

**IMPLEMENTASI BIMBINGAN HAJI YANG DILAKUKAN KELOMPOK
BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN DAMPAKNYA TERHADAP MUTU
LAYANAN DAN MUTU PELAKSANAAN IBADAH
(Studi Kasus di Wilayah Kerja Departemen Agama Propinsi Jawa Barat)**

T E S I S

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat
Memperoleh Gelar Magister Pendidikan
Bidang Studi Pendidikan Luar Sekolah



HILMY RIVAI
NIM. 039422

**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2005**



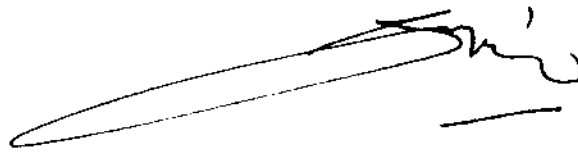




DISETUJUI DAN DISYAHKAN

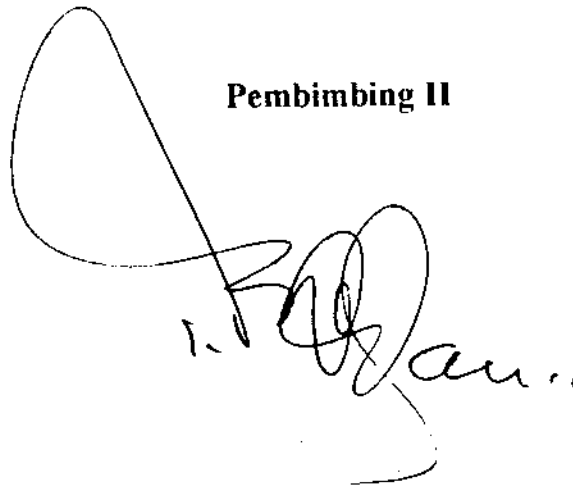
OLEH :

Pembimbing I

A handwritten signature in black ink, consisting of a long horizontal stroke followed by a smaller, more complex scribble.

Prof. Dr. H. Sutaryat Trisnamansyah, MA

Pembimbing II

A handwritten signature in black ink, featuring a large, prominent loop on the left side and several smaller loops and strokes to the right.

Prof. Dr. H. Enceng Mulyana, M.Pd.







PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis dengan judul “Implementasi bimbingan haji yang dilakukan KBIH dan dampaknya terhadap mutu layanan dan mutu pelaksanaan ibadah di Wilayah Kerja Departemen Agama Propinsi Jawa Barat.” serta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau mengutip dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko / sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau atas klaim terhadap keasliannya karya saya ini.

Bandung, Agustus 2005

Penuhis

HILMY RIVAI
NIM. 039422







*Mamusia Laksana Musafir
Hidup di Sebuah Padang Heng Luas*

*Hidup Menyalah Hampan Harapan
Sampai Hidup Tak Kelihatan Dimana Topynya
Wings Maut-lah yang Mengenalkan Topi Kehidupan
Kudung Enang Selalu Dibuatnya Tak Berdaya
Akhirnya Terhempas dan Tersungkur
Dihidupan-Nya*

*Kupersembahkan Karya Ini
Buat Anak dan Istriku Tercinta
Terimakasih atas Doanya*







ABSTRAK

Penelitian ini berjudul : Implementasi bimbingan haji yang dilakukan KBIH dan dampaknya terhadap mutu layanan dan mutu pelaksanaan ibadah di Wilayah Kerja Departemen Agama Propinsi Jawa Barat. Masalah yang dikaji yaitu tentang : (1) penyelenggaraan bimbingan ibadah haji (2) mutu layanan penyelenggaraan bimbingan ibadah haji (3) dampak penyelenggaraan bimbingan ibadah haji terhadap mutu layanan dan mutu pelaksanaan ibadah (4) faktor-faktor yang menjadi penunjang dan penghambat penyelenggaraan bimbingan ibadah haji yang dilakukan KBIH di Wilayah Kerja Departemen Agama Propinsi Jawa Barat. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui gambaran tentang : (1) penyelenggaraan bimbingan ibadah haji (2) mutu layanan penyelenggaraan bimbingan ibadah haji (3) dampak penyelenggaraan bimbingan ibadah haji terhadap mutu layanan dan mutu pelaksanaan ibadah (4) faktor-faktor yang menjadi penunjang dan penghambat penyelenggaraan bimbingan ibadah haji yang dilakukan KBIH di Wilayah Kerja Departemen Agama Propinsi Jawa Barat

Landasan teoritis yang dimunculkan untuk mendukung penelitian meliputi : (1) Konsep Pendidikan Luar Sekolah, (2) Konsep Pembelajaran, (3) Konsep Andragogi dan Pendidikan Orang Dewasa, (4) Konsep bimbingan, (5) Konsep Pembinaan dalam Islam, (6) Konsep Mutu, (7) Manajemen Penyelenggaraan Haji, (8) Tugas Pokok dan Fungsi KBIH, dan Kegiatan Bimbingan Ibadah Haji Merupakan Kegiatan Pendidikan Luar Sekolah.

Metode penelitian yang digunakan ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik observasi, wawancara, studi dokumentasi, angket dan gabungan keempatnya yang dilakukan dalam kurun waktu yang bersamaan. Sumber data yang ditetapkan dalam penelitian ini didasarkan pada kualifikasi akreditasi KBIH yang terdiri dari tiga akreditasi yaitu Akreditasi A, B dan C. Sampel yang ditetapkan dan dijadikan objek penelitian yaitu tiga KBIH yang mewakili tiap tingkatan akreditasi tersebut yaitu KBIH Assalaam, KBIH Al-Mukarromah dan KBIH Salman ITB.

Penyelenggaraan bimbingan ibadah haji yang dilakukan KBIH di Wilayah Kerja Departemen Agama Propinsi Jawa Barat pada dasarnya melahirkan program bimbingan yang dapat ditinjau dari tiga aspek manajemen proram yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program pembinaan. Program pembinaan ibadah haji yang disajikan oleh tiap KBIH merupakan suatu sistem sajian layanan yang diarahkan pada pengoptimalan kepuasan para jemaah haji dalam melakukan bimbingan haji. Setiap KBIH dalam melakukan bimbingan memiliki sistem manajemen program pembinaan yang sama sebagaimana dituangkan dalam Petunjuk Pelaksanaan dan Petunjuk Teknis yang dikeluarkan oleh Departemen Agama, walaupun di dalamnya memiliki atau menyajikan karakteristik dan corak yang berbeda berdasarkan kemampuan dan sumber daya yang tersedia sehingga menghasilkan suatu sistem layanan bimbingan haji tersendiri.

Hasil penelitian dari penelitian ini menunjukkan bahwa kecenderungan rata-rata mutu layanan penyelenggaraan bimbingan ibadah haji yang dilakukan KBIH sebesar 3,38. Hal tersebut menunjukkan pengertian bahwa para calon haji menganggap bahwa kualitas pelayanan calon haji yang diberikan KBIH termasuk dalam baik. Artinya menunjukkan bahwa selama ini KBIH telah memberikan layanan dengan baik terhadap tuntutan-tuntutan layanan calon haji. Hal tersebut bisa ditinjau dari aspek layanan yang meliputi Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Emphaty (Empati), dan Tangible (Bukti Langsung). Ukuran dampak yang dimunculkan dalam penelitian ini sebagaimana yang dituangkan dalam paradigma yaitu : 1) Mewujudkan kemampuan yang dimiliki calon haji dalam memahami manasik haji, 2) Mampu melaksanakan ibadah haji, 3) Mandiri dalam pelaksanaan ibadah haji, dan 4) Mambrur. Faktor-faktor menjadi penunjang dan penghambat penyelenggaraan bimbingan ibadah haji yang dilakukan KBIH di Wilayah Kerja Departemen Agama Propinsi Jawa Barat pada dasarnya memiliki kondisi yang cukup baik.





KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur penulis panjatkan ke Hadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat serta karunia-Nya penulis telah dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Implementasi Bimbingan Haji Yang Dilakukan KBIH Dan Dampaknya Terhadap Mutu Layanan Dan Mutu Pelaksanaan Ibadah di Wilayah Kerja Departemen Agama Propinsi Jawa Barat.”

Tesis ini ditulis untuk salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Magister Pendidikan konsentrasi Pendidikan Luar Sekolah Program Pasca Sarjana Universitas Pendidikan Indonesia.

Dalam tesis ini diungkap tentang gambaran mengenai (1) penyelenggaraan bimbingan ibadah haji yang dilakukan KBIH di Wilayah Kerja Departemen Agama Propinsi Jawa Barat (2) mutu layanan penyelenggaraan bimbingan ibadah haji yang dilakukan KBIH di Wilayah Kerja Departemen Agama Propinsi Jawa Barat (3) Bagaimana dampak penyelenggaraan bimbingan ibadah haji terhadap mutu layanan dan mutu pelaksanaan ibadah yang dilakukan KBIH di Wilayah Kerja Departemen Agama Propinsi Jawa Barat. (4) Faktor-faktor apa yang menjadi penunjang dan penghambat penyelenggaraan bimbingan ibadah haji yang dilakukan KBIH di Wilayah Kerja Departemen Agama Propinsi Jawa Barat.

Besar harapan semoga tesis ini memiliki nilai manfaat dan kelayakan sehingga memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu.

Bandung, Agustus 2005

Penulis







UCAPAN TERIMA KASIH

Tiada kata yang paling indah kecuali ucapan syukur : *Alhamdulillah*, karena selesainya tesis ini merupakan suatu anugerah yang sangat besar. Namun di balik semua itu, penulis pun menyadari bahwa penyelesaian tesis ini tidak luput dari bantuan berbagai pihak yang peduli terhadap penulis. Untuk itu, dalam kesempatan yang menggembirakan ini penulis hendak mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Yth. Bapak Prof. Dr. H. Sutaryat, M.A. selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan kepada penulis hingga dapat menyelesaikan tesis ini secepatnya.
2. Yth. Bapak Prof. Dr. H. Enceng Mulyana, M Pd., selaku Pembimbing II yang telah melaksanakan pembinaan secara intensif kepada penulis di sela-sela kesibukannya sebagai staf pengajar.
3. Yth. Bapak dan Ibu Staf Dosen PPS UPI yang telah memberikan peluang, kesempatan, bimbingan dan pembinaan kepada penulis selama penulis menempuh studi.
4. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan kesempatan dan peluang kepada penulis untuk menyelesaikan studi di Jurusan Pendidikan Guru Sekolah Dasar FIP UPI.

Akhir kata, mudah-mudahan seluruh amal ibadah kita dapat diterima oleh Allah SWT. dan mendapat balasan yang setimpal dari-Nya. Amiiin!!!

Bandung, Agustus 2005

Penulis







DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
UCAPAN TERIMA KASIH	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Perumusan Masalah	12
D. Depinisi Operasional	13
E. Tujuan Penelitian	15
F. Kegunaan Penelitian	16
G. Kerangka Pemikiran	17
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Konsep Pendidikan Luar Sekolah	19
1. Pengertian Pendidikan Luar Sekolah	19
2. Tujuan, Fungsi dan Sasaran Pendidikan Luar Sekolah ..	20
3. Komponen-komponen Pendidikan Luar Sekolah	24
B. Konsep Pembelajaran	28
C. Konsep Andragogi dan Pendidikan Orang Dewasa	34



1. Konsep Andragogi	34
2. Konsep Pendidikan Orang Dewasa	40
D. Konsep Bimbingan	53
E. Konsep Pembinaan dalam Islam	60
F. Konsep Mutu	71
G. Manajemen Penyelenggaraan Haji	74
H. Tugas Pokok dan Fungsi KBIH	82
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Metode Penelitian	92
B. Subyek Penelitian	92
C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	93
D. Langkah-langkah Pengumpulan Data	96
E. Prosedur Pengolahan Data	97
F. Teknik Kepercayaan Hasil Penelitian	98
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	102
B. Pembahasan	157
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	166
B. Saran	169
DAFTAR PUSTAKA	172







DAFTAR TABEL

1. Konsultasi Hasil Perhitungan Kecenderungan Skor Rata-Rata	99
2. Kecenderungan Rata-Rata Skor Indikator Reliability (Keandalan)	146
3. Skala Kecenderungan Rata-Rata Skor Indikator Reliability (Keandalan)...	146
4. Kecenderungan Rata-Rata Skor Indikator Responsiveness (Daya Tanggap)	147
5. Skala Kecenderungan Rata-Rata Skor Indikator Responsiveness (Daya Tanggap)	148
6. Kecenderungan Rata-Rata Skor Indikator Assurance (Jaminan)	149
7. Skala Kecenderungan Rata-Rata Skor Indikator Assurance (Jaminan).....	149
8. Kecenderungan Rata-Rata Skor Indikator Emphaty (Empati).....	150
9. Skala Kecenderungan Rata-Rata Skor Indikator Emphaty (Empati)	150
10. Kecenderungan Rata-Rata Skor Indikator Tangible (Bukti Langsung)	151
11. Skala Kecenderungan Rata-Rata Skor Indikator Tangible (Bukti Langsung)	152







DAFTAR GAMBAR

1. Paradigma Penelitian	17
2. Hubungan Fungsional antara Komponen Pendidikan Luar Sekolah	26







DAFTAR LAMPIRAN

1. Kisi-kisi Penelitian	176
2. Pedoman Wawancara	178
3. Pedoman Observasi	179
4. Angket	181
5. Surat Izin Penelitian	183
6. Surat Keterangan Penelitian	184
7. Daftar Riwayat Hidup	185
8. Data Dokumentasi	186





