

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Perkembangan dan kemajuan teknologi memberikan dampak bagi perkembangan sumber daya manusia. Karena sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang penting dalam suatu manajemen, maka sumber daya manusia harus dikelola dengan baik dan optimal menunjukkan manajemen yang baik pula.

Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan organisasi atau maksud-maksud yang nyata. Manajemen merupakan suatu kegiatan dimana dalam pelaksanaannya membutuhkan manager sebagai pengelola (Terry, 1992: 1). Manajemen adalah perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai tujuan organisasi dan masyarakat. Tujuan MSDM (manajemen sumber daya manusia) yaitu untuk meningkatkan dukungan sumber daya manusia dalam meningkatkan efektifitas organisasi dalam rangka mencapai tujuan. Sebagaimana dengan firman Allah SWT:

وَجَعَلْنَا مِنْهُمْ أَئِمَّةً يَهْدُونَ بِأَمْرِنَا لَمَّا صَبَرُوا وَكَانُوا بِآيَاتِنَا يُوقِنُونَ ﴿٢٤﴾

*Artinya: Dan kami jadikan di antara mereka itu pemimpin-pemimpin yang memberi petunjuk dengan perintah kami ketika mereka sabar. Dan*

*mereka meyakini ayat-ayat kami (QS. As-Sajdah:417)*(Depag. 2013: 417).

Dalam hal penyelenggaraan perjalanan haji sendiri, letak geografis Indonesia relatif jauh dari Saudi Arabia dan perbedaan budaya yang mencolok telah menjadikan perjalanan haji sebagai aktivitas penuh tantangan (Solihah, 2012: 2). Penyelenggaraan haji merupakan amanat Undang-Undang No. 13 tahun 2008 tentang penyelenggara ibadah haji sesuai dengan perundang-undangan tersebut (Kemenag RI, 2011:1). Oleh sebab itu penyelenggara ibadah haji memerlukan pengelolaan yang cermat dan sungguh-sungguh, kerjasama yang erat, koordinasi yang dekat, dan Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal. Meskipun demikian pemerintah terus meningkatkan pelayanan ibadah haji, namun demikian banyak kalangan menilai bahwa penyelenggaraan haji dari tahun ke tahun masih menunjukkan berbagai kelemahan, mulai dari pendaftaran sampai pelaksanaanya di Arab Saudi. Kondisi ini sering menimbulkan kekecewaan masyarakat dan reaksi berbagai pihak (Kemenag RI, 2011: 3).

Pelayanan merupakan produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dalam menggunakan peralatan (Ratminto dan Atik Winarsih, 2005: 2). Sedangkan pelayanan menurut Gronroos (1990: 27) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan konsumen atau pelanggan.

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

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dapat dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan oleh jama'ah haji. Dalam kaitanya dengan kepuasan masyarakat, Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 juga mengatur bahwa penyelenggara pelayanan wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperlukan serta memberikan akses khusus berupa kemudahan pelayanan bagi jama'ah haji, serta status biro jasa pelayanan tersebut harus jelas memiliki ijin usaha dari instansi yang berwenang dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanan (Ratminto & Atik Winarsih, 2005: 27).

Peningkatan pelayanan jama'ah haji Indonesia diarahkan untuk mencapai sasaran berhasilnya tujuan Nasional di bidang pelayanan haji, sebagai alternatif usaha memajukan kesejahteraan umum. Untuk selalu dapat meningkatkan penyelenggaraan haji (Perwiranegara, 1982: 135). Selain itu

dalam menyusun kebijaksanaan pelayanan jama'ah haji, pemerintah juga memperhatikan antara lain tentang perkiraan situasi dan kondisi interen, baik aparat negara pemerintah yang terlibat dalam penyelenggara urusan haji, maupun kondisi masyarakat calon jama'ah haji. Kebijakan itu disusun dengan tujuan supaya pelayanan benar-benar dirasakan oleh jama'ah haji, dan dari sistem ini jama'ah haji dapat mempergunakan seluruh atau sebagian besar waktunya untuk beribadah. Para calon jama'ah haji tidak usah memikirkan lagi masalah konsumsi dan akomodasi, namun petugaslah yang memikirkannya dan melayaninya. Kerangka kebijaksanaan pelayanan tersebut diharapkan dapat dicapai hal-hal sebagai berikut:

- a. Penyelenggaraan ibadah haji dapat aman dari segala gangguan baik fisik maupun mental.
- b. Kesehatan jama'ah dapat terjamin sebagai salah satu syarat untuk dapat beribadah dengan baik dan khusuk.
- c. Pelaksanaan ibadah haji dapat tertib, teratur dan sempurna syarat dan rukunya sesuai dengan tuntutan haji mabrur.
- d. Prosedur pelayanan lancar dapat dijangkau oleh ONH yang murah, dalam arti rill dapat dijangkau oleh umat Islam yang termasuk kategori mampu dan sudah berkewajiban menurut hukum Islam (Perwiranegara, 1982: 136).

Semakin kerasnya kompetisi bisnis dewasa ini memaksa perusahaan atau organisasi untuk memberdayakan dan mengoptimalkan segenap sumber daya yang dimiliki guna kelangsungan hidup perusahaan. Penerapan sumber daya

yang tepat akan memberikan hasil yang optimal dalam hal pelayanan terhadap konsumen. Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau langganan. Di antara dampak positif jadi kompetisi tersebut adalah bersaing dalam pelaksanaan layanan, melalui berbagai cara, teknik dan metode yang dapat menarik lebih banyak orang menggunakan jasa atau produk yang dihasilkan oleh organisasi atau perusahaan. Persaingan yang ada dalam masyarakat usaha (*bussiness*) tidak hanya pada segi mutu dan jumlah tetapi juga dalam hal layanan. Justru dalam hal terakhir inilah persaingan makin seru dengan pengenalan sistem layanan baru yang cepat dan memuaskan. Lebih besar karena menyangkut pelayanan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan. Maka pelayanan telah meningkat kedudukannya di mata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan. Namun ternyata hak masyarakat atau perorangan untuk memperoleh pelayanan dari aparat pemerintah terasa belum dapat memenuhi harapan semua pihak, baik masyarakat itu sendiri maupun pemerintah dan pelayanan umum belum menjadi “budaya” masyarakat (Moenir, 2006: viii).

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) tersebut merekrut calon jama'ah haji untuk mengikuti bimbingan mereka yang mereka tawarkan dalam persaingan di antara kelompok-kelompok bimbingan ibadah haji dalam memperoleh jama'ah itu terkait manajemen pelayanan yang diberikan kepada jama'ah, oleh karena itu lah kelompok Bimbingan Ibadah Haji tersebut

mengupayakan peningkatan manajemen pelayanan jama'ah haji. Dalam konteks masyarakat Kudus KBIH Nahdlotul Ulama merupakan salah satu kelompok yang paling di minati oleh masyarakat di Kabupaten Kudus sebagai kelompok bimbingan ibadah haji. Data menunjukkan bahwa pada tahun 2013 KBIH Nahdlotul Ulama mendapatkan jama'ah dengan jumlah 246.

Berdasarkan jumlah tersebut bahwa beberapa KBIH memiliki jama'ah yang bersaing satu sama lain. Dapat dibayangkan bahwa keberadaan bagaimana persaingan bisnis antara KBIH-KBIH yang lain. Berdasarkan pengamatan ada fenomena yang spesifik untuk KBIH Nahdlotul Ulama yaitu: pengekrutan dan pendaftaran jama'ah haji dilakukan pengurus MWC (majelis wilayah cabang) Nahdlotul Ulama Kudus. Tampaknya langkah ini mempermudah jama'ah melakukan pendaftaran sebagai anggota bimbingan jama'ah Nahdlotul Ulama, terkait dengan hal itu pengurus MWC lah yang menjelaskan prosedur dan persyaratan calon jama'ah manasik kepada calon jama'ah haji. Penjelasan lain oleh anggota MWC atau karyawan bahwa selain memberikan layanan bimbingan yang baik jama'ah diberikan penjelasan dan penegasan mengenai beberapa spesifik Nahdlotul Ulama seperti mengadakan istighosah dan maulid al-berjanji di markaz Assalafi Lissayid Alawi Al-Maliki pengasuh Syeh Abbas Al-Hasini Al-Maliki.

Selain itu dalam meningkatkan kualitas lembaga kelompok bimbingan ibadah haji Nahdlotul Ulama Kabupaten Kudus mengembangkan manajemen sumber daya manusia terkait dengan kepemimpinan dan staffing. Prosesnya melalui pembinaan pembimbing dan pelayanan jama'ah haji yang handal dan

professional. Pelayanan tersebut dilakukan sejak perjalanan di Indonesia sampai di tanah suci pelayanan tersebut meliputi pendaftaran, bimbingan manasik haji dan pelayanan setelah melaksanakan ibadah haji yaitu mengadakan pertemuan satu bulan sekali.

Tentu saja praktek itu sungguh menarik kepada calon jama'ah haji Nahdlotul Ulama. Berdasarkan fakta penulis tertarik untuk mengetahui lebih dalam mengenai manajemen pelayanan jama'ah haji di KBIH Nahdlotul Ulama Kabupaten Kudus.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dirumuskan inti permasalahan penelitian agar dapat dikaji lebih lanjut. Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penerapan manajemen pelayanan jama'ah haji di KBIH NU Kabupaten Kudus?
2. Faktor apa saja pendukung dan penghambat penerapan manajemen pelayanan jama'ah haji di KBIH Nahdlotul Ulama Kabupaten Kudus?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Mengetahui bentuk pelayanan jama'ah haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nahdlotul Ulama Kabupaten Kudus Tahun 2013.

- b. Mengetahui gambaran mengenai penerapan manajemen pelayanan jama'ah haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nahdlotul Ulama Kabupaten Kudus Tahun 2013.
- c. Mengetahui faktor pendukung dan penghambat penerapan manajemen pelayanan jama'ah haji di Kabupaten Kudus Tahun 2013.

## 2. Manfaat Penelitian

Ada dua manfaat dari penelitian, yaitu: manfaat teoritis dan manfaat paraktis.

- a. Secara teoritis penelitian ini dapat menjadi bahan acuan pelayanan terhadap jama'ah haji.
- b. Secara praktisi penelitian ini dapat memberikan kepuasan terhadap pengurus KBIH NU Kabupaten Kudus.

## D. Tinjauan Pustaka

Penulis menyadari bahwasanya penelitian manajemen bukanlah hal yang baru, banyak penulis yang membahas mengenai manajemen baik itu secara detail maupun secara umum. Adapun beberapa penelitian sebelumnya yang mempunyai relevansi dengan penulisan, sebagai berikut:

*Pertama* skripsi atas nama Ma'ratus Sholihah (2012) yang berjudul *Aplikasi Total Quality Management (TQM) dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Jama'ah Haji (studi kasus di PT. Fatimah Zahra Semarang tahun 2010-2011)*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian

kualitatif. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan yaitu metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian bertujuan untuk:

1. Mengetahui bentuk layanan yang diberikan PT. Fatimah zahrah kepada jama'ah haji.
2. Memperoleh gambaran yang jelas aplikasi TQM dalam meningkatkan mutu pelayanan jama'ah haji.
3. Memperoleh gambaran mengenai faktor-faktor yang dapat mendukung dan menghambat aplikasi TQM dalam meningkatkan mutu pelayanan jama'ah haji.

Bagaimana mutu pelayanan yang di lakukan PT Fatimah Zahra semarang terhadap calon jama'ah haji. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada jama'ah haji PT Fatimah Zahra berusaha semaksimal mungkin dalam menerapkan TQM diperusahaan. Hal ini terbukti dengan adanya unsur-unsur TQM yang dijalankan diperusahaan tersebut seperti adanya seleksi dan pelatihan untuk para karyawan dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan.

*Kedua* skripsi atas nama Dimas Priyo Sembodo (2010) yang berjudul *Pelayanan Jama'ah Haji Kota Semarang tahun 2009 (Analisis Pelaksanaan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008)*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata dari seseorang atau pelaku yang diamati, observasi, interview (wawancara), dokumentasi. Penelitian bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui muatan yang terkandung dalam UU No. 13 tahun 2008.
2. Untuk mengetahui pelayanan jama'ah haji Kemenag Kota Semarang tahun 2009 dilihat dari implementasi UU No. 13 tahun 2008.
3. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi Kemenag Kota Semarang dalam memberikan pelayanan jama'ah haji.
4. Untuk mengetahui yang sistematisnya dilakukan oleh Kemenag Kota Semarang dalam memberikan pelayanan jama'ah haji.

Bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh Kementerian Agama khususnya Seksi Gara Haji dan Umroh dalam melayani Jama'ah Haji Kota Semarang tahun 2009. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil wawancara dan pengumpulan data-data haji yang diperoleh pelayanan jama'ah haji yang dilakukan oleh Kemenag pada tahun 2009 tidak berbeda jauh dengan pelayanan tahun-tahun sebelumnya. Jika pada tahun-tahun sebelumnya paspor yang digunakan adalah paspor haji, maka tahun 2009 paspor yang digunakan adalah paspor Internasional. Hal itu sempat menjadi kendala bagi Kementerian Agama Kota Semarang, namun itu semua bisa dilaksanakan dengan baik meski masih ada beberapa kekurangan.

*Ketiga* skripsi atas nama Falentina Diah Rahmawati (2013) yang berjudul Penerapan Fungsi dakwah di Panti Asuhan Baitu Salam Kota Semarang Jawa Tengah 2012-2013. Metode ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan menggunakan analisis interaktif yaitu mulai dari

tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dalam usaha penarikan kesimpulan. Analisis ini untuk mengetahui:

1. Menyusun anggaran kerja
2. Menentukan visi, misi lembaga
3. Menentukan materi
4. Metode
5. Dan tujuan panti

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan fungsi manajemen dakwah melalui: perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian dalam merumuskan program jangka panjang dan jangka tahunan di panti asuhan Baitu Salam Kota Semarang.

*Keempat* skripsi atas nama As Amrodin (2011) yang berjudul *Aplikasi Manajemen Strategik di kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nurul Huda Semarang*. 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 deskriptif. Penelitian bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui perumusan manajemen strategik di KBIH Nurul Huda Semarang.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan manajemen strategi di KBIH Nurul Huda Semarang.

Manajemen starategik di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nurul Huda Semarang dengan menggunakan analisis SWOT. Hasil penelitian ini

menunjukkan bahwa KBIH Nurul Huda Semarang menggunakan manajemen strategik. Hal ini terbukti karena manajemen strategik yang diterapkan KBIH Nurul Huda Semarang dapat dilihat dari komponen manajemen strategik seperti visi, misi, mandate, analisis lingkungan eksternal, analisis lingkungan internal analisis SWOT. Karena itu dapat diketahui bahwa pelaksanaan kegiatan yang dilakukan telah menuai keberhasilan sebab manajemen strategik dijalankan dengan baik.

*Kelima* skripsi atas nama Adnin Mufattahah (2011) yang berjudul *Manajemen Penyelenggara Bimbingan Ibadah Haji Pada Kelompok Bimbingan Haji Nahdlotul Ulama Kota Semarang*. Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah penelitian kualitatif, dengan pendekatan manajemen dakwah, dengan spesifikasi penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Penelitian bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui perencanaan penyelenggara bimbingan ibadah haji pada KBIH Nahdlotul Ulama Semarang.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan bimbingan ibadah haji Pada KBIH Nahdlotul Ulama Semarang.
3. Untuk sistem evaluasi pelaksanaan bimbingan ibadah haji pada KBIH Nahdlotul Ulama Semarang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa KBIH Nahdlotul Ulama Kota Semarang dalam penyelenggaraan bimbingan ibadah haji baik bimbingan di tanah air sampai di tanah suci hingga bimbingan pasca ibadah haji selalu menerapkan fungsi-fungsi manajemen di dalam pengelolaannya. Hal ini

terbukti KBIH Nahdlotul Ulama Kota Semarang selalu membuat perencanaan di setiap kegiatan, baik bimbingan di tanah air maupun bimbingan di tanah suci.

## **E. Metode Penelitian**

### **1. Jenis dan pendekatan penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu yang data-datanya berupa kata-kata lisan atau tertulis yang dicermati oleh peneliti, dan dokumen atau benda-benda yang diamati sampai detail agar dapat ditangkap makna yang tersirat dalam dokumen atau bendanya (Arikunto, 2010: 22).

Menurut Moleong (2010: 6), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan manajemen, dengan menganalisis unsur-unsur manajemen yakni perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Terutama pendekatan Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nahdlotul Ulama Kabupaten Kudus Tahun 2013.

## 2. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh (Arikunto, 2002: 107), data dapat dibedakan berdasarkan sumber data yang diperoleh yaitu data primer dan data sekunder.

### a. Data Primer

Data primer merupakan data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-geriknya atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, dalam hal ini adalah subjek penelitian (informan) yang berkenaan dengan variable yang diteliti. Dalam penelitian ini peneliti mencari informasi yang diperoleh dari pimpinan, karyawan, dan jama'ah haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nahdlotul Ulama Kabupaten Kudus Tahun 2013.

### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen grafis (tabel, catatan, notulen rapat, dll), foto-foto, film, rekaman video, benda-benda dan lain-lain yang dapat memperkaya data primer (Arikunto, 2010: 22). Data ini diperoleh berupa arsip, dokumen, visi dan misi, struktur organisasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nahdlotul Ulama Kabupaten Kudus Tahun 2013.

## 3. Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini, meliputi:

### a. Observasi

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan dengan sistematis atas fenomena-fenomena yang diteliti. Dalam arti luas observasi sebenarnya tidak hanya terbatas kepada pengamatan yang dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung (Hadi, 2004: 151).

Observasi ini bertujuan untuk mengetahui secara langsung keadaan atau kondisi dari kegiatan pelayanan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nahdlotul Ulama Kabupaten Kudus terkait penerapan manajemen pelayanan jama'ah haji.

b. Interview

Wawancara atau interview adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2011: 72). Interview dapat dipandang sebagai metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penelitian (Hadi, 2004: 218).

Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau setidaknya pada pengetahuan dan pada keyakinan pribadi (Sugiyono, 2011: 138). Dalam metode ini digunakan untuk mendapatkan dan mengumpulkan data tentang sesuatu yang berkaitan tentang manajemen pelayanan yang berada di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nahdlotul Ulama Kabupaten

Kudus. Interview atau wawancara ini dilakukan kepada pimpinan, para karyawan dan jama'ah haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nahdlotul Ulama Kabupaten Kudus Tahun 2013.

c. Dokumentasi

Data yang di kumpulkan dari beberapa sumber dokumen berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya (Arikunto, 2010: 274).

Peneliti menggunakan metode ini bertujuan memperoleh dokumen atau arsip berupa struktur organisasinya, jadwal kegiatan dan foto-foto kegiatan yang berada di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nahdlotul Ulama Kabupaten Kudus Tahun 2013 sebagai sumber data yang penting, data peserta bimbingan, latar belakang jama'ah, data jama'ah dari beberapa tahun terakhir. Untuk mengetahui semua data yang ada di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nahdlotul Ulama Kabupaten Kudus demi kesempurnaan peneliti.

4. Teknik Analisis Data

Tahapan-tahapan menganalisa data, meliputi:

- a. Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.
- b. Penyajian data ini bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya.

- c. Interpretasi penarikan kesimpulan adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori (Sugiyono, 2011: 253).

Analisis tersebut digunakan untuk mengetahui Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Jama'ah Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nahdlotul Ulama Kabupaten Kudus. Dengan demikian, analisis ini digunakan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam Penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Jama'ah Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nahdlotul Ulama Kabupaten Kudus Tahun 2013.

## **F. Sistematika Penulisan Skripsi**

Untuk memudahkan dalam mempelajari dan memahami isi pokok-pokok skripsi ini, maka akan di paparkan dalam sistematika yang terdiri dari enam bab, di antaranya bab-bab tersebut memuat dalam sub-sub bab.

### **BAB I : Pendahuluan**

Bab ini akan menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat peneliti, tinjauan pustaka, dan metode penelitian.

### **BAB II : Manajemen, Pelayanan Haji, dan KBIH**

Bab ini akan menjelaskan pengertian manajemen, Pengertian pelayanan, prinsip pelayanan, standar pelayanan haji. Pengertian haji, dasar hukum haji, macam-macam haji dan pengertian Kelompok Bimbingan Ibadah Haji, dasar hukum KBIH, fungsi KBIH.

**BAB III :** Gambaran umum Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nahdlotul Ulama kabupaten Kudus

Bab ini akan menjelaskan sejarah berdirinya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nahdlotul Ulama Kab. Kudus, visi dan misi, tujuan, pola pembimbingan manasik haji, susunan kepengurusan, sarana prasarana, fasilitas dan perlengkapan haji, daftar pembimbing, prosedur pelayanan dan jumlah jama'ah haji tahun 2013.

**BAB IV :** Analisis Penerapan Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji di KBIH Nahdlotul Ulama Kabupaten Kudus.

Bab ini akan menjelaskan tentang penerapan Manajemen pelayanan jama'ah haji, faktor pendukung dan penghambat manajemen pelayanan jama'ah haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nahdlotul Ulama Kabupaten Kudus.

**BAB V :** Penutup

Bab ini merupakan bab terakhir dalam penulisan skripsi yang menjelsakan tentang kesimpulan.