

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji merupakan rukun Islam yang ke lima (Imam Nawawi Albantani, Safinatunnajah:8) ibadah haji merupakan ibadah yang khas, karena memiliki sifat yang berbeda dengan ibadah-ibadah yang lainnya. Untuk itu Allah meletakkan ibadah ini pada rukun islam yang terakhir. Dalam hal ini tentu ada hikmah tertentu, karena dengan melaksanakan ajaran agamanya secara sempurna maka dari sisi *amaliyah* dan *ubudiyah* seseorang yang dikatakan beragama islam sudah menjadi paripurna. Selain itu, ibadah haji ini merupakan ibadah yang bisa dikatakan unik, karena dalam pelaksanaan haji baik itu tata cara atau manasiknya bisa dikatakan rumit dan sulit, jika dilaksanakan tidak khusus.

Melaksanakan ibadah haji hanya dapat dilakuakn di tanah suci Makkah Almukaromah, ibadah inipun memerlukan waktu yang relatif lama, dan hanya dapat dilaksanakan satu tahun sekali pada waktu yang telah ditentukan oleh syari'at Islam, haji juga terpaut dengan tempat-tempat yang syarat dan simbol-simbolnya ketuhanan dan kesejarahan. Seperti ka'bah (*baitullah*), *hajar aswad*, *maqam ibrohim*, *bukit shafa* dan *marwah*, dan *multazam*. Selain itu, mereka yang melakukan ibadah haji juga mempunyai tujuan yang sama yaitu mencapai ibadah haji yang mabrur. Untuk membantu mencapai kesempurnaan diperlukan sebuah latihan dan pembinaan dalam pelaksanaan maupun sebelum pelaksanaan yang meliputi teori dan praktek.

Haji pada hakikatnya merupakan sarana dan media bagi ummat islam untuk melaksanakan ibadah haji ke *baitullah*, karena setiap tahun sebagian umat islam dari seluruh dunia datang untuk melaksanakan ibadah haji, beberapa amal ibadah dengan syarat-syarat tertentu. Haji diwajibkan atas orang islam yang mampu, dalam artian siapapun yang mempunyai kemampuan, baik itu secara ekonomi atau yang lainnya dan ia mempunyai cukup bekal untuk selama melaksanakan haji pulang dan pergininya, juga untuk keluarga yang ditinggalkan, haji juga diwajibkan hanya satu kali dalam seumur hidup, Adapun untuk pelaksanaan ibadah haji yang ke-dua itu merupakan sunnah bukan termasuk kedalam kewajiban, jika sudah melaksanakan ibadah haji yang pertama (Imam Nawawi Albantani, Safinatunnajah:8).

Menunaikan ibadah haji ke *Bitullah* hakikatnya juga adalah memenuhi panggilan Allah SWT, setiap orang pergi haji tentu mengharapkan dapat melaksanakan ibadahnya dengan sempurna untuk mencapai tujuan yang di dambakan yaitu memperoleh haji yang Mabrur. Tersedianya biaya yang cukup, kesehatan jasmani dan rohani yang prima serta aman dalam perjalanan merupakan bekal untuk menunaikan ibadah haji, namun semuanya itu belum cukup sebagai jaminan tercapainya kesempurnaan ibadah haji mabrur seperti yang diharapkan jika tidak didukung oleh pengetahuan dan pemahaman tentang manasik haji.

Untuk memahami tantang tata cara atau *kaifiat* cara melaksanakan ibadah haji sesuai manasik haji serta *ikhwal* yang ada hubungannya dengan nilai ibadah haji perlu adanya bimbingan yang intensif dan maksimal kepada jamaah sebagai upaya untuk mencapai tujuan tersebut (haji yang mabrur). Dalam upaya mewujudkan upaya tersebut

Yayasan Pondok Pesantren Cipasung mengembangkan kegiatan dengan mendirikan KBIH Yayasan Pondok Pesantren Cipasung Kabupaten Tasikmalaya yang bertugas mengelola bimbingan dan pelayanan serta pembinaan calon jamaah haji yang diselenggarakan jauh-jauh hari sebelum berangkat ke Tanah Suci.

Pembinaan calon Jamaah haji pada dasarnya adalah salah satu tugas pokok Departemen Agama yang dalam hal ini Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam dan penyelenggara Ibadah Haji, dalam pelaksanaan tugas ini pemerintah telah melibatkan banyak pihak untuk ikut berpartisipasi sebagai mitra kerja. Tetapi pemerintah juga menyadari bahwa kapasitas pemerintah relatif terbatas dalam pelayanan, pembinaan dan perlindungan kepada jamaah haji, untuk itu partisipasi masyarakat sangat diharapkan.

Seiring dengan itu, bermunculan lembaga haji yang menamakan dirinya dengan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH), yang didirikan bertujuan untuk membantu calon jema'ah haji dalam melaksanakan ibadah haji agar mencapai kesempurnaan dalam melaksanakan ibadah haji dan lebih jauh lagi mencapai derajat yang sempurna yaitu menjadi haji yang mabrur. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) sekarang ini dipandang dalam konteks manajemen adalah sebagai wadah atau organisasi dalam upaya mengelola calon jamaah haji untuk terus melakukan pembenahan dan perbaikan dalam memfasilitasi dan upaya *dakwah bil hal* dengan demikian Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) bersifat *social oriented* (berorientasi sosial).

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) bisa melaksanakan bimbingan kepada calon jema'ah haji apabila telah mendapatkan perizinan dari pihak kepala kantor wilayah Kementerian Agama dengan syarat-syarat yang harus dipenuhi serta mentaati peraturan yang telah di tentukan oleh Kementerian Agama. Di Indonesia kini banyak lembaga yang

mendirikan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH), khususnya di daerah Cipasung Singaparna Tasikmalaya.

Sebuah lembaga dakwah yakni pesantren daerah Cipasung Singaparna kini mendirikan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH), program utama di KBIH Yayasan Pondok Pesantren Cipasung Singaparna Tasikmalaya adalah fasilitas untuk calon jema'ah haji dan umroh yang didalamnya terbatat sosialisasi ibadah haji dan umroh, ada juga bimbingan ibadah haji dan umroh dengan praktik manasik haji untuk pelajar/umum yang di bimbing langsung oleh para tenaga ahli dari KBIH tersebut.

Handoko (2003:8) menuturkan bahwa sebuah organisasi akan berjalan dengan baik apabila organisasi tersebut menerapkan pengaturan baik pula. Dalam sebuah organisasi akan sangat membutuhkan manajemen untuk mengatur organisasi agar dapat berjalan dengan baik dalam rangka pencapaian tujuan. Manajemen adalah proses perencanaan, pengeorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Ada beberapa pertimbangan yang bisa digunakan didalam sebuah organisasi atau lembaga untuk mencapai sebuah tujuan yang telah ditetapkan. Dengan analisis swot akan ditemukan aspek-aspek penting dari hal-hal tersebut, baik itu kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk memaksimalkan kekuatan, meminimalkan kelemahan, mereduksi ancaman, dan membangun atau mengembangkan peluang.

Kekuatan (*strengths*) dari KBIH Yayasan Pondok Pesantren Cipasung Singaparna Jawa Barat adalah : (1) dari segi lokasinya KBIH tersebut sangat strategis sehingga membuat KBIH Yayasan Pondok Pesantren Cipasung ini banyak banyak dikunjungi masyarakat disekitar pesntren, KBIH ini beralmatkan di Jl. KH. Rukhyat Cipakat Singaparna kabupaten Tasikmalaya Jawa Barat 464617 tidak jauh dari alun-alun Singaparna, dan berdekatan dengan sebuah universitas, yaitu Institut Agama Islam Cipasung. (2) KBIH ini berada di bawah yayasan pesantren, dimana pesantren ini sudah lama berdiri, dan mempunyai banyak alumni dari pesantren tersebut sehingga bisa dikatakan mudah untuk merekrut calon jema'ah haji dan umroh (3) KBIH ini sudah mempunyai 3 orang pembimbing yang sudah sertifikasi haji yaitu 1) H. Dendi yudha Safrullah, S.Ag., 2) M.Ag dan H. Ahmad Busyrol Karim, M.Pd.I. 3) Dra. Hj. Imas Raohimah, M. Si.

Kelemahan (*weaknes*) dari KBIH Yayasan Pondok Pesantren Cipasung Singaparna Jawa Barat adalah telatnya pendirian KBIH sehingga dengan ketelatnya ini membuat KBIH Yayasan Pondok Pesantren Cipasung Singaparna memiliki sedikit Jemaah karena sudah terdahului oleh para lembaga-lembaga lain yang sama melaukan bimbingan manasik haji, tetapi insyaAllah dengan seiring berjalannya waktu akan menghasilkan jamaah yang seperti diharapkan (hasil wawancara dengan Bapak H. Dendi yuda, S.Ag.,M.Pd. selaku wakil ketua KBIH Yayasan Pondok Pesantren Cipasung pada tanggal 19 maret 2018).

Peluang (*opportunity*) dari KBIH Yayasan Pondok Pesantren Cipasung Singaparna Jawa Barat adalah : (1) dukungan pemerintah daerah dalam melengkapi fasilitas, sarana dan prasarana lembaga dengan tuntutan IPTEK, (2) dukungan dari lembaga pesantren dalam membantu perekrutan calon jema'ah haji dan umroh (3) dukungan masyarakat tinggi

(4) pada kehidupan masyarakat desa atau kabupaten hari ini cenderung konsumtif dan hedonisme (5) secara historis dan realitas mayoritas penduduk Indonesia adalah memeluk agama islam, bahkan merupakan komunitas muslim terbesar diseluruh dunia, dan ini merupakan peluang yang sangat strategis bagi pentingnya manajemen pengembangan lembaga dakwah islam.

Ancaman atau tantangan (*threats*) dari KBIH Yayasan Pondok Pesantren Cipasung Singaparna Jawa Barat adalah : (1) Munculnya KBIH-KBIH baru (2) Adanya KBIH-KBIH yang sudah terlebih dahulu didirikan (3) Pusat berbagai kegiatan selain menyelenggarakan berbagai aktivitas ibadah sejumlah kegiatan yang lainnya rutin dilaksanakan oleh yayasan pondok pesantren Cipasung.

Salah satu masalah atau problem yang mendasar dalam penyelenggaraan haji adalah menumpuknya jutaan jema'ah haji dalam satu waktu dan tempat yaitu Makkah dan Madinah, atau Arafah. Pemerintah Saudi Arabia setiap tahun ketahunya berusaha untuk menantisipasi lonjakan calon jema'ah haji dengan cara membatasi kuota pemberangkatan Jemaah haji, tetapi pembatasan kuota tidak mampu menyelesaikan persoalan dan bukan menjadi sebuah solusi melainkan menjadi persoalan baru, karena ini bertentangan dengan dambaan banyak ummat islam diseluruh dunia untuk melaksanakan rukun islam yang kelima. Untuk itu, diperlukan solusi yang lebih radikal dari sekedar membatasi kuota pemeberangkatn calon jema'ah haji dan memperluas tempat-tempat untuk penampungan jema'ah haji.

Kompleksitas persoalan dalam penyelenggaraan haji dari tahun ke tahun, menuntut lahirnya sistem manajemen yang mampu mengakses segenap fungsi-fungsi manajerial seperti *planning, organizing, actuating, dan controlling* guna mencapai penyelenggaraan

haji yang aman, lancar, nyaman, tertib, teratur dan ekonomis. Secara singkat dapat dikatakan manajemen haji diperlukan untuk terciptanya penyelenggaraan haji yang efektif, efisien dan rasional. Dalam Undang-Undang No. 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji menyatakan bahwa penyelenggaraan ibadah haji bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jema'ah haji, sehingga para calon jema'ah haji dapat melaksanakan ibadah ini sesuai dengan syari'at islam.

Maka peluang inilah yang dilirik oleh pemerintah dan lembaga-lembaga yang mendirikan KBIH berkompetisi untuk menarik simpati calon jema'ah haji yang kesemuanya itu berlomba-lomba menawarkan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan kelebihan fasilitas yang berbentuk popularitas. Disinilah kemudian lembaga-lembaga mengambil peran dimana ada diantara mereka yang menangani ini sebagai bisnis, namun ada pula diantara mereka yang karena memang panggilan agama.

Agar tujuan ibadah haji dan umroh dapat terlaksana selalu sukses dicapai sesuai target, maka diperlukan adanya suatu manajemen, baik manajemen bidang pelayanannya, penyuluhan dan bimbingan, manasik dan lain sebagainya. Sehingga apa yang menjadi cita-cita para calon jema'ah dalam melaksanakan ibadah rukun islam yang ke lima ini bisa di peroleh secara sempurna dan memuaskan.

KBIH Yayasan Pondok Pesantren Cipasung Singaparna Tasikmalaya ini metode dalam marketingnya selain dari *mouth to mouth*, media *uswah* ke masjid-masjid, dan pengumuman di setiap ada acara alumni pesantren, KBIH tersebut sudah mulai menggunakan media internet. Akan tetapi, media yang paling utama adalah para alumni pesantren cipasung, dan ada satu hal yang menarik dari KBIH yayasan Pondok Pesantren

Cipasung ini, tanpa harus memasang pamphlet yang berlebihan dimana-mana, tingkat kepercayaan masyarakat sangat tinggi terhadap KBIH tersebut, di daerah Tasikmalaya.

Dengan demikian peneliti akan melakukan penelitian lebih jauh tentang manajemen yang baik dalam pengelolaan penyelenggaraan manasik terhadap para Jamaah haji. Kemudian dalam hal manasik haji agar jamaah haji mengerti tentang cara melakukan ibadah haji yang baik dan benar menurut syari'at islam, dan semoga menjadi ibadah yang mabrur. Berdasarkan pokok permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan mendalam tentang persoalan-persoalan yang menyangkut manajemen penyelenggaraan manasik haji dan menuangkannya dalam sebuah skripsi dengan judul “**Manajemen Pelayanan Penyelenggaraan Manasik Haji**” (Studi Deskriptif di KBIH Yayasan Pondok Pesantren Cipasung Singaparna Tasikmalaya Jawa Barat).

B. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis menggambarkan keseluruhan fungsi manajemen yang digunakan oleh KBIH Yayasan Pondok Pesantren Cipasung Singaparna Tasikmalaya Jawa Barat, baik dalam bidang perencanaannya, pengorganisasiannya, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diutarakan, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana mekanisme penyelenggaraan manasik haji di KBIH Yayasan Pondok Pesantren Cipasung ?

2. Bagaimana Pelayanan penyelenggaraan manasik haji di KBIH Yayasan Pondok Pesantren Cipasung ?
3. Apa yang dilakukan oleh KBIH Yayasan Pondok Pesantren Cipasung untuk melakukan *controlling* dalam pelaksanaan manasik haji ?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelayanan manasik haji di KBIH yayasan pondok pesantren cipasung.
2. Untuk mengetahui cara pengorganisasian dalam pelaksanaan kegiatan manasik haji di KBIH Yayasan Pondok Pesantren Cipasung.
3. Untuk mengetahui *controlling* yang dilakukan di KBIH Yayasan Pondok Pesantren Cipasung dalam pelaksanaan manasik haji.

E. Kegunaan Penelitian

1. Sebagai salah satu syarat tugas akhir pada program setara satu Jurusan Manajemen Dakwah
2. Untuk melengkapi karya ilmiah pada bidang studi Manajemen Dakwah di UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
3. Dari segi akademis diharapkan penelitian ini dapat membuka khazanah keilmuan tentang kajian ilmu dakwah terutama kaitannya dengan manajemen haji.
4. Dari segi praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan bantuan sumbangan dalam segi pemikiran terkait dengan mekanisme pelayanan dalam pelaksanaan kegiatan manasik haji agar mencapai hasil yang maksimal.

F. Tinjauan Pustaka

Penelitian mengenai masalah manajemen pelayanan dan pengelolaan manasik haji menurut penelusuran penyusun terdapat beberapa karya ilmiah sebelumnya diantaranya :

1. “Mekanisme Perencanaan dan Pelaksanaan Bimbingan Ibadah Haji (Penelitian Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al-Hikmah Kabupaten Purwakarta)” dalam penelitian ini dijelaskan mengenai mekanisme perencanaan dan pelaksanaan ibadah haji di KBIH Al-Hikmah yang sesuai dengan keputusan Menteri Agama RI No. 390 A Tahun 1998 tentang Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH). Penelitian ini tidak mengungkap secara mendalam fungsi manajemen yaitu *planning* (perencanaan) digunakan oleh KBIH Al-Hikmah dalam membimbing ibadah haji. (Neneng Tri Setyawati, skripsi: 2007M/1428H).
2. “Mekanisme Pengorganisasian Bimbingan Ibadah Haji Dalam Upaya Penyelenggaraan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Profesional (Analisis Deskriptif Terhadap Bimbingan Ibadah Haji Di KBIH Bustanul Wildan Bandung)” penelitian ini menjelaskan bagaimana konsep manajerial organisasi di KBIH Bustanul Wildan dan mekanisme pembagian kerja juga proses koordinasi dalam pengorganisasian di KBIH Bustanul Wildan. Maka dalam penelitian ini terbatas pada pengorganisasian yang digunakan dalam penyelenggaraan KBIH. (Ramdan Fauzi Rahmat, skripsi:2006).
3. “Manajemen penyelenggaraan haji pada PT. Noor Abika Tours & Travel” penelitian ini menjelaskan bagaimana manajemen penyelenggaraan manasik haji pada PT. Noor Abika Tours & Trevel, namun penelitian ini tidak

menggambarkan keseluruhan fungsi manajemen tetapi memfokuskan penelitiannya hanya pada aspek mekanisme pelaksanaan manasik haji saja. (Rendi Darmawan, skripsi:2014).

Meskipun penelitian sebelumnya masih memiliki kesamaan dengan penelitian yang penulis lakukan, akan tetapi aspek-aspek pengkajian memiliki kesamaan penekanan yang berbeda-beda. Pada penelitian ini penulis menekankan pada fungsi manajemen dan akan mencoba menganalisa secara mendalam mengenai fungsi manajemen dalam pengelolaan manasik haji yang digunakan di KBIH Yayasan Pondok Pesantren Cipasung Jawa Barat lebih dari itu peneliti akan mencoba mengungkap hubungan-hubungan yang terjalin antara strategi penerapan manajemen pelayanan dan pengelolaan manasik haji dengan hasil yang sudah dicapai oleh KBIH Yayasan Pondok Pesantren Cipasung Jawa Barat.

G. Kerangka Pemikiran

“kata *manajemen* berasal dari Bahasa Inggris, yakni *management*, yang dikembangkan dari kata *to manager*, artinya mengatur atau mengelola. kata *manage* itu sendiri berasal dari Italia, *manegio*, yang diadosi dari Bahasa Latin *managiare*, yang berasal dari kata *manus*, artinya tangan” (Samsudin, 2006:15). Sementara pengertian manajemen secara istilah adalah “ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan Sumber Daya Manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Malayu Hasibuan, 2009:3). Menurut Terry (2009:3), menyebutkan bahwa manajemen adalah:

Suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata. Manajemen juga adalah suatu ilmu pengetahuan maupun seni. Sementara itu seni adalah suatu pengetahuan bagaimana mencapai hasil yang diinginkan atau dalam kata lain seni adalah kecakapan yang diperoleh dari

pengalaman, pengamatan dan pelajaran serta kemampuan untuk menggunakan pengetahuan manajemen.

Menurut Handoko (2003:7) menjelaskan bahwa fungsi manajemen diantaranya adalah sebagai berikut:

1. *Planning*, adalah proses menetapkan sasaran dan tindakan yang penting untuk mencapai sasaran tersebut.
2. *Organizing*, adalah dua orang atau lebih yang bekerja sama dalam cara yang terstruktur untuk mencapai sasaran spesifik atau sejumlah sasaran.
3. *Actuating*, adalah langkah-langkah menggerakkan orang untuk melakukan pekerjaan secara efektif dan efisien berdasarkan *planning* dan pembagian tugas-tugas yang jelas.
4. *Controlling*, sering juga disebut pengendalian adalah salah satu fungsi manajemen yang berupa mengadakan penilaian, bila perlu mengadakan koreksi sehingga apa yang dilakukan bawahan dapat diarahkan kejalan yang benar dengan maksud dengan tujuan yang telah digariskan semula.

Dari seluruh rangkaian proses manajemen, pelaksanaan (*actuating*) merupakan fungsi manajemen yang paling utama. Dalam fungsi perencanaan dan pengorganisasian lebih banyak berhubungan dengan proses-proses abstrak manajemen, sedangkan fungsi *actuating* justru lebih menekankan pada kegiatan yang berhubungan langsung dengan orang-orang dalam organisasi. Fungsi *actuating* sendiri merupakan usaha menggerakkan anggota-anggota kelompok atau organisasi sedemikian rupa sehingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran perusahaan dan sasaran anggota-anggota perusahaan tersebut oleh karena para anggota itu juga ingin mencapai tujuan tersebut. Berdasarkan pengertian penjelasan tersebut, pelaksanaan (*actuating*) tidak lain merupakan upaya untuk menjadikan perencanaan menjadi kenyataan, dengan melalui berbagai pengarahan dan motivasi agar setiap karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal sesuai dengan peran, tugas dan tanggung jawabnya.

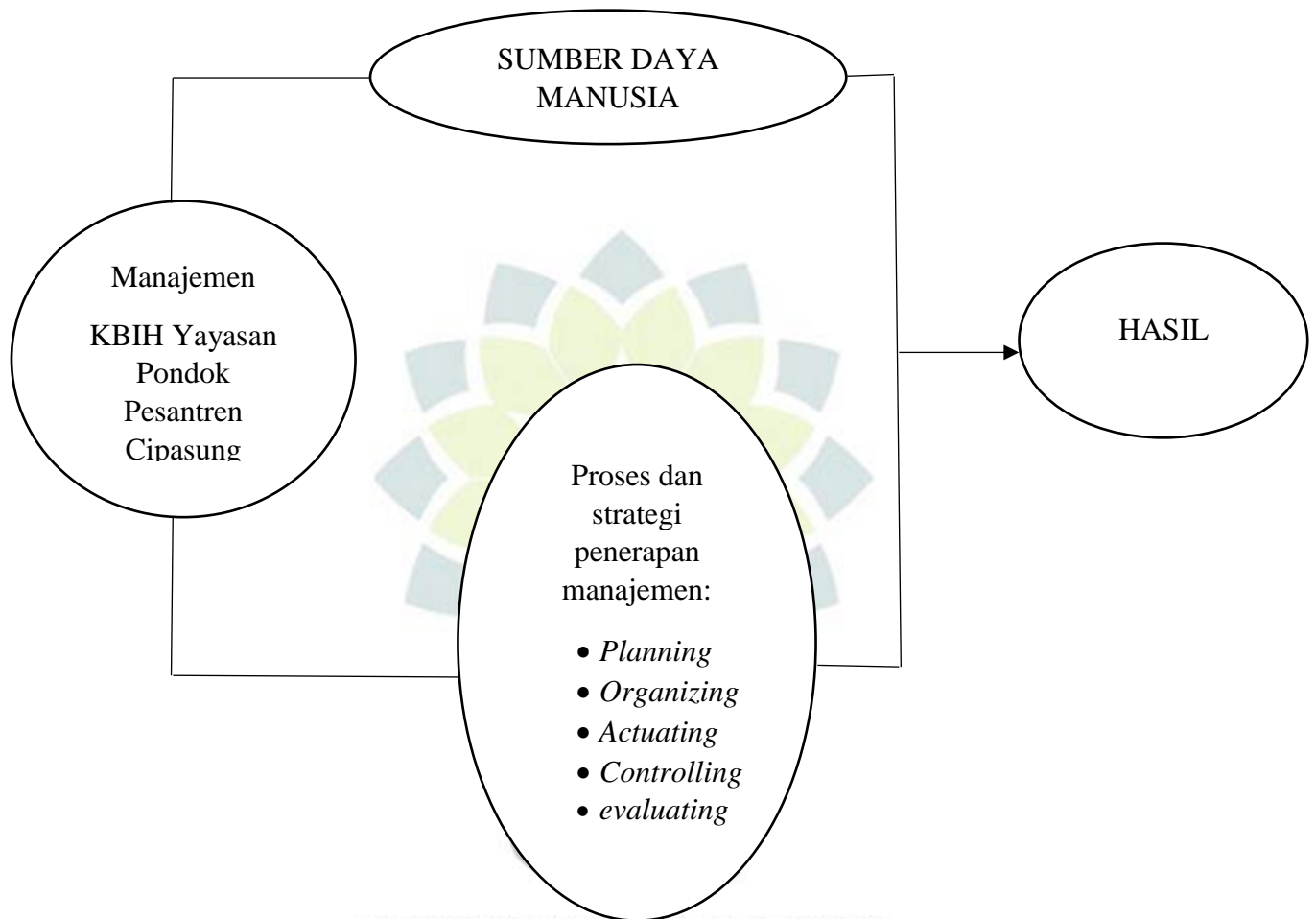
Terry (2009:38-39) mengemukakan bahwa terdapat beberapa hal yang tercakup dalam fungsi *actuating*, yaitu :

1. *Komunikasi organisasi*, komunikasi organisasi melibatkan bentuk-bentuk komunikasi antar pribadi dan komunikasi kelompok. Komunikasi organisasi menyangkut struktur dan fungsi organisasi, hubungan antar manusia komunikasi dan proses pengorganisasian serta budaya organisasi.
2. *Coordinating*, adalah salah satu fungsi manajemen untuk melakukan berbagai kegiatan agar tidak terjadi kekecauan, percekocokan, kekosongan kegiatan, dengan jalan menghubungkan, menyatukan dan menyelaraskan pekerjaan bawahan sehingga didapatkan kerjasama yang terarah dalam usaha mencapai tujuan organisasi.
3. *Motivating*, adalah salah satu fungsi manajemen berupa pemberian inspirasi, semangat dan dorongan kepada bawahan agar bawahnya melakukan kegiatan secara sukarela sesuai apa yang dikehendaki oleh atasan. Pemberian inspirasi, semangat dan dorongan oleh atasan kepada bawahan ditujukan agar bawahan bertambah semangat dalam kegiatannya, atau mereka lebih bersemangat dalam melaksanakan seluruh tugasnya, sehingga mereka berdaya guna dan berhasil guna.

Fungsi *actuating* (pelaksanaan) dalam perusahaan merupakan fungsi fundamental setelah fungsi *planning* (perencanaan). Dalam pelaksanaan fungsi-fungsi tersebut, diperlukan pengorganisasian, yaitu bagaimana cara menggerakkan manusia secara sukarela untuk melakukan aktivitas personal yang sesuai dengan tujuan perusahaan. “menggerakkan merupakan usaha untuk menggerakkan anggota kelompok sedemikian rupa sehingga mereka berkeinginan dan berusaha untuk mencapai sasaran perusahaan yang bersangkutan dan anggota perusahaan tersebut oleh karena anggota itu ingin mencapai sasaran tersebut: (Terry, 2009:313). Untuk lebih sederhananya tentang pemikiran tersebut dapat dilihat dari skema dibawah ini :

Table 1.1

Skema Kerangka Pemikiran



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
(Sumber Data : Terry & Leslie : 9, 2009)
SONAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

H. Langkah-Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Pondok Pesantren Cipasung Singaparna Tasikmalaya Jl KH. Rukhyat Cipakat Singaparna Tasikmalaya Jawa Barat 46417.

a. Secara akademis

Penelitian ini dilakukan karena adanya fakta-fakta yang menarik peneliti untuk meneliti di lembaga tersebut, kemudian lembaga KBIH ini belum pernah ada yang meneliti. Dari bertolak dengan pernyataan inilah, menarik peneliti untuk melakukan penelitian lebih jauh tentang manajemen yang digunakan oleh lembaga tersebut dalam melaksanakan manasik haji dengan fungsi manajemen, diharapkan dapat masukan positif bagi pengembangan ilmu tentang manajemen pada biro KBIH ataupun sejenisnya.

b. Secara praktis

Adapun secara praktis kedalaman pengenalan peneliti dengan lokasi, karena lokasi tersebut relative mudah dijangkau oleh peneliti.

2. Metode Penelitian

Metode yang dipakai penulis adalah deskriptif, dalam melakukan penelitian ini, penulis menjelaskan dan menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang ada.

Metode penelitian deskriptif yaitu metode penelitian yang di tujuhan untuk menjelaskan suatu masalah yang bersifat kasuistik (ilmu atau moral) dengan cara menggambarkan kasus yang sedang diteliti, berdasarkan hubungan antara teori dengan

kenyataan dilapangan. Karena peneliti akan menggambarkan secara jelas tentang fungsi manajemen khususnya yang bergerak dalam meningkatkan kualitas calon jema'ah haji dan umroh dengan mengadakan pelayanan manasik haji yang baik.

3. Jenis Data

Jenis data yang dikumpulkan adalah data tentang manajemen KBIH Pondok Pesantren Cipasung Singaparna Tasikmalaya, yang dikumpulkan kedalam data kualitatif yakni berupa kata dan kalimat. Dilihat dari teknik pengumpulannya, data kualitatif diperoleh dengan menggunakan sejumlah pedoman wawancara yang ditujukan kepada beberapa responden di KBIH Pondok Pesantren Cipasung Singaparna Tasikmalaya dan hasil observasi terhadap fungsi manajemen hasil wawancara dan observasi kemudian dicatat dan dikumpulkan dalam bentuk deskriptif (menjelaskan suatu masalah yang bersifat kasuistik /ilmu atau moral).

Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif, berupa data tentang kondisi KBIH Pondok Pesantren Cipasung Singaparna Tasikmalaya Jawa Barat, tentunya tidak lepas dari tujuan penelitian yang diuraikan yaitu fungsi manajemen, dalam melaksanakan manasik di KBIH Yayasan Pondok Pesantren Cipasung Tasikmalaya.

4. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer diperoleh dari beberapa pihak yang terkait langsung dengan KBIH Pondok Pesantren Cipasung Singaparna Tasikmalaya Jawa Barat termasuk semua staf kantor.

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari bahan pustaka baik itu buku-buku, dokumentasi, catatan-catatan, rekaman, maupun media internet yang ada kaitannya dengan penelitian

yang sedang dilakukan. Dengan demikian, data yang dibutuhkan peneliti dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peruntukannya.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi (teknik pengamatan) ini didasarkan atas pengalaman secara langsung (Moleong, 2014 : 174). Dalam menggunakan metode observasi cara yang paling aktif adalah melengkapinya dengan format atau blangko pengamatan sebagai instrument. Format yang disusun berisi item-item tentang kejadian atau tingkah laku yang digambarkan akan terjadi (Arikunto, 2013:272)

Dalam penelitian ini dilakukan observasi langsung ditempat penelitian. Hal ini berguna untuk mengumpulkan data mengenai masalah yang terjadi secara langsung. Adapun data yang dikumpulkan adalah data mengenai manajemen yang dilakukan di KBIH Yayasan Pondok Pesantren Cipasung Singaparna Tasikmalaya Jawa Barat, dengan pedoman pada arsip yang dimiliki dan visi misi dalam melaksanakan manasik Haji.

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan atau dialog dengan maksud tertentu, dialog itu dilakukan oleh dua pihak, yakni pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan, dan terwawancara (*interview*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan (Moleong, 2014 : 186). Wawancara salah satu cara dalam upaya menghimpun data dengan melakukan penelitian secara langsung berhadapan dengan objek penelitian. Dalam hal ini yang diwawancarai adalah salah satu pengurus dari KBIH Yayasan Pondok Pesantren Cipasung

Singaparna Tasikmalaya dan koordinator untuk mengetahui proses dari manajemen yang dilakukan dalam melaksanakan manasik haji di KBIH tersebut.

c. Studi Dokumentasi

Pengumpulan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen berupa buku, catatan, arsip, surat-surat, majalah, surat kabar, jurnal, laporan penelitian dan lain-lain. Ragam teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam kegiatannya harus disebutkan secara tersurat. Hanya ragam jenis teknik pengumpulan data mana yang dipilih atau digunakan dengan jenis, masalah dan tujuan penelitian (Dewi Sadiyah, 2015:91).

Peneliti juga melakukan langkah studi dokumentasi agar diperoleh data teoritis dan dokumen-dokumen yang mendukung tentang Manajemen Pelayanan Penyelenggaraan Manasik Haji di KBIH Yayasan Pondok Pesantren Cipasung, Singaparna, Tasikmalaya Jawa Barat.

6. Analisis Data

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditentukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data (Moleog, 2014 : 280). Lebih lanjut, S. Nasution (2003 : 126) menjelaskan data kualitatif dianalisis dengan menggunakan analisis induktif.

Analisis induktif dilakukan dengan menginterpretasikan data hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi yang dilakukan dalam penelitian. Teknis analisis data adalah proses mencari data dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan

data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesis menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah di pahami oleh diri sendiri dan orang lain.

Teknis analisis data merupakan bagian penting dalam proses penelitian, data yang telah terkumpul dapat di klasifikasikan menurut kategori-kategori berdasarkan analisis data kualitatif, yaitu :

- a. Mengumpulkan data yang diperlukan,
- b. Mengklasifikasikan data menjadi data primer dan data sekunder,
- c. Data-data yang berupa kata-kata atau kalimat digunakan analisis kualitatif, yaitu dengan cara memberikan interpretasi sesuai dengan maksud yang terkandung dalam kata-kata atau kalimat tersebut,
- d. Meninjau kembali seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber observasi dan wawancara dengan cara di telaah atau dipelajari kemudian selanjutnya di pahami, dan
- e. Selanjutnya penulis berusaha menyimpulkan data tersebut, sehingga diharapkan penelitian menuju pokok permasalahan, yaitu sebagaimana yang telah tertera dalam kerangka pemikiran dan latar belakang masalah, yaitu untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian (Cik Hasan Bisri, 2001 : 66).