BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap umat muslim menginginkan terciptanya kesempurnaan dalam beribadah dengan menjalankan perintah-perintah Allah dan menjauhi segala larangan-Nya, *Al-Quran* dan *Al-Hadits* adalah pegangan bagi umat muslim yang didalamnya terdapat perintah dan larangan yang harus dijalankan oleh umat muslim salah satunya adalah rukun islam dan rukun iman menjadi amalan yang harus dilaksanakan. Rukun islam ada lima, dan menunaikan ibadah haji adalah salah satu dari kelima rukun tersebut.

Telah dijelaskan pula dalam Al-Quran surah Ali'Imran ayat 97 Allah SWT berfirman:

Artinya: Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (diantaranya) *maqam* Ibrahim barangsiapa memasukinya (*Baitullah* itu) menjadi amanah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi)

orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Kegiatan ibadah haji dan umrah mempunyai dua sisi yang harus diperhatiakan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaanya saat masih di tanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pembayaran setoran ONH ke bank, pengurusan dokumen haji dan umrah, pemeriksaan kesehatan calon jamaah), bimbingan manasik, (materi bimbingan, metode waktu bimbingan), penyediaan, perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji dan umrah di tanah suci adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, serta kesehatan.

Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib dilaksanakan oleh setiap orang Islam yang memenuhi syarat istitah, baik secara finansial, fisik, maupun mental. Negara bertanggung jawab atas penyelenggaraan ibadah haji sebagaimana yang diamanatkan dalam Pasal 29 Ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menyatakan bahwa Negara menjamin kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing-masing dan untuk beribadat menurut agama dan kepercayaannnya itu. Indonesia sebagai salah satu negara yang memiliki jumlah penduduk beragama Islam terbesar di dunia, melakukan penyelenggaraan ibadah haji setiap tahunnya. Saat ini dasar dan payung hukum pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji pada Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, mengatur mengenai rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan jamaah haji. Adapun tujuan penyelenggaraan ibadah haji yaitu untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jamaah haji sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam. Penyelenggaraan ibadah haji

dilaksanakan berdasarkan asas keadilan, profesionalitas, dan akuntabilitas dengan prinsip nirlaba.

Di dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat diperlukannya pelayanan yang seoptimal mungkin kepada masyarakat, partisipasi aktif dari masyarakat luas juga membantu terwujudnya pelayanan yang lebih baik. Maka aparatur pemerintah harus lebih mampu dan tanggap dalam memberikan pelayanan diberbagai bidang dan sektor. Kemampuan dan tanggapan ini dapat diperoleh dengan cara menyederhanakan prosedur dan tata cara pelayanan. Sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan merasakan adanya kemudahan, kelancaran, dan kepastian.

Dengan adanya pelayanan yang baik dan seoptimal mungkin diharapkan dapat mencapai tujuan pembangunan nasional, yakni mewujudkan masyarakat madani yang taat hukum, berperadaban modern, demokratis, adil, makmur, dan bermoral tinggi, maka diperlukan pegawai negeri yang merupakan unsur aparatur negara yang bertugas sebagai abdi masyarakat yang harus melaksanakan pelayanan secara adil dan merata kepada masyarakat dengan dilandasi kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) merupakan lembaga sosial islam yang bergerak dalam bidang Bimbingan Manasik Haji terhadap calon jamaah haji baik selama pembekalan di tanah air maupun pada saat ibadah haji di tanah suci. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) sebagai lembaga sosial keagamaan (non pemerintah) merupakan sebuah lembaga yang telah memiliki legalitas pembimbingan melalui Undang-Undang dan lebih diperjelas melalui sebuah/wadah khusus dalam struktur baru Departemen Agama dengan

Subsit Bina KBIH pada Direktorat Pembinaan Haji (Buku Pedoman Pembinaan KBIH, 2006:1).

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang bergerak dibidang penyelenggraan haji sangatlah berepran dalam mengurus, mengelola, melaksanakan dan mengatur serangkaian kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya. Terutama dalam melayani para calon jamaah haji, pelayanan itu terbentuk sebagai upaya aparatur pemerintah (pegawai negeri) untuk mengefektifkan kegiatan atau pelayanannya sesuai dengan kondisi para calon jamaah atau lingkungan yang dilayani, yang bagaimana sekalipun keadaannya.

Manajemen pelayanan publik adalah keseluruhan aktivitas pengelolaan pelayanan yang dilakukan pemerintah yang secara operasional dilaksanakan oleh unit-unit pelaksana teknis (UPT) Kementrian/Lembaga Pemerintah atau badan hukum milik negara sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya, baik pelayanan yang sifatnya langsung maupun tidak langsung melalui kebijakan-kebijakan tertentu.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Salman ITB adalah salah satu lembaga yang bergerak dibidang jasa pelatihan, bimbingan dan pemberangkatan jamaah haji dan umrah yang bertujuan untuk membimbing dan mencoba membantu melancarkan pelaksanaan ibadah haji dan umrah di indonesia yang selama ini kurang dalam segi pelayanan. Dimana pelayanan tersebut juga harus sesuai standar pelayanan haji yang telah diatur oleh undang-undang tentang ibadah haji dan umrah. KBIH Salman ITB menerapkan prinsip kerja berdasarkan fungsi-fungsi manajemen yang meliputi: perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan.

Penulis menjadikan KBIH Salman ITB sebagai obyek penelitian karena lembaga tersebut menerapkan manajemen yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan. Dan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

untuk mengetahui bagaimana KBIH Salman ITB melayani para calon jamaah dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah.

Berdasarkan asumsi diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut untuk mendapatkan kejelasan dari masalah tersebut. Dengan ini penulis formulasikan dalam judul **"Manajemen Pelayanan Pada KBIH Salman ITB Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah"** (Penelitian Di KBIH Salman ITB, Jln. Ganesha No. 7 Lb. Siliwangi, Coblong, Kota Bandung Jawa Barat).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka masalah yang akan diteliti dalam pembuatan skripsi ini adalah permasalahan disekitar Manajemen Pelayanan pada KBIH Salman ITB dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah. Selanjutnya untuk mempermudah pembahasan dan analisis pokok pembahasan tersebut dirincikan dalam beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana perencanaan pelayanan pada KBIH Salman ITB?
2. Bagaimana pengorganisasian pelayanan pada KBIH Salman ITB?
3. Bagaimana pelaksanaan pelayanan pada KBIH Salman ITB?
4. Bagaimana evaluasi pelayanan pada KBIH Salman ITB?

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan sebagaimana yang dirumuskan diatas, yaitu:

1. Untuk mengetahui perencanaan pelayanan pada KBIH Salman ITB.
2. Untuk mengetahui pengorganisasian pelayanan pada KBIH Salman ITB.
3. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan pada KBIH Salman ITB.
4. Untuk mengetahui evaluasi pelayanan pada KBIH Salman ITB.

D. Kegunaan Penelitian

1. Dari segi teoritis

Penelitian ini diharapkan berguna bagi pengembangan pengetahuan ilmiah di bidang *tadbir*, khususnya khazanah keilmuan Manajemen Dakwah. Juga dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi civitas akademika dalam menambah pembendaharaan penelitian ilmiah tentang manajemen pelayanan haji dan umrah.

2. Dari Segi Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan evaluasi, pertimbangan dan masukan bagi KBIH Salma ITB dalam menjalani tugasnya dalam memberikan pelayanan, pelayanan yang diharapkan adalah pelayanan mudah, nyaman, pasti, berkeadilan, serta dapat memenuhi tingkat kualitas jamaah secara propesional.

E. Tinjauan Pustaka

Untuk menghindari kesamaan penulisan dan *plagiatisme*, maka berikut ini penulis sampaikan beberapa hasil penelitian sebelumnya yang memiliki relevansi dengan penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

Pertama, skripsi yang telah disusun oleh Nadiroh (2012) yang berjudul " Pengaruh Pelayanan Prima KBIH Maqdis Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah". Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey. Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan prima KBIH Maqdis, seberapa besar tingkat kepuasan jamaahnya dan bagaimana pengaruh pelayanna prima KBIH Maqdis terhadap tingkat kepuasan jamaah.

*Kedua,*Skripsi yang telah disusun oleh Fitri Ayu Bhakta (2011) yang berjudul "Implementasi Pengawasan Di Bidang Urusan Haji Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan KBIH (Penelitian Di Kementrian Agama Kota Bandung)". Merode yang

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi deskriptif. Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui upaya Kementrian Agama Kota Bandung dalam proses mengimflementasikan fungsi pengawasan dalam meningkatkan kualitas pelayanan KBIH. Faktor pendukung dan penghambat pengawasan Kementrian Agama Kota Bandung, dan hasil yang didapatkan dari proses pengawasan Kementrian Agama Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas pelayanan KBIH.

Ketiga, skripsi yang telah disusun oleh Rike Aprilia Ramdoni (2013) yang berjudul "Pelayanan KBIH Daarut Tuhiid Dalam Memfasilitasi Calon Jamaah Haji". Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui gambaran mengenai ciri khas (*quality nice*), pelayanan dalam standar kualitas yang tinggi serta proses pemeriksaan dalam tataran kebutuhan praktis di KBIH Daarut Tauhiid. Ciri Khas dati KBIH Daarut Tauhiid yaitu adanya program kegiatan manasik kubro yang merupakan program unggulan. Manasik Qubro yaitu kegiatan simulasi haji secara keseluruhan yang di *design* sedemikian rupa menyerupai kegiatan ibadah haji yang sesungguhnya di tanah suci. Pelayanan di KBIH Daarut Tauhiid dalam tataran standar kualitas yang tinggi selalu berpacu kepada manajemen mutu yang memang telah diaplikasikan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Sedangkan penelitian yang akan peneliti ajukan adalah *"Manajemen Pelayanan Pada KBIH Salam ITB Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah"*. Berbeda dengan skripsi-skripsi yang sudah ada karena peneliti ingin mengetahui bagaimana pelayanan yang lebih khusus pada standar bimbingan ibadah haji dan umrah di tanah suci, baik itu bimbingan pra/sebelum melaksanakan ibadah haji maupun bimbingan pasca/setelah melaksanakan ibadah haji. Maka dari itu penelitian ini menyampaikan bagaimana

manajemen pelayanan yang dilakukan oleh KBIH Salman ITB dalam melayani para calon jamaah haji dan umrah.

F. Kerangka Pemikiran

Kata manajemen bersal dari bahasa latin, yaitu dari asal kata *mantis* yang berarti tangan dan *agree* yang berarti melakukan. Kata-kata itu digabung menjadi kata kerja *managere* yang artinya menangani. *Managere* diterjemahkan ke dalam bahasa inggris dalam bentuk kata kerja *to manage*, dengan kata benda *management*, dan *manager* untuk orang yang melakukan kegiatan manajemen. Akhirnya *management* diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia menjadi manajemen atau pengelolaan.

Kata *Manajemen* berasal dari bahasa Perancis kuno *ménagement*, yang memiliki arti "seni melaksanakan dan mengatur." Manajemen belum memiliki definisi yang mapan dan diterima secara universal. Mary Parker Follet, misalnya, mendefinisikan manajemen sebagai seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Definisi ini berarti bahwa seorang manajer bertugas mengatur dan mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi. Ricky W. Griffin mendefinisikan manajemen sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efektif dan efesien.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Secara umum, pengertian manajemen adalah kegiatan untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentu (*getting things done through the effort of other people)*. Dari pengertian tersebut tersirat adanya empat unsur manajemen, yaitu pimpinan, orang-orang (pelaksana) yang dipimpin, tujuan yang akan dicapai, dan adanya kerja sama dalam mencapai tujuan tersebut.

Istilah manajemen *(management)* telah diartikan oleh berbagai pihak dengan perspektif yang berbeda, misalnya pengelolaan, pembinaan, pengurusan, ketatalaksanaan, kepemimpinan, pemimpin, ketatapengurusan, administrasi, dan sebagainya. Masing-masing pihak dalam memberikan istilah diwarnai oleh latar belakang pekerjaan mereka. Meskipun pada kenyataannya bahwa istilah tersebut memiliki perbedaan makna.

James A.F. Stoner dan Charles Wankel (1986:4) memberikan batasan manajemen sebagai berikut. *Management is the process of planning, organizing, leading and controlling the efferts to organization members and using all other organizational resources to achieve stated organizational goals* (manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya demi terciptanya tujuan organisasi). Menurut Stoner dan Wankel bahwa proses adalah cara sistematis untuk menjalankan suatu pekerjaan. Dalam batasan manajemen diatas prosesnya meliputi:

a. *Perencanaan,* yaitu menetapkan tujuan dan tindakan yang akan dilakukan;
b. *Pengorganisasian,* yaitu mengoordinasikan sumber daya manusia serta sumber daya lainnya yang dibutuhkan;
c. *Kepemimpinan,* yaitu mengupayakan agar bawahan bekerja sebaik mungkin;
d. *Pengendalian,* yaitu memastikan apakah tujuan tercapai atau tidak dan jika tercapai dilakukan tindakan perbaikan.

Terdapat beberapa unsur Manajemen adalah sebagai berikut:

1) *Man* (Manusia)

Unsur utama penentu keberhasilan

2) *Money* (Keuangan/Dana/Biaya).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Unsur Vital dalam manajemen.Rencana yang matang akan gagal tanpa dukungan biaya yang memadai

3) *Methode* (Metode/Cara kerja)

Agar pekerjaan efektif/efisien

4) *Materials* (Bahan/Perlengkapan)

Proses produksi tidak akan berjalan tanpa material

5) *Mechines* (Mesin).

Agar pekerjaan dapat dilakukan dengan cepat dan masal

6) *Market* (Pasar).

Pendistribusian hasil produksi

Kata pelayanan menurut kamus berarti: (1) Perihal atau cara melayani; (2) Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memproleh imbalan (uang); (3) Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual-beli barang atau jasa; (4) Jasa. Melayani adalah pekerjaan pelayanan, yaitu membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang atau meladeni seseorang. Layanan adalah kata benda yang berarti perihal atau cara melayani. Bahasa inggris melayani adalah *to serve*, layanan sama dengan service dan pelayanan sama dengan *servant.* Layanan adalah keluaran *(output)* dari aktivitas pelayan. Layanan yang baik (prima) atau buruk (jelek) merupakan dampak hasil (*outcome)* dari proses pelayanan.

Menurut Sianipar (1998:5) pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus dan menyelesaikan keperluan/kebutuhan individu seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah individu, pribadi dan kelompok organisasi. Sedangkan menurut Luthans dalam Moenir (1995:17), konsep pelayanan dapat diberi pengertian sebagai proses menunjuk kepada segala upaya pencapaian tujuan tertentu.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi tuntutan atau kebutuhan pelanggan/konsumen. Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang telah dibutuhkan sebagai pedoman dalam pemberian pelayanan. Dimensi kualitas produk barang atau jasa/pelayanan menurut Supranto (2001:12) adalah mengartikan kebutuhan pelanggan (*customer requirement)* sebagai karakteristik/atribut barang atau jasa yang mewakili dimensi yang oleh pelanggan dipergunakan sebagai dasar pendapat/persepsi mereka mengenai barang atau jasa.

Kotler (1994:464) mendefinisikan jasa pelayanan sebagai suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki serta pelanggan lebih dapat berpartisispasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Kondisi dan cepat lambatnya pertumbuhan jasa akan sangat tergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja (penampilan) pelayanan yang ditawarkan oleh pihak produsen/penyedia (*provider).*

Lebih lanjut Kotler (1994:465) mengemukakan karakteristik pelayanan publik sebagai berikut:

a. *Intangible,* yaitu suatu jasa mempunyai sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan dan dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen.
b. *Inseparibility,* yaitu pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lain, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.
c. *Variability,* yaitu jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa dan kondisi dimana jasa tersebut diserahkan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

d. *Perishability*, yaitu daya tahan suatu jasa tergantung suatu situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor dan biasanya tidak tahan lama.

Untuk mengukur kualitas jasa/pelayanan publik khususnya jasa pelayanan kesehatan, digunakan konsep dimensi kualitas jasa pelayanan yang dirumuskan oleh Kotler (1994:561), dengan penjelasan sebagai berikut:

a. *Reliability* (kepercayaan, keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan secara cepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan.
b. *Responsivenes* (ketanggapan, kepekaan), yaitu kesadaran atau keinginan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat atau tanggap, efektif dan efisien.
c. *Assurance* (kepastian, jaminan keamanan), yaitu pengetahuan atau wawasan dan kemampuan pemberi layanan untuk menimbulkan keyakinan dan jaminan keamanan konsumen/pengguna jasa pelayanan.
d. *Emphaty* (kepedulian,empati), yaitu kemauan meberikan pelayanan melaui pendekatan personal relation, memberikan perlindungan serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
e. *Tangible* (nyata terasa, berwujud), yaitu penampilan para pegawai, tampilan dan kenyamanan fasilitas sarana dan prasarana serta tampilan peralatan atau perlengkapan yang menjungjung pelayanan.
f. Konsep kualitas pelayanan mengandung banyak definisi dan makna.

Tjiptono (1996:2) mengartikan kualitas sebagai berikut:

1. Kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan konsumen;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan atau penyempurnaan yang berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan atau cacat;

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat;
6. Melakukan sesuatu secara benar sejak dari awal;
7. Sesuatu yang membahagiakan pelanggan.

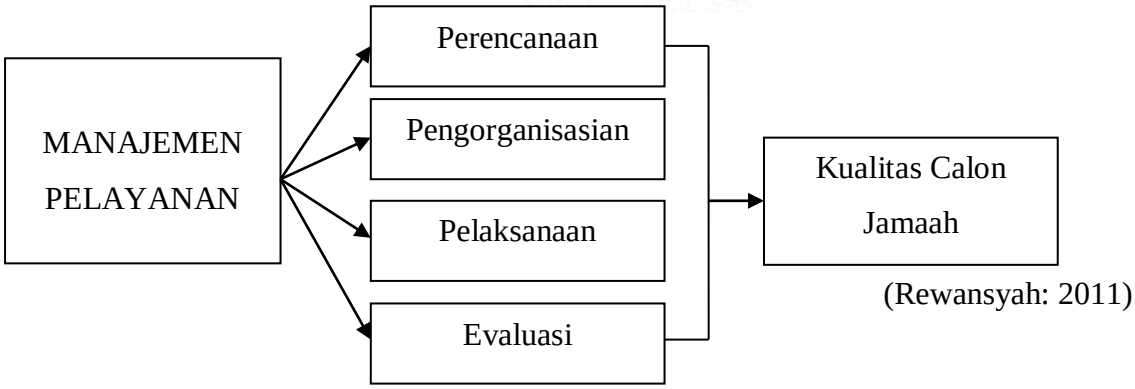
Berdasarkan pengertian tersebut, kualitas diartikan sebagai keadaan suatu produk baik berupa barang maupun jasa yang sesuai dengan tuntutan konsumen, tidak cacat, cocok dipakai, serta selalu mendapatkan perbaiakan dan penyempurnaan yang berkelanjutan.

Manajemen pelayanan adalah keseluruhan aktivitas pengelolaan pelayanan yang dilakukan pemerintah yang secara operasional dilaksanakan oleh unit-unit pelaksana (PT) Kementrian/Lembaga Pemerintah atau badan hukum milik negara sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya, baik pelayanan yang sifatnya langsung maupun tidak langsung melalui kebijakan-kebijakan tertentu. Menurut Ratminto dan Warsih (2005:4) manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan, rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi terciptanya tujuan-tujuan pelayanan.

Gambar 1

Skema Kerangka Berpikir tentang Manajemen Pelayanan pada KBIH Salman ITB dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG



(Rewansyah: 2011)

G.R. Terry (1979, dalam Effendy: 1996)

Dalam kerangka berfikir diatas menjelaskan tentang manajemen pelayanan yang ada pada KBIH Salman ITB ini, berhubungan langsung dengan tingkat kualitas jasa pelayanan yang dapat disediakan/diberiakan oleh suatu instansi yang bersangkutan terhadap calon jamaah haji dan umrah.

G. Langkah-Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada KBIH Salman ITB yang berada di Jln. Ganesha No. 7 Lb. Siliwangi, Coblong, Kota Bandung Jawa Barat. Alasannya masalah ini sangat penting untuk dipecahkan karena berkaitan dengan manajemen pelayanan dalam meningkatkan kualitas jamaah haji. Lokasi ini relatif mudah terjangkau dari tempat tinggal peneliti, yang memungkinkan efektivitas dan efisiensi dalam pengumpulan data-data dan informasi yang dibutuhkan.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif, yaitu suatu rumusan masalah yang mamandu penelitian untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas dan mendalam (Sugiono, 2007:209). Adapun pendapat lain menyatakan metode deskriptif adalah untuk menggambarkan deskripsi dan identifikasi secara sistematis fakta atau populasi tertentu atau bidang tertentu secara faktual dan cermat yang sedang diteliti, dalam pengumpulan informasi ia lebih menitikberatkan pada observasi dan suasana alamiah (wawancara).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

3. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Menurut Bog dan Taylor data kualitatif yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau prilaku yang diamati (Khaerul Wahidin, 2001:47). Pendapat lain menyatakan penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lainnya (Lexy J. Moleong, 1996:157).

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini merupakan jawaban atas beberapa pertanyaan penelitian yang diajukan terhadap masalah yang dirumuskan dan pada tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, jenis data tersebut diklasifikasikan menjadi yaitu:

a. Data yang berhubungan dengan perencanaan pelayanan pada KBIH Salman ITB.
b. Data yang berhubungan dengan pengorganisasian pelayanan pada KBIH Salman ITB.
c. Data yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan pada KBIH Salman ITB.
d. Data yang berhubungan dengan evaluasi pelayanan pada KBIH Salman ITB.

4. Sumber Data

Adapun data yang dihasilkan dari proses penelitian terbagi menjadi dua kategori, yaitu:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

a. Data Primer

Data primer adalah yang diperoleh langsung dari obyek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Data primer ini diperoleh melalui kata-kata atau tindakan orang-orang yang diamati dan diwawancarai. Adapun subjek penelitian, antara lain: Pemimpin dan pengurus KBIH Salman ITB.

b. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini terdiri dari data tertulis yang merupakan sumber data yang tidak bisa diabaikan, karena melalui sumber data tertulis akan diperoleh data yang dapat dipertanggungjawabkan validitasnya (Lexy J. Moleong, 2004:113). Data yang diperoleh bisa berupa arsip, dokumentasi, visi dan misi, AD/ART, struktur organisasi serta program kerja yang terdapat pada KBIH Salman ITB ataupun hal-hal lain yang dapat melengkapi jenis data yang diperoleh dalam penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi adalah metode yang dilakukan dengan cara pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diselidiki (Usman dan Akbar, 2003:54). Observasi juga merupakan teknik yang dilakukan melalui pengamatan, pengawasan, peninjauan dan penyelidikan langsung akan kondisi objek untuk mengumpulkan data-data (Kamus Ilmiah Popular, 2001:553).

Dalam melaksanakan observasi ini, peneliti mengadakan pengamatan langsung terhadap objek yang menjadi pusat penelitian, agar mengethaui secara langsung aktivitas KBIH Salman ITB, khususnya pada manajemen KBIH Salaman ITB. Dan juga untuk mengetahui sejauh mana efektifitas kinerja karyawan di KBIH Salman ITB.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

b. Wawancara

Wawancara adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada seseorang yang berwenang tentang suatu masalah (Suharsimi Arikunto, 1993:231). Peneliti dalam hal ini berkedudukan sebagai interviewer, mengajukan pertanyaan lebih dalam. Di pihak lain, sumber informasi (interview) menjawab pertanyaan (Hadi, 2004:218). Metode ini dipergunakan untuk

mendapatkan data dan menggali data tentang sesuatu yang berkaitan dengan manajemen pelayanan yang dilakukan oleh KBIH Salman ITB.

Dalam wawancara ini peneliti menggunakan wawancara terstruktur yaitu wawancara yang terdiri dari suatu daftar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya. Semua responden yang diwawancarai diajukan pertanyaan-pertanyaan yang sama, dengan kata-kata dan dalam tata urutan secara inform. Disamping itu sebagai bentuk pertanyaannya, digunakan wawancara terbuka yaitu terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang sedemikian rupa bentuknya sehingga responden atau inform diberi kebebasan untuk menjawabnya. Adapun yang menjadi inform dalam penelitian ini adalah pemimpin KBIH beserta pengurus-pengurusnya.

c. Studi Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode mencari data mengenai hal-hal atau variabl yang berupa catatan, transkip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya (Lexy J. Moleong, 2004:218). Teknik pengumpulan data tidak langsung ini ditunjukan kepada subjek penelitian dalam rangka memproleh informasi yang terkait objek penelitian, dalam studi dokumentasi biasanya peneliti melakukan penelusuran data historis objek penelitian serta melihat sejauh mana kegiatan kinerja para karyawan yang telah diarsipkan dengan baik.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG

6. Analisis Data

Untuk menganalisis data, dilakukan dengan cara menghubungkan jawaban-jawaban dan pendapat. Untuk data yang bersifat kualitatif akan dianalisis dengan cara sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Proses ini dimaksudkan untuk mengefesienkan waktu, biaya, proses pencarian data dan lain sebagainya dalam penelitian. Agar penelitian ini tidak keluar dari tujuan awal, maka harus tahu terlebih dahulu data apa yang kita butuhkan. Mulai dari data yang sifatnya umum dikelompokkan kemudian dikategorikan dan diklasifikasikan supaya lebih mudah dalam proses penelitian. Dalam hal ini data yang dibutuhkan yakni tentang Manajemen Pelayanan Pada KBIH Salman Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah.

b. Klarifikasi Data

Data yang sudah terkumpul sesuai dengan topik pembahasan penelitian, yaitu tentang Manajemen Pelayanan Pada KBIH Salman Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah.

c. Verifikasi Data

Langkah ini dilakukan untuk menguji data yang didapat tentang Manajemen Pelayanan Pada KBIH Salman ITB Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah dengan teori-teori yang telah dibahas dalam kerangka pemikiran. Langkah ini pun dimaksudkan supaya adanya keselarasan antara teori dengan realita.

d. Menarik Kesimpulan

Sebagai suatu langkah terakhir dari penelitian ini dan dari data yang telah terkumpul, akan ditarik suatu kesimpulan tentang bagaimana pemahaman Manajemen Pelayanan Pada KBIH Salman ITB Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG