

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kantor Kementerian Agama Kota Bandung, merupakan satu instansi yang melakukan pembinaan umat beragama dengan tugas pokok dan fungsi yang cukup berat. Sebagai satu lembaga dengan menyandang nama agama nampak jelas pembentukan serta pembinaan moral, spritual dan sikap yang baik merupakan bidang garapan utamanya. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Kementerian Agama Kota Bandung berusaha dengan maksimal untuk merumuskan berbagai kegiatan yang selaras dengan program-program yang telah ditetapkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia.

Berkaitan dengan hal itu, maka Peraturan Bersama Menteri Agama dan Menteri Dalam Negeri No. 9 Tahun 2006 dan No. 8 Tahun 2006 BAB I ketentuan Umum Pasal 1 tentang pedoman pelaksanaan tugas Kepala daerah/wakil kepala daerah dalam Pemeliharaan kerukunan umat beragama, Pemberdayaan forum kerukunan umat beragama dan Pendirian rumah ibadat. Dalam peraturan bersama ini yang dimaksud dengan:

1. Kerukunan umat beragama adalah keadaan hubungan sesama umat beragama yang dilandasi toleransi, saling pengertian, saling menghormati, menghargai kesetaraan dalam pengamalan ajaran agamanya dan kerjasama dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara di dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

2. Pemeliharaan kerukunan umat beragama adalah upaya bersama umat beragama dan Pemerintah di bidang pelayanan, pengaturan, dan pemberdayaan umat beragama.

Sebagai instansi yang bertanggung jawab kepada Kementerian Agama yang sebagaimana tugasnya menjaga kerukunan beragama, maka Kantor Kementerian Agama Kota Bandung yang berada dalam wilayah daerah otonom Kota Bandung, Kementerian Agama juga perlu mendukung program-program yang dicanangkan oleh kepala daerah dalam hal ini walikota Bandung dengan 7 agenda prioritas, yang salah satunya Bandung Agamis.

Di Kementerian Agama Kota Bandung memiliki struktur organisasi dibawah naungan Kementerian Agama itu sendiri diantaranya; seksi agama Islam, seksi urusan haji dan umrah, madrasah dan Pendaids pada sekolah umum, seksi keagamaan dan pondok pesantren, pendidikan dasar agama Islam, pada mesjid dan pemberdayaan mesjid dan seksi penyelenggaraan zakat dan wakaf. Salah satu dari struktur organisasi yang mengurus masalah penghajian dan umrah adalah seksi penyelenggaraan haji dan umrah, untuk menjalan roda organisasinya maka kasi haji membutuhkan sub bagian agar masyarakat yang ingin mengetahui informasi mengenai haji dan umrah bisa terlayani dengan baik agar tujuan organisasi tersebut berjalan secara efektif dan efisien.

Agar mempermudah pelayanan haji bagi masyarakat baik itu yang sudah terdaftar ataupun yang ingin mendaftar diri, maka kasi haji dan umrah memiliki sub bagian yang diantaranya; pendaftaran dan dokumen haji, pembinaan haji dan umrah, akomodasi transportasi dan kelengkapan haji, pengelolaan keuangan haji dan sistem informasi haji.

Untuk menjalankan TUPOKSI (tugas pokok dan fungsi) penyelenggaraan haji, maka diperlukan dasar pijakan yang jelas berupa aturan yang sudah ditetapkan, maka Undang Undang No. 38 Tahun 2008 BAB I V Pasal 8 tentang pengorganisasian diantaranya. (1) Penyelenggaraan Ibadah Haji meliputi unsur kebijakan, pelaksanaan, dan pengawasan. (2) Kebijakan dan pelaksanaan dalam penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab pemerintah. (3) Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagaimana dimaksud pada ayat. (2) Menteri mengkoordinasikannya dan atau bekerja sama dengan masyarakat, departemen/instansi terkait, dan Pemerintah Kerajaan Arab Saudi. (4) Pelaksanaan dalam penyelenggaraan ibadah haji sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan oleh Pemerintah dan/atau masyarakat. (5) Dalam rangka pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji sebagaimana dimaksud pada ayat (4) Pemerintah membentuk satuan kerja di bawah Menteri. (6) Pengawasan penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas dan tanggung jawab KPHI. (7) Ketentuan lebih lanjut mengenai kebijakan dan pelaksanaan dalam Penyelenggaraan ibadah haji sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Salah satu tugas Kementerian Agama Kota Bandung adalah melakukan pelayanan penyelenggaraan haji, maka berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 373 tahun 2002 pasal 15 penyelenggaraan haji dan umrah yaitu melaksanakan pelayanan dan pembinaan dibidang penyelenggaraan haji dan umrah. Dalam melaksanakan tugasnya bidang penyelenggaraan haji menyelenggarakan fungsi diantaranya:

1. Penjabaran dan pelaksanaan kebijakan teknis dibidang penyuluhan, bimbingan jamaah dan petugas haji, dokumen dan perjalanan haji perbekalan dan akomodasi haji pembinaan umrah dan bimbingan haji.
2. Penyiapan bahan pelayanan dan bimbingan dibidang penyelenggaraan haji dan umrah.

Antusias masyarakat dalam mendaftarkan dirinya, keluarga, bahkan saudaranya karena mereka ingin menyempurnakan rukun Islamnya mendorong mereka untuk bisa cepat-cepat mendaftar, karena untuk tahun sekarang dan yang akan datang jemaah haji yang mendaftar tahun itu tidak secara otomatis langsung bisa berangkat, belum tentu calon jemaah haji memperoleh kesempatan pada bulan haji yang akan datang.

Masyarakat Muslim Indonesia khususnya untuk daerah Kota Bandung untuk pergi melaksanakan ibadah haji ke tanah suci (Mekah) sangat tinggi, buktinya daftar antrian untuk pergi ke Mekah mencapai angka lima sampai tujuh tahun. Jika hari ini mendaftar, maka jadwal keberangkatan harus menunggu lima sampai tujuh tahun, belum dengan pengurangan kebijakan pengurangan kuota, waktu antri yang sungguh lama tapi tetap diburu. Dari hasil wawancara dengan bagian pendaftaran haji untuk Kota Bandung yaitu yang terdaftar sebanyak 23.000 orang.

Dengan tingginya masyarakat yang ingin mendaftar harus di tunjang dengan pelayanan yang optimal, harapan masyarakat yang tinggi ingin adanya pelayanan yang memudahkan dan memahami prosedur dalam memberikan informasi yang mudah dipahami dan dimengerti oleh masyarakat. Menurut (Sugiarto, 2002:216) pelayanan adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industri untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan.

Dari uraian di atas dapat dikategorikan bahwa untuk mencapai pelayanan yang maksimal, maka yang dibutuhkan oleh konsumen (calon jemaah haji) pelayanan yang memuaskan. Semestinya pelayanan dalam pendaftaran haji calon jemaah haji itu dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Selain dengan masalah yang membeludaknya masyarakat yang mendaftar tujuan lain dari fungsi haji yaitu adanya pembekalan dan pembinaan yang sudah terdaftar di Kementerian Agama Kota Bandung.

Calon jemaah haji yang sudah terdaftar maka prioritas utama untuk memberikan pembinaan, atau tuntunan sebagai bekal bagi para jemaah, karena berbagai latar belakang dari masyarakat berbeda baik dari tingkat pendidikan, budaya bahkan masyarakat yang tidak tahupun mengenai haji itu menjadi masalah yang sangat pelik.

Kementerian Agama Kota Bandung bertugas untuk bisa menuntun jemaah agar tidak salah dalam memahami ibadah haji terlebih lagi jemaah haji mengharapkan pulangnya dari tanah suci mereka menjadi haji yang *mabrur*, demi tercapainya tujuan itu maka perlunya adanya pembinaan yang sesuai dengan SOP yang dijalankan.

Kompleksitas permasalahan dalam penyelenggaraan haji dari tahun ke tahun menuntut lahirnya sistem manajemen yang mampu mengakses segenap fungsi fungsi manajemen seperti, perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, serta adanya pengawasan guna mencapai penyelenggaraan haji yang aman, lancar, tertib, teratur dan ekonomis. Secara singkat dapat dikatakan manajemen haji diperlukan untuk terciptanya penyelenggaraan haji yang efektif, efisien dan rasional.

Fungsi manajemen salah satunya adalah pengorganisasian, pengorganisasian dalam penyelenggaraan ibadah haji tentu penting mengingat kelancaran dalam

mengeolola urusan haji, jemaah sangatlah di perhatikan khususnya dalam pelayanan kepada calon jemaah haji tak terkecuali Kementerian Agama Kota Bandung.

Mengingat peminat ibadah haji setiap tahunnya meningkat, maka Kementerian Agama Kota Bandung menggunakan sistem pengorganisasian meliputi: pendaftaran, bimbingan manasik haji, berupa bimbingan masal dan kelompok dan pembinaan teknis meliputi pembinaan karu dan karom.

Untuk mencapai rasa kepuasan oleh calon jemaah haji baik itu dalam pelayanan pendaftaran haji dan pembinaan haji, maka jemaah haji harus di berikan pelayanan yang maksimal. Sesuai dengan pendapat (Kuswadi, 2004:16) kepuasan pelanggan (jemaah haji) yaitu perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap apa yang diberikan perusahaan. Begitupun yang dirasakan oleh calon jemaah haji yang ingin melakukan bimbingan haji tidak terpuaskan yang diberikan oleh Kementerian Agama Kota Bandung khususnya oleh kasi haji dan umrah.

Permasalahan-permasalahan yang muncul itu memicu perhatian para ahli-ahli Islam untuk kembali menata penyelenggaraan ibadah haji khususnya dalam pengorganisasian pendaftaran dan pembinaan haji yang efisien agar tidak terulang kembali permasalahan yang membuat miris mendengarnya. Disinilah manajemen haji, umrah dan ziarah memegang kendali untuk memperbaiki tatanan penyelenggaraan haji yang mampu dipertanggung jawabkan pada masyarakat banyak.

Karena itu penting kiranya untuk mencoba meneliti lebih jauh tentang sistem pengorganisasian penyelenggaraan haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung. Hal ini mengingat persolaan ibadah haji banyak ditemukan sejumlah kendala.

B. Rumusan Masalah

Uraian diatas menunjukkan bahwa pengorganisasian haji dipandang penting terlebih pengorganisasian dalam hal ini, pengorganisasian dalam penyelenggaraan ibadah haji meliputi: pendaftaran haji, manasik haji dan pembinan teknis haji, karena itu untuk lebih memfokuskan penelitian ini selanjutnya di tindak lanjuti dalam beberapa pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengorganisasian haji dalam hal pendaftaran haji di Kementerian Agama Kota Bandung?
2. Bagaimana pengorganisasian manasik haji di Kementerian Agama Kota Bandung?
3. Bagaimana pengorganisasian pembinaan Karu (ketua regu) dan Karom (ketua rombongan) Kementerian Agama Kota Bandung?

C. Pengkhususan Masalah

Fokus pembahasan ini tidak seluruhnya penyelenggaraan haji dibahas dari mulai administrasi sampai tataran tektis, akan tetapi hanya mengkhususkan pada sub bagian tertentu dari penyelenggaraan haji yaitu:

1. Sub bagian pendaftaran haji
2. Sub bagian pembinaan haji

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui sub bagian pendaftaran haji di Kementerian Agama Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui pada sub bagian pembinaan manasik haji di Kementerian Agama Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui pembinaan Karu dan Karom yang dilakukan oleh sub bagian pembinaan haji di Kementerian Agama Kota Bandung.

E. Kegunaan Penelitian

Secara teoritis hasil dari pengkajian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam pengorganisasian pelayanan haji di Kementerian Agama Kota Bandung.



1. Secara praktis bermanfaat bagi:
 - a. Bagi yang mengkaji sebagai penambah pengetahuan, wawasan serta pengajaran terutama pembahasan mengenai pengorganisasian di Kementerian Agama Kota Bandung.
 - b. Bagi lembaga yang dikaji sebagai sumbangan pemikiran tentang pengorganisasian di Kementerian Agama Kota Bandung terhadap pelayanan ibadah haji.
 - c. Bagi perguruan tinggi untuk memberikan sumbangan pustaka pada perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung.
 - d. Bagi yang ingin mengkaji dari kajian ini, dapat diperoleh informasi mengenai pelayanan di pendaftaran haji dan pembinaan haji, kemudian sebagai acuan untuk yang ingin mengkaji, selanjutnya yang berkaitan tentang pengorganisasian haji. Selain itu juga pengkajian ini bertujuan secara akademis yaitu sebagai syarat memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah.

Manfaat lain yang dapat diambil dari pengkajian ini, juga bertujuan untuk eksplorasi dibidang ilmu pengetahuan pada ilmu manajemen khususnya mengenai pengorganisasian haji sebagai bagian dari kajian manajemen haji umrah dan ziarah.

Lebih khusus fokus pengkajian mengenai manajemen haji umrah dan ziarah sebagai pusat keilmuan, dan menjelaskan bagaimana pentingnya melayani jamaah haji dan aspek *animo* masyarakat yang tinggi itu, dan diharapkan dapat meningkatkan aspek optimalisasi pada manajemen haji umrah dan ziarah yang dikaji agar dapat memaksimalkan perannya dilingkungan masyarakat.

F. Kerangka Pemikiran

Didalam teori sistem, pengorganisasian dipandang sebagai sistem dari variabel-variabel yang saling mengisi satu dengan yang lainnya. Menurut (Terry G, 2009: 76) unsur unsur yang harus di penuhi diantaranya:

- a. Individu individu.
- b. Pengaturan fungsi secara formal.
- c. Pengaturan fungsi secara informal.
- d. Pola tingkah laku yang dihasilkan oleh reaksi reaksi terhadap peranan fungsi didalam organisasi dan penjiwaan peran oleh individu individu dan
- e. Lingkungan fisik dari lokasi organisasi variabel variabel tersebut dirangkum oleh ketidak seimbangan sistem atau pengaruh dari komponen komponen dibantu oleh komunikasi dan pengambilan keputusan. Teori tersebut mempertimbangkan seluruh faktor yang terdapat didalam sistem sebagai satu kesatuan yang dinamis yang bereaksi terhadap dan membentuk rangkuman.

Menurut uraian teori diatas kalau kaitkan dengan Kementerian Agama Kota Bandung sebagai satu kesatuan sistem yang utuh, maka kasi haji dipandang sebagai subsistem yang ada didalamnya. Suatu sistem yang kokoh bila mana terdapat sub sub sistem yang menguatkan sistem yang sudah ada. Adapun subsistem di Kementerian Agama Kota Bandung khususnya bagian seksi penyelenggaraan haji dan umrah diantaranya: pendaftaran dan dokumen haji, pembinaan haji dan umrah, akomodasi transportasi dan kelengkapan haji, pengelolaan keuangan haji dan sistem informasi haji.

Dalam pendaftaran haji sebagai bagian dari sistem secara keseluruhan, maka hal yang terpenting bagi calon jemaah haji sebagai bagian dari unsur dari administrasi pendaftaran yang ingin dan akan berangkat, perlu kiranya aspek aspek yang harus dipenuhi agar sub sistem dipandang sebagai satu kesatuan yang kokoh meliputi:

1. Petugas pendaftaran haji
2. Calon jemaah yang ingin mendaftar
3. Persyaratan yang harus dipenuhi
4. Administrasi dan dokumen yang dibutuhkan.

5. Jemaah haji menabung dibank

6. Pelayanan yang optimal

Dikatakan pendaftaran yang baik ketika unsur unsur yang dikemukakan diatas terpenuhinya. Bila mana salah satu tidak terpenuhi maka tidak bisa dikatakan sebagai satu sistem yang utuh. Seluruh perubahan didalam salah satu unsur diatas berpengaruh kepada yang lain, misalnya untuk memberi suntikan motivasi yang lebih besar dibutuhkan perubahan didalam struktur atau teknologi atau kedua duanya.

Menurut (Terry G, 2009: 77-78) Ada empat komponen komponen pengorganisasian yang berwujud dan dapat diingat dengan kata *WERE* (pekerjaan, pegawai, hubungan kerja dan lingkungan).

1. Pekerjaan

Fungsi yang harus dilaksanakan berasal dari sasaran sasaran yang telah di tetapkan. Fungsi tersebut di pisahkan kedalam sub sub fungsi selanjutnya dan kedalam sub sub fungsi selanjutnya :

- a) Distribusi pekerjaan kepada kelompok yang kemudian dibagikan lagi dan,
- b) Spesialisasi pekerjaan kedalam bagian bagian tugas yang kecil.

2. Pegawai

Setiap orang ditugaskan untuk melakukan bagian tertentu dari seluruh pekerjaan. Perhatian tersebut sangat diperlukan dalam pengorganisasian. Penugasan yang diberikan kepada masing masing individu biasanya merupakan bagian bagian tugas organisasi atau dapat juga seluruh tugas dari segala unit kerja. Pembagian tersebut menghasilkan “unit kerja pegawai organisasi”

3. Hubungan kerja

Merupakan masalah penting didalam organisasi. Hubungan antara pegawai dan para pekerjanya, interaksi antar pegawai dengan pegawai lainnya dan unit kerja dan unit kerja lainnya merupakan hal yang peka.

4. Lingkungan

Komponen lain dari pengorganisasian mencakup sarana sarana fisik dan serana umum didalam lingkungan dimana pegawai pegawai melaksanakan tugas tugas mereka, lokasi, mesin, perabot kantor, blanco belanco, penerangan, dan sikap mental merupakan faktor faktor yang membentuk lingkungan.

5. Dokumentasi dan arsip

Salah satu *truisme* dalam kehidupan berorganisasional adalah bahwa akan selalu terjadi pergantian manusia dalam organisasi baik dalam

arti tenaga pimpinan maupun dalam arti operasional, sehingga ketergantungan kepada orang perorang dalam organisasi perlu dihindarkan. Yang akan ada terus itu adalah institusi bukan orang didalamnya. Disamping itu perjalanan organisasi dimasa depan tidak dapat dipisahkan dari sejarah organisasi dimasa lampau.

Teori sistem dalam pendaftaran haji dibutuhkan mengingat pentingnya menata pendaftaran haji untuk melayani para jemaah, maka pandangan teori ini memperhatikan beberapa aspek yang harus ada dalam pendaftaran haji berupa: pekerjaan profesional dalam artian tugas dan fungsi pendaftaran haji harus di selesaikan demi tercapainya pendaftaran haji yang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Selain itu, harus adanya pegawai yang mampu melayani calon jemaah haji yang ingin mendaftarkan dirinya hingga calon jemaah haji tidak mengantri ketika mendaftar, disamping hubungan kerja setiap orang yang harus sesuai dengan pekerja yang masing masing sudah ada bagian kerja tertentu. Hal yang lain dari pandangan teori ini, harus adanya lingkungan kantor atau tata ruang yang khusus melayani pendaftaran dan peralatan yang memadai demi tercapainya pendaftaran yang lebih profesional dan tidak terganggu oleh sub bagian yang lain dari kasi haji. Hal yang terpenting adanya administrasi yang baik berupa dokumentasi dan arsip para jemaah bila mana jemaah itu kehilangan ataupun kekurangan persyaratan yang harus terpenuhi bagi jemaah haji yang sudah terdaftar ataupun yang ingin mendaftar.

Teori organisasi modern mengajarkan bahwa seirama dengan rasionalitas manusia yang membentuk berbagai jenis organisasi dalam rangka pemuasan kebutuhan yang semakin kompleks, organisasi merupakan suatu sistem yang rasional pula. Rasional dalam arti bahwa ada dasar dasar pemikiran ilmiah yang dijadikan landasan dan pertimbangan dalam membentuk organisasi.

Menurut (Sondang,1986: 93-98) Rasionalitas yang biasanya digunakan dalam menciptakan dan menjalankan roda organisasi adalah:

a. Efektivitas

Alasan utama mengapa efektivitas menjadi salah satu dasar pembentukan dan penyelenggaraan organisasi adalah oleh karena eksistensi dan pertumbuhan organisasi akan lebih terjamin apabila organisasi yang bersangkutan dapat mengembangkan misi dan melaksanakan tugas dengan tingkat ketangguhan yang tinggi.

b. Efisiensi

Teori organisasi modern selalu menekankan pentingnya orientasi efisiensi dalam menjalankan roda organisasi. Dasar pemikiran utama untuk mendorong peningkatan secara terus menerus adalah suasana kelangkaan yang dihadapi oleh setiap organisasi dalam semua segi sumber dana.

c. Produktifitas

Dengan penggunaan model “input-tranpormasi dan output” yang telah disinggung dalam bagian lain, jelas bahwa peningkatan efisiensi amat erat hubungannya dengan peningkatan produktifitas kerja baik ditinjau dari sudut pandang organisasi sebagai keseluruhan maupun dilihat dari segi prestasi kerja orang perorang dalam organisasi.



d. Koordinasi

Prinsip yang paling disoroti para ahli adalah prinsip koordinasi kenyataan ini mudah dimengerti apalagi bila di ingat bahwa lebih mudah mengatakan dari pada menerapkan. Kenyataan ini menunjukkan bahwa dalam kehidupan berorganisasi sependapat tentang mutlaknyanya perlunya organisasi demi pencapaian tujuan dan demi terselenggaranya kegiatan kegiatan oprasional dengan berdaya guna dan tercapainya hasil.

e. Fungsionalisasi

Sifat yang paling mendasar dalam prinsip organisasi tentang pendekatan kesisteman dalam organisasi adalah fungsional. Fungsionalisasi pada hakikatnya berarti bahwa bagaimana kompleksnya organisasi, bagaimanapun struktur organisasi disusun, dan bagaimanapun cara yang dilakukan untuk pembagian tugas satu satuan kerja yang secara fungsional bertanggung jawab atas terlaksananya kegiatan tertentu. Dapat dikatakan apabila melaksanakan secara efektif, mekanisme berjalan hubungan kerja akan serasi, dan koordinasi akan berjalan sedemikian rupa maka sehingga terwujudnya pelaksanaan tugas secara efisien, efektif, ekonomis dan produktif.

Menurut pandangan teori ini, maka berkaitan dengan program pembinaan haji khususnya program bimbingan manasik haji sangat dibutuhkan mengingat dalam manasik haji dibutuhkan efektifitas bimbingan kepada calon jemaah haji yang sudah pasti berangkat. Mengingat jemaah haji harus dibina sebagai pembekalan manasik haji sebelum pemberangkatan. Efisiensi penggunaan dana dalam pelaksanaan manasik haji untuk daerah Kota Bandung tentunya harus diperhatikan mengingat jumlah calon jemaah haji yang banyak, *estimasi* dana yang dikeluarkan untuk menyewa tempat, konsumsi jemaah haji, dan tranportasi para narasumber.

Produktitas kerja dalam melaksanakan bimbingan manasik haji tentu paling penting karena informasi mengenai haji, pembinaan peraktek haji menuntut kasi haji sebagai kewajiban untuk bisa menyampaikan apa yang jemaah haji butuhkan, tolak ukur dari indikator dalam pengukuran produktivitas kerja dan panitia bimbingan manasik haji. Koordinasi kepada KBIH, KUA kecamatan untuk mengumpulkan jemaah haji pada satu tempat sangatlah dibutuhkan karena ini instruksi langsung dari Kemenag Kota Bandung. Yang terakhir yaitu adanya fungsi yang harus di jalankan

dalam praktek manasik haji dilaksanakan, salah satu fungsi agar terlaksananya manasik haji yang sesuai dengan harapan jemaah yakni pembinaan manasik haji yang mampu dimengerti oleh jemaah agar tujuan manasik haji sesuai dengan jemaah haji butuhkan serta merasa terpuaskan.

Banyak teori yang mencoba untuk mengembangkan semua anggapan mengenai awal mula terbentuk dan tumbuh suatu kelompok. Teori yang sangat dasar tentang terbentuknya kelompok ini mencoba menjelaskan tentang adanya *afiliasi* diantara orang orang tertentu. Teori ini disebut *propinquity* atau teori kedekatan arti teori kedekatan ini bahwa seseorang berhubungan karena ada kedekatan hubungan dengan daerahnya.

Teori pembentukan kelompok yang lebih komferhensif adalah suatu teori yang berasal dari George Homans dalam bukunya (Thoha M,1998: 69-73) teori ini berdasarkan pada aktivitas aktivitas, interaksi interaksi dan sentimen (emosi atau perasahan) tiga elemen itu satu sama lain berhubungan secara langsung dan dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Semakin banyak aktivitas seseorang dilakukuan dengan seseorang semakin beraneka interaksi interaksinya dan semakin kuat tumbuh sentimenya mereka.
- b. Semakin banyak interaksi interaksi diantara orang orang semakin banyak kemungkinan kemungkinan aktivitas dan sentimen yang dikeluarkan.
- c. Semakin banyak aktivitas dan sentimen yang ditularkan pada orang lain dan semakin banyak sentimen seseorang dipahami oleh orang lain maka semakin banyak kemungkinan ditularkan aktivitas dan interaksi.

Teori lain dari pembentukan kelompok adalah didasarkan atas alasan alasan praktis contoh antara lain karyawan karyawan suatu organisasi mungkin dapat mengelompokan disebabkan karena alasan ekonomi, keamanan, atau alasan alasan sosial. Hal yang terpenting dalam memahami pembentukan kelompok adalah kelompok berdasarkan alasan alasan praktis ini diantaranya kelompok kelompok

cenderung memberikan kepuasan terhadap kebutuhan kebutuhan sosial yang mendasar dari orang orang yang mengelompokan tersebut.

Menurut Reitz dalam (Thoha M.,1998: 73) karakteristik yang menonjol dari suatu kelpok itu, antara lain:

- a. Adanya dua orang atau lebih
- b. Yang berinteraksi satu sama lain
- c. Yang saling membagi tugas beberapa tujuan yang sama
- d. Dan melihat dirinya sebagai bagian dari satu kelompok.

Meminjam dari teori diatas Kementerian Agama kota sebagai organisasi atau kelompok organisasi yang besar, maka Kementerian Agam Kota Bandung perlunya ada pembentukan kelpok bimbingan haji. Calon jemaah haji yang tidak terdaftar bimbingan di KBIH, maka Kementerian Agama kota Bandung memberikan mandat kepada setiap KUA kecamatan yang dibawah naungan Kementrian Agama kota Bandung untuk membentuk kelompok kecil berupa pemberian pembinaan manasik haji di setiap KUA kecamatan masing masing.

Selain itu, KBIH sebagai kelompok pembantu organisasi yang berdiri sendiri, akan tetapi harus terdaftar di Kementrian Agama Kota Bandung mengintruksikan untuk memilih orang orang sebagai pembimbing jemaah haji yang dinamai dengan pembentukan Karu (ketua regu) dan Karom (ketua rombongan).

Teori ini berpandangan mengenai pembentukan kelompok, dalam pembinaan teknis, tugas dari Kemenag Kota Bandung diserahkan kepada para KBIH dan KUA kecamatan mengingat pembinaan tektis menyangkut pembentukan keanggotaan.

Dalam pembentukan teknis, maka diperlukanya keanggotaan yang jelas dalam pembentukan Karu dan Karom di setiap KBIH dan KUA kecamatan memilih orang untuk menjadi ketua dalam regu tertentu dan rombongan jemaah haji. Kementrerian Agama Kota Bandung hanya memberikan pelatihan dan pembekalan kepada Karu

dan Karom setelah terbentuknya kelompok kecil dari bagian Kementerian Agama Kota Bandung khususnya bagian penyenggaran haji dan umrah.

Tujuan dibentuknya Karu dan Karom, ini dimaksudkan karena jemaah haji yang mendaftar ke KBIH tertentu yang sudah terdaftar di Kementerian Agama Kota Bandung membentuk kelompok kecil yang dinamai dengan Karu dan Karom, selain itu jemaah haji yang tidak mengikuti dan mendaftar ke KBIH Kemenag Kota Bandung memberikan tugas kepada setiap KUA kecamatan membentuk kelompok bimbingan yang di selenggarakan oleh KUA kecamatan masing masing. Tugas pokok mereka melakukan pembinaan berupa materi manasik haji dan peragaan manasik haji bertempat di KBIH ataupun di kecamatan.





uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Penjelasan bagan Gambar. 1.1 diatas merupakan pengorganisasian penyelenggaraan haji di Kementerian Agama Kota Bandung dengan menjalankan tugas dan fungsinya yaitu pelayanan dan pembinaan, pelayanan tentunya dari semuanya subsistem dalam penyelenggaraan haji akan tetapi peneliti hanya mengambil satu sub sistem dari subsistem yang ada. Dalam pendaftaran haji mencoba memakai teori sistem yang berpandangan bahwa pendaftaran haji di Kementerian Agama Kota Bandung merupakan sebagian sub sistem dari penyelenggaraan ibadah haji dengan melihat bahwa dalam pendaftaran haji dalam sub sistem mengharuskan adanya, petugas pendaftaran haji Calon jemaah yang ingin mendaftar, persyaratan yang harus dipenuhi, administrasi dan dokumen yang dibutuhkan, jemaah haji menabung dibank, Pelayanan yang optimal. Agar menjadi sub sistem yang membantu sistem secara keseluruhan dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Selain itu tugas pokok yang kedua adalah memberikan pembinaan kepada para jemaah haji dan petugas haji, pembinaan itu berupa bimbingan massal yang di ikuti oleh jemaah haji yang sudah pasti berangkat, bimbingan manasik haji yang dilakukan di setiap KUA kecamatan, dan pembinaan Karu dan Karom sebagai petugas teknis haji yang dibentuk oleh KBIH yang terdaftar di Kementerian Agama Kota Bandung. Dalam bimbingan massal, teori yang digunakan yaitu teori organisasi modern yang mengedepankan efektivitas pelaksanaan kerja, efisiensi dana yang diutamakan dan produktitas kerja yang dicapai. Selain itu pula yang ketiga adalah pembinaan Karu dan Karom, teori yang digunakan adalah teori pembentukan kelompok dimana pembentukan Karu dan Karom dibentuk oleh KBIH sebagai mitra dari Kementerian Agama, pandangan teori ini, keanggotaan dalam petugas teknis haji merupakan

bagian dari kelompok dalam satu rombongan ibadah haji, keanggotaan yang lebih dari dua orang dan sumber daya manusia dari petugas teknis haji.

G. Langkah-Langkah Penelitian

a) Lokasi penelitian

Lokasi yang diambil dalam pengumpulan data yang dibutuhkan bertempat di Kantor Kementerian Agama Kota Bandung di seksi penyelenggaraan haji dan umrah yang beralamat Jl. Soekarno Hatta No. 498 Bandung. Pengambilan lokasi di daerah tersebut mengingat besarnya jemaah haji yang mendaftar dari tahun ketahun cukup tinggi, maka besarnya harapan untuk bisa mencari tahu di Kementerian Agama Kota Bandung khususnya untuk penyelenggaraan haji dan umrah harus adanya pelayanan kepada jemaah haji yang ingin mendaftarkan diri untuk berangkat ketanah suci.

Tujuan penempatan lokasi ini, dimaksudkan karena daya tarik dalam penyelenggaraan haji dari tahun ketahun sangatlah tinggi perlu kiranya di ketahui pengorganisasian yang di laksanakan di kasi haji dan umrah khususnya di Kantor Kemantrian Agama Kota Bandung yang berdomisi di daerah Jawa Barat.

b) Metode Penelitian

Metode yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, metode deskriptif bertujuan secara sistematis dan akurat fakta serta karakteristik mengenai populasi atau mengenai bidang tertentu, penelitian ini berusaha menggambarkan situasi atau kejadian (Saefudin, 2010: 7). Dalam menggunakan metode ini, maka perlu kiranya mengetahui bahwa di pendaftaran haji dan pembinaan haji ternyata banyak ditemukan kendala berupa pendaftaran, bimbingan manasik haji dan pembinaan teknis jemaah haji, sehingga mengakibatkan jemaah haji tidak terlayani dan merasa tidak memperoleh kepuasan, maka dalam hal ini perlukiranya di ketahui penyebab dari kendala tersebut.

c) Jenis data

Adapun jenis data yang dikumpulkan berdasarkan data yang dibutuhkan adalah berkaitan dengan:

1. Data tentang pendaftaran haji di Kementerian Agama Kota Bandung
2. Data tentang manasik haji di Kementerian Agama Kota Bandung dan KUA kecamatan cibiru
3. Data tentang pembinaan teknis meliputi Karu dan Karom di Kementerian Agama Kota Bandung dan KBIH Al Maghfirah.

d) Sumber Data

Mengenai sumber-sumber data yang digunakan dalam hal ini, maka data data yang dibutuhkan terbagi menjadi dua bagian:

a. Sumber data primer

Sumber data primer berhubungan langsung dengan keadaan objek Dalam pencarian sumber data ini, menghubungi secara langsung dengan seksi penyelenggaraan haji dan umrah, serta staf staf khususnya pada bagian pendaftaran haji dan pembinaan haji. Selain itu dalam pengambilan sumber data peneliti mengambil data sampel sebagaimana dalam (Arikunto, 2006 :139-140) sampel bertujuan atau *purposive sample* yaitu bertujuan penelitian dengan cara mengambil subjek bukan didasarkan atas strata, random atau daerah tetapi didasarkan atas adanya tujuan tertentu. Teknik ini biasanya dilakukan karena beberapa pertimbangan, alasan keterbatasan waktu, tenaga dan dana sehingga tidak dapat mengambil sampel yang besar dan jauh.

Sampel yang digunakan dikarnakan dalam penelitian ini dibutuhkan data pelengkap sebagai penguat dari data yang pokok, sampel yang

digunakan dalam penelitian ini yaitu KUA Kecamatan cibiru dari 30 kecamatan yang ada di Kota Bandung dan KBIH Al Maghfirah sebagai salah satu data yang dibutuhkan dari 38 KBIH yang terdaftar dan yang sudah mendapatkan izin operasional yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama Kota Bandung.

b. Sumber data sekunder

Data sekunder data-data yang digunakan sebagai data penunjang baik berupa buku-buku yang membahas tentang pengorganisasian seperti dasar-dasar manajemen, prinsip prinsip manajemen, artikel, jurnal, atau karya lain yang membahas tentang pengorganisasian.

e) **Teknik Pengumpulan Data**

Dalam pengumpulan data ini, ada beberapa teknik yang digunakan yaitu, observasi, wawancara, dokumentasi dan studi literatur.

1. Observasi

Observasi ini dilakukan kepada Kementerian Agama Kota Bandung khususnya kepala seksi penyelenggaraan haji dan umrah tentang penyelenggaraan ibadah haji, pelayanan terhadap calon jemaah haji, dan aktivitas aktivitas yang berkaitan erat dengan penyelenggaraan. Lamanya observasi ini dilakukan dari mulai tanggal 1 Juni samapai 25 Juni mengingat data data yang dibutuhkan sangatlah kompleks.

Tujuan observasi ini yaitu untuk mengetahui penerapan pengorganisasian pada kegiatan-kegiatan penyelenggaraan haji di seksi penyelenggaraan haji dan umrah dari mulai administrasi pendaftaran sampai pembinaan jemaah haji. Sebagai salah satu lembaga/intansi pemerintah yang melayani keagamaan khususnya mengenai penghajian secara langsung, maka diperlukan observasi kelapangan guna mendapatkan gambaran kondisi yang sebenarnya tentang pengorganisasian yang diterapkan Kementerian Agama Kota Bandung

2. Wawancara

Wawancara yang dilakukan secara langsung dengan pihak-pihak yang bersangkutan, terutama kepala seksi penyelenggaraan haji dan umrah serta staf staf yang ada di kasi haji dan umrah lebih khusus mewawancarai bagian pendaftaran haji yaitu dengan Ibu Erie S.Ag selaku koordinator pendaftaran haji, Bapak Fahmi S.Ag, M.Ap selaku petugas SISKOHAT haji, selaku koordinator bagian itu dan bagian pembinaan haji dengan Bapak H. Didi selaku koordinator dibagian itu, kepala KUA cibiru Bapak Drs. Luki Sugiarto, dan ketua KBIH Al-Maghfirah Bapak Drs. Aceng Surana. Tujuan wawancara ini yaitu bertujuan untuk menggali informasi yang dibutuhkan,

serta ingin mengetahui proses penyelenggaraan haji pada saat pelaksanaan kegiatan-kegiatan pendaftaran haji dan pembinaan haji.

Dalam metode wawancara memakai pedoman wawancara berstruktur. Dalam wawancara berstruktur semua pertanyaan telah dirumuskan dengan cermat secara tertulis dengan mengajukan pertanyaan seputar penyelenggaraan haji dan umrah khususnya dari administrasi pendaftaran sampai pembinaan calon jemaah haji. Maka pewawancara dapat menggunakan daftar pertanyaan itu sewaktu melakukan *interview* atau jika mungkin mengembangkan data yang diperoleh ketika berwawancara.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi ini dilakukan dengan cara mencatat hasil wawancara, memeriksa, dan mengumpulkan dokumen dan menguji dokumentasi yang sudah ada yang berkarkaitan dengan administrasi pendaftaran dan pembinaan jemaah haji dan dokumen-dokumen kegiatan lainnya di Kementerian Agama Kota Bandung yang berkaitan dengan penyelenggaraan haji.

Kemudian hasil dokumentasi dianalisis dan diharapkan mampu menjawab rumusan masalah pada ini.

4. Studi literatur

Studi literatur yang didapatkan dari sumber informasi yang terdapat dalam buku-buku untuk menggali konsep dan teori dasar yang ditentukan oleh para ahli. Khususnya teori-teori mengenai salah satu fungsi manajemen yaitu pengorganisasian.

f) Analisis data

Metode analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif analisis, deskriptif analisis yaitu metode yang digunakan untuk menyusun data yang telah dikumpulkan di jelaskan kemudian analisa (Wiranto, 1904:190) Analisis data yaitu pengolahan data yang dilakukan setelah semua data yang berkaitan dengan masalah yang terkumpul yang kemudian menjadi data yang bermakna mengarah pada kesimpulan. Analisis data dibutuhkan mengingat data yang sudah data perlu diketahui sejauhmana kevalidan data atau data yang sudah ada sesuai dengan tugas dan fungsi yang dijalankan. Analisis data ini data yang dianalisis mengenai pengorganisasian pelayanan pendaftaran haji, pembinaan haji memberikan kepuasan dalam membimbing jemaah berupa manasik haji, dan pembinaan Karu dan Karom dari kedua sub bagian pendaftaran haji dan pembinaan haji dalam memberikan kepuasan kepada jemaah haji.

Dalam menganalisis data melakukan beberapa tahapan dalam pengolahan data sebagai berikut:

- a. Data-data yang sudah terkumpul dari hasil akan diklasifikasikan sesuai dengan masalah, baik yang dilakukan melalui observasi, wawancara atau dokumentasi.
- b. Data-data yang sudah diklasifikasikan sesuai dengan jenis masalah yang akan dijawab dalam perumusan masalah.

- c. Data-data yang sudah diklasifikasikan dengan menggunakan analisis kualitatif.

Tujuan dari menganalisis data yaitu dengan menarik kesimpulan dan mengklasifikannya, yaitu membandingkan data yang didapat dari lapangan dengan beberapa teori yang menjadi rujukan, maka data sudah ada di sesuaikan dengan teori yang menjadi bahan rujukan atau tidak sesuai dengan teori tersebut.





uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG