

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Ibadah haji merupakan perjalanan religius yang melibatkan segala aspek ibadah baik secara jasmani maupun rohani. Dalam pelaksanaan ibadah haji terdapat nilai edukasi yang sangat kental. Nilai-nilai ini dapat membentuk pemahaman, penghayatan, dan motivasi untuk menunaikan tugas yang diberikan oleh Allah swt kepada manusia sebagai khalifah di muka bumi. Salah satu tanda diterimanya amal seseorang di sisi Allah adalah diberikan taufik untuk melakukan kebaikan lagi setelah amalan tersebut. Bertaubat setelah haji, berubah menjadi lebih baik, memiliki hati yang lebih lembut dan bersih, ilmu dan amal yang lebih mantap dan benar, kemudian istiqamah di atas kebaikan merupakan beberapa tanda seseorang telah menjadi haji mabrur. Orang yang hajinya mabrur menjadikan ibadah haji sebagai titik tolak untuk membuka lembaran baru dalam menggapai ridho Allah.

Karena ibadah haji merupakan ritual ibadah yang sangat istimewa dan tidak semua manusia dapat menunaikannya, hanya manusia pilihan dan mampu baik dalam segi fisik, harta dan tekad serta niat yang kuat untuk melaksanakannya. Maka tentu dari pada itu, karena ibadah haji merupakan ibadah yang istimewa dan yang menjalankannya manusia pilihan Allah, maka harus ditunjang juga dengan manajemen mutu dalam penyelenggaraan ibadah haji tersebut. Sehingga nanti akan menghasilkan *outcome* dari para Jemaah haji yang memiliki kepribadian

yang lebih baik, terutama memanfaatkan kemabruran ibadah haji untuk ikut dalam berkontribusi dalam membangun negeri.

Indonesia merupakan negara yang memiliki populasi umat muslim terbanyak di dunia, maka sangat jelas, Jemaah yang ingin menunaikan ibadah haji di Indonesia juga terbilang sangat banyak. Terutama pada tahun 2017 ini, jumlah haji di indoneisa meningkat, yaitu sebanyak 221.000 orang (KMA Nomor 75 Tahun 2017). Tentu dari jumlah tersebut akan menghasilkan outcome yang banyak dari para alumni haji yang telah usai melaksanakan ibadah hajinya.

Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2017 tentang Penetapan Kuota Haji Tahun 1438H/2017M. Pemerintah khususnya Mentri Agama telah menetapkan dan membagi kuota nasional 2017 menjadi kuota masing-masing provinsi. Kuota nasional ditetapkan oleh Menteri Agama sebanyak 221.000 (dua ratus dua puluh ribu) orang. Lalu kuota nasional itu dibagi lagi ke dalam kuota haji regular sebanyak 204.000 (dua ratus empat ribu) orang dan kuota haji khusus sebanyak 17.000 (tujuh belas ribu) orang.

Dari beberapa provinsi yang ada diseluruh Indonesia, provinsi jawa barat yang memiliki kuota terbanyak yaitu dibagi kedalam dua bagian. Pertama kuota regular masing-masing provinsi, kuota terbesar adalah Provinsi Jawa Barat yaitu sebanyak 38.852 orang, sedangkan kuota terkecil adalah Provinsi Nusa Tenggara Timur yaitu sebanyak 670 orang. Kedua rincian kuota haji khusus, dengan jumlah Jemaah 15.663 dan petugas dari unsur PIHK 756 orang, pembimbing ibadah 378 orang, dokter 189 orang, dan pengurus asosiasi 14 orang. (KMA Nomor 75 Tahun 2017).

Provinsi Jawa Barat memiliki potensi alumni Jemaah haji yang sangat banyak dibandingkan dengan 32 provinsi lainnya. Dengan begitu para alumni Jemaah haji provinsi ini lebih banyak peluang untuk berkontribusi untuk negeri. Dilihat dari beberapa institusi yang ada di provinsi Jawa Barat, kebanyakan diatur dan dikendalikan oleh para alumni Jemaah haji. Misalkan, presiden Republik Indonesia pada masa sekarang yaitu Joko Widodo, beliau adalah alumni haji pada tahun 2003. Di Jawa Barat sendiri memiliki sosok pemimpin seorang gubernur yaitu Ahmad Heryawan, beliau juga merupakan alumni haji yang telah berkontribusi untuk kemajuan negeri.

Jumlah Kantor Wilayah Kementerian Agama (Kanwil) di Indonesia mengikuti jumlah provinsi, yaitu sebanyak 33 (tiga puluh tiga) buah. Kanwil Kemenag Provinsi D.I Aceh, Kanwil Kemenag Provinsi Sumatera Utara, Kanwil Kemenag Provinsi Sumatera Barat, Kanwil Kemenag Provinsi Jambi, Kanwil Kemenag Provinsi Riau, Kanwil Kemenag Provinsi Kepulauan Riau, Kanwil Kemenag Provinsi Sumatera Selatan, Kanwil Kemenag Provinsi Bengkulu, Kanwil Kemenag Provinsi Bangka Belitung, Kanwil Kemenag Provinsi Lampung, Kanwil Kemenag Provinsi Banten, Kanwil Kemenag Provinsi DKI Jakarta, Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Barat, Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Tengah, Kanwil Kemenag Provinsi Yogyakarta, Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Timur, Kanwil Kemenag Provinsi Bali, Kanwil Kemenag Provinsi Nusa Tenggara Barat, Kanwil Kemenag Provinsi Nusa Tenggara Timur, Kanwil Kemenag Provinsi Kalimantan Barat, Kanwil Kemenag Provinsi Kalimantan Tengah, Kanwil Kemenag Provinsi Kalimantan Selatan, Kanwil Kemenag Provinsi Kalimantan

Timur, Kanwil Kemenag Provinsi Gorontalo, Kanwil Kemenag Provinsi Sulawesi Utara, Kanwil Kemenag Provinsi Sulawesi Tengah, Kanwil Kemenag Provinsi Sulawesi Tenggara, Kanwil Kemenag Provinsi Sulawesi Selatan, Kanwil Kemenag Provinsi Sulawesi Barat, Kanwil Kemenag Provinsi Maluku, Kanwil Kemenag Provinsi Maluku Utara, Kanwil Kemenag Provinsi Papua, Kanwil Kemenag Provinsi Papua Barat.

Kantor Wilayah Kementerian Agama bagian Haji dan Umroh Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu Kanwil Kemenag di Kementerian Agama. Fungsi dari Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Barat bidang haji dan umroh yakni melaksanakan pelayanan, bimbingan, pembinaan, dan pengelolaan sistem informasi di bidang penyelenggaraan haji dan umrah berdasarkan kebijakan teknis yang ditetapkan oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama. (Pasal 377 PMA No. 13 Tahun 2012).

Terkait dengan paparan di atas, pada tataran praktisnya ada beberapa hal yang menarik untuk dipahami lebih lanjut, yaitu sehubungan dari hasil temuan dilapangan oleh penulis dan juga dari hasil wawancara dengan salah satu staff Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat dan beberapa masyarakat. Hal tersebut berkaitan dengan Jemaah haji yang sudah menjadi alumni atau sudah melaksanakan ibadah haji. Diantara permasalahan yang ditemukan diantaranya adalah:

*Pertama*, bahwa setiap penyelenggara ibadah haji pada umumnya sudah merumuskan kebijakan atau program kerja. Hal itu berguna sebagai arah penyelenggaraan ibadah haji namun pelaksanaannya belum konsekuen,

penyelenggara hanya mencukupkan diri untuk sesuai pada persyaratan-persyaratan dan pada akhirnya mendapat pengakuan.

*Kedua*, masih kurangnya Jemaah haji yang memberikan kontribusi kemabruran ibadah hajinya untuk membangun negeri.

*Ketiga*, proses pembuatan keputusan dalam adopsi SMM ISO 9001:2008 masih kurang memperhatikan saluran komunikasi antara pimpinan puncak dan staf maupun karyawan. Hal ini dilihat karena belum sepenuhnya elemen penyelenggara ibadah haji mengetahui tentang sistem manajemen mutu ISO.

*Keempat*, meningkatnya *outcome* dari Jemaah haji yang berkualitas, agar dapat memberikan kontribusi kemabruran ibadah hajinya untuk membangun negeri.

Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Barat, harus bisa berperan dan memfungsikan tidak hanya sebagai praktisi penyelenggara ibadah haji, tetapi harus bisa mengontrol dan mengelola para alumni Jemaah haji supaya kualitas dan mutu dari hasil ibadah yang diperoleh oleh para jemaah bisa dimanfaatkan untuk kemaslahatan pembangunan negeri.

Berdasarkan data di atas, peneliti melihat bahwa umat muslim yang melaksanakan ibadah haji merupakan manusia pilihan. Proses penyelenggaraan ibadah haji dengan mengoptimalkan manajemen mutu akan menghasilkan *outcome* dari Jemaah yang berkontribusi kualitas dirinya untuk membangun negeri. Maka dari itu, penulis tertarik untuk meneliti tentang *Manajemen Mutu Outcome Penyelenggaraan Ibadah Haji*. Adapun lokasi penelitiannya di Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat, di bidang Haji dan Umroh.

## **B. Fokus Penelitian**

Penelitian ini difokuskan pada Manajemen Mutu outcome Penyelenggaraan Ibadah Haji di Provinsi Jawa Barat. Hal ini mengingat keterbatasan peneliti dalam melakukan penelitian serta memperjelas masalah yang akan diteliti.

## **C. Rumusan Masalah**

Secara umum rumusan masalah penelitian ini adalah, bagaimana keberadaan manajemen mutu penyelenggaraan ibadah haji dalam upaya melahirkan alumni ibadah haji yang berkualitas. Secara spesifik rumusan masalah tersebut dapat dirinci sebagai berikut :

- 1 Bagaimana mutu kepuasan pelayanan ibadah haji di Kanwil Provinsi Jawa Barat?
- 2 Bagaimana mutu kemabruran ibadah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat ?
- 3 Bagaimana dampak alumni jemaah haji di tengah masyarakat setelah setelah melaksanakan ibadah haji yang diselenggarakan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat ?

## **D. Tujuan Penelitian**

Secara umum penelitian ini bertujuan menganalisis fakta empirik mengenai kondisi manajemen mutu *outcome* penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat dalam upaya menciptakan outcome alumni jemaah haji yang berkualitas. Secara spesifik penelitian ini bertujuan untuk mengungkap mengenai:

1. Mutu kepuasan pelayanan ibadah haji di Kanwil Provinsi Jawa Barat
2. Mutu kemabruran ibadah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat
3. Dampak alumni jemaah haji di tengah masyarakat setelah setelah melaksanakan ibadah haji yang diselenggarakan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Kegunaan Secara Akademis**

- a. Sebagai media pembelajaran metode penelitian manajemen mutu sehingga dapat menunjang kemampuan individu mahasiswa dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara;
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang implementasi manajemen mutu outcome penyelenggaraan ibadah haji di Provinsi Jawa Barat;
- c. Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan acuan dan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya;

##### **2. Kegunaan Secara Praktis**

- a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan melalui pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang penyelenggaraan ibadah haji dan memberikan pengalaman belajar bagi peneliti terutama dalam

bidang yang dikaji serta dijadikan sebagai penerapan teori yang diperoleh dibangku kuliah.

b. Bagi Masyarakat

Dapat memberikan pandangan terhadap masyarakat mengenai manajemen outcome penyelenggaraan ibadah haji di Provinsi Jawa Barat dalam bentuk kontribusi para Jemaah haji untuk pembangunan negeri.

c. Bagi Pemerintah

Dapat dijadikan bahan masukan bagi pemerintah Indonesia khususnya dalam manajemen mutu outcome penyelenggaraan ibadah haji.

**F. Landasan Pemikiran**

**1. Hasil Penelitian Terdahulu yang relevan**

- a. Wia Adawiyah, Skripsi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung yang berjudul *Manajemen Peningkatan Mutu Madrasah( Penelitian Di Madrasah Tsanawiyah Al-Mikhlisin Bojongsoagn Kabupaten Bandung)* .Tahun 2017. Meneliti tentang profil Madrasah Tsanawiyah Al-Mukhlisin Bojongsoang Kabupaten Bandung, perencanaan peningkatan mutu, pengendalian peningkatan mutu dan perbaikan peningkatan mutu di Madrasah Tsanawiyah Al-Mukhlisin Bojongsoang Kabupaten Bandung Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, kegiatan manajemen peningkatan mutu berdasarkan trilogi mutu yaitu, pertama, perencanaan peningkatan mutu di Masrasah Tsanawiyah Al-Mukhlisin dilakukan beberapa tahap dimulai dari analisis pasar, analisis SWOT, perencanaan operasional dan



penentuan kebijakan serta standar mutu. Kedua, pengendalian peningkatan Mutu di Madrasah Tsanawiyah Al-Mukhlisin Bojongsoang Kabupaten Bandung dilakukan dengan tahapan merancang struktur kerja, penilaian serta pemeriksaan rutin yang dilakukan oleh kepala madrasah secara langsung. Ketiga, perbaikan peningkatan mutu di Madrasah Tsanawiyah Al-Mukhlisin Bojongsoang Kabupaten Bandung dilakukan dengan mengidentifikasi area yang perlu perbaikan, mengembangkan infrastruktur, memfasilitasi tim kerja, dan evaluasi. Adapun beberapa hal yang diperbaiki yaitu dimulai dari standar kompetensi lulusan, kompetensi pelayanan tenaga pendidik dan kependidikan serta perbaikan fasilitas. Hasil dari peningkatan mutu yang dilakukan oleh Madrasah Tsanawiyah al-Mukhlisin dikatakan berhasil karena telah memenuhi kriteria madrasah yang efektif, proses pembelajaran yang tercapai dengan baik dilihat dari nilai UN yang terus meningkat dan kepuasan pelanggan baik internal maupun eksternal yang menjadi fokus dari mutu.

- b. Aep Kusnawan, Disertasi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung Yang Berjudul *Manajemen Mutu Pendidikan Dan Pelatihan Penyuluh Agama* (Penelitian Pada Diklat Teknis Peningkatan Kompetensi Penyuluh Agama Ahli Pertama Tahun 2014 di Balai Diklat Keagamaan Bandung). Tahun 2016. Penelitian ini

untuk mengungkap manajemen mutu pendidikan dan pelatihan penyuluh agama di Balai Diklat Keagamaan Bandung.

- c. Aris Suherman, Disertasi UIN SGD Bandung dalam penelitiannya yang berjudul *Manajemen Mutu Dosen di STAIN Cirebon. Meneliti tentang pengelolaan manajemen mutu terpadu di Fakultas Tarbiyah STAIN Cirebon*, tahun 2010. Simpulannya adalah TQM membantu memenej Fakultas Tarbiyah menjadi lebih baik dari sebelumnya.
- d. Muhammad Khoeri, *Upaya Peningkatan Mutu Lulusan Perguruan Tinggi untuk Memenuhi Kebutuhan SDM Industri dengan Pendekatan TQME*. Tahun 2009. Meneliti tentang kesenjangan antara kualifikasi lulusan PT dengan kualifikasi kebutuhan tenaga kerja industri. Hasilnya terletak pada kebijakan pemimpin. Maka diperlukan sebuah training yang tepat untuk pemimpin, training yang tepat untuk karyawan, pemberian penghargaan dan konsistensi dalam penerapan *quality assurance*.

Dari sejumlah penelitian yang ditemukan, sama-sama membahas tentang manajemen mutu, baik pada industri pendidikan, perguruan tinggi dan balai diklat, sejauh yang diketahui, belum ditemukan penelitian tentang manajemen mutu yang memfokuskan penelitiannya pada manajemen mutu *outcome* penyelenggaraan ibadah haji. Maka, hadirnya penelitian ini, sekaligus akan mengawali kekosongan penelitian di atas.

## 2. Landasan Teoretis

Haji merupakan sebuah ritual ibadah istimewa yang tidak semua orang berkesempatan untuk melakukannya. Haji pada hakekatnya merupakan aktifitas suci yang pelaksanaannya diwajibkan oleh Allah kepada seluruh umat Islam yang telah mencapai istitho'a (mampu), disebut aktifitas suci karena seluruh rangkaian kegiatannya adalah ibadah. (Ali Syari'ati, *Haji*, 2000:1)

Haji, adalah rukun (tiang agama) islam yang kelima setelah syahadat, shalat, zakat dan puasa, menunaikan ibadah haji adalah bentuk ritual tahunan yang dilaksanakan kaum muslimin sedunia yang mampu (material, fisik, dan keilmuan) dengan berkunjung dan melaksanakan beberapa kegiatan di beberapa tempat di arab saudi pada suatu waktu yang dikenal sebagai musim haji (bulan Dzulhijah). Hal ini berbeda dengan ibadah umrah yang biasa dilaksanakn sewaktu – waktu.

Kegiatan inti ibadah haji dimulai pada tanggal 8 dzulhijjah ketika umat islam bermalam di mina, wukuf (berdiam diri) dipadang arafah pada tanggal 9 dzulhijjah, dan berakhir setelah melempar jumrah (melempar batu simbolisasi setan ) pada tanggal 10 dzulhijjah, masyarakat indonesia biasa menyebut juga hari raya idul adha sebagai hari raya haji kerana bersamaan dengan perayaan ibadah haji ini. Kantor Urusan Haji Konsulat Jendral Republik Indonesia diunduh dari <http://kantorurusanhaji.com/pengertian-ibadah-haji/> pada tanggal 22 Oktober 2017.

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia sebenarnya telah diatur dalam Undang-undang No 13 Tahun 2008. Dalam undang-undang ini disebutkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji adalah rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan

ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan ibadah haji. 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. (UU No 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan ibadah haji pasal 1 ayat 2 dan pasal 3).

Pelaksanaan ibadah haji di Indonesia secara nasional menjadi wewenang Kementerian Agama (Kemenag). Dalam kewenangan tersebut juga terkandung tanggung jawab yang besar karena dalam pelaksanaan ibadah haji diperlukan pelayanan yang baik. Pelayanan ibadah haji tidak hanya menyangkut kesejahteraan lahir-batin jamaah haji, namun menyangkut nama baik dan martabat bangsa Indonesia di luar negeri, khususnya di Arab Saudi. Mengingat pelaksanaannya bersifat massal dan berlangsung dalam jangka waktu yang terbatas, maka penyelenggaraan ibadah haji memerlukan manajemen yang baik, agar penyelenggaraan ibadah haji tersebut dapat berjalan dengan tertib, aman dan lancar. (Dirjend. Pelayanan Haji dan Umroh, 2010: 11).

Dalam pelaksanaannya, ibadah haji haruslah didukung oleh pemanfaatan ilmu manajemen mutu yang nantinya akan membantu untuk mengangkat kualitas seorang Jemaah haji menjadi pribadi yang lebih baik secara individu dan memberikan pengaruh yang baik kepada orang banyak, setidaknya dari outcome Jemaah haji berkumpul dan menjalin persaudaraan dalam bentuk kelompok yang nantinya menjadi organisasi dan memberikan kemanfaatan yang cukup luas dan

menjadi panutan banyak orang untuk mengkontribusikan individunya untuk ikut serta dalam membangun negeri.

Manajemen Mutu Terpadu sangat populer di lingkungan organisasi profit, khususnya di lingkungan berbagi badan usaha/perusahaan dan industri, yang telah terbukti keberhasilannya dalam mempertahankan dan mengembangkan eksistensinya masing – masing dalam kondisi bisnis yang kompetitif. Kondisi seperti ini telah mendorong berbagai pihak untuk mempraktekannya di lingkungan organisasi keagamaan termasuk di lingkungan lembaga Kementerian Agama bidang haji dan umroh.

Mutu terpadu atau disebut juga Total Quality Management (*TQM*) dapat didefinisikan dari tiga kata yang dimilikinya yaitu: Total (keseluruhan), *Quality* (kualitas, derajat/tingkat keunggulan barang atau jasa), Manajemen (tindakan, seni, cara menghendel, pengendalian, pengarahan). Dari ketiga kata yang dimilikinya, definisi *TQM* adalah: “sistem manajemen yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dengan kegiatan yang diupayakan benar sekali (*right first time*), melalui perbaikan berkesinambungan ( *continuous improvement* ) dan memotivasi karyawan. (Zulian Yamit, 2001: 181)

Menurut Hadari Nawari, Manajemen Mutu Terpadu adalah manajemen fungsional dengan pendekatan yang secara terus menerus difokuskan pada peningkatan kualitas, agar produknya sesuai dengan standar kualitas dari masyarakat yang dilayani dalam pelaksanaan tugas pelayanan umum (*public service*) dan pembangunan masyarakat (*community development*). (Hadari Nawawi, 2005: 46)

Konsepnya bertolak dari manajemen sebagai proses atau rangkaian kegiatan mengintegrasikan sumber daya yang dimiliki, yang harus diintegrasikan pula dengan pentahapan pelaksanaan fungsi – fungsi manajemen, agar terwujud kerja sebagai kegiatan memproduksi sesuai yang berkualitas. Setiap pekerjaan dalam manajemen mutu terpadu harus dilakukan melalui tahapan perencanaan, persiapan (termasuk bahan dan alat), pelaksanaan teknis dengan metode kerja/cara kerja yang efektif dan efisien, untuk menghasilkan produk berupa barang atau jasa yang bermanfaat bagi masyarakat.

Pengertian lain dikemukakan oleh Santoso yang dikutip oleh Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (1998) yang mengatakan bahwa “TQM merupakan sistem manajemen yang mengangkat kualitas sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi”. Di samping itu Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (1998) menyatakan pula bahwa “*Total Quality Management* merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya.

Berdasarkan paparan di atas, Hadari Nawawi, mengemukakan tentang karakteristik TQM sebagai berikut: (a) Fokus pada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal; (b) Memiliki opsesi yang tinggi terhadap kualitas; (c) Menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah; (d) Memiliki komitmen jangka panjang; (e) Membutuhkan kerjasama tim; (f) Memperbaiki proses secara kesinambungan; (g) Menyelenggarakan

pendidikan dan pelatihan; (h) Memberikan kebebasan yang terkendali; (i) Memiliki kesatuan yang terkendali; (j) Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

*Outcome mapping* (OM) adalah kerangka pikir dalam manajemen program. OM mengakui kompleksitas sistem sosial dan keterbatasan pengaruh intervensi program. Pendekatan ini berorientasi pada perubahan perilaku aktor, interaksi antaraktor, dan pemetaan perubahan tersebut. Di dalamnya ada proses merencanakan: siapa berperan apa serta hubungan satu sama lain; bagaimana cara mencapainya; dan bagaimana kita tahu kemajuannya.

*Outcome mapping* fokus pada hasil yang sangat spesifik: capaian program yang didefinisikan sebagai perubahan perilaku, hubungan, kegiatan atau tindakan orang-orang, kelompok dan organisasi yang bekerja langsung dalam program. perubahan perilaku dianggap penting kontribusinya dalam pencapaian tujuan akhir program. OM menyediakan suatu metode bagi program-program pembangunan untuk dapat merencanakan serta menilai kapasitas mereka sendiri, dalam rangka membantu dan membangun kemampuan orang-orang, kelompok, dan organisasi yang akhirnya akan bertanggung jawab sendiri atas peningkatan kesejahteraannya.

Mitra-mitra kunci yang menjadi mitra program disebut Mitra Langsung (ML). Mitra Langsung adalah pihak-pihak—baik individu, kelompok, maupun organisasi—yang bekerja sama langsung dengan Tim Pelaksana dan membangun kemitraan dengan cara menyepakati perubahan-perubahan yang diperlukan agar dapat berkontribusi terhadap pencapaian cita-cita program. Program mendukung Mitra Mitra Langsung-nya dengan menyediakan alat-alat/perangkat, ideide baru,

teknik-teknik, dan sumber daya sehingga mereka dapat berkontribusi secara maksimal pada proses pembangunan. (Steff Deprez, 2010 : 1)

## **G. Langkah Langkah Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat Bidang Haji dan Umroh yang beralamat di Jl. Jenderal Sudirman No. 644 BANDUNG-40183 Provinsi Jawa Barat. Pengambilan lokasi di daerah tersebut mengingat besarnya kemungkinan penelitian dapat dilaksanakan yaitu dengan melihat data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini tersedia dan untuk mengumpulkan data-data juga tidak terlalu sulit karena di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat Bidang Haji dan Umroh sistem pengarsipannya tertata dengan rapi.

Di samping itu hubungan antara pihak penyusun dengan pihak Kanwil Provinsi Jawa Barat telah terjalin dengan baik. Kemudian dilihat dari pertimbangan kesesuaian dengan latar belakang akademik penyusun, penelitian ini tepat dilaksanakan mengingat ada korelasi antara penyusun yang sedang studi tentang manajemen dakwah dengan pengambilan judul dan objek penelitian tersebut.

Dilihat dari pertimbangan geografis, mudah dijangkau karena tempat tinggal penyusun tidak jauh dari lokasi penelitian sehingga dalam penelitian ini tidak memerlukan sarana dan prasarana yang lebih banyak.



## **2. Metodologi Penelitian**

### **a. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian merupakan suatu proses, yaitu rangkaian langkah-langkah yang dilakukan secara terencana dan sistematis guna mendapatkan pemecahan masalah atau mendapatkan jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan tertentu (Suryabrata, 2010: 11) Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif karena beberapa pertimbangan. Pertama, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan. Kedua metode ini menyajikan secara langsung hakekat hubungan antara peneliti dan responden, dan ketiga metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi (Moleong, 1995: 5).

Bogdan dan Taylor (dalam Andi Prastowo, 2011: 22) mengatakan bahwa metodologi kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif kualitatif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang, perilaku yang diamati. Dalam konteks penelitian ini, maka data yang diamati adalah catatan-catatan haji dan bulletin.

## **3. Jenis dan Sumber Data**

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

### **a. Data primer.**

Data primer adalah informasi yang memiliki hubungan dengan masalah pokok penelitian (Azwar, 1998: 91). Dalam penelitian ini yang

masuk ke dalam data primer adalah data yang berkaitan dengan manajemen mutu penyelenggaraan ibadah haji di wilayah Provinsi Jawa Barat. Oleh karena itu data yang dicari adalah aturan-aturan manajemen mutu sedangkan sumber data primer dalam penelitian ini adalah Kepala Kementerian Agama Jawa Barat Bidang Haji dan Umroh, Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah, Staf dan Jemaah Haji.

b. Data sekunder.

Data sekunder yaitu bahan penunjang dan pelengkap dalam melakukan suatu analisis, selanjutnya data ini disebut juga data tidak langsung atau data tidak asli (Azwar, 1998: 92). Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah sumber yang dapat memberikan informasi terkait dengan penyelenggaraan ibadah haji dengan menggunakan manajemen mutu. Adapun sumber data sekunder dalam penelitian adalah teori-teori yang berhubungan dengan proses manajemen mutu penyelenggaraan ibadah haji, catatan-catatan haji, dan hasil-hasil rapat.

#### **4. Metode Pengumpulan Data**

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

a. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan percakapan dengan sumber informasi secara langsung (tatap muka) untuk memperoleh keterangan yang relevan (Arikunto, 1998: 145)

Jenis wawancara yang akan penulis gunakan adalah jenis wawancara semi struktural. Wawancara semi struktural adalah wawancara yang daftar pertanyaannya dapat dikembangkan dan tidak hanya terpaku pada daftar pertanyaan yang dibawa oleh penulis. Dengan adanya fleksibilitas dalam bertanya akan memudahkan penulis untuk mengembangkan pertanyaan (Arikunto, 1998: 145). Dengan penelitian ini, obyek wawancara penelitian ini para penyelenggara ibadah haji wilayah provinsi Jawa Barat dan Jemaah haji yang sudah melakukan ibadah haji.

b. Metode Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan jalan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diteliti. Suharsini Arikunto mengemukakan bahwa observasi meliputi kegiatan pengamatan obyek yang menggunakan seluruh kelakuan manusia seperti dalam kenyataan (1998: 145). Metode ini dilakukan untuk mengamati secara langsung terhadap pelaksanaan manajemen mutu outcome penyelenggaraan ibadah haji pada wilayah Provinsi Jawa Barat.

c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya (Suharsimi Arikunto 1998 : 236). Data yang akan dikumpulkan melalui metode dokumentasi meliputi profil Kementerian Agama Jawa Barat, data-data jemaah haji, catatan-

catatan haji, dan dokumentasi proses penerapan manajemen mutu penyelenggaraan ibadah haji dan outcome Jemaah haji di Kementerian Agama wilayah Provinsi Jawa Barat.

### **5. Teknik Analisa Data**

Proses analisa data merupakan suatu proses penelaahan data secara mendalam. Menurut Lexy J. Moloeng proses analisa data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan data (Moleong, 2002: 103). 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). Setelah data tersusun secara sistematis, selanjutnya data dianalisis dengan menggunakan pendekatan manajemen dakwah khusus dengan teori-teori tentang manajemen mutu.

### **6. Teknik Penentuan Informan**

Menurut pendapat Spradley dalam Faisal (1990:45) informan harus memiliki beberapa kriteria yang perlu dipertimbangkan yaitu :

- a. Subjek yang telah lama dan intensif menyatu dengan suatu kegiatan atau medan aktivitas yang menjadi sasaran atau perhatian penelitian dan ini biasanya ditandai oleh

kemampuan memberikan informasi di luar kepala tentang sesuatu yang ditanyakan.

- b. Subjek masih terikat secara penuh serta aktif pada lingkungan dan kegiatan yang menjadi sasaran atau penelitian.
- c. Subjek mempunyai cukup banyak waktu dan kesempatan untuk dimintai informasi.
- d. Subjek yang dalam memberikan informasi tidak cenderung diolah atau dikemas terlebih dahulu dan mereka relatif masih lugu dalam memberikan informasi.

Penentuan informan pada penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, di mana pemilihan dilakukan secara sengaja berdasarkan kriteria yang telah ditentukan dan ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian.

Adapun kriteria dan informan yang ditunjuk atau dipilih dalam penelitian ini adalah informan yang menjadi salah satu staff di Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Barat. Kriteria-kriteria informan dalam penelitian ini antara lain :

- a. Orang yang terlibat dalam proses penyelenggaraan ibadah haji atau yang menjadi pegawai Kanwil Kemenag Provinsi Jawa Barat.
- b. Orang yang telah melaksanakan rangkaian ibadah haji dan menjadi alumni haji.
- c. Masyarakat yang berada di dekat lingkungan alumni haji.