

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan dan peningkatan pembangunan dirasakan semakin baik dari waktu ke waktu sehingga berdampak pada peningkatan mutu kehidupan masyarakatnya. Hal tersebut sesuai dengan visi dan misi pembangunan Indonesia yang berupaya untuk membawa masyarakat menuju perwujudan masyarakat madani yaitu masyarakat yang dapat menjunjung tinggi nilai-nilai keadilan, demokrasi, persamaan hak dan kebebasan, dan kebersamaan. Masyarakat dan pemerintah berusaha dan terus menggalakkan pembangunan di segala sektor sehingga visi dan misi pembangunan mampu diwujudkan secara efektif, efisien dan relevan. Pola pembangunan yang diterapkan berupaya untuk memberikan dan mewujudkan suatu tatanan masyarakat yang adil dan makmur. Masyarakat diharapkan mampu berkembang dan dapat menggali potensi yang dimilikinya sehingga akhirnya terbentuk suatu nilai produktivitas yang berkontribusi terhadap peningkatan kemakmuran hidupnya. Pemerintah dalam hal ini berkewajiban melindungi, menyokong dan melayani masyarakatnya untuk dapat berkiprah sesuai dengan peranan yang dimilikinya.

Pembangunan dan peningkatan sumber daya manusia dari segala sektor terutama dalam menghadapi era globalisasi dan pasar bebas yang sedang melanda seluruh negara berkembang, adalah merupakan kata kunci

untuk dapat dan mampu terlibat serta bersaing secara sehat sebagaimana digembargemborkan dewasa ini, dengan didasarkan pada Pembukaan UUD 1945 pada alinea keempat, yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa dan Tujuan Pendidikan Nasional, yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa dan mengembangkan manusia Indonesia seutuhnya yaitu manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan berbudi pekerti luhur, memiliki pengetahuan dan keterampilan, kesehatan jasmani dan rohani, kepribadian mantap dan mandiri, serta rasa tanggung jawab kemasyarakatan dan kebangsaan.

Konsep pemberdayaan masyarakat merupakan modal pembangunan yang dapat diterapkan oleh pemerintah untuk mewujudkan tujuan pembangunan nasional yang ditetapkan. Pemberdayaan masyarakat merupakan suatu upaya yang perlu diambil oleh pemerintah untuk menggerakkan roda pembangunan melalui pengoptimalan sumber daya dan potensi masyarakat sehingga kesejajaran dan kesearahan pembangunan relevan dengan kebutuhan. Pemberdayaan masyarakat dapat dilakukan dari level keluarga sampai nasional. Masyarakat dalam hal ini diharapkan mampu menempatkan posisi diberbagai tahapan sehingga mampu menggali seluruh potensi dan peluang yang ada untuk menghasilkan manfaat yang besar bagi pembangunan lingkungannya. Hal tersebut menunjukkan pembangunan yang dilakukan oleh masyarakat merupakan titik tolak atau penopang pembangunan nasional secara keseluruhan.

Bentuk pemberdayaan masyarakat ditunjukkan dengan tersalurkannya

potensi-potensi masyarakat sehingga keberadaannya dapat menghasilkan nilai produktivitas. Masyarakat banyak tersalur dan berkiprah dalam dunia usahanya masing-masing sehingga dia dapat berkarya dalam hidupnya. Namun tidak dipungkiri juga ternyata masih banyak sumber daya manusia potensial yang masih tidak dapat menyalurkannya potensinya. Mereka tidak memiliki pekerjaan dan tidak dapat menyalurkan buah karyanya seperti yang lain. Hal tersebut memang disebabkan oleh banyak faktor yaitu diantaranya dikarenakan kurang sebandingnya jumlah tenaga kerja dengan lapangan kerja yang tersedia, kemampuan kreativitas kurang terlatih, kurang berkembangnya jiwa kewirausahaan dan masih banyak lagi yang lainnya.

Salah satu aspek yang mendapat perlindungan dari pemerintah yaitu terkait dengan kehidupan beragama sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 29 yang berbunyi :

- (1) Negara berdasarkan atas Ketuhanan Yang Maha Esa.
- (2) Negara menjamin kemerdekaan tiap-tiap penduduk untuk memeluk agamanya masing-masing dan untuk beribadah menurut agamanya dan kepercayaan itu.

Agama Islam merupakan salah satu agama yang terdapat dan diakui keberadaannya di negara Indonesia. Hal tersebut menyebabkan penyelenggaraan yang terkait dengan ibadah Agama Islam ini dilindungi oleh pemerintah dan salah satunya terkait dengan penyelenggaraan ibadah haji. Artinya pemerintah memberikan layanan terhadap para penganut Agama Islam dalam menyelenggarakan ibadah hajinya. Keterlibatan ini tentunya mencakup kepada keseluruhan proses ibadah yang dimulai dari pendaftaran,

pemberangkatan dan pemulangan para jemaah haji. Hal tersebut dipertegas dengan Undang - undang Nomor 17 / 1999, Pasal 4 dan 5 yaitu :

Penyelenggaraan ibadah haji berdasarkan azas keadilan memperoleh kesempatan perlindungan dan kepastian hukum.

Tujuan penyelenggaraan ibadah haji adalah untuk memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar dan nyaman sesuai dengan tuntunan agama serta jemaah haji dapat melaksanakan ibadah haji secara mandiri sehingga diperoleh haji mabrur.

Lebih lanjut ditegaskan pula dalam UU. No. 17/1999, Psl 6, 7, 8 dan KMA No. 371/2002 Pasal 2,3, 4, 5, 6 mengenai Penyelenggaraan ibadah merupakan tugas nasional dan menjadi tanggung jawab Pemerintah di bawah koordinasi Menteri Agama.

Dalam melaksanakan tugas Menteri Agama melakukan koordinasi dan atau bekerjasama dengan Departemen/Lembaga/instansi terkait dan Pemerintah Arab Saudi. Penyelenggara ibadah haji adalah Pemerintah dan / atau masyarakat. Persyaratan penyelenggaraan dan jenis kegiatan penyelenggaraan ibadah haji yang dapat dilaksanakan oleh masyarakat diatur oleh Menteri Agama. Sementara Koordinasi penyelenggaraan ibadah haji dilaksanakan : (1) Di tingkat pusat oleh Menteri Agama, (2) Di tingkat daerah oleh Gubernur/kepala daerah tingkat I untuk tingkat provinsi dan Bupati/Walikota daerah tingkat II untuk tingkat kabupaten / kota, dan (3) Di Arab Saudi oleh Kepala Perwakilan Republik Indonesia.

Salah satu bentuk keterlibatan masyarakat dalam mendukung penyelenggaraan haji yaitu ditunjukkan dengan banyaknya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH). KBIH ini merupakan lembaga sosial

keagamaan Islam yang menyelenggarakan bimbingan ibadah haji. Perkembangannya KBIH untuk saat ini telah menjadi sebuah lembaga pembinaan manasik haji yang sangat diminati oleh calon jamaah/jamaah haji. Perkembangan jamaah haji mendorong munculnya KBIH – KBIH baru di tanah air, yang sampai saat ini telah memiliki izin operasional dari Kanwil Departemen Agama Propinsi sebanyak 1.710 KBIH dan yang sudah terakreditasi 994 KBIH, dan KBIH ini berada di seluruh provinsi kecuali provinsi Maluku, Maluku Utara dan Papua.

Kegiatan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji merupakan sebuah lembaga sosial keagamaan yang bergerak dibidang pembimbingan calon jamaah jamaah haji. Kegiatan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji itu sendiri merupakan kegiatan pendidikan karena di dalamnya terdapat kegiatan bimbingan dan penyuluhan yang merupakan suatu bentuk kegiatan komunikasi yang terorganisir. Didukung pula oleh Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 1991 menyebutkan bahwa pendidikan luar sekolah adalah pendidikan yang diselenggarakan di luar sekolah baik dilembagakan atau tidak. Jenis pendidikan luar sekolah terdiri atas pendidikan umum, pendidikan keagamaan, pendidikan jabatan kerja, pendidikan kedinasan dan pendidikan kejuruan. Berdasarkan uraian di atas, keterkaitan antara kegiatan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dengan Pendidikan Luar Sekolah memiliki persamaan komponennya.

Lebih lanjut dapat diungkapkan bahwa Kelompok Bimbingan Ibadah Haji juga termasuk jenis atau bagian dari program pendidikan luar sekolah.

Hal tersebut sejalan dengan pandangan Sanafiah Faisal (1981 : 95-96) mengemukakan pandangannya bahwa jenis program pendidikan luar sekolah berdasarkan fungsinya dapat digolongkan sebagai berikut :

- a. Pendidikan keaksaraan, jenis program pendidikan keaksaraan ia berhubungan dengan populasi sasaran yang belum dapat membaca, atau menulis (juga menghitung bahasa Indonesia Elementer)
- b. Pendidikan Vokasional, Jenis program pendidikan Vokasional ia berhubungan dengan populasi sasaran yang mempunyai hakikat (hambatan) didalam pengetahuan dan keterampilannya guna kepentingan bekerja dan mencari penghasilan-nafkah. Didalam masyarakat jenis program ini banyak sekali berkembang yaitu mewujudkan kursus-kursus keterampilan seperti kursus montir, kursus pertukangan, kursus mengetaik, kursus menjahit dsb.
- c. Pendidikan Kader, Jenis pendidikan kader berhubungan dengan populasi sasaran yang sedang atau bakal memangku jabatan kepemimpinan atau pengelola sesuatu bidang usaha, di masyarakat, baik bidang usaha dibidang sosial ekonomi maupun sosial budaya.
- d. Pendidikan Umum dan Penyuluhan, jenis program pendidikan umum dan penyuluhan ia berhubungan dengan variabel populasi sasaran target pendidikannya terbatas pada pemahaman dan lebih sadar terhadap suatu hal. Lingkup geraknya bisa sangat luas, mulai dari sosial-sosial kegamaan, kenegaraan, kesehatan, lingkungan hidup, gizi, hukum dsb.
- e. Pendidikan penyegaran jiwa raga, yaitu jenis program pendidikan penyegaran jiwa raga ini, kaitannya dengan pengisian waktu luang, pengembangan minat atau bakat serta hobi, bentuknya bisa bermacam-macam, antara lain berupa aktivitas olahraga dan seni.

Berdasarkan uraian di atas maka Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dapat dimasukkan dalam salah satu program pendidikan luar sekolah yaitu termasuk ke dalam kategori pendidikan umum dan penyuluhan. Jenis program pendidikan umum dan penyuluhan yang berhubungan dengan variabel populasi sasaran target pendidikannya terbatas pada pemahaman dan lebih sadar terhadap suatu hal yaitu mengenai kegamaan.

Mengingat potensi KBIH yang demikian besar dan strategis serta merupakan patner Pemerintah dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada

jamaah maka perlu adanya peninjauan dari pemerintah terkait dengan mutu layanan kepada jemaahnya. Hal ini penting sekali dalam mengkondisikan pelaksanaan haji bagi seluruh jamaah dapat dilakukan dengan baik dan tepat. Sementara data lapangan menunjukkan masih banyak KBIH yang dinilai masih kurang memberikan optimalisasi pelayanan kepada jamaah haji dengan dibuktikan banyaknya keluhan dan pengaduan dari jamaah kepada Kanwil Departemen Agama Provinsi.

Optimalisasi mutu layanan yang diberikan KBIH memang harus mendapat perbaikan seiring dengan perubahan sistem birokrasi penyelenggaraan haji secara umum maupun kapasitas calon haji yang semakin bertambah dari tahun ke tahun. Kondisi tentunya harus mendapat perhatian dari kedua pihak, baik itu pihak pemerintah maupun KBIH itu sendiri. Perbaikan sistem layanan merupakan suatu sasaran yang harus menjadi prioritas program dari tahun ke tahun guna mewujudkan optimalisasi layanan dan mendukung kepuasan jamaah haji dalam melaksanakan kegiatan hajinya. Sementara tingkat kepuasan untuk masing-masing jemaah haji tidaklah sama karena terkadang pelayanan yang dianggap KBIH sudah baik, belum tentu sama dengan yang dirasakan jemaah haji. Maka dalam hal ini tiap KBIH hendaknya mampu mengadakan analisis pasar sehingga harapan dan selera jemaah haji sebagai konsumen mampu diketahui secara objektif. Upaya tersebut tentunya akan memberikan suatu kesejajaran harapan dan keinginan pemerintah dan jemaah haji.

Salah satu unsur yang dapat memungkinkan terciptanya kualitas pelayanan kepada jemaah haji adalah tersedianya sistem kerja KBIH yang



efektif, sumberdaya manusia yang profesional, tersedianya informasi yang cepat dan aktual dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan setiap permasalahan yang ada. Tersedianya sistem kerja yang efisien merupakan ketepatan dan kejelasan sistem birokrasi pengelolaan dan penanganan jamaah haji, sumber daya manusia yang profesional memungkinkan setiap personil yang ada mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan tepat dan baik. Tersedianya informasi yang cepat dan aktual memberikan suatu kemudahan dalam memperoleh data mengenai kegiatan haji. Sementara ketepatan waktu dalam menyelesaikan setiap permasalahan yang ada akan memberikan manfaat terhadap ketidakterhambatnya pemberian layanan terhadap jamaah haji.

Kenyataannya menunjukkan bahwa pelayanan haji khususnya pada KBIH wilayah Jawa Barat belum dapat sepenuhnya memberikan pelayanan secara optimal. Hal tersebut semata didasarkan oleh adanya human error dan teknis error yang keberadaannya terkadang diluar dugaan. Kekurang optimalan dalam memberikan layanan tersebut ditunjukkan dengan masih adanya keluhan dan pengaduan yang diberikan jamaah haji. Kondisi tersebut meunjukkan adanya sistem yang perlu dioptimalkan dari tiap KBIH sehingga mutu layanan dan mutu pelaksanaan ibadah dapat efektif dirasakan oleh para jamaah haji.

Konsep kepuasan layanan diperoleh dengan jalan mengukur kesenjangan antara yang diharapkan konsumen (*consumer expectation*) dengan yang dirasakan (*consumer perceived*). Kepuasan dikatakan tercapai apabila tidak ada kesenjangan antara keinginan konsumen dengan pemenuhan



oleh produsen. Sebaliknya, jika kesenjangan tersebut cukup besar maka berarti konsumen mengalami kekecewaan. Dengan kata lain, kepuasan konsumen tercapai jika manfaat (benefit) yang ditetapkan konsumen terpenuhi.

Parasurawan, Zeithl dan Berry (1990:41) "Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap satu jenis pelayanan yang didapatkannya".

Sementara Kotler (1995 : 46) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah :

the level of a person's felt state resulting from comparing a product's perceived performance (outcome) in relations to the person's expectation" (Kepuasan pelanggan adalah suatu kondisi yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari perbandingan antara hasil yang diharapkan atas suatu produk/jasa dengan kenyataan yang diterima).

Pengertian di atas, menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan harapan yang diinginkan oleh konsumen dan tingkat kepuasan pelanggan dapat diukur dari seberapa besar perbandingan antara pelayanan yang diperoleh dengan harapan pelanggan. Menyikapi pengertian tersebut maka dapat diungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tanggapan seorang konsumen terhadap layanan yang dia terima, artinya tingkat kepuasan pelanggan akan memiliki perbedaan yang satu dengan yang lainnya karena akan ditentukan oleh karakteristik yang dimilikinya masing-masing. Hal tersebut sejalan dengan pandangan Day (1988) dan Enget, et al (1990) yang dikutip Tjiptono (2001 : 146) bahwa:

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau



melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Ada kesamaan di antara beberapa definisi di atas, yaitu menyangkut komponen kepuasan pelanggan (harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan). Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli. Kepuasan pelanggan dapat dipandang sebagai suatu hasil usaha untuk mengembangkan kualitas produk atau jasa perusahaan ke arah kepuasan kebutuhan pelanggan, sampai atau bahkan melebihi kriteria yang digunakan pelanggan.

Menurut Tjiptono (2001:26), “Kepuasan/ketidakpuasan konsumen adalah respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakannya setelah pemakaian”. Lebih lanjut dapat dikatakan bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing. Tjiptono (2001:27), mengemukakan bahwa:

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan.

Hal-hal di atas dapat dilaksanakan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Suatu permasalahan yang perlu dikaji adalah bagaimana pelanggan

yang sudah puas bisa dipertahankan oleh perusahaan dan memperbaiki/memenuhi tuntutan pelanggan yang belum puas. Banyak hal yang mempengaruhi seorang pelanggan untuk menjadi loyal, mulai dari yang sederhana sampai yang sangat fatal. Penyebab yang sederhana adalah ketika pelanggan mencoba berhubungan dengan perusahaan lain. Hal ini karena perusahaan lain memiliki tampilan fisik yang lebih menarik dan letaknya dekat dengan berbagai fasilitas yang diperlukan pelanggan.

Beranjak dari permasalahan tersebut maka dalam hal ini, penulis merasa tertarik untuk melakukan pengkajian tentang implementasi bimbingan haji yang dilakukan KBIH dan dampaknya terhadap mutu layanan dan mutu pelaksanaan ibadah di Wilayah Kerja Departemen Agama Propinsi Jawa Barat.

## **B. Identifikasi Masalah**

Keberhasilan implementasi bimbingan haji yang dilakukan KBIH dan dampaknya terhadap mutu layanan dan mutu pelaksanaan ibadah akan mampu diwujudkan secara optimal jika dalam realisasi kerjanya ditopang oleh suatu kejelasan pelaksanaan petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan yang dikeluarkan oleh Departemen Agama. Artinya dalam hal ini para KBIH memiliki suatu komitmen untuk mampu mengoptimalkan suatu sistem layanan yang ada sehingga berdampak terhadap pencapaian sasaran yang diharapkan. Disisi lain pula keberhasilan KBIH dalam memberikan layanan akan sangat ditentukan oleh sejauhmana mampu memberikan layanan terhadap kebutuhan

dan mampu menyelesaikan permasalahan terkait dengan kegiatan bimbingan yang diselenggarakan.

Optimalisasi dalam menghasilkan suatu nilai layanan akan sangat berhubungan dengan keseluruhan komponen manajemen KBIH yang ada. Permasalahan yang terkait dengan kajian ini sangat luas dan dalam hal ini penekanannya hanya dituangkan pada masalah-masalah sebagai berikut :

- a. Implementasi bimbingan ibadah haji yang dilakukan KBIH akan berdampak terhadap kelancaran pelaksanaan ibadah haji. Hal tersebut dapat diwujudkan jika dalam proses tersebut mampu dioptimalkan aspek-aspek yang ada di dalamnya meliputi pengoptimalan perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi program bimbingan haji.
- b. Mutu layanan KBIH akan memberikan dampak terhadap nilai kepuasan jemaah haji. Aspek yang perlu mendapat sorotan terkait dengan masalah ini yaitu meliputi Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Emphaty (Empati), Tangible (Bukti Langsung) sebagai wujud suatu layanan yang merupakan satu kesatuan.
- c. Banyak faktor-faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan pelatihan petugas haji dalam membentuk peningkatan mutu layanan KBIH. Hal tersebut dapat ditinjau melalui aspek keamanan, kenyamanan dan kekhusuan ketika menyelenggarakan haji.

### **C. Perumusan Masalah**

Penelitian ini memiliki masalah pokok yang dibahas yaitu : implementasi bimbingan haji yang dilakukan KBIH dan dampaknya terhadap

mutu layanan dan mutu pelaksanaan ibadah di Wilayah Kerja Departemen Agama Propinsi Jawa Barat. Masalah pokok tersebut selanjutnya diuraikan lebih rinci ke dalam pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana penyelenggaraan bimbingan ibadah haji yang dilakukan KBIH di Wilayah Kerja Departemen Agama Propinsi Jawa Barat ?
2. Bagaimana 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 ?

#### **D. Depinisi Operasional**

Untuk menghindari salah penafsiran terhadap istilah-istilah yang penulis gunakan dalam penelitian ini, maka penulis akan menjelaskan beberapa istilah dalam judul ini, yakni : implementasi bimbingan haji yang dilakukan KBIH dan dampaknya terhadap mutu layanan dan mutu pelaksanaan ibadah di Wilayah Kerja Departemen Agama Propinsi Jawa Barat.

##### **a. Implementasi**

Implementasi merupakan upaya atau realisasi suatu kegiatan dalam mencapai target atau sasaran yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

Keterkaitan dengan penelitian ini merupakan operasional dari kegiatan bimbingan yang dilakukan oleh para KBIH dalam mengarahkan, membina dan melatih para calon haji untuk memahami dan menguasai sistem penyelenggaraan atau penunaian ibadah haji secara benar dan tepat.

b. Bimbingan Ibadah Haji

Bimbingan Ibadah Haji merupakan kegiatan pelaksanaan pembinaan para calon jamaah haji dalam memahami tata cara atau teknis yang terkait dengan pelaksanaan ibadah haji sehingga diharapkan mampu melaksanakan rukun pelaksanaan haji dengan benar dan tepat. Keterkaitan dengan penelitian ini merupakan penyajian layanan arahan, binaan, dan latihan yang dilakukan para KBIH pada calon haji untuk menguasai keilmuan menunaikan atau menjalankan haji secara benar. Kegiatan bimbingan haji diwujudkan dalam bentuk kegiatan manasik bimbingan langsung di lapangan bersifat dialogis dan problem solving.

c. KBIH

KBIH ini merupakan lembaga sosial keagamaan Islam yang menyelenggarakan bimbingan ibadah haji. KBIH dalam programnya memberikan suatu layanan terkait dengan penguasaan pengetahuan dan kemampuan menjalankan haji dengan benar dan tepat. KBIH diberikan kewenangan untuk menyelenggarakan program kerjanya berdasarkan Surat Keputusan dengan syarat sudah memenuhi persyaratan atau Petunjuk Pelaksanaan dan Petunjuk Teknis yang dikeluarkan oleh Departemen Agama.

d. Mutu layanan

Mutu layanan yang dimaksud dalam penelitian ini sebagai ukuran mutu penanganan dan perlakuan yang diberikan oleh petugas haji dalam menjamin hak-hak jemaah haji. Mutu pelayanan ini dapat diukur dari aspek-aspek yang meliputi : tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, baik dalam bimbingan maupun pelaksanaan di lapangan.

e. Mutu Pelaksanaan Ibadah

Mutu pelaksanaan ibadah merupakan nilai atau kualitas kesyahan keafdolan yang dirasakan oleh para jamaah haji dalam melakukan ibadah yang didasarkan pada syariat yang ditetapkan agama Islam mencakup semua aspek peribadatan haji, baik rukun, wajib dan sunat haji.

**E. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mendeskripsikan data tentang penyelenggaraan bimbingan ibadah haji yang dilakukan KBIH di Wilayah Kerja Departemen Agama Propinsi Jawa Barat.
2. Untuk mendeskripsikan data tentang mutu layanan penyelenggaraan bimbingan ibadah haji yang dilakukan KBIH di Wilayah Kerja Departemen Agama Propinsi Jawa Barat.
3. Untuk mendeskripsikan data tentang dampak penyelenggaraan bimbingan ibadah haji terhadap mutu layanan dan mutu pelaksanaan ibadah yang dilakukan KBIH di Wilayah Kerja Departemen Agama Propinsi Jawa Barat

4. Untuk mendeskripsikan data tentang faktor-faktor yang menjadi penunjang dan penghambat penyelenggaraan bimbingan ibadah haji yang dilakukan KBIH di Wilayah Kerja Departemen Agama Propinsi Jawa Barat.

#### **F. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian merupakan kfasiltas manfaat nilai penelitian yang dirasakan memberikan dampak kegunaan bagi kehidupan. Adapun kegunaan penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

##### **1. Segi Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan kedalam pengembangan disiplin Ilmu Pendidikan Luar Sekolah, khususnya mengenai penyelenggaraan pembinaan masyarakat, pemberdayaan empowerment Sumber Daya Manusia, konsep komunikasi sosial dan teori dinamika kelompok.

##### **2. Segi Operasional**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi lapangan berkenaan dengan implementasi bimbingan haji yang dilakukan KBIH dan dampaknya terhadap mutu layanan dan mutu pelaksanaan ibadah di Wilayah Kerja Departemen Agama Propinsi Jawa Barat.

##### **3. Bagi Peneliti**

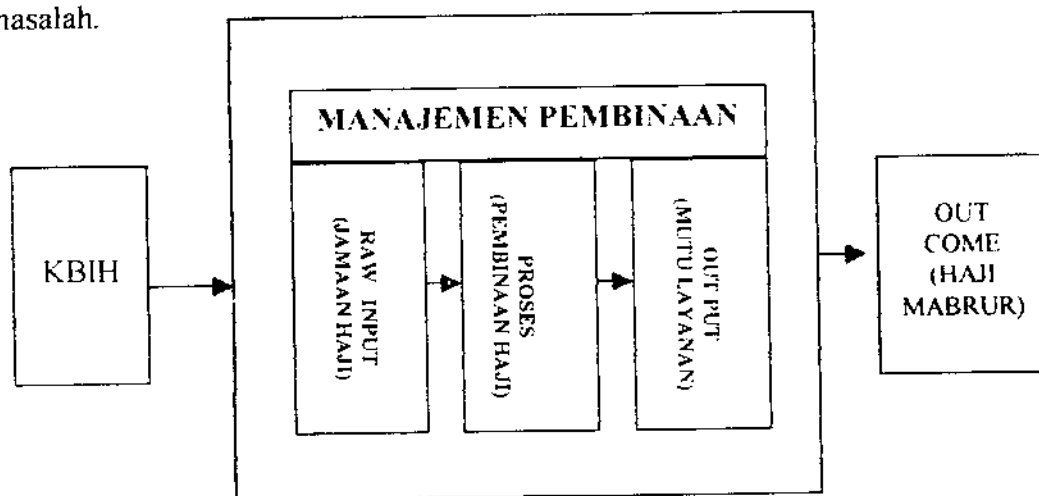
Adanya penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan pengetahuan peneliti, khususnya dalam upaya memahami disiplin ilmu pendidikan luar sekolah. Diharapkan memberikan motivasi kepada pihak



lain yang menaruh minat untuk meneliti jauh lebih dalam dan dimensi yang erat dengan bimbingan haji. Selain itu, dengan adanya penelitian ini dapat menggugah semangat untuk meneliti lebih mendalam mengenai implementasi bimbingan haji yang dilakukan KBIH dan dampaknya terhadap mutu layanan dan mutu pelaksanaan ibadah.

### G. Kerangka Pemikiran

Sebelum melakukan penelitian seseorang tentu harus memiliki konsep berpikir yang biasa disebut dengan paradigma. Peneliti akan mengembangkan alur berfikir tentang masalah yang akan diteliti dengan paradigma, yang pada akhirnya digunakan sebagai tempat pijakan dalam melakukan penelitian. Gambar di bawah ini adalah landasan berfikir peneliti dalam melakukan penelitian sebagai upaya dalam menemukan pemecahan masalah.



**Bagan 1.1**

### **Paradigma Penelitian**

KBIH sebagai penyelenggara bimbingan manasik haji memiliki peranan, tugas dan tanggung jawab untuk menyajikan suatu program pembinaan manasik haji yang efektif. Hal tersebut tentunya akan sangat ditunjang oleh sejauhmana program pembinaan tersebut mampu dimanaj atau dikelola secara profesional. KBIH dituntut untuk mampu mengoptimalkan dan memberdayakan raw input yaitu calon haji yang memiliki karakteristik yang beragam mencakup latar belakang pendidikan, usia, status sosial, dan jenis kelamin. Raw input yang ditunjang oleh sarana prasarana diharapkan mampu dikelola sehingga perencanaan program memiliki relevansi dengan karakteristik input yang ada. Lebih lanjut setelah ditetapkan rencana program direalisasikan dalam pelaksanaan program yang tepat dan benar sehingga menunjang terhadap pencapaian sasaran program yaitu mewujudkan kemampuan yang dimiliki calon haji dalam memahami manasik haji, mampu melaksanakan ibadah haji, mandiri dalam pelaksanaan ibadah haji dan mambrur. Perwujudan kapasitas indikator tujuan program pembinaan tersebut merupakan ukuran dari kualitas layanan yang diberikan KBIH dan memberikan dampak terhadap terwujudnya haji yang mabrur.



