

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Allah SWT telah mewajibkan umat Islam untuk melaksanakan ibadah haji ke *baitullah* bagi umat yang mampu dan terpilih. Sehingga setiap orang yang dalam hatinya merasa terpanggil untuk melaksanakannya, karena itu dapat menambah tingkat keimanan manusia. Sebagaimana terkandung dalam *firman* Allah Surat Ali-Imran: 97:

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ (٩٧)

Artinya: “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”(Depag RI, 1998: 160).

Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang menjadi dambaan setiap muslim untuk melaksanakannya bagi yang telah memenuhi persyaratan mampu atau *istitha'ah* baik secara fisik ataupun materi (Depag RI, 2006: 1). *Istitha'ah* dalam konteks ini dimaknai bahwa kewajiban untuk berhaji minimal sekali dalam seumur hidup dan diwajibkan hanya kepada seorang muslim yang mampu dalam arti luas, yaitu mampu secara jasmani maupun

rohani. Selain itu, mampu berarti juga mampu secara finansial, dalam arti memiliki dana yang diperlukan untuk menjalankan ibadah haji yang dilaksanakan di tempat jauh (Syaukani, 2009: 1).

Di Indonesia khususnya penanganannya dalam bidang ibadah haji diatur oleh Undang-Undang No.13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yang menyatakan bahwa penyelenggaraan haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar, dan nyaman sesuai dengan tuntutan agama serta jamaah haji dapat melaksanakan ibadah haji secara mandiri sehingga diperoleh haji *mabrur* (Depag RI, 2006: 1).

Penyelenggaraan ibadah haji adalah rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah haji. Sesuai dengan Undang-Undang No.13 Tahun 2008, penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik baiknya bagi jamaah haji sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam. Jamaah haji berhak memperoleh pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dalam menjalankan ibadah haji, yang meliputi:

1. Pembimbingan manasik haji dan atau materi lainnya baik di tanah air, di perjalanan, maupun di Arab Saudi.
2. Pelayanan akomodasi, konsumsi, transportasi, dan pelayanan kesehatan yang memadai, baik di tanah air, selama di perjalanan, maupun di Arab Saudi.
3. Perlindungan sebagai warga Negara Indonesia.
4. Penggunaan paspor haji dan dokumen lainnya yang diperlukan untuk pelaksanaan ibadah haji.
5. Pemberian kenyamanan transportasi dan pemondokan selama di tanah air, di Arab Saudi, dan saat kepulangan ke tanah air sesuai dengan Undang-undang No.13 tahun 2008 (Depag RI,2006: 104).

Untuk meningkatkan kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji secara terus-menerus dan berkesinambungan yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan terhadap jama'ah haji sejak mendaftar sampai kembali ke tanah air. Dalam hal ini pembinaan haji diwujudkan dalam bentuk pembimbingan, penyuluhan, dan penerangan kepada masyarakat dan jama'ah haji. Pelayanan diwujudkan dalam bentuk pemberian layanan administrasi dan dokumen, transportasi, kesehatan, serta akomodasi dan konsumsi. Perlindungan diwujudkan dalam bentuk jaminan keselamatan dan keamanan jama'ah haji selama menunaikan ibadah haji (Departemen Agama, 2009: 28).

Meskipun pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama bertanggung jawab dalam proses penyelenggaraan ibadah haji. Namun, tidak bisa dipungkiri bahwa partisipasi masyarakat merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji. Partisipasi masyarakat tersebut direpresentasikan dalam penyelenggaraan ibadah haji khusus dan bimbingan ibadah haji yang tumbuh dan berkembang dalam masyarakat. Untuk terlaksananya partisipasi masyarakat tersebut berjalan dengan baik, diperlukan pengaturan, pengawasan, dan pengendalian dalam rangka memberikan perlindungan kepada jamaah haji. Hal inilah mengapa fungsi-fungsi manajemen menjadi penting diterapkan dalam sebuah lembaga atau kegiatan berkaitan penyelenggaraan ibadah haji. Fungsi manajemen meliputi POAC (*Planning, organizing, actuating* dan *controlling*).

Berkaitan dengan hal tersebut, penerapan fungsi *actuating* sangatlah diperlukan dalam pembahasan penelitian ini. Asumsinya adalah proses *actuating* dalam sebuah organisasi berkaitan langsung dengan pengaplikasian. Penggerakan (*actuating*) itu mempunyai arti dan peranan yang sangat penting diantara fungsi manajemen dalam hal ini yaitu (*planning, organizing, dan controlling*), maka penggerakan (*actuating*) merupakan fungsi yang langsung berhubungan dengan pelaksanaan (Saleh, 1977: 101).

Untuk membenahan dan menjamin penyelenggaraan ibadah haji yang adil, profesional, dan akuntabel dengan mengedepankan kepentingan jamaah diperlukan adanya lembaga pengawasan mandiri yang bertugas melakukan pengawasan dan pemantauan terhadap penyelenggara ibadah haji di Indonesia. Upaya penyempurnaan tersebut dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan ibadah haji secara terus-menerus serta berkesinambungan yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan terhadap jamaah haji dari tanah air sampai ke tanah suci (Arifin, 2010: 138).

Dinamika tersebut sudah selayaknya ditanggapi secara proporsional oleh pemerintah atau lembaga terkait, untuk mencari solusi sehingga penyelenggaraan haji akan lebih profesional sesuai dengan harapan masyarakat. Penyelenggaraan haji selama ini dinilai kurang efektif dan efisien. Hal ini turut mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan dan perlindungan kepada jamaah, untuk itu upaya penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji harus ditingkatkan. Upaya tersebut bisa dilakukan dengan cara meningkatkan pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada jamaah haji. Untuk tercapainya maksud tersebut, diperlukan suasana yang kondusif bagi umat muslim yang akan melaksanakan ibadah haji. Suasana kondusif tersebut dapat dicapai apabila pihak penyelenggara ibadah haji mampu memberikan pembinaan, pelayanan serta perlindungan kepada

calon jamaah dan jamaah haji. Pembinaan meliputi : pembimbingan, penyuluhan dan penerangan, pelayanan meliputi pelayanan administrasi, transportasi, kesehatan dan akomodasi, sedangkan perlindungan meliputi perlindungan keselamatan, keamanan, perlindungan untuk memperoleh kesempatan menunaikan ibadah haji. Sehubungan dengan hal itu, penyelenggaraan ibadah haji berkewajiban melaksanakan pembinaan, pelayanan dan perlindungan secara baik dengan menyediakan fasilitas dan kemudahan yang diperlukan oleh jamaah haji (Depag RI, 2002: 19-20).

Berkaitan dengan kegiatan pelayanan kepada jamaah haji, pemerintah dalam hal ini adalah Kementerian Agama, membuka diri untuk adanya peran serta dari masyarakat. Bentuk peran serta dan keterlibatan masyarakat itu, kini telah melembaga dalam bentuk organisasi: Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH). Berdasarkan Keputusan Menteri Agama, Nomor 371 Tahun 2002 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, yang mereposisi KBIH sebagai badan resmi di luar pemerintah dalam pembimbingan (Aziz, 2007: 17). Sebagaimana dalam hal ini kedudukan pemerintah adalah sebagai penyelenggara ibadah haji, sedangkan KBIH adalah mitra kerja pemerintah di dalam membimbing dan melayani calon jamaah haji.

Seiring dengan kemajuan zaman yang semakin modern, semakin modern pula proses pelayanan ibadah haji dan umroh di

tengah-tengah masyarakat. Hal itu ditandai dengan tumbuh kembangnya kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) dan bahkan biro perjalanan ibadah haji dan umroh di Jawa Tengah, sebagaimana data yang diungkapkan kantor Kementerian Agama Republik Indonesia Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh yakni ada 169 Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) di Jawa Tengah yang telah di perpanjang izin operasionalnya tahun 2012 (Direktori Kelompok Bimbingan Seluruh Indonesia, 2013: 70-79).

Selain ditandai dengan tumbuh kembangnya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dan biro perjalanan ibadah haji dan umroh, maka harus diimbangi juga dengan peningkatan pelayanan kepada jamaah secara menyeluruh. Senada dengan hal itu KBIH merupakan organisasi berbadan hukum, bergerak di bidang bimbingan ibadah haji terhadap calon/jamaah haji meliputi pemberian pembekalan tentang ibadah haji baik tanah air maupun pada pelaksanaan ibadah haji tersebut (Aziz dan Kustini, 2007: 3).

KBIH diharapkan menjadi sebuah lembaga yang mampu membantu pemerintah dalam pelayanan ibadah haji. Namun ternyata yang terjadi di lapangan, banyak KBIH yang ternyata dalam pelayanannya tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat dan ketentuan dari pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama.

Sebagaimana yang terjadi mulai sebelum pemberangkatan haji sampai ketika jamaah haji berada di tanah suci. Mulai dari ketelatan visa, kurang maksimalnya KBIH dalam memberikan bimbingan manasik, tidak adanya komunikasi yang baik antara KBIH dengan pihak Kementerian Agama, pelayanan kesehatan, konsumsi, akomodasi dan lain.

Contoh yang paling sering terjadi yang menunjukkan kurangnya pelayanan KBIH kepada para jamaah adalah ketika jamaah berada di tanah suci. Hasil penelitian Litbang Kementerian Agama Semarang menunjukkan bahwa terjadinya korban Mina disebabkan adanya beberapa KBIH yang melaksanakan untuk melakukan jumrah di waktu yang tidak ditentukan oleh pihak pemerintah yaitu malam hari. Pembimbing KBIH menganggap bahwa lebih baik siang hari, karena lebih *afdhol*. Akan tetapi akibatnya banyak korban yang berjatuh akibat kurangnya pelayanan bimbingan ibadah haji dari KBIH yang bersangkutan (Dahlan AR, 2012: 35).

Adanya berbagai kasus-kasus persoalan yang berhubungan dengan pelayanan ibadah haji, disebabkan kurangnya *actuating* dalam pelayanan ibadah haji. Karena jika *actuating* dalam pelayanan dilaksanakan dengan baik, maka tidak akan timbul berbagai kasus persoalan pelayanan ibadah haji.

Dalam konteks masyarakat Kabupaten Tegal, KBIH Muslimat NU merupakan KBIH yang paling diminati oleh calon

jamaah haji. Berdasarkan data Kementerian Agama Kabupaten Tegal bahwa pada tahun 2014 KBIH Muslimat NU mendapatkan jamaah dengan jumlah 163 dari total 876 jamaah haji Kabupaten Tegal. Adapun total 163 jamaah haji yang mengikuti KBIH Muslimat NU pada tahun 2014 terdiri dari 69 orang laki-laki dan 94 orang perempuan. Sedangkan KBIH lain mendapatkan jamaah dibawah jumlah perolehan dari KBIH Muslimat NU. KBIH IPHI mendapatkan 97 jamaah, KBIH Aisiyah mendapatkan 126 jamaah, dan KBIH Sunan Kalijaga hanya mendapatkan 68 jamaah. Adapun 223 jamaah mengikuti KBIH yang ada di luar kota. Sedangkan 199 jamaah mengikuti proses bimbingan dari Kementerian Agama Kabupaten Tegal. (Kementerian Agama Kabupaten Tegal, 2014: 25-26).

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini akan fokus pada **“Implementasi Fungsi *Actuating* Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Muslimat NU dalam Pelayanan Ibadah Haji tahun 2014 di Kabupaten Tegal”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana implementasi fungsi *actuating* Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Muslimat NU dalam pelayanan ibadah haji tahun 2014 di Kabupaten Tegal ?

2. Bagaimana faktor pendukung dan penghambat Implementasi fungsi *actuating* Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Muslimat NU dalam pelayanan Ibadah Haji tahun 2014 di Kabupaten Tegal ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui implementasi fungsi *actuating* Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Muslimat NU dalam pelayanan ibadah haji tahun 2014 di Kabupaten Tegal.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat Implementasi fungsi *actuating* Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Muslimat NU dalam pelayanan Ibadah Haji tahun 2014 di Kabupaten Tegal.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritik**

Penelitian ini dapat menjadi bahan acuan pelayanan terhadap jama'ah haji di KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal serta dapat menjadi bahan acuan bagi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) lain dalam memberikan pelayanan dan bimbingan bagi jama'ah haji.

#### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)

Muslimat NU Kabupaten Tegal dalam manajemen bimbingan ibadah haji dan sebagai bahan masukan bagi KBIH lain dalam menerapkan fungsi-fungsi manajemen pada lembaganya.

## **E. Tinjauan Pustaka**

Urgensi tinjauan pustaka dalam penelitian adalah sebagai bahan auto kritik terhadap penelitian yang ada, baik mengenai kelebihan maupun kekurangannya, sekaligus sebagai bahan komparatif terhadap kajian yang terdahulu. Urgensi lainnya adalah untuk menghindari terjadinya pengulangan hasil temuan yang membahas permasalahan yang sama atau hampir sama dari seseorang, baik dalam bentuk skripsi, buku, dan dalam bentuk tulisan yang lainnya, namun demikian ada beberapa kajian atau hasil penelitian yang ada relevansinya dengan penelitian ini. Hasil penelitian tersebut diantaranya sebagai berikut:

1. Skripsi Ishmatul Maula (2013) "*Manajemen Penyelenggaraan Manasik Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Ar – Rahmah Kota Demak Tahun 2010 – 2011*". Dalam penelitian ini peneliti membahas tentang KBIH Ar-Rahmah Kota Demak adalah sebagai lembaga keagamaan Islam yang merupakan bagian dari masyarakat dan berkewajiban untuk ikut membantu pemerintah dalam memberikan bimbingan ibadah haji kepada para calon jamaah haji. KBIH Ar-Rahmah Kota Demak dilaksanakan menurut prinsip-prinsip manajemen maka akan menjamin tercapainya

tujuan yang telah ditetapkan oleh lembaga yang bersangkutan dan akan menumbuhkan sebuah citra (*image*) profesionalisme di kalangan masyarakat (khususnya jama'ah haji) yang membutuhkan jasa KBIH Ar-Rahmah Kota Demak. Sebagai lembaga yang dapat dipercaya oleh masyarakat KBIH ini dapat meningkatkan pembinaan, pelayanan dan mutu Jama'ah Haji demi tercapainya haji yang mandiri, hal itu diwujudkan dengan mengadakan bimbingan manasik dengan sistem kelompok. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Ar-Rahmah Kota Demak dalam menyelenggarakan bimbingan manasik haji dengan sistem pengelompokan baik bimbingan selama di tanah air maupun di tanah suci.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Adnin Mufattahah (2009) tentang *Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Ibadah Haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama Kota Semarang*. Fokus penelitian ini terletak pada bagaimana manajemen penyelenggaraan bimbingan ibadah haji yang dilakukan oleh KBIH NU Kota Semarang. Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah penelitian kualitatif, dengan pendekatan manajemen dakwah, sedangkan spesifikasi penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan skripsi ini adalah: metode observasi, metode

*interview* (wawancara) dan metode dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama Kota Semarang dalam penyelenggaraan 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 saja tetapi juga diaplikasikan atau diimplementasikan oleh pengurus, sebagaimana terlihat adanya susunan pengurus dengan dilengkapi pembagian kerja disetiap kegiatan.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Laila Ishayatun Nisa Awaliyah (2008) tentang *Studi Komparasi Manajemen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nahdlatul Ulama' dan Muhammadiyah di Kabupaten Tegal Periode 2006-2008*. Fokus penelitian ini terletak pada aplikasi manajemen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nahdlatul Ulama dan bagaimana aplikasi manajemen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Muhammadiyah. Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah penelitian kualitatif, Pendekatan yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan

manajemen dakwah, sedangkan spesifikasi penelitian yang digunakan adalah *field research* (penelitian lapangan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa KBIH Nahdlatul Ulama di Kabupaten Tegal menggunakan fungsi perencanaan sebagai salah satu fungsi manajemen. Hal itu terbukti karena pengelolaan manajemen yang diterapkan KBIH Nahdlatul Ulama di Kabupaten Tegal dapat dikatakan sangat mendasari pada program kerja; baik tujuan, visi dan misi tersebut. Karena itu dapat diketahui bahwa pelaksanaan kegiatan yang dilaksanakan telah menuai keberhasilan sebab manajemen dijalankan dengan baik. Dari data yang terkumpul, pada prinsipnya manajemen yang diterapkan KBIH Nahdlatul Ulama di Kabupaten Tegal sesuai dengan konsep manajemen. Demikian pula, fungsi *organizing* telah diaplikasikan sebagaimana terlihat adanya susunan pengurus dengan dilengkapi pembagian kerja. Fungsi *actuating* telah direalisasikan oleh para pengurus dan pelaksana dalam bentuk pelaksanaan di lapangan, dan sesudah itu ada evaluasi KBIH Muhammadiyah pada prinsipnya tidak jauh berbeda dengan KBIH Nahdlatul Ulama di Kabupaten Tegal. Karena KBIH Muhammadiyah pun dengan jelas telah mengaplikasikan fungsi-fungsi manajemen. Hal itu dapat dilihat dari visinya membuat laporan kegiatan. Dengan laporan kegiatan itu, maka tampak bahwa KBIH Muhammadiyah sangat memperhatikan

peranan manajemen dalam membangun KBIH yang memuaskan jamaah haji.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Dimas Priyo Sembodo (2010) tentang *“Pelayanan Jamaah Haji Kota Semarang Tahun 2009 (Analisis Pelaksanaan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008)”*. Fokus skripsi ini menjelaskan tentang pelayanan jamaah haji kota semarang 2009, dalam penelitian ini peneliti mendeskripsikan pelayanan jamaah haji kemenag Kota Semarang. Pelayanan yang dimaksud disini mulai dari pendaftaran hingga pemulangan Jamaah Haji kembali ke tanah air. Peneliti menjelaskan tentang muatan yang terkandung dalam undang-undang No. 13 tahun 2008. Pelayanan Jamaah Haji Kemenag kota semarang tahun 2009 yang di lihat dari implementasi undang-undang No. 13 tahun 2008, serta hambatan-hambatan dalam memberikan Pelayanan Jamaah Haji serta apa yang mestinya dilakukan oleh Kemenag kota Semarang dalam memberikan Pelayanan Jamaah Haji.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Siti Hartatik (2006) tentang *“Manajemen Bimbingan Manasik Haji Departemen Agama Kota Semarang Tahun 2003-2005 (Studi Tentang Penerapan Fungsi-fungsi Manajemen Dakwah)”*. Fokus penelitian ini membahas tentang sejauh mana penerapan fungsi-fungsi manajemen dakwah pada Departemen Agama Kota Semarang terhadap proses penyelenggaraan bimbingan manasik haji

tahun 2003-2005, serta mengetahui kendala dan hambatan yang dihadapinya. Pada Departemen Agama Kota Semarang seksi penyelenggaraan Haji dan Umrah telah menerapkan fungsi-fungsi manajemen dakwah, untuk menjalankan Bimbingan Manasik Haji dalam setiap proses penyelenggaraannya, sehingga dapat berjalan efektif dan efisien. Namun setiap proses penyelenggaraan Bimbingan Manasik Haji terdapat kendala diantaranya disebabkan karena intensitas bimbingan manasik yang kurang, materi yang kurang sistematis, kedisiplinan yang kurang dari jemaah calon Haji dan lain-lain, disamping itu terdapat pula faktor pendukung diantaranya; para pejabat di Gara Haji yang sudah profesional, pembimbing yang berpengalaman, tersedianya transit asrama haji islamic center dan lain-lain. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa pada Departemen Agama Kota Semarang Dalam penyelenggaraan Bimbingan Manasik Haji Tahun 2003-2005 bertujuan untuk meningkatkan kualitas jama'ah haji agar lebih mandiri dan dalam pelaksanaannya sudah menerapkan fungsi-fungsi Manajemen Dakwah yaitu: *planning, organizing, actuating, controlling*, meskipun masih kurang optimal yang disebabkan oleh banyaknya faktor kendala yang ada.

Berdasarkan tinjauan pustaka terhadap karya tulis diatas, maka penelitian ini berbeda dengan penelitian yang sudah ada. Sebab penelitian ini membahas lebih detail tentang Implementasi Fungsi *Actuating* KBIH Muslimat NU dalam Pelayanan Ibadah Haji Tahun 2014 di Kabupaten Tegal. Dalam penelitian ini, obyek yang diteliti adalah penerapan fungsi *actuating* dalam melayani jamaah ibadah haji artinya penulis meneliti tentang bagaimana proses pelaksanaannya, dan bagaimanakah kekurangan dan kelebihan pada proses pemberian pelayanan ibadah haji tersebut. Dari *point* inilah penulis berbeda dengan karya-karya sebelumnya.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Senada dengan tujuan yang ingin diperoleh dalam penelitian ini, maka jenis penelitian ini adalah kualitatif. Metode kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*). Metode penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, yaitu peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Saebani, 2008: 122).

Menurut Bodgan dan Taylor dalam Prastowo (2012:24), pendekatan ini diarahkan menyeluruh. Metode penelitian

kualitatif adalah metode (jalan) penelitian yang sistematis yang digunakan untuk mengkaji atau meneliti suatu objek tanpa ada manipulasi di dalamnya dan tanpa ada pengujian hipotesis, dengan metode-metode yang alamiah ketika hasil penelitian yang diharapkan bukanlah generalisasi berdasarkan ukuran-ukuran kuantitas, namun makna (segi kualitas) dari fenomena yang diamati.

Setelah alasan penggunaan metode penelitian kualitatif telah diungkapkan, tahap berikutnya menjelaskan jenis metode penelitian kualitatif yang akan digunakan yaitu penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Sumber datanya berasal dari penelitian lapangan (*field research*) dan penelitian kepustakaan (*library research*).

## **2. Sumber dan Jenis Data**

Sumber data adalah subjek dari mana dapat diperoleh (Arikunto, 2006: 129). Menurut sumbernya, data penelitian digolongkan sebagai data primer dan data sekunder (Azwar, 1998: 91). Sumber dan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber primer dan sumber sekunder.

### **a. Data primer**

Data primer ialah data yang langsung dan segera diperoleh dari sumber data oleh penyelidik untuk tujuan khusus (Winarno, 1989:163). Menurut Lexy J. Moleong, sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-

kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain (Moleong, 2010: 157). Data primer dalam penelitian ini adalah data dari hasil wawancara, dokumentasi, dan observasi. Data tersebut berasal dari informan di KBIH Muslimat NU di Kabupaten Tegal. Data primer yang dimaksud adalah yang berhubungan dengan pelayanan jamaah ibadah haji dan data-data terkait dengan penelitian yang peneliti laksanakan di KBIH Muslimat NU di Kabupaten Tegal.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah tersedia. Data ini berasal dari hasil survei yang belum diperas, yang dengan analisis lanjutan dapat menghasilkan sesuatu yang amat berguna, juga dapat berupa studi perbandingan dari studi-studi yang telah dilakukan (Hasan, 2002: 16). Data sekunder ialah data yang telah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang di luar diri penyelidik sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data yang asli (Winarno, 1989: 163). Dalam penelitian ini penulis lebih mengarahkan pada data-data pendukung dan data-data tambahan yang dalam hal ini berupa buku-buku, dan semua informasi lainnya.

### **3. Teknik Pengumpulan Data**

#### **a. Observasi**

Metode pengumpulan data dengan observasi artinya mengumpulkan data atau menjangar data dengan melakukan pengamatan terhadap subjek dan atau objek penelitian secara seksama (cermat dan teliti) dan sistematis (Supardi, 2005: 137). Menurut Margono observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematik terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Metode observasi sebagai alat pengumpul data, dapat dikatakan berfungsi ganda, sederhana, dan dapat dilakukan tanpa menghabiskan banyak biaya (Zuriah, 2009: 173).

Observasi demikian bisa dihubungkan dengan upaya merumuskan masalah, membandingkan masalah yang dirumuskan dengan kenyataan di lapangan, pemahaman detail permasalahan, serta untuk menemukan strategi pengambilan data dan bentuk perolehan pemahaman yang dianggap paling tepat (Maryaeni, 2005: 68). Observasi ini bertujuan untuk mengetahui secara langsung keadaan atau kondisi dari kegiatan pelayanan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji KBIH Muslimat NU terkait pelayanan pelaksanaan kegiatan bimbingan manasik haji, pendaftaran sampai pemberangkatan jamaah haji dan kegiatan lain atau

program-program yang ada di KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal.

b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses interaksi dan komunikasi verbal dengan tujuan untuk mendapatkan informasi penting yang diinginkan. Wawancara ialah alat pengumpul informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula. Ciri utama dari wawancara adalah adanya kontak langsung dengan tatap muka antara pencari informasi (*interviewer*) dan sumber informasi (*interviewee*) (Zuriah, 2009: 179).

Penulis dalam hal ini sebagai pencari informasi (*interviewer*), dan sebagai sumber informasi (*interviewee*) adalah pemimpin KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal Hj. Azimatun Ni'mah, BA, serta pengurus, pembimbing dan jamaah di KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal. Pada metode wawancara ini peneliti menggali dan mengumpulkan data penelitian melakukan pertanyaan dan atau pernyataan secara lisan untuk dijawab oleh informan (Supardi, 2005: 121). Metode ini digunakan untuk memperoleh informasi dari Hj. Azimatun Ni'mah, BA selaku pemimpin KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal terkait pelayanan jamaah ibadah haji dan faktor pendukung dan penghambat yang ada pada KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal.

### c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah peneliti mencari dan mendapatkan data-data primer dengan melalui data-data dari naskah-naskah, kearsipan (baik dalam bentuk barang) cetak maupun rekaman. Data gambar/foto/*blue print*, dan lain sebagainya (Supardi, 2005: 137).

Metode ini digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data-data ataupun arsip yang ada di KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal yaitu berupa struktur organisasi, visi misi, dan lain-lain terkait program yang ada di KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal.

## **4. Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian merupakan suatu kegiatan yang sangat penting dan memerlukan ketelitian serta kekritisan dari peneliti (Zuriah, 2009: 198). Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Moleong, 2010: 6).

Metode analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif induktif dengan pendekatan rasionalistik. Metode analisis deskriptif ini

bertujuan menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik bidang-bidang tertentu secara faktual dan cermat dengan menggambarkan keadaan atau status fenomena (Arikunto, 1993: 228). Metode ini digunakan untuk mendeskripsikan tentang obyek penelitian yang sedang dikaji, dalam hal ini adalah KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal.

Setelah data terdeskripsikan langkah selanjutnya adalah menganalisisnya dengan menggunakan metode analisis induktif yaitu berangkat dari fakta-fakta atau peristiwa yang khusus, ditarik generalisasi yang bersifat umum (Hadi, 2004: 42). Sedangkan pendekatan rasionalistik yaitu pendekatan yang menekankan kepada empiri sensual, empiri logik, dan empiri etik (Muhadjir, 1992: 23). Empiri sensual berfungsi mengamati kebenaran berdasarkan inderawi manusia, empiri logik berfungsi mengamati kebenaran berdasarkan ketajaman fikir manusia dalam memberi makna, dan empiri etik berfungsi mengamati kebenaran berdasarkan akal budi manusia dalam memberikan makna (Muhadjir, 1992: 25).

## **G. Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan gambaran dan pemahaman yang sistematis, maka penulisan dalam skripsi ini terbagi dalam beberapa bab, yaitu sebagai berikut:

- Bab I: Pendahuluan. Bab ini memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.
- Bab II: Kerangka Teoritik. Bab ini terdiri tiga sub bab, *pertama* sub bab tentang *actuating*, pengertian *actuating* dan ruang lingkup *actuating*. Sub bab *kedua* membahas tentang KBIH yang meliputi pembahasan tentang pengertian KBIH, tugas dan fungsi KBIH, perizinan KBIH serta tata laksana KBIH, Adapun sub bab *ketiga* tentang pelayanan, Sub bab ini meliputi tentang pengertian pelayanan, fungsi sarana pelayanan, prinsip pelayanan dan standar pelayanan.
- Bab III: Pada bab ini terdiri dari tiga sub bab, yaitu yang *pertama* gambaran umum KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal yang meliputi sejarah, visi dan misi, dasar hukum dan tujuan, struktur kepengurusan, sarana prasarana KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal. Yang *kedua* mengenai gambaran umum *actuating* pelayanan ibadah haji KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal tahun 2014. Dan yang *ketiga* merupakan faktor penghambat dan pendukung dalam pelayanan KBIH Muslimat NU Kabupaten Tegal tahun 2014.

Bab IV: Analisis. Pada bab analisis ini berisi tentang analisis implementasi fungsi *actuating* KBIH Muslimat NU dalam pelayanan Ibadah Haji Tahun 2014. Serta analisis faktor penghambat dan pendukung Implementasi *actuating* KBIH Muslimat NU dalam pelayanan ibadah Haji di Kabupaten Tegal Tahun 2014.

Bab V : Bab ini terdiri dari kesimpulan, saran-saran, dan kata penutup kemudian disertai dengan daftar pustaka serta lampiran-lampiran.