makanan, dan ritual haji.

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah Terdapat perbedaan kualitas pelayanan ibadah haji antara jamaah haji KBIH dan non KBIH. Hal tersebut tercermin dari hasil telaah dokumen, survey melalui

kuesioner, dan hasil wawancara mendalam yang menyajikan data menggunakan distribusi frekuensi dan rangkuman hasil wawancara mendalam. Perbedaan tersebut yang paling tampak jelas pada aspek ritual haji dengan tingkat empathy (perhatian sungguh-sungguh) dari petugas/pembimbing haji yang masih rendah pada jamaah haji non KBIH. Pada jamaah haji KBIH tingkat empathy dari petugas/pembimbing haji tinggi, hal ini dikarenakan pada jamaah haji KBIH memiliki petugas/pembimbing haji khusus selain dari Pemerintah yaitu petugas/pembimbing yang ditugaskan dari KBIH untuk mendampingi dan membimbing jamaah haji KBIH melaksanakan ritual rukun, sunnah, dan wajib haji, dan juga membantu semua permasalahan dari jamaah haji KBIH ketika mengalami kendala pada semua aspek kualitas pelayanan ibadah haji ketika berada di Arab Saudi. Saran dari penulis bahwa Pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama RI selaku koordinator penyelenggara ibadah haji harus selalu meningkatkan dan memperbaiki semua aspek kualitas pelayanan ibadah haji mulai dari tanah air hingga tiba kembali di tanah air.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Astri Djauhari 2006. 52. 016 mahasiswa jurusan Ekonomi Universitas Esa Unggul Jakarta Barat dengan judul : *Kualitas Layanan Informasi Haji Staff Marketing KBIH Al-Hijroh Dan Kepuasan Informasi Pelaksanaan Pada Jamaah Haji 2009*. Hasil penelitian yang berjumlah 60 halaman ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan informasi haji staff marketing KBIH Al-Hijroh dan kepuasan informasi pelaksanaan bagi jamaah haji 2009. Penelitian ini menggunakan

metode survey dengan tujuan deskriptif. Penelitian ini mengambil keseluruhan dari populasi sebanyak 45 orang dan menggunakan teknik sensus.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sejauhmana Kualitas layanan informasi haji dan Kepuasan Jamaah KBIH Al-Hijroh Palmerah, Jakarta Barat Pada Pelaksanaan Haji 2009.

Hasil penelitian ini memberi gambaran bahwa hasil keseluruhan penelitian menjelaskan dan menunjukkan bahwa Jamaah Haji pada tahun 2009 menyatakan kualitas layanan informasi yang diberikan staff marketing KBIH AL-Hijroh adalah Baik. Hal ini dapat dilihat melalui jawaban responden pada keseluruhan pertanyaan pada variabel X yang pada mayoritasnya menjawab “Setuju” dengan skor yang dikategorikan “tinggi” yaitu 43 orang (96%).

Untuk variabel Y mayoritas responden memberikan jawaban “Setuju” pula yang dapat diartikan “baik” yaitu kepuasan pada diri Jamaah telah didapatkan dengan skor tinggi yaitu 38 orang (84%). Dari hasil tersebut juga diartikan bahwa kepuasan bagi jamaah KBIH Al-Hijroh adalah baik. Hasil-hasil tersebut diatas pada masing-masing variabel dinyatakan valid, karena berada diatas angka Kritik 5% yaitu 0,250

Keempat, penelitian dengan judul *Analisis Tingkat Kepuasan Jama'ah Haji Tahun 1010 Terhadap Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Mujahidin-Pamulang* yang dilakukan oleh Wahyu Prasetyawan, mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah

Jakarta. Ibadah haji merupakan rukun Islam yang kelima, Kepada kaum Muslimin, Allah SWT menjanjikan surga sebagai pahala bagi para haji mabrur. Sedangkan haji mabrur adalah suatu karunia yang tidak dapat di nilai dengan materi karena kandungan hikmahnya sangat luar biasa, maka inilah balasan yang pantas diberikan kepada haji mabrur. Dan tidak berlebihan jika dengan menunaikan ibadah haji, seorang Muslim merasa telah menyempurnakan agamanya. Haji pada hakekatnya merupakan aktivitas suci yang pelaksanaannya diwajibkan oleh Allah kepada seluruh umat Muslim yang telah mencapai istitho'ah (mampu), disebut aktivitas suci karena seluruh rangkaian kegiatannya adalah ibadah. Haji juga disebut sebagai ibadah puncak secara fisik-material maupun spiritual.

Upaya peningkatan pelayanan ibadah haji sebagaimana dirumuskan dalam kebijaksanaan teknis penyelenggaraan ibadah haji, yaitu kegiatan bimbingan ibadah haji secara intensif kepada calon haji sejak mendaftar, selama di Arab Saudi sampai kembali di Tanah Air. Penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dan menulisnya dalam bentuk skripsi, karena Keberhasilan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dapat dilihat dari aspek kepuasan jama'ah haji, hal ini dapat terlihat seberapa besar penilaian jama'ah atas kinerja yang diberikan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) tersebut. Kepuasan jama'ah akan ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) sesuai dengan kehendak atau harapan jama'ah. Untuk itu jaminan kualitas layanan menjadi

prioritas utama bagi setiap Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dalam memanjakan konsumen jasa.

Untuk penelitian ini, menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan hasil penyajian dalam bentuk deskriptif, yang mana hasil data tersebut diperoleh dari angket yang di sebarakan oleh penulis kepada responden, observasi, wawancara, dokumentasi. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden berupa catatan tertulis dari hasil wawancara, angket dan dokumentasi. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari sumber-sumber tertulis yang terdapat dalam buku dan literatur yang terkait dengan judul penelitian. Dari hasil penelitian ini tampak bahwa 78% para jamaah haji tahun 2010 merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al Mujahidin – Pamulang baik pelayanan di tanah suci atau pun di tanah air. Secara lebih rinci dilakukan pengkategorian tingkat kepuasan di masingmasing bagian pelayanan dimana 70% merasakan puas pada skala sedang terhadap pengurusan persiapan pemberangkatan, 86% merasa puas pada skala sedang terhadap bimbingan manasik haji, untuk pelayanan ibadah haji selama di tanah suci 74% merasakan puas pada skala sedang dan 68% merasa puas pada skala sedang terhadap pelayanan ketika kembali ke tanah air.

Kelima, penelitian dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bryan Makkah Jemursari Utara Surabaya* yang dilakukan oleh Aan Ariandi, NIM. BO4304005, S1 - Manajemen Dakwah

(MD) Mahasiswa Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel. Pokok permasalahan yang diteliti dalam skripsi ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bryan Makkah Jemursari Utara Surabaya. Dan jika berpengaruh, berapa besar pengaruh kualitas pelayanan manasik haji terhadap kepuasan jamaah haji di KBIH Bryan Makkah Surabaya. Dalam menjawab permasalahan tersebut, peneliti menggunakan metode kuantitatif, yaitu mengukur data dengan angka-angka untuk mengetahui Pengaruh tidaknya Kualitas Pelayanan Manasik Haji Terhadap Kepuasan Jamaah Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bryan Makkah Jemursari Utara Surabaya.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan cara penyebaran kuesioner baik untuk variabel bebas maupun variabel terikat. Setelah data terkumpul, diedit, diolah kemudian dianalisis dengan menggunakan rumus Korelasi Product Moment untuk memperoleh hasil, sedangkan hasil temuannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan manasik haji berpengaruh terhadap kepuasan jamaah haji di KBIH Bryan Makkah Jemursari utara Surabaya dengan skor yang dihasilkan 0,993, sehingga tingkat kepuasannya memiliki hubungan yang cukup berarti. Dengan demikian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan manasik haji memiliki pengaruh terhadap kepuasan jamaah haji di KBIH Bryan Makkah Surabaya.

Maka disarankan kepada pengurus KBIH Bryan Makkah umumnya dan khususnya kepada pembimbing KBIH Bryan Makkah untuk terus

meningkatkan masalah kualitas pelayanan manasik hajinya karena dapat meningkatkan kepuasan bagi pelanggan atau jamaah yang akan datang. Dan pada peneliti yang lain hendaknya mengadakan penelitian secara komprehensif tentang masalah kualitas pelayanan, mengingat masalah ini menyangkut perilaku manusia yang masih menarik untuk dikaji.

Keenam, penelitian berjudul “*Implementasi Manajemen Dakwah dalam Meningkatkan Kualitas dan Kuantitas Santri di Pondok Pesantren Al-Asy’ariyyah Wonosobo Periode 2003-2007*” yang dilaksanakan oleh Mumshita Iryani (1102121), mahasiswa Fakultas Dakwah IAIN Walisongo Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1). Bagaimana implementasi manajemen dakwah di Pondok Pesantren Al-Asy’ariyyah Wonosobo 2). Bagaimana bentuk-bentuk dakwah yang digunakan Pondok Pesantren Al-Asy’ariyyah Wonosobo dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas santri. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif sebagai teknik analisa data dan menggunakan metode observasi, interview, dokumentasi sebagai pengumpulan data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi manajemen dakwah di Pondok Pesantren Al-Asy’ariyyah Wonosobo terdiri dari perencanaan, pengorganisasian penggerakkan dan pengendalian. Bentuk dakwah yang digunakan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas santri dibagi menjadi dua yaitu dakwah pokok dan dakwah tambahan. Dakwah pokok merupakan bentuk dakwah Pondok Pesantren Al-Asy’ariyyah Wonosobo yang berorientasi pada peningkatan pemahaman keagamaan

santri. Dakwah tambahan merupakan program pondok pesantren yang berorientasi pada peningkatan skill non agama di antaranya yaitu muhadhoroh 4 bahasa, pelatihan kepemimpinan, pelatihan agrobisnis, muhadatsah arab dan conversation inggris, rebana, bedah buku.

Pemaparan penelitian-penelitian terdahulu dapat di atas menunjukkan bahwa obyek penelitian terdahulu memang didominasi oleh penelitian yang memusatkan pada pembahasan kualitas KBIH. Namun demikian, penelitian-penelitian terdahulu hanya meneliti mengenai tanggapan jamaah terhadap kualitas pelayanan KBIH. Titik perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis laksanakan terletak pada obyek kajian di mana pada penelitian ini penulis memusatkan kajian pada proses akreditasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan bimbingan haji oleh KBIH.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis merasa yakin untuk terus melaksanakan penelitian ini tanpa adanya kekhawatiran asumsi plagiasi karena belum adanya penelitian terdahulu – sepanjang penulisan penulis – yang memfokuskan kajiannya pada proses akreditasi KBIH.

1.5. Metodologi Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian yang dilaksanakan ini merupakan penelitian lapangan kualitatif. Disebut sebagai penelitian lapangan karena data atau informasi penelitian ini diperoleh dari hasil pengumpulan data lapangan yang berhubungan dengan koresponden atau sampel penelitian. Sedangkan

disebut kualitatif karena dalam penelitian ini proses analisa data tidak menggunakan kaidah statistic.

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan manajemen. Maksudnya adalah dalam melakukan analisa data penelitian ini, kaidah-kaidah manajemen khususnya fungsi dari penilaian (akreditasi) sebagai pembanding data lapangan. Dengan adanya pendekatan ini maka akan dapat diperoleh hasil analisa yang lebih obyektif dan ilmiah.

2. Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yakni:

a. Data primer

Data primer adalah data yang berhubungan langsung dengan obyek penelitian. Maksudnya adalah informasi yang yang memiliki kompetensi secara langsung dengan data inti yang dibutuhkan dalam penelitian (Azwar, 1998: 91). Data primer dalam penelitian ini adalah data yang berhubungan dengan system akreditasi KBIH di Kota Semarang. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah pengelola KBIH se-Kota Semarang, Kemenag Kota Semarang dan Kanwil Kemenag Propinsi Jawa Tengah.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak memiliki hubungan langsung dengan obyek data inti penelitian namun dapat menjadi data pendukung dalam penelitian (Azwar, 1998: 92). Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang berhubungan dengan teori KBIH,

akreditasi serta profil lembaga yang menjadi obyek penelitian. Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah buku dan arsip-arsip yang berhubungan dengan data sekunder.

3. Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini akan menggunakan kaidah pengumpulan data kualitatif yang diaplikasikan dengan metode-metode sebagai berikut:

a. Metode Interview

Interview adalah suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan percakapan dengan sumber informasi secara langsung (tatap muka) untuk memperoleh keterangan yang relevan dengan penelitian ini (Koentjaraningrat, 1981: 162). Metode ini penulis gunakan untuk mencari data sebagai berikut:

- 1) Pendapat pemilik KBIH tentang sistem akreditasi dan juga kesulitan yang dialami untuk meraih akredittasi tersebut.
- 2) Pendapat Kemenag, khususnya bagian haji, tentang system akreditasi KBIH dan juga kesulitan yang dialami dalam pelaksanaan akreditasi tersebut.

b. Metode Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah teknik pengumpulan data berupa sumber data tertulis (yang berbentuk tulisan). Sumber data tertulis dapat dibedakan menjadi: dokumen resmi, buku, majalah, arsip,

ataupun dokumen pribadi dan juga foto (Sudarto, 2002: 71).

Dokumen-dokumen yang dijadikan arsip dalam penelitian ini meliputi:

- 1) Dokumentasi mengenai profil KBIH Kota Semarang
- 2) Dokumentasi mengenai profil Kemenag Kota Semarang

4. Teknik Analisa Data

Proses analisa data merupakan suatu proses penelaahan data secara mendalam. Menurut Moleong (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).

Dalam sebagian besar pendekatan kualitatif, analisis data tidak hanya dilakukan dalam satu tahap saja namun merupakan proses yang berkelanjutan (Daymon dan Holloway, 2008: 367). Langkah-langkah analisis data kualitatif meliputi tiga langkah yang dapat dijelaskan sebagai berikut (Muninjaya, 2003: 26):

- a. Melakukan pemilahan dan pemilihan data dengan jalan mengedit (editing)

Langkah ini berhubungan dengan pemilihan data-data yang telah diperoleh. Data-data tersebut kemudian diedit hingga dapat menjadi data yang bisa dipahami.

- b. Memberikan kode pada data yang telah dipilih dengan memberikan kode (*coding*) (Daymon dan Holloway, 2008: 367).

Setelah data lapangan diedit sehingga menjadi data yang dapat dipahami, maka kemudian data tersebut dikelompokkan sesuai dengan kategori-kategori data yang telah ditentukan. Dari kategorisasi ini data akan lebih dapat disusun secara sistematis berdasarkan sistematika penulisan ilmiah.

- c. Memberikan tafsiran makna terhadap data yang telah dipilih (Daymon dan Holloway, 2008: 367).

Penafsiran data ditujukan kepada data yang telah tersusun dan berkaitan dengan permasalahan yang diajukan dalam penelitian. Penafsiran data ini bertujuan untuk menjawab permasalahan yang diajukan dalam penelitian.

1.6. Sistematika Penulisan

Hasil penelitian ini akan dipaparkan dalam tiga bagian dengan penjelasan sebagai berikut:

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

Bagian isi yang terdiri dari lima bab dengan penjelasan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Isinya meliputi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Kajian Pustaka, Metodologi Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

Bab II Landasan Teori Akreditasi KBIH

Bab ini akan menjelaskan mengenai teori-teori akreditasi KBIH yang akan dipaparkan dalam tiga sub bab. Pertama mengenai akreditasi yang isinya meliputi pengertian, dasar dan tujuan akreditasi, dan urgensi akreditasi. Sub bab kedua tentang KBIH yang isinya meliputi pengertian, dasar hukum KBIH, fungsi dan tujuan KBIH, syarat-syarat KBIH. Sub bab ketiga yakni system akreditasi KBIH yang isinya meliputi pengertian, dasar hukum akreditasi KBIH, dan system akreditasi KBIH.

Bab III Deskripsi Kemenag dan Sistem Akreditasi KBIH Kota Semarang

Isinya terdiri dari Profil Kemenag Kota Semarang, Profil KBIH Kota Semarang, Sistem Akreditasi KBIH Kota

Semarang Tahun 2012 yang isinya meliputi penyusunan standar akreditasi KBIH Kota Semarang tahun 2012, pelaksanaan akreditasi KBIH Kota Semarang tahun 2012 dan tindak lanjut akreditasi KBIH Kota Semarang tahun 2012; Pendapat KBIH tentang Akreditasi KBIH Tahun 2012 dan Kualitas Pelayanan KBIH Kota Semarang Tahun 2012.

Bab IV Relevansi Sistem Akreditasi terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan KBIH Kota Semarang

Bab ini isinya membahas tentang Relevansi Akreditasi Dengan Peningkatan Kualitas KBIH di Kota Semarang yang di dalamnya terkandung analisa terhadap penyusunan standar akreditasi KBIH Kota Semarang tahun 2012, analisa pelaksanaan akreditasi KBIH Kota Semarang tahun 2012, dan analisa tindak lanjut akreditasi KBIH Kota Semarang tahun 2012..

Bab V Penutup

Kesimpulan dan Saran-Saran.

Sedangkan bagian ketiga dalam penulisan penelitian ini adalah bagian akhir yang isinya meliputi daftar pustaka, lampiran dan daftar riwayat hidup penulis.