

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Haji dan umrah merupakan ibadah yang harus ditunaikan oleh setiap muslim yang mampu dalam biaya, kesehatan, jiwa, dan keilmuan. Setiap umat muslim menginginkan tercapainya kesempurnaan dalam beribadah dengan menjalankan perintah-perintah Allah SWT dan menjauhi segala larangan-Nya. Al-Qur'an dan Hadits adalah pegangan bagi umat muslim yang didalamnya terdapat perintah dan larangan yang harus dijalankan oleh umat muslim salah satunya adalah rukun islam dan rukun iman menjadi amalan yang harus dilaksanakan.¹

Kewajiban untuk menjalankan rukun Islam yang ke lima ini adalah menjalankan ibadah haji. Pelaksanaan ibadah haji sangat berbeda dengan pelaksanaan rukun Islam lainnya. Menjalankan ibadah haji adalah menjalankan ritual ibadah yang waktu dan tempatnya tertentu, yaitu pada bulan Dzulhijjah di tanah suci. Pada waktu tersebut umat muslim dari berbagai penjuru dunia akan datang secara hampir bersamaan, sehingga setiap umat harus mampu menyesuaikan dengan kondisi yang ada.

Menunaikan Ibadah Haji merupakan rukun Islam kelima yang tata cara pelaksanaannya telah di tentukan oleh syari'at melalui firman Allah SWT ditegaskan dalam al-Qur'an berbunyi :

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ^{٩٧}

“Mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta Alam” (Qs. Āli-‘Imrān : 97).²

¹ Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), 22.

² Departemen Agama Republik Indonesia, *al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: PT Sygma Examedia Arkanleema, Tt), 59.

Pengertian sanggup (mampu) di sini parameternya adalah mampu untuk melaksanakannya, sehingga di antara wajib haji, selain harus beragama Islam, berakal, baligh, mampu dalam hal fisik, dan mental seperti kesehatan, keamanan dan biaya, namun kesiapan tentang ilmu agama yang berhubungan dengan pelaksanaan haji merupakan faktor penting yang harus dimiliki oleh calon jama'ah haji, untuk bisa dikatakan hajinya sah. Kesempurnaan untuk menjalankan ibadah haji merupakan dambaan setiap orang, meskipun di dalam kenyataannya untuk mendapatkan kesempurnaan, bukanlah pekerjaan yang gampang.³

Melihat adanya tata cara dalam pelaksanaan ibadah haji, maka calon jama'ah haji yang akan melaksanakan atau menunaikan ibadah haji harus benar-benar memahami dan menguasai tata cara dalam pelaksanaan ibadah haji. Oleh karena itu, bagi mereka yang akan melaksanakan ibadah haji diharuskan terlebih dahulu untuk mengikuti kegiatan bimbingan manasik haji yang dapat dilakukan melalui lembaga-lembaga sosial keagamaan, khususnya yang bergerak dibidang haji seperti Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH).

Pada kenyataannya di lapangan 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, ataupun hal lain). Kondisi ini muncul sebagai akibat bayangan dari para calon jama'ah karena bertemunya jutaan umat muslim di tanah suci pada waktu yang sama. Di sisi lain, calon jama'ah Indonesia banyak yang pergi menunaikan ibadah haji yang usianya sudah lanjut (di atas 65 tahun) sehingga pelupa, pengalaman pertama kali bepergian ke luar negeri, bahkan ada yang baru pertama kali naik pesawat terbang. Menghadapi kondisi yang demikian, bukanlah pekerjaan yang mudah bagi Kementerian Agama untuk mengatasinya.

Disamping itu persiapan untuk para calon jama'ah haji sudah dilakukan oleh kementerian agama, selaku penanggung jawab penyelenggaraan ibadah

³ Erwin Jaya, "Manajemen Pelayanan Manasik Haji Pada KBIH Syekh Yusuf Di Kabupaten Gowa", *Jurnal Manajemen Dakwah*, 4: 2 (Tahun 2016): 2-4.

haji, yaitu dengan pemberian bimbingan haji sebelum berangkat dan juga pembinaan dan pelayanan para jama'ah di tanah air. Kementerian agama berusaha menciptakan para petugas profesional yang berdedikasi untuk membantu menyelesaikan permasalahan para jama'ah di tanah suci.

Pada dasarnya calon jama'ah pergi haji berniat untuk beribadah, serta berusaha untuk melaksanakan ibadah tersebut sebaik mungkin. Sehingga perlu dilakukan pembimbingan seintensif mungkin, khususnya untuk jama'ah yang sudah berusia lanjut. Kenyataan ini memberikan peluang yang cukup besar kepada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang diselenggarakan oleh yayasan guna membantu kesulitan para jama'ah. Tentunya pendirian KBIH harus seizin dan dipantau oleh Kementerian Agama, agar tidak terjadi penyimpangan di dalam pelaksanaan bimbingan ibadah haji selagi di Indonesia maupun di tanah suci. Sehingga KBIH merupakan mitra kerja yang baik bagi Kementerian Agama, dalam rangka membantu calon jama'ah haji untuk kelancaran prosesi pelaksanaan ibadah haji maupun mengatasi permasalahan jama'ah pada saat berada di tanah air maupun tanah suci. Dari sinilah kemudian lahir Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji lebih tepatnya BAB IV tentang pengorganisasian pada ayat 1 dan 2 yang berbunyi:

“Penyelenggaraan Ibadah Haji meliputi unsur kebijakan, pelaksanaan, dan pengawasan” juga “Kebijakan dan pelaksanaan dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab Pemerintah”.⁴

Dan BAB VII tentang pembinaan pasal 30, bahwa :

“Dalam rangka pembinaan ibadah haji, masyarakat dapat memberikan bimbingan ibadah haji, baik secara perseorangan maupun membentuk kelompok bimbingan.”⁵

⁴ Republik Indonesia Pasal 1 dan 2 Undang – Undang Penyelenggaraan Ibadah Haji UU No.13 Tahun 2008.

⁵ Republik Indonesia Pasal 30 BAB VII Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Namun seiring berjalannya waktu, melihat dari Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 terdapat kurangnya dalam dinamika dan memenuhi kebutuhan hukum masyarakat. Maka Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2009 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji menjadi Undang-Undang yang saat ini sudah tidak sesuai dengan dinamika dan kebutuhan hukum masyarakat, sehingga perlu diganti.⁶

Maka atas perubahan itu menjadi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Dan Umrah, yang disebutkan pada Pasal 1 menyatakan:

“Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah adalah kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi, dan pelaporan Ibadah Haji dan Ibadah Umrah. Dan menyebutkan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah yang selanjutnya disingkat KBIHU adalah kelompok yang menyelenggarakan bimbingan Ibadah Haji dan Ibadah Umrah yang telah mendapatkan izin dari Menteri.”

Sehingga KBIHU di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 memiliki tujuan yang disebutkan pada Pasal 3, menyatakan:

“Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi Jama'ah Haji dan Jama'ah Umrah sehingga dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat, dan mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.”⁷

Sesuai dengan tujuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan Haji dan Umrah di atas, bahwa pembinaan terhadap calon jama'ah haji merupakan salah satu dari tugas dan tujuan utama penyelenggaraan haji dan umrah, yaitu pembinaan, pelayanan, pelaksanaan, dan perlindungan. Pembinaan, pelaksanaan, dan perlindungan terhadap calon

⁶ Republik Indonesia Salinan Pasal 1 Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

⁷ Republik Indonesia Salinan Pasal 3 Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

jama'ah haji antara lain melalui penyempurnaan sistem manajemen penyelenggaraan jama'ah haji dari tahun ke tahun semakin ditingkatkan, hal ini diupayakan agar calon jama'ah haji lebih siap dan mandiri dalam menunaikan ibadah haji sesuai dengan tuntunan agama sehingga diperoleh haji mabrur. Pembinaan jama'ah haji merupakan salah satu tugas Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, dimana dalam pelaksanaan tugas ini pemerintah telah memberikan peluang kepada masyarakat untuk berpartisipasi sebagai mitra pemerintah dalam membimbing jama'ah haji. Sebab pada kenyataannya pemerintah dihadapkan pada ledakan jumlah calon jama'ah haji yang semakin kritis terhadap proses penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Banyak masyarakat menganggap pemerintah kurang siap dalam memberikan bimbingan dan pelayanan yang optimal bagi semua calon jama'ah haji. Oleh karena itu, pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama bekerja sama untuk turut serta membantu dalam pembinaan, pelayanan, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap calon jama'ah haji dengan membentuk kelompok bimbingan ibadah haji dan umrah (KBIHU).

KBIH juga dapat dikatakan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para jama'ahnya, karena rasio petugas dengan jumlah jama'ah jauh lebih baik. Minimal petugas ibadah haji yang diselenggarakan oleh KBIH adalah satu orang untuk satu rombongan, bahkan kadang lebih dari satu orang. Dan setiap Regu ditunjuk ketua regu yang memiliki tingkat keimanan yang cukup bagus, serta ditentukan oleh KBIH. Di dalam penentuan ketua regu, KBIH berusaha mencari tahu tentang tingkat keimanan dan pemahaman tentang agama yang dimiliki ketua regu tersebut. Hal ini biasanya dilakukan agar antar ketua regu di dalam satu rombongan bisa terbina dengan baik, dan kekompakkan tersebut berlanjut pada tingkatan antar ketua rombongan. Koordinasi para ketua rombongan dilakukan oleh ketua Kafilah. Ketua kafilah di sini adalah ketua yang ditugaskan oleh KBIH untuk bertanggung jawab terhadap semua kegiatan para jama'ah KBIH. Besarnya jumlah jama'ah untuk setiap KBIH tidaklah sama, sangat tergantung pada kepercayaan calon jama'ah di dalam memilih KBIH tersebut. Berdasarkan ulasan di atas, menjadi peserta

KBIH akan mendapatkan tingkat ketenangan dan harapan bisa menjalankan ibadah dengan lebih baik akan terwujud.⁸

KBIH pada saat ini telah ada di seluruh Provinsi di Indonesia, 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 Indonesia dan peran tersebut selama ini dipandang telah konsisten dilaksanakan KBIH dalam membantu pemerintah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dibidang perhajian. Salah satu dari KBIH yang ada adalah KBIH Al-Hidayah Jawa Barat yang awal mulanya KBIH Al-Hidayah ini hanya memiliki satu KBIH di satu wilayah Cirebon sejak tahun 2009 pun KBIH Al-Hidayah sudah berdiri. Seiring dengan berjalannya waktu, jumlah KBIH yang ada di seluruh wilayah Cirebon pun semakin bertambah, kemudian adanya perubahan otonomi daerah yang musti harus dipisah sesuai dengan pemerintahan daerah, yang pembagiannya kabupaten dengan kota. Maka dibentuklah KBIH kabupaten dan KBIH kota dengan dibawah naungan yayasan yang berbeda. Sehingga pada tahun 2014 KBIH Al-Hidayah kota Cirebon dipimpin dan diketuai oleh Drs. H. Sutrisno, sesuai dengan perubahan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 diterangkan bahwasannya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah yang selanjutnya disingkat KBIHU adalah kelompok yang menyelenggarakan bimbingan Ibadah Haji dan Ibadah Umrah yang telah mendapatkan izin dari Menteri. Maka KBIH Al-Hidayah kota Cirebon menjadi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) "Al-Hidayah" Kota Cirebon.

Melihat dalam keberadaannya, dari sekian banyaknya jumlah KBIH di kota Cirebon di tahun 2014 wilayah Kota Cirebon keberadaan KBIH yang telah memiliki izin atau rekomendasi dari pemerintah selain KBIHU Al-Hidayah kota Cirebon diantaranya, *pertama* KBIH Alisa yang diketuai oleh H. Masyhudi berlokasi di Jl. RA Kartini No.45 Kota Cirebon, dan *kedua* KBIH

⁸ Departeman Agama RI, Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Dan Penyelenggaraan Haji, *Jurnal Petunjuk Teknis Pengorganisasian Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)*, 2: 4 (2004): 4-6.

Badrul Munir diketuai oleh Drs. H. Moh Sayuti yang beralamat di Jl. Kalitanjung No. 9. A.⁹ Namun, kenyataannya KBIH di wilayah Kota Cirebon masih banyak manajemen strategi rekrutmen yang diterapkannya masih secara tradisional, sehingga hal ini lah menyebabkan KBIH di wilayah kota Cirebon masih belum optimal dalam kualitas kepercayaan calon jama'ah haji terhadap lembaga KBIH nya dan kuantitas lembaga KBIH dalam strategi rekrutmen calon jama'ah haji yang kurang efektif dan efisien, karena adanya faktor persaingan antar KBIH yang saling menjelekkkan. Sehingga hal ini tidak terbukti dengan peningkatan jumlah calon jama'ah haji dari tahun ke tahun selalu mengalami perubahan jumlah calon jama'ah haji.

Hal tersebut menjadi kendala strategi manajemen rekrutmen pada KBIH dalam pencapaian sasaran calon jama'ah haji dan umrah berkurang. Strategi disini merupakan tindakan yang bersifat *incremental* (senantiasa meningkatkan) dan terus menerus, dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan. Sondang P. Siagian mengartikan, bahwa strategi adalah serangkaian keputusan dan tindakan mendasar yang dibuat oleh manajemen puncak dan implemetasikan oleh seluruh jajaran suatu organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi tersebut.¹⁰ Arti lain strategi merupakan sebagai suatu seni menggunakan kecakapan dan sumber daya untuk mencapai sasaran melalui hubungan yang efektif dengan lingkungan dalam kondisi yang menguntungkan. Dapat ditarik kesimpulan, bahwa strategi adalah pedoman atau aturan bagaimana memanfaatkan sumberdaya yang terbatas dengan terus menerus secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan dalam kurun waktu tertentu, dengan sangat memperhatikan faktor lingkungan internal dan efektif. Rekrutmen sendiri adalah suatu proses mencari dan menarik calon pegawai/atau karyawan yang *qualifaid* untuk pekerjaan dalam memberikan

⁹ Radar Cirebon, "Cirebon real time news"
<https://www.radarcirebon.com/2010/10/22/hanya-ada-1-kbih-di-kota-cirebon/> (diakses tanggal 16 Juni 2020).

¹⁰ Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia Abad-21*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1998), 15.

pelayanan umum (*public service*) dan pelaksanaan pembangunan sesuai bidang kerja sebuah organisasi non profit.¹¹

Setiap organisasi ataupun lembaga yang beroperasi memerlukan strategi rekrutmen untuk mengoptimalkan kelembagaannya. Strategi rekrutmen yang kompleks ini berubah-ubah sesuai dengan keadaan lingkungan sosial calon jama'ah haji. Sebuah perubahan sosial menjadikan tantangan baru bagi setiap KBIH yang ada. Hal inilah yang harus selalu dipertimbangkan dalam setiap perekrutan calon jama'ah haji dan umrah dari tahun ke tahun. Banyak tidaknya calon jama'ah haji dan umrah yang mendaftar terkait dengan bagaimana sistem rekrutmen yang berjalan, semakin baik strategi rekrutmen yang diterapkan dalam suatu KBIH maka semakin banyak calon jama'ah haji dan umrah yang menjadi bagian dari KBIH. Rekrutmen didalam KBIH berbeda dengan rekrutmen calon karyawan ataupun pekerja. Jadi yang dimaksud strategi rekrutmen di dalam penelitian ini merupakan sebuah kiat, cara atau taktik untuk menarik calon jama'ah haji dan umrah agar menjadi bagian dari suatu lembaga. Dimana calon jama'ah haji dan umrah tersebut bisa disebut dengan konsumen. Dengan tujuan rekrutmen didalam kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) adalah untuk menarik calon jama'ah haji dan umrah sebanyak-banyaknya agar menjadi bagian dari KBIH.¹²

Di dalam penulisan skripsi ini, penulis menentukan pilihan kepada KBIHU Al-Hidayah kota Cirebon, diketuai dan dipimpin oleh Drs. H. Sutrisno di bawah Yayasan Sosial Pendidikan dan Dakwah Islamiyah "Harapan Mulya" yang berkedudukan di Jl. Simaja Utara No.48 Kel. Drajat Kec. Kesambi Kota Cirebon sesuai dengan Akte Notaris Patri Renila, SH., M.Kn. Nomor 01 tertanggal 25 Juni 2014 dan berdasarkan Surat Keputusan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. AHU-03149.50.10.2014 tertanggal 27 Juni 2014.¹³ Yang mana Kelompok Bimbingan Ibadah Haji

¹¹ Hadari Nawawi, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis Kompetitif*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2005), 328.

¹² Ridwan Nurfalah, "Strategi Pimpinan dalam Optimalisasi Rekrutmen Jama'ah Haji", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 7: 2, (Juni 2013): 166.

¹³ Depag RI Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umroh, *Jurnal Modul Ta'aruf & Sosialisasi KBIHU Al-Hidayah kota Cirebon*, 4: 2, (2014): 2.

(KBIHU) “Al-Hidayah” kota Cirebon ini adalah lembaga sosial keagamaan yang telah mendapatkan izin dari pemerintah untuk melaksanakan bimbingan kepada jama’ah haji sebelum keberangkatan ke Arab Saudi, selama perjalanan dan selama di Arab Saudi, sampai kembali lagi ke tanah air.

Sejak berdirinya KBIHU Al-Hidayah kota Cirebon sudah mengalami persaingan yang saling menjelekkkan antar KBIH, hal ini menyebabkan terjadinya faktor penghambat untuk menarik calon jama’ah haji dan umrah serta berkurangnya kepercayaan calon jama’ah haji terhadap lembaga KBIHU Al-Hidayah kota Cirebon, maka untuk itu mencoba mengkombinasikan fungsi manajemen dalam melaksanakan bimbingan ibadah haji dan umrah seperti manajemen pada strategi rekrutmen, metode pembinaan dalam, pelaksanaan, dan evaluasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan memperoleh hasil yang maksimal, serta dapat menciptakan jama’ah haji mandiri dan berkualitas. Akan tetapi kualitas disini bukan dalam hal pemahaman calon jama’ah tentang berkaitan saat menunaikan ibadah haji melainkan terkait kualitas kepercayaan calon jama’ah haji terhadap lembaga KBIHU Al-Hidayah kota Cirebon. Serta adanya kuantitas dalam KBIH disini merupakan cara KBIHU Al-Hidayah kota Cirebon dapat menarik calon jama’ah haji sebanyak mungkin. Sehingga hal inilah perlu adanya manajemen dari suatu lembaga KBIH tersebut dengan baik dan terarah guna mempercepat terciptanya tujuan yang efektif dan efisien.

Namun, tercatat dari beberapa tahun ini yakni mulai sejak tahun 2014 jumlah jama’ah KBIHU Al-Hidayah kota Cirebon berjumlah 33 jama’ah, tahun 2015 berjumlah 81 jama’ah, tahun 2016 berjumlah 59 jama’ah, tahun 2017 berjumlah 87 jama’ah, tahun 2018 berjumlah 116 jama’ah, tahun 2019 berjumlah 105 jama’ah, tahun dan di tahun 2020 berjumlah 139 jama’ah. Terbukti masalah pada strategi manajemen KBIHU Al-Hidayah kota Cirebon dalam strategi rekrutmen calon jama’ah haji dan umrah yang belum optimal dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas calon jama’ah haji, sehingga selalu mengalami perubahan jumlah calon jama’ah haji tiap tahunnya. Masalah ini perlu dikaji dan diteliti agar dapat ditemukan akar masalah dan sekaligus dapat ditentukan alternatif pemecahannya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penelitian ini merumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi rekrutmen yang digunakan kelompok bimbingan ibadah haji dan umrah (KBIHU) Al-Hidayah Kota Cirebon dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas jama'ah haji dan umrah ?
2. Bagaimana metode pembinaan yang digunakan oleh KBIHU Al-Hidayah kota Cirebon dalam pembekalan maupun pada saat di tanah suci guna meningkatkan kualitas dan kuantitas jama'ah haji dan umrah ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai oleh penulis dalam penelitian ini antara lain ialah:

1. Untuk mengetahui strategi rekrutmen yang digunakan kelompok bimbingan ibadah haji dan umrah (KBIHU) Al-Hidayah kota Cirebon dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas jama'ah haji dan umrah.
2. Untuk mengetahui metode pembinaan yang digunakan oleh KBIHU Al-Hidayah kota Cirebon dalam pembekalan maupun pada saat di tanah suci guna meningkatkan kualitas dan kuantitas jama'ah haji dan umrah.

D. Manfaat Penelitian

Dari kajian dan pemaparan penulis dalam penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun secara praktis, diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dari penulisan skripsi ini dapat menambah konstribusi pengetahuan tentang strategi manajemen KBIHU dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas jama'ah haji dan umrah, serta memberikan sumbangsih ilmu di bidang manajemen haji khususnya pada strategi rekrutmen dan metode pembinaan dalam pembekalan maupun pada saat di tanah suci yang digunakan KBIHU Al-Hidayah kota Cirebon sebagaimana yang dilakukan oleh pihak pelaksana haji dalam proses keberangkatan ke

tanah suci. Dan dapat dijadikan referensi bagi penelitian yang sejenis sehingga lebih mampu mengaktualisasikan dalam karya yang lebih baik di masa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat membawa manfaat sebagai bahan pedoman praktis di lapangan yang digunakan oleh kelompok bimbingan ibadah haji dan umrah (KBIHU) tentang manajemen pelaksanaan yang berhubungan dengan masalah strategi rekrutmen dan metode pembinaan yang digunakan oleh KBIHU Al-Hidayah kota Cirebon dalam pembekalan maupun pada saat di tanah suci untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas jama'ah haji dan umrah yang semakin baik dengan keadaan masyarakat yang tinggal di pedesaan. Selain itu sebagai bahan pertimbangan dan masukan terhadap kebijakan yang akan diambil oleh pemerintah dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas demi menciptakan calon/jama'ah haji yang mandiri, dengan pelaksanaan bimbingan ibadah haji yang semakin baik serta untuk kelompok bimbingan ibadah haji dan umrah (KBIHU) Al-Hidayah kota Cirebon dapat meningkatkan kualitas pelayanan haji terhadap calon jama'ah haji.

E. Literature Review/ Penelitian Terdahulu

Sejauh yang penulis ketahui, sudah banyak penelitian-penelitian intelektual yang membahas penelitian manajemen KBIH. Namun, yang menjadi perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian penulis adalah dalam strategi manajemen KBIHU Al-Hidayah Kota Cirebon khususnya pada strategi rekrutmen dan metode pembinaan yang digunakan KBIHU Al-Hidayah Kota Cirebon guna meningkatkan kualitas dan kuantitas jama'ah haji dan umrah. Setelah menelusuri penelitian terdahulu, penulis menemukan hasil penelitian yang pembahasannya berkaitan dengan judul penelitian yang penulis angkat, yaitu sebagai berikut:

Pertama, Skripsi yang dilakukan oleh Dimas Priyo Sembodo yang berjudul: “*Pelayanan Jama'ah Haji Kota Semarang Tahun 2009 (Analisis Pelaksanaan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008)*”. Skripsi ini ditulis Peneliti ingin menyampaikan apakah Kemenag Kota Semarang dalam pelaksanaan

pelayanan jama'ah haji sudah sesuai dengan UU No. 13 Tahun 2008 sebagai dasar acuan ataukah masih ada hal-hal yang menjadi hambatan dalam menerapkan UU tersebut.¹⁴

Kedua, Skripsi yang disusun oleh Tirta Wijaya dengan judul: “*Manajemen Pembinaan Ibadah Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Ulul Albaab Tangerang*“. Skripsi ini ditulis Peneliti ingin mengetahui bagaimana manajemen pembinaan jama'ah haji di KBIH Ulul Albaab Tangerang. Serta peneliti ingin mengetahui apa saja program-program pembinaan yang diberikan kepada jama'ah haji KBIH Ulul Albaab Tangerang.¹⁵

Ketiga, Skripsi yang dilakukan oleh Yuni Indrawati yang berjudul : “*Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Dakwah dalam Meningkatkan Pelayanan Kebutuhan Spiritual Jama'ah di Masjid Agung Kendal*“. Skripsi ini ditulis Peneliti bertujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk pelayanan kebutuhan spiritual jama'ah di Masjid Agung Kendal, dan untuk mengetahui penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam meningkatkan pelayanan kebutuhan spiritual jama'ah di Masjid Agung Kendal. Dalam penelitian ini menggambarkan secara detail mengenai manajemen dakwah yang dilakukan di Masjid Agung Kendal dalam upaya meningkatkan pelayanan kebutuhan spiritual jama'ah, dan mengupas pada kekurangan, kendala serta kelebihan yang bertujuan untuk mengungkapkan permasalahan yang kemudian dicari solusinya dengan mempertimbangkan realita yang ada di lingkungan Masjid Agung Kendal.¹⁶

Keempat, Skripsi yang ditulis oleh Adnin Mufattahah dengan judul: “*Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Ibadah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota Semarang*“. Skripsi ini menjelaskan tentang Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdatul Ulama Kota

¹⁴Dimas Priyo Sembodo, “*Pelayanan Jamaah Haji Kota Semarang Tahun 2009 (Analisis Pelaksanaan Undang-Undang No. 13 Tahun 2008)*“, Skripsi (Semarang: UIN Walisongo, 2010).

¹⁵Tirta Wijaya, “*Manajemen Pembinaan Ibadah Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Ulul Albaab Tangerang*“, Skripsi (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2011).

¹⁶Yuni Indrawati, “*Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Dakwah dalam Meningkatkan Pelayanan Kebutuhan Spiritual Jama'ah di Masjid Agung Kendal*“, Skripsi (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2008).

Semarang dalam menyelenggarakan bimbingan ibadah haji baik bimbingan selama di tanah air sampai di tanah suci hingga bimbingan pasca ibadah haji selalu menerapkan fungsi-fungsi manajemen di dalam pengelolaannya. Hal itu terbukti, KBIH NU Kota Semarang selalu membuat perencanaan di setiap kegiatan, baik bimbingan di tanah air maupun bimbingan di tanah suci.¹⁷

Kelima, Skripsi yang ditulis oleh Ludfi Maharani dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Haji Mandiri Terhadap Kepuasan Jama’ah Haji Tahun 2007 Kota Semarang”. Skripsi ini ditulis bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan haji mandiri, untuk mengetahui kepuasan jama’ah haji tahun 2007 kota Semarang, dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan haji terhadap kepuasan jama’ah haji tahun 2007 kota Semarang. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif. Data-data yang dikumpulkan dari responden dengan menggunakan angket, teknik analisisnya dengan menggunakan analisis korelasi *product moment*, sedangkan untuk menguji hipotesisnya menggunakan rumus regresi satu *predictor* dengan skor kasar.¹⁸

Sedangkan penelitian yang akan peneliti ajukan adalah “Strategi Manajemen KBIHU Al-Hidayah kota Cirebon Dalam Meningkatkan Kualitas dan Kuantitas Calon Jama’ah Haji Dan Umrah”. Berbeda dengan skripsi-skripsi yang sudah ada karena peneliti fokus pada strategi di bidang manajemen haji khususnya pada strategi rekrutmen dan metode pembinaan dalam pembekalan maupun pada saat di tanah suci yang digunakan KBIHU Al-Hidayah kota Cirebon dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas jama’ah haji dan umrah.

F. Kerangka Pemikiran

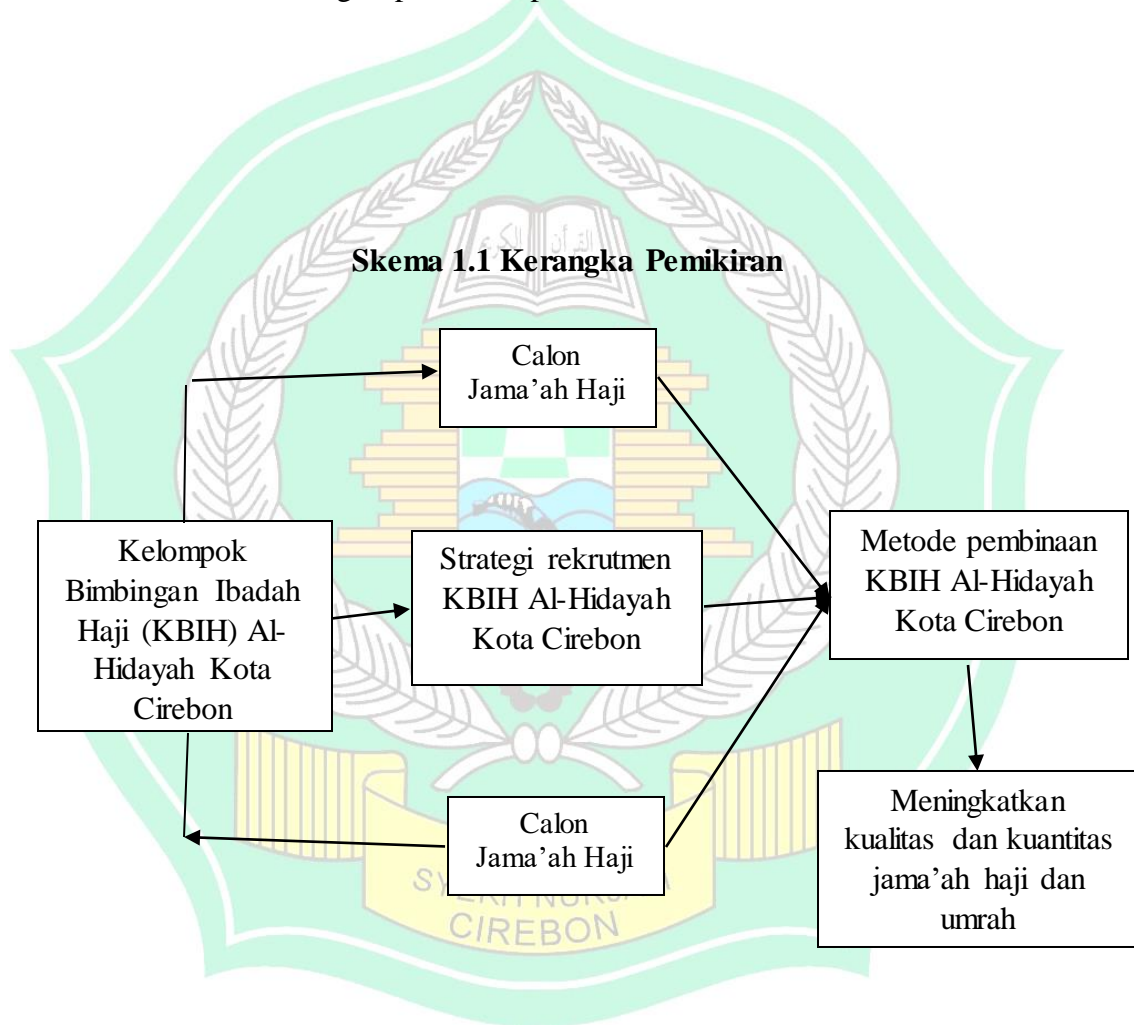
Kerangka pemikiran dapat berisi gambaran tentang pola antar hubungan antara variabel maupun kerangka konsep yang digunakan oleh penelitian untuk menjawab permasalahan yang diteliti. Kerangka pemikiran

¹⁷Adnin Mufattahah, “Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Ibadah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NU Kota Semarang”, Skripsi (Semarang: UIN Walisongo, 2009).

¹⁸ Ludfi Maharani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Haji Mandiri Terhadap Kepuasan Jama’ah Haji Tahun 2007 Kota Semarang”, Skripsi (Semarang: UIN Walisongo, 2009).

dapat berupa teori, evidensi-evidensi, dan dapat pula berupa pemikiran penelitian sendiri. Kerangka pemikiran harus dirumuskan dalam bentuk kalimat deklaratif. Jadi, bukan dengan kalimat pertanyaan, kalimat saran, ataupun kalimat pengharapan.¹⁹

Kerangka berfikir dibuat untuk menjadi pisau analisis terhadap masalah penelitian. Berangkat dari landasan kerangka pemikiran di atas, dapat diformulasikan kerangka pemikiran penelitian ini ke dalam skema berikut ini:



G. Metodologi Penelitian

Dalam metode penelitian ini, ada beberapa langkah yang akan ditempuh untuk menjawab permasalahan yang ditetapkan sejak dari lokasi

¹⁹Dalman, *Menulis Karya Ilmiah*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2015), 184.

penelitian, pendekatan penelitian, jenis penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, uji validasi data, dan teknik analisis data.

Berikut masing-masing poin tersebut akan dijelaskan dibawah ini :

1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan kepada ketua dan pengurus KBIHU Al-Hidayah Kota Cirebon yang beralamat di Jl. Simaja Utara No.48 Kel. Drajat Kec. Kesambi. Pemilihan tempat penelitian ini karena banyaknya calon atau jama'ah haji dan umrah yang menjadi peserta KBIHU Al-Hidayah kota Cirebon, sehingga KBIHU tersebut tempat yang strategis untuk melakukan penelitian. Penelitian ini dilakukan pada bulan April – Desember 2020.

2. Metode dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Menurut Sugiono, yang dimana data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, dan lain sebagainya.²⁰

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan secara kualitatif. Pendekatan secara kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dalam proses ini peneliti berusaha mendeskripsikan gejala sebagaimana gejala itu menampakkan dirinya pada pengamatan, maksudnya peneliti menggali data yang dimunculkan lewat pengalaman-pengalaman subjek.

Tipe penelitian dalam analisis strategi manajemen KBIHU Al-Hidayah kota Cirebon dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas jama'ah haji dan umrah (Studi Kasus di KBIHU Al-Hidayah Kota Cirebon Haji dan Umrah) tipe penelitian ini menggunakan studi deskriptif, yaitu menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena

²⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 15

realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi obyek penelitian, dan berupaya menarik realitas itu ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda, atau gambaran tentang kondisi, situasi, ataupun fenomena tertentu ²¹

3. Sumber Data

Menurut *Webster's New World Dictionary*, data adalah *things know or assumed* yang berarti data adalah sesuatu yang diketahui atau dianggap diketahui, artinya sesuatu yang sudah terjadi merupakan fakta (bukti).

Menurut cara memperolehnya, data dibedakan menjadi dua yaitu sebagai berikut:

a) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh peneliti melalui narasumber yang tepat. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian secara langsung melalui analisis mengenai strategi rekrutmen dan metode pembinaan dalam pembekalan maupun pada saat di tanah suci yang digunakan KBIHU Al-Hidayah kota Cirebon dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas jama'ah haji dan umrah kepada ketua atau pengurus KBIHU Al-Hidayah kota Cirebon.

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah tersedia atau sudah ada sehingga kita hanya mencari dan mengumpulkan. Data sekunder yang digunakan sebagai data pelengkap pada penelitian ini adalah data kepustakaan dan sumber informasi lain yang berkaitan dengan strategi rekrutmen dan metode pembinaan dalam pembekalan maupun pada saat di tanah suci yang digunakan KBIHU Al-Hidayah kota Cirebon dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas jama'ah haji dan umrah.

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini ada beberapa teknik, cara, atau metode yang dilakukan oleh penulis untuk memperoleh data yang dibutuhkan dan sesuai dengan jenis penelitian kualitatif, yaitu :

²¹ Bungin. B, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana Predana Media Group, 2008), 4.

a. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dilakukan dengan cara membaca, mengutip bahan-bahan dari buku-buku serta sumber lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

b. Studi Lapangan

1) Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian. Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu, dan perasaan emosi seseorang. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian.²²

Dalam observasi ini penulis akan melakukan pengamatan dan mencatat secara langsung terhadap objek penelitian yaitu mengenai strategi rekrutmen dan metode pembinaan yang digunakan oleh KBIHU Al-Hidayah kota Cirebon dalam pembekalan maupun pada saat di tanah suci untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas jama'ah haji dan umrah, dengan survey lokasi objek penelitian KBIHU Al-Hidayah kota Cirebon dan wawancara langsung dengan ketua nya agar mendapatkan data yang otentik dan spesifik.

2) Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Metode ini dilakukan untuk mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh pewawancara (pengumpul data) secara mendalam terhadap responden (*indeep interview*) dan jawaban dari responden dicatat atau direkam dengan alat perekam.²³ Pada hakikatnya, wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isu atau tema yang diangkat dalam penelitian. Atau, proses pembuktian

²²Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006), 88.

²³ Irwan soehartono, *Metode Penelitian Sosial* (Bandung: PT. Rosdakarya, 1995), 67-68.

terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh lewat teknik yang lain sebelumnya.

Pada wawancara ini penulis akan melakukan komunikasi langsung dan mengajukan pertanyaan mengenai strategi rekrutmen dan metode pembinaan yang digunakan oleh KBIHU Al-Hidayah kota Cirebon dalam pembekalan maupun pada saat di tanah suci untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas jama'ah haji dan umrah kepada ketua atau pengurus KBIHU Al-Hidayah kota Cirebon baik secara lisan dan mendengarkan keterangan-keterangan atau informasi dari ketua KBIHU Al-Hidayah kota Cirebon yaitu Bapak Drs. H. Sutrisno, SH dan Hadi Suhada yang menjabat sebagai Humas dari KBIHU Al-Hidayah kota Cirebon. Serta dengan jama'ah yang sudah pernah menjadi peserta dari KBIHU Al-Hidayah kota Cirebon itu sendiri yaitu Bapak Dean dan Ibu Onih.

3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.²⁴ Adapun dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu mengumpulkan data-data yang sudah tersimpan berupa surat, catatan harian, transkrip, buku, brosur, arsip foto, hasil rapat, cinderamata, jurnal kegiatan dan agenda yang berada di KBIHU Al-Hidayah kota Cirebon. Teknik dokumentasi ini dilakukan untuk menunjang proses penelitian, dimana tidak semua hal dapat diketahui hanya dengan observasi dan wawancara saja.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis lapangan model Milles dan Huberman yaitu dengan reduksi data, penyajian data,

²⁴Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002), 206.

kesimpulan dan verifikasi serta menggunakan analisis SWOT (*Strengths, Weakness, Oppurtunities, Threats*).

a. Teknik analisis lapangan model Milles dan Huberman

1. Reduksi data

Reduksi data yaitu merangkum, memfokuskan pada hal yang penting, memilih hal-hal pokok, mencari pola dan temanya.

2. Penyajian data

Dalam penelitian kualitatif sendiri penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya.

3. Kesimpulan dan verifikasi

Kesimpulan awal disini bersifat sementara, yang dimana akan mengalami perubahan apabila tidak ada bukti yang mendukung. Namun apabila ada bukti-bukti saat peneliti kembali ke lapangan, maka kesimpulan tersebut bersifat kredibel.

b. Teknik analisis SWOT (*Strengths, Weakness, Oppurtunities, Threats*).

1. *Strengths* (kekuatan), merupakan kondisi kekuatan yang terdapat dalam konsep penelitian. Kekuatan yang dianalisis merupakan faktor yang terdapat penelitian.

2. *Weakness* (kelemahan), merupakan kondisi kelemahan yang terdapat dalam konsep penelitian. Kelemahan yang dianalisis merupakan faktor yang terdapat dalam penelitian.

3. *Oppurtunities* (peluang), merupakan kondisi peluang yang berkembang di masa datang yang terjadi. Kondisi yang terjadi merupakan peluang dari luar konsep penelitian. Misalnya kebijakan pemerintah, kondisi lingkungan sekitar, dan lain sebagainya.

4. *Threats* (ancaman), merupakan kondisi yang mengancam dari luar. Ancaman ini dapat mengganggu konsep penelitian.

H. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang menyeluruh terhadap penelitian tindakan kelas ini, maka penulis akan memaparkan tentang sistematika yang terbagi menjadi lima bab, dengan perincian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN: merupakan bab yang berisikan informasi meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, literatur review/penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, metodologi penelitian, sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA: merupakan bab yang akan membahas tinjauan umum tentang konsep dasar kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) sekaligus metode pembinaan, strategi rekrutmen, dan strategi manajemen calon jama'ah Haji dan Umrah.

BAB III OBJEK PENELITIAN: merupakan bab yang menguraikan gambaran umum tentang KBIHU Al-Hidayah kota Cirebon, strategi rekrutmen dan metode pembinaan yang digunakan oleh KBIHU Al-Hidayah kota Cirebon dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas jama'ah Haji dan Umrah.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN: merupakan bab yang berisikan analisis tentang strategi manajemen pada strategi rekrutmen yang digunakan KBIHU Al-Hidayah kota Cirebon, dan analisis tentang metode pembinaan yang digunakan KBIHU Al-Hidayah kota Cirebon dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas jama'ah Haji dan Umrah.

BAB V PENUTUP: merupakan bab yang memuat tentang kesimpulan dari pembahasan hasil penelitian, dan saran-saran.

