

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kelompok bimbingan ibadah haji yang biasa di kenal dengan KBIH adalah sebuah instansi resmi yang berada di bawah naungan Urusan Haji Kementerian Agama RI. Kini keberadaan KBIH yang sebagai mitra pemerintah dalam rangka mewujudkan calon jama'ah haji yang mandiri, dan juga telah menjadi lembaga pembinaan manasik haji yang sangat diamati oleh calon jama'ah haji dan umrah. Para jama'ah haji dapat melaksanakan ibadah haji dengan baik dan benar jika memiliki pengetahuan tentang pengetahuan haji dan bagaimana tata cara pelaksanaan ibadah haji yang sering disebut *manasik haji*. Dengan perkembangan jama'ah haji pada setiap tahunnya yang semakin banyak bergabung dengan KBIH, maka dapat mendorong munculnya KBIH-KBIH baru di tanah air ini.

Yayasan/KBIH Al-Muslimun Kota Bandung adalah sebuah lembaga yang bergerak pada bidang jasa pelayanan dan penyelenggaraan ibadah haji dan umroh. Berdiri pada tahun 1995 di Bandung, dan mendapatkan surat izin penyelenggaraan haji dan umrah pada tahun 2003 serta sudah terakreditasi "B" oleh Departemen Agama (Depag) atau Kementerian Agama. KBIH ini sudah lama mengabdikan diri membantu para tamu-tamu Allah untuk berangkat memenuhi panggilan-Nya ke Tanah Suci Mekkah dengan prestasi yang tidak mengecewakan.

KBIH ini sangat terkenal di kalangan masyarakat sekitar sebab tidak ada jarak diantara tentang keluhan yang dialami oleh lembaga tersebut, maka masyarakat sekitar mengetahuinya. KBIH Al-Muslimun Kota Bandung telah memberangkatkan jama'ah dari tahun ke tahun meningkat sekali sebab dari awal sampai dengan tahun 2013 ini

jumlah jama'ah yang diberangkatkan ± 3000 jama'ah dan siap diberangkatkan pada 2 tahun kedepan (2014 - 2015) jama'ah kurang lebih sebanyak 210 jama'ah, sehingga total keseluruhan yang siap atau sudah diberangkan sampai tahun 2015 berjumlah ± 3210 jama'ah.

Seiring perkembangan dan berjalannya waktu, pengelolaan haji dan umrah mengalami perubahan dalam upaya peningkatan pelayanan pengelolaan dan pembinaannya. KBIH Al-Muslimun Kota Bandung ini memberikan pelayanan baik dalam pengelolaan dan pembinaan dengan menyediakan fasilitas yang bisa memudahkan, aman, kenyamanan, keterbukaan, dan kejujuran sebagai komitmen dalam memberikan suatu pelayanan yang optimal kepada jama'ah.

Pengelolaan dari segi pengadministrasian, program kerja, dan keuangan oleh KBIH Al-Muslimun Kota Bandung saat berubah dari tahun ke tahunnya sebab banyaknya calon jama'ah. Pengelolaan yang digunakan oleh KBIH ini masih belum optimal dikarenakan sarana prasarana yang kurang lengkap untuk pengelolaan berbagai halnya. Peranan pengelolaan dalam informasi pun sangat penting sebagai salah satu produk dari seba-akibat.

Pembinaan terhadap para pengurus KBIH dilaksanakan cukup intensif oleh pihak Kementerian Agama (Kemenag). KBIH menyadari sebagai mitra pemerintah, KBIH harus dapat menyerap sebanyak mungkin masukan dan informasi terutama berbagai kebijakan penyelenggaraan haji yang telah dilakukan pemerintah. Evaluasi penyelenggaraan haji selalu dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama setiap tahunnya agar mampu meningkatkan mutu pelayanan dalam bimbingan ibadah haji terhadap calon jama'ah dari tahun ke tahun.

Dalam beberapa tahun terakhir ini penyelenggaraan ibadah haji semakin ramai, baik melalui badan resmi Departemen Agama (Depag) namun sekarang diambil alih oleh Kementerian Agama (Kemenag) maupun jasa penyelenggara ibadah haji lainnya. Banyaknya peminat muslim yang ingin berangkat haji menimbulkan suatu masalah dalam hal pendataan calon jama'ah haji. Hal ini membuat pihak penyelenggara ibadah haji menjadi kerepotan karena harus mengelola ribuan data calon jama'ah haji. Ini terbukti dari total pendaftar di Kementerian Agama (Kemenag) Bandung yang semakin bertambah dan semakin bertambahnya jama'ah dengan status waiting list yang menandakan bahwa jumlah kuota di Jawa Barat sebesar ± 29.000 selalu habis dalam setiap tahunnya.

Berdasarkan hasil pengamatan di Kementerian Agama (Kemenag) Bandung, selama ini dalam proses pendaftaran haji masih dilakukan secara manual, yaitu calon jama'ah haji harus datang ke Kementerian Agama (Kemenag) wilayah domisili untuk mengisi SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji) rangkap lima, selanjutnya data calon jama'ah tersebut dicatat kembali oleh petugas Kementerian Agama (Kemenag). Hal ini memunculkan masalah dalam pendataan calon jama'ah haji yang mungkin saja bisa terdaftar ganda apabila dilakukan secara manual serta tidak adanya validasi ulang apabila calon jama'ah yang gagal berangkat haji. Mengingat bahwa sistem pelayanan haji harus mampu mengakomodasikan calon jama'ah haji dari seluruh wilayah Indonesia dengan jumlah yang selalu meningkat dari tahun ke tahun serta sifatnya yang tersebar dengan transaksi yang sangat dinamis, maka tidak dapat dihindari lagi perlunya dukungan peralatan teknologi untuk menunjang pelayanan dan monitoring penyelenggaraan haji.

Dari analisa pengamatan yang dilakukan, maka dalam membantu memecahkan masalah tersebut perlu adanya terobosan baru di sistem informasi dalam pengelolaan

dan pembinaan calon jama'ah yang selama ini dilakukan secara manual menjadi terkomputerisasi. Mempertimbangkan kemudahan akses, maka sistem informasi baik dalam pengelolaan dan pembinaan calon jama'ah sebaiknya melalui web yang lebih canggih, dimana dalam sistem informasi tersebut dapat mengelola data calon jama'ah haji, penjadwalan keberangkatan dan bimbingan, serta melakukan pembinaan dengan sendirinya dan tak usah mengisi data secara manual di kantor pendaftaran haji seperti ke kantor KBIH. Selain itu, untuk memberikan kemudahan dalam penyampaian informasi kepada para calon jama'ah haji, maka pemberitahuan mengenai beberapa informasi, seperti: jadwal keberangkatan, jadwal bimbingan, kegiatan reuni para jama'ah, melakukan kegiatan pembinaan jama'ah, dan mengingatkan perihal dalam pembayaran Biaya Pergi Ibadah Haji (BPIH) dilakukan melalui layanan SMS atau melalui web site KBIH Al-Muslimun Kota Bandung.

Sehingga KBIH Al-Muslimun Kota Bandung ini dalam melakukan pembinaan kepada calon jama'ahnya itu pun dapat diberitahukan dengan cara hal yang dilakukan dalam hal pengelolaan data jama'ah. Dalam suatu lembaga yang didirikan ini KBIH Al-Muslimun Kota Bandung ini sangat penting dalam sistem informasi yang digunakan untuk menginformasikan bagaimana pendaftaran dan pembinaan yang modern kepada para calon jama'ahnya. Supaya para calon jama'ah ini tidak ketinggalan jaman untuk sistem informasi dalam penjadwalan bimbingan dan jadwal keberangkatan, adminitrasi dalam pengurusan pendaftaran data (pengurusan passport) Ke Kemenag Bandung, pengelolaan dalam pendataan, program, dan keuangan, serta pembinaan jama'ah dalam tahap proses pemberangkatan dari tanah air sampai pulang ke tanah air yang secara online atau pemberitahuan mengenai KBIH Al-Muslimun Kota Bandung.

Berdasarkan asumsi-asumsi diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: **“OPTIMALISASI SISTEM INFORMASI BIMBINGAN IBADAH**

HAJI DALAM UPAYA PENGELOLAAN DAN PEMBINAAN CALON JAMA'AH (Studi Deskriptif KBIH Al-Muslimun Kota Bandung)''.

1.2. Rumusan Masalah

Dalam sistem informasi bimbingan ibadah haji memiliki peranan yang penting terhadap keberhasilan pengelolaan dan pembinaan calon jama'ah di KBIH Al-Muslimun Kota Bandung sebab KBIH ini belum optimal dalam sistem informasi yang lebih canggih tentang pengenalan mengenai KBIH ataupun tata cara pemberitahuan jadwal bimbingan, jadwal pemberangkatan, proses pendaftaran atau pengadministrasian haji secara online dan dalam hal pembinaan yang dilakukan KBIH Al-Muslimun Kota Bandung kepada para calon jama'ah. Dari uraian di atas, maka diajukan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem informasi yang dilakukan KBIH Al-Muslimun Kota Bandung dalam penjadwalan bimbingan dan jadwal keberangkatan.
2. Bagaimana cara administrasi calon jama'ah haji baik dalam pengurusan pendaftaran data (pengurusan passport) Ke Kemenag Bandung di KBIH Al-Muslimun Kota Bandung.
3. Bagaimana cara pengelolaan dalam pendataan, program, dan keuangan di KBIH Al-Muslimun Kota Bandung.
4. Bagaimana pembinaan calon jama'ah haji dalam tahap proses pemberangkatan dari tanah air sampai pulang ke tanah air.

1.3. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan perumusan masalah di atas, penelitian yang akan dilakukan ini bertujuan untuk memperoleh data dengan gambaran empiris tentang sistem informasi dalam pengelolaan dan pembinaan di KBIH Al-Muslimun Kota Bandung. Adapun tujuan penelitian yang dilakukan adalah:

1. Untuk mengetahui sistem informasi yang dilakukan KBIH Al-Muslimun Kota Bandung dalam penjadwalan bimbingan dan jadwal keberangkatan.
2. Untuk mengetahui cara adminitrasi calon jama'ah haji baik dalam pengurusan pendaftaran data (pengurusan passport) ke Kemenag Bandung di KBIH Al-Muslimun Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui cara pengelolaan dalam pendataan, program, dan keuangan di KBIH Al-Muslimun Kota Bandung
4. Untuk mengetahui pembinaan calon jama'ah haji dalam tahap proses pemberangkatan dari tanah air sampai pulang ke tanah air.

1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan berguna bagi pengembangan pengetahuan tentang sistem informasi dalam bidang pengelolaan dan pembinaan calon jama'ah haji, khususnya dalam mempelajari manajemen HUZ (Haji, Umrah, dan Ziarah) yang tidak lepas dari kajian mengenai sistem informasi dan pengelolaan dalam jadwal bimbingan, jadwal pemberangkatan, data pendaftaran ke Kemenag (proses administrasi pendaftaran ke Kemenag) serta pembinaan calon jama'ah Haji.

Di samping itu, hasil dari pengamat praktis serupa bahwa penelitian ini diharapkan menarik minat peneliti lain, khususnya di kalangan mahasiswa untuk

mengembangkan dan menjadikan sebuah penelitian lanjutan tentang masalah yang sama atau yang serupa. Dan dapat memberikan solusi terhadap kendala-kendala yang di hadapi oleh lembaga atau pengurus. Sehingga bisa sebagai salah satu alternative pengembangan dakwah Islam dalam melengkapi khasanah literature Islamiyah di bidang ilmu manajemen dakwah.

1.5. Kerangka Pemikiran

Menurut Gordon B. Davis (Moekijat, 1986: 2) dalam buku *Management Information System* mengungkapkan bahwa sistem adalah dapat abstrak atau fisis, sistem yang abstrak adalah susunan yang teratur dari gagasan-gagasan atau konsepsi-konsepsi yang saling tergantung. Sedangkan sistem yang bersifat fisis adalah serangkaian unsur yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan menurut Burch dan Strater (Moekijat, 1986: 3) menyatakan bahwa suatu sistem dapat dirumuskan sebagai setiap kumpulan bagian-bagian atau sub sistem-sub sistem yang disatukan dan yang dirancang untuk mencapai kesatuan atau bagian-bagian yang tidak dapat dipisahkan untuk mencapai suatu tujuan yang telah diterapkan.

Informasi adalah pesan (ucapan atau ekspresi) atau kumpulan pesan yang terdiri dari *ordersekuens* dari *symbol*, atau makna yang dapat ditafsirkan dari pesan atau kumpulan pesan. Informasi dapat direkam atau ditransmisikan. Hal ini dapat dicatat sebagai tanda-tanda, atau sebagai sinyal berdasarkan gelombang. Informasi adalah jenis acara yang mempengaruhi suatu negara dari sistem dinamis. Para konsep memiliki banyak arti lain dalam konteks yang berbeda. Informasi bisa dikatakan sebagai pengetahuan yang didapatkan dari pembelajaran, pengalaman, atau instruksi. Namun demikian, istilah ini memiliki banyak arti bergantung pada konteksnya, dan secara umum berhubungan erat dengan konsep seperti arti, pengetahuan, negentropy, persepsi, stimulus, komunikasi, kebenaran, representasi, dan rangsangan mental.

Informasi adalah data yang telah diberi makna melalui konteks. Sebagai contoh, dokumen berbentuk *spreadsheet* (semisal dari Microsoft Excel) seringkali digunakan untuk membuat informasi dari data yang ada didalamnya. Laporan laba rugi dan neraca merupakan bentuk informasi, sementara angka-angka didalamnya merupakan data yang telah diberi konteks sehingga menjadi punya makna dan manfaat.

Di masa depan peranan informasi sebagai salah satu sumber daya organisasi akan semakin penting. Oleh karena itu, salah satu tuntutan yang akan dihadapi oleh semua jenis organisasi di masa depan ialah penanganannya yang semakin efektif karena hanya dengan demikianlah dukungannya kepada organisasi akan semakin nyata.

Jadi sistem informasi (SI) adalah kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas orang yang menggunakan teknologi itu untuk mendukung operasi dan manajemen. Dalam arti yang sangat luas, istilah sistem informasi yang sering digunakan merujuk kepada interaksi antara orang, proses algoritmik, data, dan teknologi. Dalam pengertian dari istilah diatas digunakan untuk merujuk tidaknya pada penggunaan organisasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK), tetapi juga untuk cara dimana orang berinteraksi dengan teknologi ini dalam mendukung proses bisnis.

Pembinaan berasal dari kata “bina” yang artinya bangun. Apabila diberi awalan me- maka membina, yang artinya membangun, mendirikan, mengusahakan agar lebih baik. Sehingga pembinaan mengandung arti proses, tindakan, dan kegiatan yang dilakukan secara berdaya guna dan berhasil memperoleh hasil yang lebih baik. Menurut Hilali (Majdi Hilali, 1999: 138), pembinaan adalah membangun dan mengisi akal dengan ilmu yang berguna, mengarahkan hati lewat berbagai zikir, serta memompa dan menguatkan lewat introspeksi diri.

Sedangkan menurut Miftah T (Miftah Thoha, 1993: 32), pembinaan adalah suatu tindakan, proses, hasil atau pernyataan menjadi lebih baik. Dalam hal ini menunjukkan

adanya kemajuan, peningkatan, pertumbuhan, evolusi atas berbagai kemungkinan, berkembang atau peningkatan atas sesuatu. Ada dua unsur dari pengertian ini yakni pembinaan itu sendiri bisa berupa suatu tindakan, proses atau pernyataan dari suatu tujuan dan bisa menunjukkan kepada perbaikan atas sesuatu.



1.6. Langkah-Langkah Penelitian

Langkah-langkah yang ditempuh dalam penelitian ini meliputi tahap-tahap sebagai berikut, yakni penentuan lokasi penelitian, penentuan metode penelitian, penentuan jenis data, penentuan sumber data, teknik pengumpulan data dan analisis data. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan sebagai berikut:

1.6.1. Lokasi Penelitian

Dalam penentuan lokasi penelitian, penulis mengambil lokasi di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Muslimun Kota Bandung yang beralamat di Jl. Saturnus Utara No. 06 Margahayu Raya Bandung kode pos 40292. Adapun alasan diadakan penelitian di lokasi tersebut antara lain:

- a) Karena lokasi tersebut letaknya cukup strategis untuk ditelaah lebih jauh lagi, sehingga menarik untuk diuji.
- b) Karena di lokasi tersebut terdapat permasalahan yang sesuai dengan penelitian.
- c) Karena lokasi tersebut dapat tersedia cukup berbagai sumber data yang dibutuhkan pada saat penelitian.

1.6.2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif, yaitu suatu metode digunakan untuk mendeskripsikan secara sistematis, akurat, fakta dan karakteristik mengenai optimalisasi sistem informasi bimbingan ibadah haji dalam upaya pengelolaan dan pembinaan calon jama'ah.

1.6.3. Jenis Data

Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian adalah jenis data kualitatif. Data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar

(Sugiyono, 2003: 14). Oleh karena itu jenis data yang akan diteliti mencakup beberapa data, diantaranya:

- a) Sistem informasi yang dilakukan KBIH Al-Muslimun Kota Bandung dalam penjadwalan bimbingan dan jadwal keberangkatan.
- b) Adminitrasi calon jama'ah haji baik dalam pengurusan pendaftaran data (pengurusan passport) ke Kemenag Bandung di KBIH Al-Muslimun Kota Bandung.
- c) Pengelolaan dalam pendataan, program, dan keuangan di KBIH Al-Muslimun Kota Bandung.
- d) Pembinaan calon jama'ah haji dalam tahap proses pemberangkatan dari tanah air sampai pulang ke tanah air.

1.6.4. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

- a) Sumber data primer

Sumber data ini didapat dari hasil wawancara dengan para pengurus, staf, Kepala pimpinan, pembimbing haji, dan para calon jama'ah haji yang sedang mendaftarkan dirinya kantor KBIH. Wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan informasi dan data-data tentang sistem informasi yang mencakup pengelolaan dan pembinaan dalam pengadministrasian, penjadwalan bimbingan dan pemberangkatan, program kerja, pra- haji (manasik haji), pelaksanaan haji, dan pasca melakukan ibadah haji di KBIH Al-Muslimun Kota Bandung.

- b) Sumber data sekunder

Sumber data ini dalam penelitian didapatkan dari beberapa bulletin, internet, dokumentasi, dan lain-lain yang berkaitan hubungannya dengan permasalahan penelitian.

1.6.5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data yang diperlukan maka penulis menggunakan jenis penelitian diantaranya yaitu penelitian lapangan (*field research*), penulis mengadakan jenis penelitian dengan datang langsung ke lapangan (Objek) penelitian di Kantor KBIH Al-Muslimun Kota Bandung. Sedangkan data yang diperoleh dari metode ini merupakan data *primer* (utama) penelitian.

Teknik yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

a) Observasi

Sutrisno Hadi (Sugiyono, 2003: 166), bahwa observasi adalah “suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses pengamatan dan ingatan”. Teknik ini digunakan untuk mengetahui tentang keadaan kondisi objektif sistem informasi dalam pengelolaan dan pembinaan yang dilakukan KBIH Al-Muslimun Kota Bandung.

b) Wawancara

Wawancara dapat dipandang sebagai suatu bentuk percakapan dan dipengaruhi oleh kebiasaan-kebiasaan yang terdapat dalam lingkungan kebudayaan tertentu (Harun Nasution, 2003: 74). Tujuan dari wawancara adalah untuk mengetahui apa yang terkandung dalam pikiran dan hati orang lain, bagaimana pandangannya tentang dunia, yaitu hal-hal yang tidak dapat kita ketahui melalui observasi. Dalam hal ini wawancara dilakukan kepada pengurus dan calon jama'ah haji KBIH Al-Muslimun Kota Bandung. Hal ini

dilakukan untuk memperoleh data tentang sistem informasi, proses pengadministrasi data (pengurusan passport) ke Kemenag, proses pengelolaan dan pembinaan calon jama'ah dalam proses pemberangkatan dari tanah air sampai pulang ke tanah air.

c) Studi Dokumentasi

Studi Dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen (Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, 2003: 73). Cara ini dilakukan dengan mengambil data dari buku, internet dan dokumentasi, ini dilakukan terutama untuk melengkapi dan menguatkan data yang diperoleh baik dari hasil observasi maupun wawancara. Disamping itu hal ini juga sangat dibutuhkan untuk kepentingan dalam membantu tentang teoritis yang dibutuhkan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Selanjutnya dalam menggunakan data-data tersebut, penulis berusaha untuk memaparkan kerangka awal mengenai objek studi yang ditulis dengan memahami seksama, kemudian memberikan interpretasi sesuai kecenderungan dan *frame of thinking*.

1.6.6. Analisis Data

Analisis yang dilakukan penulis adalah dengan cara sebagai berikut:

- a) Reduksi data, maksudnya memilih data-data dari berbagai sumber yang berisi atau relevan dengan data yang diinginkan.
- b) Kategorisasi data, yaitu penyusunan kategori. Data dikategorikan berdasarkan masalah yang diteliti.
- c) Uji keabsahan data, yaitu mengadakan pemeriksaan terhadap data yang telah terkumpul dan tersusun.

d) Kesimpulan, yaitu hasil interpretasi yang diperoleh dengan cara dirundingkan dan disepakati oleh peneliti dan orang yang dijadikan sumber data.





uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG