

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Melaksanakan ibadah haji adalah kewajiban setiap manusia kepada Allah SWT bagi yang sudah memenuhi syarat: Islam, baligh, berakal, merdeka dan mampu menjalankannya dalam arti mampu secara materi, fisik maupun mental (Supian, 2009:100). Dalam Al-Qur'an perintah haji terdapat di surat Ali-Imran ayat 97:

Artinya: “Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (diantaranya) maqam Ibrahim. Barang siapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (diantara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji, yaitu (bagi) orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barang siapa mengingkari (kewajiban) haji, maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam”. (Q.S. Ali Imran [3]:97).

Penyelenggaraan haji tentunya merupakan salah satu program dari kementerian agama. Program haji di Indonesia memiliki menggunakan kloter-kloter untuk keberangkatan hal tersebut disesuaikan dengan antrian dan juga sebagaimana pembayaran haji oleh jamaah haji.

Penyelenggaraan haji yang dilakukan oleh pemerintah menyesuaikan sebagaimana kuota yang ada di Provinsi/Kota/Kabupaten yang tersedia. Maka pemberangkatan haji ini sesuai mengikuti kuota yang ada. Keberangkatan haji diperkirakan sebagaimana jamaah yang belum membatalkan atau belum berangkat.

Pada akhir-akhir ini penyelenggaraan haji terhambat dikarenakan adanya virus Covid-19 yang membuat pemerintah Indonesia Tidak dapat memberangkat jamaah haji Indonesia. Maka dari itu terdapat beberapa jamaah haji yang tidak mengetahui pelayanan terbaru yang ada di kementerian agama

wilayah kabupaten Bandung. Penyelenggaraan haji yang ada di wilayah Kabupaten Bandung memiliki kuota pemberangkatan 2539 jamaah haji pada tahun 2021. Namun pada tahun tersebut terdapat kendala dikarenakan Covid-19 yang membuat tidak efektifnya pemberangkatan haji pada tahun 2021.

Permasalahan tersebut menjadi suatu pekerjaan kementerian dalam membuat perencanaan dalam pelayanan haji kedepannya dikarenakan Kementerian Agama memiliki kewajiban untuk membuat kinerja pelayanan yang baik khususnya di bidang haji dengan sesuai aturan yang diturunkan oleh Kementerian Agama. Dalam upaya mengembangkan pelayanan haji dari awal sampai akhir bukan sesuatu perkara yang mudah perlunya komitmen yang tinggi dalam membuat kinerja pelayanan haji yang baik dalam situasi dan kondisi apapun.

Jamaah haji Indonesia mayoritas adalah yang berusia lanjut. Dikarenakan berusia lanjut banyak dari jamaah haji Indonesia yang tidak mengetahui kabar terkait pemberangkatan haji dan juga pelayanan haji yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Kementerian Agama Kabupaten Bandung.

Peneliti tertarik untuk mengetahui terkait perencanaan strategis yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Wilayah Kabupaten Bandung dalam kondisi pelayanan Haji. Terdapat tiga hal alasan yang menunjukkan pentingnya perencanaan strategis. Pertama, perencanaan strategis memberikan kerangka dasar dalam semua bentuk-bentuk perencanaan lainnya yang harus diambil. Kedua, pemahaman terhadap perencanaan strategik akan mempermudah pemahaman bentuk-bentuk perencanaan lainnya. Ketiga, perencanaan strategi merupakan titik permulaan bagi pemahaman dan penilaian kegiatan-kegiatan manajer dan organisasi. Maka dari itu perencanaan strategis sangat penting dilakukan dalam suatu lembaga demi terwujudnya tujuan awal. Kemudian Pelayanan ialah perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah mengurus hal-hal yang diperlukan khalayak ramai, hal tersebut meliputi masalah-masalah perizinan, keamanan, kebersihan dan kebutuhan hidup lebih baik.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan penyampaian latar belakang diatas, peneliti membuat fokus penelitian ini dikarenakan nantinya bahasan penelitian ini tidak terlalu melebar. Adapun fokus penelitiannya itu adalah terkait kantor kementerian agama wilayah Kabupaten Bandung dalam melakukan perencanaan strategis dalam mengurus haji.

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan fokus penelitian diatas, maka peneliti membuat pertanyaan penelitian yang berguna dalam analisis penelitian ini. berikut pertanyaan penelitiannya:

1. Bagaimana penetapan visi dan misi pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Wilayah Kabupaten Bandung?
2. Bagaimana analisis lingkungan internal dan eksternal dalam pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Wilayah Kabupaten Bandung?
3. Bagaimana cara identifikasi isu-isu strategis pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Wilayah Kabupaten Bandung?
4. Bagaimana pengembangan isu-isu strategis dalam pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Wilayah Kabupaten Bandung?

D. Tujuan Penelitian

Sesuai rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui penetapan Visi dan misi dalam pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Wilayah Kabupaten Bandung
2. Untuk mengetahui analisis lingkungan internal dan eksternal dalam pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Wilayah Kabupaten Bandung
3. Untuk mengetahui cara identifikasi isu-isu strategis dalam pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Wilayah Kabupaten Bandung
4. Untuk mengetahui pengembangan isu-isu strategis dalam pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Wilayah Kabupaten Bandung

E. Kegunaan penelitian

1. Dari segi teoritis

Dengan dilakukan penelitian ini, peneliti berharap semoga menjadi usaha dalam mengembangkan ilmu tentang perencanaan strategis khususnya perencanaan strategis dalam pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Wilayah Kabupaten Bandung dan menjadi bahan literatur bagi pengembangan ilmu khususnya Manajemen Dakwah UIN Sunan Gunung Djati Bandung

2. Dari segi praktis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan positif bagi organisasi/lembaga dalam memahami ilmu manajemen terutama bagi organisasi/ lembaga yang menjadi tempat penelitian penulis dan menjadi bahan acuan di lapangan agar dalam penerapan perencanaan strategis dalam pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Wilayah Kabupaten Bandung.

F. Landasan Pemikiran

1. Penelitian Terdahulu

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

Pertama, skripsi karya kholifatun dengan jurusan manajemen dakwah fakultas dakwah dan komunikasi universitas islam negeri walisongo semarang. Skripsi berjudul fungsi perencanaan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan jamaah haji dan umrah periode 2014 (studi pada PT fachry putra al habsy perwakilan jawa tengah). Fokus penelitian ini pada fungsi perencanaan yang dilakukan oleh PT. fachry putra dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan jamaah haji dan umrah. Penelitian ini juga membahas faktor pendukung dan penghambat perencanaan tersebut.

Kedua, skripsi karya ahmad yusuf dengan jurusan manajemen dakwah fakultas dakwah institut agama islam negeri walisongo semarang skripsi ini berjudul realisasi rencana strategis dalam penyelenggaraan ibadah

haji di departemen agama kabupaten grobogan. Penelitian ini berfokus pada rencana strategis dan realisasi dalam penyelenggaraan ibadah haji di departemen agama kabupaten grobogan tahun 2008. Fokus kedua penelitian ini adalah mencari faktor pendukung dan penghambat dari realisasi tersebut.

Jadi perbedaan penelitian ini adalah mengenai objek penelitian dan permasalahan yang berbeda

2. Landasan Teoritis

Untuk menghindari terjadinya salah penafsiran dan memperoleh hasil penelitian yang terfokus, maka peneliti tegaskan makna dan batasan dari masing-masing istilah yang terdapat di dalam judul penelitian ini, pembahasannya yakni:

1) Perencanaan

Secara umum perencanaan adalah pemilihan fakta-fakta dan usaha menghubungkan antara fakta yang satu dan fakta yang lain kemudian membuat perkiraan dan peramalan tentang keadaan dan perumusan tindakan untuk masa yang akan datang yang mungkin dibutuhkan untuk mencapai hasil yang dikehendaki (Athoillah, 2010 :98-99). Adapun menurut George R. Terry mengemukakan bahwa *planning* berarti memiliki dan menghubungkan dengan kenyataan, dalam membayangkan dan merumuskan tindakan yang dianggap perlu untuk mencapai hasil yang diinginkan (Laksana, 2018 :98-99)

Demikian itu alasan peneliti memilih perencanaan dalam penelitian adalah perencanaan merupakan proses dasar dimana manajemen memutuskan tujuan dan cara mencapainya. Perencanaan dalam organisasi adalah esensial dalam kenyataannya perencanaan peranan lebih dibanding fungsi-fungsi manajemen lainnya. Fungsi-fungsi pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan sebenarnya hanya melaksanakan keputusan-keputusan perencanaan. Perencanaan yang baik dapat dicapai dengan mempertimbangkan kondisi diwaktu yang akan datang dalam perencanaan dan kegiatan yang diputuskan akan dilaksanakan, serta periode sekarang pada saat rencana dibuat.

Perencanaan adalah suatu proses yang tidak berakhir bila rencana tersebut telah ditetapkan, rencana harus diimplementasikan. Setiap saat selama proses implementasi dan pengawasan, rencana-rencana mungkin memerlukan modifikasi agar tetap berguna. Perencanaan kembali menjadi faktor kunci pencapaian sukses akhir. Perencanaan harus mempertimbangkan kebutuhan fleksibilitas, agar mampu menyesuaikan diri dengan situasi dan kondisi baru secepat mungkin. Proses perencanaan menggambarkan mengenai serangkaian langkah-langkah yang dapat dilalui secara sistematis. Setiap tahap perencanaan umumnya selalu meliputi empat tahapan berikut ini:

- a) Menetapkan sasaran atau tujuan. Proses pembuatan perencanaan dimulai dari menetapkan tujuan atau sasaran. Tujuan atau sasaran berlaku agar perencanaan tersebut bisa tercapai. Apabila perencanaan dibuat tanpa menentukan tujuan, maka rencana dan sumber daya manusia tidak teralihkan.
- b) Merumuskan keadaan saat ini. Seorang pemimpin hendaknya mengetahui kondisi di dalam organisasi tersebut. Kondisi organisasi mulai dari keuangan, data SDM, data statistik dan sebagainya. Hal ini bertujuan agar rencana yang akan dibuat dengan kondisi organisasi tersebut seimbang. Sehubungan dengan perencanaan adalah waktu yang akan dicapai di masa yang akan datang.
- c) Membuat alternatif dan menyusun daftar alternatif, cara-cara untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi. Daftar alternatif hendaknya dibuat sebanyak mungkin. Hal ini bertujuan untuk menghindari kekosongan cara mencapai tujuan.
- d) Mengidentifikasi kemudahan dan hambatan. Suatu organisasi perlu mengukur tingkat kemampuan organisasi lain dalam mencapai tujuan.

2) Strategis

Sukristono tentang strategi dikemukakan sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, di sertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana

agar tujuan tersebut dapat dicapai. Hamel dan Prahalad mereka berdua mendefinisikan strategi yang terjemahannya sebagai berikut: strategi merupakan tindakan yang sifatnya instrumental (senantiasa meningkat) dan terus menerus serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan. Demikian itu, strategi hampir selalu dimulai dari apa yang dapat terjadi dan bukan dimulai dari apa yang terjadi (Umar, 2001 :31).

Mintzberg memperluas konsep strategi dan mendefinisikan strategi dengan memperhatikan berbagai dimensi dari konsep strategi yang dikutip oleh Ismail Solihin, bahwa Mintzberg menamakan ‘5 P’S of strategy’ yaitu (Solihin, 2012 :25):

- a) *Strategy is a plan* : terdapat dua karakteristik strategi, yaitu strategi direncanakan terlebih dahulu, dan strategi kemudian dikembangkan dan diimplementasikan.
- b) *Strategy as a ploy* : strategi merupakan manuver yang spesifik untuk memberi isyarat mengancam kepada pesaing perusahaan.
- c) *Strategy as a pattern* : strategi sebuah pola yang menunjukkan serangkaian tindakan yang dilakukan oleh manajemen dalam mencapai *goals*
- d) *Strategy as position*: strategi menunjukkan berbagai keputusan yang dipilih oleh organisasi untuk memposisikan organisasi dalam lingkungan perusahaan.
- e) *Strategy as a perspective*: strategi menunjukkan perspektif dari para strategist (pembuat keputusan perusahaan) di dalam memandang dunianya.

Maka dapat disimpulkan bahwa strategi merupakan suatu cara dimana sebuah lembaga organisasi akan mencapai tujuan dan sasaran dalam jangka panjang. Dalam pengaplikasiannya, strategi membutuhkan peran banyak orang dan membutuhkan kerjasama tim untuk mencapai tujuan dengan optimal.

3) Perencanaan strategis

Perencanaan strategis atau *strategic planning* terdiri dari kata yaitu perencanaan (*planning*) dan strategis (*strategic*) menurut pearce dan robinson, perencanaan strategi adalah kumpulan keputusan dan tindakan yang menghasilkan formulasi dan implementasi dari rencana yang dirancang untuk mencapai tujuan suatu perusahaan. Strategi menjelaskan pengertian suatu lembaga tentang bagaimana, kapan dan dimana lembaga tersebut berkompetensi, terhadap siapa lembaga tersebut berkompetisi, dan untuk tujuan apa lembaga tersebut berkompetisi (Jhon A. Pearce, 2009 :3).

Olsen dan Eadia mengemukakan perencanaan strategis sebagai upaya yang didisiplinkan untuk membuat keputusan dan tindakan penting yang membentuk dan memandu bagaimana menjadi organisasi (atau entitas lainnya), apa yang dikerjakan organisasi dan mengapa organisasi mengerjakan hal seperti itu. Pada intinya, perencanaan strategis mensyaratkan pengumpulan informasi secara luas, eksplorasi alternatif, dan menekankan implikasi masa depan keputusan sekarang. Perencanaan strategis dapat memfasilitasi komunikasi dan partisipasi, mengakomodasi kepentingan dan nilai yang berbeda, dan membantu pembuatan keputusan secara tertib maupun keberhasilan implementasi keputusan (Bryson, 2009:5).

Suatu organisasi dapat dikatakan berhasil dalam menjalankan perencanaan strategis apabila organisasi tersebut sudah menjalankan beberapa cara atau step. Teori Bryson yang dikutip oleh Setya Haksama berpendapat bahwa ada beberapa cara agar perencanaan strategis tersebut bisa berhasil, yaitu sebagai berikut (Nurhapna, 2014):

- a) Penetapan visi, misi dan tujuan organisasi, merupakan tindakan mengembangkan dan mengklasifikasikan tanggung jawab sosial dari perusahaan yang berkaitan dengan pernyataan visi, misi dan tujuan organisasi untuk mencapai tujuan dari organisasi.
- b) Analisis lingkungan eksternal, yaitu mengungkapkan lingkungan luar yang dimaksud untuk mengidentifikasi peluang dan ancaman yang dihadapi

oleh perusahaan, berkaitan dengan faktor politik, ekonomi, sosial. Arah perkembangan teknologi merupakan bagian dari aktivitas analisis luar.

- c) Analisis lingkungan internal, merupakan langkah yang digunakan untuk menganalisis kedalam organisasi itu sendiri, dengan menilai sumberdaya organisasi. Indikator dalam analisis lingkungan internal hanya berfokus pada kekuatan dan kelemahan organisasi itu sendiri.
- d) Identifikasi isu-isu strategis berkaitan dengan yang dihadapi organisasi, merupakan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan kebijakan-kebijakan fundamental tentang pengaruh mandat organisasi, visi misi, pelayanan biaya, pendanaan maupun rencana organisasi atau manajemen.
- e) Mengembangkan strategi, yaitu melaksanakan tindakan dari keputusan atas dasar isu-isu strategis yang yang telah diidentifikasi pada langkah sebelumnya. Untuk mengelola isu strategis dan penetapan visi organisasi yang efektif dan efisien.

Tidak dapat dipungkiri dalam perencanaan strategis bukan hanya ada kelebihan saja, melainkan adanya kelemahan yang dapat menghambat perencanaan itu sendiri, berikut kelemahan perencanaan strategis yaitu (Zakiyudin, 2016:32) :

- a) Kegiatan yang terangkum dalam perencanaan kemungkinan berlebihan yang mengakibatkan implementasinya akan stagnasi.
- b) Terkadang kegiatan perencanaan memiliki kecenderungan untuk menunda kegiatan.
- c) Seringkali perencanaan terlalu membatasi manajemen untuk berkeaktifitas dan berinisiatif.
- d) Terkadang penyelesaian untuk suatu masalah tertentu dapat diselesaikan secara baik pada saat masalah tersebut muncul.
- e) Beberapa rencana yang diikuti cara-cara yang tidak konsisten.

Dalam menetapkan dan menjalankan suatu kegiatan yang sebelumnya sudah adanya perencanaan strategis tentunya ada manfaat dari perencanaan itu sendiri demi terwujudnya tujuan yang akan dicapai, manfaat perencanaan

strategis menurut Susatyo Herlambang adalah sebagai berikut (Herlambang, 2013:46):

- a) Tujuan yang ingin dicapai
- b) Jenis dan struktur organisasi yang dibutuhkan
- c) Jenis dan jumlah staf yang diinginkan dan uraian tugasnya
- d) Sejauh Mana efektivitas kepemimpinan dan pengarahan yang diperlukan
- e) Bentuk dan standar pengawasan yang akan digunakan.

4) Pelayanan

Moenir menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu proses penggunaan akal pikiran, panca indera dan anggota badan dengan atau tanpa alat tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa.

Lebih lanjut, Moenir menjelaskan bahwa makna layanan memiliki arti luas, yang menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan. Kemudian Moenir memberikan sebuah contoh untuk menjelaskan definisi pelayanan sebagai berikut : seseorang yang sebutlah bernama A memerlukan surat keterangan tentang jati diri sebagai pegawai di suatu perusahaan X. kemudian seseorang sebutlah bernama B adalah salah seorang petugas yang berwenang di perusahaan X dimaksud dalam proses dalam memproses atau membuat surat keterangan yang diperlukan A tersebut. Dalam hal ini, apa yang dilakukan B terhadap A inilah disebutkan sebagai pelayanan. Batinggi pelayanan adalah katalisator yang mempercepat apa yang ingin atau seharusnya dicapai. Pelayanan, menurut Batinggi terdiri atas empat faktor, yaitu (Masram, 2014 :57-58):

- a) System prosedur, metode.
- b) Personel, terutama ditekankan pada perilaku aparatur.
- c) Sarana dan prasarana.
- d) Masyarakat sebagai pelanggan.

Kotler berpendapat bahwa pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut (Moeljono, 2003 :47).

5) Haji

Menurut Ibnu Taimiyah, dalam kitab al umdah, Haji secara bahasa berarti menuju dan mendatangi suatu tempat. Dari asal kata haji, lahirlah kata mahajjah yang berarti arah atau tujuan. Juga kata hujjah yang artinya dalil atau argumentasi.

Ibnu Taimiyah juga memaparkan pendapat pakar bahasa arab yang mengatakan bahwa makna haji ialah bermaksud / menuju sesuatu yang di agungkan. Kemudian, makna yang terpakai, menurut syariah dan kebiasaan haji ke tanah suci, adalah *al- qashdu* yang berarti niat, maksud, tujuan, dan sengaja

6) Dasar Hukum Haji

Hukum ibadah haji adalah wajib (*fardhu 'ain*) adapun dasarnya itu bersumber dari al-Quran, hadist, dan ijma ulama. Muhammad abduh menyatakan bahwa kewajiban haji ditunjukkan dalam QS. Ali'Imran [3]:97. Sedangkan menurut ijma Ulama sepakat bahwa ibadah Haji hukumnya wajib bagi yang mampu. Ibnu manzur dalam kitab ijma berkata para ulama telah sepakat bahwa wajib haji itu sekali dalam seumur hidup bagi seorang muslim. Pendapat yang sama bisa dilihat di dalam kitab *At – Tamhid* karya Ibnu Abdil Barr, kitab *al mughni* karya Ibnu Qudamah, dan kitab *syeh as-sayyid sabiq* dalam kitabnya, *fiqh as-sunnah* (Alim, 2018 :18).

7) Rukun haji

Rukun haji merupakan rangkaian amalan yang harus dilakukan dalam ibadah haji dan tidak dapat digantikan dengan yang lain. Walaupun dalam denda (dam), jika ditinggalkan maka tidak sah hajinya. Adapun rukun- rukun haji sebagai berikut.;

a) Ihram, adalah niat untuk melaksanakan manasik haji

- b) Wukuf di arafah
- c) Thawaffadah
- d) Sa'I antara bukit shafa dan marwah
- e) Tertib dalam melaksanakan sebagian besar rukun- rukunnya.

8) Macam- macam Haji

Di tinjau dari pelaksanaannya, ibadah haji di bedakan dalam tiga jenis berdasarkan tata cara atau urutan pelaksanaannya (Nasrun, 2020:22-23) :

- a) *Ifrad*, yakni mengerjakan ibadah haji terlebih dahulu, baru kemudian umrah, untuk mengerjakan cara ini tidak dikenakan denda (dam).
- b) *Tamattu*, yakni mengerjakan umrah terlebih dahulu, baru kemudian mengerjakan haji, untuk ini dikenakan denda (dam).
- c) *Qiran*, yakni haji dan umrah dilakukan sekaligus (sejalan) dan tentunya dengan masing-masing satu niat. Untuk ini juga dikenakan denda (dam).

3. Landasan Konseptual

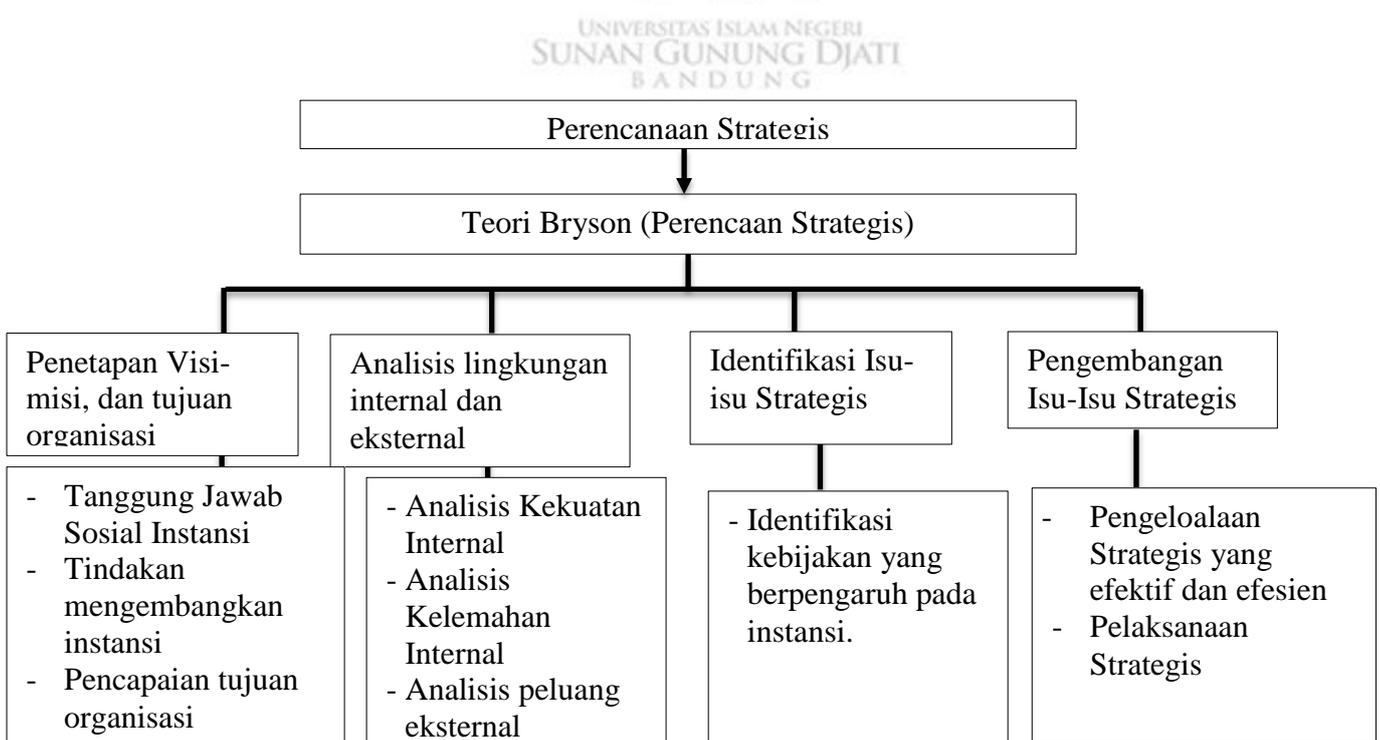
Landasan konseptual dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan secara sistematis dari masalah penelitian dengan teori yang dipakai dalam penelitian ini. Masalah yang diteliti adalah tentang perencanaan strategis yang dilakukan oleh kemneterian agama wilayah Kabupaten Bandung.

Perencanaan strategis merupakan suatu hal yang penting bagi setiap instansi ataupun organisasi untuk melaksanakan program yang telah dibuat. Perencanaan strategis ini bisa dimulai dengan penentuan visi misi instansi atau organisasi. Setelah penentuan visi misi maka selanjutnya adalah melakukan analisis lingkungan eksternal dan internal. Analisis ini bisa dilakukan untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang, dan juga ancaman instansi dalam melaksanakan program kerja. Kemudian setelah melakukan analisis maka selanjutnya adalah mengidentifaksi dan mengembangkan isu strategis yang berguna untuk membantu dalam mekasanakan program kerja nanti.

Perencanaan strategis dalam pelayanan haji yang dilakukan oleh kantor kementerian agama wilayah Kabupaten Bandung secara garis struktural mengikuti perencanaan dari kementerian agama daerah dan pusat. Namun secara dilapangan Kementerian agama wilayah Kabupaten Bandung masih kurang dalam pelayanannya. Dikarenakan yang menjadi jamaah haji dari wilayah Kabupaten Bandung masih kurang memahami terkait informasi pelayanan dan standar operasional prosedur untuk mengikuti haji.

Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk mencari tahu lebih lanjut terkait perencanaan strategis kantor kementerian agama wilayah Kabupaten Bandung dalam pelayanan haji. Kemudian dianalisis menggunakan teori perencanaan strategis yaitu, penentuan visi dan misi kantor kementerian agama dalam pelayanan haji, analisis eksternal dan internal kementerian agama wilayah Kabupaten Bandung dalam pelayanan haji saat ini, dan yang terakhir identifikasi dan mengembangkan isu strategis yang dilakukan oleh kementerian agama wilayah Kabupaten Bandung dalam pelayanan haji saat ini. Untuk lebih jelasnya peneliti membuat gambaran landasan konseptualnya seperti berikut:

Gambar 1.1 Skema Alur Berpikir



G. Langkah – langkah penelitian

1. Objek penelitian

Dalam penelitian ini, objek penelitian yang digunakan adalah di kementerian agama kabupaten bandung bertempat Jl. Adipati Agung No.42, Baleendah, Kec. Baleendah, Bandung, Jawa Barat 40375. Alasan mengambil tempat tersebut karena terdapat masalah yang substansial dan representatif dalam pengumpulan data untuk mengungkap permasalahan penelitian.

2. Paradigma Dan Pendekatan

Paradigma yang digunakan pada penelitian ini adalah paradigma *post positivisme* yang berorientasi pada sebuah hal yang bersifat *eksplanatif*, dimana peneliti harus memahami ciri dan hubungan sistematis, melihat fenomena tersebut berdasarkan fakta lapangan. Kemudian menekankan pada sebuah makna teoritis secara substantif berdasarkan konseptualisasi, abstraksi ciri, dan sistematis berdasarkan ciri dan hubungannya.

Dalam pendekatannya peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena digunakan pada obyek yang alamiah, dimana dalam pelaksanaannya peneliti sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2015:15).

3. Metode penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Deskriptif, karena menggambarkan dan menginterpretasikan tentang perencanaan strategis dalam pelayanan haji di Kantor Kementerian Agama Wilayah Kabupaten Bandung. Dalam penelitian nanti peneliti akan memaparkan dan menggambarkan kemudian menganalisis bagaimana perencanaan strategis dalam pelayanan haji Kementerian Agama Kabupaten Bandung.

Metode deskriptif bertujuan untuk menggambarkan objek penelitian secara sistematis, faktual dan diteliti secara cermat. Dalam proses pengumpulan data yang dilakukan metode ini memfokuskan pada observasi ke lapangan dengan mengamati indikator permasalahan agar data yang diperoleh tidak menyimpang dari keaslian.

4. Jenis Data

Jenis data yang dilakukan peneliti adalah data kualitatif. Kualitatif merupakan jenis penelitian yang dipergunakan untuk meneliti kondisi objek secara alamiah dan pada praktiknya peneliti menjadi instrumen kunci dalam pengambilan sumber data yang dilakukan (Sadiah, 2015:19). Jenis data ini menyesuaikan dengan rumusan masalah yang akan ingin diteliti yaitu:

- a. Jenis data penetapan visi misi dan tujuan organisasi, jenis data pada bagian ini berupa dokumentasi dan hasil wawancara;
- b. Jenis data analisis internal dan eksternal, jenis data pada bagian ini adalah hasil dari wawancara dan observasi;
- c. Jenis data identifikasi isu-isu strategis dalam pelayanan haji jenis data pada bagian ini berupa hasil wawancara; dan
- d. Jenis data pengembangan isu-isu strategis dalam pelayanan haji, jenis data pada bagian ini berupa hasil wawancara;

5. Sumber Data

a. Data primer

Data primer merupakan data yang diterima secara langsung baik bentuk bentuknya lisan maupun tulisan. Adapun subjek penelitian penulis antara lain:

- 1) Ketua Seksi Penyelenggara Ibadah Haji dan umrah Kementerian Agama Kabupaten Bandung.
- 2) Staf Pelayanan Haji kementerian Agama Kabupaten Bandung

b. Data sekunder

Data sekunder yaitu data pendukung atau data tambahan yang di peroleh dari sumber yang sudah di buat oleh orang lain dalam bentuk data

(Azwar, 2019:19). Data sekunder dari penelitian ini bersumber dari bahan pustaka, yaitu buku, jurnal atau dokumen yang memiliki relevansi dengan penelitian yang penulis lakukan.

6. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi adalah proses pengamatan dengan terjun langsung ke lapangan untuk mengamati kegiatan yang sedang berlangsung (Komariah, 2017 :105). Dengan menggunakan teknik observasi penulis melakukan pemantauan langsung ke lokasi penelitian tepatnya di Kementerian agama Kabupaten Bandung untuk mencocokkan hasil analisa terkait masalah yang timbul dalam proses pelayanan haji yang terjadi sebagaimana yang melatar belakangi dilakukannya penelitian ini. Kemudian untuk mengetahui secara langsung bagaimana peran staf pelayanan haji Kementerian Agama Wilayah Kabupaten Bandung.

b. Wawancara

Wawancara adalah bentuk pengumpulan data yang diperoleh melalui proses dialog atau percakapan yang bentuknya berupa pertanyaan dilakukan oleh pewawancara dengan orang yang diwawancarai (narasumber) (Komariah, 2017 :106). Wawancara yang dilakukan dalam penelitian adalah pihak Kementerian Agama Wilayah Kabupaten Bandung yang mengurus terkait Haji

c. Dokumentasi

Dalam wawancara ini, peneliti sudah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan yang sudah dibuat sebelumnya untuk dipertanyakan langsung kepada responden untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan (Ridwan, 2009:38). Dokumentasi dalam penelitian ini berupa arsip-arsip yang berhubungan dengan pelayanan haji di kementerian agama wilayah Kabupaten Bandung

d. Analisis Data

Analisis data yang digunakan yang mana data yang telah berhasil dikumpulkan melalui proses observasi, wawancara, dan proses dokumentasi setelah itu dipelajari secara cermat. Kemudian diproses dengan teknik analisis interaktif model Miles dan Huberman yang meliputi (Sugiyono, 2012:337):

a. Pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam hal ini data yang dikumpulkan mengenai perencanaan strategis yang dilakukan oleh staf pelayanan Haji kementerian Agama Kabupaten Bandung

b. Reduksi data

Reduksi data adalah suatu proses dimana memilah data-data yang sebelumnya sudah dikumpulkan kemudian dikelompokkan ke dalam tema-tema tertentu. Selanjutnya untuk memfokuskan mana data yang terpakai dan mana data yang tidak perlu.

c. Penyajian data

Penyajian data adalah hasil yang didapat dari tahap reduksi data yang kemudian diuraikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif.

d. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan dengan melihat data-data yang sudah berhasil disusun kemudian dihubungkan antara satu dengan yang lainnya sampai tahap analisis berdasarkan teori-teori manajemen strategi sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang dari data yang ada.