

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Secara bahasa (*etimologi*), istilah haji berasal dari kata *haj*, yang berarti menuju atau mengunjungi tempat yang agung. Dalam pengertian agama, haji adalah perjalanan menuju Mekkah untuk melaksanakan ibadah thawaf, sa'i, wukuf di Arafah, dan seluruh rangkaian manasik haji sebagai bentuk pelaksanaan perintah Allah dan dalam kerangka mencari ridha nya. Sedangkan menurut istilah (*terminologi*), ialah apabila seseorang mengunjungi orang lain yang dipandang mulia atau terhormat. Dalam istilah syara berarti sengaja mengunjungi ka'bah untuk melakukan ibadah tertentu, pada waktu tertentu dengan melakukan suatu pekerjaan tertentu.

Ramainya masyarakat untuk menunaikan Ibadah Haji khususnya di Indonesia setiap tahunnya selalu membeludak, bahkan untuk kuota yang disediakan tidak cukup dan yang sangat menonjol sebelum pendaftaran haji dibuka ternyata di setiap bank sudah penuh jamaah yang mendaftar untuk tahun berikutnya. Pada intinya setiap umat Islam pasti menginginkan untuk dapat menunaikan ibadah haji sebagai salah satu bagian dari Rukun Islam.

Berkaitan dengan keinginan umat Islam tersebut, maka pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan fasilitas kemudahan, keamanan dan kenyamanan yang diperlukan oleh setiap warga negara yang menunaikan ibadah haji.

Sebagai upaya peningkatan pelayanan ibadah haji dan demi keselamatan, kelancaran, ketertiban dan kesejahteraan jamaah haji serta demi kesempurnaan ibadah jamaah haji, selama di Arab Saudi sampai kembali ke tanah air maka mutlak diperlukannya perencanaan yang baik dalam ibadah. Hal ini dimaksudkan agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan teratur dan tertib serta dapat terwujudnya tujuan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Secara garis besar Seksi Penyelenggaran Haji adalah mitra kerja Kementerian Agama Republik Indonesia dalam membantu para jama'ah dalam melaksanakan ibadah haji untuk menjadi haji yang mabrur dan menjadi sosok orang yang taqwa kepada Allah SWT dan menjadi contoh di masyarakat setelah kembali pulang ke lingkungan masing-masing.

Kelebihan yang dimiliki oleh Seksi Penyelenggaraan Haji Kemenag Majalengka ini adalah dengan adanya bimbingan jama'ah haji setiap 1 rombongan yang berisi 50 jama'ah terdapat 1 orang pembimbing, dalam bimbingan tersebut ada 2 tingkatan : pertama, penataran dan bimbingan selama di tanah air dan kedua, bimbingan mulai dari tanah air sampai ke tanah suci yaitu Mekkah dan Madinah.

Maka dari itu Seksi Penyelenggaraan Haji Kemenag Majalengka mempunyai pembimbing yang tugasnya mendampingi dan membimbing dari tanah air sampai ke tanah suci, sehingga memberikan kemudahan kepada jama'ah haji dalam melaksanakan rangkaian rukun haji. Seksi Penyelenggaraan Haji Kemenag Majalengka ini selalu menjadi unggulan di wilayah Kabupaten Majalengka dan sekitarnya bahkan dalam 8 tahun ini presentasi jama'ahnya

cukup baik di daera provinsi Jawa Barat. Jama'ah yang ikutpun selalu banyak dan terus meningkat dari tahun ke tahun, oleh karena itu menjadi hal menarik.

Seksi Penyelenggaraan Haji Kemenag Majalengka Jawa Barat sebenarnya sudah sejak lama memberikan bimbingan dan layanan manasik haji kepada calon jamaah haji yang akan melaksanakan Ibadah Haji ke Tanah Suci Al-Makatul Mukarromah pada tahun 2019 Kementrian Agama Kantor Wilayah Provinsi Jawa Barat menerbitkan Surat Keputusan tanggal 8 September 2019 tentang persetujuan pendirian Seksi Penyelenggaraan Haji Kemenag Majalengka, sehingga dengan terbitnya SK tersebut maka keberadaan Seksi Penyelenggaraan Haji telah memiliki kekuatan hukum dalam melakukan kegiatan operasional bimbingan Ibadah Haji di wilayah Kabupaten Majalengka. Seksi Penyelenggaraan Haji Kemenag Majalengka terletak di Jalan Siti Amilah No.1, Munjul, Majalengka Kulon, Kec. Majalengka, Kabupaten Majalengka, Jawa Barat 45418.

Seksi Penyelenggaraan Haji Kemenag Majalengka Jawa Barat memberikan Bimbingan Ibadah Haji dengan titik berat kepada materi untuk calon Jemaah haji dan persiapan setiap langkah praktik ibadah haji agar dapat sempurna secara syariat. Untuk mencapai tujuan tersebut, Seksi Penyelenggaraan Haji Kemenag Majalengka Jawa Barat menerapkan fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan sebagai sistem kerjanya. Disamping itu Seksi Penyelenggaraan Haji Kemenag Majalengka membangun bimbingan atau jaringan-jaringan dengan pihak luar untuk memperlancar dalam penyelenggara ibadah haji diantaranya dengan pihak

Kementerian agama, dengan pihak Penerbangan, Bank, Petugas Kesehatan, Pembimbing Haji dan lain-lain.

Seksi Penyelenggaraan Haji Kemenag Majalengka sebagai organisasi yang bergerak dalam bidang jasa penyelenggaraan bimbingan ibadah haji mempunyai perencanaan tersendiri, serta selalu menjalin hubungan dengan pihak luar sehingga dalam pelaksanaannya bisa berjalan dengan baik dan lancar.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini dibatasi pada pokok-pokok permasalahan yang dirumuskan dalam beberapa pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana Perencanaan Bimbingan Ibadah Haji di Seksi Haji Kemenag Majalengka?
2. Bagaimana Pengorganisasian Bimbingan Ibadah Haji di Seksi Haji Kemenag Majalengka?
3. Bagaimana Pelaksanaan Bimbingan Ibadah Haji di Seksi Haji Kemenag Majalengka?
4. Bagaimana Evaluasi Bimbingan Ibadah Haji di Seksi Haji Kemenag Majalengka?

C. Tujuan Penelitian

Dalam perumusan masalah tersebut diatas, penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Perencanaan Bimbingan Ibadah Haji di Seksi Haji Kemenag Majalengka.

2. Untuk Mengetahui Pengorganisasian Bimbingan Ibadah Haji di Seksi Haji Kemenag Majalengka.
3. Untuk Mengetahui Pelaksanaan Bimbingan Ibadah Haji di Seksi Haji Kemenag Majalengka.
4. Untuk Mengetahui Evaluasi Bimbingan Ibadah Haji di Seksi Haji Kemenag Majalengka.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah :

1. Secara Akademis, penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial, pada Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. Serta untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Sistem Manajemen Bimbingan Haji dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah.
2. Secara Praktis, Menambah wawasan dan pengetahuan dari informasi yang berhasil diungkap khususnya dalam sistem perencanaan dan pelaksanaan haji dan umrah khususnya di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Kabupaten Majalengka, Jawa Barat.

E. Hasil Penelitian yang Relevan

Adapun beberapa penulis memberikan hasil penelitian yang memiliki relevansi dengan beberapa penelitian dengan judul skripsi sebagai berikut:

Pertama, Dimas Priyo Sembodo (2010) *Pelayanan Jamaah Haji Kemenag Kota Semarang Tahun 2009*. Hasil penelitian skripsi ini

mengungkapkan tentang pelayanan jamaah haji kota semarang tahun 2009, pelayanan yang dimaksud disini mulai dari pendaftaran hingga pemulangan Jamaah Haji kembali ke tanah air.

Kedua, Adnin Mufattahah (2009) *Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Ibadah Haji Pada kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota Semarang*. Hasil penelitian skripsi ini menjelaskan tentang kelompok bimbingan ibadah haji Nahdatul Ulama Kota Semarang dalam menyelenggarakan bimbingan ibadah haji. Perencanaan yang telah dibuat, tidak hanya sekedar perencanaan saja tetapi juga diaplikasikan atau diimplementasikan pengurus, sebagaimana terlihat adanya susunan pengurus dengan dilengkapi pembagian kerja di setiap kegiatan.

Ketiga, Ahmad Al bukhori (2008) *Kepemimpinan KH.Shodiq dalam Upaya Pengembangan KBIH As-Shodiqiyah Kota Semarang*. Hasil penelitian skripsi ini menjelaskan tentang bagaimana kepemimpinan KH.Shodiq hamzah dalam upaya pengembangan KBIH As-Shodiqiyah Kota Semarang dan apa yang menjadi kontribusi kepemimpinan KH.Shodiq Hamzah dalam upaya pengembangan kelompok bimbingan ibadah haji mengikuti tipe kepemimpinan kharismatik karena beliau memiliki pengikut Jemaah yang banyak dan mengikuti pula tipe kepemimpinan demokratis karena beliau sangat terbuka menerima saran dan masukan dari pengurus yang lain serta mengutamakan kepentingan lembaga diatas kepentingan pribadi.

Keempat Siti Hartatik (2006) *Manajemen Bimbingan Manasik Haji Departemen Agama Kota Semarang*. Hasil penelitian ini membahas tentang sejauh mana penerapan fungsi-fungsi manajemen dakwah tentang sejauh mana penerapan fungsi-fungsi manajemen dakwah pada Departemen Agama Kota Semarang seksi penyelenggaraan haji telah menerapkan fungsi-fungsi manajemen dakwah, untuk menjalankan Bimbingan Manasik haji dalam setiap proses penyelenggaraannya.

F. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teoritis

a. Pengertian Manajemen

Manajemen dalam bahasa Inggris yaitu *to manage* dengan pengertian mengatur, yakni dilaksanakan dengan tahapan dan secara sistematis dari fungsi-fungsi manajemen itu sendiri. Maka manajemen memiliki pengertian sebagai suatu proses untuk mewujudkan sebuah tujuan yang dicita-citakan.

Menurut James A.F Stoner (1994:4) Mengatakan manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian sebagai upaya anggota organisasi dan proses penggunaan sumber daya organisasi untuk mencapai cita-cita sebuah organisasi yang telah disepakati. Dan Malayu S.P Hasibuan (1995:6) Mengungkapkan bahwa manajemen merupakan sebuah ilmu dan juga seni untuk mengawasi proses pemanfaatan sdm secara efektif dan efisien untuk mencapai cita-cita tertentu.

Menurut G.R Terry (1960:38) Manajemen adalah suatu proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengendalian untuk menentukan serta mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya. Fungsi manajemen melibatkan dengan perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengawasan. Hal ini fungsi manajemen dengan singkat menjadi P.O.A.C karena berdasarkan penguraian aktivitas organisasi yang mengandalkan fungsi manajemen ini. Sedangkan Henry Fayol (1925:28) Mengatakan bahwa fungsi manajemen meliputi dengan perencanaan, pengorganisasian, berwibawa, koordinasi, dan pengawasan. Fungsi manajemen ini disingkat dengan P.C.C.C untuk lebih leluasa fungsi manajemen oleh perusahaan untuk memakai fungsi ini harus diterapkan. Hal ini harus dijelaskan secara mendalam fungsi manajemen ini yaitu :

1) *Planning*

Perencanaan adalah memilih dan menghubungkan dan membuat serta menggunakan asumsi-asumsi mengenai masa yang akan datang menggambarkan dan merumuskan kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

2) *Organizing*

Pengorganisasian adalah tindakan mengusahakan hubungan kelakuan efektif antara orang-orang sehingga mereka dapat bekerja sama secara efisien dan dengan demikian memperoleh kepuasan pribadi dalam hal

melaksanakan tugas tertentu dalam kondisi lingkungan tertentu guna mencapai tujuan tertentu.

3) *Actuating*

Pengarahan adalah membuat semua anggota kelompok agar mau bekerja sama dan bekerja secara ikhlas serta bergairah untuk mencapai tujuan sesuai perencanaan dan usaha pengorganisasian.

4) *Controlling*

Pengendalian dapat diartikan sebagai proses, penentuan, apa yang harus dicapai yaitu standar, apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan dan apabila perlu melakukan perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana yaitu selaras dan standar.

Sementara itu Robert Kreitner (2006:10) Mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses kerja melalui orang lain untuk mencapai tujuan organisasi dalam lingkungan yang berubah. Proses ini berpusat pada penggunaan yang efektif dan efisien terhadap penggunaan sumber daya manusia.

Sedangkan dalam bahasa sederhananya, pengertian manajemen dapat diartikan sebagai kemampuan bekerja dengan orang lain dalam suatu kelompok yang terorganisir guna mencapai sasaran yang ditentukan dalam organisasi atau lembaga.

Berdasarkan tingkatan dalam organisasi, maka tingkat manajemen dapat dibedakan atas:

1. *Top Management* (Manajemen Puncak), orang yang berada dalam kedudukan manajemen puncak ini disebut *top manager* (manager puncak), manajer dalam level ini merupakan pejabat pembuat keputusan dan kebijakan umum dari organisasi yang dikelolanya. Oleh karena itu banyak terlibat dalam fungsi-fungsi perencanaan dan kepemimpinan.
2. *Middle Management* (Manajemen Tengah), orang yang berada dalam posisi manajemen tengah, dinamakan manajer, manajer tengah. Manajer dalam tingkatan ini merupakan penengah atau penghubung antara manajer tingkat atas (top) dengan manajer tingkat bawah. Ia bertanggung jawab untuk menjabarkan kebijaksanaan atau keputusan dari manajer atas, untuk dilaksanakan pada tingkat operasional.
3. *Lower Management* (Manajemen Bawah), yang dinamakan juga *Operational Management, first level management, lowest management levels*. Manajer dalam tingkatan ini merupakan kelompok yang paling besar jumlahnya kebanyakan orang masuk ke kegiatan manajemen untuk pertama kali biasanya dimulai pada tingkatan ini sebagai *Supervisor*. Ia bertanggung jawab untuk melaksanakan pengawasan pelaksanaan tugas-tugas yang telah digariskan oleh manajer tingkatan atasnya.

Fungsi pertama manajemen dilihat dari sudut proses adalah perencanaan, karena *organizing, staffing, directing* dan *controlling* pun harus terlebih dahulu direncanakan. Suatu rencana merupakan suatu arah tindakan yang telah ditetapkan lebih dulu. Rencana itu menggabungkan tujuan dan kegiatan yang perlu untuk mencapai tujuan tadi. Rencana dalam

sebuah organisasi tidak ditetapkan secara mekanis. Rencana sangat tergantung pada orang yang mendirikan organisasi, oleh karena itu perencanaan ini ditujukan pada masa depan yang penuh dengan ketidakpastian, karena adanya perubahan kondisi dan situasi. Penetapan tujuan dan penilaian strategi tidak dapat dilakukan tanpa mengetahui apa yang terjadi potensi organisasi. Oleh karena itu, perencanaan bersifat mutlak karena didasarkan pada potensi-potensi tersebut. Selain itu, dengan menterjemahkan rencana menjadi kegiatan dan yang terakhir secara kritis mereview dan memiliki hasil tindakan.

Selanjutnya, menurut Henry Fayol (2006:95-96) seorang pakar manajemen Amerika, perencanaan adalah semacam prediksi terhadap apa yang akan terjadi pada masa datang disertai persiapan untuk menghadapi masa yang akan datang.

Sementara itu, James S.F. Store (2006:96) mendefinisikan perencanaan sebagai berikut *“planning is the process of setting goals and closing the means to achive those goals”* (perencanaan adalah sebuah proses untuk menyusun rencana dalam meraih perencanaan tujuan tersebut).

Sedangkan menurut Mary Robins (2006:96), perencanaan adalah suatu proses yang melibatkan penentuan sasaran dan tujuan organisasi, menyusun strategi menyeluruh untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan dan mengembangkan hirarki rencana secara komprehensif untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kegiatan. Adapun menurut Fred R. David (2004:186), dalam bukunya Manajemen Strategis mengartikan

“perencanaan itu adalah proses yang dengannya seseorang dapat menentukan apakah akan mencoba melakukan suatu tugas atau tidak, mencoba cara yang paling efektif untuk mencapai tujuan yang diinginkan, dan bersiap untuk mengatasi kesulitan-kesulitan yang tidak terduga dengan sumber daya yang ada, perencanaan membantu seseorang agar tidak terjebak untuk bekerja keras namun hasilnya sedikit.

Dari pengertian diatas, perencanaan juga merupakan sebuah proses untuk mengkaji apa yang hendak dikerjakan di masa yang akan datang. Komponen perencanaan adalah: ide, penentuan aksi, dan waktu di sini, bisa dalam pendek (*short planning*) dan jangka panjang (*long planning*). Perlu ditegaskan bahwa perencanaan berbeda dengan pemikiran (*forecasting / prediction / projection*). Karena sebuah prediksi itu hanya merupakan sebuah ramalan di masa yang akan datang yang sifatnya tidak proaktif.

Dengan demikian, maka perencanaan merupakan sebuah proses pemantauan kemajuan dalam mengimplementasikan sebuah strategi atau melaksanakan sebuah proyek, memudahkan pendelegasian tanggung jawab, dan pengoordinasian. Jadi perencanaan merupakan suatu yang sangat urgen dan dapat memberi manfaat bagi keberhasilan sebuah kegiatan.

Adapun manfaat dari pada perencanaan yaitu: 1) Perencanaan membantu untuk menghindari penundaan-penundaan yang disebabkan oleh kegagalan melaksanakan suatu tindakan, dan untuk kembali mengambil langkah tindakan sedini mungkin atas kegagalan. 2) Dapat melakukan prediksi dan antisipasi mengenai berbagai problematika dan merupakan

sebuah persiapan dini untuk memecahkan masalah. 3) Dapat melakukan pengorganisasian dan penghematan waktu dan pengelolaannya secara baik. 4) Memudahkan dalam melakukan koordinasi diantara berbagai bagian organisasi. 5) Dapat dilakukan pengawasan sesuai dengan ukuran-ukuran objektif dan tertentu. 6) Merangkai dan mengurutkan tahapan-tahapan pelaksanaan sehingga akan menghasilkan program yang terpadu dan sempurna. 7) Menghemat fasilitas dan kemampuan insani serta materi yang ada. 8) Dapat meminimalisir suatu pemborosan dan kelebihan.

Setelah rencana, organisasi dan bagian-bagiannya ada, maka fungsi penggerakan (*fungsi actuacing*) baru dilakukan, agar tujuan sebuah organisasi dapat terealisasi. Dalam proses manajemen, penggerakan merupakan proses dimana mekanisme koordinasi, memberikan motivasi, kepemimpinan, komunikasi bersatu dalam melaksanakan proses organisasi. Karena itu penggerakan merupakan suatu masalah yang paling kompleks serta yang paling sulit dilakukan diantara fungsi-fungsi manajemen.

M. Munir dan Wahyu Illahi (2006:139), dalam bukunya *Manajemen Dakwah* memberi definisi sebagai berikut: “Penggerakan ialah seluruh proses pemberian motivasi kerja kepada para bawahan sedemikian rupa, sehingga mereka mampu bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis.” Motiving secara implicit berarti, bahwa pimpinan organisasi di tengah bawahannya dapat memberikan sebuah bimbingan, intruksi, nasihat, dan koreksi jika diperlukan. Sedangkan Fred R. David (2004:336) dalam buku *Manajemen Strategis* mengatakan

bahwa penggerakan mempengaruhi sebuah organisasi dari puncak sampai ke bawah, tindakan ini memberi dampak pada semua bidang fungsional dan bidang divisi di suatu organisasi. Bahkan rencana yang paling sempurna sekalipun tidak ada gunanya jika tidak dilaksanakan, banyak organisasi cenderung untuk menghabiskan banyak waktu, uang, dan usaha untuk mengembangkan rencana, dan kurang memperhatikan sarana dan kondisi dimana rencana tersebut akan dilaksanakan. Sementara itu perubahan datang melalui pelaksanaan dan evaluasi, bukan melalui rencana. Rencana yang secara teknis tidak sempurna akan mencapai hasil yang lebih baik jika dilaksanakan dari pada rencana yang sempurna namun tidak pernah dilaksanakan.

Masih dalam buku yang sama Fred R. David mengemukakan kriteria dari penggerakan yaitu: (1) Penggerakan mengelola daya selama tindakan. (2) Memfokuskan pada efisiensi. (3) Mengutamakan proses operasional. (4) Dalam proses penggerakan memerlukan keterampilan memotivasi dan kepemimpinan yang khusus. (5) Penggerakan juga memerlukan koordinasi.

Adapun beberapa poin dari proses penggerakan, yaitu:

- 1) Pemberian Motivasi
- 2) Bimbingan
- 3) Penyelenggaraan Komunikasi
- 4) Menjalin Hubungan

Melaksanakan ibadah haji merupakan perjalanan jasmani dan rohani seorang Muslim. Oleh karena itu untuk melaksanakan ibadah haji harus memiliki persiapan yang matang, baik persiapan mental maupun fisik dan materi yang cukup, sedangkan secara rohani merena mensucikan diri di hadapan Allah SWT.

Berdasarkan paparan diatas, maka Seksi Penyelenggaraan Haji Kemenag Majalengka harus dibuat rencana terlebih dahulu, agar dalam pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik dan lancar. Dalam hal ini pelaksanaan penyelenggaraan ibadah haji di Seksi Penyelenggaraan Haji Kemenag Majalengka Jawa Barat perlu terlebih dahulu direncanakan, agar hasil yang hendak dicapai dengan apa yang diharapkan.

b. Bimbingan

Bimbingan adalah proses pemberian bantuan kepada seorang atau sekelompok orang secara terus menerus dan sistematis oleh guru pembimbing agar individu atau sekelompok individu menjadi pribadi yang mandiri.

Menurut Prayitno bimbingan adalah Proses pemberian bantuan atau pertolongan kepada seseorang orang yang dilakukan secara berkesinambungan supaya individu tersebut dapat memahami dirinya sendiri, sehingga mampu mengarahkan dirinya dan bertindak secara wajar, sesuai dengan tuntutan dan keadaan. Bimbingan membantu individu dalam mencapai perkembangan diri secara optimal sebagai makhluk sosial.

Menurut Frank Person bimbingan adalah Bantuan yang diberikan kepada individu untuk dapat memilih, mempersiapkan diri dan memangku suatu jabatan serta mendapat kemajuan dalam jabatan yang dippilihnya itu.

Berdasarkan uraian yang dimaksud dengan bimbingan ibadah haji adalah proses pemberian bantuan yang dilakukan oleh orang yang ahli pembimbing haji kepada seseorang atau beberapa individu calon jama'ah haji baik anak-anak, remaja, maupun dewasa. Tujuannya adalah calon jama'ah haji dapat mengembangkan kemampuan dirinya sendiri untuk mencapai kemandirian selama ibadah haji. Jamaa'ah dan Kemenag bagian Haji bersama-sama saling memanfaatkan kekuatan, kemampuan dan sarana yang ada supaya dapat terwujud kemandirian dalam melaksanakan ibadah haji. Hal ini harus dijelaskan secara mendalam fungsi bimbingan ini yaitu :

1) *Pemahaman*

Membantu peserta memiliki pemahaman terhadap dirinya dan lingkungannya. berdasarkan pemahaman ini individu diharapkan mampu mengembangkan potensi dirinya secara optimal dan menyesuaikan dirinya dengan lingkungan secara dinamis.

2) *Preventif*

Preventif yaitu upaya konselor untuk senantiasa mengantisipasi berbagai masalah yang mungkin terjadi dan berupaya untuk mencegahnya, seupaya tidak dialami oleh peserta. Melalui fungsi ini, konselor memberikan bimbingan kepada peserta tentang cara menghindarkan diri dari perbuatan atas kegiatan yang membahayakan dirinya.

3) *Pengembangan*

Pengembangan yaitu konselor senantiasa berupaya untuk menciptakan lingkungan belajar yang kondusif, yang memfasilitasi perkembangan peserta. Konselor dan personel sekolah lainnya bekerjasama merumuskan dan melaksanakan program bimbingan secara sistematis dan berkesinambungan dalam upaya membantu peserta mencapai tugas-tugas perkembangannya.

c. *Pelayanan*

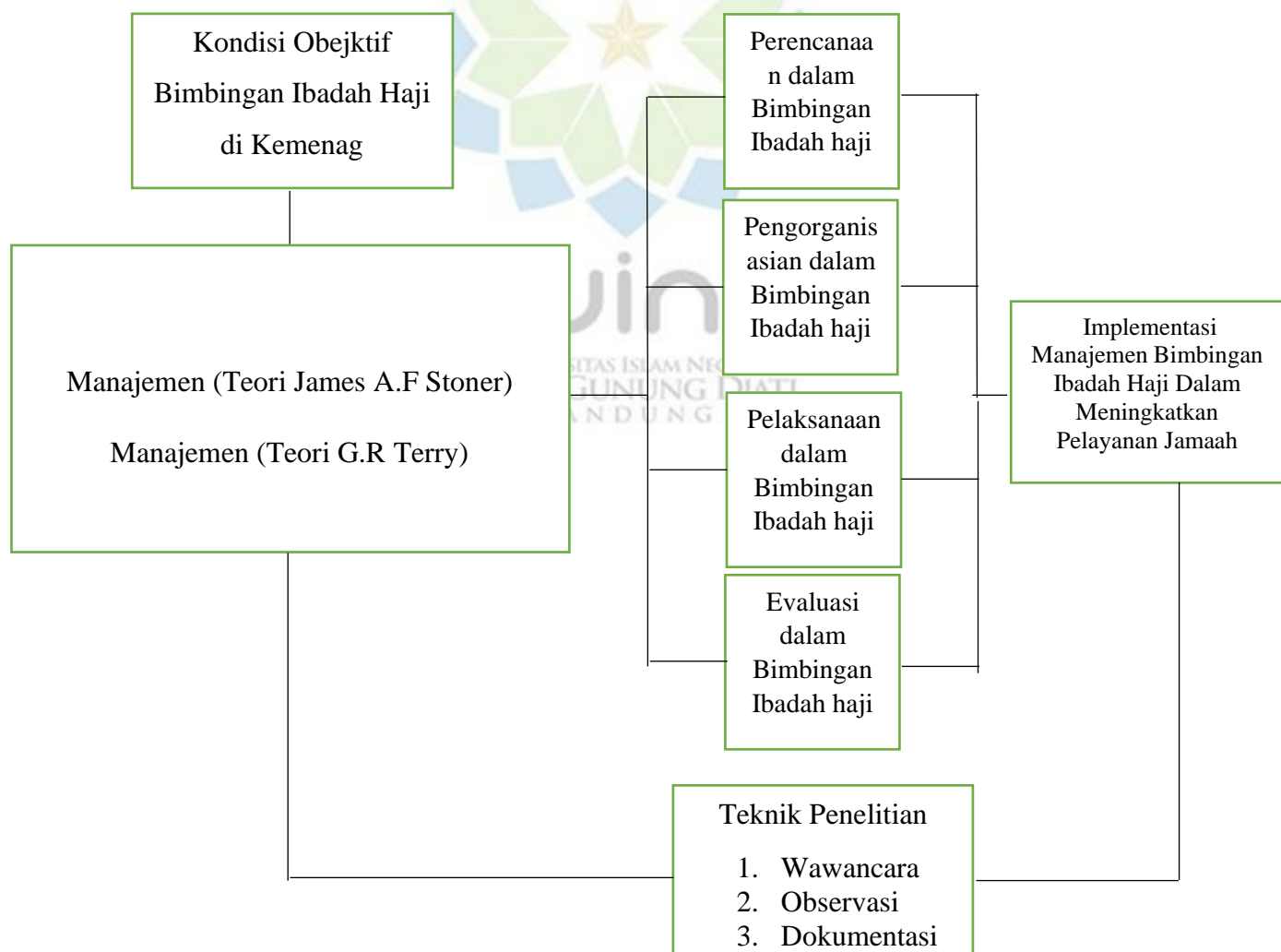
Menurut kutipan dari Gronroos mengemukakan bahwa pelayanan merupakan suatu rangkaian aktivitas yang bersifat jasa atau yang tidak terlihat sebagai dampak adanya interaksi antara satu orang dengan pihak lainnya untuk bisa saling memecahkan permasalahan pada seseorang tersebut (Ratminto 2007). Sebuah pelayanan yang baik ditandai dengan adanya kemampuan yang dimiliki oleh sebuah perusahaan dalam memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada masyarakat dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut bisa dilihat dari kualitas dan kompetensi sumber daya manusia dan sarana prasarana yang tersedia di perusahaan tersebut.

Seorang konsumen akan menjadi pelanggan setia terhadap suatu produk yang ditawarkan sebuah perusahaan jika perusahaan tersebut bisa memberikan pelayanan terbaik dan citra positif di mata konsumen maupun masyarakat. Selain itu, perusahaan juga berharap pelayanan yang bisa diberikan bisa tertular ke banyak orang sehingga perusahaan tersebut bisa

menjadi kepercayaan di masyarakat. Intinya, pelayanan yang baik akan menciptakan image dan citra positif perusahaan di mata masyarakat (A.S 2000).

2. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dalam penelitian ini digambarkan berdasarkan Sistem Manajemen dan Perencanaan Bimbingan Ibadah Haji di Kemenag Kabupaten Majalengka. Penelitian ini dilakukan di Kemenag Kabupaten Majalengka dengan studi penelitian Sistem Manajemen Bimbingan Ibadah Haji dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah di Kemenag Kabupaten Majalengka.



G. Langkah-langkah Penelitian

1. Penentuan Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh penulis yakni di Kemenag Kabupaten Majalengka Jalan Siti Amilah No. 1, Munjul, Majalengka kulon, Kecamatan Majalengka, Kabupaten Majalengka, Jawa Barat 45418. Lokasi yang dipilih oleh penulis dengan pertimbangan sebagai berikut :

a. Alasan Akademis

Bidang ini dipilih oleh penulis karena sangat di identikan dengan bidang yang sedang ditekuni dalam manajemen dakwah, khususnya bidang Ibadah Haji.

b. Alasan Praktis

Bidang ini dipilih oleh penulis selain menjadi kunci dan pertimbangan penelitian, juga dapat memudahkan penulis untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam masalah.

2. Paradigma dan Pendekatan

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma Konstruktivisme paradigma konstruktivisme memandang ilmu pengetahuan atau kebenaran bersifat relative. Tidak hanya tunggal, tetapi bisa berubah tergantung interpretasi tiap individu maupun keompok. (Ridwan, 2021), dan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif merupakan pendekatan yang termasuk dalam kelompok paradig interpretif (*fenomenologis atau sosio-cultural*) (H. Enjang AS, 2021).

3. Metode Penelitian

Metode penelitian ini adalah Deskriptif yaitu suatu rumusan masalah yang memandu penelitian untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas dan mendalam (Sugiono, 2006) di Kemenag Kabupaten Majalengka. Metode ini bertujuan untuk melakukan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara factual dan cermat.

4. Jenis Data dan Sumber Data

1) Jenis Data

Jenis data ini menggunakan Kualitatif. Disebut Kualitatif karena digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan land anangulasi (gabungan), menekankan makna dari pada generalisasi, (Sadiah, 2015).

2) Sumber Data

a) Sumber Data Primer

Data primer dalam penelitian ini adalah mengarahkan pertemuan dengan staf kemenag. Pertemuan ini bertujuan untuk mendapatkan data dan informasi yang tepat dan diidentifikasi dengan judul skripsi terkait Sistem Manajemen Bimbingan Haji di Kemenag, khususnya terkait Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji.

b) Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder penelitian ini adalah yakni diperoleh dari study pustaka melalui buku-buku dan temuan-temuan yang masih berhubungan dengan judul penulis yang diteliti seperti arsip, struktur organisasi Seksi Urusan Haji Kemenag, visi dan misi yang ada di lembaga tersebut sampai melakukan sebuah studi observasi untuk memperkuat tulisan skripsi penulis.

5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara, yaitu:

a. Observasi

Observasi dapat dilakukan dalam sewaktu-waktu yang singkat, observasi bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang tepat mengenai objek penelitian sehingga dapat disusun daftar koesioner yang tepat atau dapat menyusun suatu desain penelitian yang cermat (Gorys Keraf, 1971:162).

b. Wawancara

Wawancara yang dimaksud dalam penelitian ini adalah teknik dalam upaya menghimpun data yang akurat untuk keperluan melaksanakan proses pemecahan masalah tertentu yang sesuai dengan data. Dalam hal ini wawancara dipandang sebagai proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan. Wawancara ini dilakukan langsung kepada staf urusan Bimbingan Ibadah Haji.

c. Dokumentasi

Merupakan studi yang berawal dari menghimpun dokumen-dokumen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Kab. Majalengka Jawa Barat dan memilah-milah sesuai dengan kebutuhan penelitian. Mengumpulkannya dan mencatatnya serta menghubungkannya dengan masalah yang diteliti.

6. Teknik Analisis Data

Pada dasarnya analisis data merupakan penguraian data melalui tahapan, kategorisasi dan klasifikasi, perbandingan, dan pencarian hubungan antar data yang secara spesifik tentang hubungan antar perubah (Cik Hasab Bisri, 2001:66).

Dalam memperoleh data yang akurat dan tepat maka diperlukan sebuah analisis data yaitu:

1) Pengumpulan Data

Kegiatan yang dilakukan pada tahapan ini adalah proses pengumpulan data dari hasil wawancara, hasil pengamatan serta dari berbagai dokumen yang sesuai dengan kategorisasi masalah penelitian, tujuannya untuk mengembangkan penajaman data melalui pencarian data sebelumnya.

Semua data yang telah dicari baik itu data yang didapat dari hasil wawancara maupun tambahan data dari dokumen lainnya, kemudian dilakukan penghimpunan data dari objek penelitian tersebut yang berkaitan dengan Implementasi Sistem Bimbingan Ibadah Haji dalam

Meningkatkan Pelayanan Jamaah di k\Kemenag Kabupaten Majalengka.

2) 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 Sistem Bimbingan Ibadah Haji dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah di Kemenag Kabupaten Majalengka.

3) 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 Sistem Bimbingan Ibadah Haji dalam Meningkatkan Pelayanan Jamaah di Kemenag Kabupaten Majalengka.

4) 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 Kemenag dari lapangan. Peneliti juga memastikan bahwa data-data atau informasi tersebut merupakan data yang kredibel.

