

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Ibadah haji merupakan sebuah kewajiban setiap muslim yang mampu sekali dalam seumur hidup. Berhaji adalah puncak ibadah haji yang diidamkan oleh kaum muslimin dimana pun mereka berada. Ibadah haji tidak lain merupakan jenis ibadah yang paling lengkap di bandingkan ibadah lainnya, diantaranya pengorbanan, tenaga, pikiran, harta bahkan jiwa/nyawa sekalipun menjadi hal yang di pertaruhkan.

Ibadah haji pun memiliki nilai yang tidak ternilai bagi mereka yang sungguh-sungguh dan memeliharanya dengan baik. Dalam hal ini, Rasulullah SAW. Bersabda “*bahwa tidak ada balasan yang paling pantas bagi yang melaksanakan ibadah haji (dan diterima ibadahnya), selain surga*”.

Perjuangan yang berat dan pengorbanan yang tidak tanggung-tanggung akan menjadi tidak berharga dihadapan Allah swt demikian pula pahala yang dijanjikan, manakala dalam pelaksanaannya melenceng dari aturan yang telah ditetapkan.

Berhaji tanpa panduan atau aturan dari Rasul SAW akan sangat berbahaya bagi nilai ibadah tersebut. Berhaji tidak hanya cukup melihat dan mengikuti ramainya orang (kerumunan) atau menginginkan hal yang serba praktis, tetapi mesti mengetahui apa dan bagaimana dasar sebuah ibadah dilaksanakan

خُذُوا عَنِّي مَنَا سِكُّم

” *Ambillah oleh kalian dari aku, cara-cara ibadah haji kalian*” (H.R Muslim)

Berangkat dari hal diatas bahwa KBIH Al-Fikri Tour ini dibentuk keberadaan KBIH Al-Fikri Tour tidak lepas dari sebuah cita-cita yaitu memfasilitasi dan memberikan kemudahan dalam pelayanan bagi yang hendak melaksanakan ibadah haji sesuai dengan tuntunan Rasulullah SAW.

Adapun beberapa teori yang mengatakan haji mengenai haji diantaranya adalah Abdul Aziz Dahlan (1997: 458) mengatakan bahwa haji menurut bahasa adalah tujuan, maksud dan menyengaja. Bahwa lafal haji memakai fatha awalnya dan boleh pula dengan kasroh, menurut lughoh ialah menyengaja banyak menyengaja kepada sesuatu yang diagungkan.

Jadi intinya haji yang mengaja itu maksudnya adalah jalan ibadah haji ke tanah suci untuk memulai haji dari makkah hingga ke mudzaliifah sebagai sarana ibadah yang baik bagi umat islam yang mampu melaksanakan kewajiban rukun islam yang ke lima.

Namun itu juga perjalanan wisata jasmani maupun rohani, oleh sebab itu ibadah haji maupun umrah ini bisa melibatkan program program yang ada di pihak penyelenggaraan ibadah haji dan umrah ini mengelola secara keseluruhan menjadi patokan pelayanan yang ada di program tersebut adalah untuk memenuhi kebutuhan para jemaahnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh lembaga sendiri.

Lembaga atau organisasi di bidang umrah dan haji sangat penting, sebab manajemen untuk mengatur pelayanan baik administrasi, mengurus dokumen

dan hal lainnya ialah semua keperluan jemaah dapat ditanggapi dengan baik. Oleh karena itu setiap organisasi yang bergerak di bidang pelayanan harus mampu memberi kepuasan calon jemaah nya agar kita pelayanan dapat dimaksimalkan dengan menawarkan program yang telah di berikan oleh KBIH sendiri.

Ketika para alumni dan masyarakat mengetahui aspek ibadah umrah nya namun hanya sebatas wisatanya saja, pada ibadah umrah itu harus disertakan dengan sunahnya adakala yang mendapat respon dari masyarakat dan jemaah nya telah mempercayai Al-Fikri Tour sebagai pelayanan dengan konsisten dalam manajemen serta pengelolaan cukup baik secara professional, namun itu lembaga ini sangat membantu ataupun mempermudah dan meningkatkan pelayanan umrah dan haji secara terbuka dan jelas.

Pada awalnya ibadah Haji merupakan sebuah perjalanan spiritual seorang hamba yang beriman mengikuti sejak langkah Nabi Ibrahim A.S yang disempurnakan oleh Nabi Muhammad SAW. Pada dasarnya ibadah haji ini merupakan suatu ibadah yang menghubungkan antara manusia dan Allah untuk menyempurnakan ibadah haji melalui do'a yang telah diajarkan oleh Rasulullah SAW.

Untuk berdoa pada dinding ka'bah agar do'a dikabulkan dan megampuni dosanya. Allah Swt. Berfirman :

وَإِذَا سَأَلَكَ عِبَادِي عَنِّي فَإِنِّي قَرِيبٌ أُجِيبُ دَعْوَةَ الدَّاعِ إِذَا دَعَانِ

“ Dan Apabila hamba-hamba Ku bertanya kepadamu (Muhammad) tentang Aku, maka sesungguhnya aku ini dekat. Aku kabulkan permohonan orang yang berdoa apabila dia berdoa kepada-Ku.

Ayat diatas bahwa Allah lebih dekat dengan hamba yang berdoa serta mengabulkan permintaan pada saat didepan ka'bah untuk berdoa agar kita mempermudah segala urusan yang ada di dunia ini bahwa berdoa itu bisa mengantarkan pada Allah untuk mempermudah urusan dengan Allah supaya orang yang beriman mensyukuri nikmatnya beribadah haji dengan berdoa di depan ka'bah.

Selain ibadah haji, terdapat pula ibadah lainnya yang mirip yaitu, ibadah umrah walaupun ibadah tersebut hukumnya sunat, tetapi bagi umat islam yang mampu melaksanakannya ibadah tersebut menjadi salah satu cara untuk mendekatkan diri kepada Allah swt. Sekaligus sebagai penyucian jiwa jasmani maupun rohani.

Secara personal kedua ibadah tersebut dapat dilaksanakan dengan baik. Namun, terdapat banyak hal-hal teknis yang harus perlu di persiapkan, mulai dari, administrasi dalam negeri dan luar negeri, pengurusan visa dan tiket, serta persiapan lainnya. Oleh karena itu, Al-Fikri Umrah dan Haji Plus hadir di tengah-tengah masyarakat untuk memfasilitasi dan melaksanakan hal-hal teknis tersebut agar para calon jama'ah , baik Haji maupun Umrah, dapat fokus dan nyaman menjalani safari religinya ke tanah suci.

Oleh karena itu Al-Fikri Tour ini banyak yang diminati oleh calon jama'ah bahwa KBIH ini memiliki pengelolaan secara jelas dan tranparansi yang sehat sehingga pelayanan relatif meningkat untuk menyusun rancangan yang membuat rencana untuk sesuatu yang bisa dilayani oleh travel, namun itu pelayanan yang ditingkatkan membutuhkan aspek material dan non material ini membutuhkan manajemen yang bisa pelayanan menjadi lebih efektif . Menurut G.R Terry dan Leslie W. Rue mengatakan bahwa manajemen ialah : suatu proses atau kerangka yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang ke arah tujuan organisasional yang nyata.

Namun manajemen bisa mengatur suatu lembaga yang membutuhkan pelayanan jemaahnya, karena perhatian kepada jemaah begitu besar untuk melayani dengan ikhlas. Menurut harold Koontz dan Cyril O'Donnel mengatakan bahwa manajemen adalah suatu usaha mencapai tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Setiap fungsi manajemen harus dilakukan oleh pimpinan untuk mengatur perencanaan, pengorganisasian, penempatan, pengarahan dan pengendalian. Namun di Indonesia banyak sekali berbagai daerah tertentu lembaga haji dan umrah. Karena KBIH mempunyai program yang dapat diterapkan pada jemaah untuk menarik perhatian, sebab dengan kualitas pelayanan harus dimanfaatkan dengan baik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Al-Fikri.

Menurut Moenir mengatakan bahwa pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan pun diartikan sebagai kegiatan/manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak

lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan jemaah.

Dalam kamus Bahasa Indonesia, Pelayanan diartikan sebagai sebagai kemudahan sehubungan jual beli barang atau jasa. Menurut H.A.S Moenir (2010:11), Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan seseorang dengan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapatkan kepuasan.

Kegiatan pelaksanaan pelayanan haji dan umrah meliputi :

1. Administrasi

Administrasi adalah seluruh proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan semua orang secara bersama dalam organisasi atau lembaga untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, mulai dari proses pendaftaran, pembayaran, dan surat keimigrasian.

2. Bimbingan Manasik

Bimbingan manasik haji dan umrah dapat dilakukan menjadi tiga bagian , yaitu :

- a. Prahaji. Bimbingan yang dilakukan sebelum berangkat ke Tanah Suci agar calon jemaah mengerti dan memahami dan

bagaimana cara beribadah haji dan umrah ketika berada di Tanah Suci nanti.

- b. Bimbingan yang dilakukan ketika berada di Tanah Suci. Pembimbing mendampingi dan memberi pengarahan kepada jemaah agar pelaksanaan ibadah haji dan umrahnya sesuai dengan tatacara ibadah haji.
- c. Prahaji. Bimbingan yang dilakukan setelah pelaksanaan ibadah haji dan umrah, untuk mempertahankan kemabruran haji dan umrah.

3. Transportasi

Transportasi memegang peran cukup menentukan dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Pergerakan jemaah dari daerah asal menuju ke Arab Saudi sampai kembali ke daerah asal memerlukan sarana transportasi yang sesuai dengan jarak tempuh perjalanan dan volume angkut (orang dan barang).

4. Akomodasi

Akomodasi adalah salah satu unsur penting yang harus diperhatikan oleh para pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Pelaksanaan harus memberikan akomodasi dengan baik dan memuaskan sehingga para jemaah lebih khusyuk dalam menjalankan ibadah. Pelayanan akomodasi dimaksud antara lain pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makan, minum, serta jasa lainnya.

5. Konsumsi

Kelayakan dalam penyajian makanan yang memenuhi standar gizi dan higienis merupakan pelayanan yang menjadikan jemaah merasa nyaman dan puas. Bila dibandingkan dengan fasilitas yang mereka terima dan rasakan, biaya yang mereka keluarkan untuk biasa melaksanakan ibadah haji dan umrah menjadi seimbang.

6. Kesehatan

Pelayanan kesehatan dilakukan sebelum berangkat ke Tanah Suci, seperti *medical check-up*, suntikan vaksin meningitis dan H1N1. Pelayanan kesehatan adalah pemeriksaan, perawatan, dan pemeliharaan kesehatan agar jemaah tetap dalam keadaan sehat, tidak menularkan atau tertular penyakit selama menjalankan ibadah haji dan umrah, serta setelah kembali ke Tanah Air.

Pada saat Al-Fikri Umrah dan Haji Plus mulai berdiri sejak tahun 2007 di bagian timur Kabupaten Bandung, desa cipaku ebah Jl. Sukamantri Kecamatan Paseh Majalaya. Namun kehadiran Al-Fikri Umrah dan Haji Plus ini di tengah masyarakat kabupaten bandung khususnya dan masyarakat Indonesia umumnya telah cukup dirasakan oleh semua lapisan masyarakat serta keberadaannya tidak mandiri, tetapi bernaung di bawah pimpinan

Yayaan Al-Fikri yang dipimpin oleh H. Ade Rosyadi, A.Ma yang sekaligus menjadi ketua Al-Fikri Umrah dan Haji Plus.

Hingga saat ini Al-Fikri Umrah dan haji Plus telah tersebar berbagai wilayah, khususnya Kabupaten Bandung. Hal tersebut merupakan isyarat bahwa keberadaannya mendapat restu baik dukungan moril maupun materi yang dapat dirasakan oleh masyarakat telah mempercayai Al-Fikri Umrah dan Haji Plus ini telah memberangkatkan beberapa jema'ah Umrah maupun Haji sejak 2007 hingga sekarang masih aktif dalam mengumpulkan calon jema'ah umrah dan haji untuk perlu dikaji lagi dalam pelayanan ibadah haji dan umrah dapat memunculkan suasana yang baru dan bersahaja oleh Lembaga Haji dan Umrah ini mendapatkan izin operasional dari Kementerian Agama Kabupaten Bandung.

B. Fokus Penelitian

Untuk mempermudah masalah yang ada agar peneliti untuk menemukan data yang dilengkapi oleh Al-Fikri Tour ini menjadi salah satu permasalahan ini ada beberapa pertanyaan

1. Bagaimana implementasi perencanaan di KBIH Al Fikri Tour ?
2. Bagaimana program implementasi manajemen perencanaan di KBIH Al Fikri Tour ?
3. Bagaimana hasil dari implementasi manajemen perencanaan dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji umrah ?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang penelitian yang diatas ini maka penelitian akan mencoba mengatasi permasalahan bagi Travel Al-Fikri Tour diantaranya :

1. Untuk mengetahui perencanaan dalam pelayanan KBIH Al-Fikri
2. Untuk mengetahui cara meningkatkan pelayanan ibadah haji dan umrah
3. Untuk mengetahui cara evaluasi pelayanan ibadah haji dan umrah

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian yang dilakukan oleh penulis di Al-Fikri Tour umrah dan haji diharapkan memberikan manfaat secara teoretis, akademis dan praktis terutama bagi para pengambil kebijakan dalam hal ini bagi pimpinan Al-Fikri Tour Umrah dan Haji desa cipaku ebah kecamatan paseh Majalaya, Kabupaten bandung dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Secara Akademis

Diharapkan menjadi perangsang untuk melakukan penelitian lebih lanjut guna menambah wawasan dan pengetahuan yang lebih luas tentang konsep Implementasi Manajemen dalam meningkatkan pelayanan ibadah Haji dan Umrah ini agar kita bisa meningkatkan pelayanan bagi para jemaahnya.

2. Secara Praktis

Diharapkan dapat memberi masukan yang positif bagi lembaga atau perusahaan Travel yang bergerak dibidang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, serta memberikan pengetahuan masyarakat sebagai nilai ekstern dari suatu organisasi atau perusahaan tentang pentingnya implementasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji dan umrah, agar memberikan dampak positif bagi masyarakat dalam pelayanannya.

E. Landasan Pemikiran

1. Peneliti Terdahulu

Penelitian ini memiliki kemiripan yang serupa dengan beberapa penelitian terdahulu. Berikut ini beberapa penelitian terdahulu yang memiliki kemiripan serupa namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis saat ini, yaitu sebagai berikut :

No	Nama	Judul Skripsi/Tahun	Hasil Penelitian
1	Iseu Susilawati	Implementasi fungsi manajemen dalam pelayanan bimbingan manasik haji di KBIH Bustanul Wildan Kabupaten Bandung. (Studi Deskriptif di KBIH Bustanul Wildan . 2017	Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa implementasi fungsi manajemen yang dilakukan KBIH Bustanul Wildan menunjukkan bahwa pelayanan pada program manasik yang digunakan terbagi ke dalam tiga tahap yaitu, bimbingan pra haji, bimbingan

			melaksanakan ibadah haji, dan bimbingan ibadah haji.
2	Fitri Ayu Bhakta	Implementasi pengawasan di bidang haji Dalam meningkatkan kualitas pelayanan kbih. 2015	Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa implementasi pengawasan dilakukan adalah non kuantitatif yaitu mengamati dan memeriksa hasil laporan yang diberikan KBIH terhadap Kementerian Agama Kota Bandung dan KBIH sama-sama memiliki program atau kurikulum dalam meningkatkan pelayanan KBIH.

2. Implementasi

Sebuah rencana yang telah ditetapkan atau dihasilkan oleh proses perencanaan, maka dalam penyusunannya harus memerhatikan atau senantiasa berdasarkan berbagai patokan atau pedoman antara lain misalnya, kemampuan untuk merencanakan secara matang, keseriusan dalam melaksanakan tanggung jawab, keharmonisan dalam melakukan kerjasama dengan pihak yang ingin mempercepat pelaksanaan kegiatan sesuai rencana ditetapkan.

3. Kerangka Konseptual

Agar peneliti untuk menemukan teori yang dimaksud dalam fokus penelitian tersebut untuk menemukan teori dalam kerangka konseptual diantaranya yaitu:

Menurut Mary Robins, perencanaan adalah suatu proses melibatkan penentuan sasaran dan tujuan organisasi, menyusun strategi secara menyeluruh untuk mencapai sasaran yang ditetapkan. (Manajemen Dakwah,2006:96)

F. Langkah-langkah Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Al-Fikri Tour daerah terletak di Jl. Cipaku Ebah No. 81/119 RT 06 RW 06 Desa Sukamantri kecamatan Paseh, Majalaya Kabupaten Bandung. Ini jalan yang arah ke rumah sakit ebah namun kantor nya di pinggir Alfamart tetapi kantor Al-Fikri Tour ini bangunan nya agak kecil namun masyarakat luas pun berbondong-bondong untuk mendaftar menjadi calon jamaah baik Haji maupun Umrah, sehingga Al-Fikri Tour dapat dipercaya oleh masyarakat luas di Kabupaten Bandung tapi bukan hanya masyarakat sekitar Al-Fikri Tour saja, Namun masyarakat lainnya pun juga sama ke kantor Al-Fikri untuk menjadi tamu Allah untuk niatkan harta ke tanah suci Makkah Al-Mukarramah.

b. Metode Penelitian

Namun peneliti menggunakan metode deskriptif adalah salah satu jenis metode penelitian. Metode penelitian deskriptif ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi secara actual dan rinci yang meluiskan gejala yang ada, mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktek-praktek yang berlaku, membuat perbandingan atau evaluasi dan menentukan apa yang dilakukan oleh orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman dari mereka untuk merencanakan keputusan di masa yang akan datang.

Metode penelitian secara deskriptif suatu rumusan masalah yang memandu penelitian untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas dan mendalam. (Sugiono, 2007:209). Metode ini bertujuan untuk melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara faktual dan cermat. Namun metode ini bukan menjabarkan secara analisis saja, tapi harus menemukan informasi fakta dan aktual yang ada di masyarakat dapat menentukan informasi yang didapatkan.

c. Jenis Data dan Sumber Data

1) Jenis Data yang diidentifikasi dalam penelitian sebagai berikut :

- a. Data yang berhubungan dengan implementasi manajemen yang ada di Al-Fikri Tour.
- b. Data yang berhubungan dengan meningkatkan pelayanan ibadah haji dan umrah yang ada di Al-Fikri Tour.
- c. Data yang berhubungan dengan implementasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji dan umrah yang ada di Al-Fikri Tour

2) Sumber Data

Adapun untuk sumber data dalam penelitian ini terbagi dalam dua bagian yaitu:

a. Data primer

Data primer dalam penelitian ini adalah seluruh pengurus Travel Al-Fikri Tour Majalaya yang berjumlah 10 orang, pengumpulan data primer yang didapatkan oleh peneliti untuk dijadikan metode angket dan observasi dari pengurus atau lembaga haji dan umrah.

b. Data sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan data tambahan sebagai penguat data yang di dapat dari primer. Dan data sekunder dalam penelitian ini

adalah wakil ketua Al-Fikri Tour haji dan umrah di Majalaya.

d. Penentuan Informan atau Unit Penelitian

1) Informan dan Unit Analisis

Penelitian mengenai implementasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji dan umrah di Al-Fikri Tour Majalaya Kabupaten Bandung terhadap penelitian untuk memperoleh data dan informasi yang lebih akurat. Oleh sebab itu, informan mencari tahu dengan data yang dimaksud yaitu, pimpinan KBIH Al-Fikri Tour, Administrasi pelayanan jemaah, Transportasi, dan publikasi dokumen. Sedangkan unit analisis adalah penelitian ini terhadap lembaga tersebut harus dengan proses menerapkan pelayanan ibadah haji dan umrah sebagai pelaksana implementasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan oleh KBIH Al-Fikri Tour.

2) Teknik penentuan informan

Menurut pendapat Spradley dalam faisal (1990:45) informan yang harus dimiliki beberapa kriteria yang harus dipertimbangkan yaitu:

- a. Subjek yang telah lama dan intensif menyatu dengan suatu kegiatan yang menjadi sasaran penelitian.

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

e. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian ini dilakukan langkah-langkah penelitian sebagai berikut.

1) Observasi

Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data melalui pengamatan secara langsung terhadap objek yang menjadi pusat penelitian. Observasi dalam penelitian ini adalah observasi langsung, yakni teknik pengumpulan data dimana penyelidik atau peneliti mengadakan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diselidiki, baik pengamatan di dalam situasi yang sebenarnya maupun situasi buatan yang khusus diadakan (Taniredja, 2011: 137).

Adapun objeknya yaitu wakil ketua Al-Fikri Tour yang bernama H.Muslim Nurdin S.S. M.Hum ini beralamat kantor Jl. Cipaku Ebah No. 81/119 RT 06 RW 06 Desa Sukamantri kecamatan Paseh, Majalaya Kabupaten Bandung.

2) Wawancara

Wawancara terutama dengan Ketua dan Wakil Ketua Al-Fikri Tour Majalaya yang terutama untuk memperoleh data-data awal yang berkaitan dengan perusahaan atau lembaga seperti company profile, visi, misi, struktur organisasi, dan deskripsi aktivitas pekerjaan pengurus Travel Haji dan Umrah Al-Fikri Tour Majalaya.

3) Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, buku, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya. Dalam metode ini yang diamati bukan benda hidup tetapi benda mati (Arikunto, 2010:274)

Metode ini dengan cara berbagai aktivitas yang dilakukan oleh lembaga atau organisasi yang dapat melengkapi data dengan dokumentasi seperti photo kegiatan dan sebagainya.

f. Teknik Analisis Data

Mendefinisikan analisis data sebagai proses yang merinci usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis atau ide (Taylor, 1975 :79)

Adapun analisis data terbagi 3 macam diantaranya, yaitu :

1) Reduksi Data

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, di cari temanya dan pola. Mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencari bila diperlukan (Sugiono, 2012:247). Dalam penelitian ini bahwa, peneliti mereduksi data-data yang dikumpulkan melalui objek penelitian, yaitu Implementasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji dan umrah di KBIH Al-Fikri Tour Majalaya Kabupaten Bandung.

2) Display Data

Display data (penyajian data) bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan hubungan antara, kategori, flowchart, dan sejenisnya. Tujuan display data yaitu memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

(Sugiono, 2012:249). Dalam penelitian ini penyajian data yang dilakukan oleh peneliti dilakukan dalam bentuk uraian singkat agar mudah dipahami. Penyajian data tersebut adalah data-data yang dikumpulkan oleh objek penelitian , yaitu Implementasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan ibadah haji dan umrah di kbih Al-Fikri Tour Majalaya Kabupaten Bandung.

3) Verifikasi

Membuat kesimpulan dan verifikasi adalah langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman (Sugiono, 2012:252) adalah penarik kesimpulan dan verifikasi. Dalam penelitian ini peneliti melakukan penarikan kesimpulan terhadap data-data yang diperoleh kbih Al-Fikri dari lapangan. Peneliti juga memastikan bahwa data-data atau informasi tersebut merupakan data yang kredibel.