

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib ditunaikan oleh setiap muslim yang memenuhi syarat *istitha'ah* sekali seumur hidupnya.<sup>1</sup> Rukun Islam kelima ini mempunyai karakteristik yang khusus. Sebab, berbeda dengan rukun Islam lainnya (syahadat, sholat, zakat, dan puasa) yang dalam pelaksanaannya cenderung individual dan tidak membutuhkan daya dukung secara khusus.

Haji harus dilaksanakan pada waktu dan tempat tertentu, yaitu di bulan Dzulhijjah dan di Kota Makkah, Saudi Arabia. Ibadah haji yang dikonsentrasikan di waktu dan tempat tertentu tersebut pada kenyataannya memang mengundang banyak persoalan yang harus diperhatikan oleh mereka yang akan melaksanakan haji. Oleh sebab itu, melaksanakan haji mempunyai beberapa persyaratan khusus, di antaranya adalah *Istitha'ah*. *Istitha'ah* adalah mampu melaksanakan ibadah haji, ditinjau dari jasmani (tidak sulit melakukan ibadah, tidak lumpuh, tidak sakit yang lama sembuh), rohani (memahami manasik haji, berakal sehat dan memiliki kesiapan mental untuk ibadah dengan perjalanan jauh), ekonomi (bagi calon haji mampu membayar BPIH, memiliki biaya hidup keluarga yang

---

<sup>1</sup> Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, *Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 H/2009 M*, (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2011), hlm: 1.

ditinggalkan/bagi petugas *istitha'ah* ekonominya adalah memenuhi persyaratan dan aman pada waktu melaksanakan haji dan aman bagi keluarga dan harta benda yang ditinggalkan selama melaksanakan tugas), keamanan (aman dalam perjalanan dan aman bagi keluarga dan harta benda yang ditinggalkan).<sup>2</sup> Namun, kesiapan tentang ilmu agama yang berhubungan dengan pelaksanaan haji merupakan faktor penting yang harus dimiliki oleh jamaah calon haji, untuk bisa dikatakan hajinya sah.

Penyelenggaraan haji merupakan amanat UU No. 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji. Sesuai peraturan perundang-undangan tersebut, penyelenggaraan ibadah haji menjadi tanggungjawab pemerintah yang dikoordinasikan oleh Menteri Agama RI. Meskipun pemerintah terus meningkatkan pelayanan ibadah haji, namun banyak kalangan menilai bahwa penyelenggaraan haji dari tahun ke tahun masih menunjukkan berbagai kelemahan, mulai dari pendaftaran sampai pelaksanaannya di Arab Saudi.<sup>3</sup>

Menurut pasal 7 UU No. 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji, sebagaimana telah disempurnakan oleh UU No. 2 Tahun 2009 jo. UU No. 34 Tahun 2008, disebutkan bahwa

---

<sup>2</sup><https://google.co.id/amp/s/muhamadfaqihhusni.wordpress.com/2014/02/05/kebijakan-pemerintah-dan-wawasan-informasi-haji/amp/> diakses pada 21 Juni 2017.

<sup>3</sup> Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, *Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 H/2009 M*, (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2011), hlm: 1-3.

jamaah haji berhak memperoleh pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dalam menjalankan haji, yaitu meliputi:

1. Pembimbingan manasik haji dan / atau materi lainnya, baik di tanah air, diperjalanan, 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 biasa dan dokument 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.<sup>4</sup>

Ketentuan dan kebijakan yang telah ditetapkan dalam Undang-undang tersebut wajib dijalankan oleh Pemerintah secara konsisten, luwes dan transparan. Atas dasar pemikiran tersebut pemerintah selalu berupaya melakukan peningkatan penyelenggaraan ibadah haji, sehingga calon jamaah haji dapat menunaikan ibadah haji dengan mudah, tertib, aman, dan kembalinya dari tanah suci memperoleh haji mabrur.

Keinginan masyarakat untuk menunaikan ibadah haji dari tahun ke tahun cenderung meningkat, ditandai dengan semakin

---

<sup>4</sup>Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, *Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 H/2009 M*, (Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2011), hlm: 4-5.

bervariasinya profil jamaah haji dalam beberapa tahun terakhir ini. Latar belakang jamaah haji selama ini sebagian besar berasal dari daerah pedesaan dengan tingkat pendidikan rendah mulai menurun, sedangkan dari kalangan masyarakat kota, seperti tokoh-tokoh penting pegawai negeri maupun swasta, militer, pengusaha dan intelektual mulai meningkat. Akibatnya, pemerintah dihadapkan pada ledakan jumlah calon jamaah haji yang semakin lama semakin kritis terhadap proses penyelenggaraan ibadah haji. Banyak diantara mereka mempersepsikan pemerintah kurang siap memberikan bimbingan dan pelayanan optimal bagi semua calon jamaah haji. Dampak dari hal ini kemudian membuka peluang hadirnya institusi yang bernama Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) sejak akhir tahun 1980-an hingga sekarang. Pemerintah kemudian menetapkan kebijakan tentang KBIH yang diatur berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 224 Tahun 1999 dan Instruksi Dirjen Bimas Islam dan Urusan Haji Nomor D/296 Tahun 1999. Kebijakan tersebut pada dasarnya menyebutkan keberadaan KBIH sebagai mitra pemerintah dalam rangka mewujudkan calon jamaah haji yang mandiri.<sup>5</sup>

Pada dasarnya para calon jamaah berniat untuk beribadah, serta berusaha untuk melaksanakan ibadah tersebut sebaik mungkin. Sehingga perlu dilakukan pembimbingan secara intensif, khususnya untuk jamaah yang sudah berusia lanjut. Kesempurnaan untuk

---

<sup>5</sup> Tim Peneliti Puslitbang Kehidupan Keagamaan, *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik*, ( Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), hlm: 2-3.

menjalankan ibadah Haji merupakan dambaan setiap orang, meskipun dalam kenyataannya untuk mendapatkan kesempurnaan, bukanlah pekerjaan yang gampang. Kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa umat muslim memiliki tingkat pemahaman pengetahuan yang berbeda didalam pelaksanaan ibadah haji, serta munculnya kekhawatiran terhadap berbagai hal (tersesat, tidak bisa berbahasa Arab, takut terlepas dari regunya, ataupun hal lain).

Kenyataan ini memberikan peluang yang cukup besar kepada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang diselenggarakan oleh yayasan guna membantu kesulitan para jamaah. Tugas KBIH adalah sebagai penyelenggara/pelaksana pembimbingan haji tambahan yang meliputi bimbingan pembekalan (ketika masih di tanah air), pembimbingan dan pelayanan lapangan di Arab Saudi, konsultasi, dan sumber informasi perhajian. Selain itu, KBIH juga bertugas sebagai motivator bagi anggota jamaahnya terutama dalam hal-hal penguasaan ilmu manasik. Tentunya pendirian KBIH harus seijin dan dipantau oleh Kementrian Agama, agar tidak terjadi penyimpangan di dalam pelaksanaan bimbingan ibadah haji ketika di tanah air maupun di tanah Haram. Sehingga KBIH merupakan mitra kerja yang baik bagi Kementrian Agama, dalam rangka membantu calon jamaah haji untuk kelancaran prosesi ritual ibadah haji maupun mengatasi permasalahan jamaah pada saat berada di tanah Haram. KBIH adalah lembaga sosial keagamaan yang mendapat ijin Kementerian Agama untuk melaksanakan bimbingan terhadap

jamaah haji. Tugasnya melaksanakan bimbingan haji bukan sebagai penyelenggara haji. Fungsinya sebagai mitra pemerintah.

Peluang inilah yang menjadi alasan Kelompok Bimbingan Ibadah haji di berbagai daerah untuk berkompetisi dalam menarik simpati jamaah. Kesemuanya itu berlomba-lomba untuk menawarkan jasanya dalam memberikan pelayanan terhadap calon jamaah haji. Semakin kerasnya kompetisi bisnis sekarang 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.

Sebetulnya, disamping membantu calon jamaah haji, KBIH juga membantu kinerja pemerintah. Dalam hubungannya dengan jamaah haji, KBIH membantu untuk dua hal, pertama menyangkut masalah tata cara beribadah, dan kedua membantu dalam kaitannya dengan bepergian (*travelling*). Bimbingan dari segi ibadah haji (manasik) yang diselenggarakan oleh KBIH tentu lebih *intensif* daripada bimbingan manasik haji yang diberikan oleh pemerintah. Intensitas disini terlihat dari jumlah pelatihan manasik, materi yang diajarkan dalam pelatihan manasik itu, serta tanggungjawab KBIH untuk mengantar ke tanah suci.

Bagi jamaah haji KBIH, alasan utama mereka menunaikan ibadah haji melalui KBIH, adalah keinginan untuk mendapatkan

bimbingan yang baik, serta ingin mendapatkan pelayanan yang baik, dengan memahami tata cara beribadah (manasik) maka secara psikologis akan membantu meneguhkan iman dan kepercayaan sebagaimana yang dicita-citakan yaitu menjadi haji mabrur.<sup>6</sup>

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha. Maka dari itu, perusahaan/organisasi harus memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya guna mencapai keberhasilan. Agar tujuan pelaksanaan ibadah haji selalu sukses dan mencapai target yang ingin dicapai, maka perlu adanya manajemen, salah satunya adalah manajemen dibidang pelayanan. Adanya manajemen pelayanan yang baik, diharapkan dalam melayani jamaah bisa semaksimal mungkin, efektif dan efisien, sebelum calon jamaah diberangkatkan ke tanah suci. Sehingga apa yang menjadi cita-cita jamaah dalam menunaikan ibadah haji bisa diperoleh secara sempurna dan memuaskan. Serta pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan lancar sesuai tuntunan agama.

Kaitannya dengan penelitian ini, peneliti mengambil salah satu obyek penelitian yaitu Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Arofah di Kecamatan Kaliwungu Kabupaten Kendal. Peneliti menjadikan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Arofah sebagai obyek penelitian karena yayasan tersebut menerapkan manajemen yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan.

---

<sup>6</sup> Mudhahirin Thohir, *Talbiyah Di Atas Ka'bah*, (Jogjakarta: Logung Pustaka, 2004), hlm: 27.

Melihat adanya persaingan yang cukup ketat dalam jasa pelayanan bimbingan ibadah haji dan umroh yang ada di Indonesia, peneliti ingin memaparkan tentang salah satu jasa pelayanan bimbingan ibadah haji dan umroh yang diselenggarakan oleh KBIH Arofah. Dalam hal ini Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Arofah juga selalu berusaha untuk memberikan pelayanan terhadap jamaahnya dengan sebaik-baiknya. Mulai dari proses administrasi pendaftaran, yaitu KBIH membantu mengantar ke Kementrian Agama, pembimbingan (baik materi atau praktek), mengantar pemeriksaan kesehatan baik ketika masih di Tanah air, di Arab Saudi, sampai di Tanah air kembali, dan lain sebagainya.

KBIH Arofah merupakan salah satu KBIH yang memberikan manasik kepada calon jamaah haji mulai dari pembimbingan pra haji sampai ketika proses pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi. Selain itu, KBIH Arofah juga selalu berupaya untuk menjaga kemabruran haji, yaitu dengan mengadakan pengajian selapanan pasca haji. Sejak didirikannya, KBIH Arofah tidak berorientasi laba, jika dikenakan biaya ketika pertama kali bergabung ke KBIH Arofah, itupun untuk kegiatan administrasi calon jamaah haji. Jadi, biaya yang dikeluarkan calon jamaah haji juga akan kembali ke diri mereka sendiri. Selain itu, adanya koperasi Arofah yang didirikan oleh alumni-alumni dari KBIH Arofah dapat dimanfaatkan untuk membantu calon jamaah haji yang kekurangan dana.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Arofah berusaha untuk membantu calon jamaah haji di Indonesia khususnya di daerah Kaliwungu dan sekitarnya untuk melancarkan pelaksanaan ibadah haji dan Umrah yang selama ini masih kurang dalam segi pelayanan. Dimana pelayanan tersebut harus sesuai dengan standart pelayanan haji yang telah diatur oleh Undang-undang tentang Ibadah haji dan Umrah.<sup>7</sup>

Jadi, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Arofah harus mampu bekerjasama dengan lembaga lainnya yang telah disepakati sehingga dapat menjalankan Manajemen Pelayanannya dengan baik. Karena, keberhasilan suatu perusahaan/organisasi tidak akan terlepas dari sistem manajerial yang baik. Tanpa adanya manajemen yang baik, sebuah perusahaan/organisasi serta aktivitas didalamnya tidak akan mungkin dapat berkembang secara baik pula.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik dan ingin mengetahui bagaimana Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Arofah Kendal.

---

<sup>7</sup> Wawancara langsung dengan Bapak KH. M. Mustamsikin, S.Ag, MSI selaku pimpinan dari KBIH Arofah Kendal, 27 Oktober 2016.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

1. Bagaimana manajemen pelayanan calon jamaah haji di kelompok bimbingan ibadah haji Arofah Kendal?
2. Apa faktor penghambat dan pendukung manajemen pelayanan calon jamaah haji di kelompok bimbingan ibadah haji Arofah Kendal?

## **C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang dipaparkan diatas, maka tujuan penelitian menyebutkan tentang apa yang ingin diperoleh melalui kegiatan penelitiannya. Tujuan penelitian ini adalah:

- a) Untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan calon jaamaah haji di kelompok bimbingan ibadah haji Arofah.
- b) Untuk memperoleh gambaran mengenai faktor-faktor yang dapat menghambat dan mendukung pelaksanaan manajemen pelayanan calon jamaah haji di kelompok bimbingan ibadah haji Arofah.

### **2. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah:

#### **a) Manfaat secara teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, wawasan dan pengalaman. Hasil penelitian ini akan menambah referensi dan kepustakaan di jurusan

Manajemen Dakwah yang berkaitan dengan manajemen pelayanan, serta di harapkan dapat menjadi bahan bagi penelitian yang sejenis lebih lanjut.

**b) Manfaat Praktis**

- 1) Bahan pertimbangan dan masukan bagi KBIH Arofah dalam meningkatkan manajemen pelayanan ibadah haji di masa yang akan datang.
- 2) Pertimbangan bagi KBIH lainnya yang ada di Kendal dan sekitarnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah haji.
- 3) Kontribusi dibidang haji melalui pelayanan yang berkualitas.

**D. TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan pustaka merupakan upaya memperoleh data dan usaha menjaga orisinalitas penelitian. Ketika peneliti mulai membuat rencana penelitian, peneliti tidak bisa menghindar dan harus mempelajari penemuan-penemuan terdahulu dengan mendalami, mencermati, menelaah, dan mengidentifikasi hal-hal yang telah ada untuk mengetahui apa yang ada dan yang belum ada. Kegiatan mendalami, mencermati, menelaah, dan mengidentifikasi pengetahuan itulah yang dikenal dengan istilah mengkaji bahan pustaka atau hanya disingkat dengan kaji pustaka. Oleh karena itu, sangat perlu peneliti mengemukakan beberapa hasil penelitian dan literatur yang berkaitan dengan tema penelitian, antara lain:

Pertama, Skripsi Tutik Amaliyah tahun 2014 yang berjudul *Penerapan Fungsi-fungsi Manajemen dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan pada KBIH Arofah Kaliwungu Kendal tahun 2013-2014*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan fungsi-fungsi manajemen pada KBIH Arofah terkait penyelenggaraan bimbingan ibadah haji dalam kurun waktu 2013-2014. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data diperoleh dengan menggunakan: 1) Observasi, dalam hal ini adalah mengenai pelaksanaan penyelenggaraan bimbingan ibadah haji KBIH Arofah Kaliwungu Kenda tahun 2013-2014. 2) Wawancara, digunakan untuk mengumpulkan data tentang bagaimana penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam meningkatkan kualitas bimbingan pada KBIH Arofah tahun 2013-2014. 3) Dokumentasi, yaitu memperoleh dokumen KBIH Arofah terkait sejarah berdirinya, struktur organisasi, visi dan misi KBIH Arofah. Berdasarkan hasil penelitian, pengolahan, dan analisis data yang penulis lakukan, KBIH Arofah merupakan salah satu organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan pembimbingan ibadah haji bagi calon jamaah haji. Untuk itu, KBIH Arofah dalam pengelolaannya menerapkan fungsi-fungsi manajemen yaitu merencanakan kegiatan organisasi, menyusun struktur dan membagi jadwal kegiatan, melaksanakan kegiatan sesuai dengan apa yang direncanakan, dan mengevaluasi semua kegiatan yang telah dilaksanakan. Dengan penerapan fungsi manajemen pada KBIH Arofah, maka

penyelenggaraan bimbingan ibadah haji dapat terarah dan terlaksana dengan rapi.<sup>8</sup>

Kedua, Skripsi Furqon Mukminin tahun 2014 yang berjudul *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah (Studi Kasus di Sultan Agung Tour & Travel Semarang)*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang lebih khusus pada standar ibadah haji dan umrah di tanah suci yang meliputi administrasi, transportasi, kesehatan, konsumsi dan akomodasi yang baik yang diberikan oleh Sultan Agung Tour & Travel Semarang dalam melayani konsumen, yaitu calon jamaah haji dan umrah yang akan menggunakan jasa biro traveling yang ditawarkan oleh Sultan Agung Tour & Travel Semarang. Jenis penelitian ini adalah penelitian Kualitatif. Metode pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan analisis menggunakan analisis deskriptif induktif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa perusahaan merespon keinginan para pelanggannya dengan memberikan pelayanan yang baik dan professional serta terus menerus meningkatkan mutu pelayanan agar

---

<sup>8</sup> Tutik Amaliyah, *Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Arofah Kaliwungu Kendal tahun 2013-2014*, (Skripsi tidak di publikasikan), Semarang , UIN Walisongo, 2014.

jamaah haji bisa melaksanakan ibadah haji dengan lancar, tertib, aman, dan nyaman.<sup>9</sup>

Ketiga, Skripsi dari Rida Nur Zuliana tahun 2014 yang berjudul *Manajemen Pelayanan Manasik Haji Relevansinya dengan Jumlah Jamaah Haji ( Studi Kasus di KBIH Al Manshur Kabupaten Wonosobo Tahun 2013)*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) Manajemen Pelayanan Manasik Haji di KBIH Al-Manshur Tahun 2013. 2) Manajemen pelayanan manasik haji relevansinya dengan jumlah jamaah haji di KBIH Al-Manshur tahun 2013. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif.

Teknik pengumpulan data diperoleh dengan menggunakan: 1) Observasi, dalam hal ini adalah mengenai pelaksanaan pelayanan bimbingan ibadah haji di KBIH Al-Manshur Kabupaten Wonosobo. 2) Wawancara, digunakan untuk mengumpulkan data tentang bagaimana penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam pelayanan manasik haji untuk meningkatkan kualitas pelayanan di KBIH Al-Manshur . 3) Dokumentasi, yaitu memperoleh dokumen KBIH Al-Manshur terkait sejarah berdirinya, struktur organisasi, visi dan misi KBIH Al-Manshur, jumlah jama'ah di KBIH Al-Manshur. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan manasik haji di KBIH Al-Manshur sudah cukup baik, namun selama tiga tahun terakhir perkembangan jumlah jamaah bagi yang mengikuti

---

<sup>9</sup> Furqon Mukminin, *Manajemen Pelayanan Biro Perjalanan Haji dan Umrah (Studi Kasus di Sultan Agung Tour & Travel Semarang)*, (Skripsi tidak dipublikasikan), Semarang: UIN Walisongo, 2014.

bimbingan di KBIH Al-Manshur mengalami penurunan. Hal ini disebabkan karena adanya persaingan yang amat ketat dengan KBIH-KBIH di Kabupaten Wonosobo, pelayanan akses dan informasi yang kurang memadai, sistem perekrutan dan promosi yang kurang maksimal, dan seringnya terjadi dobel data calon jama'ah di KBIH lain yang mengakibatkan perpindahan jama'ah ke KBIH lain. Penyebab penurunan jumlah jama'ah di KBIH Al-Manshur membuktikan bahwa manajemen pelayanan manasik haji di KBIH Al-Manshur belum maksimal khususnya dalam pelayanan administrasi.<sup>10</sup>

Keempat, Skripsi dari Sukron Alik tahun 2014 yang berjudul *Penerapan Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji (Studi Kasus di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nahdlotul Ulama Kabupaten Kudus Tahun 2013)*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan manajemen pelayanan jama'ah haji yaitu menerapkan fungsi manajemen yang meliputi: perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian. Mengetahui faktor pendukung di KBIH NU Kudus yang meliputi: sarana prasarana yang memadai serta mempunyai sekretariat sendiri, SDM pembimbing dan karyawan yang profesional, dana operasional untuk meningkatkan pelayanan jama'ah, dan dukungan dari instansi pemerintah. Mengetahui faktor penghambat di KBIH NU Kudus yang meliputi:

---

<sup>10</sup> Rida Nur Zuliana, *Manajemen Pelayanan Manasik Haji Relevansinya dengan Jumlah Jamaah Haji ( Studi Kasus di KBIH Al Manshur Kabupaten Wonosobo Tahun 2013)*, (Skripsi tidak di publikasikan), Semarang: UIN Walisongo, 2014.

kurangnya tingkat kedisiplinan antar pengurus dan faktor usia dari jama'ah yang berbeda-beda.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, melalui studi lapangan langsung di KBIH NU Kudus. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif yang menganalisis dengan pendekatan manajemen. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan yaitu metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa KBIH NU Kudus menerapkan unsur-unsur manajemen yang baik sehingga dalam memberikan pelayanan ibadah haji bisa secara optimal, sehingga dapat memberikan nilai yang positif dan mempunyai rasa ikhlas. Ada beberapa faktor pendukung dan penghambat di dalam KBIH NU Kudus, faktor pendukung tersebut dapat digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada jama'ah agar lebih baik, dan faktor penghambat itu harus diselesaikan sehingga tidak mengganggu kinerja pelayanan KBIH.<sup>11</sup>

Dari keempat penelitian diatas, terdapat kesamaan dengan penelitian yang akan peneliti laksanakan. Kesamaan tersebut yaitu dalam sisi manajemen, dimana penelitian tersebut juga membahas tentang manajemen pelayanan Ibadah haji. Namun penelitian ini juga terdapat perbedaan dari penelitian sebelumnya yaitu pada sumber

---

<sup>11</sup> Sukron Alik, *Penerapan Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji (Studi Kasus di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Nahdlotul Ulama Kabupaten Kudus Tahun 2013)*, (Skripsi tidak di publikasikan), Semarang: UIN Walisongo, 2014.

data, metodologi penelitian, dan lokasi penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Dalam penelitian ini juga akan dijelaskan tentang manajemen pelayanan calon jamaah haji yang bergabung di KBIH Arofah.

## **E. METODOLOGI PENELITIAN**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian Kualitatif deskriptif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya, perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain dengan cara deskripsi yaitu data yang terkumpul dalam bentuk kata-kata dan bahasa, bukan angka-angka, walaupun ada angka hanya sebagai penunjang.<sup>12</sup>

Menurut peneliti, penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang mendeskripsikan atau menjelaskan tentang kejadian yang dialami oleh objek yang diteliti, berupa kata-kata dan bahasa, bukannya angka.

### **2. Sumber Data**

Sumber data adalah tempat, orang atau benda dimana peneliti dapat mengamati, bertanya atau membaca tentang hal-hal yang

---

<sup>12</sup> Sudarwan Danim, *Menjadi Peneliti Kualitatif*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2002), hlm: 51.

berkenaan dengan variable yang diteliti.<sup>13</sup> Sumber data dapat dibedakan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder.

a) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian. Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah Kementrian agama bidang PHU, pimpinan KBIH, pengurus atau pengelola KBIH, dan jamaah haji di KBIH Arofah Kendal.

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain, tidak langsung diperoleh dari subyek penelitiannya. Data sekunder biasanya berwujud dokumentasi atau data laporan yang telah tersedia.<sup>14</sup>

Data sekunder berupa arsip, buku-buku, dokumentasi, dan semua informasi yang berkaitan dengan Manajemen Pelayanan di KBIH Arofah Kendal.

---

<sup>13</sup> Arikunto Suharsimi, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), hlm: 99.

<sup>14</sup> <http://Data Primer dan Data Sekunder - Artikel Pendidikan, Artikel Hukum, Artikel Kesehatan, Artikel Kedokteran.htm>, diakses pada 03 Oktober 2015.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui penelitian lapangan yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan terjun langsung ke kancah penelitian untuk mendapatkan data yang konkrit. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### a) Observasi

Metode observasi adalah metode yang dilakukan sebagai pengamatan dan pencatatan sesuatu obyek dengan sistematis fenomena yang diselidiki.<sup>15</sup> Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu mengamati secara langsung kegiatan pelayanan di KBIH Arofah.

#### b) Wawancara (*Interview*)

Metode wawancara (*interview*) merupakan pertemuan dua orang atau lebih, berlangsung antara narasumber dan pewawancara untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode wawancara (*interview*) terstruktur. Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang

---

<sup>15</sup> Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2012), hlm: 69.

informasi apa yang akan di peroleh.<sup>16</sup> Wawancara ini dilakukan terhadap pihak-pihak yang berkompeten dalam objek penelitian ini, yaitu: KH. M. Mustamsikin (Ketua KBIH Arofah Kendal), KH. M. Najib Fauzan (Wakil Ketua II KBIH Arofah Kendal), Drs. H. Ahmad Noor, S.Sos., MH (Sekretaris KBIH Arofah Kendal), KH. Dimiyati Zaini (Departemen Pendidikan KBIH Arofah Kendal/Pembimbing), Hj. Isfaridah Karimah Muhdlor (Bendahara KBIH Arofah Kendal/Pembimbing), H. Nurul Anwar (Alumni KBIH Arofah Kendal), Hj. Istiqomah (Alumni dan Calon Jamaah Haji KBIH Arofah Kendal), Budiyo (Calon Jamaah Haji KBIH Arofah Kendal), Farid Walidaini (Calon Jamaah Haji KBIH Arofah Kendal).

c) Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar

---

<sup>16</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm: 72-74.

misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, baik berupa gambar, patung, film, dan lain-lain.<sup>17</sup> Metode dokumentasi yang dilakukan adalah dengan mencari data-data dalam pembahasan penelitian ini, yang berupa arsip-arsip atau dokumen-dokumen kegiatan umum pelayanan di KBIH Arofah. Metode ini digunakan untuk mengungkap dan mencari data yang berkaitan dengan manajemen pelayanan KBIH Arofah.

#### **4. Metode Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah difahami dan semuanya dapat diinformasikan kepada orang lain.<sup>18</sup>

Miles dan Huberman mengemukakan tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Analisis data kualitatif dilakukan secara bersamaan dengan proses pengumpulan data berlangsung, artinya kegiatan tersebut dilakukan juga selama dan sesudah pengumpulan data.

---

<sup>17</sup>*Ibid*, hlm: 82.

<sup>18</sup>Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm: 334.

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Reduksi data adalah bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Data yang telah direduksi tersebut akan memberikan gambaran lebih jelas dan memudahkan untuk melakukan pengumpulan data.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Penyajian data digunakan untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus dan sebagai acuan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis sajian data. Bentuk penyajian data kualitatif ini berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan dan bagan.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan salah satu dari teknik analisis data kualitatif. Penarikan kesimpulan adalah

hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan.<sup>19</sup>

## **F. SISTEMATIKA PENULISAN**

Untuk mempermudah pembahasan dan penulisan skripsi ini, maka peneliti menggunakan sistematika penulisan skripsi. Penulisan skripsi ini meliputi lima bab yang didalamnya saling berkaitan. Bagian awal yang berisi tentang halaman sampul, halaman judul, halaman nota pembimbing, halaman pengesahan, halaman deklarasi, halaman abstrak, halaman kata pengantar, halaman persembahan, halaman motto, dan daftar isi. Kemudian dilanjutkan dengan:

Bab pertama, Pendahuluan. Berisi latar belakang masalah untuk memberikan penjelasan, alasan serta latar belakang masalah yang diteliti. Rumusan masalah dimaksudkan untuk mempertegas tentang masalah-masalah yang akan diteliti. Tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, metode penelitian dan yang terakhir sistematika penulisan skripsi.

Bab kedua, berisi landasan teori yang memuat tentang manajemen pelayanan calon jamaah haji di KBIH. Sub bab pertama mengenai manajemen yang meliputi pengertian manajemen, fungsi manajemen, unsur-unsur manajemen, prinsip-prinsip manajemen. Sub bab kedua mengenai pelayanan yang meliputi pengertian

---

<sup>19</sup> Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013), hlm: 210-212.

pelayanan, ciri-ciri pelayanan yang baik, indikator kualitas pelayanan, dan pelayanan prima. Sub bab ketiga mengenai manajemen pelayanan yang meliputi pengertian manajemen pelayanan, standart pelayanan minimal ibadah haji. Sub bab keempat mengenai hakekat calon/jamaah haji. Sub bab kelima mengenai pelayanan calon jamaah haji di KBIH. Sub bab keenam mengenai urgensi manajemen pelayanan calon jamaah haji.

Bab ketiga, merupakan pembahasan materi inti yang memuat tentang Gambaran Umum manajemen pelayanan calon Jamaah Haji di KBIH Arofah. Sub pertama membahas tentang Profil KBIH Arofah yang meliputi latar belakang dan sejarah berdirinya KBIH Arofah, tujuan pendirian KBIH Arofah, keadaan geografis KBIH Arofah, visi dan misi KBIH Arofah, dan struktur organisasi dari KBIH Arofah. Sub kedua membahas manajemen pelayanan calon jamaah haji di KBIH Arofah yang meliputi penerapan fungsi manajemen di KBIH Arofah, penerapan unsur-unsur manajemen di KBIH Arofah, prosedur pendaftaran ibadah haji, syarat pendaftaran calon jamaah haji di KBIH Arofah, pelayanan ibadah haji di KBIH Arofah. Sub bab ketiga membahas tentang faktor penghambat dan pendukung manajemen pelayanan calon jamaah haji di KBIH Arofah.

Bab keempat, merupakan bab analisis data yang meliputi analisis manajemen pelayanan calon jamaah haji di KBIH Arofah Kendal. Sub pertama membahas tentang analisis manajemen pelayanan calon jamaah haji di KBIH Arofah. Sub kedua membahas

tentang analisis faktor pendukung dan penghambat manajemen pelayanan calon jamaah haji di KBIH Arofah.

Bab kelima, penutup merupakan bab akhir dari penulisan skripsi ini yang berisi tentang kesimpulan yang merupakan hasil analisa serta penilaian hasil penelitian dan saran-saran untuk kemajuan objek yang diteliti. Daftar pustaka merupakan rujukan berupa buku, jurnal, skripsi dan yang lainnya yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini oleh peneliti dan yang terakhir lampiran yang terdiri dari pedoman wawancara, observasi, dan yang lainnya.