

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Haji adalah rukun Islam yang kelima, dan Haji merupakan kegiatan suci yang dilakukan semua umat Islam yang mampu, sebagaimana didefinisikan oleh Allah SWT bahwa kegiatannya bernilai ibadah. Haji juga dikenal sebagai ibadah tertinggi yang melambangkan ketaatan, penyerahan kepada Allah secara fisik, material juga spiritual.<sup>1</sup>

Arti kata “Haji” berasal dari sengaja melakukan sesuatu. Menurut syara’, Haji adalah sengaja mengunjungi kabah untuk melakukan beberapa ibadah dalam kondisi tertentu.<sup>2</sup> Ibadah Haji sangat berarti bagi seluruh umat Islam Indonesia. Di Indonesia, Haji tidak hanya dianggap sebagai salah satu rukun Islam tetapi juga sangat penting secara sosiologis dan historis.<sup>3</sup>

Rukun Islam yang kelima Haji bagi yang mampu, kata mampu atau sanggup memiliki arti mampu untuk melaksanakannya. Mampu disini melingkupi mampu jasmani, rohani dan finansial. Arti kata mampu memiliki perbedaan pendapat dikalangan ulama, namun dari berbagai pendapat sesuai ketentuan Al-Qur’an bisa dipahami kriterianya adalah segala sesuatu yang dijadikan bisa melakukan rukun Haji dengan sempurna, tanpa hambatan apapun. Tanpa hambatan disini artinya memiliki perasaan aman dalam perjalanan, nafkah untuk keluarga yang ditinggalkan tercukupi dan bagi perempuan ada yang menjaga baik mahramnya atau bersama perempuan yang dipercaya. Namun kesiapan tentang ilmu agama yang berhubungan dengan pelaksanaan Haji merupakan faktor penting yang harus dimiliki oleh jamaah calon Haji, untuk bisa dikatakan Hajinya sah.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Ali Syari’ati, *Haji*, (Bandung: Penerbit Pustaka, 2000), 1.

<sup>2</sup> Said Agil Husain Al-Munawar dan Abdul Halim, *Fiqh Haji*, (Jakarta: Ciputas Press, 2003),

1.

<sup>3</sup> Muhammad M. Basyuni, *Reformasi Manajemen Haji*, (Jakarta: FDK Press, 2008), 51.

<sup>4</sup> <https://simbi.kemenag.go.id/eliterasi/e-literasi/keputusan-menteri-agama-ri-nomor-44-tahun-2010> Diakses pada tanggal 20 Juni 2022

Pembahasan tentang Haji, terutama penjelasan tentang beribadah Haji cukup banyak disampaikan dalam Al-Qur'an, di antaranya:

Firman Allah dalam surat Al-Baqarah ayat 158 :<sup>5</sup>

﴿ إِنَّ الصَّفَا وَالْمَرْوَةَ مِنْ شَعَائِرِ اللَّهِ ۚ فَمَنْ حَجَّ الْبَيْتَ أَوْ اعْتَمَرَ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْهِ أَنْ يَطَّوَّفَ بِهِمَا ۗ وَمَنْ تَطَوَّعَ خَيْرًا ۖ فَإِنَّ اللَّهَ شَاكِرٌ عَلِيمٌ ﴾

Artinya : *Sesungguhnya Safa dan Marwah merupakan sebagian syiar (agama) Allah.<sup>6</sup> Maka, siapa beribadah haji ke Baitullah atau berumrah, tidak ada dosa baginya mengerjakan sai<sup>7</sup> antara keduanya. Siapa yang dengan kerelaan hati mengerjakan kebajikan, maka sesungguhnya Allah Maha Mensyukuri,<sup>8</sup> lagi Maha Mengetahui.*

Dalam Surat Al-Maidah ayat 97, Allah SWT juga berfirman :<sup>9</sup>

﴿ جَعَلَ اللَّهُ الْكَعْبَةَ الْبَيْتَ الْحَرَامَ قِيَمًا لِّلنَّاسِ وَالشَّهْرَ الْحَرَامَ وَالهَدْيَ وَالْقَلَائِدَ ۚ ۗ ذَٰلِكَ لِتَعْلَمُوْا أَنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا فِي السَّمَوَاتِ وَمَا فِي الْأَرْضِ ۗ وَأَنَّ اللَّهَ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ ﴾

Artinya : *Allah telah menjadikan Ka'bah, rumah suci itu sebagai pusat kegiatan (peribadatan dan urusan dunia)<sup>10</sup> bagi manusia, dan (demikian pula) bulan haram, hadyu (hewan kurban) dan qalā'id (hewan kurban yang diberi kalung). Yang demikian itu agar kamu mengetahui bahwa sesungguhnya Allah mengetahui apa pun yang ada di langit dan apa pun yang ada di bumi dan bahwa Allah Maha Mengetahui segala sesuatu.*

Kesempurnaan untuk melaksanakan Ibadah Haji menjadi dambaan setiap orang, meskipun kenyataannya untuk mendapatkan kesempurnaan, bukanlah pekerjaan yang gampang. Kenyataan yang terjadi menunjukkan bahwa umat muslim memiliki tingkat pemahaman pengetahuan yang berbeda di dalam pelaksanaan Ibadah Haji, serta munculnya kekhawatiran terhadap berbagai hal (tersesat, tidak bisa berbahasa Arab, takut terlepas dari regunya, ataupun hal

<sup>5</sup> Quran Kemenag, Al-Baqarah 2:158 diakses pada tanggal 22 Februari 2023 pukul 09.00 WIB.

<sup>6</sup> Yang dimaksud dengan syiar adalah simbol-simbol keagungan agama Allah SWT.

<sup>7</sup> Sai berarti berjalan dan berlari-lari kecil tujuh kali antara safa dan Marwah ketika melakukan ibadah haji atau umroh. Ungkapan tidak ada dosa dimaksudkan untuk menghilangkan keberatan sebagian sahabat untuk mengerjakan sai karena Safa dan Marwah merupakan bekas tempat berhala.

<sup>8</sup> Maksud Allah SWT mensyukuri hamba-Nya adalah memberi pahala atas amalnya, memaafkan kesalahannya, menambah nikmatnya dan sebagainya.

<sup>9</sup> Quran Kemenag, Al-Maidah 5:97 diakses pada tanggal 22 Februari 2023 pukul 09.19 WIB.

<sup>10</sup> Ka'bah dan sekitarnya menjadi tempat yang aman bagi manusia untuk mengerjakan urusan-urusan yang berhubungan dengan dunia dan akhirat serta menjadi pusat ibadah Haji.

lain). Kondisi ini muncul sebagai akibat bayangan dari para calon jamaah karena bertemunya jutaan umat muslim di tanah Haram pada waktu yang sama. Di sisi lain, calon jamaah Indonesia banyak yang pergi menunaikan Ibadah Haji usianya sudah lanjut (di atas 65 tahun) sehingga ada sebagian orang memiliki sifat pelupa, ada juga yang pengalaman pertama kali bepergian ke luar negeri, bahkan ada yang baru pertama kali naik pesawat. Menghadapi kondisi yang demikian, bukanlah pekerjaan yang mudah bagi Kementerian Agama untuk mengatasinya.

Persiapan untuk para calon jamaah Haji sudah dilakukan oleh kementerian agama, selaku penanggung jawab penyelenggaraan Ibadah Haji, yaitu dengan pemberian bimbingan Haji sebelum berangkat dan juga pelayanan para jamaah di tanah Haram. Kementerian agama berusaha menciptakan para petugas profesional yang berdedikasi untuk membantu menyelesaikan permasalahan para jamaah di tanah suci. Di sisi lain petugas pembimbing Ibadah Haji untuk setiap kloter (380-500 orang) sebanyak satu orang. Melihat kenyataan tersebut, sangatlah wajar jika calon jamaah Haji merasa kuatir untuk tidak mendapatkan bimbingan dengan semestinya.<sup>11</sup>

Besarnya minat masyarakat dalam menunaikan Ibadah Haji, tentunya menuntut banyak sekali perubahan dari banyak penyelenggara, sinkron menggunakan syarat arah zaman yang sudah berubah, Mungkin dalam era 90-an tuntutan kualitas tidak sebagai keharusan bagi rakyat Haji, yang krusial bagi mereka merupakan berangkat pulang dengan selamat dan sebagai Haji yang mabrur. Hingga sekarang besarnya jumlah jamaah Haji, belum dijadikan tolak ukur besarnya potensi bagi bangsa Negara, yang terjadi sekarang ini Haji lebih sekedar rutinitas ibadah tahunan. Hal ini terlihat menurut penyelenggaraan Ibadah Haji tahun ke tahun yang selalu menyisakan dilema tak jarang menjadi sorotan publik.

Penyelenggaraan Ibadah Haji pada tahun ketahun tak lepas dari permasalahan otoritas penyelenggaraan Ibadah Haji, komponen besarnya BPIH, akomodasi, pemondokan, transportasi, katering, kelembagaan dewan pengawas

---

<sup>11</sup> Kementerian Agama RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh, *Haji dari Masa Kemasa*, (Jakarta: Dirjen Kemenag RI, 2012), 20.

Haji, manasik Haji pelatihan jamaah Haji, eksistensi KBIHU, keberadaan BPIH khusus.<sup>12</sup>

Manajemen juga memiliki beberapa kegunaan, salah satunya adalah pengawasan. Pengawasan adalah kegiatan untuk memastikan bahwa semuanya dilakukan sesuai dengan seharusnya dan untuk mengawasi kinerja organisasi.<sup>13</sup>

Manajemen pengawasan sangat penting dalam menilai kualitas suatu fasilitas, maka penerapan ini juga sangat penting. Melalui kementerian agama yaitu Kelompok Bimbingan Ibadah Haji atau biasa disingkat (KBIHU) melalui lembaga ini dimaksudkan untuk mencegah dan memperbaiki kesalahan, ketidaksesuaian, penyimpangan, dan ketidakpatuhan terhadap kewajiban dan wewenang yang telah ditetapkan.<sup>14</sup>

Pelayanan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pemerintah ataupun swasta, pelayanan merupakan bentuk kongkret pemerintah dan swasta dalam melayani masyarakatnya. Upaya peningkatan penyelenggaraan Ibadah Haji sebagaimana dirumuskan dalam kebijakan teknis penyelenggaraan Ibadah Haji. Upaya peningkatan penyelenggaraan Ibadah Haji yaitu kegiatan bimbingan Ibadah Haji secara intensif kepada jamaah calon Haji sejak mendaftar sampai kembali ke tanah air, menjadi tanggung jawab kementerian Agama kabupaten atau kota.<sup>15</sup>

Saat melakukan Ibadah Haji, para jamaah yang akan menjadi jamaah Haji akan diinstruksikan dalam bimbingan Haji. Hal ini membantu jamaah Haji untuk menunaikan Ibadah Haji di Mekah. Kementerian Agama dan KUA tidak hanya memberikan bimbingan Haji, tetapi Kelompok bimbingan Ibadah Haji (KBIHU) juga memberikan bimbingan kepada para jamaah. KBIHU merupakan mitra yang sangat baik dari Kementerian Agama, membantu jamaah Haji masa depan memfasilitasi prosesi Ibadah Haji dan menyelesaikan masalah jamaah

---

<sup>12</sup> Dirjend Pelayanan Ibadah Haji dan Umroh, *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia*, (Jakarta: Dirjend Pelayanan Ibadah Haji dan Umroh, 2021), 21.

<sup>13</sup> Wibowo, *Manajemen Perubahan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), 14.

<sup>14</sup> Sondang P. Siagian, *Fungsi-Fungsi Manajerial*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007), 63.

<sup>15</sup> Achmad Subianto, *Menata Kembali Manajemen Haji Indonesia*, (Jakarta: Gibon, 2016), 229.

Haji di tanah Haram. KBIHU bisa lebih melayani masyarakat karena rasio pengurus dengan jumlah jemaah jauh lebih baik.<sup>16</sup>

KBIHU merupakan suatu lembaga atau instansi sosial agama yang berfokus dalam bidang bimbingan manasik haji pada calon atau jemaah haji baik dalam pembekalan di tanah air maupun pada pelaksanaan ibadah Haji di Arab Saudi.<sup>17</sup>

KBIHUBustanul Wildan Bandung hadir sebagai penyelenggara manasik atau bimbingan ibadah untuk membantu, membina, mengayomi calon jemaah haji agar dapat memberikan solusi yang terbaik dan tepat terhadap permasalahan yang di hadapi jemaah baik di tanah air maupun di tanah suci.

KBIHU Bustanul Wildan Bandung didirikan sebagai majlis ta'lim yang bersifat sosial, sebagai mitra departemen Agama yang bertujuan memberikan pelayanan dan pengabdian kepada masyarakat khusus bagi para calon jemaah dengan menyelenggarakan bimbingan manasik secara teori dan praktek, baik di tanah air maupun di tanah suci, dalam rangka tercapainya haji mabrur.

Sementara itu, KBIHU Bustanul Wildan yang telah beroperasi sejak tahun 2000 yang awalnya hanya memberangkatkan 28 orang haji, hingga telah memberangkatkan kan seribu jemaah lebih. Seiring berjalannya waktu muncul KBIHU baru yang membuat jumlah jemaah naik turun sehingga perlu peningkatan bimbingan dan pelayanan agar Jemaah menjadi stabil.<sup>18</sup>

Dalam melaksanakan bimbingan Ibadah haji di KBIHU memerlukan penerapan fungsi-fungsi manajemen yang baik dan tepat mulai dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, sampai evaluasi, semua itu dilakukan supaya proses bimbingan mulai dari tanah air sampai kembali lagi ke tanah air dapat berjalan sesuai dengan apa yang di inginkan sehingga mampu membentuk haji yang mabrur, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kelompok Bimbingan Haji kepada jemaah. Lembaga-lembaga yang secara khusus bergerak di bidang keagamaan tentunya membutuhkan layanan tersebut. Dalam hal ini, yang ditentukan oleh lembaga yang menjadi target adalah

---

<sup>16</sup> Widyarini, "Manajemen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* Vol. VII No. 2 (Juni 2013): 166.

<sup>17</sup> Anissa Nurhidayati, *Fikih*, (Bandung: Grafindo Media Pratama, 2008), 69.

<sup>18</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Rafidah sebagai pembimbing, 10 Maret 2023, Pukul 10.00.

langkah-langkah khusus yang diambil oleh KBIHU Bustanul Wildan untuk meningkatkan kualitas dalam melakukan bimbingan calon jemaah Ibadah Haji.

Kementerian Agama sebagai salah satu penyelenggara Ibadah Haji Mekkah mengacu pada Peraturan Menteri Agama (PMA) No. 13 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler. Bahwa Ibadah Haji memiliki tujuan kegiatan, Kementerian Agama menyelenggarakan Haji untuk memberikan bimbingan, perawatan, dan perlindungan terbaik bagi para Haji sehingga para jemaah Haji dapat menunaikan Haji sesuai dengan ketentuan Islam.<sup>19</sup>

Permasalahan yang ada adalah bagaimana KBIHU dalam memberikan pelayanan dan bimbingan bagi para calon jemaah haji agar jemaah dapat menunaikan ibadah Haji sesuai dengan ketentuan syariat islam, selain itu jemaah Haji yang telah melaksanakan ibadah Haji juga harus dibimbing agar kemabruhanya tetap terjaga. Hal ini juga menjadi perhatian penting bagi KBIHU Bustanul Wildan Bandung sebagai salah satu KBIHU yang menerapkan untuk menciptakan jemaah yang memiliki prinsip dan menjadi haji yang mabrur. Sehingga KBIHU Bustanul Wildan Bandung dalam peningkatkan kualitas bimbingan dengan menerapkan fungsi manajemen yang telah ditetapkan.

Dengan demikian untuk melihat manajemen KBIHU Bustanul Wildan dalam peningkatan kualitas calon jemaah Ibadah Haji, maka perlu dilakukan sebuah penelitian terkait manajemen KBIHU Bustanul Wildan Bandung dalam meningkatkan kualitas calon jemaah Ibadah Haji, penyelenggaraan bimbingan Ibadah Haji di KBIHU Bustanul Wildan perspektif PMA No. 13 Tahun 2001 dan faktor penghambat dalam peningkatan kualitas bimbingan calon jemaah Ibadah Haji di KBIHU Bustanul Wildan Bandung.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka perumusan masalah penelitian dapat dijelaskan dalam tiga hal berikut :

1. Identifikasi Masalah
  - a. Wilayah Kajian

---

<sup>19</sup> Peraturan Menteri Agama No.13 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler.

Penelitian ini mengkaji mengenai manajemen KBIHU Bustanul Wildan dalam meningkatkan kualitas calon Ibadah Haji. Penelitian ini tergolong pada wilayah kajian Haji dan Umroh, dengan topik kajian peran KBIHU pada penyelenggaraan Ibadah Haji.

b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus. Dalam penelitian ini peneliti akan menafsirkan mengenai “Manajemen KBIHU Bustanul Wildan Bandung dalam meningkatkan kualitas bimbingan calon jemaah Ibadah Haji menurut perspektif PMA No. 13 Tahun 2021” langsung kepada pengelola KBIHU tersebut, dengan cara melakukan observasi langsung. Sehingga peneliti bisa mendapatkan informasi yang sedang diteliti.

c. Jenis Masalah

Jenis masalah pada penelitian ini yaitu berkaitan dengan manajemen KBIHU yang dikaitkan dengan PMA No. 13 Tahun 2021 untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan Ibadah Haji di Bustanul Wildan Bandung.

2. Pembatasan Masalah

Agar pembatasan masalah ini lebih terarah, maka peneliti membatasi masalah yang akan dibahas yaitu mengenai manajemen KBIHU Bustanul Wildan Bandung dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan Ibadah Haji menurut perspektif PMA No. 13 Tahun 2021.

3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian skripsi ini yaitu :

- a. Bagaimana manajemen KBIHU Bustanul Wildan Bandung dalam meningkatkan kualitas calon Ibadah Haji bagi jemaahnya?
- b. Bagaimana penyelenggaraan bimbingan Ibadah Haji KBIHU Bustanul Wildan Bandung dalam perspektif PMA No. 13 Tahun 2021?

- c. Apa faktor penghambat peningkatan kualitas bimbingan calon jemaah Ibadah Haji di KBIHU Bustanul Wildan Bandung?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti yaitu:

1. Untuk mengetahui manajemen KBIHU Bustanul Wildan Bandung dalam meningkatkan kualitas calon Ibadah Haji bagi jemaahnya.
2. Untuk mengetahui penyelenggaraan bimbingan Ibadah Haji di KBIHU Bustanul Wildan Bandung dalam perspektif PMA No.13 Tahun 2021.
3. Untuk mengetahui faktor penghambat peningkatan kualitas bimbingan calon jemaah Ibadah Haji di KBIHU Bustanul Wildan Bandung.

### **D. Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini, maka peneliti akan menyampaikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat secara Teoritis
  - a. Menambah wawasan serta pengetahuan bagi peneliti sekaligus menjadi pelaksanaan tugas akademik untuk melengkapi salah satu syarat mendapatkan gelar sarjana Hukum pada fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
  - b. Diharapkan dengan adanya penelitian ini bisa menyumbangkan pemikiran di KBIHU Bustanul Wildan dalam peningkatan kualitas pada jemaahnya.
2. Manfaat secara Praktis
  - a. Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa digunakan untuk referensi penelitian selanjutnya.
  - b. Penelitian ini sebagai implementasi dari fungsi Tri Darma perguruan tinggi, dan diharapkan dari hasil penelitian ini akan memberikan kontribusi yang positif bagi dunia keilmuan yang ada di bidang ekonomi Islam khususnya jurusan Hukum Ekonomi Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon.



### E. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir menjadikan sebuah analisis permasalahan pada penelitian.<sup>20</sup> Menurut Rianse dan Abdi mengatakan bahwa kerangka pemikiran adalah sebuah konsep pemikiran untuk menjelaskan mengenai riset berdasarkan fakta, observasi dan telaah pustaka juga landasan teori.<sup>21</sup>

Menurut Handoko, manajemen dapat didefinisikan sebagai bekerja dengan orang-orang untuk menentukan, menginterpretasikan dan mencapai tujuan organisasi dengan melaksanakan fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penyusunan personalia atau kepegawaian (*staffing*), pengarahan juga kepemimpinan (*leading*), dan pengawasan (*controlling*).<sup>22</sup>

Sebagaimana mengutip dari Abdul Choliq yang disebutkan oleh Daft, manajemen mempunyai empat fungsi, yakni perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), kepemimpinan (*leading*), dan pengendalian (*controlling*). Dari fungsi dasar manajemen tersebut, kemudian dilakukan tindak lanjut setelah diketahui bahwa yang telah ditetapkan “tercapai” atau “belum tercapai”.<sup>23</sup>

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji adalah organisasi sosial dan keagamaan yang diakreditasi oleh Kementerian Agama untuk membimbing para calon jemaah Haji. Rombongan bimbingan Haji berkewajiban melaksanakan bimbingan sebagai penyelenggara Ibadah Haji dan bertindak sebagai Mitra Pemerintah.<sup>24</sup>

Kerangka pemikiran pada penelitian ini dimulai dari peraturan menteri agama (PMA) No. 13 Tahun 2021 bahwa di dalam peraturan tersebut berisi tentang penyelenggaraan Ibadah Haji, kuota Haji, pembinaan Ibadah Haji, pembimbing KBIHU, pelayanan dan perlindungan jemaah. Untuk itu

<sup>20</sup> Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Hukum*, (Bandung: CV. Pusaka Setia, 2009), 216.

<sup>21</sup> Usman Rianse dan Abdi, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi Teori dan Aplikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 19.

<sup>22</sup> Handoko, *Manajemen Pemberdayaan Insani*, (Jakarta, 2011), 15.

<sup>23</sup> Abdul Choliq, *Manajemen*, (Jakarta: CV. Anugrah, 2011), 36.

<sup>24</sup> Anggito Raharjo, *Kelompok Bimbingan Ibadah Haji*, (Yogyakarta: Angkasa, 2012), 54.

pemerintah membuat lembaga yaitu KBIHU untuk memudahkan para jemaah dalam melakukan Ibadah Haji.

KBIHU Bustanul Wildan yang bertempat di Kab. Bandung ini sudah berdiri lebih dari 20 tahun dan telah membimbing lebih dari seribu para jemaah hingga mengantarkan ke tanah suci.

Tugas pokok Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIHU) adalah sebagai berikut:

- a. Menyelenggarakan atau melaksanakan bimbingan Haji tambahan di tanah air maupun sebagai bimbingan pembekalan.
- b. Menyelenggarakan atau melaksanakan bimbingan lapangan di Arab Saudi.
- c. Melaksanakan pelayanan konsultasi, informasi dan penyelesaian kasus-kasus ibadah bagi jemaah di tanah air dan Arab Saudi.
- d. Menumbuh kembangkan rasa percaya diri dalam penguasaan manasik Haji jemaah yang dibimbingnya.
- e. Memberikan pelayanan yang bersifat pengarah, penyuluhan dan himbauan untuk menghindari hal-hal yang dapat menimbulkan jinayah Haji (pelanggaran-pelanggaran Haji).

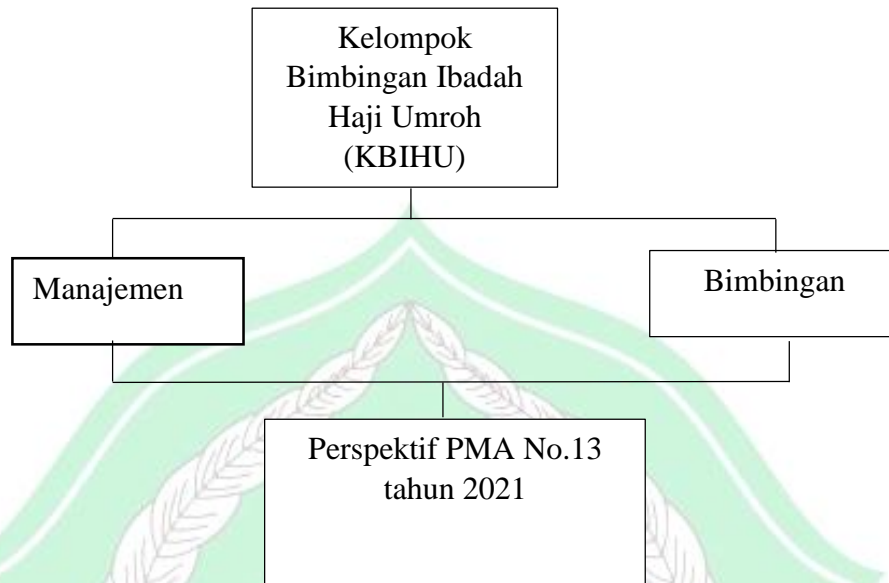
Adapun fungsi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIHU) meliputi:

- a. Penyelenggaraan atau pelaksanaan pembimbingan Haji tambahan di tanah air sebagai bimbingan pembekalan.
- b. Penyelenggaraan atau pelaksanaan pembimbingan lapangan di Arab Saudi.
- c. Pelayanan, konsultasi dan sumber informasi perHajian.
- d. Motivator bagi anggota jemaahnya terutama dalam hal-hal penguasaan ilmu manasik, keabsahan dan kesempurnaan ibadah

Maka dari itu KBIHU Bustanul Wildan ini dalam penyelenggaraan Ibadah Haji sesuai atau tidak dengan tugas pokok dan PMA No. 13 Tahun 2021 sebagai lembaga KBIHU yang telah diizinkan oleh pemerintah.

Kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Bagan 1. 1 Kerangka berfikir



## F. Literature Review

Penelitian terdahulu bertujuan untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini dan memuat penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Studi mengenai peran KBIHU telah banyak dilakukan kalangan sarjana, secara umum studi mereka menempatkan mengenai peran KBIHU terhadap calon jemaah Haji atau umroh. Berdasarkan hasil penelusuran penulis, ada beberapa penelitian terdahulu yang erat kaitannya dengan judul penulis saat ini antara lain adalah sebagai berikut:

1. Skripsi Mahmud Syalthut, yang berjudul "Evaluasi Manajemen Bimbingan Manasik Haji Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIHU) Al-Hikmah Jakarta Selatan" penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil evaluasi manajemen bimbingan manasik Haji Pada kelompok bimbingan Ibadah Haji (KBIHU) Al-Hikmah Jakarta Selatan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada jamaah Haji . Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah metode kualitatif dan menggunakan pendekatan deskriptif yang

menghasilkan data deskriptif berupa narasi dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan yang bersumber dari wawancara, observasi dan dokumentasi yang diperoleh langsung di KBIHU al-hikmah Jakarta Selatan. Hasil penelitian yang diperoleh adalah upaya meningkatkan kualitas pelayanannya dalam bimbingan manasik Haji melalui Merekrut pembimbing jamaah Haji yang berkompeten, Memberikan pendidikan dan pelatihan kepada para staff dan pembimbing jamaah Haji KBIHU Al-Hikmah, Memberikan perhatian lebih kepada para jamaah berupa sifat simpati dan empati.<sup>25</sup>

Persamaan penelitian diatas dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas mengenai manajemen KBIHU dan perbedaannya pada permasalahan yang dikaji peneliti terdahulu perihal evaluasi manajemen dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan jamaah Haji di KBIHU Al-hikmah. Sedangkan dalam penelitian ini membahas mengenai manajemen KBIHU Bustanul Wildan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan Ibadah Haji menurut Pemerintah Menteri Agama.

2. Skripsi Anisa Pratiwi, yang berjudul “Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIHU) Al-Ikhwan Bandar Lampung”, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan KBIHU Al ikhwan dan faktor pendukungnya. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah metode kualitatif dan menggunakan pendekatan deskriptif yang menghasilkan data deskriptif berupa narasi dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan yang bersumber dari wawancara, observasi dan dokumentasi yang diperoleh langsung di KBIHU Al-Ikhwan Lampung. Hasil penelitian yang diperoleh adalah manajemen pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah Haji di katakan cukup baik dan sempurna terbukti dengan semakin tingginya minat dan bergabung dengan KBIHU Al-Ikhwan Bandar Lampung. Namun, KBIHU Al-Ikhwan tetap berusaha

---

<sup>25</sup> Mahmud Syalthut, “Evaluasi Manajemen Bimbingan Manasik Haji dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jamaah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji KBIHU Al-Hikmah Jakarta Selatan”, (*Skripsi*, Program Sarjana UIN Syarif Hidayatulloh Jakarta, 2021), 108.

semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan kepada calon jamaah Haji, sehingga calon jamaah Haji dapat melaksanakan Ibadah Haji sesuai dengan tuntunan syariat Islam.<sup>26</sup>

Persamaan penelitian diatas dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas mengenai manajemen KBIHU dan perbedaannya permasalahan yang dikaji peneliti terdahulu perihal manajemen pelayanan pada calon jemaah Haji. Sedangkan dalam peneliti ini membahas mengenai manajemen KBIHU dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan calon jemaah Ibadah Haji.

3. Skripsi Lalu Guranda Wira Bakti, yang berjudul "Strategi Manajemen Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Ibadah Umroh PT. Surya Citra Madani Yogyakarta Tahun 2018-2019". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Strategi manajemen dalam peningkatan kualitas pelayanan ibadah umroh pada tahun 2018-2019. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah metode kualitatif dan menggunakan pendekatan deskriptif yang menghasilkan data deskriptif berupa narasi dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan yang bersumber dari wawancara, observasi dan dokumentasi yang diperoleh langsung di PT. Surya Citra Madani Yogyakarta. Hasil penelitian yang diperoleh adalah bahwa Strategi Manajemen dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Ibadah Umroh PT. Surya Citra Madani Yogyakarta Pada Tahun 2018-2019 dilakukan dengan baik. Strategi manajemen yang digunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah umroh mampu memberikan kemudahan dan kenyamanan terhadap jamaah umroh dalam bentuk tindakan pelayanan.<sup>27</sup>

Persamaan penelitian diatas dengan penelitian ini yaitu sama-sama mengenai manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan ibadah dan perbedaannya pada permasalahan yang diteliti peneliti terdahulu

---

<sup>26</sup> Anisa Pratiwi, "Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji KBIHU Al-Ikhwan Bandar Lampung", (*Skripsi*, Program Sarjana UIN Raden Intan Lampung, 2017), 95.

<sup>27</sup> Lalu Guranda Wira Bakti, "Strategi Manajemen dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ibadah Umroh PT. Surya Citra Madani Yogyakarta 2018-2019", (*Skripsi*, Program Sarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2020), 119.

perihal strategi manajemen dalam meningkatkan kualitas ibadah umroh. Sedangkan dalam peneliti ini membahas mengenai manajemen KBIHU dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan Ibadah Haji.

4. Penelitian dalam bentuk jurnal dilakukan oleh Ai Siti Hapsoh, fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung dengan judul “Manajemen Pelayanan Pada KBIHU Salman ITB Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah (Studi Deskriptif di KBIHU Salman ITB Jln. Ganesha No. 7 Lb. Siliwangi, Coblong, Kota Bandung Jawa Barat)” Penelitian ini membahas mengenai pelayanan KBIHU Salman ITB dalam meningkatkan kualitas calon jemaah. Hasil penelitian menunjukkan manajemen pelayanan yang diberikan oleh KBIHU Salman ITB terhadap tingkat kualitas calon jemaah sudah memenuhi kebutuhan-kebutuhan calon jemaah. Dan untuk meningkatkan pelayanan kepada para jemaah Haji dan umrah KBIHU Salman ITB telah bekerja sama dengan pihak yang telah berkompeten, yaitu bekerja sama dengan Safari Suci yang beralamat pada Jl. Taman Citarum No. 11 Bandung, maka dari itu berbagai perlengkapan dan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan para calon jemaah Haji dan umrah. Dan untuk pelayanan, KBIHU Salman ITB berusaha semaksimal mungkin untuk mendengarkan keluh kesah para calon jemaah Haji dan umrah atas ketika pra/sebelum Haji dan pasca/setelah Haji. Selain daripada itu, kelebihan pada KBIHU Salman ITB ini mengadakan Kafillah Alumni atau ikatan alumni Haji untuk sekedar bersilaturahmi antara jemaah Haji dengan jemaah Haji lainnya sehingga terus terjaganya komunikasi dengan baik, baik itu dengan pihak KBIHU Salman ITB maupun dengan jemaah lainnya.<sup>28</sup>

Persamaan peneliti diatas dengan penelitian ini sama-sama membahas tentang Manajemen KBIHU dan pada permasalahan yang diteliti oleh peneliti terdahulu yaitu mengenai manajemen pelayanan KBIHU dalam meningkatkan kualitas calon jemaah. Sedangkan pada

---

<sup>28</sup> Ai Siti Hapsoh, “Manajemen Pelayanan pada KBIHU Salman ITB dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jemaah (Studi Deskriptif di KBIHU Salman ITB Jl. Ganesha no 7. Lb Siliwangi Coblong Kota. Bandung Jawa Barat)”, *Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol.5 No.2 (2020): 104.

penelitian ini yaitu mengenai manajemen KBIHU dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan Ibadah Haji perspektif PMA No.13 tahun 2021.

5. Penelitian dalam bentuk jurnal dilakukan oleh Takwim et al., yang berjudul “Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Konawe, Sulawesi Tenggara” yang bertujuan untuk mengetahui pelayanan Ibadah Haji di kantor kementerian agama kabupaten Konawe. Jenis penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan sumber data diperoleh dari data primer dan sekunder sedangkan teknik analisis data dilakukan melalui model analisis interaktif. Hasil dari penelitian ini menerangkan bahwa secara keseluruhan, penyelenggaraan pelayanan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama kabupaten Konawe telah terlaksana relatif baik. Hal ini dapat dilihat dari kegiatan Penyelenggaraan Ibadah Haji yang telah dilaksanakan baik secara formal maupun informal, namun yang perlu dilakukan oleh Kementerian Agama Kabupaten Konawe khususnya pada Seksi Haji dan Umroh yaitu menjalin kerja sama dengan media lokal di Kabupaten Konawe.<sup>29</sup>

Persamaan peneliti dengan penelitian ini sama-sama membahas mengenai Ibadah Haji dan pada permasalahan yang diteliti oleh peneliti terdahulu yaitu mengenai manajemen pelayanan Ibadah Haji di kantor kementerian agama kabupaten Konawe, Sulawesi Tenggara. Sedangkan pada penelitian ini yaitu mengenai manajemen KBIHU dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan Ibadah Haji Perspektif PMA No.13 Tahun 2021.

### **G. Metodologi Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Untuk memahami istilah penelitian kualitatif, teori Bogdan dan Taylor mengacu pada metodologi penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang

---

<sup>29</sup>Takwim et al., “Manajemen Pelayanan Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Konawe Sulawesi Tenggara”, *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, Vol.3 No.1 (2021): 61.

menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dari perilaku orang yang dapat diamati.<sup>30</sup>

Dengan memilih metode kualitatif ini, peneliti berharap dapat memperoleh data yang lengkap dan akurat.<sup>31</sup> Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran secara rinci tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan manajemen KBIHU Bustanul Wildan Bandung untuk meningkatkan kualitas calon jemaah Ibadah Haji.

### 1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan yang menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menunjukkan secara langsung sifat hubungan antara peneliti dan responden. Responden adalah semua sumber yang memberikan informasi tentang pertanyaan penelitian. Hasil penelitian disepakati karena manusia bertindak sebagai sumber data.<sup>32</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti mengkaji sumber data dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Studi kasus adalah rangkaian kegiatan ilmiah yang intensif, terperinci, dan mendalam yang dilakukan pada program, peristiwa dan kegiatan pada tingkat individu atau kelompok, lembaga atau organisasi untuk memperoleh pengetahuan yang mendalam tentang suatu peristiwa.<sup>33</sup> Pada hakekatnya suatu studi didasarkan pada studi kasus, yaitu studi tentang kehidupan satu atau banyak komunitas, organisasi, atau individu yang digunakan sebagai unit analisis dengan menggunakan Pendekatan Kualitatif.<sup>34</sup>

### 2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini ada dua, yaitu data sekunder dan data primer.

#### a. Sumber data primer

---

<sup>30</sup>Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000), cet.ke 11: 3.

<sup>31</sup>Jalaludin Rahmat, *Metode Penelitian Komunikasi Dilengkapi Contoh Analisis Statistik*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2000), cet.11: 24.

<sup>32</sup>Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013), 13.

<sup>33</sup>Mudjia Rahardjo, *Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif: Konsep dan Prosedurnya*, (Tesis, UIN Maulana Malik Ibrahim, 2017), 3.

<sup>34</sup>Pawito, *Penelitian Komunikasi Kualitatif*, (Yogyakarta: LKIS Pelangi Aksara, 2007), 141.



Data primer tersebut dapat disebut sebagai sumber data yang paling penting, sumber data dalam penelitian ini adalah data hasil wawancara dengan ketua yayasan, sekretaris, dan pembimbing jemaah KBIHU Bustanul Wildan Bandung.

b. Sumber data sekunder

Sumber data ini diperoleh dari buku, jurnal dan sumber data lain yang berhubungan dengan judul proposal ini, sebagai referensi.

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, untuk memperoleh data yang valid dan reliabel, data diperoleh dengan cara:

a. Observasi

Dalam penelitian ini observasi yang dilakukan yaitu dengan melakukan pengamatan agar mendapatkan hasil yang sesuai.

b. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh informasi untuk keperluan penelitian antara peneliti dan orang yang diwawancarai dengan menggunakan alat bantu pedoman wawancara (*interview guide*).<sup>35</sup> Wawancara dilakukan dengan menggunakan wawancara terbuka, dan ketika pertanyaan berlangsung lebih terbuka, sehingga informasi dapat diperoleh dan percakapan tidak menjadi kaku. Adapun narasumber dalam penelitian ini antara lain kepada ketua yayasan, sekretaris dan pembimbing jemaah di KBIHU Bustanul Wildan Bandung.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang. Dokumen berbentuk karya seperti karya seni, bisa berupa gambar, film dan sebagainya. Studi dokumen merupakan pelengkapan dari penggunaan metode observasi pada penelitian kualitatif.<sup>36</sup> Dalam

---

<sup>35</sup>Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), 193.

<sup>36</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabet, 2009), 138.

dokumentasi ini membantu peneliti untuk membuat sebuah karya berupa tulisan.

#### 4. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses pengambilan dan penyuntingan data secara sistematis dari wawancara, catatan lapangan, dan sumber lain sehingga mudah dipahami orang lain. Analisis data dilakukan dengan cara mengorganisasikan data, memecahnya, mengagregasinya, mengaturnya menjadi pola-pola, memilih apa yang penting untuk dipelajari dan apa yang ingin dipelajari, dan menghasilkan kesimpulan yang dapat dikomunikasikan kepada orang lain.<sup>37</sup>

Model analisis data untuk penelitian ini mengikuti konsep Miles dan Huberman. Miles dan Huberman menunjukkan bahwa kegiatan dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berkesiambungan pada setiap tahapan penelitian ini menggunakan tiga kegiatan yaitu :<sup>38</sup>

##### a. Reduksi data

Data yang diperoleh dari laporan ini sangat luas dan harus dicatat dengan cermat secara rinci. Mereduksi data berarti merangkum data, memilih kebutuhan, fokus pada kebutuhan dan mencari tema dan pola.

##### b. Penyajian data

Penyajian data penelitian kualitatif dapat berupa penjelasan singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sebagainya.

##### c. Verifikasi atau penyimpulan data

Kesimpulan pertama yang diajukan masih sementara dan akan berubah di kemudian hari jika ditemukan bukti kuat yang mendukungnya. Namun, jika kesimpulan yang ditarik pada tahap awal didukung oleh bukti yang valid dan konsisten ketika peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, kesimpulan yang disajikan adalah kesimpulan yang kredibel.

<sup>37</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*, 244.

<sup>38</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*, 246.

## 5. Lokasi Penelitian

Lokasi objek penelitian ini, adalah KBIHU Bustanul Wildan di Jl. Raya Cileunyi No. 18 a, Cileunyi, Kec. Cileunyi Kab. Bandung, Jawa Barat 40622.

## H. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembahasan dan penulisan skripsi ini, makapeneliti menyusun penulisan skripsi dengan sistematika sebagai berikut :

### 1. Bab Kesatu : Pendahuluan

Dalam bab ini berisi mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka berfikir, literature review, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

### 2. Bab Kedua : Tinjauan umum tentang manajemen dan KBIHU

Bab ini membahas tinjauan umum tentang objek penelitian. Berisi mengenai landasan teori, diantaranya mengenai teori-teori manajemen dan KBIHU pada bimbingan Ibadah Haji, kemudian pengertian, fungsi dan pengembangannya.

### 3. Bab Ketiga : Kondisi objektif Tempat

Dalam bab ini membahas mengenai profil dan sejarah berdirinya KBIHU Bustanul Wildan, visi dan misi, fasilitas KBIHU Bustanul Wildan, struktur organisasi dan juga program yang ada di KBIHU Bustanul Wildan.

### 4. Bab Keempat : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berisi mengenai penjabaran analisis dan pembahasan mengenai manajemen KBIHU Bustanul Wildan Bandung dalam meningkatkan kualitas calon Ibadah Haji bagi jemaahnya, penyelenggaraan bimbingan di KBIHU perspektif PMA No. 13 tahun 2021, faktor penghambat peningkatan kualitas penyelenggaraan Ibadah Haji di KBIHU Bustanul Wildan Bandung.

## 5. Bab Kelima : Penutup

Membahas mengenai kesimpulan dari hasil penelitian serta pembahasan yang sudah dilakukan pada bab keempat sebagai jawaban singkat atas permasalahan yang sudah diteliti. Peneliti juga akan memberikan saran dari hasil penelitian yang telah disampaikan.

