

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di antara pilar dalam Islam yang diwajibkan kepada umat Islam adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah (Makkah). Ibadah ini merupakan rukun kelima dalam Islam dan dilakukan jauh sebelum diutusnya Nabi Muhammad. Beberapa abad sebelum kota Makkah sebagai pusat Islam dengan ditandai lahirnya Baginda Nabi, para Nabi sebelumnya sudah melaksanakan haji di kota tersebut.¹

Sebagaimana diketahui, hikmah disyariatkannya semua Ibadah tidak lepas dari dua hal, yang pertama sebagai pengakuan bahwa dirinya sebagai hamba dan kedua sebagai ungkapan syukur pada Allah. Ibadah haji mengandung dua hikmah ini sekaligus.

Pertama, Ibadah haji adalah manifestasi penghambaan, serta wahana menampakkan kehinaan dirinya, seperti yang terlihat ketika ihram. Orang berhaji dilarang untuk menghias dirinya meskipun sebenarnya boleh dilakukan di luar haji. Saat ihram, ia dituntut berpenampilan sangat sederhana dan menampakkan perasaan butuh pertolongan dan rahmat Tuhan-Nya.

Kedua, Ibadah haji juga merupakan wujud ungkapan syukur atas nikmat Allah. Dengan ibadah haji, seseorang harus mengorbankan dua hal, yaitu badan dan hartanya. Ungkapan yang benar untuk mensyukuri nikmat harta dan badan adalah dengan menggunakannya pada jalan yang diridhai oleh Allah.

Mengenai dalil diwajibkannya haji ialah dalam Al-Qur'an Allah berfirman:

SYEAR NUHJATI LIKEDUN

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: *Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang*

¹<https://kemenag.go.id/hikmah/sejarah-ketentuan-dan-hikmah-disyariatkannya-ibadah-haji-zjFts> diakses pada tanggal 18 Oktober 2023.

*mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.*²

Haji adalah Ibadah yang sangat istimewa dalam Islam. Haji merupakan muktamar ruhani umat Islam sedunia. Kedudukannya dalam Agama sebagai rukun Islam kelima, tetapi dari segi daya tariknya terhadap minat masyarakat muslim, haji menduduki peringkat pertama. Tidak ada kabupaten atau propinsi di Indonesia yang *waiting list* calon Hajihanya satu tahun, semua sudah di atas lima tahun.³ Oleh karena itu, bagi sebagian orang yang sudah mendaftar haji namun tidak sabar untuk menunggu keberangkatan, mereka akan melaksanakan umrah terlebih dahulu. Hal tersebut menyebabkan umrah menjadi salah satu ibadah sunnah yang juga tidak kalah banyak diminati umat muslim selain haji.

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbanyak di dunia, dalam setiap tahunnya mengirim ribuan jamaah haji dan umrah, hal ini sejalan dengan berkembangnya usaha dibidang jasa khususnya dalam jasa pemberangkatan haji dan umrah yang saat ini perkembangannya dapat dikatakan sangat baik. Hal ini terjadi dikarenakan daftar tunggu calon jama'ah haji yang sudah sampai diatas 10 tahun, hal ini juga dipengaruhi oleh keadaan ekonomi masyarakat Indonesia yang terus meningkat tiap tahunnya. Pemerintah juga telah mendukung dengan adanya peraturan tentang penyelenggaraan Ibadah haji dalam Undang-Undang No. 13 Tahun 2008. Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa Kementrian Agama akan menjadi penanggungjawab sekaligus pihak pelaksana atas penyelenggaraan kegiatan Ibadah haji yang akan dibantu oleh manajemen penyelenggara bimbingan Ibadah haji atau dikenal dengan biro perjalanan haji dan umrah. Dari kenaikan jumlah jamaah pada setiap tahunnya membuat pemerintah menyadari bahwa hal ini sejalan dengan tinggi nya indeks kepuasan jamaah haji dan umrah terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Hal itulah yang

² Al-Qur'an dan Terjemahannya, Departemen Agama RI, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2010), 62.

³ Utari Nur Rahma *at al* "Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah KBIH Nasrul Ummah", *Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*, Vol 3 No. 1 (2023), 16.

mendorong penyelenggara Ibadah haji dan umrah untuk terus memberikan pelayanan yang terbaik dan juga memuaskan. Menurut Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 telah dijelaskan bahwa penyelenggara Ibadah haji dan umrah memiliki tujuan dalam memberikan pelayanan, pembinaan, serta perlindungan yang sebaik-baiknya kepada calon jamaah sampai terlaksananya ibadah sesuai ketentuan Agama Islam.⁴

Dengan adanya hal tersebut membuat KBIHU YLPI (Yayasan Lembaga Pendidikan Islam) Buntet Pesantren perlu memperbaiki kegiatan dalam pelayanan secara terpadu, untuk tetap menjaga rasa aman dan amanah. Dengan semakin banyaknya pesaing dalam jasa yang sama dan tentu saja dengan banyaknya penawaran-penawaran yang menarik yang ditawarkan. KBIHU YLPI Buntet Pesantren mampu memberikan layanan jasa yang memiliki kualitas yang baik, pelayanan yang memuaskan, harga yang terjangkau serta strategi khusus agar mampu bersaing dengan biro jasa yang lainnya. Pelayanan yang baik serta memiliki loyalitas yang tinggi merupakan kegiatan pokok KBIHU untuk tetap mempertahankan citra yayasan serta meningkatkan jumlah calon jamaah KBIHU YLPI Buntet Pesantren. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah haji dan umrah, lebih tepatnya Pasal 33 mengenai Penyelenggaraan Ibadah Haji Khusus yang berbunyi “penyelenggaraan Ibadah haji khusus dilaksanakan untuk jamaah haji yang memerlukan pelayanan khusus dibidang bimbingan ibadah, transportasi, akomodasi, konsumsi, dan pelayanan kesehatan”. Pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa dapat dijadikan rekomendasi kepada orang lain dari hasil pelayanannya sehingga para jamaah yang sudah mendapatkan pelayanan yang diberikan lembaga tidak akan merasa ragu untuk mengajak orang lain untuk bergabung.

Kesempurnaan untuk menjalankan ibadah haji merupakan dambaan setiap orang, meskipun di dalam kenyataannya untuk mendapatkan kesempurnaan bukanlah perkara yang mudah. Walaupun penyelenggaraan ibadah haji sebagaimana disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008

⁴ Almun Wakhida Candra & Renny Oktafia, “Penerapan Manajemen Pelayanan Prima Untuk Peningkatan Kepuasan Calon Jamaah Haji dan Umrah di PT MABRURO SIDOARJO”, Vol 7, 10-16, (2021).

merupakan tugas nasional dan menjadi tanggungjawab pemerintah.⁵ Kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa umat muslim memiliki tingkat pemahaman pengetahuan yang berbeda di dalam pelaksanaan ibadah haji, serta munculnya kekhawatiran terhadap berbagai hal antara lain: tersesat, tidak bisa berbahasa arab, takut terlepas dari regunya, ataupun hal lain. Oleh karena itu, munculah lembaga KBIH yang merupakan lembaga sosial keagamaan Islam yang telah mendapatkan izin dari Kementerian Agama untuk menyelenggarakan dan melaksanakan bimbingan ibadah haji.⁶ Selain itu, KBIHU merupakan lembaga yang bergerak dalam pengelolaan bimbingan ibadah haji dan umrah, yang bertujuan membantu pemerintah dalam meningkatkan pengetahuan manasik haji dan umrah. Menunaikan ibadah haji diperlukan berbagai kesiapan misalnya menghadapi cuaca yang berbeda, penguasaan lingkungan tempat tinggal serta penyesuaian dengan teman-teman baru sesama jama'ah. Konsekuensi logis dari penjualan jasa bimbingan haji adalah mengetahui kelebihan dan kelemahan atas program dan pelayanan yang diberikan kepada jama'ah.⁷

Pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan tersendiri kepada jama'ah dengan mengadakan karyawan yang profesional, tersedianya sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua kebutuhan para jama'ah, bertanggung jawab kepada setiap jama'ah hingga tuntas, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki ilmu pengetahuan lainnya dan mampu memberikan kepercayaan kepada jama'ah.⁸

KBIHU pada saat ini telah ada di seluruh Provinsi di Indoensia, keadaan ini disebabkan karena Indonesia merupakan pengirim terbesar jama'ah haji di seluruh dunia. Meningkatnya jumlah calon jama'ah haji Indonesia mengharuskan pemerintah untuk mengikut sertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Ibadah Haji di Indoensia dan peran tersebut selama ini

⁵ Abdul Wahid, "Peranan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dalam Mencetak Kemandirian Jamaah Calon Haji", *Jurnal Pendidikan dan Pranata Islam*, Vol 10 No.1 (2019), 347

⁶ Reza Oktariani, "Penerapan Fungsi Perencanaan Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al-Ikhwan Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji", (*Skripsi*, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, 2017)

⁷ Fathur Rohman, "Strategi Pemasaran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Al-Mabrur Lumajang", *Jurnal Dakwah dan Komunikasi Islam*, Vol 4 No. 2 (2018), 302

⁸ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), 9.

dipandang telah konsisten dilaksanakan KBIHU dalam membantu pemerintah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dibidang perhajian. Dengan banyak berdirinya KBIHU di Indonesia membuat calon jama'ah haji dan umroh mempertimbangkan untuk memilih KBIHU yang memiliki manajemen pelayanan yang baik.

KBIHU YLPI Buntet Pesantren hadir dalam upaya membantu para jama'ah untuk menunaikan ibadah haji dan umrah, KBIHU Buntet Pesantren merupakan salah satu dari banyaknya KBIHU di Indonesia, KBIHU ini sendiri diambil dari nama Pondok Pesantren Buntet Cirebon, dimana nama KBIHU ini sangat sakral dan membantu manajemen pelayanan dalam menarik minat para jama'ah, dengan menggunakan kata pesantren tentu saja akan menjadi daya tarik tersendiri terhadap masyarakat, KBIHU yang berdiri di bawah yayasan lembaga pendidikan Islam dan bertempat di lingkungan pondok Pesantren sehingga bisa menjadi nilai tambah dalam memberikan rasa kepercayaan terhadap para jama'ah. Selain itu para jama'ah akan di bimbing langsung oleh para kyai dari Pondok Buntet Pesantren yang sudah bersertifikat. Di KBIHU YLPI Buntet Pesantren Cirebon sendiri sudah terakreditasi A, memiliki pembimbing sebagai konsultan haji di Indonesia serta memiliki sarana transportasi sendiri dimana hal itu sangat efisien sehingga para jama'ah bisa di antar jemput untuk melaksanakan kegiatan.

Selain itu juga KBIHU YLPI Buntet Pesantren mengadakan bimbingan akhlak dan tasawuf haji, fiqh haji, hak dan kewajiban haji, kesunahan haji, serta tempat-tempat bersejarah di tanah haram dan yang terakhir adalah praktek manasik yang dilaksanakan di lingkungan pondok pesantren buntet yang bertempat di Desa Mertapada Kulon Kecamatan Astanajapura Kabupaten Cirebon, ini merupakan peran dan kewajiban bagi KBIHU tersebut untuk membimbing dan membina para calon jama'ah dalam hal ini mengurus permasalahan haji untuk memberikan pembinaan yang terbaik bagi jama'ah haji dalam pelatihan bimbingan manasik, untuk menghindari kemungkinan-kemungkinan terjadinya kesalahan yang dialami oleh para jama'ah haji.

Berangkat dari uraian di atas maka dari itu, penulis tertarik untuk mengetahui lebih jauh dan membahasnya lebih detail mengenai manajemen

pelayanan yang di terapkan oleh KBIHU YLPI Buntet Pesantren Cirebon dengan judul **IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN JAMA'AH HAJI DAN UMROH PADA KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH) YLPI BUNTET PESANTREN CIREBON PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 13 TAHUN 2008 TENTANG PENYELENGGARAAN IBADAH HAJI.**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah penelitian dapat dijelaskan pada tiga hal berikut:

1. Identifikasi Masalah

a. Wilayah Kajian

Wilayah kajian penelitian ini masuk ke dalam wilayah kajian Lembaga Kelompok Bimbingan Ibadah Haji.

b. Pendekatan Penelitian

Adapun pendekatan penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif berupa narasi, yaitu pendekatan penelitian yang menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau berupa ucapan dari orang-orang yang diamati.

c. Jenis Masalah

Jenis masalah dalam penelitian ini yaitu mengenai Implementasi Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Jama'ah Haji dan Umrah Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) YLPI Buntet Pesantren Cirebon Berdasarkan Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, apakah upaya yang di berikan KBIHU tersebut dapat menarik minat jama'ah

2. Pembatasan Masalah

Untuk menghindari meluasnya masalah yang akan dibahas dalam permasalahan penelitian ini maka dapat dibatasi permasalahan yaitu manajemen pelayanan calon jama'ah haji dan umrah pada KBIHU YLPI Buntet Pesantren Cirebon.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian skripsi ini, yaitu:

- a. Bagaimana Implementasi Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji dan Umrah Pada KBIHU YLPI Buntet Pesantren Cirebon Dalam Meningkatkan Minat Calon Jama'ah Haji dan Umrah?
- b. Apakah Manajemen Pelayanan Pada KBIHU YLPI Buntet Pesantren Cirebon Sudah Sesuai Dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji?
- c. Apa Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Upaya Menarik Minat Calon Jama'ah Haji dan Umrah Pada KBIHU YLPI Buntet Pesantren Cirebon?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Implementasi Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji Pada KBIHU YLPI Buntet Pesantren Cirebon Dalam Meningkatkan Minat Calon Jama'ah Haji dan Umroh.
2. Untuk Mengetahui Manajemen Pelayanan Pada KBIHU YLPI Buntet Pesantren Cirebon Sudah Sesuai Dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

3. Untuk Mengetahui Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Upaya Menarik Minat Calon Jama'ah Haji dan Umrah Pada KBIHU YLPI Buntet Pesantren Cirebon.

D. Manfaat Penelitian

Adapun dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan referensi serta memberikan wawasan untuk menambahkeilmuan bagi penulis, dan memberikan informasi mengenai Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Jamaah Haji dan Umroh Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) YLPI Buntet Pesantren Cirebon.

2. Secara Praktisi

- a. Bagi Penulis

Sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana Hukum pada Jurusan Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Dijadikan sebagai pengalaman bagi penulis dalam menciptakan sebuah karya ilmiah baru untuk akademisi maupun masyarakat pada umumnya.

- b. Bagi KBIHU YLPI Buntet Pesantren Cirebon

Diharapkan dapat memberikan manfaat dan sebagai bahan masukan untuk Implementasi Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Jama'ah Haji dan Umrah Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) YLPI Buntet Pesantren Cirebon.

- c. Bagi Penulis Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya referensi dan literatur kepustakaan terkait kajian manajemen pelayanan yang terdapat di KBIHU YLPI Buntet Pesantren Cirebon, serta hasil

penelitian ini juga dapat digunakan sebagai acuan terhadap penelitian sejenis.

E. Penelitian Terdahulu

Setelah peneliti melakukan berbagai penelusuran dan pencarian terkait judul penelitian ini, maka peneliti menemukan penelitian-penelitian yang telah dilakukan terdahulu yang relevan terhadap penelitian ini. Beberapa karya tulis yang berhasil ditemukan peneliti yang berhubungan dengan penelitian ini dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini. Adapun hasil penelitian terdahulu oleh beberapa peneliti yang pernah peneliti baca, yaitu sebagai berikut:

1. Skripsi Anisa Pratiwi “ Manajemen Pelayanan Calon Jama’ah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) AL-IKHWAN Bandar Lampung” Penulis mencoba mengungkapkan permasalahan apa saja yang sebetulnya terjadi di KBIH secara umum, Namun untuk lebih fokus penulis mengambil dua permasalahan agar dapat menghasilkan sebuah penelitian yang bernilai guna. Manajemen pelayanan calon jamaah haji pada KBIH Al-Ikhwan. Faktor pendukung dan penghambat manajemen pelayanan calon jamaah haji pada KBIH Al-Ikhwan.

Metode penelitian tersebut dibahas melalui studi lapangan yang akan meneliti dinamika manajemen pelayanan permasalahan yang di ambil di KBIH Al-Ikhwan. Adapun permasalahan penelitian meliputi metode yang di gunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif yang menganalisis dengan pendekatan manajemen. Adapun metode pengumpulan data yang di gunakan yaitu metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Berdasarkan temuan-temuan penelitian: manajemen pelayanan calon jamaah haji yaitu menerapkan fungsi manajemen meliputi; perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian. Adapun faktor pendukung di dalam KBIH Al-Ikhwan meliputi sarana prasarana yang memadai serta mempunyai sekretariat sendiri, sumber daya manusia pembimbing dan karyawan yang profesional, didukung oleh instansi

pemerintah dengan izin beroperasi yang lengkap. Faktor penghambat yang mengganggu jalannya aktivitas pelayanan kepada jamaah yaitu banyaknya persaingan yang ada serta tingginya calon jamaah yang berusia lanjut dan beresiko tinggi.⁹

2. Skripsi Fuji Sarah “ Analisis Manajemen Pelayanan Calon Jama’ah Haji dan Umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar Tahun 2019” Penelitian ini dilatarbelakangi oleh penyelenggaraan haji yang terkait dengan tugas pelayanan pendaftaran, masyarakat cenderung menggeneralisasi bahwa kantor kementerian agama tidak beres mengurus haji. Anggapan semacam ini juga terjadi di Kementerian Agama Kabupaten Kampar yang kebanyakan masyarakatnya mendaftar dan menyerahkan semua urusan haji ke KBIH yang dipercaya, padahal tidak semua KBIH mempunyai fasilitas dalam memenuhi standar pelayanan dan bimbingan haji. Manajemen pelayanan yang dilakukan masih kurang efektif, hal ini berdasarkan fakta yang diperoleh bahwa calon jama’ah haji menyampaikan keluhan mulai dari proses pendaftaran, keberangkatan, hingga pemulangan ke tanah air. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk memahami manajemen pelayanan calon jamaah haji dan umrah di kantor kementerian agama Kabupaten Kampar tahun 2019. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan teknik analisis deskriptif. Untuk memfokuskan permasalahan, maka penelitian ini dilakukan pada kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar pada bagian penyelenggaraan haji dan umrah. Agar penelitian tepat sasaran, maka peneliti menggunakan seluruh populasi sebagai informan dalam penelitian dan menggunakan triangulasi data untuk validitas data yang didapatkan. Informan pada penelitian ini yaitu empat orang staf pelayanan yang mengurus haji dan umrah di kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar, dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan bahwa pelayanan secara administrasi, bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi dan

⁹ Anisa pratiwi, “Manajemen Pelayanan Calon Jama’ah Haji (KBIH) Al-Ikhwon Bandar Lampung.” (*Skripsi*, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, 2017).

pelayanan kesehatan telah dilakukan secara maksimal, meskipun terdapat beberapa kendala seperti sarana dan prasarana yang ada, oknum jama'ah yang tidak faham akan sistem pelayanan dan juga kadang akibat kurangnya komunikasi dengan pihak travel.¹⁰

3. Skripsi Resti Wahyuni “Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong”. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui manajemen administrasi di kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji, faktor pendukung dan penghambat manajemen administrasi di kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji. Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, subjek penelitian ini adalah Kepala Kementerian Agama, Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh serta Staff Kasi Penyelenggara Haji dan Umroh Kementerian Agama Rejang Lebong, Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi, teknik analisis data yaitu Analisis sebelum di lapangan, Analisis data lapangan (Data Reduction, Data *Display*, Conclusion Drawing), Teknik pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji kredibilitas data penelitian dilakukan dengan cara triangulasi hasil penelitian manajemen administrasi dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji di kantor Kementerian Kabupaten Rejang Lebong Manajemen perencanaan, manajemen pengorganisasi, manajemen pelaksanaan. Manajemen pengawasan dari sedangkan faktor pendukung manajemen administrasi di kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji ketersediaan sarana dan prasarana, Sistem Komputerisasi Haji Terpadu serta komunikasi yang baik antar staff pelayanan haji dan umrah, Kasi penyelenggara haji dan umrah serta kepala Kementerian Agama Rejang Lebong sedangkan faktor penghambat manajemen administrasi pelayanan

¹⁰ Fuji Sarah, “Analisis Manajemen Pelayanan Calon Jama'ah Haji dan Umroh di Kementerian Agama Kabupaten Kampar Tahun 2019.” (*Skripsi*, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Sultan Syaris Kasim Riau Pekanbaru, 2021).

haji bagi calon jamaah haji banyak lanjut usia sehingga kurang memahami proses bimbingan haji karena faktor lanjut usia, sehingga mempengaruhi tingkat pemahaman tentang materi bimbingan haji yang diberikan tingkat kualitas akademik masyarakat Kabupaten Rejang Lebong yang menengah kebawah sehingga dalam melayani jamaah diperlukan penjelasan yang ekstra, sederhana, jelas dan mudah dipahami dalam menerangkan proses pelayanan haji.¹¹

4. Skripsi Dzul Kifli yang berjudul “Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah PT. Patuna Tour dan Travel”. Dewasa ini banyak lembaga penyelenggara haji dan umrah yang mengklaim dirinya menjadi lembaga yang mempunyai kualitas pelayanan yang prima. Bahkan ada yang memberikan beberapa bukti agar customer percaya terhadap produk-produk yang ditawarkan oleh biro perjalanan haji dan umroh. Namun kenyatannya banyak dijumpai beberapa jamaah yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh biro perjalanan haji dan umrah. Ini semua menjadikan penulis untuk meneliti lebih jauh tentang pelayanan haji dan umrah. Dimana penulis menggunakan objek penelitiannya adalah PT. Patuna Tour dan Travel. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, perumusan masalahnya adalah bagaimana upaya PT. Patuna Tour dan Travel dalam memberikan pelayanan haji dan umroh pada jamaahnya dan Faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Agar penelitian ini menjadi terarah dan falid. Penulis menggunakan metode penelitian dalam bentuk deskriptif, yaitu menggambarkan keadaan secara apa adanya. Dari beberapa persyaratan penelitian ditemukan bahwa PT. Patuna Tour dan Travel sudah memberikan pelayanan yang baik. Terbukti dengan respon dan kenyamanan yang di alami oleh para jamaah. Mulai dari pemberangkatan hingga kembali ke Indonesia. Ini merupakan nilai plus yang dimiliki PT Patuna Tour dan Travel. Ini semua tentunya di dukung oleh para karyawan yang berkualitas dan alat teknologi yang memadai sehingga dapat

¹¹ Resti Wahyuni, “Manajemen Pelayanan Calon Jama’ah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Rejang Lebong.” (*Skripsi*, Fakultas Tarbiyah IAIN Curup, 2022).

mengetahui keadaan Negara yang akan di tuju yaitu Arab Saudi. Namun demikian, meskipun sudah terbukti pelayanannya yang baik, namun PT. Patuna Tour dan Travel terkadang mengalami sedikit kendala seperti para jamaah yang kurang mengetahui manasik haji, dan sudah tua. Sehingga butuh pembimbing yang berkualitas.¹²

5. Skripsi Reza Novitasari yang berjudul “ Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji dan Umrah Pada PT.Pandi Kencana Murni Bandar Lampung ” penulis ingin meneliti Manajemen Pelayanan di PT. Pandi Kencana Murni Tour Travel Haji dan Umrah Bandar Lampung. Penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan menggunakan jenis penelitian Kualitatif yang menyediakan penelitian dalam bentuk deskriptif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian sumber data berasal dari data primer di peroleh langsung dari populasi 5 orang dan 92 jamaah Pakem 2019 sedangkan sampel berjumlah 5 orang yang di ambil dengan teknik Probability Sampling (Teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel) sedangkan pada data sekunder berupa teori-teori dan norma hukum serta data penunjang lainnya di peroleh dari kepustakaan, dokumentasi dan monografi lembaga. Semua data tersebut merupakan bahan-bahan untuk menarik minat calon jamaah di PT. Pandi Kencana Murni Bandar Lampung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan yang di gunakan PT. Pandi Kencana Murni adalah dengan menerapkan fungsi manajemen yang meliputi: perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan. Kaitan penelitian penulis dengan bauran pemasaran sangat berpengaruh dalam menarik minat calon jamaah haji. Sehingga dalam konteks peningkatan jamaah di lihat dari 3 tahun terakhir yaitu dari tahun 2017-2019 belum berhasil, alasannya karena ada beberapa faktor yang mempengaruhi seperti kurangnya SDM dan juga ada nya pandemi COV-19 yang mewabah sampai ke Indonesia

¹² Dzul Kifli, “Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah PT. Patuna Tour dan Travel.” (Skripsi, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2010).

sehingga lembaga Tour dan Travel Haji Umrah ini merasakan dampak akibat dari pandemi COV-19.¹³

6. Skripsi Muhammad Hilal yang berjudul “Optimalisasi Manajemen Pelayanan Dalam Menarik Minat Jamaah Haji dan Umroh Pada KBIHU Arrahmaniyah Pondok Terong Depok”, penelitian ini dilakukan dalam tujuan menganalisis optimalisasi manajemen pelayanan dalam menarik minat jemaah haji dan umrah yang diterapkan oleh KBIHU Arrahmaniyah Depok serta dampaknya terhadap peningkatan jumlah jemaah haji dan umrah, serta membahas tentang optimalisasi manajemen pelayanan dalam menarik minat jemaah haji dan umrah beserta dampak terhadap peningkatan jumlah jemaah haji dan umrah pada lembaga KBIHU Arrahmaniyah Depok. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pendekatan studi kasus, mengumpulkan data melalui wawancara dengan pengurus lembaga KBIHU Arrahmaniyah dan menerapkan observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa meningkatkan jumlah jemaah haji dan umrah di KBIHU Arrahmaniyah dengan melaksanakan pelayanan yang maksimal dan memanfaatkan Yayasan Pendidikan Islam Arrahmaniyah sebagai institusi pendidikan yang baik di sekitar masyarakat, sehingga memudahkan para pengelola KBIHU Arrahmaniyah untuk mempromosikan jasa pelayanan ibadah haji dan umrah. Strategi yang dilakukan oleh KBIHU Arrahmaniyah Depok diantaranya; door to door, mouth to mouth, dan bekerja sama dengan institusi atau perusahaan lain. Hal ini juga sudah menjadi tradisi yang baik, hanya saja pemanfaatan digital tidak dimaksimalkan dengan maksimal sebagai media promosi guna menyebarkan informasi kepada masyarakat sekitar sehingga lembaga KBIHU Arrahmaniyah dapat melebarkan sayap di penjuru daerah.¹⁴

¹³ Reza Novitasari, “Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji dan Umroh Pada PT.Pandi Kencana Murni Bandar Lampung.” (*skripsi*, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, 2020).

¹⁴ Muhammad Hilal, “Optimalisasi Manajemen Pelayanan Dalam Menarik Minat Jamaah Haji dan Umroh Pada KBIHU Arrahmaniyah Pondok Terong Depok.” (*Skripsi*, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023).

7. Skripsi Devan Pratama Yang Berjudul “Manajemen Pelayanan PT. Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung Dalam Pemberangkatan Jamaah Haji dan Umroh di Era New Normal Tahun 2022” Tujuan dalam penelitian ini adalah, Berdasarkan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk memahami perbedaan Manajemen Pelayanan Haji dan Umrah sebelum pandemi dengan New Normal dalam pemberangkatan Jamaah haji dan umroh PT. Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung di tahun 2022. Jenis penelitian yang penulis teliti adalah penelitian kualitatif, dengan populasi sebanyak 5 karyawan dan 12 orang jamaah yang berangkat dari Lampung di saat era new normal tahun 2022. Adapun untuk memperoleh data-data yang diperlukan pada penelitian ini, penulis menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung selalu memberikan pelayanan yang cukup baik, meliputi administrasi, bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi dan kesehatan. Menurut Handoko Penerapan fungsi manajemen dalam pelayanan ibadah haji dan umrah pada PT. Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung dilakukan dengan pelaksanaan fungsi-fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), Penggerakan (*Actuating*), dan pengawasan (*controlling*). Dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan PT. Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung telah memiliki manajemen yang cukup baik. Hasil wawancara oleh narasumber yang bernama bapak Subaryanto sebagai ketua PT. Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung dalam Era *New Normal* ini dalam pemberangkatan seperti disiapkan paspor berapapun jumlah orangnya, kedua diantar dan ditemani sampai terbang ketanah suci, saat *New Normal* bisa makan bersamasama tanpa sosial distancing, ketika sampai di bandara mereka tidak mengangkat koper lagi. Dengan Era *New Normal* ini kedepannya bisa mendatangkan kenyamanan, ketenangan, keselamatan, kekhusukan, untuk mencapai kesempurnaan ibadah. mempunyai faktor pendukung pertama pemberangkatan disiapkan paspor berapapun jumlah orangnya, kedua diantar dan ditemani sampai terbang ketanah suci, saat

New Normal bisa makan bersama-sama tanpa sosial distancing, ketika sampai bandara mereka tidak mengangkat koper lagi. Dengan Era *New Normal* ini kedepannya bisa mendatangkan kenyamanan, ketenangan, keselamatan, kekhusukan, untuk mencapai kesempurnaan ibadah. Untuk faktor penghambat dalam era *new normal* jumlah pemberangkatan dikurangi dari sebelumnya, kendala berikutnya seperti nama di Kartu Keluarga berbeda dengan KTP dan harus melakukan vaksin, swep, dan karantina sehingga membutuhkan dana tambahan.¹⁵

8. Skripsi Mike Alisa Utami yang berjudul “Aspek Dakwah Dalam Manajemen Jamaah Haji dan Umroh di PT. Albadriyah Wisata Bengkulu” Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana aspek dakwah dalam manajemen pelayanan haji dan umrah yang dilaksanakan oleh PT. Albadriyah Wisata Bengkulu. Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui aspek dakwah dalam manajemen pelayanan haji dan umrah yang dilaksanakan oleh PT. Albadriyah Wisata Bengkulu. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa aspek dakwah dalam pelayanan haji dan umrah yang dilaksanakan oleh PT. Albadriyah Wisata Bengkulu yaitu pemahaman kepada jamaah mengenai hukum dan hikmah haji, tata cara melaksanakan hajidan umrah, bimbingan sholat wajib dan sunnah, bimbingan puasa wajib dan sunnah, Akhlakulkarimah bagi jamaah. Pelayanan ibadah haji dan umrah yang dilaksanakan oleh PT. Albadriyah Wisata Bengkulu dilakukan untuk membantu para jama’ah secara baik sesuai dengan tuntunan Al-Qur’an dan Hadits dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah. Dimulai dengan proses bimbingan manasik haji baik teori maupun praktek, pembinaan jama’ah selama prosesi ibadah haji dan umroh berlangsung. Dalam pelaksanaanya kegiatan pembinaan yang diberikan

¹⁵ Devan Pratama, “Manajemen Pelayanan PT.Travel Ameera Mekkah Bandar Lampung Dalam Pemberangkatan Jamaah Haji dan Umroh di Era *New Normal* Tahun 2022.” (*Skripsi*, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, 2023).

oleh PT. Albadriyah Wisata Bengkulu kepada jama'ah haji dapat berjalan dengan maksimal.¹⁶

9. Skripsi Fitria Handayani yang berjudul “Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Calon Jamaah Haji dan Umrah Pada PT.Bunda Asri Lestari Kota Bandar Lampung” Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian jenis lapangan yaitu suatu penelitian yang langsung dilakukan dilapangan atau pada responden. Penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif yaitu penelitian berupaya menghimpun, mengolah dan menganalisis data secara kualitatif deskriptif. Maksudnya melakukan pendekatan investigasi, peneliti pengumpulan data dengan cara bertatap muka secara langsung dan berinteraksi dengan orang-orang ditempat penelitian. Mengumpulkan data dan informasi dengan 4 orang dan sampelnya yaitu semua populasi dalam penelitian ini dan 5 orang jamaah PT. Bunda Asri Lestari kota Bandar Lampung. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa PT. Bunda Asri Lestari Kota Bandar Lampung sudah menggunakan fungsi manajemen dari *planning*, *organizing*, *actuating*, maupun *controllin*. iii Hasil analisis data diperoleh dengan temuan penelitian sebagai berikut sudah berjalan sesuai operasional dalam meningkatkan kualitas layanan prima didasari dengan *Attitude* (Sikap), *Ability* (kemampuan), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan), *Accoutability* (tanggung jawab), *Appearance* (penampilan) dan *sympathy* (simpati). PT. Bunda Asri Lestari Kota Bandar Lampung, sudah memberikan layanan yang berkualitas kepada calon jamaah haji dan umrah, dan juga calon jamaah merasa pelayanannya terpenuhi dan merasa nyaman terhadap pelayanan sehingga terciptanya loyalitas dari calon jamaah haji dan umrah terhadap PT. Bunda Asri Lestari Kota Bandar Lampung.¹⁷

¹⁶ Mike Alisa Utami, “Aspek Dakwah Dalam Manajemen Jamaah Haji dan Umroh di PT.Al Badriyah Wisata Bengkulu.” (*Skripsi*, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Bengkulu, 2019).

¹⁷ Fitria Handayani, “Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Calon Jamaah Haji dan Umroh Pada PT.Bunda Asri Lestari Kota Bandar Lampung.”(*Skripsi*, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, 2023).

10. Skripsi Yulanda Gustin yang berjudul “Strategi Pemasaran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIH) Daarul Khair Kotabumi Dalam Menarik Minat Calon Jamaah Haji Lampung Utara” Pada penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif yang berbentuk deskriptif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*) dan metode pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data primer diperoleh langsung dari informan yaitu Ketua, Sekretaris, dan pengurus KBIHU Daarul Khair serta jemaah KBIHU Daarul Khair, sedangkan data sekunder diperoleh dari bukubuku, jurnal ilmiah, dan kepustakaan lainnya yang berkaitan dengan bahasan penelitian penulis. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif ini ialah dilakukan saat pengumpulan data sedang berlangsung, serta saat pengumpulan data telah tercukupi. Berdasarkan hasil penelitian penulis, menunjukkan bahwa KBIHU Daarul Khair tidak mempunyai strategi pemasaran secara khusus, tetapi lebih mengutamakan action atau aksi dari para pembimbing yaitu dengan lebih meningkatkan lagi kualitas diri dari para pembimbing agar dapat memberikan pelayanan dengan semaksimal mungkin kepada jemaah sehingga jemaah menjadi puas dengan pelayanan yang diberikan oleh KBIHU Daarul Khair. Dan untuk strategi promosi KBIHU Daarul Khair yaitu menjaga silaturahmi dengan para alumni jemaah haji bimbingan KBIHU Daarul Khair dengan mengadakan pengajian rutin. Dan kebanyakan jemaah yang mengikuti bimbingan manasik haji di KBIHU Daarul Khair dari tahun ke tahun mendapatkan informasi tentang KBIHU Daarul Khair yaitu dari jemaah ke jemaah atau dari mulut ke mulut.¹⁸
11. Jurnal Khaira Lasmi Anesta dan Jon Kenedi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji dan Umroh Pada PT.Tour And Travel Aulia Perkasa Abadi Di Pasaman Barat” Penelitian ini mengevaluasi manajemen pelayanan PT. Auliya Tour and Travel dalam pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Metode penelitian yang

¹⁸ Yulanda Gustin, “Strategi Pemasaran Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIH) Daarul Khair Kotabumi Dalam Menarik Minat Calon Jamaah Haji Lampung Utara.”(*Skripsi*, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, 2023).

digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data primer diperoleh langsung dari direktur perusahaan, sedangkan data sekunder berasal dari teori-teori, dokumentasi, dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Auliya Tour and Travel menerapkan manajemen pelayanan dengan menetapkan target jama'ah sekitar 5000 per tahun. Struktur organisasi yang jelas digunakan untuk mengarahkan pelaksanaan agar mencapai tujuan. Pelatihan bimbingan manasik dan pemeriksaan kesehatan seperti suntik meningitis dilakukan sebagai persiapan. Di Mekkah, terdapat kajian-kajian yang diadakan oleh mutawwif untuk peningkatan wawasan jama'ah. Pengawasan dilakukan langsung oleh direktur dan tidak langsung melalui aplikasi WhatsApp serta laporan kinerja karyawan kepada direktur oleh kepala bidang atau divisi. Proses manajemen ini bertujuan agar pelaksanaan ibadah haji dan umrah mencapai kesempurnaan dan kepuasan jama'ah.¹⁹

12. Jurnal Saepurrahmat, Ruhayat dan Asep Iwan Setiawan yang berjudul "Implementasi Manajemen Informasi KBIH Dalam Meningkatkan Minat Bimbingan Haji" Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses promosi yang dilakukan oleh KBIH Assyakur melalui implemementasi dari bauran promosi periklanan, penjuluan personal dan dari mulut ke mulut dalam meningkatkan minat jamaah untuk melakukan bimbingan di KBIH Assyakur. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif adalah berupa penelitian dengan metode penelitian studi kasus (*case study*). Penelitian ini memusatkan diri secara intensif pada satu obyek tertentu yang mempelajarinya sebagai suatu kasus. Dimana Subjek dalam penelitian ini adalah KBIH Assyakur yang didalamnya terdapat pengurus, pengelola, pengguna jasa, yang dapat dijadikan sumber informasi. Hasil penelitian dan analisis data manajemen promosi yang dilakukan oleh KBIH Assyakur melalui periklanan, dengan media cetak (*brosur*), media internet (*website*), media sosial (*facebook*).

¹⁹ Khaira Lasmi Anesta dan Jon Kenedi, "Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah Haji dan Umroh Pada PT.Tour And Travel Aulia Perkasa Abadi Di Pasaman Barat", *Jurnal Manajemen Haji dan Umroh*, Vol. 3 No. 2 (2023), 27.

Penjualan perorangan dan promosi dari mulut ke mulut yang dilakukan oleh alumni-alumni yang sudah pernah dibimbing di KBIH Assyakur, promosi dengan menggunakan dari mulut ke mulut adalah promosi yang paling efektif yang dilakukan oleh KBIH Assyakur Batununggal Kota Bandung.²⁰

13. Jurnal Mega Utami Maharani, Dewi Sadiyah, Abdul Mujib, Hilma Mulqiyah yang berjudul “Strategi Pemasaran Biro Perjalanan Haji dan Umroh dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pemasaran dan bagaimana cara mengimplementasikan strategi pemasaran yang dilakukan Ghinasepti Tour and Travel dalam menarik minat calon jemaah. Metode yang dilakukan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pertama, Perumusan strategi pemasaran yang meliputi visi misi, analisis lingkungan internal maupun eksternal menggunakan analisis SWOT, serta penentuan strategi pemasaran berdasarkan dari bauran pemasaran (*marketing mix*). Kedua, Implementasi strategi pemasaran yang berdasarkan strategi komunikasi pemasaran. Ketiga, Evaluasi strategi pemasaran yang dilakukan Ghinasepti ini dengan dua teknis: a. Dengan melakukan evaluasi mengenai teknis pelaksanaan kegiatan dalam menyebarkan informasi melalui media komunikasi pemasaran yang telah dilakukan, b. Dengan mengevaluasi terhadap sumber informasi yang diperoleh calon jemaah.²¹
14. Jurnal Muhammad Ali Yusni yang berjudul “Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementerian Agama Kota Samarinda” Berdasarkan penelitian penulis dilapangan, bahwa kegiatan penyelenggaraan ibadah haji yang dilaksanakan oleh Kementerian Aga Kota Samarinda sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari mulai prosedural pendaftaran haji yang tidak berbelit-belit, selanjutnya pada bimbingan manasik haji dalam penyampaian teori dan praktek sudah sesuai dengan kaidah agama dan

²⁰ Saepurrahmat *at al* “Implementasi Manajemen Informasi KBIH Dalam Meningkatkan Minat Bimbingan Haji”, *Jurnal Aktualisasi Ilmu Dakwah*, Vol 17 No. 2 (2017), 183

²¹ Mega Utami Maharani, Dewi Sadiyah, Abdul Mujib, Hilma Mulqiyah, “Strategi Pemasaran Biro Perjalanan Haji dan Umroh dalam Meningkatkan Minat Calon Jamaah”, *Jurnal Academic Journal of Hajj and Umra*, Vol. 1 No. 6 (2022), 85

amanat pemerintah serta pada pemberangkatan dan pemulangan jamaah haji berjalan sesuai rencana awal. Kendala teknis dilapangan sebenarnya ada, hanya saja bisa ditangani dengan baik dan professional oleh pegawai kemenag Samarinda.²²

15. Jurnal Ismaulidina, Effiati Juliana Hasibuan dan Taufik Wal Hidayat yang berjudul "Strategi Komunikasi Public Relation Dalam Membangun Citra Dan Kepercayaan Calon Jemaah Haji dan Umroh" Penelitian ini bertujuan untuk meneliti strategi komunikasi public relation dalam membangun citra dan kepercayaan calon Jemaah haji dan umroh di PT. Siar Tour Medan. Dilatar belakangi karena penyelenggaraan ibadah haji dan umroh selama ini di nilai kurang efektif dan efisien. Hal ini turut mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan dan perlindungan pada jamaah sehingga tingkat kepercayaan dan citra perusahaan berkurang dimata pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan menggunakan teknik analisis deskriptif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Public Realtion oleh Ruslan yang disingkat dengan Pencils dan citra yang dibentuk melalui empat komponen menurut Soleh Soemirat dan Elvinaro Ardianto dalam buku dasardasar *Public Relation* yaitu, persepsi, kognisi, motivasi dan sikap. Kata Kunci: Strategi komunikasi, Public Relation, Membangun citra dan kepercayaan.²³

F. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dapat berisi gambaran tentang pola antar hubungan antara variabel maupun kerangka konsep yang digunakan oleh penelitian untuk menjawab permasalahan yang diteliti. Kerangka berikir dibuat untuk menjadi pisau analisis terhadap masalah penelitian.²⁴ Rianse dan Abdi mengatakan bahwa kerangka pemikiran atau kerangka pikir merupakan suatu konsep

²² Muhammad Ali Yusni "Studi Tentang Pelayanan Haji Di Kementrian Agama Kota Samarinda", *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 3 No. 1 (2015), 318

²³ Ismaulidina *at al* berjudul "Strategi Komunikasi Public Relation Dalam Membangun Citra Dan Kepercayaan Calon Jemaah Haji dan Umroh", *Jurnal Jurnal Ilmu Pemerintahan, Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi*, Vol. 2 No. 1 (2020), 17

²⁴ Dalman, *Tata Cara Menulis Karya Ilmiah*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2015), 184.

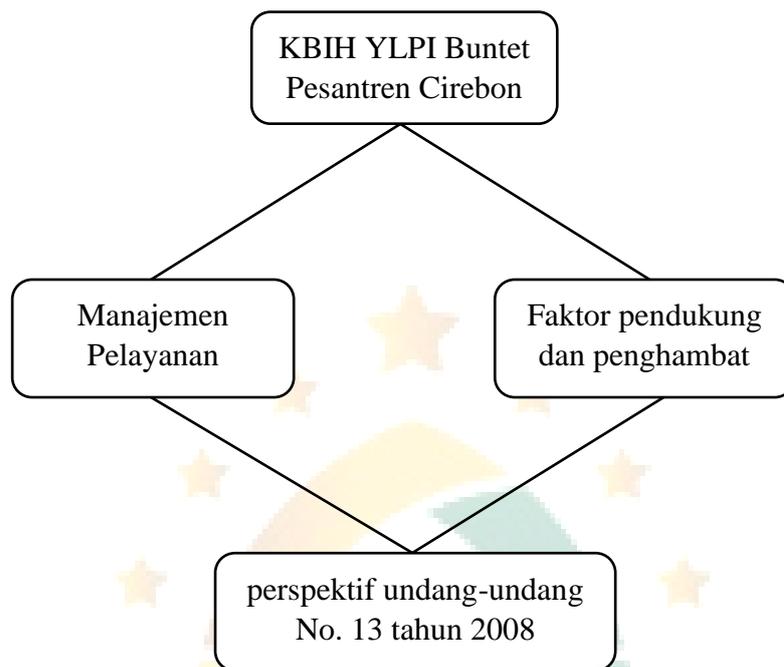
pemikiran untuk menjelaskan masalah riset berdasarkan fakta-fakta, observasi dan telaah pustaka dan landasan teori. Berbeda dengan pendapat Sugiyono, yang mendefinisikan kerangka berpikir sebagai model konseptual yang dimanfaatkan sebagai teori yang ada kaitannya dengan beberapa faktor yang diidentifikasi sebagai masalah penting. Konteks yang dimaksud untuk kerangka penelitian. Dalam menjalankan sebuah penelitian yang membutuhkan kerangka berpikir, alangkah lebih baiknya jika hal tersebut mampu menjelaskan secara teoritis. Sekaligus juga bisa menjelaskan hubungan antara variable yang diangkat. Jadi peneliti bisa menjelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.²⁵

Pelaksanaan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah telah diatur dalam Undang-Undang No 13 Tahun 2008 Pasal 6 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah dalam memberikan pelayanan bagi calon jama'ah haji dan umrah yang dilakukan oleh lembaga resmi yang ditunjuk oleh pemerintah yakni Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) YLPI Buntet Pesantren Kabupaten Cirebon.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi manajemen dalam memberikan pelayanan kepada calon jama'ah haji dan umrah guna mensejahterakan para calon jama'ah haji dan umrah, maka dapat digambarkan kerangka pemikirannya sebagai berikut:

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

²⁵ Salma, Kerangka Berpikir: Pengertian, Cara membuat, dan Contoh Lengkap. <https://penerbitdeepublish.com/kerangka-berpikir/>, diakses pada tanggal 20 Oktober 2023.



Tabel 1.1 Skema Kerangka Pemikiran

G. Metodologi Penelitian

1. Jenis, Metode dan Pendekatan Penelitian

a. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, dimana penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang digunakan untuk meneliti pada objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.²⁶

Dalam penelitian ini akan melibatkan pengumpulan data melalui wawancara dengan staf dan pembimbing KBIHU YLPI Buntet Pesantren Cirebon. Penelitian deskriptif kualitatif dapat digunakan untuk melakukan penelitian yang bertujuan menggambarkan secara utuh dan mendalam mengenai realitas sosial dan berbagai fenomena

²⁶ Ditha Prasanti, "Penggunaan Media Komunikasi Bagi Remaja Perempuan dalam Pencarian Informasi Kesehatan", *Jurnal Lontar*, Vol. 6, No. 1 (2018), 13.

yang terjadi pada manajemen pelayanan pada calon jama'ah haji dan umrah dengan tujuan objek penelitian tersebut dapat disajikan secara rinci dan dapat diketahui ciri, karakter, sifat, dan modelnya secara komprehensif.

Dengan demikian, metode penelitian kualitatif cocok digunakan pada penelitian-penelitian ilmiah untuk menemukan bukti empiris yang mendukung keberadaan bimbingan manasik haji dan umrah sebagai sarana yang efektif dalam meningkatkan bimbingan manasik haji dan umrah perkembangan suatu fenomena tertentu di suatu masa atau daerah, mendeskripsikan proses dan hasil pengembangan atau penciptaan suatu karya pada tulisan ilmiah, melaporkan suatu proyek atau kegiatan yang telah dilaksanakan, dan sebagainya. Intinya, berbagai penelitian yang tidak ditujukan untuk mengetahui efektivitas, pengaruh, keputusan, atau hal spesifik lain yang harus membuat simpulan spesifik terhadap suatu permasalahan.

b. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan yaitu penelitian dengan data yang diperoleh dari penelitian langsung pada kegiatan di lapangan kerja penelitian. Penelitian ini merupakan penelitian non doktrinal, yaitu menggunakan teori yang sudah ada kemudian dikembangkan lebih lanjut sesuai dengan kondisi di lapangan.²⁷ Adapun penelitian kualitatif mempunyai dua tujuan utama, yang pertama yaitu, menggambarkan dan mengungkap (*to describe and explore*) dan kedua menggambarkan dan menjelaskan (*to describe and explain*).

c. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian menggunakan pendekatan yuridis normatif, yaitu penelitian hukum yang meletakkan hukum sebagai sebuah bangunan sistem norma. Sistem norma yang dimaksud adalah mengenai asas-asas, norma, kaidah dari peraturan perundangan,

²⁷ Supriadi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: UII Press, 2005), 34.

perjanjian serta doktrin (ajaran). Penelitian normatif ini adalah penelitian terhadap sistematika hukum, yaitu penelitian yang tujuan pokoknya adalah untuk mengadakan identifikasi terhadap pengertian-pengertian atau dasar dalam hukum.²⁸

Penelitian yuridis normatif ini menganalisis masalah dari sudut pandang ataupun ketentuan yang mengacu pada norma-norma yang ada dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku dan menganalisis masalah dari sudut pandang fakta yang terjadi di lapangan.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdapat dua macam, yaitu:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari subjek penelitian dengan menggunakan alat ukur atau alat pengumpulan data.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan secara tidak langsung dari sumber-sumber lain. Dalam hal ini data sekunder yang akan diperoleh melalui data kepustakaan yang berisi tulisan-tulisan yang berkaitan dengan pembahasan penelitian yaitu dari berbagai buku tentang, serta tulisan-tulisan yang berisi sebagainya yang berhubungan dengan masalah penelitian.

3. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yakni dengan cara sebagai berikut:

a. Observasi

²⁸ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016), 93.

Observasi merupakan proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis, dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.²⁹ Dalam hal ini peneliti melakukan observasi terus terang, yang dimaksud dalam penelitian ini adalah peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data bahwa peneliti sedang melakukan penelitian, sehingga informan mengetahui sejak awal sampai akhir aktivitas peneliti.³⁰

b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses interaksi dan komunikasi verbal dengan tujuan untuk mendapatkan informasi penting yang diinginkan dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula. Ciri utama dari wawancara adalah adanya kontak langsung dengan tatap muka antara pencari informasi (*interviewer*) dan sumber informasi.³¹ Dalam penelitian ini wawancara dilakukan secara langsung dengan pihak KBIHU YLPI Buntet Pesantren Cirebon.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu usaha penelaahan terhadap beberapa dokumen (barang-barang tertulis) atau arsip. Sugiyono mengemukakan bahwa “Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang”.³²

Dokumen yang digunakan merupakan data pendukung terhadap hasil pengamatan dan wawancara berkaitan dengan bentuk pesan

²⁹ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: CV. Alfabeta, 2016), 139.

³⁰ Nuning Indah Pratiwi, “Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi”, *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, Vol. 1 No. 2 (2017): 212.

³¹ Nurul Zuriah, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), 179.

³² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2009), 329.

verbal dan non verbal dan juga hambatan-hambatan yang ditemui oleh peneliti.³³

4. Teknik Analisis Data

Proses analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Miles dan Huberman membagi proses analisis data menjadi tiga bagian, yaitu reduksi data, *display* data, dan kesimpulan atau *verifikasi*, yakni sebagai berikut.³⁴

a. Reduksi Data

Menurut Sugiyono, reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli. Melalui diskusi itu, maka wawasan penelitian akan berkembang, sehingga dapat mereduksi data-data yang memiliki nilai temuan dan pengembangan teori yang signifikan.

Reduksi data yang peneliti lakukan dalam penelitian ini adalah dengan cara melakukan diskusi dengan orang-orang yang dianggap mampu memberikan masukan kepada peneliti. Dari hasil diskusi tersebut, peneliti mampu untuk mereduksikan data-data dari hasil penelitian.

b. *Display* data (Penyajian Data)

Setelah data direduksi maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Penyajian data dalam penelitian kualitatif bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar

³³ Nuning Indah Pratiwi, "Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi", *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, Vol. 1, No. 2 (Agustus, 2017): 215.

³⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2009), 337.

kategori, *flowchart*, dan sejenisnya.³⁵ Penyajian data dalam penelitian ini adalah dengan cara mendeskripsikan semua kegiatan selama proses berlangsungnya kegiatan penelitian dan mendeskripsikan hasil dari penelitian yang peneliti lakukan selama berada di lapangan. Penyajian data yang digunakan oleh peneliti adalah dalam bentuk uraian dan berupa gambaran-gambaran baik dari proses maupun hasil penelitian.

c. Kesimpulan atau *Verifikasi*

Langkah terakhir dalam proses analisis data dalam penelitian kualitatif adalah menarik kesimpulan dari berbagai permasalahan yang diteliti. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan kesimpulan atau verifikasi data hasil penelitian setelah peneliti selesai melakukan semua proses penelitian di lapangan. Bentuk kesimpulan atau *verifikasi* yang peneliti lakukan adalah dengan cara menarik kesimpulan dari semua permasalahan yang peneliti teliti selama berada di lapangan.

5. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis memilih tempat penelitian di KBIHU YLPI Buntet Pesanteen Cirebon. Jalan Kuwu Aswad Desa Mertapada Kulon, Kecamatan Astanajapura, Kabupaten Cirebon, Jawa Barat.

H. Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui dan mempermudah pembahasan serta memperoleh gambaran dari keseluruhan penelitian ini, maka dijelaskan sistematika penulisan skripsi yang terbagi atas lima bab sebagai berikut:

³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2009), 341.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat tentang pendahuluan, diuraikan secara garis besar beberapa permasalahan penelitian yakni latar belakang masalah, perumusan masalah yang terdiri dari identifikasi masalah, pembatasan masalah serta pertanyaan penelitian, manfaat penelitian yang didalamnya mencakup manfaat bagi peneliti, akademik dan bagi tempat penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran; metodologi penelitian yang terdiri dari lokasi penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, dan teknik analisis data, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini memuat tentang sajian teori tentang pendistribusian, ruang lingkup KBIHU, penerapan manajemen pelayanan calon jamaah haji dan umroh, implementasi manajemen pelayanan, faktor pendukung dan penghambat.

BAB III Profil KBIHU YLPI Buntet Pesantren Cirebon

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum mengenai manajemen pelayanan bagi para calon jama'ah haji di KBIH YLPI Buntet Pesantren Cirebon mengacu pada Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Pasal 3 tentang penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya bagi jama'ah haji dan umrah sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran Agama Islam. Mengacu pada pasal 6 bahwa pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jama'ah haji dan umrah

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang penjabaran Implementasi Manajemen Pelayanan Dalam Meningkatkan Minat Jama'ah Haji Dan Umrah Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) YLPI Buntet Pesantren Cirebon

Berdasarkan Perspektif Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. Dalam bab ini di bahas mengenai implementasi manajemen pelayanan calon jama'ah haji dan umrah, faktor pendukung dan penghambat yang terdapat pada lembaga serta apakah sistem manajemen pelayanan pada lembaga ini sesuai dengan undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian di KBIHU YLPI Buntet Pesantren Cirebon.

