

**PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK HAJI KEPADA  
JAMAAH TAHUN 2022  
(STUDI DI KBIHU AL WARDAH PURWOKERTO)**



**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri  
Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Sosial (S.Sos)**

**Disusun Oleh:**

**SALSA ERLANDA**

**NIM. 1817103037**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH**

**JURUSAN KOMUNIKASI ISLAM**

**FAKULTAS DAKWAH**

**UIN PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI**

**PURWOKERTO**

**2023**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Salsa Erlanda  
NIM : 1817103037  
Jenjang : S-1  
Fakultas : Dakwah  
Jurusan : Komunikasi Islam  
Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Kepada Jamaah Tahun 2022 (Studi di KBIHU AL Wardah Purwokerto)”** secara keseluruhan adalah hasil penelitian/hasil karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam skripsi ini, diberi tanda cita dan ditujukan dalam daftar Pustaka. Apabila kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar akademik yang saya peroleh.

Purwokerto, 09 Mei 2023

Saya yang menyetakan,



Salsa Erlanda

1817103037



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO  
FAKULTAS DAKWAH

Jalan Jenderal A. Yani, No. 40A Purwokerto 53126  
Telepon (0281) 635624 Faksimili (0281) 636553, www.uinsaizu.ac.id

PENGESAHAN  
SKRIPSI BERJUDUL  
PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK HAJI KEPADA JAMAAH TAHUN 2022  
(STUDI DI KBIHU AL WARDAH PURWOKERTO)

Yang disusun oleh SALSAL ERLANDA NIM. 1817103037 Program Studi Manajemen Dakwah Jurusan Manajemen dan Komunikasi Islam Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Prof. Kiai Haji Saifudin Zuhri, telah diujikan pada hari Kamis tanggal 8 Juni 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Sosial (S.Sos)** dalam **Manajemen Dakwah** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Pembimbing

Sekretaris Sidang/Penguji II

Enung Asmaya, M.A  
NIP. 19760508200422004

Anas Azhimi Qalban, M.Kom.  
NIDN. 2012049202

Penguji Utama

Dra. Amirotun Sholikhah, M.Si.  
NIP. 196510061993032002

Mengesahkan,  
Purwokerto, 4-7-2023  
Dekan,



Prof. Dr. H. Abdul Basit, M.Ag.  
NIP. 19691219199803

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth. Dekan Fakultas Dakwah  
UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri  
Di Purwokerto

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi, maka melalui surat ini saya sampaikan bahwa:

Nama : Salsa Erlanda  
NIM : 1817103037  
Fakultas : Dakwah  
Jurusan : Komunikasi Islam  
Prodi : Manajemen Dakwah  
Judul : Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Kepada Jamaah Tahun 2022  
(Studi di KBIHU Al Wardah Purwokerto)

Sudah dapat dijukan kepada Dekan Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk dimunaqosahkan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) demikian, atas perhatian Bapak/Ibu, Saya Ucapkan Terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Pembimbing



Enung Asmaya, MA.

NIP: 19760508200422004

**PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK HAJI KEPADA JAMAAH TAHUN  
2022 (Studi di KBIHU Al Wardah Purwokerto)**

**Salsa Erlanda**

**NIM. 1817103037**

**ABSTRAK**

Fenomena meningkatnya calon jamaah haji Indonesia yang terjadi akhir-akhir ini berimplikasi terhadap masalah perhajian dimana banyak calon jamaah haji yang kurang menguasai masalah perhajian. Sebuah bimbingan. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) merupakan lembaga swasta yang diberikan wewenang oleh Kementerian Agama untuk ikut berpartisipasi dalam pembimbingan calon jamaah haji. Pelaksanaan bimbingan KBIHU Al Wardah Kecamatan Purwokerto Kabupaten Banyumas tentunya mengupayakan agar bimbingan yang diberikan kepada calon jamaah berupa bimbingan yang berkualitas baik. Untuk itu KBIHU Al Wardah Kecamatan Purwokerto Kabupaten Banyumas merumuskan dan memilih beberapa strategi yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dimana peneliti terjun langsung ke lapangan untuk memperoleh data dan informasi terkait dengan penelitian yang dilakukan. Penelitian ini disajikan dalam bentuk deskriptif dengan tujuan untuk menggambarkan suatu proses yang terjadi di lapangan. Sedangkan pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan, observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang dipilih oleh KBIHU Al Wardah Kecamatan Purwokerto Kabupaten Banyumas dalam pelayanan bimbingan manasik haji kepada jamaah tahun 2022 yaitu memperbanyak manasik praktek, mengadakan manasik privat, mengadakan manasik khusus bagi calon jamaah wanita usia subur, mengadakan konsultasi ibadah haji di luar manasik haji, pelayanan di tanah suci bekerjasama dengan pihak-pihak di Arab Saudi, pemberian manasik ketika di hotel, pemberian manasik di hotel ini untuk mengingatkan kembali kepada jamaah bagaimana proses perjalanan haji, menuntun para jamaah

melakukan umrah, membantu jamaah yang sakit, mengadakan atau mendampingi umroh sunah, mengadakan ziarah sekitar masjidil haram, selesai haji adanya pelestarian haji mabrur, pelestarian haji mabrur adalah silaturahm per-rombongan yang dilakukan 35 hari sekali .

**Kata Kunci: Strategi Pelayanan Bimbingan, KBIHU AL Wardah Purwokerto Kabupaten Banyumas**



## MOTTO

**“Dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh” (QS, Al Hajj Ayat 27)**



## PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin. Puji syukur senantiasa kita hanturkan kepada Allah SWT. Yang maha pengasih dan maha penyayang. Berkat limpahan Rahmat taufik, hidayah, dan kasih sayang-nya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Karya ini penulis persembahkan sebagai bukti dan cinta kepada:

1. Kedua orang tua, Bapak Sudarlan dan Ibu Erni Kasmawati yang senantiasa memberikan doa di dalam setiap sujudnya. Semoga Allah SWT limpahkan kesehatan dan keberkahan dalam hidup.
2. KBIHU Al Wardah Purwokerto yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian
3. Almamater UIN Saifuddin Zuhri Purwokerto yang telah memeberikan banyak pengalaman berharga dalam menimba ilmu di perguruan tinggi.
4. Sahabat-sahabat Manajemen Dakwah, susah senang bersama sudah kita jalani. Semoga kekeluargaan yang sudah kita bangun dari awal ini akan selalu terjaga sampai kapanpun. Kalian mengajarkanku banyak hal disini. Semoga kita semua menjadi orang yang sukses. Amin.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah. Puji syukur penulis junjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan cinta dan kasih-nya kepada kita semua sehingga kita masih diberi kenikmatan atas kehidupan ini dan mensyukurinya. Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita panutan kita Nabi Agung Muhammad SAW yang selalu kita harapkan syafa'atnya di hari akhir nanti, *amiin*.

Penyelesaian skripsi ini dengan judul “Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Kepada Jamaah Tahun 2022 (Studi Di KBIHU Al Wardah Purwokerto)” alhamdulillah terselesaikan dengan baik atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak.

Oleh karena itu, pada kesempatan yang berharga ini penulis sampaikan rasa terimakasih yang terhormat kepada:

1. Prof. Dr. K.H. Moh. Roqib, M.A.g., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Prof. Dr. K.H. Abdul Basit, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto
3. Dr. Muskinul Fuad, M. Ag., selaku Wakil Dekan I Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Dr. Hj. Khusnul Khotimah, M. Ag., selaku Wakil Dekan II Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Dr. Musta'in, M.Si, selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Uus Uswatusolihah, M.A, selaku Ketua Jurusan Komunikasi Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
7. Arsam M.S.i., selaku koordinator Prodi Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

8. Enung Asmaya, M.A., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu bersedia membantu, memberikan kritik saran yang membangun, serta memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Segenap Dosen Fakultas Dakwah dan Staff Administrasi Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto yang telah membantu terselesaikannya urusan administrasi dengan lancar.
10. Kedua orang tua penulis Bapak Sudarlan dan Ibu Erni Kasmawati. Terimakasih banyak atas dukungan dan doanya kepada penulis selama menyelesaikan studi di Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto hingga terselesaikannya skripsi ini.
11. Pengurus dan pembimbing KBIHU Al Wardah yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per-satu, yang telah memberikan bantuan, dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyampaikan terimakasih yang tulus kepada semua pihak atas doa, bantuan dan dukungan. Tak lupa juga permohonan maaf yang mendalam atas segala kesalahan. Semoga segala doa, bantuan, dan dukungan yang diberikan mendapat balasan terbaik dari Allah SWT.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, baik dari segi penulisan dan keilmuan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan untuk perbaikan di masa depan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi dalam menambah wawasan keilmuan khususnya di bidang manajemen dakwah.

Purwokerto, 09 Mei 2023



## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul .....</b>	<b>.....</b>
<b>Halaman pernyataan keaslian .....</b>	<b>i</b>
<b>Halamana Nota Pembimbing.....</b>	<b>ii</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>iii</b>
<b>Motto .....</b>	<b>v</b>
<b>Halaman Persembahan.....</b>	<b>vi</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>vii</b>
<b>Daftra Isi .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Penegasan Istilah.....	5
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian .....	9
F. Kajian Pustaka.....	10
G. Sistematika penulisan.....	19
<b>BAB II Teori Pelayanan Bimbingan Manasik Haji</b>	
A. Pengertian Strategi .....	21
1. Tujuan Strategi.....	22
2. Unsur-unsur Strategi.....	23
3. Fungsi Strategi.....	24
4. Pentingnya Strategi.....	25
5. Perumusan Strategi.....	26
B. Pelayanan .....	30
1. Jenis Pelayanan.....	31
2. Tujuan Pelayanan.....	31
3. Unsur pelayanan .....	32

4. Konsep Pelayanan Prima .....	33
5. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik .....	34
C. Bimbingan Manasik Haji .....	35
1. KBIHU (kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah) .....	36
2. Tugas dan fungsi KBIHU .....	38
3. Bentuk dan metode bimbingan manasik haji.....	39
D. Ibadah Haji .....	40
1. Syarat Wajib Haji.....	41
2. Rukun Haji.....	42
3. Wajib Haji.....	43
4. Macam-macam haji .....	44
5. Larangan ihram.....	45
6. Hikmah dan manfaat ibadah haji.....	46
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	47
B. Lokasi Penelitian.....	47
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	47
D. Teknik pengumpulan Data .....	48
E. Teknik Analisis Data .....	50
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran umum KBIHU Al Wardah Purwokerto .....	52
1. Sejarah KBIHU Al Wardah Purwokerto.....	52
2. Visi dan Misi KBIHU Al Wardah Purwokerto .....	53
3. Struktur Organisasi KBIHU Al Wardah Purwokerto.....	53
4. Kegiatan Pelayanan Bimbingan manasik Haji KBIHU Al Wardah.....	55
5. Data Jamaah Haji KBIHU Al Wardah Purwokerto .....	55
6. Anggaran biaya manasik haji KBIHU Al Wardah Purwokerto .....	58
7. Sarana dan prasarana KBIHU Al Wardah .....	59
B. Strategi pelayanan Bimbingan Manasik Haji Kepada Jamaah tahun 2022 KBIHU Al wardah.....	61
C. Faktor Pendukung dan Penghambat KBIHU Al Wardah .....	65

D. Merode Bimbingan Manasik Haji KBIHU Al Wardah .....	69
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	71
B. Saran-saran.....	72
C. Kata Penutup .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	



## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Setiap umat muslim menginginkan tercapainya kesempurnaan dalam beribadah dengan menjalankan perintah-perintah Allah dan menjauhi segala larangan-Nya, al-Qur'an dan Al-Hadits adalah pegangan bagi umat muslim yang di dalamnya terdapat perintah dan larangan yang harus dijalankan oleh umat muslim. Ibadah haji merupakan salah satu ibadah yang diperintahkan oleh Allah Swt. Ibadah haji merupakan rukun islam yang kelima setelah syahadat, sholat, zakat, dan puasa. Ibadah haji adalah perjalanan ibadah mengunjungi ka'bah dan sekitarnya di kota mekah untuk melakukan berbagai ritual seperti tawaf, sai, wukuf di arafah dan sebagainya. Telah dijelaskan pula dalam al-Qur'an pada surah Al Imran ayat 97 Allah berfirman:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا بَدَّخَلْنَا وَإِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

*“Artinya: Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; 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”*.<sup>1</sup>

Menunaikan ibadah haji merupakan bentuk ritual yang dilaksanakan kaum muslim dunia, dalam mengerjakannya hanya dituntut bagi orang yang memiliki kemampuan saja, baik dari segi materi dan spiritual. Kegiatan ibadah haji ini dimulai pada tanggal 8 dzulhijah ketikat umat muslim bermalam di mina, wukuf di padang arafah pada tanggal 9 dzulhijah dan berakhir setelah melempar jumrah pada tanggal 10 dzulhijah.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya, (Bandung: Diponegoro, 2005), hal 49

<sup>2</sup> Abdul Malik, *Badal Haji*, dalam *Jurnal RAUDHAH*, vol. 4, No. 1, Tahun 2016, hal 97

Indonesia merupakan negara dengan mayoritas penduduknya beragama islam. Menurut laporan dari *The Royal Islamic Strategic Center* (RISSC) atau MABDA bertajuk *the muslim 500* edisi 2022 yang di kutip oleh Risa Qoni'ah Penduduk muslim di Indonesia setara dengan 86,7% dari populasi dan jumlahnya tercatat sebanyak 231,06 juta orang pada tahun 2022.<sup>3</sup> Dengan banyaknya umat muslim di Indonesia menjadi banyaknya minat untuk berhaji semakin tinggi. Hal ini ditandai dengan calon haji semakin meningkat setiap tahunnya, pada tahun 2016 mencapai 168.800 jamaah, tahun 2017 mencapai 221.000 jamaah kouta jamaah haji ini stabil sampai tahun 2019, tahun 2020 dan 2021 tidak ada pemberangkatan haji dari Indonesia dikarenakan adanya virus covid-19 yang menyebar ke seluruh dunia.<sup>4</sup> Pada tahun 2022 sudah di perbolehkan kembali pemberangkatan haji, Indonesia pada tahun 2022 mendapat kouta sejumlah 100.051 orang, terdiri dari 92.825 jamaah haji reguler, dan 7. 226 jamaah haji khusus. Jawa tengah mendapat kouta haji sejumlah 13.776 untuk jamah, 14 untuk pembimbing KBIHU, dan 78 petugas haji daerah.<sup>5</sup> Penduduk Indonesia yang beragama muslim sangat banyak sehingga penyelenggaraan ibadah haji dikelola oleh pemerintah hal ini menyangkut terkait kebijakan, pelaksanaan, pengawasan, dan dana haji.

Berdasarkan undang-undang no. 8 tahun 2019<sup>6</sup> tentang penyelenggaraan ibadah haji pada bab 1 pasal 3 penyelenggaraan ibadah haji bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi jamaah haji dan jamaah umroh sehingga dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syariat, dan mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam penyelenggaraan haji dan umroh. Sedangkan pada peraturan menteri agama (PMA) no. 6 tahun 2019<sup>7</sup> tentang

---

<sup>3</sup> Risa Qoni'ah, *Tantangan dan strategi peningkatan ekspor produk halal Indonesia di pasar global*, dalam *Jurnal Halal Research*, Vol. 2, No. 1, tahun 2022, hal. 52

<sup>4</sup> Muhammad Ali Surya Ardiansyah, *Diplomasi penyelenggaraan ibadah haji Indonesia terhadap pemerintyah arab Saudi di era pandemic covid-19*, dalam *Skripsi* (Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2021)

<sup>5</sup> Keputusan menteri Agama Republik Indonesia Nomor 405 Tahun 2022 tentang *Kouta haji Indonesia 1443 Hijriah/2022 Masehi*

<sup>6</sup> Pasal 3 Undang-undang Nomor 8 tahun 2019 tentang *Penyelenggaraan Ibadah Haji*

<sup>7</sup> Pasal 7 Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2019 tentang *penyelenggaraan Ibadah haji Reguler*

penyelenggaraan ibadah haji regular pada pasal 7 dijelaskan tentang prosedur pendaftaran haji dimulai dari para calon jamaah melakukan transfer ke rekening BPKH sebesar setoran awal BPIH sampai calon jamaah haji meneri lembar bukti pendaftaran haji yang telah ditandatangani dan dibubhi stempel dinas oleh petugas kantor kementerian agama.

Penyelenggaraan ibadah haji sebagai tugas nasional yang menyangkut martabat serta nama baik bangsa merupakan tanggung jawab bersama bangsa indonesia, oleh karena itu pemerintah dalam hal ini kementerian agama mangharapkan partisipasi seluruh komponen bangsa dalam mensukseskan penyelenggaraan ibadah haji, baik ditanah air maupun di Arab Saudi.

KBIHU merupakan lembaga swasta yang diberikan wewenang oleh Kementerian agama untuk ikut berpartisipasi dalam bimbingan dan pendampingan jamaah ibadah haji, wewenang ini tertulis dalm undang-undang no. 8 tahun 2019 bab 5 pasal 52. Kelompok Bimbingan Haji dan umroh (KBIHU) merupakan suatu lembaga yang memberikan fasilitas pelayanan kepada para calon jamaah haji dan umroh guna membantu para calon jamaah haji untuk mendapatkan ilmu dan gambaran yang mendasar mengenai pelaksanaan ibadah haji hal ini dilakukan guna mengantisipasi kesalahan-kesalahan yang akan terjadi ketika ibadah haji berlangsung sehingga ketika berlangsungnya ibadah haji para jamaah bisa melakukannya dengan lancar dan sesuai dengan syariat islam dan dapat memperoleh gelar haji yang mabrur.

KBIHU dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik, baik dalam pelayanan fasilitas, sikap, pemenuhan kebutuhan, serta kemudahan kepada para jamaah, hal ini dilakukan agar para pelanggan atau calon jamaah dapat royal kepada KBIHU tersebut. Pihak KBIHU harus terus berupaya melakukan peningkatan dalam kualitas pelayanan baik itu dari segi karyawan yang ada, pembimbing ibadah haji, maupun fasilitas. Dalam pelaksanaan pemberian layanan pihak pemberi atau penyedia layanan harus memiliki strategi yang berupaya untuk tetap mengacu pada tujuan pemberian layanan yaitu kualitas kepuasan pelanggan. Strategi itu sendiri adalah suatu pendekatan secara khusus untuk melakukan tindakan-tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan dan tindakan yang

dilakukan berkaitan dengan pelaksanaan gagasan dan perencanaan yang telah dibuat.

Banyumas mempunyai tiga KBIH yaitu KBIHU Al Wardah, KBIH Muhammadiyah, dan KBIH NU Al Arofah. Dewan Pimpinan Daerah Forum Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (DPD FK KBIHU) Kabupaten Banyumas merupakan wadah berhimpun para pengurus KBIHU di Kabupaten Banyumas. DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas didirikan dengan tujuan agar terbentuk jamaah haji yang bisa melaksanakan ibadah haji secara mandiri serta dapat mewujudkan kemabruran dari ibadah haji tersebut. DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas memiliki tugas untuk mengkoordinir kegiatan-kegiatan setiap KBIHU agar setiap KBIHU di Kabupaten Banyumas dapat berjalan sesuai dengan koridor-koridor bimbingan haji, tidak saling jejal-menjejal, tidak saling rebutan jamaah, mengawasi keberadaan KBIHU di Kabupaten Banyumas, berkoordinasi atas nama KBIHU dengan Kementerian Agama dan pihak-pihak terkait, serta memfasilitasi usulan-usulan dari setiap KBIHU dalam menjalankan tugasnya melayani jamaah haji.<sup>8</sup>

KBIHU Al Wardah merupakan salah satu lembaga bimbingan haji yang ada di Purwokerto, KBIHU Al Wardah sebagai mitra kerja Pemerintah untuk membantu pelaksanaan manasik haji, KBIHU Al Wardah ini telah mendapatkan izin resmi dari Kementerian Agama sesuai surat keputusan No. 64 Tahun 2001. Tujuan didirikannya KBIHU Al Wardah ini adalah untuk merealisasikan program kerja muslimat khususnya di bidang dakwah dan juga untuk membantu pemerintah dalam memberikan bimbingan manasik haji.

KBIHU Al Wardah mempunyai pembimbing laki-laki dan pembimbing Wanita yang profesional dan mempunyai sertifikat pembimbing. Dengan adanya pembimbing Wanita para calon jamaah haji perempuan akan lebih terbuka jika ada permasalahan yang belum di pahami tentang fiqh haji perempuan seperti halnya

---

<sup>8</sup> Wiwit Fajar Kurniasih, *Manajemen dewan pimpinan daerah forum komunikasi kelompok bimbingan ibadah haji dan umroh (DPD FK KBIHU) Kabupaten banyumas dalam meningkatkan kualitas bimbingan di kelompok bimbingan ibadah haji dan umrah (KBIHU) kabupaten banyumas*, dalam *Skripsi* (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2021)

haid ketika haji dan masalah-masalah lain yang tidak bisa dikomunikasikan ke pembimbing laki-laki.

Pelayanan yang diberikan KBIHU Al Wardah cukup baik jika dilihat dengan kondisi jamaah yang sepadan dengan jumlah pembimbing. Dari beberapa fakta dilapangan penulis tertarik untuk meneliti keberhasilan KBIHU Al Wardah dalam memberangkatkan calon jamaah haji ke tanah suci. Ketertarikan penulis untuk menjadikan KBIHU Al Wardah ini sebagai objek penelitian berdasarkan observasi yang penulis lakukan bahwa KBIHU Al Wardah merupakan satu-satunya KBIH di Kabupaten Banyumas yang mempunyai pembimbing perempuan yang pembimbingannya sampai ke tanah suci, kemudian KBIHU Al Wardah cukup diminati oleh para calon jamaah haji di Purwokerto.

Bimbingan manasik haji di KBIHU Al Wardah calon jama'ah haji akan mendapatkan pembekalan mengenai tata cara ibadah, rukun, syarat, wajib, serta hal-hal yang diperbolehkan dan hal-hal tidak boleh dilakukan di tanah suci. Bimbingan manasik haji sangat penting agar calon jama'ah haji mengetahui tujuan berangkat ketanah suci adalah untuk beribadah karena Allah dan supaya calon jama'ah haji bisa menjalankan syari'at dengan baik dan benar.

Pelaksanaan bimbingan manasik haji diharapkan mampu mengarahkan calon jamaah haji, khususnya setelah ditanah suci tidak bingung dan mampu melaksanakan ibadah haji dengan tertib dan benar, sehingga calon jamaah haji dapat melaksanakan ibadah haji dengan khusus.

Berdasarkan latar belakang di atas tersebut, penulis berupaya untuk mengetahui bagaimana strategi peningkatan kapasitas pelayanan yang dilalukan KBIH Al Wardah yang akan dituangkan dalam skripsi yang berjudul **“Strategi Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Kepada Jamaah Tahun 2022 (Studi di KBIHU Al Wardah Purwokerto)”**.

## **B. Penegasan Istilah**

Dalam penelitian ini penulis perlu mempertegas beberapa istilah dan konsep pokok dalam judul penelitian agar pembaca tidak salah dalam memahami maksud penelitian dan sekaligus sebagai panduan operasional dalam melakukan penelitian. Dan istilah yang di maksud sebagai berikut:

## 1) Strategi

Strategi merupakan istilah yang umum dalam membentuk sistematika yang perlu diciptakan dalam suatu pengelolaan organisasi. Strategi pada dasarnya merupakan seni dan ilmu menggunakan dan mengembangkan kekuatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.<sup>9</sup> Istilah Strategi mula-mula dipakai di kalangan militer dan diartikan sebagai seni dalam merancang (operasi) peperangan, terutama yang erat kaitannya dengan gerakan pasukan dan navigasi ke dalam posisi perang yang dipandang paling menguntungkan untuk memperoleh kemenangan. Penetapan strategi tersebut harus didahului oleh analisis kekuatan musuh yang meliputi jumlah personal, kekuatan senjata, kondisi lapangan, posisi musuh, dan sebagainya. Dalam perwujudannya, strategi tersebut akan dikembangkan dan dijabarkan lebih lanjut menjadi tindakan-tindakan nyata dalam medan pertempuran.<sup>10</sup>

Menurut Marrus dan Umar yang dikutip oleh Dimas hendika wibowo strategi didefinisikan sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai. Strategi didefinisikan secara khusus sebagai tindakan yang bersifat incremental (senantiasa meningkat) dan terus-menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan.<sup>11</sup>

## 2) Pelayanan

Pengertian pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.

---

<sup>9</sup> Siti aminah chaniago. *Perumusan manajemen strategi pemberdayaan zakat*, dalam *Jurnal Hukum Islam (JHI)* Volume 12, Nomor 1, Juni 2014. Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam STAIN Pekalongan. hlm 87

<sup>10</sup> Mohammad asrori. *Pengertian tujuan dan ruang lingkup strategi pembelajaran madrasah*, dalam *Jurnal Pendidikan dan pembelajaran dasar*, Vol. 5, No, 2, Januari-Juni 2013. hlm 164

<sup>11</sup> Dimas hendika wibowo, Zainal Arifin Sunarti, “*Analisis strategi pemasaran untuk meningkatkan daya saing UMKM (Studi pada Batik Diajeng Solo)*”, dalam *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 29 No. 1 Desember 2015. Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang. hlm 60

Pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.<sup>12</sup>

Menurut A.S Moenir yang di kutip oleh affwa lilla pelayanan dimaknai sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima, dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.<sup>13</sup>

Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah segala usaha penyediaan fasilitas dalam rangka mewujudkan kepuasan pada calon jamaah haji sebelum atau sesudah mengikuti serangkaian bimbingan manasik haji.

### 3) Bimbingan Manasik Haji

Bimbingan merupakan terjemahan dari kata bahasa inggris yaitu *guidance* yang berasal dari kata kerja *to guide* yang berarti menunjukkan. Pengertian bimbingan adalah menunjukkan, memberi jalan, atau menuntun orang lain ke arah tujuan yang lebih bermanfaat bagi hidupnya di masa kini dan masa datang. Pengertian bimbingan secara umum adalah proses pemberian bantuan yang dilakukan oleh seorang ahli kepada seorang atau beberapa orang agar mampu mengembangkan potensi (bakat, minat dan kemampuan) yang dimiliki, mengenali dirinya, mengatasi persoalan persoalan, sehingga mereka dapat menentukan sendiri jalan hidupnya secara bertanggung jawab tanpa tergantung kepada orang lain.<sup>14</sup> *Walgitto* yang di kutip oleh Baidi bukhori menyatakan bahwa bimbingan adalah bantuan atau pertolongan yang diberikan kepada individu atau sekumpulan individu-individu

<sup>12</sup> Muhammad ali yusni, "Studi tentang pelayanan haji di kementerian agama kota samarinda", dalam *Jurnal Ilmu pemerintahan*, Vol 3, no. 1, tahun 2015

<sup>13</sup> Affwa lilla, "Strategi kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) Arafah dalam meningkatkan pelayanan bimbingan manasik haji", dalam *Skripsi* (Riau: UIN Sultan Syarif kasim riau, 2020)

<sup>14</sup> Sri maullasari, "metode dakwah menurut jalaludin rakhmat dan implementasinya dalam bimbingan dan konseling islam (bki)", dalam *Jurnal Ilmu dakwah*, vol. 38, no. 1, tahun 2018

dalam menghindari atau mengatasi kesulitan-kesulitan di dalam kehidupannya agar individu atau sekumpulan individu-individu itu dapat mencapai kesejahteraan hidupnya.<sup>15</sup>

Bimbingan dapat disimpulkan adalah proses pemberian bantuan yang dilakukan oleh seorang ahli kepada seorang atau beberapa orang, agar mampu mengembangkan potensi (bakat, minat, dan kemampuan yang dimiliki, mengenali dirinya sendiri, mengatasi persoalan-persoalan sehingga mereka dapat menentukan sendiri jalan hidupnya secara bertanggung jawab tanpa bergantung kepada orang lain).

Manasik haji dalam kamus besar bahasa Indonesia, manasik haji berarti hal-hal yang berhubungan dengan ibadah haji seperti ihram, tawaf, sa'i, wukuf. Atau dengan kata lain, manasik haji adalah peragaan pelaksanaan ibadah haji yang sesuai dengan rukun-rukunnya atau syarat-syaratnya yang mempunyai kesamaan dengan keadaan di sekitar Ka'bah. Manasik haji menurut Peter Salim dan Yeni Salim adalah penjelasan dalam bentuk tuntunan atau petunjuk kepada calon jamaah haji tentang tata cara perjalanan dan pelaksanaan ibadah haji dengan maksud agar calon jamaah haji dapat melaksanakan seluruh kegiatan ibadah haji secara mandiri dan memperoleh haji mabrur.<sup>16</sup>

Bimbingan manasik haji adalah sederet rencana kegiatan yang direncanakan dan dibuat oleh suatu kelompok, organisasi, atau lembaga dalam memberikan bantuan seperti pelatihan pembelajaran, baik bersifat teori, praktek, dan visual untuk membantu memperoleh pengetahuan dan keterampilan dalam tata cara pelaksanaan ibadah haji atau hal-hal peribadatan yang berkaitan dengan ibadah haji.<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup> Baidi Bukhori, "Dakwah melalui bimbingan dan konseling islam", dalam *Jurnal Bimbingan konseling islam*, Vol. 5, no. 1, tahun 2014

<sup>16</sup> Peter Salim, Yenni Salim, *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*, (Jakarta, 1980), hlm 814.

<sup>17</sup> Liza Asmara, *Fungsi pengawasan dalam pelaksanaan manasik haji pada kelompok bimbingan ibadah haji dan umroh (kbi) darul fattah bandar lampung*, dalam *Skripsi*. Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Uinversitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. 2021. hlm 17.

### **C. Rumusan Masalah**

Dari uraian di atas yang penulis paparkan pada latar belakang masalah, maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah “bagaimana pelayanan bimbingan manasik haji kepada jamaah tahun 2022 (studi di KBIHU Al Wardah Purwokerto)”?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini mempunyai tujuan yaitu: Untuk menggambarkan pelayanan bimbingan manasik haji kepada jamaah tahun 2022 di KBIHU Al Wardah Purwokerto.

### **E. Manfaat Penelitian**

Berikut ini adalah keuntungan yang diperoleh dari penelitian di KBIHU Al Wardah Purwokerto, baik secara konseptual dan praktis:

- 1) Manfaat Teoritis
  - a. Hasil penelitian dapat dimanfaatkan untuk mendapat data yang realistis tentang strategi al wardah dalam peningkatan kapasitas pelayanan bimbingan manasik haji
  - b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan keilmuan bagi mahasiswa prodi Manajemen Dakwah mengenai strategi pelayanan bimbingan manasik haji kepada jamaah.
- 2) Manfaat Praktis
  - a. Bagi peneliti  
Peneliti dapat mengetahui bagaimana hasil strategi peningkatan kapasitas pelayanan bimbingan manasik haji KBIHU Al Wardah Purwokerto, sehingga diharapkan mampu menambahkan keilmuan dan pemahaman mengenai pelayanan bimbingan manasik haji kepada jamaah yang baik bagi peneliti.
  - b. Bagi Lembaga  
Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan acuan dalam melakukan strategi yang efektif, dan secara khusus bagi para tenaga kerjanya.

c. Bagi peneliti yang akan datang

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi serta penyempurnaan bagi peneliti yang akan datang, terutama pelayanan bimbingan manasik haji kepada jamaah

## F. Kajian Pustaka

Dengan kajian pustaka bisa membantu peneliti untuk menyelesaikan penelitiannya dengan mengacu pada teori dan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang relevan. Berikut penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan peneliti yang diteliti penulis:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Affwa lilla mahasiswa jurusan manajemen dakwah, fakultas dakwah dan ilmu komunikasi, Universitas islam negeri sultan syarif kasim riau 2020 dengan judul “Strategi kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) Arafah dalam meningkatkan pelayanan bimbingan manasik haji”.<sup>18</sup> Hasil dari penelitiannya yaitu KBIH arafah sudah memenuhi standar pelayanan yang baik dan sempurna, dan ini harus tetap dipertahankan. Strategi yang digunakan KBIH arafah dalam meningkatkan pelayanan bimbingan ibadah haji yaitu: gelandang aktivitas artinya tidak ada kerjasama antara pihak travel dan penyelenggara ibadah haji, tidak ada promosi juga Batasan wilayah. Selanjutnya dalam sarana kendaraan kbih arafah memiliki fasilitas yang lengkap. Berikutnya kbih arafah ini sudah unggul dari kbih lainnya. Selanjutnya selalu mengevaluasi pelayanan yang sudah diberikan kepada jamaah haji. Yang terakhir, pemikiran ekonomis adalah mengambil keuntungan dari meningkatnya jamaah pada setiap tahunnya. Faktor penghambat dalam kbih arafah ini yaitu dari latar belakang calon jamaah haji, belum adanya promosi secara digital, kesibukan pengurus, sekretariat yang belum maksimal. Sedangkan faktor pendukungnya yaitu telah mendapatkan izin operasional dari kementerian agama, sarana prasarana yang sudah lengkap, pembimbing yang berpengalaman, memiliki area parkir dan toko perlengkapan untuk para calon jamaah haji.

---

<sup>18</sup> Affwa lilla, “Strategi kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) Arafah dalam meningkatkan bimbingan ibadah haji” dalam *Skripsi* (Riau: Universitas islam negeri sultan syarif kasim, 2020)

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Anisa pratiwi mahasiswa jurusan manajemen dakwah, fakultas dakwah dan ilmu komunikasi, Universitas islam negeri raden intan lampung 2017 dengan judul “manajemen pelayanan calon jamaah haji pada kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) al-Ikhwan bandar lampung”.<sup>19</sup> Hasil dari penelitiannya yaitu manajemen pelayanan yang dilakukan oleh kbih al ikhwan sudah cukup baik dibuktikan dengan meningkatnya calon jamaah yang bergabung dengan kbih al ikhwan. Dalam memberikan pelayanan kbih al Ikhwan memperhatikan fungsi manajemen yaitu: pertama, proses perencanaan, diawali dengan perekrutan calon jamaah haji, jadwal, biaya, sampai bimbingan di tanah air dan di tanah suci. Kedua, penerapan pengorganisasian, para pengurus kbih al Ikhwan di beri tugas sesuai dengan keahlian dan kemampuan pada bidangnya supaya berjalan dengan lancar. Ketiga, penerapan pelaksanaan, para pengurus dan pembimbing memberikan motivasi, bimbingan, dan pengarahan kepada calon jamaah haji. Keempat, pengawasan, pengawasan ini dilakukan dengan dua cara yaitu secara langsung dan tidak langsung. Pengawasan ini memperhatikan fungsi manajemen meliputi administrasi, konsumsi, akomodasi, kesehatan, bimbingan, keamanan dan sebagainya. Faktor penghambat pada KBIH al Ikhwan yaitu banyaknya persaingan, latar belakang calon jamaah haji, dan kesibukan pengurus. Sedangkan faktor pendukungnya yaitu telah mendapatkan izin operasional dari kementerian agama, letak yang strategis, pembimbing yang berpengalaman, sarana dan prasarana yang mendukung.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Eliza Rahmawati mahasiswa jurusan manajemen dakwah, fakultas dakwah dan ilmu komunikasi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah tahun 2018 dengan judul “Efektivitas sistem pelayanan haji dan umrah dalam meningkatkan kepuasan jamaah di PT. Patuna Mekar Jaya tahun 2018”.<sup>20</sup> Hasil dari penelitiannya yaitu sistem yang dilakukan oleh PT. Patuna Mekar Jaya sudah cukup baik dan berusaha memberikan pelayanan yang

---

<sup>19</sup> Anisa pratiwi, “Manajemen pelayanan calon jamaah haji pada kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) al-ikhwan bandar lampung” dalam *Skripsi* (Lampung: Universitas islam negeri raden intan, 2017)

<sup>20</sup> Eliza Rahmawati, “Efektivitas sistem pelayanan haji dan umrah dalam meningkatkan kepuasan jamaah di PT. Patuna Mekar Jaya Tahun 2018”, dalam *Skripsi* (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Tahun 2018)

memuaskan kepada jamaah dan bertanggung jawab terhadap penyelenggara ibadah haji dan umrah kepada jamaah, dengan memberikan pelayanan berupa bimbingan manasik haji dan umrah, pelayanan administrasi dan dijelaskan tentang jadwal keberangkatan sesuai dengan paket yang para calon jamaah pilih, mengurus keberangkatan, akomodasi, dan lain sebagainya. Pelayanan ini diberikan kepada jamaah pada saat di tanah air maupun jamaah berada di tanah suci.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Nurfitriani Ismail mahasiswa program studi manajemen dakwah, fakultas ushuluddin, adab dan dakwah, Institut Agama Islam Negeri ParePare tahun 2020 dengan judul “Analisis terhadap pelayanan kantor kementerian agama kabupaten pinrang dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji”.<sup>21</sup> Hasil penelitiannya yaitu penelitian yang diberikan oleh kementerian agama kabupaten pinrang yaitu di mulai dari pelayanan administrasi, pendaftaran calon jamaah haji dan pembatalan haji, bimbingan manasik haji pelayanan transportasi, akomodasi, konsumsi, dan kesehatan. Para jamaah kementerian agama kabupaten pinrang sangat puas atas pelayanan yang diberikan, pegawai dalam melayani para calon jamaah sangat ramah dan sopan dalam berbicara. Dan fasilitas sarana dan prasarana yang terdapat di kementerian agama kabupaten pinrang sudah cukup baik.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Arnindah mahasiswa program studi manajemen dakwah fakultas dakwah dan komunikasi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan tahun 2020<sup>22</sup> dengan judul “Strategi pelayanan dan pembimbingan terhadap pelaksanaan ibadah jamaah haji di KBIH An-Nabawy kota medan”. Hasil penelitiannya yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan pembimbingan KBIH An-Nabawy merumuskan terlebih dahulu visi dan misi dan menetapkan tujuan sehingga menjadikan KBIH yang professional, Amanah yang mengantarkan jamaah meraih kesempurnaan ibadah sekaligus media untuk berdakwah. Pelayanan dan pembimbingan manasik haji di KBIH An-nabawy kota

---

<sup>21</sup> Nurfitriani Ismail, “Analisis terhadap pelayanan kantor kementerian agama kabupaten pinrang dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji” dalam *Skripsi* (Parepare: Institut Agama Islam Negeri Parepare, tahun 2020)

<sup>22</sup> Arnindah, “Strategi pelayanan dan pembimbingan terhadap pelaksanaan ibadah haji di KBIH An-Nabawy kota medan”, dalam *Skripsi* (Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera utara medan, tahun 2020)

medan berjalan sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Manasik haji dilakukan sebanyak 26 kali, agar jamaah lebih memahami, baik dalam materi yang disampaikan maupun keadaan di Arab Saudi. Metode pelayanan dan pembimbingan yang diberikan lebih meningkatkan pendekatan kepada jamaah karena jamaah yang beragam mulai dari kaum intelektual, orang awam, lansia, dan sebagainya, dengan menggunakan beberapa metode diantaranya metode keteladanan, metode nasehat, metode ceramah, dan metode lainnya. Dan dengan berdirinya KBIH An-nabawy dapat membantu pemerintah dalam pelaksanaan manasik haji agar tercipta haji yang mambrur.

Keenam, Penelitian yang dilakukan oleh Nabila Anisa Putri mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas dakwah dan komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif kasim Riau tahun 2023<sup>23</sup> dengan judul “Strategi pelayanan kelompok bimbingan ibadah haji PT. Safa Nisa Riski terhadap calon jama’ah haji di idragiri hulu”. Hasil penelitiannya yaitu strategi pelayanan yang dilakukan mulai dari waktu, hubungan antar manusia lain dengan manusia lainnya, penyampaian pelayanan kepada nasabah, kebutuhan nasabah, keinginan nasabah, harapan nasabah, faktor biaya, waktu penerapan program, pengaruh layanan pelanggan, kualitas jasa, level layanan nasabah. Semua pelayanan tersebut sudah cukup baik dan Sebagian jamaah sudah merasa puas dalam berbagai pelayanan yang diberikan. Dan dengan adanya KBIH PT. Safa Nisa Riski petugas bimbingan manasik haji juga terbantu dalam melaksanakan bimbingan. Penulis menangkap pelayanan yang diberikan oleh PT. Safa Nisa Riski terbilang sudah cukup baik, namun ada kendala pada kurangnya fasilitas yang tidak memadai dan kekurangannya tenaga karyawan dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji. PT. Safa Nisa Riski memahami kekurangan mereka dari segi alat maupun kelengkapan lainnya dalam melakukan aktifitas, seperti laptop, computer, dan juga alat-alat yang dapat membantu mereka dalam pelayanan di kantor.

---

<sup>23</sup> Nabila Anisa Putri, ”Strategi pelayanan kelompok bimbingan ibadah haji PT. Safa Nisa Riski terhadap calon jamaah haji di idragiri hulu”, dalam *Skripsi* (Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif kasim, tahun 2023)

Ketujuh, penelitian yang dilakukan oleh Nihlatun Nafi'ah mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dawkah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang tahun 2018<sup>24</sup> dengan judul “Strategi Dakwah kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) As-Shodiqiyah Kota Semarang dalam memelihara silatuhrrahim jama'ah haji”. Hasil penelitiannya yaitu strategi yang dilakukan oleh KBIH As-Shodiqiyah adalah merancang, membuat ide atau gagasan yang pantas untuk diterapkan dalam melaksanakan kegiatan dakwah. Perumusan strategi dakwah kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) As-Shodiqiyah meliputi Langkah-langkah dimulai dari pengenalan sasaran dakwah, pengkajian tujuan, Efektifitas dan efisiensi dakwah. Faktor pendukung KBIH As-Shodiqiyah adalah citra baik KBIH As-Shodiqiyah, pelayanan dan bimbingan yang kompeten, letak KBIH As-Shodiqiyah yang berada dalam naungan Yayasan As-Shodiqiyah, kharismatik pendiri KBIH As-Shodiqiyah, banyaknya jama'ah yang ikut berpartisipasi memberikan bantuan dalam setiap kegiatan yang dilaksanakan KBIH As-Shodiqiyah, seringnya melaksanakan kegiatan-kegiatan seperti kegiatan pengajian selapanan, tasyakuran haji, silaturrahi akbar, dan halal bihalal, jaringan kelembagaan swasta baik di dalam negeri maupun luar negeri. Faktor yang menjadi penghambat dakwah KBIH As-shodiqiyah dalam memelihara silaturrahi jama'ah haji adalah faktor waktu, keadaan jama'ah, tumpang tindihnya pembagian kerja, dan masih berfokus pada satu tokoh.

Kedelapan, penelitian yang dilakukan oleh Linatusy syarifah mahasiswa jurusan manajemen dakwah, fakultas dakwah, IAIN Purwokerto 2018 dengan judul “Strategi bimbingan ibadah haji (KBIH) Al wardah purwokerto dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji tahun 2018.<sup>25</sup> Hasil dari penelitiannya bimbingan yang peneliti fokuskan pada bimbingan sebelum berangkat ke tanah suci yang mana ini dituju untuk calon jamaah yang belum pernah berangkat ke tanah suci, strategi yang di gunakan untuk melakukan

---

<sup>24</sup> Nihlatun Nafi'ah, “Strategi Dakwah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) As-Shodiqiyah Kota Semarang dalam Memelihara Silaturrahi Jama'ah Haji”, dalam *Skripsi*, (Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo, tahun 2018)

<sup>25</sup> Linatusy syarifah, “Strategi bimbingan ibadah haji (KBIH Al wardah purwokerto dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji tahun 2018” dalam *Skripsi* (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2018)

bimbingan yaitu strategi pendampingan, strategi pendampingan ini dilakukan pada saat mulai pendaftaran, proses bimbingan, pemberangkatan dan sampai kepulangan jamaah haji ke tanah air. selanjutnya strategi pengembangan, strategi ini bimbingan manasik haji dibuat semirip mungkin pada saat jamaah melakukan ibadah haji di tanah suci sehingga calon jamaah memahami proses pelaksanaan dan perjalanan ibadah haji. Kemudian strategi bimbingan kreatif, strategi ini menggunakan syi'iran untuk mempermudah calon jamaah untuk menghafal materi, karena kebanyakan calon jamaah al wardah pesertanya para orang tua. Selanjutnya strategi tatap muka dan visual, strategi ini para calon jamaah di beri materi cara menggunakan kain ihram, melemar jumrah, dan sebagainya.

Kesembilan, penelitian yang dilakukan oleh Mauliana mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Tahun 2022.<sup>26</sup> Dengan judul “Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Di kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bati-bati Kabupaten tanah Laut Tahun 2018-2019”. Hasil penelitiannya yaitu Aktivitas bimbingan manasik haji yang dilakukan di KUA Kecamatan BatiBati Kabupaten Tanah Laut pada tahun 2018-2019 secara garis besar meliputi, kebijakan penyelenggara ibadah haji di tanah air, taklimatul hajj, tata cara ibadah haji (manasik haji) praktik lapangan, fikih haji, manasik perjalanan dan keselamatan penerbangan, hikmah ibadah haji, ziarah, informasi kesehatan haji, akhlak, adat istiadat dan budaya Arab Saudi, serta hak dan kewajiban jamaah haji dan melestarikan haji mabrur. Metode bimbingan manasik haji yang dilakukan oleh pembimbing manasik haji berupa ceramah, tanya jawab, praktik manasik, dan simulasi.

Kesepuluh, penelitian yang dilakukan oleh Puput Puji Lestari Mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun 2021.<sup>27</sup> Dengan judul

---

<sup>26</sup> Mauliana, “Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Di kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Bati-bati Kabupaten tanah Laut Tahun 2018-2019”, dalam *Skripsi* (Banjarmasin: Universitas Negeri Islam Antasari, Tahun 2022)

<sup>27</sup> Puput Puji Lestari, “Pelayanan Bimbingan Manasik Haji dan Pendampingan Jemaah Haji Disabilitas Oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Ar-Raudhah Yogyakarta Tahun 2019”, dalam *Skripsi* (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Tahun 2021)

“Pelayanan Bimbingan Manasik Haji dan Pendampingan Jemaah Haji Disabilitas Oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Ar-Raudhah Yogyakarta Tahun 2019”. Hasil penelitiannya yaitu Pelayanan Bimbingan Manasik Haji dan Pendampingan jemaah haji disabilitas di KBIH Ar-Raudhah Yogyakarta tahun 2019 belum memberikan pelayanan bimbingan manasik dan pendampingan khusus kepada jemaah disabilitas hal ini terlihat dari lima aktivitas manajemen pelayanan yaitu aktivitas menetapkan sasaran dalam rangka pencapaian tujuan organisasi, menetapkan cara yang tepat, melaksanakan pekerjaan menyelesaikan masalah, mengendalikan kegiatan pelayanan, dan mengevaluasi pelaksanaan pekerjaan. Dari kelima aktivitas tersebut belum berjalan baik hal ini dapat dibuktikan bahwa pada pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) Ar-Raudhah belum adanya petugas khusus yang mampu mendampingi jemaah disabilitas dan belum adanya sarana dan prasarana yang dapat mendukung kegiatan jemaah disabilitas secara khusus seperti selasar lantai khusus disabilitas, hand rail, alat bantu jalan, ruang tunggu khusus dan toilet khusus disabilitas.

Kesebelas, penelitian yang dilakukan oleh Ririn Riniawati mahasiswa Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Unniversitas Islam Negeri Sunan KaliJaga Yogyakarta Tahun 2021.<sup>28</sup> Dengan Judul “Manajemen Pelayanan Pasca Haji dan Umrah Ar-RaudhahYogyakarta Tahun 2019”. Hasil penelitainnya yaitu manajemen pelayanan pasca haji di KBIHU Ar-Raudhah Yogyakarta tahun 2019 sudah dilaksanakan dengan baik, hal ini terlihat dari terlaksananya lima aktivitas manajemen pelayanan yaitu aktivitas menetapkan sasaran dalam rangka pencapaian tujuan organisasi, menetapkan cara yang tepat, melaksakan pekerjaan menyelesaikan masalah, mengendalikan kegiatan pelayanan, dan mengevaluasi pelaksanaan pekerjaan. Dari kelima aktivitas tersebut telah digunakan manajemen pelayanan dalam menjalankan kegiatan dengan menetapkan sasaran yang jelas agar tujuan dapat dicapai, pelaksanaan kegiatan yang terjadwal dengan baik, menerapkan metode yang jelas, dan pelaksanaan evaluasi sebagai bahan perbaikan kegiatan, sehingga dari terpenuhinya aktivitas tersebut berdampak

---

<sup>28</sup> Ririn Riniawati, “Manajemen Pelayanan Pasca Haji dan Umrah Ar-RaudhahYogyakarta Tahun 2019”, dalam *Skripsi* (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan kalijaga, Tahun 2021)

baik serta menghasilkan kepuasan dari jamaah pasca haji atas proses pelayanan dalam kegiatan tersebut.

Keduabelas, Penelitian yang dilakukan oleh Syifa Oktaviani mahasiswa Program Studi Manajemen dakwah, Fakultas Dakwah dan ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Syarif hidayatullah Jakarta Tahun 2023.<sup>29</sup> Dengan Judul “Efektifitas Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Dalam Peningkatan Kualitas Ibadah Haji Bagi Lansia Pada KBIHU Miftahussaadah Sukabumi”. Hasil penelitiannya yaitu KBIHU Miftahussaadah sudah melakukan pelayanan bimbingan manasik yang dinilai efektif untuk peningkatan kualitas ibadah jamaah haji lansia dilihat dari segi unsur bimbingan yang sudah ada, dan pelaksanaan pelayanan bimbingan manasik yang sesuai dengan standar operasional serta melihat 5 aspek pengukuran efektifitas menurut Nakamura dan Smallwood. Kemudian dinilai efektif bagi jamaah haji lansia setelah melakukan observasi melihat proses manasik secara langsung dan melihat respon jamaah yang didapatkan dari hasil wawancara beberapa jamaah lansia. Faktor pendukung internal berupa tempat yang mendukung, media yang memadai, dan sumber daya manusia yang berpengalaman dan ilmu-ilmu pengetahuan agama yang luas. Serta dari segi eksternal yaitu dari kementerian agama dan masyarakat. Faktor penghambat berupa latarbelakang Pendidikan jamaah yang berbeda-beda, perbedaan usia jamaah, dan jamaah yang tidak hadir bimbingan manasik haji.

Ketigabelas, Penelitian yang dilakukan oleh Anwar Zuhri mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun 2013.<sup>30</sup> Dengan judul “Manajemen Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Muslimat NU Darul Qur’an Gunung Kidul Yogyakarta”. Hasil penelitiannya yaitu KBIH Muslimat NU Darul Qur’an Gunung Kidul dalam pelaksanaan Pelayanan bimbingan ibadah haji, memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen diantaranya planning, organizing, actuating dan controlling.

---

<sup>29</sup> Syifa Oktaviani, “Efektifitas Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Dalam Peningkatan Kualitas Ibadah Haji Bagi Lansia Pada KBIHU Miftahussaadah Sukabumi”, dalam *Skripsi* (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Tahun 2023)

<sup>30</sup> Anwar Zuhri, “Manajemen Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Muslimat NU Darul Qur’an Gunung Kidul Yogyakarta”, dalam *Skripsi* (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, tahun 2013)

Fungsifungsi manajemen tersebut diterapkan dalam rangka mempermudah dalam dan bimbingan pada jamaah, baik dalam hal perekrutan, bimbingan di tanah air (sebelum ibadah haji), bimbingan di tanah suci (pelaksanaan ibadah haji) maupun bimbingan di tanah air (pasca ibadah haji). KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul di dalam menjalankan organisasi juga menerapkan fungsi pelayanan/evaluasi. Hal itu terbukti KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul selalu meninjau kembali proses yang telah dilaksanakan dan mengevaluasi prestasi kerja pengurus serta menerapkan tindakan-tindakan korektif, baik dalam proses perekrutan, bimbingan di tanah air (sebelum ibadah haji), bimbingan di tanah suci (pelaksanaan ibadah haji) serta bimbingan di tanah air (pasca ibadah haji).

Keempatbelas, Penelitian yang dilakukan oleh Mesy Monika Salwa mahasiswa Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultas Syarif Kasim Riau Tahun 2022.<sup>31</sup> Dengan judul "Prosedur Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar Pasca Pandemi Covid-19". Hasil penelitiannya yaitu Prosedur pelayanan bimbingan manasik haji meliputi administrasi dan penyelenggaraan bimbingan manasik haji. Perbedaan prosedur pelayanan bimbingan manasik haji sebelum masa pandemi dan selama masa pasca pandemi covid-19 dapat dilihat dari segi protocol kesehatan yang lebih ditingkatkan. Sementara untuk kegiatan selama manasik masih sama sesuai dengan rukun manasik yang terdiri dari praktik, ceramah, tanya jawab dan sebagainya. Prosedur selama administrasi mulai dari menerima data calon jama'ah, menghubungi calon jama'ah, dan melakukan pengecekan kesehatan calon jama'ah. Prosedur selama penyelenggaraan bimbingan manasik haji meliputi simulasi ibadah haji seperti melakukan ihram, wukuf, tawaf, pemberian materi/ceramah dan tanya jawab.

Kelimabelas, penelitian yang dilakukan oleh Emmilia Suhandra Putri mahasiswa Program Studi manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu

---

<sup>31</sup> Mesy Monika Salwa, "Prosedur Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar Pasca Pandemi Covid-19", dalam *Skripsi* (Riau: Universitas Islam Negeri Syarif Kasim, Tahun 2022)

Komunikasi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta Tahun 2022.<sup>32</sup> Dengan judul “Pengaruh Kinerja Pembimbing Bersertifikat Terhadap Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Di Kecamatan Lubuk Basung Kabupaten Agam Sumatera Barat”. Hasil penelitiannya yaitu kinerja pembimbing bersertifikat berpengaruh positif terhadap pelayanan jamaah haji di kecamatan lubuk basung. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji regresi linier sederhana. Faktor yang paling berpengaruh adalah kegiatan manasik haji dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang ditentukan, para jamaah senang karena pembimbing mengulang materi sebelumnya di awal pertemuan, serta pembimbing menanyakan kabar jamaah saat memasuki kelas manasik.

Dari berbagai penelitian di atas yang membedakan dengan penelitian ini adalah subyek penelitian. Penelitian ini lebih mengarah kepada strategi pelayanan bimbingan manasik haji kepada jamaah tahun 2022 (Studi di KBIHU Al Wardah Purwokerto).

#### **G. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan merupakan kerangka penulisan skripsi untuk memudahkan dalam memahami isi skripsi. Sistematika penulisan di bagi dalam 5 bab sebagai berikut:

Bab pertama, menjelaskan pendahuluan. Pendahuluan ini terdiri dari latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian Pustaka, dan sistematika penulisan.

Bab kedua, menjelaskan landasan teori. Dalam penelitian ini landasan teori berkaitan dengan pengertian pelayanan bimbingan manasik haji kepada jamaah

Bab ketiga, menjelaskan metode penelitian. Pada bab ini berisi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subyek dan obyek penelitian, Teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

Bab keempat, menjelaskan pembahasan. Bab ini berisi hasil penelitian yang terdiri dari gambaran umum, penyajian data, dan analisis data yang memuat laporan

---

<sup>32</sup> Emmilia Suhandra Putri, “Pengaruh Kinerja Pembimbing Bersertifikat Terhadap Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Di Kecamatan Lubuk Basung Kabupaten Agam Sumatera Barat”, dalam *Skripsi* (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Tahun 2022)

hasil penelitian tentang strategi peningkatan kapasitas pelayanan bimbingan manasik haji (studi di KBIH al wardah purwokerto)

Bab kelima, menjelaskan penutup. Berisi kesimpulan saran dan kata-kata penutup dari peneliti.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Strategi Pelayanan

Pada awalnya konsep strategi didefinisikan sebagai berbagai cara untuk mencapai tujuan. Pada awalnya konsep strategi ini digunakan dalam dunia militer. Strategi dalam dunia militer adalah berbagai cara yang digunakan oleh panglima perang untuk mengalahkan musuh dalam suatu peperangan. Sedangkan cara yang digunakan oleh pasukan untuk memenangkan pertempuran disebut dengan istilah taktik.<sup>33</sup>

Strategi menurut Fred R. David yang dikutip oleh Septianingrum adalah merumuskan, mengimplementasikan, serta mengevaluasi keputusan-keputusan lintas fungsional yang memungkinkan sebuah organisasi mencapai tujuannya.<sup>34</sup>

Definisi lain menurut pendapat Alfred Chandler dalam Ismail, strategi merupakan penentuan tujuan jangka panjang dari suatu organisasi dan mengadopsi tindakan dan alokasi sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan tujuan organisasi. Strategi menurut Glueck strategi merupakan suatu rencana yang terpadu, komprehensif dan terintegrasi yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan-tujuan pokok perusahaan dapat dicapai.<sup>35</sup>

Strategi juga dapat dikatakan sebagai program umum untuk pencapaian tujuan-tujuan organisasi dalam pelaksanaan misi. Dimana strategi dapat menghubungkan sumber daya manusia dan berbagai sumber daya lainnya dengan tantangan dan resiko yang harus dihadapi dari lingkungan di luar perusahaan.<sup>36</sup>

Mintzberg dan Waters mengemukakan bahwa strategi adalah pola umum tentang keputusan atau tindakan. Strategi menurut Chandler yang dikutip oleh Rangkuti menyatakan bahwa strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan itu

---

<sup>33</sup> Ismail Solihin, *Manajemen Strategik*, (Bandung: Erlangga, tahun 2012) hal. 24

<sup>34</sup> Liana Dwi Septianingrum, *Manajemen strategi untuk meningkatkan penjualan food and beverage di era pandemi covid 19*, dalam *Jurnal Ilmiah manajemen bisnis dan inovasi universitas sam ratulangi*, Vol. 8, No. 1 Januari-April 2021

<sup>35</sup> Ismail Solihin, *Manajemen Strategik, ...*, hal. 25

<sup>36</sup> T. Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, 2001), hal. 86

sendiri yang dibuat oleh manajemen perusahaan yang akan menjamin terpeliharanya keunggulan kompetitif perusahaan.<sup>37</sup>

Berdasarkan pengertian tentang strategi yang telah dikemukakan tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa dalam penelitian ini pengertian strategi yang dimaksud adalah rencana, Langkah-langkah, keputusan yang digunakan untuk mencapai tujuan perusahaan atau organisasi.

### **1. Unsur-unsur Strategi**

Di dalam suatu organisasi akan memiliki strategi untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan, maka strategi itu harus mempunyai bagian-bagian yang mencakup unsur-unsur strategi. Suatu “strategi” mempunyai 5 unsur, yaitu:

1. Gelanggang aktivitas atau Arena merupakan area (produk, jasa, saluran distribusi, pasar geografis, dan lainnya) dimana organisasi beroperasi. Unsur arena tersebut tidaklah bersifat luas cakupannya atau terlalu umum, akan tetapi perlu lebih spesifik, seperti kategori produk yang ditekuni, segmen pasar, area geografis dan teknologi utama yang dikembangkan, yang merupakan tahap penambahan nilai atau value dari skema rantai nilai, meliputi perancangan produk, manufaktur, jasa pelayanan, distribusi dan penjualan.
2. Sarana kendaraan yang digunakan untuk dapat mencapai arena sasaran. Dalam penggunaan sarana ini, perlu dipertimbangkan besarnya resiko kegagalan dari penggunaan sarana. Resiko tersebut dapat berupa terlambatnya masuk pasar atau besarnya biaya yang sebenarnya tidak dibutuhkan atau tidak penting, serta kemungkinan risiko gagal secara total.
3. Pembeda yang dibuat atau differentiators, adalah unsur yang bersifat spesifik dari strategi yang ditetapkan, seperti bagaimana organisasi akan dapat menang atau unggul dari pasar, yaitu bagaimana organisasi akan dapat pelanggan secara luas. Dalam dunia persaingan, kemenangan adalah hasil dari pembedaan, yang diperoleh dari fitur atau atribut dari suatu produk atau jasa suatu organisasi, yang berupa citra, kustomisasi, unggul secara teknis,

---

<sup>37</sup> Ismail Sholihin, *Manajemen Strategik*, (Jakarta: Erlangga, 2012), hal. 24

harga, mutu atau kualitas dan reabilitas, yang semuanya dapat membantu dalam persaingan.

4. Tahapan rencana yang dilalui atau staging merupakan penetapan waktu dan langkah dari penerapan strategik. Walaupun substansi dari suatu strategi mencakup arena, sarana, dan pembeda tetapi yang menjadi keputusan yang keempat, yaitu keputusan rencana atau staging, belum dicakup, keputusan pentahapan didorong oleh beberapa faktor, yaitu sumber daya (resource), tingkat kepentingan atau urgensinya, kredibilitas pencapaian dan faktor mengejar kemenangan awal.
5. Pemikiran yang ekonomis atau economic logic, merupakan gagasan yang jelas bagaimana mamfaat atau keuntungan yang akan dihasilkan. Strategi yang berhasil tentunya mempunyai dasar pemikiran yang ekonomis, sebagai tumpuan untuk penciptaan keuntungan yang akan dihasilkan.<sup>38</sup>

## 2. Fungsi Strategi

Fungsi dari strategi pada dasarnya adalah berupaya agar strategi yang disusun dapat diimplementasikan secara efektif. Terdapat enam fungsi yang harus dilakukan yaitu:

- a. Mengkomunikasikan suatu maksud (visi) yang ingin dicapai kepada orang lain. Strategi dirumuskan sebagai tujuan yang diinginkan, oleh siapa, bagaimana pelaksanaan pengerjaannya, untuk siapa hal tersebut dikerjakan, oleh siapa, bagaimana pelaksanaan pengerjaannya, untuk siapa hal tersebut dikerjakan, dan mengapa hasil kinerjanya dapat bernilai. Untuk mengetahui, mengembangkan dan menilai alternatif alternatif strategi, maka perlu dilihat sandingan yang cocok atau sesuai antara kapabilitas organisasi dengan faktor lingkungan, dimana kapabilitas tersebut akan digunakan.
- b. Menghubungkan atau mengaitkan kekuatan atau keunggulan organisasi dengan peluang dari lingkungannya.
- c. Memanfaatkan atau mengeksplolitas keberhasilan dan kesuksesan yang didapat sekarang, sekaligus menyelidiki adanya peluang-peluang baru.

---

<sup>38</sup> Sofian Assauri , Strategic Manajement : Sustainable Competitive Competitive Advantages, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hal. 5-6

- d. Menghasilkan dan membangkitkan sumber-sumber daya yang lebih banyak dari yang digunakan sekarang. Khususnya sumber dana dan sumber-sumber daya lain yang diolah atau digunakan, yang penting dihasilkannya sumber-sumber daya nyata, tidak hanya pendapatan tetapi juga reputasi, komitmen karyawan, identitas merek dan sumber daya yang tidak berwujud lainnya.
- e. Mengkoordinasikan dan mengarahkan kegiatan atau aktivitas organisasi kedepan. Strategi harus menyiapkan keputusan yang sesuai dan sangat penting bagi upaya untuk pencapaian maksud dan tujuan organisasi.
- f. Menanggapi serta bereaksi atas keadaan yang baru dihadapi sepanjang waktu. Proses yang terus-menerus berjalan bagi penemuan maksud dan tujuan untuk menciptakan dan menggunakan sumber daya, serta mengarahkan aktivitas pendukungnya.<sup>39</sup>

### 3. Pentingnya strategi

Di dalam mempelajari strategi, kita perlu mengetahui arti penting dan manfaat strategi. Banyak sekali arti penting dan manfaat mempelajari strategi, antara lain:<sup>40</sup>

- a. Strategi merupakan cara mengantisipasi tantangan-tantangan dan kesempatan-kesempatan (peluang-peluang) pada kondisi lingkungan yang berubah dengan cepat.
- b. Strategi dapat memberikan tujuan dan arah perusahaan dimasa depan dengan jelas kepada semua karyawan.
- c. Pada saat ini, strategi banyak diaplikasikan di dalam industri karena membuat tugas para eksekutif puncak menjadi lebih mudah dan kurang resiko.
- d. Strategi adalah kacamata yang bermanfaat untuk memonitor apa yang dikerjakan dan terjadi didalam perusahaan, dapat memberikan sumbangan terhadap kesuksesan perusahaan atau malah mengarah kegagalan.

---

<sup>39</sup> Sofjan Assauri, *Strategic Manajement : Sustainable Competitive Advantages*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2013), hal 7-8

<sup>40</sup> RA Supriyono, *Manajemen Strategi dan Kebijakan Bisnis*, (Yogyakarta: BPFYogyakarta, 1998), hal 8

- e. Memberikan informasi kepada manajemen puncak didalam merumuskan tujuan akhir dari perusahaan dengan memperhatikan etika masyarakat dan lingkungannya.
- f. Strategi dapat membantu manajemen dalam pembuatan keputusan proaktif maupun reaktif agresif.
- g. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi dapat membantu praktek-praktek manajer.
- h. Perusahaan yang menyusun strategi umumnya lebih aktif dibandingkan dengan perusahaan yang tidak menyusun strategi.

#### 4. Perumusan Strategi

Perumusan strategi dapat dilakukan secara berkala sesuai dengan Visi dan Misi perusahaan. Perumusan strategi perlu diperhatikan dan perhitungkan secara baik dan tepat agar strategi yang dipilih dapat membawa perusahaan pada puncak keberhasilan. Dalam merumuskan strategi ada beberapa analisis yang dapat digunakan:<sup>41</sup>

- a. Analisis lingkungan Makro

Merupakan analisis yang dilakukan dengan cara mengontrol dan mengevaluasi lingkungan eksternal organisasi/perusahaan . Lingkungan makro secara umum terdiri dari ekonomi, teknologi, politik dan budaya. Walaupun keberadaan lingkungan makro tidak berpengaruh terhadap strategi perusahaan jangka pendek, namun secara tdiak langsung dapat mempengaruhi pengambilan keputusan strategi perusahaan dalam jangka panjang.

- b. Analisis lingkungan internal

Analisis ini memungkinkan perusahaan untuk melakukan identifikasi dan evaluasi terhadap lingkungan internal bisnis perusahaan. Hasil dari identifikasi dan evaluasi perusahaan akan mengetahui keunggulan strategi perusahaan yang dimiliki. Sehingga nantinya perusahaan mampu mengantisipasi peluang bisnis yang ada dan dapat menyikapi ancaman bisnis dengan cepat dan tepat.

---

<sup>41</sup> Guntoro Surja Edy “Pemberdayaan Masyarakat Desa dengan Produk Mebeler” , (Sukoharjo: CV Graha Printama Selaras, 2018), hal. 108

### c. Analisis SWOT

Analisis SWOT merupakan alat yang digunakan manajer untuk menentukan dan mengembangkan strategi yang tepat dalam menghadapi dunia persaingan. Dalam artian lain, analisis Swot merupakan suatu proses identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan.<sup>42</sup> Namun dalam pelaksanaannya perlu diperhatikan tujuan dalam menentukan strategi yang digunakan dari hasil analisis SWOT bukan untuk menentukan strategi terbaik melainkan untuk menentukan strategi yang layak dan tepat digunakan perusahaan. Oleh karena diperlukan penelitian yang cermat dan tepat dalam menentukan strategi yang akan digunakan dalam menghadapi setiap permasalahan yang muncul dalam perusahaan. Beberapa faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dalam mengambil keputusan strategi perusahaan antara lain:

#### 1.) Kekuatan (*Stenght*)

Kekuatan adalah segala hal yang dapat menjadi keunggulan perusahaan sehingga keberadaannya dapat diandalkan dan dapat menunjang keberhasilan perusahaan. Dengan kata lain kekuatan merupakan suatu kemampuan atau sumber daya yang dapat dikendalikan oleh perusahaan.<sup>43</sup>

#### 2) Kelemahan (*Weakness*)

Kelemahan adalah kekurangan atau keterbatasan perusahaan yang dapat menghambat produktifitas perusahaan. Kelemahan perusahaan dapat berupa kelemahan sarana prasarana, kemampuan manajerial yang rendah, produk yang kurang diminati, kapasitas sumber daya, keterampilan pemasaran, dan lain sebagainya.

#### 3) Peluang (*Opportunity*)

Peluang merupakan suatu kondisi dan situasi yang dapat menguntungkan bagi perusahaan serta berbagai kecenderungan-kecenderungan yang dapat menjadi sumber peluang bagi perusahaan.

---

<sup>42</sup> Freddy Rangkuti, Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis Swot, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016), hal. 18.

<sup>43</sup> Istiqomah, "Analisis SWOT dalam Pengembangan Bisnis Persaingan Bisnis Studi Pada Sentra Jenang di Desa Wisata Kaliputu Kudu" dalam jurnal Bisnis dan Manajemen Islam, vol.5, No.2, Edisi Desember tahun 2007.

Beberapa peluang yang dapat terjadi di perusahaan seperti perubahan teknologi yang dapat bermanfaat terhadap kelancaran suatu bisnis, meningkatnya hubungan baik antara perusahaan atau pelaku usaha dengan konsumen dan lain sebagainya.

#### 4) Ancaman (*Treats*)

Ancaman merupakan situasi yang tidak menguntungkan atau bersifat negatif bagi perusahaan apabila tidak segera diatasi dapat menghambat posisi yang diinginkan perusahaan. Dengan kata lain kata lain ancaman juga dapat diartikan sebagai hambatan yang dapat merugikan perusahaan.

Faktor kekuatan dan kelemahan merupakan faktor yang ada di dalam diri perusahaan sendiri sedangkan peluang dan ancaman merupakan faktor yang berasal dari luar perusahaan, berupa lingkungan yang harus dihadapi perusahaan. Analisis SWOT merupakan sebuah instrumen yang dapat membantu mempermudah manajer dalam menentukan strategi yang tepat dalam perusahaan.<sup>44</sup> Perusahaan melalui analisis SWOT dapat memaksimalkan yang menjadi faktor- faktor kekuatan dan mampu memanfaatkan peluang sehingga dapat meminimalisir kelemahan di dalam perusahaan serta dapat menekankan dampak ancaman yang kemungkinan terjadi untuk dihadapi. Perencanaan yang baik dengan menggunakan metode SWOT dapat dirangkum dengan menggunakan matrik SWOT.

---

<sup>44</sup> Moch Choiril Anwar, "Analisis Swot pada strategi Bisnis dalam Kompetensi Pasar (studi kasus pada Toko Pojok Madura)" dalam jurnal Sistem informasi. Vol.5, no.2, 2012 hal.8.

Tabel 1. Matriks Analisis SWOT

IFAS EFAS	Strengths (S) Faktor-faktor kekuatan	Weakness (W) Faktor-faktor kelemahan
Oportunities (O) Faktor-faktor pendukung yang menjadi peluang.	Strategi (SO) Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang yang ada.	Strategi (WO) Ciptakan strategi yang dapat meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang yang ada.
Treaths (T) Faktor-faktor ancaman yang dapat membahayakan sehingga harus segera diatasi.	Strategi (ST) Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan.	Strategi (WT) Ciptakan strategi yang dapat meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang yang ada.

Analisis SWOT dapat dimulai dengan pengumpulan berupa pengklasifikasian dan pra analisis. Secara umum data akan dikategorikan sebagai data yang bersifat internal maupun eksternal.<sup>45</sup> Dalam perusahaan data internal dapat berupa laporan keuangan, laporan tentang sumber daya manusia, laporan kegiatan operasional dan pemasaran perusahaan. Sedangkan yang dimaksud data eksternal dapat berupa analisis tentang pasar, pemasok, pesaing, pemerintah serta kelompok tertentu. Sebagaimana untuk keperluan analisis biasanya menggunakan External Factor Analysis Summari (EFAS) dan Internal Factor Analysis Summary (IFFAS).<sup>46</sup>

#### 1) Strategi SO

Strategi ini dilakukan dengan memanfaatkan seluruh kekuatan dengan memanfaatkan peluang secara maksimal dalam perusahaan.

<sup>45</sup> Freddy Rangkuti, Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis Swot, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016), hal. 24.

<sup>46</sup> Paulus Wardoyo, Alat Analisis Manajemen, (Semarang: Semarang University Press, 2011), hal. 3.

## 2) Strategi ST

Strategi ini digunakan perusahaan dengan memanfaatkan kekuatan yang dimilikinya untuk mengatasi ancaman yang kemungkinan dapat terjadi setiap saat.

## 3) Strategi WO

Strategi ini memanfaatkan peluang eksternal dengan meminimalkan kelemahan yang ada pada diri perusahaan.

## 4) Strategi WT

Strategi ini berdasarkan pada kegiatan perusahaan kesalahan dan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman.

## **B. Pelayanan**

Kebutuhan manusia adalah suatu rasa yang timbul secara alami dari dalam diri manusia untuk memenuhi segala sesuatu yang diperlukan dalam kehidupannya. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut di butuhkan pihak lain, dengan adanya proses dan prosedur sampai kebutuhan yang dimaksud bisa dimanfaatkan oleh pihak yang membutuhkan.

Konsep silang keperluan antar manusia, pihak yang memerlukan bantuan merupakan pihak yang akan menerima layanan atau mengkonsumsi layanan dari pihak lain sedangkan pihak yang membentikan bantuan adalah penyedia layanan. Secara etimologis, pelayanan ialah "usaha melayani kebutuhan orang lain". Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.<sup>47</sup> Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.<sup>48</sup>

---

<sup>47</sup> Suhartoyo, *Implementasi fungsi pelayanan public dalam pelayanan terpadu satu pintu (PTSP)*, dalam *Administrative law & Governance Journal*, Vol. 2, No. 1 Tahun 2019

<sup>48</sup> Muhammad ali yusni, *Studi tentang pelayanan haji di kementerian agama kota samarinda*, dalam *Jurnal Ilmu pemerintahan*, Vol. 3, No. 1 Tahun 2015

Menurut Moenir yang dikutip Maslichah, pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan kebutuhan, hak, yang melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun kelompok organisasi dan dilakukan secara universal.<sup>49</sup> Pengertian pelayanan menurut Lukman yang dikutip oleh Abdul Mahsyar disebutkan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.<sup>50</sup>

Gronross mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.<sup>51</sup>

Berdasarkan pengertian tentang pelayanan di atas, dalam penelitian ini pengertian pelayanan yang dimaksud adalah suatu usaha untuk membantu dan membimbing para jamaah haji pada saat di tanah air, pelaksanaan haji, dan selesai haji.

## 1. Jenis Pelayanan

Jenis layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri dari berbagai macam, antara lain berupa layanan yang berkaitan dengan:

- a. Pemberian jasa-jasa
- b. Layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distributor barang-barang
- c. Layanan ganda yang berkaitan dengan layanan jasa dan layanan yang berkaitan dengan distributor barang<sup>52</sup>

---

<sup>49</sup> Maslichah Kurdi, *Menggagas pelayanan prima di masa pandemic covid 19*, dalam *Jurnal lingkaran Widyaiswara*, Vol 7, No. 4 Tahun 2020

<sup>50</sup> Abdul Mahsyar, *Masalah pelayanan public di Indonesia dalam perspektif administrasi public*, dalam *Otoritas Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol 1, No. 2 Tahun 2011

<sup>51</sup> Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen pengembangan model konseptual, penerapan citizen character & standar pelayanan minimal*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005) hal. 3

<sup>52</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-dasar pelayanan prima*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, Tahun 2004) hal. 31

Jenis layanan yang harus diberikan pada pelanggan internal dan pelanggan eksternal sangat tergantung kepada kebutuhan, keinginan dan kemampuan pihak penyedia layanan yang bersangkutan. Jenis pelayanan pada penelitian ini yaitu pemberian jasa di mana pihak dari KBIH Al Wardah memberi pelayanan berupa bimbingan tentang ibadah haji mulai dari persiapan di tanah air, pada saat di tanah suci, dan ketika pulang ketanah air.

## **2. Tujuan pelayanan**

Tujuan pelayanan adalah memberikan pelayanan terbaik dan memenuhi kebutuhan para pelanggan sehingga pelanggan merasa puas. Menurut Setyobudi dan Bintoro<sup>53</sup> yang di kutip oleh Selfiana tujuan pelayanan yaitu:

- a. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi
- b. Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang atau jasa yang ditawarkan pada saat itu juga
- c. Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang atau jasa yang ditawarkan
- d. Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan
- e. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya

## **3. Unsur Pelayanan**

Unsur-unsur ini minimal harus ada pada pelayanan yang akan di berikan pada calon pelanggan yang membutuhkan dan akan menjadi dasar pengukuran indeks kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan
- b. Persyaratan pelayanan
- c. Kejelasan petugas pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan
- f. Kemampuan petugas pelayanan
- g. Kecepatan pelayanan
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan

---

<sup>53</sup> Selfiana, *Pelayanan administrasi kependudukan kelurahan jakasetia kota Bekasi (Studi ciri pelayanan prima*, dalam *Jurnal Administrasi dan kesekretarisan*, Vol. 7, No. 1, tahun 2022

- i. Kesopanan dan keramahan petugas
- j. Kewajaran biaya pelayanan
- k. Kepastian biaya pelayanan
- l. Kepastian jadwal layanan
- m. Kenyamanan lingkungan
- n. Keamanan pelayanan<sup>54</sup>

#### 4. Konsep Pelayanan Prima

Pelayanan prima ini merupakan kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan. Konsep pelayanan prima ini timbul dari kreativitas para pelaku bisnis dan kemudian di ikuti oleh organisasi-organisasi nirlaba dan instansi pemerintah. Budaya layanan prima dapat dijadikan acuan dalam berbagai aspek kehidupan. Budaya pelayanan prima menurut Atep terdapat 6 faktor yaitu:

##### a. Kemampuan

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak di perlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan hubungan masyarakat sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi atau perusahaan.

##### b. Sikap

Sikap adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan.

##### c. Penampilan

Penampilan adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik dan non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

---

<sup>54</sup> Rudi Rinaldi, *Analisis kualitas pelayanan publik*, dalam *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 2, No. 1 tahun 2012

d. Perhatian

Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

e. Tindakan

Tindakan adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

f. Tanggung jawab

Tanggung jawab adalah suatu sikap berperihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

## 5. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Perusahaan atau organisasi jika semakin baik pelayanan yang diberikan, maka semakin baik pula reputasinya di mata masyarakat dan hal ini bisa membuat masyarakat atau pelanggan akan merasa nyaman. Menurut Priansa<sup>55</sup> yang dikutip oleh Selfiana ciri-ciri pelayanan yang baik sebagai berikut:

a. Efektif

Pelayanan yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan harus efektif, artinya lebih mengutamakan kebutuhan masyarakat.

b. Efisiensi

Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan harus efisien. Yang dimaksud dengan efisien berkenaan dengan adanya tulisan persyaratan-persyaratan apa saja yang harus di siapkan ketika mengajukan pelayanan, persyaratan yang mudah di pahami memudahkan masyarakat meminta

c. Sederhana

Pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami

---

<sup>55</sup> Selfiana, *Pelayanan administrasi kependudukan kelurahan jakasetia kota Bekasi (Studi ciri pelayanan prima*, dalam *Jurnal Administrasi dan kesekretarisan*, Vol. 7, No. 1, tahun 2022

d. Kejelasan dan kepastian

Mengandung arti kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan

e. Keterbukaan

Adanya keterbukaan masalah waktu, biaya, dan tata cara persyaratan pelayanan

f. Ketepatan waktu

Pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

g. Responsif

Pelayanan yang diberikan artinya cepat menanggapi apa yang menjadi masalah

h. Adaptif

Pelayanan yang diberikan mampu menyesuaikan dengan keinginan serta aspirasi publik yang dilayani.

### C. Bimbingan Manasik Haji

Secara Etimologi Bimbingan adalah terjemahan dari, bahasa Inggris yaitu guidance yang berarti bantuan, arahan, pedoman, dan petunjuk. Adapun secara Terminologi bimbingan adalah suatu usaha untuk membantu perkembangan individu secara optimal, sehingga bimbingan yang diberikan terutama dalam penentuan tujuan-tujuan perkembangan yang ingin dicapai oleh individu serta kepuasan tentang mengapa dan bagaimana cara mencapainya. Istilah bimbingan dalam bahasa Indonesia akan muncul dua pengertian yang mendasar yaitu:<sup>56</sup>

1. Memberikan informasi, yaitu menyajikan pengetahuan yang dapat digunakan untuk mengambil suatu keputusan atau memberikan sesuatu dengan memberikan nasihat

---

<sup>56</sup> M. Taufiq Hidayatulloh, "Implementasi Bimbingan Manasik Haji Oleh Kantor Kementerian Agama di Kabupaten Gorontalo" SMART, Vol. 2, No. 2, (Desember 2016), hal 169

2. Mengarahkan menuntut ke suatu tujuan. Tujuan itu mungkin hanya diketahui oleh pihak yang mengarahkan, perlu juga diketahui oleh kedua belah pihak.

Bimbingan menurut Failor adalah bantuan kepada seseorang dalam proses pemahaman dan penerimaan terhadap kenyataan yang ada pada dirinya sendiri serta perhitungan (penilaian) terhadap lingkungan sosialnya di masa sekarang dan kemungkinan masa mendatang dan bagaimana mengintegrasikan kedua hal tersebut melalui pemilihan-pemilihan serta penyesuaian diri yang membawa kepada kepuasan hidup pribadi dan kedayagunaan hidup ekonomi sosial.<sup>57</sup> Smith mengemukakan bimbingan adalah proses layanan yang diberikan kepada individu-individu guna membantu mereka memperoleh pengetahuan dan keterampilan-keterampilan yang diperlukan dalam membuat pilihan-pilihan, rencana-rencana, dan interpretasi-interpretasi yang diperlukan untuk menyesuaikan diri yang baik.<sup>58</sup>

Ditinjau dari kajian berbagai konsep bahwa bimbingan merupakan salah satu bentuk proses pemberian bantuan kepada individu atau sekumpulan individu dalam memecahkan masalah, sehingga masing-masing individu akan mampu untuk mengoptimalkan potensi dan ketrampilan dalam mengatasi setiap permasalahan, serta mencapai penyesuaian diri dalam kehidupannya. Dikaitkan dengan manasik haji, bimbingan tersebut bermakna bentuk bantuan seperti pelatihan, pembelajaran, baik bersifat teori, praktek dan visual, guna membantu memperoleh pengetahuan dan ketrampilan dalam tata cara pelaksanaan ibadah haji atau hal peribadatan yang berkaitan dengan ibadah haji.

Bimbingan juga merupakan terjemahan dari kata *guidance* berasal dari kata *toguide* yang mempunyai arti menunjukkan, membimbing, menuntun ataupun membantu. Kata bimbingan bila dilihat dari segi bahasa berarti "menunjukkan, memberi jalan atau menuntun orang lain ke arah yang bermanfaat atau yang lebih bermanfaat bagi dirinya, baik hari ini, esok maupun yang akan datang."<sup>59</sup>

---

<sup>57</sup> Samsul, Munir Amin, *Bimbingan dan konseling islam*, (Jakarta: Amzah, 2010), hal. 5

<sup>58</sup> Prayitno dan Erman Amti, *Dasar-dasar bimbingan dan konseling*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2008), hal. 94

<sup>59</sup> Agustinus Sri Wahyudi, *Manajemen Strategik: Pengantar Belajar Strategik*, (Jakarta: Binarupa Aksara, 1996) 140-141

Manasik secara etimologi berasal dari kata “manasik” yang artinya ibadah. Manasik haji adalah proses pelatihan calon jemaah haji menjelang tanggal keberangkatannya menuju tanah suci. Tujuan dari manasik ini adalah untuk menjadi pedoman jemaah haji dalam melaksanakan manasik sesuai dengan alur gerak dan tempat kegiatan haji yang tentunya sesuai dengan syariat-syariat islam sehingga ibadah haji yang dilakukan itu mabrur yaitu maqbul (diterima) oleh Allah dengan disertai peningkatan kualitas keimanan, ketakwaan dan kepribadian.<sup>60</sup>

Bimbingan manasik haji ialah proses bagian dari pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap jemaah haji yang mencakup panduan perjalanan haji, bimbingan kesehatan, dan pelaksanaan ibadah haji, tatacara pelaksanaan ibadah haji, bimbingan manasik haji mengenai tawaf dan sa'i, wukuf di arafah, dan praktek, bimbingan manasik mengenai mabit dimuzdalifah, mina, melontar jumrah, tawaf ifadah dan tawaf wada', serta praktek lapangan bimbingan manasik haji kepada calon jemaah.

### **1. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU)**

Kelompok bimbingan ibadah haji dan Umrah (KBIHU) sebagai sebuah organisasi sosial kemasyarakatan islam merupakan organisasi underbow dari satu organisasi induk yang berbadan hukum dan mempunyai program kerja membimbing dan membina calon jama'ah haji dan umrah. Berdasarkan ketentuan tersebut KBIHU tidak dapat berdiri sendiri sebagai sebuah organisasi sosial keagamaan islam dengan hanya melakukan pembinaan manasik haji dan umrah. KBIHU secara organisatoris memiliki tugas dan tanggung jawab dalam membantu dan melayani para calon tamu Allah terutama bagi yang melaksanakan ibadah haji dan umrah, ia dibentuk, dikukuhkan dan di sahkan oleh pemerintah yaitu Departemen Agama Daerah setelah memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. Kompetensi (kewenangan) yang dimiliki KBIHU antara lain membantu dan melayani calon jemaah haji terutama haji reguler baik sebelum berangkat, berada dalam perjalanan menuju Arab Saudi, ketika melaksanakan puncak ibadah haji, maupun pembinaan pasca haji.

---

<sup>60</sup> Fathin Anjani hilman, *Evaluasi strategi bimbingan manasik haji di tengah pandemic covid-19*, dalam *MABRUR: Academic Journal of hajj and Umra*, Vol. 1, No. 4, Tahun 2022

Pelayanan dan bantuan yang diberikan KBIHU baik dalam bentuk manasik teknis maupun manasik ibadah yang diramu dalam bentuk kegiatan manasik haji (teori dan praktik). Disamping itu dalam memberikan pelayanan terbaik, KBIHU juga mengikutsertakan pembimbing teknis dan ibadah haji langsung ke Arab Saudi. Dalam melaksanakan tugasnya sebagai pembimbing haji KBIHU ia senantiasa berkoordinasi dan berkonsultasi dengan para petugas kloter (TPHI, TPIHI, dan TKHI) baik persiapan keberangkatan (manasik), dalam perjalanan maupun saat berada di Arab Saudi. Dengan demikian posisi KBIHU sangat strategis dan menjadi jembatan antara calon jamaah dengan pemerintah. Selain itu juga dapat menjadi mediator kebijakan pemerintah yang di sampaikan untuk calon jamaah haji.<sup>61</sup>

Keberadaan KBIHU harus memperoleh izin Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama setempat atas nama Menteri agama Republik Indonesia dan salah satu program atau kegiatannya adalah memberikan bimbingan kepada calon/jamaah haji. Untuk dapat ditetapkan sebagai KBIHU, harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Permohonan izin ditujukan kepada kantor wilayah departemen agama provinsi dengan rekomendasi kepala kantor departemen setempat.
- b. KBIHU bersangkutan merupakan pengembangan Lembaga sosial keagamaan yang telah memiliki akta pendirian
- c. Memiliki sekretariat yang tetap, alamat, dan nomor telepon
- d. Melampirkan susunan pengurus
- e. Memiliki pembimbing haji yang dianggap mampu atau telah mengikuti pelatihan calon haji oleh pemerintah.

## **2. Tugas dan Fungsi KBIHU**

Tugas Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) adalah melaksanakan bimbingan ibadah haji dan bukan sebagai penyelenggara ibadah haji. Fungsi dari KBIHU adalah sebagai mitra pemerintah dalam memberikan bimbingan terhadap jamaah haji dan umrah.

---

<sup>61</sup> Siti Huzaimah, *Strategi kelompok bimbingan ibadah haji dan umroh (KBIHU) An-Nahdliyah kota probolinggi dalam meningkatkan pelayanan prima bagi calon jamaah haji*, dalam *Skripsi* (Jember: IAIN jember, tahun 2021)

KBIHU mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut:

- a. Menyelenggarakan/melaksanakan bimbingan haji tambahan di tanah air maupun sebagai bimbingan pembekalan.
- b. Menyelenggarakan/melaksanakan bimbingan lapangan di arab Saudi.
- c. Melaksanakan pelayanan konsultasi, informasi, dan penyelesaian kasus-kasus ibadah bagi jamaah di tanah air dan arab Saudi.
- d. Menumbuhkembangkan rasa percaya diri dalam penguasaan manasik haji jamaah yang dibimbingnya.
- e. Memberikan pelayanan yang bersifat pengarahan, penyuluhan, dan himbauan untuk menghindari hal-hal yang dapat menimbulkan pelanggaran-pelanggaran haji.

Fungsi-fungsi KBIHU dalam pembimbing meliputi:

- a. Sebagai mitra pemerintah dalam memberikan informasi dan bimbingan kepada calon jamaah haji
- b. Sebagai konsultan dan sumber informasi tentang hal-hal mengenai haji
- c. Sebagai pembimbing manasik haji di tanah air untuk pembekalan terhadap calon haji mandiri dan mabrur
- d. Sebagai pengarah membantu dan motivator terhadap jamaah haji di tanah suci

Motivator bagi anggota jamaahnya terutama dalam hal-hal penguasaan ilmu manasik, dan kesempurnaan ibadah haji<sup>62</sup>.

### 3. Bentuk Bimbingan Manasik Haji

Bentuk bimbingan merupakan cara kerja yang digunakan untuk memudahkan kita dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau kegiatan agar tercapai tujuan seperti yang telah ditentukan dan diharapkan. Dalam hal bimbingan manasik haji pun terdapat bentuk dan metode yang digunakan. Bimbingan jamaah haji dikelompokkan menurut bentuknya yaitu:

---

<sup>62</sup> Abd. Wahid HS, *Peranan kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH ) dalam mencetak kemandirian jamaah calon haji*, dalam *Jurnal Pendidikan dan pranata islam* Vol. 10, No. 1 Tahun 2019

#### A. Bimbingan kelompok/regu

Bimbingan kelompok adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dengan memanfaatkan dinamika kelompok. Artinya, semua peserta dalam kegiatan kelompok saling berinteraksi, bebas mengeluarkan pendapat, menanggapi, memberi saran, dan lainlain sebagainya; apa yang dibicarakan itu semuanya bermanfaat untuk diri peserta yang bersangkutan sendiri dan untuk peserta lainya.

#### B. Bimbingan massal

Bimbingan massal merupakan bimbingan manasik haji secara massal yang diikuti seluruh calon jamaah haji se Kabupaten/Kota yang telah resmi mendaftar di Kementerian Agama Kabupaten/Kota. Bentuk bimbingan massal dilaksanakan di Kabupaten/Kota oleh Kementerian Agama Kabupaten/Kota.

Dalam setiap bimbingan manasik haji bimbingan kelompok maupun bimbingan massal menggunakan bentuk sebagai berikut:

##### 1.) Ceramah

Ceramah merupakan penerangan secara lisan atas bahan pembelajaran kepada sekelompok pendengar untuk mencapai tujuan pembelajaran tertentu dalam jumlah relatif besar.<sup>63</sup> Metode ceramah ini menjadi metode utama yang digunakan dalam pemberian materi manasik haji.

##### 2.) Simulasi

Simulasi menurut kamus besar bahasa indonesia adalah pelatihan yang meragakan suatu dalam bentuk tiruan yang mirip dengan keadaan sesungguhnya. Metode simulasi ini digunakan untuk menggambarkan situasi kondisi yang ada dilapangan, yang akan membuat calon jamaah haji mempunyai gambaran tentang bagaimana pelaksanaan ibadah haji. Metode ini juga sangat dinilai efektif dikarenakan memberikan visualisasi atau gambaran mengenai perjalanan ibadah haji.

---

<sup>63</sup> Muhammad Anas, Mengenal Metodologi Pembelajaran, (Jakarta: Dapertemen Pendidikan dan Kebudayaan, 2012), hal. 21

### 3.) Tanya jawab

Tanya jawab adalah penyampaian pesan pengajaran dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan siswa memberikan jawaban atau sebaliknya siswa diberikan kesempatan bertanya dan guru menjawab pertanyaan-pertanyaan.

Bimbingan manasik haji yang dilakukan dalam metode ini merupakan strategi untuk mengukur sejauh mana pemahaman calon jamaah terhadap materi yang telah disampaikan oleh pembimbing, serta dapat membangkitkan respon para calon jamaah.

### 4.) Diskusi

Diskusi adalah proses suatu kegiatan dengan cara saling bertukar pikiran antara pemateri dengan peserta pelatihan dalam memecahkan suatu permasalahan agar mendapatkan jalan keluar.<sup>64</sup> Dengan Diskusi ini dilakukan peserta mampu mengungkapkan pikiran-pikiran yang mengganjal.

Ibadah haji secara istilah merupakan berkunjung ke baitullah (ka'bah) yang berada di arab Saudi untuk melakukan beberapa amalan antara lain: wukuf, tawaf, sai dan amalan lainnya pada masa tertentu demi memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharapkan ridhanya.

Hukum ibadah haji adalah wajib bagi orang yang belum pernah melaksanakannya, karena haji merupakan salah satu rukun islam yang harus dipenuhi dan seseorang yang bernadzar. Sedangkan seseorang yang sudah melaksanakan ibadah haji hukumnya sunah. Untuk memperoleh keempurnaan dalam melaksanakan ibadah haji maka para calon jamaah haji perlu mendapatkan bimbingan ibadah haji, dimulai dari rukun haji, sunah haji, wajib haji, serta tata cara manasik haji yang baik dan benar dari seorang pembimbing haji, pembimbingan ini dilakukan ketika di tanah air maupun di tanah suci.<sup>65</sup>

---

<sup>64</sup> Usman, Basyiruddin, *Metodologi Pembelajaran Agama Islam*, (Jakarta: Ciputat Press, 2002), hal 43

<sup>65</sup> Abd. Wahid HS, *Peranan kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH ) dalam mencetak kemandirian jamaah calon haji*, dalam *Jurnal Pendidikan dan pranata islam* Vol. 10, No. 1 Tahun 2019

#### 4. Syarat Wajib Haji

Orang-orang yang ingin melaksanakan ibadah haji hanyalah orang-orang yang memenuhi syarat wajib haji, syarat wajib haji yaitu:

a. Islam

Beragama islam adalah hal yang mutlak untuk melaksanakan ibadah haji, karena itu orang-orang diluar agama islam tidak mempunyai kewajiban untuk melaksanakan ibadah haji

b. Berakal

Berakal di sini yaitu seseorang yang normal atau waras. Sementara orang dengan kondisi hilang ingatan, gangguan kejiwaan maka tidak mempunyai kewajiban untuk melaksanakan ibadah haji

c. Baligh

Baligh adalah seseorang yang sudah mencapai kedewasaan. Tanda laki-laki sudah mencapai kedewasaan yaitu sudah pernah bermimpi basah atau usianya lebih dari 15 tahun, sedangkan perempuan sudah keluar darah haid.

d. Merdeka

Merdeka yaitu tidak menjadi budak orang lain. Meski di zaman sekarang sudah tidak berlaku perbudakan, namun perlu dipahami lebih dahulu. Merdeka berarti seseorang yang terbebas dari keadaan yang tidak terikat atau penjajahan.

e. Mampu

Mampu yang dimaksud yaitu dari segi biaya untuk keberangkatan sampai pulang kembali, kesehatan, mental, pengetahuan tentang haji

#### 5. Rukun Haji

Rukun haji merupakan kegiatan-kegiatan yang harus di kerjakan dan apabila tidak dikerjakan maka hajinya di anggap batal, berikut ada enam rukun haji yaitu:

a. Ihram

Ihram adalah berniat mengerjakan haji. Sunnah sebelum memulai ihram diantaranya adalah mandi, menggunakan wewangian pada tubuh dan rambut, mencukur kumis dan memotong kuku. Untuk pakaian ihram laki-laki dan

perempuan berbeda, untuk laki-laki berupa pakaian yang tidak dijahit dan tidak bertutup kepala, sedangkan perempuan seperti halnya sholat (tertutup semua kecuali wajah dan telapak tangan).

b. Wukuf

Waktu wukuf adalah tanggal 9 dzulhijjah pada waktu dzuhur, setiap seorang yang haji wajib baginya untuk berada di padang arafah pada waktu tersebut. Wukuf adalah rukun penting dalam haji, jika wukuf tidak dilaksanakan dengan alasan apapun, maka hajinya dinyatakan tidak sah dan harus diulang pada waktu berikutnya. Pada waktu wukuf disunnahkan untuk memperbanyak istigfar, zikir, dan doa untuk kepentingan diri sendiri maupun orang banyak, dengan mengangkat kedua tangan menghadap kiblat.

c. Tawaf

Tawaf adalah mengelilingi kakbah sebanyak 7 kali dengan syarat suci dari hadas dan najis baik badan maupun pakaian, menutup aurat, kakbah berada di sebelah kiri orang yang mengelilinginya, memulai tawaf dari hajar aswad.

d. Sa'i

Sa'I adalah lari-lari kecil antara bukit safa dan Marwa. Diawali dari bukit safa ke bukit Marwa dan dilakukan sebanyak tujuh kali.

e. Tahalul

Tahalul adalah mencukur atau menggunting rambut sedikitnya tiga helai rambut.

f. Tertib

Tertib maksudnya menjalankan sesuai urutan rukun haji, mulai dari ihram, wukuf, tawaf, sa'I, tahalul, dan tertib.

## 6. Wajib haji

Amalan dalam ibadah Haji yang wajib dikerjakan disebut wajib Haji. Wajib Haji tidak menentukan sahnya ibadah haji. Jika tidak dikerjakan Haji tetap sah, namun dikenakan dam(denda). Berikut adalah beberapa wajib haji:

a. Ihram di miqat

Miqat adalah tempat dan waktu yang disediakan untuk melaksanakan ibadah Haji. Ihram dari Miqat bermaksud niat Haji atau pun niat Umrah dari miqat,

baik miqat zamani maupun miqat makani. Miqat makani adalah tempat awal melaksanakan ihram bagi yang akan Haji dan Umrah.

b. Bermalam di muzdalifah

Dilakukan sesudah wukuf di Arafah (sesudah terbenamnya matahari) pada tanggal 9 dzulhijjah. Di Muzdalifah melaksanakan sholat Maghrib dan Isya' melakukan jamak dan qasar karena suatu perjalanan jauh. Di Muzdalifah disinilah kita dapat mengambil kerikil-kerikil untuk melaksanakan Wajib Haji selanjutnya (melempar Jumrah) kita bisa mengambil sebanyak 49 atau 70 butir kerikil

c. Melempar jumrah aqobah

Pada tanggal 10 Dzulhijjah di Mina dilaksanakannya melempar jumrah sebanyak tujuh butir kerikil sebanyak tujuh kali lemparan. Waktu paling utama untuk melempar jumrah ini yaitu waktu Dhuha, setelah melakukan ini kemudian melak-sanakan tahalul pertama (mencukur atau memotong rambut)

d. Melempar jumrah ula, wustha, dan aqobah

Melempar ketiga jumrah ini dilaksanakan pada tanggal 11, 12, dan 13 Dzulhijjah, diutamakan sesudah tergelincirnya matahari. Dalam hal ini ada yang melaksanakan hanya pada tanggal 11 dan 12 saja kemudian ia kembali ke Makkah, inilah yang disebut dengan nafar awal. Selain nafar awal ada juga yang disebut nafar sani, yaitu orang yang baru datang pada tanggal 13 Dzulhijjahnya, orang-orang ini di haruskan melempar jumrah tiga sekaligus, yang masing-masing tujuh kali lemparan.

e. Bermalam di mina

Pada tanggal 11-12 Dzulhijjah inilah yang diwajibkan bermalam di Mina. Bagi yang nafar awal di perbolehkan hanya bermalam pada tanggal 11-12 saja.

f. Tawaf wada

Sama dengan Thawaf sebelumnya, Thawaf wada' dilakukan disaat akan meninggalkan Baitullah Makkah.

- g. Menjauhkan diri dari hal yang diharamkan

Pada saat ihram. Menghindari dari berbagai larangan yang sudah ditentukan karena orang-orang yang melanggar aturan ini akan dikenakan dam atau denda<sup>66</sup>.

## 7. Macam-Macam Haji

Macam-macam haji ialah cara melakukan ibadah haji. Sebagaimana kita ketahui, di dalam melakukan haji, ada juga disna kewajiban malakukan umrah, yaitu umrah yang merupakan sutu-kesatuan dengan ibadah haji. Jadi apa bila seseorang melakukan ibadah haji berarti juga wajib melakukan umrah. Baik ketika melakukan haji maupun umrah (yang wajib atau yang sunah) wajib pakai pakaian ihram, menjauhi larangan-larangan yang telah ditentukan. Ditinjau dari pelaksanaannya, ibadah haji dibedakan dalm tiga jenis berdasarkan tata cara atau urutan pelaksanaannya yaitu haji ifrad, haji Qiran dan haji tamattu berikut ini akan di uraikan sebgai berikut:

- a. Haji Irad

Dinamakan ifrad karena bermaksud akan menyendiri, baik menyendirikan haji maupun menyendiri umrah dan yang didahulukan adalah melakukan ibadah haji; artinya ketika memakai pakaian ihram dari miqat itu, berniat hendak melakukan haji dahulu.

Haji ifrad yaitu melaksanakan secar terpisah antara haji dan umrah, dimana masing-masing dikerjajn tersendiri, dalam waktu berbeda tetapi tetap dalam satu musim haji.

- b. Haji Qiran

Haji qiran adalah menggabungkan, membersamkan, dalam halini membersamkan ber'ihram untuk melakukan haji umrah sekaligus. Jadi haji qiran yaitu melaksanakan ibdah haji dan umrah secara bersamaan. Dengan cara ini, berarti seluruh pekrjaan umrohnya sudah tercakup dalam pekerjaan haji.

---

<sup>66</sup> Muhammad Noor, *Haji dan Umrah*, dalam *Jurnal Humaniora dan teknologi*, Vol. 4, No. 1 tahun 2018

c. Haji Tamattu

Haji tamattu arti aslinya bersenang-senang, atau bersantai-santai, yaitu melakukan ibadah haji di tahun ketika ia melakukan umrah tersebut. Juga dinamakan haji tamattu karena melaukan dua ibadah didalam bulan-bulan haji, dalm tahun yang sama tanpa kembali ke negeri asalnya lebih dahulu. Jadi haji tamattu yaitu melakukan umroh terlebih dahulu dan setelah selesai beru melaukan haji. Banyak jamaah yang memilih tamattu karena relatif lebih mudah karena selesai tawaf dan sa'i langsung tahalul agar terbebas dari lsarangan sesama ihram.<sup>67</sup>

**8. Larangan Ihram**

Ihram adalah berniat untuk memuali memasuki ibadah haji atau umrah, ihram merupakan salah satu rukun haji, seperti halnya niat dalam ibadah sholat, puasa dan sebagainya, tidak boleh ditinggalakan, dan bergantung pada sah atau tidaknya ibadah tersebut.<sup>68</sup> Adapun laranganlarangan tersebut:

- a. Menggunakan pakaian berjahit dan menutup kepala telah dijelaskan, bahwa laki-laki yang berihram dilarang mengenakan pakaian yang berjahuit atau yang melindungi. Selain itu, laranagan pula baginya menutup kepala atau menegnakan sepatu. Kecuali memakai sandal yang tidak menutupi mata kaki. Adapun wanita menegnakan pakaian penutup aurat seperti biasanya, tetapi selama keadaan ihram, terlarang pila baginya menutup wajahnya.
- b. Memotong kuku, menghilangkan rambut, atau bulu badan yang lain dengan menggunting atau mencukur.
- c. Memakai wangi-wangian, yaitu segala sesuatu yang mempunyai bau harum yang secara sengaja dioleskan pakaian atau tubuh, seperti minyak kasturi dan minyak lainnya.
- d. Melangsungkan akad nikah. Orang yang sedang ihram tidak boleh meminang, atau menikahi perempuan atau menjadi wali dan serpua itu.

<sup>67</sup> Iwan Gayo, *Buku Pintar haji dan Umrah*, (Jakarta: Pustaka Warga Negara, 1998), hal. 54

<sup>68</sup> Kanwil Departemen Agama R.I Provinsi Sumatera Utara Medan, *Rahasia Ibadah Haji*, Hal.

- e. Orang yang dalam keadaan berihram juga diharamkan berburu hewan dan membunuhnya.

## 9. Hikmah dan Manfaat Ibadah Haji

Hikmah dan manfaat haji diantaranya sebagai berikut:

- a. Haji merupakan manifestasi ketundukan kepada Allah SWT. Semata. Orang yang menunaikan ibadah haji menyingkirkan segala kemewahan dan keindahan dengan mengenakan pakaian ihram.
- b. Melaksanakan ibadah haji merupakan ungkapan syukur atas nikmat harta dan kesehatan. Keduanya merupakan kenikmatan terbesar yang diterima manusia didunia.
- c. Ibadah haji menimpa jiwa agar memiliki semangat juang yang tinggi. Dalam hal ini dibutuhkan kesabaran, daya tahan, kedisiplinan dan akhlak yang tinggi agar manusia saling tolong-menolong satu sama lain.
- d. Ibadah haji mendidik para jamaah untuk menyadari bahwa satu sama lain sama di sisi Allah tidak ada perbedaan anatar mereka, yang paling mulia adalah yang paling bertakwa kepada Allah.
- e. Ibadah haji membuka wawasan baru terhadap pemahaman dan pelaksanaan ajaran agama islam.<sup>69</sup>

---

<sup>69</sup> *Ibid*, Hal. 53

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif. Dengan metode ini menyajikan hubungan antara peneliti dengan narasumber secara langsung. Data yang di peroleh dalam penelitian ini yaitu data deskripsif yaitu berupa transkrip wawancara, catatan lapangan, photo, video, dokumen pribadi, dan laporan-laporan lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

Menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Kasiram<sup>70</sup> penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif seperti kata-kata, tulisan, pendapat orang dari obyek yang di teliti. Tujuan penelitian kualitatif ini memperoleh pemahaman makna, mengembangkan teori, dan menggambarkan realitas yang kompleks. Dalam hal ini peneliti meneliti langsung ke lapangan untuk mengamati dan menggali informasi dari berbagai sumber terkait.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat dilakukannya sebuah penelitian itu. Lokasi penelitian yang dimaksud pada penelitian ini adalah KBIHU Al Wardah Purwokerto yang terletak di kelurahan purwokerto lor, kecamatan purwokerto timur, kabupaten banyumas. Peneliti mendatangi langsung lokasi untuk mendapatkan data dan informasi di KBIHU Al Wardah Purwokerto.

#### **C. Subjek dan Objek Penelitian**

##### **1) Subjek Penelitian**

Subyek penelitian merupakan sesuatu yang akan diteliti baik itu seseorang, benda, maupun Lembaga (organisasi). Pada dasarnya subjek penelitian akan diambil kesimpulan dari hasil penelitian. Pada penelitian kualitatif orang yang memberi informasi atau data yang dibutuhkan oleh peneliti di sebut informan atau responden. Dalam penelitian ini subjek penelitiannya adalah pengurus dan pembimbing KBIHU Al Wardah Purwokerto.

---

<sup>70</sup> Moh. Kasiram, *Metodelogi penelitian kualitatif-kuantitatif*, (Malang: UIN-Maliki Press, tahun 2010) hal. 175

## 2) Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan suatu keadaan yang menjadi pusat perhatian, problematika, dan sasaran penelitian. Objek penelitian pada penelitian ini adalah pelayanan bimbingan manasik haji kepada jamaah tahun 2022 (studi di KBIHU Al Wardah purwokerto).

### D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah Langkah-langkah dan metode yang di gunakan peneliti untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan secara menyeluruh dan valid. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai berikut:

#### 1. Teknik Observasi

Metode pengumpulan data ini banyak digunakan pada saat proses terjadinya suatu kegiatan yang sebenarnya ataupun kegiatan buatan. Observasi ini dapat dilakukan secara langsung yaitu pengamatan secara langsung Bersama objek yang diteliti dan bisa juga secara tidak langsung yakni pengamatan tidak pada saat berlangsungnya suatu peristiwa. Menurut Riyanto<sup>71</sup> observasi adalah metode yang menggunakan pengamatan pada obyek penelitian yang di laksanakan secara langsung maupun tidak langsung. Dalam tahapan observasi menurut Spradley<sup>72</sup> di bagi menjadi tiga, observasi deskriptif, observasi terfokus, dan observasi selektif.

Observasi deskriptif, pengamatan yang dilakukan oleh peneliti pada saat memasuki suatu situasi sosial sebagai obyek penelitian. Pada tahap ini peneliti belum mengajukan pertanyaan yang akan diteliti, sehingga peneliti melakukan pencarian yang bersifat umum dan menyeluruh, serta membuat gambaran deskriptif tentang segala sesuatu yang dilihat, di dengar, dan dirasakannya. Semua data dicatat, sehingga hasil pengamatan ini diambil dalam keadaan belum tertata. Observasi terfokus, tahap ini peneliti melakukan observasi skala kecil, artinya bidang observasi dipersempit untuk focus pada aspek-aspek tertentu. Selama tahap ini, peneliti juga melakukan analisis sehingga mereka dapat

<sup>71</sup> Ahmad tanzeh, *Metodelogi penelitian praktis*, (Yogyakarta: Teras, tahun 2011) hal. 84

<sup>72</sup> Sugiyono, *memahami penelitian kualitatif*, (Bandung: Alfabet, tahun 2013) hal. 69

menemukan fokus. Observasi terseleksi, peneliti menyiapkan analisis penelitian secara terpusat berdasarkan kumpulan data yang diperlukan untuk perumusan dan pengelompokan pertanyaan penelitian. Pada tahap ini, peneliti diharapkan memiliki pemahaman yang kuat tentang penelitian yang sedang berlangsung.

Observasi ini bertujuan untuk mendapatkan data mengenai Strategi Pelayanan Bimbingan Manasik Haji kepada jamaah tahun 2022 (Studi di KBIHU Al Wardah Purwokerto), maka diperlukan pengamatan secara menyeluruh untuk memperoleh data penelitian.

## 2. Teknik Wawancara

Wawancara menurut Esterberg yang dikutip oleh Sugiono<sup>73</sup> adalah pertemuan dua orang dan terdapat tanya jawab untuk bertukar informasi, sehingga mendapatkan makna dalam suatu topik. Teknik wawancara ini mengumpulkan data dengan melakukan interview pada satu atau beberapa orang yang terlibat dalam peristiwa yang sedang diteliti. Dengan kata lain wawancara ini mengumpulkan data dengan tatap muka secara langsung antara peneliti dan orang yang menjadi sumber data.

Wawancara mempunyai tiga jenis yaitu wawancara terstruktur, wawancara semiterstruktur, dan wawancara takberstruktur. Wawancara terstruktur merupakan wawancara dengan mempersiapkan pertanyaan dan mengurutkannya mulai dari gambaran luas sampai terperinci. Wawancara semiterstruktur pelaksanaannya lebih bebas tujuan wawancara ini menemukan permasalahan dengan terbuka. Sedangkan wawancara tak berstruktur tidak secara ketat telah ditentukan sebelumnya seperti jenis pertanyaan, urutan pertanyaan dan materinya, pertanyaan dapat dikembangkan pada saat wawancara berlangsung dengan menyesuaikan kondisi.

Penulis Pada penelitian ini menggunakan wawancara berstruktur dengan mempersiapkan pertanyaan terlebih dahulu yang nantinya akan ditanyakan kepada pengurus, pembimbing, dan jamaah KBIHU Al Wardah

---

<sup>73</sup> Sugiyono, *memahami penelitian kualitatif* (Bandung: Alfabeta, tahun 2013) hal 72

### 3. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi merupakan Teknik pengumpulan data dengan memperoleh data langsung dari tempat penelitian. Data tersebut seperti laporan kegiatan KBIHU Al Wardah Purwokerto, sejarah KBIHU Al Wardah, foto-foto pada saat pelaksanaan haji dan manasik haji, buku panduan. Dengan Teknik dokumentasi ini dapat memperkuat data dari Teknik observasi dan wawancara sehingga peneliti memiliki tingkat kebenaran yang valid.

### E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dimulai pada saat peneliti mengumpulkan data di lokasi penelitian. Dalam penelitian kualitatif proses analisis data di dahului pada saat akan masuk ke lapangan, sedang berada di lapangan, dan sesudah semua data terkumpul. Menurut Bogdan dan Briklen<sup>74</sup> analisis data adalah suatu proses sistematis mencari dan mengatur dalam wawancara dan bagaimana pemahaman anda tentang mereka dan kemudian anda mempresentasikan apa yang telah anda temukan kepada orang lain.

Tujuan dalam analisis data yaitu untuk mencari makna di balik data, melalui pengakuan subjek pelakunya. Maka dari itu peneliti harus melakukan interview secara mendalam agar bisa menangkap informasi secara obyektif.

#### 1. Reduksi data

Setelah banyaknya data yang terkumpul dilakukanya peringkasan atau pemilahan data dan mengambil data yang menjadi obyek formal dari teori yang digunakan untuk fenomena itu. Tujuan reduksi data adalah menyederhanakan data dan memastikan data yang diolah adalah data yang tercangkup dalam konsep penelitian. Penulis disini harus bisa memilah data yang berkaitan dengan fokus penelitaian yaitu strategi pelayanan bimbingan manasik haji kepada jamaah tahun 2022

---

<sup>74</sup> *Ibid*, hal. 355

## 2. Penyajian data

Penyajian data adalah kumpulan informasi yang telah di susun sehingga bisa di ambil kesimpulan dan pengambilan Tindakan. Penyajian data penelitian kualitatif berupa teks naratif seperti catatan lapangan, matriks, grafik, dan bagan. Dalam bentuk bentuk ini bisa menggabungkan informasi yang tersusun sehingga bisa melihat apa yang sedang terjadi dan diambil kesimpulan.<sup>75</sup>

Penyajian data ini dilakukan setelah data direduksi atau dipilih mana yang penting dan ada sangkut pautnya dengan fokus penelitian yaitu strategi pelayanan bimbingan manasik haji kepada jamaah tahun 2022. Proses penyajian data ini dilakukan secara sistematis supaya lebih mudah untuk dipahami dan ditarik kesimpulan nantinya.

## 3. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah jawaban dari rumusan masalah peneliti, setelah dilakukannya reduksi dan penyajian data. Kesimpulan ditangani dengan longgar, terbuka, dan skeptis. Pada awalnya belum jelas namun menjadi jelas dan terperinci pada pokok permasalahan.

Peneliti juga berusaha untuk menggambarkan strategi pelayanan bimbingan manasik haji kepada jamaah tahun 2022 (Studi di KBIHU Al Wardah Purwokerto). Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi akan digambarkan dalam bentuk kata-kata dan kalimat bukan dalam bentuk angka-angka statistik atau presentase seperti penelitian kuantitatif.

---

<sup>75</sup> Ahmad rijali, "Analisis data kualitatif" dalam *Jurnal Alhadharah* Vol. 17 No. 33 januari-Juni 2018

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Umum KBIHU Al Wardah Purwokerto

#### 1. Sejarah KBIHU Al Wardah Purwokerto

Sejarah KBIHU Al Wardah Purwokerto berawal dari Muslimat NU (Nahdlotul Ulama). Muslimat NU adalah organisasi kemasyarakatan keagamaan yang bergerak dalam bidang dakwah, pendidikan, kesehatan, sosial kemasyarakatan. Untuk melaksanakan program tersebut muslimat mempunyai tangan panjang yang dalam istilah organisasi muslimat disebut perangkat. Kemudian untuk merealisasikan program kerja Muslimat khususnya di bidang dakwah, maka didirikanlah KBIHU Al Wardah. Sebagaimana yang disampaikan oleh ibu bapak H. Ma'rifat Laely Manshur, S.Pd:

*“Sejarah KBIHU Al wardah purwokerto itu berdirinya tahun 2001, dahulu ketua sekarang bu laeli bertugas sebagai TPIHI (tim pembimbing ibadah haji Indonesia) yang bertugas di arab Saudi, melihat di kabupaten banyumas belum adanya KBIH, dan keinginan agar para jamaah mudah di atur dan bisa beribadah dengan maksimal.”<sup>76</sup>*

Dalam melaksanakan tugas di Makkah dan di Madinah melihat situasi dimana diperlukan sekali bimbingan untuk para jamaah haji sehingga para jamaah bisa mengatur waktu secara maksimal dan juga bisa melaksanakan ibadah haji dan ibadah yang lain secara optimal.

Setelah pulang sehabis melaksanakan tugas TPIHI (Tim Pembimbing Ibadah Haji Indonesia), ketua muslimat dipanggil oleh Kepala Kantor Agama (saat ini Kantor Kementerian Agama) pada waktu itu dijabat oleh beliau H. Ahya Ulumuddin, SH supaya muslimat mendirikan bimbingan haji. Maka melalui perangkat muslimat yang membidangi dakwah yaitu YHMNU (Yayasan Haji Muslimat Nahdlotul Ulama) mendirikan KBIH milik muslimat NU dengan nama KBIH al Wardah yang berdiri pada tanggal 6 Juni 2001 dengan akte notaris No. 64/06/2001. KBIHU Al Wardah mempunyai kantor pusat di Jl. Sepak Bola kompleks Gor Satria Purwokerto, Banyumas. Adapun Visi dari KBIHU Al

---

<sup>76</sup> Wawancara dengan bapak H. Ma'rifat Laely Manshur, S.Pd pada tanggal 17 maret 2023

Wardah yaitu “Terwujudnya pelayanan prima bagi calon jamaah haji dalam upaya mencapai kemabruran ibadah haji”. Untuk mewujudkan visi tersebut tentunya KBIHU Al Wardah telah merumuskan misi. Dimana misi yang pertama yaitu memiliki kepengurusan yang disiplin, dan bertanggungjawab. Kedua, menyiapkan tenaga pembimbing yang profesional. Ketiga, Memberikan bekal keilmuan yang berkaitan dengan haji dan lain-lain secara tuntas dan berkualitas. Keempat, menciptakan situasi pembelajaran yang kreatif, inovatif, dan menyenangkan. Kelima, mewujudkan rasa kebersamaan, kedamaian, kekeluargaan, saling asah asih dan asuh. Keenam, mewujudkan jamaah calon haji untuk lebih mantap, mandiri dan hati-hati dalam melaksanakan ibadah. Dan yang terakhir adalah mengedepankan sifat sabar, toleransi, ikhtiar, dan berserah diri (tawakal).

## 2. Visi dan Misi KBIHU Al Wardah Purwokerto

### A. Visi

Terwujudnya pelayanan primabagi jamaah calon haji dalam upaya mencapai kemabruran ibadah haji.

### B. Misi

1. Memiliki kepengurusan yang Amanah, disiplin dan bertanggungjawab
2. Menyiapkan tenaga pembimbing yang professional
3. Memberikan bekal keilmuan yang berkaitan dengan haji dan lain-lain secara tuntas dan berkualitas
4. Meciptakan situasi pembelajaran yang kreatif, invatif, dan menyenangkan
5. Mewujudkan rasa kebersamaan, kedamaian kekeluargaan, saling asah, asih, dan asuh
6. Mewujudkan jamaah calon jamaah haji untuk lebih mantap mandiri, dan hati-hati dalam melaksanakan ibadah
7. Mengedepankan sifat sabar, toleransi, ikhtiar, dan berserah diri  
(*Tawakal*)

### 3. Struktur Organisasi

KBIHU Al Wardah Purwokerto dalam melaksanakan tugasnya dipandang sebagai suatu sistem, yaitu sebagai unit-unit yang bekerja untuk mencapai tujuan bersama. KBIHU Al Wardah Purwokerto sebagai organisasi memiliki struktur, agar dalam pelaksanaannya bisa berjalan secara sistematis. Adapun susunan kepengurusan KBIHU Al Wardah Purwokerto sebagai berikut:

#### Susunan Pengurus KBIHU Al Wardah

Periode 2020-2025

Pembina	: Pimpinan Cabang Muslimat NU Kab. Banyumas
Penanggung Jawab	: Ketua Yayasan Haji Muslimat NU Al Wardah Qurratul ummah
Ketua I	: Dra. Hj. Laily Sofiyah Mansyur
Ketua II	: KH. Azhar Rokhman, B.Sc,S.hp
Sekretaris	: 1. Hj. Naufi Varchach, ST 2. H. Ma'rifat Laely manshur, S.pd
Bendahara	: 1. Dra. Hj. Sri Suyatmi 2. Hj. Nani Rosani
Bidang Pendidikan	: 1. Drs. H. Sumarsono, M.PdI 2. Dra. Hj. Muslimah Sonhaji
Bidang Usaha dan Kesejahteraan	: 1. Hj. Halimah 2. Hj. Siti Badi'ah Asmuri
Bidang Humas	: H. Amiruddin, SH,I
Bidang Perlengkapan	: Mochamad Imam
Paska Haji	: KH. Tohar Wijaya
Tutor	: 1. Dra. Hj. Laily Sofiyah Mansyur 2. Drs. H. Umar Mansyur 3. KH. Azhar Rokhman, B.Sc,S.hp 4. H. Muslimin Dirjo, SE 5. KH. Tohar Wijaya 6. H. Amiruddin, SH.I

7. Drs. Hj. Muslimah

8. KH. Muslih

#### 4. Kegiatan Pelayanan Bimbingan Manasik Haji KBIHU Al Wardah Purwokerto

Kegiatan pelayanan bimbingan manasik haji di KBIHU Al Wardah pada saat di tanah air, tanah suci, dan selesai haji:

a. Tanah Air

Manasik haji haji di lakukan sebanyak 24 kali dengan teori sebanyak 18 kali dan praktek sebanyak 6 kali (2 kali indoor dan 4 kali outdoor). KBIHU Al Wardah memberikan gambaran, petunjuk dan penjelasan tentang haji seperti kebijakan pemerintah dalam penyelenggaraan haji, filosofi perjalanan haji gelombang 1 dan 2, bimbingan ibadah sholat, kesehatan haji umum, kesehatan haji Wanita, ibadah umrah, ibadah haji, haji Wanita, DAM dan permasalahannya, perjalanan haji, adat istiadat arab Saudi

b. Tanah suci

- 1) Pemberian manasik di hotel
- 2) Menuntun para jamaah melakukan umrah
- 3) Membantu jamaah yang sakit
- 4) Mengadakan umrah sunah
- 5) Mengadakan ziarah sekitar masjidil haram

c. Selesai haji

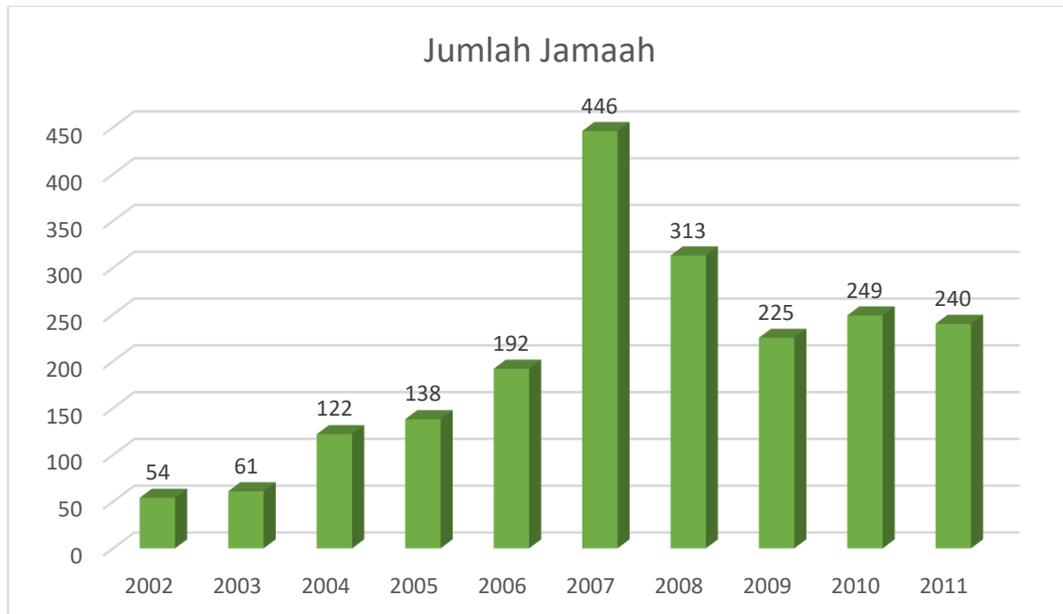
Kegiatan pasca haji yaitu dengan pelestarian haji mabrur yang di adakan per-rombongan setiap 35 hari sekali

Kegiatan di KBIHU Al Wardah pada tahun 2022 pada saat di tanah air tidak sepenuhnya di lakukan, dikarenakan ada pandemi covid 19 di tanah air sehingga kegiatan yang tidak dilakukan yaitu kegiatan praktek *outdoor*.

## 5. Data Jamaah Haji KBIHU Al Wardah

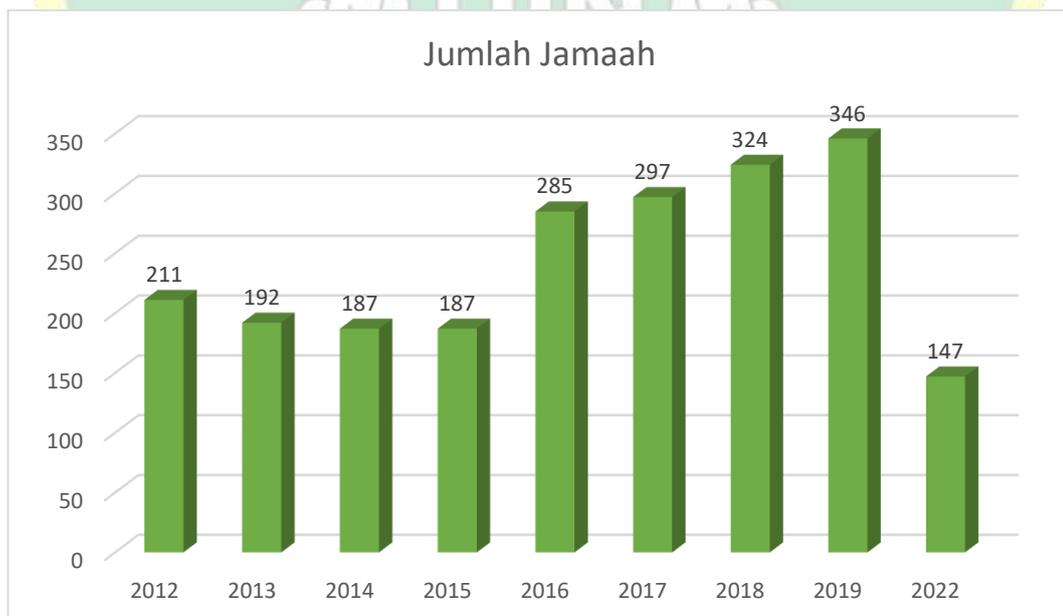
Data jamaah haji KBIHU Al Wardah purwokerto sebagai berikut:

Tabel 2. Jumlah jamaah tahun 2002 sampai 2011



Terlihat pada tabel KBIHU Al Wardah Purwokerto mencapai jumlah calon jamaah tertinggi pada tahun 2007 dengan jumlah jamaah 446 orang dan mendapatkan rekor tertinggi dari seluruh KBIH di Jawa tengah.

Tabel. 3 Jumlah jamaah tahun 2012 sampai 2022



(Sumber data: Dokumentasi Tahun 2022 di ambil pada 17 maret 2023)

Jumlah jamaah di KBIHU Al Wardah Purwokerto dari awal berdirinya sampai sekarang ini mengalami pasang surut, pada tahun 2019 terjadi wabah virus covid-19 yang dimana di tahun berikutnya yaitu tahun 2020-2021 pemerintah tidak memberangkatkan para calon jamaah haji, dan di tahun 2022 dimulai kembali pemberangkatan jamaah haji ke tanah suci.

Tabel 4. Calon Jamaah berdasarkan usia

No	Usia	Jumlah
1	Remaja (12-25 Tahun)	3
2	Dewasa (26-45 Tahun)	16
3	Lanjut Usia (46-65 Tahun)	128
	Total	147

Tabel 5. Calon jamaah berdasarkan kecamatan

No	Kecamatan	Jumlah
1	Banyumas	7
2	Baturaden	6
3	Cilongok	14
4	Kalibagor	9
5	Karanglewas	2
6	Kebasen	4
7	Kedungbanteng	7
8	Kembaran	13
9	Patikraja	2
10	Purwokerto barat	16
11	Purwokerto selatan	13
12	Purwokerto timur	10
13	Purwokerto utara	5
14	Rawalo	2
15	Sokaraja	27
16	Somagede	8

17	Sumpiuh	2
	Total	147

Tabel 6. Calon jamaah berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1	Dagang	3
2	Dosen	2
3	Guru	5
4	Ibu rumah tangga	6
5	IRT	16
6	Mahasiswa	2
7	Pedagang	9
8	Pegawai negeri sipil	13
9	Pelajar/Mahasiswa	1
10	Pegawai negeri sipil	2
11	Pensiunan	6
12	Pensiunan BUMN	1
13	Perangkat desa	1
14	Petani	3
15	PNS	33
16	Purna	1
17	Swasta	36
18	Tani/nelayan	1
19	TNI/Polri	3
20	Wiraswasta	3
	Total	147

(Sumber data: Dokumentasi Tahun 2022 di ambil pada 17 maret 2023)

## 6. Anggaran Biaya Manasik Haji KBIHU Al Wardah Tahun 2022

Anggaran biaya sangat diperlukan bagi kelancaran suatu kegiatan. Biaya dalam kegiatan bimbingan digunakan untuk biaya teknis bimbingan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel. 7 Anggaran biaya manasik haji tahun 2022

NO	Kegiatan	Anggaran Biaya
1	Kesekretariatan (piagam dan album)	Rp. 165.000
2	Infak	Rp.150.000
3	Baju AW/Kerudung/Tas	Rp. 230.000
4	Buku panduan dan doa	Rp. 65.000
5	Konsumsi Manasik	Rp. 225.000
6	Praktek Haji	Rp. 100.000
7	Praktek Umrah	Rp. 25.000
8	Pelepasan	Rp. 25.000
9	Penyambutan	Rp. 45.000
10	Transport Praktek ke Luar	Rp. 150.000
11	Perlengkapan/Akomodasi	Rp. 70.000
12	Dokumentasi	Rp. 20.000
13	Tutor	Rp. 200.000
14	Bimbingan	Rp. 1.000.000
	Jumlah	Rp. 2.470.000

(Sumber data: Dokumentasi Tahun 2022 di ambil pada 17 maret 2023)

## 7. Sarana dan Prasarana KBIHU Al Wardah

Tabel 8. Sarana dan prasarana KBIHU Al Wardah

NO	Uraian	Keterangan
1	Tanah	39 ubin
2	Gedung	348,4 m
3	Lantai	52 m
4	Tempat Sholat	21 m
5	Alat peraga ka'bah	1 buah

6	Alat peraga jamarot	1 buah
7	Alat peraga hijr ismail	1 buah
8	Kipas angin dingin "Cosmos"	6 buah
9	Kipas angin ceiling	3 buah
10	Kipas angin stand	1 buah
11	Proyektor "BENQ"	3 buah
12	Komputer	1 buah
13	Notebook Acer	1 buah
14	Printer HP 1515	1 buah
15	Televisi	2 buah
16	Tripot LCD	1 buah
17	VCD Player	1 buah
18	Amplifier	2 buah
19	Mic	2 buah
20	Wireless	1 buah
21	Mic wireless	2 buah
22	Speaker besar	2 buah
23	Speaker kecil	2 buah
24	Mikropon	2 buah
25	Radio sony	1 buah
26	Kabel roll	1 buah
27	Kursi tamu (bunga merah)	1 set
28	Kursi tamu (garis merah)	1 set
29	Kursi sudut sofa putih	1 set
30	Kursi stainless futura hijau	75 buah
31	Kursi stainless futura biru	25 buah
32	Kursi stainless futura hijau telur	20 buah
33	Kursi stainless futura merah	12 buah
34	Kursi plastic hijau	300 buah
35	Kursi plastic putih	10 buah

36	Kursi kayu panjang 150 cm	4 buah
37	Meja kayu ukuran 150cm x 50 cm	18 buah
38	Meja kecil	2 buah
39	Mimbar	1 buah
40	Bendera KBIHU Al Wardah dan stand	1 buah
41	Bendera merah putih dan stand	1 buah
42	Jam dinding	1 buah
43	Lemari besi "brother"	1 buah
44	Lemari kayu terbuka	1 buah
45	Lemari kayu tertutup	1 buah
46	Lemari kayu/kaca kecil	1 buah
47	Lemari sound system	1 buah
48	Lemari dapur	1 buah
49	Rak buku	1 buah
50	White board	1 buah
51	Gambar pigura	19 buah
52	Tafsir al qur'an	1 set
53	Alat sholat	3 set
54	Karpet	12 lembar
55	Kompor gas	1 buah
56	Tabung gas	1 buah
57	Piring	2 lusin
58	Gelas	2 lusin
59	Sendok	2 lusin
60	Tempat sampah	1 buah

(Sumber data: Dokumentasi Tahun 2022 di ambil pada 17 maret 2023)

## **B. Strategi Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Kepada Jamaah tahun 2022 (Studi di KBIHU Al Wardah Purwokerto)**

Kebutuhan adalah syarat hidup dasar manusia. Orang juga memiliki kebutuhan yang kuat akan rekreasi, pendidikan dan hiburan. Kebutuhan ini menjadi keinginan jika diarahkan ke objek tertentu. Permintaan adalah keinginan tertentu yang didorong oleh kemampuan untuk membayar. Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen tidak selalu mudah. Sebagian konsumen memiliki kebutuhan yang tidak sepenuhnya mereka sadari.

Perusahaan memenuhi kebutuhan dengan mengajukan sebuah proposisi nilai (value proposition), yaitu serangkaian keuntungan yang mereka tawarkan kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhan konsumen.<sup>77</sup> Seperti halnya di Kelompok Bimbingan Ibadah haji dan Umroh (KBIHU) Al Wardah, dimana ketika akan mengenalkan pelayanan jasa pihak perusahaan memberikan gambaran mengenai perusahaan dalam hal kecil bahwa KBIHU memiliki keunggulan yaitu mempunyai pembimbing perempuan yang profesional dan bersertifikat yang dimana ini bisa membantu para calon jamaah Wanita tentang haji wanita.

Pelayanan dan bimbingan yang diberikan oleh KBIHU Al wardah kepada jamaah dan keunggulan yang di miliki, hal ini juga bisa menjadi daya tarik bagi konsumen. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan sebagaimana disampaikan oleh Bapak H. Ma'rifat Laely manshur, S.pd selaku sekretaris mengatakan dalam wawancara bahwa:

*“KBIHU Al Wardah ini berdiri dikarenakan ketua KBIHU Al wardah yaitu bu laeli bertugas sebagai tim pembimbing ibadah haji di tanah suci, dan melihat belum adanya penyelenggara haji di kabupaten banyumas dan berkeinginan agar para jamaah mudah di atur dan bisa beribadah dengan maksimal. Dalam hal pelayanan manasik haji KBIHU Al wardah memperbanyak manasik praktek, mengadakan manasik privat, mengadakan manasik khusus bagi jamaah perempuan usia subur, dan mengadakan konsultasi ibadah haji di luar manasik haji. Untuk pembimbing haji kita rekrut dari jamaah yang sudah berangkat haji dan ketika ada nya sertifikasi pembimbing haji di suatu daerah kita kirim pembimbing yang belum mempunyai sertifikat, agar bisa mendampingi para jamaah sampai ke tanah*

---

<sup>77</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, Manajemen Pemasaran (Jakarta: Erlangga, 2008) hal. 12

*suci. Untuk metode manasik haji itu kita ada model ceramah, diskusi, teori, praktek indoor dan outdoor.*"<sup>78</sup>

Berdirinya KBIHU Al Wardah di kabupaten banyumas ini berharap agar calon jamaah haji bisa menjadi haji yang mandiri. Ketika melaksanakan ibadah haji mereka tidak kebingungan dengan tatacara dalam syariatnya. Untuk itu KBIHU Al wardah berusaha memenuhi kebutuhan praktis dan emosional calon jamaah haji.

Hal ini juga disampaikan oleh jamaah haji yang sudah melakukan ibadah haji dengan KBIHU Al Wardah yaitu Ibu Esti wuryaningsih selaku jamaah haji yang menggunakan jasa KBIHU Al Wardah sebagai sarana dalam membimbing tuntunan tuntunan haji mengatakan dalam wawancaranya bahwa :

*"Pelayanan di KBIHU Al wardah sangat memuaskan apalagi pada tahun 2022 kan itu baru di adanya kembali pemberangkatan haji lagi setelah adanya covid 19, dengan masih adanya covid 19 peserta haji di potong kouta keberangkatannya menjadi beberapa persen. Yang tadinya daftar haji regular tapi rasanya seperti haji khusus. Dari segi manasik haji mudah dimengerti.*"<sup>79</sup>

Begitu juga dengan Bapak Kusno yang merupakan calon jamaah haji yang semestinya berangkat pada tahun 2020, namun karena adanya Covid 19 sehingga terdapat penundaan calon jamaah haji. Bapak Kusno mengatakan dalam wawancara bahwa:

*"Begini mas tentang pelayanan di KBIHU Al Wardah menurut saya sangat baik dan saya selalu mengikutinya. KBIHU Al Wardah ini sudah sangat memenuhi standar pelayanan KBIHU pada umumnya. Saya sendiri mendengar Informasi mengenai KBIHU Al Wardah ini dari salah satu pengurus KBIHU Al Wardah yang kebetulan menjadi anggota Muslimat NU, dimana istri saya juga anggota Muslimat NU. Saya sebagai calon jamaah haji merasa sangat di bimbing dan pihak KBIHU AL Wardah memberikan*

---

<sup>78</sup> Wawancara dengan Bapak H. Ma'rifat Laely manshur, S.pd, sekertaris KBIHU Al Wardah, pada tanggal 17 maret 2023

<sup>79</sup> Wawancara dengan Ibu Esti Wuryaningsih, Jamaah KBIHU Al Wardah Purwokerto, pada tanggal 9 April 2023

*ilmu-ilmunya dengan sedetail mungkin, alhamdulillah sejauh ini saya sangat merasakan kepuasan dari pelayanannya.”<sup>80</sup>*

Respon positif dari jamaah haji yang sudah merasakan pelayanan di KBIHU Al Wardah, mereka menyatakan sangat puas dengan pelayanannya. KBIHU Al Wardah sudah memberikan apa yang mereka butuhkan. Mereka merasa tidak salah memilih KBIHU Al Wardah sebagai sarana kegiatan Ibadah Haji Mereka karena Al Wardah sendiri merupakan KBIHU yang dikenal banyak jamaahnya setiap tahunnya se-kabupaten banyumas.

Strategi mencerminkan kesadaran perusahaan atau organisasi mengenai bagaimana, kapan dan dimana ia harus bersaing, melawan siapa dan untuk maksud apa. Strategi merupakan sejumlah tindakan yang terintegrasi dan terkoordinasi yang diambil untuk mengeksploitasi atau menggunakan kompetensi inti serta memperoleh keunggulan bersaing.<sup>81</sup>

Pelayanan yang digunakan sebelum tahun 2022 oleh KBIHU al Wardah dalam meningkatkan kualitas bimbingan adalah sebagai berikut:

#### A. Pelayanan pendampingan

Pelayanan pendampingan adalah mendampingi jamaah dalam memberikan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dalam melaksanakan ibadah haji. pendampingan merupakan hasil dari pemaksimalan kekuatan yang dimiliki KBIHU Al Wardah yakni adanya pembimbing yang profesional dan berpengalaman, memiliki sistem *All in* serta program pendampingan ditanah suci, yang kemudian dimanfaatkan dengan baik untuk mengisi peluang dimana banyak masyarakat yang berminat untuk haji dengan mengikuti bimbingan. Kondisi ini dapat meminimalisir adanya kelemahan yang menjadi hambatan yaitu banyaknya jamaah yang lanjut usia sehingga perlu adanya pendampingan. Sebagaimana disampaikan oleh Tata sukayat, bahwa pembinaan dilaksanakan dalam bentuk pendampingan di setiap pelaksanaan, jenis dan tempat peribadatan terkait dengan perhajian. Pendampingan pertama dilakukan dari pendampingan administrasi

---

<sup>80</sup> Wawancara dengan Bapak Kusno, Jamaah KBIHU Al Wardah Purwokerto, pada tanggal 9 April 2023

<sup>81</sup> Hitt, Strategic Manajement, Erlangga, Jakarta 1997: hal 113

yang berupa pendaftaran, pembuatan paspor, pendampingan kesehatan, pendampingan saat manasik haji yang berupa teori maupun praktik, pendampingan akomodasi, transportasi. Pendampingan yang kedua yakni saat di tanah suci. Meskipun jamaah telah diberikan bekal berupa tata cara melaksanakan ibadah haji, namun KBIH al Wardah tetap memberikan pendampingan dan tidak melepas jamaahnya begitu saja. Karena pendampingan di tanah suci juga menjadi tanggungjawab dari KBIH. Kemudian pendampingan ketika jamaah pulang dari tanah suci yaitu adanya silaturahmi setiap masing-masing rombongan yang diadakan setiap 2 bulan sekali dengan tujuan mempererat jalinan persaudaraan sesama jamaah.

Pendampingan digunakan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas bimbingan, karena dengan adanya pendampingan jamaah akan merasa diperhatikan dan terbantu sehingga akan memunculkan rasa puas. Dan rasa kepuasan jamaah ini lah yang dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas bimbingan yang diberikan oleh KBIH al Wardah. Kemudian pendampingan sendiri meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada jamaah haji.

#### B. Pengembangan program

Pengembangan program adalah strategi mengembangkan program atau memperbarui program dalam upaya memperbaiki kualitas program tersebut. Strategi ini digunakan oleh KBIH al Wardah untuk mengembangkan beberapa program yang berkaitan dengan proses bimbingan ibadah haji.

Pembinaan atau bimbingan ibadah haji ditetapkan oleh pemerintah dalam bentuk buku panduan bimbingan dan pola pembinaan yang dijadikan sebagai dasar pembinaan dan bimbingan, namun tetap dapat dikembangkan sesuai dengan segmen jamaah haji yang di bimbingnya. Karena latar belakang jamaah KBIHU Al Wardah yang majemuk, maka tingkat kepahamannya pun berbeda, maka dari itu KBIHU al Wardah berupaya meningkatkan kualitas bimbingannya dan diharapkan agar jamaah benar-benar memahami ibadah haji yang nanti akan mereka laksanakan.

### C. Bimbingan Kreatif

Bimbingan kreatif merupakan strategi dalam bimbingan dengan menciptakan suasana atau cara yang baru dalam memberikan bimbingan kepada calon jamaah haji. Dengan melihat latar belakang jamaah yang berbeda sehingga tingkat memahami materi juga berbeda, maka pembimbing KBIH al Wardah berkreasi dalam memberikan bimbingan. Strategi ini juga digunakan untuk menciptakan suasana bimbingan yang menyenangkan. Cara memberikan materi sebagai berikut:

1. *Syi'iran*, merupakan sebuah metode yang digunakan oleh pembimbing ketika memberikan sebuah materi manasik haji. Karena melihat latar belakang jamaah haji yang mayoritas adalah orang-orang tua, maka metode ini dipilih. Dengan adanya strategi ini diharapkan mampu membantu jamaah untuk lebih mudah mengingat materi ibadah haji.
2. Diskusi, diskusi ini digunakan untuk menghidupkan antar regu dan rombongan serta menjalin komunikasi yang baik antar sesama jamaah, karena pada awalnya semua jamaah tidak mengenal satu sama lain dan berasal dari daerah yang berbeda-beda.
3. Tatap muka dan *visualisasi*  
Tatap muka yaitu pemberian materi tentang haji yang disampaikan pembimbing kepada calon jamaah haji secara berkumpul. Dalam hal penyampaian materi kepada jamaah, KBIH al Wardah mengikuti standar operasional pelaksanaan bimbingan yaitu dengan menggunakan buku paket atau panduan manasik haji dan perjalanan haji yang diterbitkan oleh Kementerian Agama. *Visualisasi* merupakan peragaan setiap pelajaran yang dicontohkan oleh pembimbing kemudian di praktekan oleh calon jamaah haji. Strategi ini digunakan untuk memberikan pengetahuan berupa proses yang menggambarkan perjalanan ibadah haji. Sebagaimana disampaikan oleh Sulaiman bahwa untuk mengetahui proses manasik yang menggambarkan perjalanan ibadah haji di tanah suci, seperti pengambilan miqot, lontar jumroh di Mina, dan seterusnya yang kemudian dimaksudkan sebagai visualisasi perjalanan bagi calon jamaah dengan memperhatikan tahapan-tahapannya.

#### 4. Majelis ta'lim

KBIHU Al Wardah mendirikan sebuah majelis ta'lim yang diberi nama Majelis Ta'lim al Wardah. Majelis ini dijadikan sebagai strategi dalam memperkuat akidah spiritual. Jenis kegiatan di majelis ini berupa simaan al Qur'an yang dilaksanakan setiap sebelum kegiatan bimbingan dimulai, tafsir al Qur'an dan ilmu-ilmu fiqh seperti thoharoh dan sholat yang dilaksanakan setiap hari senin sampai kamis pukul 08.30 sampai 10.30. Kemudian mujahadah yang dilaksanakan setiap hari sabtu selama bulan ramadhan yang bertujuan untuk meminta permohonan dan doa agar para calon tamu Allah selalu diberikan kesehatan serta diberi kemudahan dalam melaksanakan seluruh rangkaian ibadah haji. Kemudian adanya majlis ta'lim ini dibuat untuk meningkatkan kualitas bimbingan pasca ibadah haji.

Pelayanan bimbingan manasik haji kepada jamaah tahun 2022 yang digunakan di KBIHU Al Wardah yaitu:

##### A. Memperbanyak manasik praktek

Jamaah haji setelah diberi materi-materi manasik yang telah disampaikan pembimbing di aula KBIHU Al wardah, selanjutnya para calon jamaah dibimbing untuk melaksanakan manasik praktek, dengan manasik praktek secara langsung di lapangan calon jamaah haji akan lebih memahami dan mempunyai gambaran bagaimana cara-cara thawaf, sa'I, wukuf di arafah, melempar jumrah, serta pelaksanaan wajib haji, dan rukun haji lainnya. Strategi dengan memperbanyak manasik praktek para calon jamaah diharapkan bisa memahami tentang manasik haji.

##### B. Mengadakan manasik privat

Pembimbing mengadakan manasik haji privat kepada calon jamaah yang daftar hajinya terlambat. Manasik privat ini bertujuan supaya calon jamaah haji tidak tertinggal materi manasik haji dan bisa mengimbangi para calon jamaah lain.

##### C. Mengadakan manasik khusus bagi jamaah Wanita usia subur

Manasik haji khusus Wanita ini kaitanya dengan haid pada Wanita, seperti ketika haid apakah boleh berihram, melakukan haji tamattu, melakukan sa'I, bertahalul dan larangan-larangan lainnya.

#### D. Mengadakan konsultasi ibadah haji di luar manasik haji

Calon jamaah haji yang belum memahami tentang proses haji dan ada hal-hal yang ingin ditanyakan, bisa berkonsultasi dengan pembimbing haji di luar jadwal manasik haji, dengan konsultasi di luar jadwal manasik haji ini calon jamaah haji diharapkan bisa lebih memahami proses ibadah haji.

#### E. Pelayanan di tanah suci bekerjasama dengan pihak-pihak di Arab Saudi

KBIHU Al Wardah bekerjasama dengan pihak di Arab Saudi untuk orang Indonesia yang bermukim di Arab Saudi, ketika ziarah di Arab Saudi mitra KBIHU ini memberikan petunjuk dan bimbingan kepada jamaah tentang tempat yang dikunjungi.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pembimbing KBIHU Al Wardah purwokerto yaitu Bapak H. Nur Hidayat terkait dengan metode pembimbingan bahwa:

*“metode yang disampaikan harus dimengerti oleh semua jamaah bukan satu atau dua orang jamaah saja, melainkan semuanya harus memahami materi manasik haji yang kami sampaikan. Banyak metode yang kami gunakan dan salah satunya yaitu praktek, maksud dari metode praktek ini agar para calon jamaah haji bisa mempunyai gambaran ketika berada di tanah suci.”<sup>82</sup>*

Dari hasil wawancara di atas dapat penulis deskripsikan bahwa bentuk bimbingan manasik haji KBIHU Al Wardah adalah:

##### 1. Ceramah

Penjelasan materi tentang haji yang disampaikan oleh pembimbing haji untuk calon jamaah haji yang berkumpul di Aula KBIHU Al Wardah serta pengalaman-pengalaman pembimbing yang telah melakukan haji.

##### 2. Tanya Jawab

Dalam bimbingan manasik haji, metode ini merupakan strategi untuk mengukur sejauh mana pemahaman calon jamaah terhadap materi yang telah disampaikan oleh pembimbing, serta dapat membangkitkan respon para calon

---

<sup>82</sup> Wawancara dengan Bapak H. Nur Hidayat, Pembimbing KBIHU Al Wardah, pada tanggal 9 April 2023

jamaah. Biasanya para jamaah melontarkan pertanyaan ketika mereka kurang memahami apa yang disampaikan oleh pembimbing. Sehingga pelaksanaan bimbingan manasik terlihat hidup.

### 3. Praktek

Metode praktek ini dimulai dengan jamaah berpakaian ihram, kemudian melakukan thawaf, sa'I, tahalul, wukuf, melontar jumroh yang seluruh gerakannya diikuti oleh jamaah, selain pembimbing memberikan penjelasan-penjelasan seperlunya agar tidak mengganggu proses praktek yang menjadi pusat perhatian. Lokasi prakteknya yaitu somagede banyumas sebagai arafah, alun-alun banyumas sebagai musdalifah, bumi perkemahan kendalisada untuk melempar jumroh, dan KBIHU Al Wardah sebagai hotel.

## **C. Faktor pendukung dan penghambat strategi pelayanan bimbingan manasik haji kepada jamaah tahun 2022 (studi di KBIHU Al Wardah Purowkerto)**

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan seperti halnya KBIHU Al Wardah yang berada di Purwokerto ini. KBIHU Al Wardah ini tidak mungkin tidak memiliki faktor pendukung yang akan memudahkan tercapainya suatu tujuan.

Peneliti disini menggunakan teknik wawancara agar dapat menganalisis sebuah data. Dalam hal ini, peneliti melakukan wawancara pertamakali pada pihak pengurus KBIHU Al Wardah yang langsung menangani pelayanan di KBIHU Al Wardah.

Analisis SWOT adalah metode perencanaan strategis yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam suatu proyek atau suatu spekulasi bisnis.

### A. Ancaman (*Threats*)

- 1.) Banyak KBIHU yang berdiri di purwokerto, sehingga menimbulkan persaingan antar KBIHU. KBIHU Al Wardah harus bekerja dengan keras, dengan lebih meningkatkan pelayanannya, sehingga masyarakat akan sendirinya memilih KBIHU Al Wardah karena kualitas pelayanan yang baik.
- 2.) Terdapat calon jamaah haji yang mempunyai resiko tinggi, baik itu karena sakit atau sudah berusia lanjut. KBIHU harus lebih intensif dalam membantu dan membimbing calon jamaah haji.

- 3.) Terdapat calon jamaah haji yang mempunyai Pendidikan rendah, sehingga tingkat pemahaman juga kurang lebih dari Pendidikan tinggi. KBIHU harus mampu membimbing dengan sabar agar proses pembimbingan dapat diterima dengan baik oleh calon jamaah haji.

#### B. Peluang (*Opportunities*)

- 1.) Semakin banyak masyarakat yang sadar akan kewajiban beribadah haji. Maka KBIHU harus dengan sigap menawari untuk ikut bergabung dengan KBIH Al Wardah.
- 2.) Keinginan masyarakat untuk menunaikan ibadah haji sesuai rukun dan syariat islam. KBIHU harus meningkatkan kualitas bimbingan sesuai dengan syariat islam. Sehingga ibadah hajinya dapat dikatakan sah dan sebaliknya ke tanah air dapat dikatakan hajinya mabrur.
- 3.) KBIHU menggunakan metode dalam setiap bimbingannya, yaitu ceramah, tanya jawab, praktek, diskusi, dan konsultasi. Agar lebih efektif lagi, metode tersebut harus dilakukan dengan sebaik-baiknya.
- 4.) Kepercayaan masyarakat terhadap KBIHU Al Wardah harus bisa mempertahankan kepercayaan tersebut. Dengan cara tidak mengecewakan calon jamaah haji, baik itu materi maupun non materi, serta harus melakukan pembenahan agar kualitas pelayanan meningkat.

#### C. Kelemahan (*Weakness*)

- 1.) Terkadang kurang sinkron antara informasi KBIHU dengan kementerian agama, sehingga menjadikan calon jamaah haji bingung. KBIHU Al Wardah harus lebih memperhatikan hal-hal kecil tersebut. Dengan cara mengecek dan memastikan ulang informasi yang akan disampaikan kepada calon jamaah haji.
- 2.) Aktivitas lain dari pembimbing yang memiliki kegiatan lain, yang membuat proses jadwal bimbingan terhambat.
- 3.) Sumber daya manusia di KBIH Al Wardah yang rata-rata sudah berusia tua, sehingga untuk mengikuti perkembangan zaman agak lambat, terutama dengan ilmu teknologi (IT). Maka dari itu, dapat dilakukan perekrutan sumber daya manusia yang lebih muda, sehingga bisa regenerasi.

#### D. Kekuatan (*Strengths*)

- 1.) Mempunyai izin operasional dari kementerian agama. KBIHU Al Wardah harus mampu menjalankan tugas dan kewajiban sebagai mitra pemerintah.
  - 2.) Adanya ketulusan hati dan niat tulus ikhlas dalam melayani tamu allah. Ketulusan dan niat ini dapat dijadikan modal utama untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat.
  - 3.) Koordinasi yang baik antara pengurus KBIHU Al Wardah harus dipertahankan. Agar tidak terdapat kesimpang siuran perintah dan onformasi, serta menghindari tumpeng tindihnya pekerjaan.
  - 4.) Adanya sarana dan prasarana yang mendukung
  - 5.) Mempunyai tenaga ahli pembimbing yang kompeten di bidang haji. Kualitas sumber daya manusia di KBIHU Al Wardah harus terus di tingkatkan melalui Pendidikan dan pelatihan agar tidak terjadi pembelotan dari para jamaah atau konsumen.
  - 6.) Letak geografis yang strategis, sehingga memudahkan calon jamaah haji untuk mendapatkan akses menuju kantor KBIHU Al Wardah
- Jadi, dapat disimpulkan faktor penghambat dan pendukung strategi pelayanan bimbingan manasik haji kepada jamaah tahun 2022 (Studi di KBIHU Al Wardah Purwokerto) antara lain:

#### A. Faktor penghambat

- 1.) Adanya jamaah haji yang mempunyai resiko tinggi, baik itu sakit ataupun yang sudah lanjut usia, sehingga proses pelaksanaan rukun maupun wajib haji ketika ditanah suci akan sedikit terhambat. Jamaah yang mempunyai resiko tinggi dalam hal pelaksanaan kegiatan manasik akan lebih lambay dari jamaah lain yang memang mempunyai kondisi tubuh yang fit. Proses penuaan dapat menimbulkan berbagai masalah, semakin tua usia seseorang daya tahan tubuh jamaah akan semakin menurun. Salah satu faktor yang berpengaruh kepada daya tahan tubuh jamaah adalah faktor cuaca. Para jamaah yang berusia lanjut harus mampu beradaptasi, para jamaah wajib melakukan Latihan fisik ringan pada suhu panas sekitar 8-9 hari sebelumnya.

Jika ini dilakukan jamaah haji akan mampu beradaptasi dengan baik pada suhu panas di Arab Saudi.

- 2.) Adanya jamaah haji yang tingkat pendidikannya rendah (SD atau tidak sekolah), sehingga dalam proses pemahaman tentang materi yang diajarkan dapat lebih lama dari yang mempunyai tingkat Pendidikan tinggi. Maka dari itu, peran pembimbing di sini sangat berpengaruh, agar tingkat pemahaman calon jamaah haji dapat sama rata.

#### B. Faktor Pendukung

- 1.) Adanya tenaga pembimbing yang berkompeten, berpengalaman, professional dan bersertifikat. Selain pembimbing pria di KBIHU Al Wardah juga mempunyai pembimbing perempuan yang di mana ini akan lebih leluasa jika para calon jamaah haji perempuan bertanya terkait haji perempuan. Tenaga pembimbing yang professional akan menghasilkan proses dan hasil pembimbingan yang bermutu dalam rangka mewujudkan jamaah haji yang mandiri dan berkualitas.
- 2.) Tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung. Adanya sarana dan prasarana tersebut dapat menunjang proses pelayanan yang diberikan KBIHU Al Wardah kepada calon jamaah haji.
- 3.) Adanya kerjasama yang solid antar masing-masing pengurus, sehingga tugas dari masing-masing pengurus dapat dilaksanakan dengan baik.
- 4.) Letak geografis yang strategis, sehingga akses untuk menuju ke Gedung KBIHU Al Wardah mudah ditempuh.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penjelasan dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan sebagai berikut:

Pelayanan bimbingan manasik haji kepada jamaah di KBIHU Al Wardah sudah memiliki pelayanan yang sempurna, karena sudah memenuhi standar pelayanan yang baik hal ini juga dapat di lihat dari peningkatan jamaah dari tahun ke tahun, KBIHU Al Wardah tetap berusaha mempertahankan pelayanan yang sudah diberikan kepada calon jamaah haji, sehingga calon jamaah haji dapat melaksanakan ibadah haji sesuai dengan tuntunan syariat islam. Pelayanan yang di berikan KBIHU Al Wardah ketika di tanah air yaitu memberikan manasik haji sebanyak 24 kali, 18 teori dan 6 kali praktek manasik ini dilakukan di dalam ruangan dan luar ruangan. Pelayanan KBIHU Al Wardah ketika di tanah suci yaitu pemberian manasik di hotel, menuntun para jamaah melakukan umrah, membantu jamaah yang sakit, mengadakan umrah sunah, mengadakan ziarah sekitar masjidil haram. Pelayanan KBIHU Al Wardah selesai haji yaitu adanya pelestarian haji mabrur, pelestarian haji mabrur ini untuk mengikat tali silatuhrami, kegiatan ini dilakukan setiap 35 hari sekali. Calon jamaah haji yang berangkat pada tahun 2022 tidak sepenuhnya menerima layanan yang di berikan oleh KBIHU Al Wardah di karenakan terdapat wabah virus covid 19 yang tersebar di seluruh dunia. Pelayanan yang di berikan pada saat covid 19 hanya kegiatan indoor saja. Strategi KBIHU Al Wardah dalam pelayanan bimbingan manasik haji meliputi: pertama, memperbanyak manasik praktek, kedua mengadakan manasik privat, ketiga mengadakan manasik khusus bagi jamaah usia subur, keempat mengadakan konsultasi ibadah haji di luar manasik haji, kelima pelayanan di tanah suci bekerjasama dengan pihak-pihak di arab Saudi.

#### **B. Saran-Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis menyampaikan saran-saran kepada pelaksanaan strategi pelayanan bimbingan manasik haji kepada jamaah (Studi di KBIHU Al Wardah Purwokerto kabupaten banyumas. Hal ini bertujuan untuk

meningkatkan kemajuan KBIHU Al Wardah, khususnya dalam pelayanan bimbingan manasik haji. Adapun saran penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagi Ketua KBIHU Al Wardah, terus untuk selalu mempertahankan dan selalu berupaya menciptakan lingkungan yang baik, mengawasi, mengontrol demi keefektifan pelayanan bimbingan ibadah haji, serta karena dalam pelaksanaan bimbingan telah sesuai anjuran pemerintah maka terus berinovasi dalam pengembangan dan peningkatan kualitas yang tidak lepas dari program yang pemerintah ajukan.
2. Kepada Pembimbing haji KBIHU Al Wardah untuk selalu aktif dan inovatif dalam proses bimbingan dengan selalu mencari strategi dan metode bimbingan yang sesuai dan mudah dipahami oleh calon jamaah sehingga mampu menjadikan jamaah haji yang mandiri dan memperoleh haji yang mabrur.

### **C. Kata Penutup**

*Alhamdulillah* „*alamin*, dengan mengucapkan rasa syukur atas segala rahmat, taufik serta hidayah-Nya yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada nabiyyuna Muhammad SAW, beliau adalah insan terpilih yang memiliki keagungan, ketauladanan dan menjadi bintang petunjuk bagi kita semua untuk mengarungi dunia dengan akhlak, ilmu dan pengetahuan.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Penulis menyadari sepebuhnya bahwa didalam penyusunan skripsi ini masih belum dapat menyelesaikan masalah yang ada. Hal ini mengingat keterbatasan kemampuan keilmuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk sempurnanya skripsi ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anas, Muhammad. 2012. *Mengenal Metodologi Pembelajaran*. (Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan)
- Anwar, Moch Choiril. 2012. “Analisis Swot pada strategi Bisnis dalam Kompetensi Pasar (studi kasus pada Toko Pojok Madura)” dalam *Jurnal Sistem informasi*. Vol.5. no.2.
- Ardiansyah, Muhammad Ali Surya. 2021. *Diplomasi penyelenggaraan ibadah haji Indonesia terhadap pemerintah arab Saudi di era pandemic covid-19*. dalam *Skripsi* Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Arnindah. 2020. “Strategi pelayanan dan pembimbingan terhadap pelaksanaan ibadah haji di KBIH An-Nabawy kota medan”, dalam *Skripsi* (Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera utara medan)
- Asmara, Liza. 2021. *Fungsi pengawasan dalam pelaksanaan manasik haji pada kelompok bimbingan ibadah haji dan umroh (kbihu) darul fattah bandar lampung*, dalam *Skripsi*. Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Uinversitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Asrori, Mohammad. 2013. *Pengertian tujuan dan ruang lingkup strategi pembelajaran madrasah*, dalam *Jurnal Pendidikan dan pembelajaran dasar*. Vol. 5. No. 2.
- Assauri, Sofian. 2013. *Strategic Manajement:Sustainable Competitive Competitive Advantages*. (Jakarta: Rajawali Pers)
- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-dasar pelayanan prima*. (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo)
- Basyiruddin, Usman. 2002. *Metodologi Pembelajaran Agama Islam*. (Jakarta: Ciputat Press)
- Bukhori, Baidi. 2014. “Dakwah melalui bimbingan dan konseling islam”. dalam *Jurnal Bimbingan konseling islam*, Vol. 5. no. 1.
- Chaniago, Siti aminah. 2014. *Perumusan manajemen strategi pemberdayaan zakat*, dalam *Jurnal Hukum Islam (JHI)* Volume 12. Nomor 1. (Pekalongan: STAIN Pekalongan)

- Departemen Agama RI. 2005. *Al-, Aliyy, Al-Qur'an dan Terjemahnya*. (Bandung: Diponegoro)
- Departemen Pusat Bahasa. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Jakarta: Pusat Bahasa)
- Edy, Guntoro Surja. 2018. "Pemberdayaan Masyarakat Desa dengan Produk Mebeler" , (Sukoharjo: CV Graha Printama Selaras)
- Hidayatulloh, M. Taufiq. 2016. "Implementasi Bimbingan Manasik Haji Oleh Kantor Kementerian Agama di Kabupaten Gorontalo". Dalam *Jurnal SMART*. Vol. 2. No. 2.
- Hilman, Fathin Anjani. 2022. *Evaluasi strategi bimbingan manasik haji di tengah pandemic covid-19*, dalam *MABRUR:Academic Journal of haji and Umra*. Vol. 1. No. 4.
- Hs, Abd. Wahid *Peranan kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) dalam mencetak kemandirian jamaah calon haji*, dalam *Jurnal Pendidikan dan pranata islam* Vol. 10, No. 1 Tahun 2019
- Huzaimah, Siti. 2021. *Strategi kelompok bimbingan ibadah haji dan umroh (KBIHU) An-Nahdliyah kota probolinggi dalam meningkatkan pelayanan prima bagi calon jamaah haji*. dalam *Skripsi* (Jember: IAIN jember)
- Hitt. 1997. *Strategic Manajement*. (Jakarta: Erlangga)
- Ismail, Nurfitriani. 2020. "Analisis terhadap pelayanan kantor kementerian agama kabupaten pinrang dalam meningkatkan kepuasan jamaah haji" dalam *Skripsi* (Parepare: Institut Agama Islam Negeri Parepare)
- Istiqomah. 2007. "Analisis SWOT dalam Pengembangan Bisnis Persaingan Bisnis Studi Pada Sentra Jenang di Desa Wisata Kaliputu Kudu" dalam *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*. vol.5. No.2
- Indonesia, Undang-Undang No. 8 tahun 2019 tentang *Penyelenggaraan Ibadah Haji*
- Indonesia, Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No.6 tahun 2019. Tentang *Penyelenggaraan Ibadah haji Reguler*
- Kurniasih, Wiwit Fajar. 2021. *Manajemen dewan pimpinan daerah forum komunikasi kelompok bimbingan ibadah haji dan umroh (DPD FK KBIHU) Kabupaten banyumas dalam meningkatkan kualitas bimbingan di kelompok*

- bimbingan ibadah haji dan umrah (KBIHU) kabupaten banyumas*, dalam *Skripsi* (Purwokerto: IAIN Purwokerto)
- Kurdi, Maslichah. 2020. *Menggagas pelayanan prima di masa pandemic covid 19*. dalam *Jurnal lingkaran Widyaiswara*, Vol 7. No. 4
- Kasiram, Mohammad. 2010. *Metodelogi penelitian kualitatif-kuantitatif*, (Malang: UIN-Maliki Press)
- Lilla, Affwa. 2020. "Strategi kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) Arafah dalam meningkatkan pelayanan bimbingan manasik haji", dalam *Skripsi* (Riau: UIN Sultan Syarif kasim riau)
- Mahsyar, Abdul. 2011. *Masalah pelayanan public di Indonesia dalam perspektif administrasi public*, dalam *Otoritas Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol 1, No. 2
- Malik, Abdul. 2016. *Badal Haji*, dalam *Jurnal RAUDHAH*, vol. 4, No. 1.
- Maullasari, Sri. 2018. "metode dakwah menurut jalaludin rakhmat dan implementasinya dalam bimbingan dan konseling islam (bki)", dalam *Jurnal Ilmu dakwah*, vol. 38. no. 1.
- Noor, Muhammad. 2018. *Haji dan Umrah*, dalam *Jurnal Humaniora dan teknologi*, Vol. 4, No. 1.
- Pratiwi, Anisa pratiwi. 2017. "Manajemen pelayanan calon jamaah haji pada kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) al-ikhwan bandar lampung" dalam *Skripsi* (Lampung: Universitas islam negeri raden intan)
- Putri, Nabila Anisa. 2023. "Strategi pelayanan kelompok bimbingan ibadah haji PT. Safa Nisa Riski terhadap calon jamaah haji di idragiri hulu", dalam *Skripsi* (Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif kasim)
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. (Jakarta:Erlangga)
- Qoni'ah, Risa. 2022. *Tantangan dan strategi peningkatan ekspor produk halal Indonesia di pasar global*, dalam *Jurnal Halal Research*, Vol. 2, No. 1.
- Rahmawati, Eliza Rahmawati. 2018. "Efektivitas sistem pelayanan haji dan umrah dalam meningkatkan kepuasan jamaah di PT. Patuna Mekar Jaya Tahun 2018", dalam *Skripsi* (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah)

- Rangkuti, Freddy. 2016. *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis Swot*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama)
- Rinaldi, Rudi. 2012. *Analisis kualitas pelayanan publik*, dalam *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 2, No. 1
- Rijali, Ahmad. 2018. "Analisis data kualitatif" dalam *Jurnal Alhadharah* Vol. 17 No. 33.
- Syarifah, Linatusy. 2018. "Strategi bimbingan ibadah haji (KBIH Al wardah purwokerto dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji tahun 2018" dalam *Skripsi* (Purwokerto: IAIN Purwokerto)
- Selfiana. 2022. *Pelayanan administrasi kependudukan kelurahan jakasetia kota Bekasi (Studi ciri pelayanan prima*, dalam *Jurnal Administrasi dan kesekretarisan*, Vol. 7, No. 1.
- Solihin, Ismail. 2012. *Manajemen Strategik*, (Bandung: Erlangga)
- Septianingrum, Liana Dwi. 2021. *Manajemen strategi untuk meningkatkan penjualan food and beverage di era pandemi covid 19*, dalam *Jurnal Ilmiah manajemen bisnis dan inovasi universitas sam ratulangi*, Vol. 8, No. 1.
- Siti nurhasanah, A. Bacrun rifa'I, Arif Rahman. 2018. "Strategi pelayanan prima KBIH dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji", dalam *Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. 3, No. 1.
- Sugiyono. 2013. *memahami penelitian kualitatif* (Bandung: Alfabeta, tahun)
- Supriyono, RA. 1998. *Manajemen Strategi dan Kebijakan Bisnis*, (Yogyakarta: BPFEEYogyakarta)
- Suhartoyo. 2019. *Implementasi fungsi pelayanan public dalam pelayanan terpadu satu pintu (PTSP)*, dalam *Administrative law & Governance Journal*, Vol. 2, No. 1.
- Tanzeh, Ahmad. 2011. *Metodelogi penelitian praktis*, (Yogyakarta: Teras)
- Wardoyo, Paulus. 2011. *Alat Analisis Manajemen*. (Semarang: Semarang University Press)
- Wahyudi, Agustinus Sri. 1996. *Manajemen Strategik: Pengantar Belajar Strategik*. (Jakarta: Binarupa Aksara)

Wahid, Abdul. 2019. *Peranan kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH ) dalam mencetak kemandirian jamaah calon haji*, dalam *Jurnal Pendidikan dan pranata islam* Vol. 10, No. 1.

Yusni, Muhammad ali yusni. 2015. "Studi tentang pelayanan haji di kementerian agama kota samarinda", dalam *Jurnal Ilmu pemerintahan*, Vol 3, no. 1.

Yenni Salim, Peter Salim. *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*, (Jakarta, 1980)

Zainal Arifin, Sunarti, Dimas Hendika Wibowo. 2015. "Analisis strategi pemasaran untuk meningkatjan daya saing UMKM (Studi pada Batik Diajeng Solo)", dalam *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol. 29 No. 1





## **Lampiran 1. Pedoman Wawancara dan Hasil Wawancara**

### **Pedoman Wawancara**

1. Bagaimana sejarah berdirinya KBIHU Al Wardah Purwokerto?
2. Visi dan misi KBIHU Al Wardah Purwokerto?
3. Bagaimana pelayanan bimbingan manasik haji di KBIHU Al Wardah purwokerto ketika di tanah air, tanah suci, dan ketika selesai haji?
4. Apa saja faktor penghambat dan pendukung dalam pelayanan bimbingan manasik haji di KBIHU Al Wardah Purwokerto?
5. Metode apa saja yang digunakan KBIHU Al wardah dalam bimbingan manasik haji?
6. Strategi apa yang dilakukan KBIHU Al Wardah dalam meningkatkan pelayanan bimbingan manasik haji?
7. Apa yang menjadi pembeda di KBIHU Al Wardah dengan KBIHU lain?
8. Bagaimana KBIHU Al Wardah dalam mendapatkan Jamaah?
9. Apa saja sarana dan prasarana KBIHU Al Wardah purwokerto?
10. Bagaimana pendapat bapak atau ibu mengenai pelayanan di KBIHU Al Wardah Purwokerto?
11. Sebagai jamaah haji. Tentunya memiliki kebutuhan praktis dan emosional yang harus dipenuhi. Apakah KBIHU Al Wardah kebutuhan bapak dan ibu sudah terpenuhi?
12. Apakah bapak atau ibu merasa puas dengan pelayanan di KBIHU Al Wardah Purwokerto?
13. Apa yang melatarbelakangi bapak atau ibu memilih KBIHU Al Wardah Purwokerto sebagai sarana untuk pendaftaran haji?
14. Apa bentuk dari kepuasan bapak atau ibu untuk KBIHU?

## Hasil wawancara

**Tanggal** : 17 Maret 2023  
**Narasumber** : H. Ma'rifat Laely Manshur, S.Pd  
**Status** : Sekertaris 2  
**Tempat** : KBIHU Al Wardah  
**Jam** : 14.00 sampai dengan selesai.

### 1. Bagaimana sejarah KBIHU AL Wardah Purwokerto?

“Sejarah KBIHU Al wardah purwokerto itu berdirinya tahun 2001, dahulu ketua sekarang bu laeli bertugas segbagai TPIHI (tim pembimbing ibadah haji Indonesia) yang bertugas di arab Saudi, melihat di kabupaten banyumas belum adanya KBIH, dan keinginan agar para jamaah mudah di atur dan bisa beribadah dengan maksimal.”

### 2. Visi dan Misi KBIHU Al Wardah Purwokerto?

“Visi dan misi KBIHU Al Wardah. Visi KBIHU Al wardah terwujudnya pelayanan prima bagi calon jamaah haji dalam upaya mencapai kemabruran ibadah haji. Sedangkan misinya Memiliki kepengurusan yang Amanah, disiplin dan bertanggungjawab, Menyiapkan tenaga pembimbing yang professional, Memberikan bekal keilmuan yang berkaitan dengan haji dan lain-lain secara tuntas dan berkualitas, Meciptakan situasi pembelajaran yang kreatif, inovatif, dan menyenangkan, Mewujudkan rasa kebersamaan, kedamaian kekeluargaan, saling asah, asih, dan asuh, Mewujudkan jamaah calon jamaah haji untuk lebih mantap mandiri, dan hati-hati dalam melaksanakan ibadah, Mengedepankan sifat sabar, toleransi, ikhtiar, dan berserah diri (*Tawakal*).

### 3. Apa saja sarana dan prasarana KBIHU Al Wardah Purwokerto?

Sarana dan prasana KBIHU Al wardah yang pertama mempunyai Gedung yang luas, alat peraga ka,bah, kursi pelastik dan staniless yang banyak, laptop, proyektor, lemari, rak buku, dan lain sebagainya. Sarana dan prasarana di sini sudah lebih dari cukup untuk proses pelayanan kepada para jamaah KBIHU Al wardah Purwokerto.

## Hasil wawancara

**Tanggal** : 09 April 2023  
**Narasumber** : H. Nur Hidayat, S.Ag.  
**Status** : Pembimbing  
**Tempat** : Rumah  
**Waktu** : 13 sampai dengan selesai.

**1. Bagaimana pelayanan bimbingan manasik haji di KBIHU Al Wardah purwokerto ketika di tanah air, tanah suci, dan ketika selesai haji?**

Pelayanan pada saat di tanah air KBIHU Al wardah memberika materi manasik mulai dari teori sampai dengan praktek lapangan, membantu membuat paspor. Ketika di tanah suci memberikan manasik kembali ketika berada di hotel dan membimbing dan mengarahkan para jamaah untuk melaksana haji. Ketika selesai haji KBIHU Al wardah membuat pertemuan untuk pelestarian haji mabrur yang di adakan 35 hari sekali.

**2. Apa saja faktor penghambat dan pendukung dalam pelayanan bimbingan manasik haji di KBIHU Al Wardah Purwokerto?**

Faktor penghambat itu beragam latar belakang dari jamaah, seperti dari Pendidikan ada jamaah yang tidak sekolah, tamatan sd, sampai gelar doktor, disini pembimbing harus bisa menyesuaikan ketika menyampaikan materi. Pembimbing yang dibatasi pemerintah yang ingin berangkat ke mekah. Faktor pendukung kesemagatan pembimbing dan jamaah, memiliki Gedung yang sangat strategis, memiliki banyak pembimbing yang bersertifikat dan prodesional, dan dukungan dari masyarakat sekitar KBIHU Al Wardah.

**3. Metode apa saja yang digunakan KBIHU Al wardah dalam bimbingan manasik haji?**

Metode yang digunakan KBIHU Al Wardah itu model ceramah, diskusi, praktek indoor dan outdoor. Ketika praktek outdoor Gedung KBIHU diibaratkan hotel ketika di tanah suci, untuk muzdalifah berada di alun-alun banyumas, lempar jumroh di kendalisada, arafah di somagede banyumas, tawaf di lapangan depan

Gedung KBIHU Al wardah. Untuk mendatangi lokasi-lokasi tersebut pihak KBIHU Al wardah menyediakan bis agar merasakan suasana ketika di tanah suci.

**4. Strategi apa yang dilakukan KBIHU Al Wardah dalam meningkatkan pelayanan bimbingan manasik haji?**

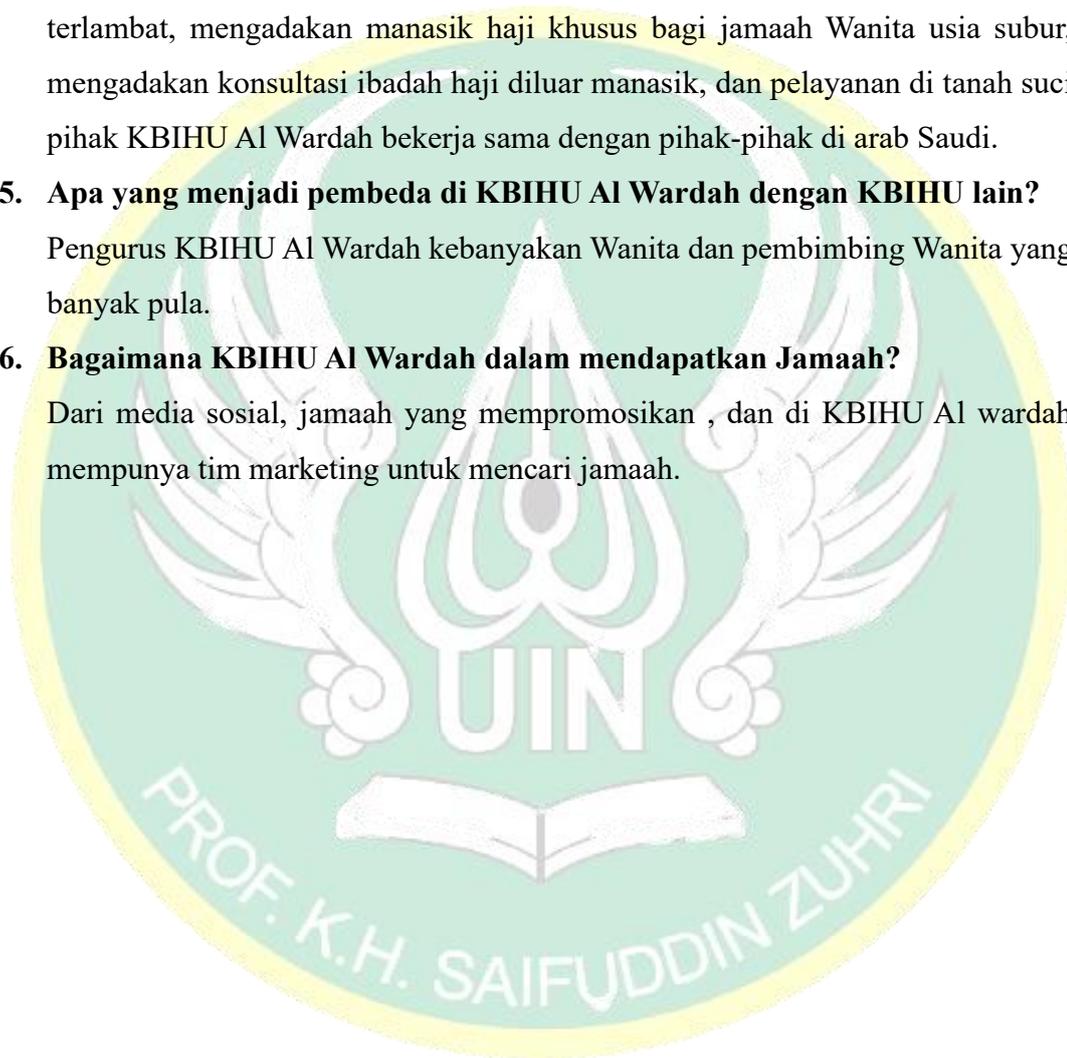
Memperbanyak manasik praktek, mengadakan manasik privat bagi jamaah yang terlambat, mengadakan manasik haji khusus bagi jamaah Wanita usia subur, mengadakan konsultasi ibadah haji diluar manasik, dan pelayanan di tanah suci pihak KBIHU Al Wardah bekerja sama dengan pihak-pihak di arab Saudi.

**5. Apa yang menjadi pembeda di KBIHU Al Wardah dengan KBIHU lain?**

Pengurus KBIHU Al Wardah kebanyakan Wanita dan pembimbing Wanita yang banyak pula.

**6. Bagaimana KBIHU Al Wardah dalam mendapatkan Jamaah?**

Dari media sosial, jamaah yang mempromosikan , dan di KBIHU Al wardah mempunyai tim marketing untuk mencari jamaah.



## Hasil wawancara

**Tanggal** : 09 April

**Narasumber** : Bu Esti

**Status** : Jamaah haji KBIHU Al Wardah

**Tempat** : Rumah

**Waktu** : 16.00 sampai dengan selesai

1. **Bagaimana pendapat bapak atau ibu mengenai pelayanan di KBIHU Al Wardah Purwokerto?**

Sangat memuaskan mudah dan mudah dimengerti.

2. **Sebagai jamaah haji. Tentunya memiliki kebutuhan praktis dan emosional yang harus dipenuhi. Apakah KBIHU Al Wardah kebutuhan bapak dan ibu sudah terpenuhi?**

kebutuhan-kebutuhan saya ketika berhaji sudah terpenuhi.

3. **Apakah bapak atau ibu merasa puas dengan pelayanan di KBIHU Al Wardah Purwokerto?**

Sangat puas

4. **Apa yang melatarbelakangi bapak atau ibu memilih KBIHU Al Wardah Purwokerto sebagai sarana untuk pendaftaran haji?**

Salah satu teman saya di Muslimat NU kebetulan pengurus di KBIHU Al Wardah.

## Hasil Wawancara

**Tanggal** : 09 April 2023

**Narasumber** : bapak kusno

**Status** : Jamaah KBIHU Al Wardah Purwokerto

**Tempat** : Rumah

**Waktu** : 09.00 sampai dengan selesai.

**5. Bagaimana pendapat bapak atau ibu mengenai pelayanan di KBIHU Al Wardah Purwokerto?**

Saya sangat puas apa lagi banyak nya Latihan praktek haji.

**6. Sebagai jamaah haji. Tentunya memiliki kebutuhan praktis dan emosional yang harus dipenuhi. Apakah KBIHU Al Wardah kebutuhan bapak dan ibu sudah terpenuhi?**

kebutuhan-kebutuhan saya ketika berhaji sudah terpenuhi.

**7. Apakah bapak atau ibu merasa puas dengan pelayanan di KBIHU Al Wardah Purwokerto?**

Sangat puas

**8. Apa yang melatarbelakangi bapak atau ibu memilih KBIHU Al Wardah Purwokerto sebagai sarana untuk pendaftaran haji?**

Tentangga saya menggunakan jasa KBIHU Al wardah dan menawarkan ke saya ketika hendak mendaftar haji.

## Lampiran 2.

### Dokumentasi Foto



**Gambar 1. Wawancara dengan bapak ma'rifat sekretaris KBIHU Al Wardah Purwokerto**



**Gambar 2. Visi dan misi KBIHU Al Wardah Purwokerto**





**Gambar 5. Contoh tas jamaah dengan pita**



**Gambar 6. Perlengkapan manasik haji buku, kain ihram, dll.**



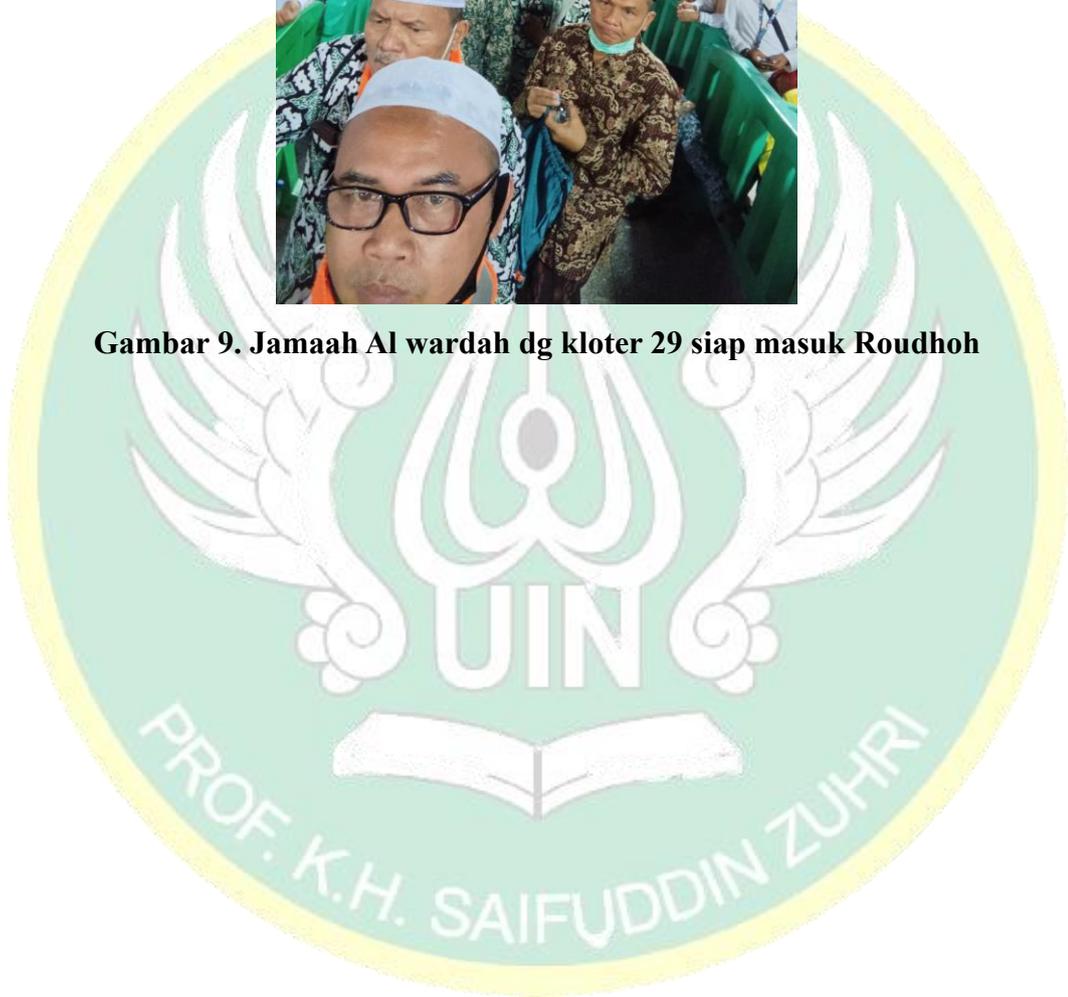
**Gambar 7. Pembacaan yasin dan tahlil calon haji di Lorong-lorong hotel**



**Gambar 8. mengikuti takhsin AlQuran diajak oleh muthowif ke musium AlQuran & musium masjid Nabawi dari pintu 13**



**Gambar 9. Jamaah Al wardah dg kloter 29 siap masuk Roudhoh**



## Daftar Riwayat Hidup

### A. Identitas Diri

1. Nama : Salsa Erlanda
2. NIM : 1817103037
3. Tempat/Tanggal Lahir : Bogor, 26 Februari 2001
4. Alamat Rumah : Desa Gn. Putri Rt 03 Rw 09 Kabupaten Bogor
5. Nama Ayah : Sudarlan
6. Nama Ibu : Erni Kasmawati
7. Anak Ke : 1 dari 3 bersaudara

### B. Riwayat Pendidikan

1. MI Al-Muttaqin Tahun lulus 2012
2. SMPN 1 Citeureup Tahun lulus 2015
3. SMK Budiniah Tahun lulus 2018
4. UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri Tahun lulus 2023

### C. Pengalaman Organisasi

1. HMPS MD IAIN Purwokerto 2019
2. HMJ MD IAIN Purwokerto 2020
3. PMII Rayon Dakwah IAIN Purwokerto

Purwokerto, 09 Mei 2023



Salsa Erlanda

NIM.1817103037