

**STRATEGI KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH)
AL WARDAH PURWOKERTO DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS BIMBINGAN IBADAH HAJI TAHUN 2018**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah IAIN Purwokerto untuk Memenuhi
Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)**

Oleh:

LINATUSY SYARIFAH

NIM. 1423104021

IAIN PURWOKERTO

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
JURUSAN PENGEMBANGAN MASYARAKAT
FAKULTAS DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PURWOKERTO
2018**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Linatusy Syarifah

NIM : 1423104021

Jenjang : S-1

Fakultas : Dakwah

Jurusan : Manajemen Dakwah

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi berjudul “Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al Wardah dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji” ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya sendiri. Hal-hal Yang bukan karya saya dalam skripsi ini, diberikan tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar akademik yang saya peroleh.

Purwokerto, 18 Juli 2018

Saya yang menyatakan



Linatusy Syarifah

NIM. 1423104021



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO**

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126
Telp : 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi Berjudul:

**STRATEGI KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI
(KBIH) AL WARDAH PURWOKERTO DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS BIMBINGAN IBADAH HAJI TAHUN 2018**

yang disusun oleh Saudara: **Linatusy Syarifah**, NIM. **1423104021** Prodi **Manajemen Dakwah** Jurusan **Pengembangan Masyarakat** Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto, telah diujikan pada tanggal: **15 Agustus 2018** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Sosial (S.Sos.)** pada sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Pembimbing,

Arsam, M.S.I.
NIP 19780812 200901 1 011

Sekretaris Sidang/Penguji II,

Enung Asmaya, M.A.
NIP 19760508 200212 2 004

Penguji Utama,

Dr. Nawawi, S.Ag, M.Hum.
NIP 19710508 199803 1 003

IAIN PURWOKERTO

Mengetahui,

Dekan,



NOTA DINAS PEMBIMBING

Purwokerto, 06 Agustus 2018

Hal : Pengajuan Munaqosyah Skripsi

Sdri. Linatusy Syarifah

Lampiran : 3 eksemplar

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Dakwah IAIN
Purwokerto

di Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah mengadakan bimbingan, koreksi dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini kami kirimkan naskah skripsi saudara:

Nama : Linatusy Syarifah

NIM : 1423104021

Judul : **Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)**

Al Wardah Purwokerto dalam Meningkatkan Kualitas

Bimbingan Ibadah Haji Tahun 2018

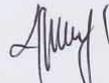
Dengan ini mohon agar skripsi saudara tersebut di atas dapat di munaqosyahkan.

Demikian atas perhatian bapak kami ucapkan terima kasih.

Wasaalamu'alaikum Wr. Wb.

Purwokerto, 06 Agustus 2018

Pembimbing,



Arsam, M.S.I

NIP. 19780812 200901 1 011

MOTTO

أَدْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِاتِّبَاعِ هِيَ
أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ عَنْ سَبِيلٍ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِي

“ Serulah manusia kepada jalan Tuhanmu dengan hikmah dan pelajaran yang baik dan bantahlah mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya Tuhanmu Dialah yang lebih mengetahui tentang siapa yang tersesat di jalan-Nya dan Dialah yang lebih mengetahui orang-orang yang mendapat petunjuk “

(Q.S An Nahl:125)

مَنْ جَدَّ وَجَدَّ

“ Barang siapa bersungguh-sungguh, pasti akan berhasil”

IAIN PURWOKERTO

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil 'alamin,

Dengan segala nikmat, karunia dan ridho Allah SWT skripsi ini mampu terselesaikan.

Karya tulis ini Ku Persembahkan,

Yang selalu berjuang untuk buah hatimu, Kedua Orang Tua penulis tercinta Bapak Wahyadi dan Ibu Sri Suki yang di rahmati Allah yang senantiasa penulis harapkan do'a dan keridoannya. Terimakasih atas seluruh dukungan, nasehat, motivasi dan do'a dalam setiap sujudmu. Teruntuk adikku tersayang Fitri Nur Syarifah yang selalu menghibur dengan kenakalanmu di saat masa keterpurukan. Serta Abah Kyai Taufiqqurrohman yang menjadi penerang dalam ilmuku, terimakasih atas segala yang beliau berikan. Penulis mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya.

Pondok Pesantrenku tercinta, Darul Abror

IAIN PURWOKERTO
dan

Almamaterku tercinta, IAIN Purwokerto

**STRATEGI KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH)
AL WARDAH PURWOKERTO DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
BIMBINGAN IBADAH HAJI TAHUN 2018**

Linatusy Syarifah

NIM. 1423104021

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. Untuk itu perlu adanya sebuah bimbingan. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) merupakan lembaga swasta yang diberikan wewenang oleh Kementerian Agama untuk ikut berpartisipasi dalam pembimbingan calon jamaah haji. Dalam pelaksanaan bimbingan KBIH Al Wardah Kecamatan Purwokerto Kabupaten Banyumas tentunya mengupayakan agar bimbingan yang diberikan kepada calon jamaah berupa bimbingan yang berkualitas baik. Untuk itu KBIH Al Wardah Kecamatan Purwokerto Kabupaten Banyumas merumuskan dan memilih beberapa strategi yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan *field research* 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. Sedangkan teknik analisis datanya menggunakan tiga langkah analisis data, yang terdiri dari: Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang dipilih oleh KBIH Al Wardah Kecamatan Purwokerto Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji melalui proses perumusan strategi dengan menggunakan analisis lingkungan internal dan eksternal atau yang lebih dikenal dengan analisis SWOT. Yaitu dengan melihat *strenghths* (kekuatan), *weaknesses* (kelemahan), *opportunities* (peluang), dan *threats* (ancaman), yang kemudian menghasilkan strategi berupa strategi pendampingan, strategi pengembangan program, strategi bimbingan kreatif, strategi tatap muka dan visualisasi, strategi majelis ta'lim.

Kata Kunci : Strategi KBIH, KBIH Al Wardah Kecamatan Purwokerto Kabupaten Banyumas

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohman nirrohim

Alhamdulillah segala puji adalah milik Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, yang telah melimpahkan rahmat serta karunia yang tak terhingga, memberikan petunjuk yang luar biasa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“STRATEGI KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH) AI WARDAH DALAM MENINGKATKAN KUALITAS BIMBINGAN IBADAH HAJI”**.

Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga dan para sahabatnya yang telah membawa petunjuk kebenaran seluruh umat manusia yaitu Ad-Dinul Islam yang kita harapkan syafa'atnya di dunia dan di akhirat.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sedalam-dalamnya atas bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, maka dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

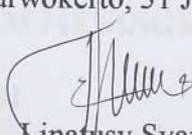
1. Allah SWT, berkat rahmat dan lindungan-Nya
2. Dr. A. Lutfi Hamidi, M.Ag., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto
3. Drs. Zaenal Abidin, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Dakwa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto

4. Dr. H. M Najib, M. Hum., selaku Wakil Dekan I dan III Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto
5. Hj. Khusnul Khotimah. M. Ag., selaku Wakil Dekan II Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto
6. Dr. Nawawi, M. Hum., selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah (MD)
7. Arsam, M.S.I., selaku pembimbing yang senantiasa telah memberikan bimbingan dan arahnya sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
8. Segenap Dosen dan staf administrasi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
9. Ibu Dra. Hj. Laely Shofiyah Mansyur. Ketua KBIH Al Wardah Purwokerto yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
10. Bapak, Ibu, Adik tercinta serta saudara-saudaraku yang selalu mendo'akan, memberi semangat dan kasih sayang.
11. Segenap keluarga besar PP. Darul Abror Watumas Purwokerto terutama Abah Kyai Taufiqurrohman dan Ibu Nyai Washilah yang telah membimbing selama penulis bermukim di Pondok Pesantren Darul Abror Watumas Purwokerto.
12. Dewan Asatidz dan Pengurus Pondok Pesantren Darul Abror yang mengatur dan memberikan ilmu selama penulis nyantri.
13. Teman-Teman santriwan santriwati PP. Darul Abror terkhusus teman-teman kamar An nur 4 dan 5, Big bos cemik, Ipeh Daplun, Nisem, Hantul, Anggi, Iwe, Aina, Jeki, Iis, yang telah berbagi canda tawa bersama.

14. Teman-teman seperjuangan Pengurus Putri Pondok Pesantren Darul Abror Mba mar'ah, Mba Sarohu, Mba Ulpeh, Bibi Lina, Mba Fini, Anis, Rojeh, Rere, Retno, Nida, Ani Septiana, Ani Ni'matul, Mala, Si mud, Surur, Mba Ulfatun, Atik. Berjuang bersama kalian adalah pengalaman yang tak terlupakan. Semoga persaudaraan kita selalu terjalin sampai kapanpun. Penulis ucapkan terimakasih atas segala bentuk dukungan yang kalian berikan.
15. Segenap keluarga besar Black Cobra (BC) 313 dan Pagarnusa PP. Darul Abror Watumas, teruslah berjuang memagari NU dan Bangsa serta selalu setia dan waspada.
16. Semua teman-teman MD I angkatan 2014 yang telah memberikan dukungan serta semangatnya.
17. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Besar harapan dan do'a penulis, semoga amal ibadah dan budi baiknya yang telah dicurahkan kepada penulis mendapatkan balasan yang setimpal dan berlipat dari Allah SWT dan semoga pula skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya. Aaamiin Ya Rabbal 'Alamiin.

Purwokerto, 31 Juli 2018



Linatusy Syarifah
NIM. 1423104021

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN NOTA PEMBIMBING	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Definisi Operasional	6
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
E. Kajian Pustaka	9
F. Sistematika Pembahasan	12
BAB II STRATEGI KBIH AL WARDAH DALAM	
 MENINGKATKAN KUALITAS BIMBINGAN IBADAH	
 HAJI	
A. Strategi KBIH	14

1. Pengertian Strategi	14
2. Pengertian KBIH	18
B. Kualitas Bimbingan Ibadah Haji	28
1. Pengertian Kualitas	28
2. Indikator Kualitas Pelayanan	29
3. Pengertian Bimbingan Ibadah Haji	31
a. Pengertian Bimbingan	31
b. Bentuk-bentuk Bimbingan	33
c. Pengertian Ibadah Haji	34
d. Rukun, Syarat dan Wajib Haji	36
e. Sunah Haji	38
f. Hikmah Haji	38
g. Bimbingan Ibadah Haji	39

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	47
B. Sumber Data	48
C. Teknik Pengumpulan Data	51
D. Teknik Analisis Data	55

BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum KBIH Al Wardah	58
1. Sejarah Berdirinya	58
2. Visi dan Misi	60
3. Struktur Organisasi	61

4. Program Kerja	63
5. Data Jumah Haji	64
6. Anggaran Biaya	66
7. Sarana dan Prasarana	67
B. Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al Wardah Purwokerto dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji.....	70
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	85
B. Saran-saran	86
C. Kata Penutup	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

IAIN PURWOKERTO

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring berjalannya waktu, jumlah calon jamaah haji semakin meningkat. Terutama negara Indonesia yang mayoritas penduduknya memeluk agama Islam. Peningkatan calon jamaah ini ditandai dengan nomor antrian yang sangat panjang. Dengan meningkatnya minat masyarakat untuk pergi ke Baitullah, memberikan tugas yang lebih besar kepada penyelenggara ibadah haji untuk memberikan pelayanan serta bimbingan kepada calon jamaah haji.

Dalam Undang-Undang tentang penyelenggaraan ibadah haji yaitu UU No. 13 tahun 2008 Pasal 3 menyebutkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, perlindungan yang sebaik-baiknya kepada jamaah haji sehingga jamaah haji dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam.¹ Dalam melayani jamaah haji pemerintah memberikan pelayanan dalam hal pelayanan umum, antara lain mengenai pengasramaan jamaah haji dan transportasi, pelayanan administrasi menyangkut pendaftaran, paspor, panggilan masuk asrama, pelayanan kesehatan meliputi pemeriksaan kesehatan, biaya kesehatan dan penyerahan kartu kesehatan, pelayanan ibadah berupa bimbingan manasik haji dan bimbingan yang terkait dengan ibadah. Sehingga jamaah haji dapat

¹ http://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/UU_2008_13.pdf

menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan ajaran agama Islam dan mendapat predikat haji yang mabrur.

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 mengharapkan partisipasi seluruh komponen bangsa dalam mensukseskan penyelenggaraan ibadah haji, baik di tanah air maupun di Arab Saudi. Hal ini membuka peluang hadirnya institusi yang bernama Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH).

KBIH merupakan lembaga swasta yang diberikan wewenang oleh Kementerian agama untuk ikut berpartisipasi dalam pembimbingan jamaah ibadah haji. KBIH bergerak di bidang pelayanan jasa. Pelayanan tersebut antara lain menyangkut pemberian informasi yang berhubungan dengan aturan dari Kementerian Agama mengenai ibadah haji, praktik manasik haji dan umroh, serta kegiatan proses administrasi haji dan umroh.²

KBIH al Wardah merupakan salah satu lembaga bimbingan haji yang ada di Purwokerto. Sebagai mitra kerja Pemerintah untuk membantu pelaksanaan manasik haji, KBIH al Wardah ini telah mendapatkan izin resmi dari Kementrian Agama sesuai surat keputusan No. 64 Tahun 2001. Tujuan didirikannya KBIH al-Wardah ini adalah untuk merealisasikan program kerja

² Widyarini, *Manajemen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)*, Fakultas Syariah dan hukum, UIN Sunan Kalijaga, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol. VII, No. 2, Juni 2013.

Muslimat khususnya di bidang dakwah dan juga untuk membantu pemerintah dalam memberikan bimbingan manasik haji.³

Sebagai penyelenggara ibadah haji, KBIH al Wardah melakukan berbagai koordinasi dengan Kementrian Agama dan Pemerintah Daerah, serta menyusun rencana dengan semua pengurus mengenai pembuatan silabus dan jadwal pelaksanaan bimbingan. Pelaksanakan bimbingan berupa pemberian informasi mengenai semua yang berhubungan dengan pemberangkatan haji, pemeriksaan kesehatan, pendampingan pembuatan paspor, pembiayaan di luar BPIH, dan pemberian teori serta praktek manasik haji. Dimana kegiatan manasik haji berjalan selama satu tahun sebanyak 24 kali bimbingan, dengan 18 kali bimbingan yang berupa teori, 2 kali bimbingan *in door*, 4 kali bimbingan *out door*.⁴ Ketertarikan penulis untuk menjadikan KBIH al Wardah ini sebagai objek penelitian berdasarkan observasi pendahuluan bahwa KBIH al Wardah merupakan satu-satunya KBIH di Banyumas yang mempunyai pembimbing perempuan yang pembimbingannya sampai ke tanah suci, kemudian KBIH al Wardah cukup diminati oleh para calon jamaah haji, terbukti pada setiap tahunnya KBIH ini membimbing jamaah sebanyak 300 orang.⁵

Bagi umat Islam Indonesia ibadah haji merupakan ibadah yang membutuhkan kesiapan yang menyeluruh. Pengetahuan seputar haji mulai dari syarat, rukun, dan wajib haji sampai akhlak, hikmah, kesehatan, makna

³ Observasi Awal pada tanggal 6 Agustus 2017 di KBIH Al Wardah Purwokerto Jam 08.00.

⁴ Wawancara langsung dengan Ibu Nouvi Varchach selaku Pembimbing, pada tanggal 24 Oktober 2017 pukul 14.00.

⁵ Wawancara langsung dengan Ibu Laeli Shofiyah Mansyur selaku ketua KBIH, pada tanggal 8 Agustus 2017 pukul 16.00.

filosofi haji dan lain-lain dapat diterima calon jamaah melalui bimbingan ibadah haji. Bimbingan ibadah haji adalah salah satu contoh pelayanan yang wajib diberikan kepada calon jamaah. Bimbingan yang berkualitas baik adalah bimbingan yang mampu memenuhi semua kebutuhan yang diperlukan calon jamaah, dapat memberikan pemahaman terhadap calon jamaah terkait syarat, rukun, wajib haji dan sebagainya. Kemudian dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh calon jamaah, baik masalah administrasi, maupun teknis dari ibadah haji.

Namun, dinamika yang ada dan masih menjadi problematika dalam perhajian di Indonesia adalah kurangnya penguasaan materi perhajian yang berimbas pada kegiatan ibadah di Tanah suci yang kurang maksimal. Hal ini perlu diperhatikan oleh penyelenggara ibadah haji untuk meningkatkan kualitas bimbingannya. Dalam melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas bimbingan tentunya memerlukan sebuah strategi yang efektif dan efisien, agar calon jamaah haji mampu menjadi jamaah haji yang mandiri. Jamaah haji yang mandiri adalah jamaah yang mampu melaksanakan ibadah dan perjalanan ibadah haji tanpa tergantung dengan pihak lain. Kemandirian itu bertujuan agar jamaah haji bisa lebih khusu dalam melaksanakan ketentuan manasik hajinya dan akan memperoleh kepuasan batin pada setiap jamaah.

Kiranya telah umum diketahui bahwa istilah strategi semula bersumber dari kalangan militer dan secara populer sering dinyatakan sebagai “kiat yang digunakan oleh para jendral untuk memenangkan suatu

peperangan.” Dewasa ini istilah strategi sudah digunakan oleh semua jenis organisasi dan ide-ide pokok yang terdapat dalam pengertian semula tetap dipertahankan hanya saja aplikasinya disesuaikan dengan jenis organisasi yang menerapkannya, karena dalam arti yang sesungguhnya, manajemen puncak memang terlibat dalam satu bentuk “peperangan” tertentu.⁶

Dalam literatur manajemen, strategi diartikan sebagai program umum dari tindakan dan komitmen atas pemahaman-pemahaman dan sumber daya kearah pencapaian tujuan menyeluruh. Strategi menyiratkan sasaran-sasaran, dan kebijakan utama yang harus diikuti dalam menggunakan sumber-sumber tersebut. Menurut George A. Steiner dan Jonh B Miner, arti strategi sama dengan kebijakan. Pengarang tersebut mengacu misi perusahaan (*company mission*), tujuan dasar (*fundamental purpose*), sasaran (*overall company objectives/goals*) dan kebijakan (*basic policies*) sebagai strategi induk (*master strategies*) dan mengacu pada pilihan metoda untuk mencapai misi atau sasaran yang telah ditetapkan sebagai strategi program (*program strategies*).⁷ Kemudian, menurut Hamel dan Prahalad yang dikutip oleh Rangkuti bahwa strategi merupakan tindakan yang bersifat incremental (senantiasa meningkat) dan terus menerus dan dilakukan berdasarkan sudut pandang yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan.⁸

Berdasarkan latar belakang di atas tersebut, penulis berupaya untuk mengetahui bagaimana strategi yang digunakan KBIH al Wardah dalam

⁶ Sondang P. Siagian, *Manajemen Stratejik*. (Jakarta: Bumi Aksara, 1998), hlm. 17.

⁷ Amin Widjaja Tunggal, *Manajemen Suatu Pengantar*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1993), hlm. 157-158.

⁸ Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*, (Jakarta: PT Gramedia, 2016), hlm. 4.

peningkatan bimbingan haji yang akan dituangkan dalam skripsi yang berjudul “*Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) al Wardah Purwokerto dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji*”.

B. Definisi Operasional

Definisi operasional ini dimaksudkan untuk meminimalisir terjadinya kesalahpahaman dalam pembahasan masalah penelitian dan untuk memfokuskan kajian pembahasan sebelum dilakukan analisis lebih lanjut, maka definisi operasional penelitian ini adalah:

Pada awalnya konsep strategi didefinisikan sebagai berbagai cara untuk mencapai tujuan (*ways to achieve ends*). Konsep generik ini terutama sesuai dengan perkembangan awal penggunaan konsep strategi yang digunakan di dalam dunia militer. Strategi dalam dunia militer adalah berbagai cara yang digunakan oleh panglima perang untuk mengalahkan musuh dalam suatu peperangan. Sejalan dengan perkembangan konsep manajemen strategik, strategi tidak didefinisikan hanya semata-mata sebagai cara untuk mencapai tujuan karena strategi dalam konsep manajemen strategi mencakup juga penetapan berbagai tujuan itu sendiri yang dibuat oleh manajemen perusahaan yang diharapkan akan menjamin terpeliharanya keunggulan kompetitif perusahaan.⁹

Menurut Chandler yang dikutip oleh Rangkuti menyatakan bahwa strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam kaitannya

⁹ Ismail Solihin, *Manajemen Strategik*, (Jakarta: Erlangga, 2012), hlm. 24-25.

dengan tujuan jangka panjang, program tindak lanjut, serta prioritas alokasi sumber daya.

Sedangkan kualitas didefinisikan sebagai memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Dikatakan pula sebagai totalitas tampilan dan karakteristik produk atau jasa yang berusaha keras dengan segenap kemampuannya.¹⁰

Moh. Surya yang kemudian dikutip oleh Dewa Ketut Sukardi menyatakan bahwa bimbingan ialah suatu proses pemberian bantuan yang terus menerus dan sistematis dari pembimbing kepada yang dibimbing agar tercapai kemandirian dalam pemahaman diri, penerimaan diri, pengarahan diri dan perwujudan diri dalam mencapai tingkat perkembangan yang optimal dan penyesuaian diri dengan lingkungan. Kemudian Prayitno mengatakan bahwa bimbingan merupakan bantuan yang diberikan kepada seseorang (individu) atau sekelompok orang agar mereka itu dapat berkembang menjadi pribadi-pribadi yang mandiri.¹¹

KBIH al Wardah Purwokerto adalah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji yang berdiri di bawah naungan Muslimat NU cabang Banyumas. KBIH al Wardah terletak di Kelurahan Purwokerto Lor Kecamatan Purwokerto Timur Kabupaten Banyumas. Lokasinya yang jauh dari jalan raya yaitu Jalan Warga Bakti No. 4.

Yang dimaksud dalam skripsi ini adalah cara atau metode yang diterapkan oleh KBIH al Wardah dalam meningkatkan atau menaikkan

¹⁰ Wibowo, *Manajemen Kinerja*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 138.

¹¹ Dewa Ketut Sukardi, *Proses Bimbingan dan Penyuluhan*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1995), hlm. 2.

kualitas pemberian bantuan oleh pembimbing kepada calon jamaah haji berupa segala sesuatu persoalan perhajian agar terciptanya jamaah haji yang mandiri.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

Bagaimana Strategi KBIH al Wardah Purwokerto dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi KBIH al Wardah dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian dapat dimanfaatkan untuk memperoleh data tentang realitas Strategi KBIH al Wardah dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji.

2. Dapat membantu mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah tentang strategi dalam penyelenggaraan Ibadah Haji, dengan harapan dapat dijadikan salah satu bahan studi banding oleh peneliti lainnya.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti, dapat memberikan wawasan secara mendalam mengenai strategi dalam meningkatkan kualitas bimbingan haji di KBIH al Wardah Purwokerto.
2. Bagi Lembaga, sebagai bahan acuan dalam melakukan strategi yang efektif, dan secara khusus bagi para tenaga pekerjanya.
3. Bagi masyarakat luas untuk mengembangkan strategi yang efektif.

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka ini untuk menghindari kesamaan dan untuk menghindari plagiasi dengan penelitian lain yang sejenis diantaranya adalah:

Hasil penelitian dari Alim Puspianto 2014 dengan judul “Strategi Dakwah Masjid Nasional Al Akbar Surabaya Dalam Mempersatukan Umat Islam”. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Adapun pengumpulan datanya dilakukan dengan wawancara, dokumentasi, dan observasi langsung ke lapangan. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi dakwah yang dilakukan Masjid Nasional Al Akbar Surabaya dalam mempersatukan umat Islam periode kepengurusan 2010-2015 adalah lebih mengedepankan pemaksimalan seluruh fungsi masjid tidak hanya sebagai tempat sholat semata. Melaikan fungsi sebagai pusat pendidikan, sebagai pusat perekonomian, sebagai pusat seni dan budaya, dan terkhusus sebagai pusat persatuan ukhuwah umat islam. Di dalam menjalankan kegiatan dakwahnya Masjid Nasional Al Akbar Surabaya juga mengalami beberapa masalah atau kendala. Tetapi walau bagaimanapun peneliti menilai bahwa

strategi dakwah yang dilakukan Masjid Nasional Al Akbar Surabaya dalam upayanya mempersatukan umat Islam sudah dilakukan dengan profesional yang mampu mengikuti kemajuan zaman.¹²

Dalam penelitian tersebut terdapat persamaan dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu sama-sama meneliti strategi. Perbedaannya terdapat pada objek penelitian, yaitu penelitian tersebut dilakukan di Masjid Nasional Al Akbar Surabaya dalam mempersatukan umat Islam sedangkan yang penulis teliti adalah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadahnya.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Asmahwati 2008 dengan judul “Penerapan Fungsi Perencanaan Pada KBIH Bina Umat Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan fungsi perencanaan pada KBIH Bina Umat dalam upaya peningkatan kualitas bimbingan ibadah haji. Penelitian dilakukan dengan metode kualitatif deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian, KBIH Bina umat dalam pengelolaannya telah menerapkan fungsi perencanaan secara profesional, yakni dengan menentukan tahapan-tahapan yaitu meramalkan dan perhitungan masa depan, penetapan maksud dan tujuan, penetapan program, penetapan jadwal, penetapan biaya, penetapan

¹² Alim Puspianto. Strategi Dakwah Masjid Nasional Al Akbar Surabaya Dalam Mempersatukan Umat Islam. *Tesis*. (Surabaya: Progam Pasca Sarjana UIN Sunan Ampel, 2014), Diambil dari <http://dgilib.uinsby.ac.id/1392/> Diakses pada tanggal 27 Januari 2017. Jam 15.36 WIB.

prosedur dan kebijakan. Dengan demikian bimbingan ibadah haji yang dilakukan KBIH Bina Umat berjalan lebih terarah dan teratur rapi.¹³

Dalam penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan penulis, yaitu sama-sama meneliti peningkatan kualitas bimbingan ibadah haji, akan tetapi skripsi penulis lebih memfokuskan pada strategi yang digunakan sedangkan dalam penelitian tersebut memfokuskan pada pengimplementasian dari fungsi perencanaan.

Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Tirta Wijaya 2011 dengan judul “Manajemen Pembinaan Jama’ah Haji Pada KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Ulul Albaab Tangerang”. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif deskriptif, data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan dalam menganalisis data penelitian menggunakan teknik deskriptif analisis. Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa Yayasan Ulul Albaab selalu berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah dengan menyediakan fasilitas kemudahan, keamanan, keterbukaan dan kejujuran. Pembinaan yang berkualitas menjadi salah satu fasilitas yang diberikan oleh KBIH Ulul Albaab kepada jamaah haji agar kegiatan haji berjalan baik. Dalam upaya memberikan pelayanan yang terbaik KBIH Ulul Albaab melaksanakan kegiatan dan pemberian program-program pembinaan jamaah dengan mengaplikasikan dan mengimplementasi fungsi-fungsi manajemen

¹³ Asmahwati. Penerapan Fungsi Perencanaan pada KBIH Bina Umat dalam Upaya Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji. *Skripsi*. (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Sunan Kalijaga, 2008), Hlm. i. Diambil dari <http://dgitlib.uin-suka.ac.id.pdf> diakses pada tanggal 21 Juli 2017. Jam 09.43WIB.

seperti Perencanaan (Planning), Pengorganisasian (Organizing), Penggerakan (Actuating), Pengawasan (Controlling).¹⁴

Dalam penelitian ini memiliki persamaan yaitu pemberian bimbingan ibadah haji, akan tetapi penelitian yang dilakukan Tirta Wijaya menyatakan bahwa dalam proses pemberian bimbingan dengan mengimplementasikan fungsi-fungsi manajemen, sedangkan penulis hanya memfokuskan pada strategi dalam bimbingan ibadah haji.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan suatu susunan atau urutan dari penulisan skripsi untuk memudahkan dalam memahami isi skripsi ini, maka dalam sistematika penulisan, penelitian membagi dalam lima bab.

Bab I. Pendahuluan, terdiri dari latar belakang masalah, definisi operasional, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, telaah pustaka, dan sistematika penulisan.

Bab II. Landasan teori, dalam penelitian ini landasan teori berisi tentang Strategi dan Bimbingan haji.

Bab III Metode penelitian, berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian, Tempat dan Waktu Penelitian, Subyek dan Obyek penelitian, sumber data penelitian, Metode pengumpulan data, Analisi data.

¹⁴ Tirta Wijaya. Manajemen Pembinaan Jamaah Haji Pada KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Ulul Albaab-Tangerang. *Skripsi*. (Jakarta: Jurusan Manajemen Dakwah UIN Syarif Hidayatullah, 2011), Diambil pada <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/6079/1/TIRTA%20WIJAYA-FDK.PDF> diakses pada tanggal 15 Januari 2018. Jam 01.20 WIB.

- Bab IV Hasil penelitian, berupa 1) Gambaran umum KBIH al Wardah Purwokerto, 2) Penyajian data, 3) Analisis data, 4) Pembahasan tentang Strategi dalam meningkatkan kualitas Bimbingan di KBIH al Wardah.
- Bab V Kesimpulan, berupa kesimpulan, saran-saran, dan penutup.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan rumusan masalah dan hasil penelitian yang dilakukan tentang Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) al Wardah Kecamatan Purwokerto Kabupaten Banyumas, maka diperoleh kesimpulan bahwa dalam upaya meningkatkan kualitas bimbingan. Bimbingan yang penulis fokuskan hanya pada bimbingan sebelum berangkat ibadah haji, dimana kondisi jamaah sebelumnya adalah orang-orang yang belum mengetahui persoalan haji dan bahkan ilmu-ilmu ibadah lainnya. Sehingga KBIH al Wardah menggunakan berbagai beberapa strategi untuk meningkatkan kualitas bimbingan sehingga calon jamaah haji menjadi tahu persoalan haji dan ibadah yang lainnya. Sebelum menentukan strategi tersebut, terlebih dahulu merumuskannya dengan melihat faktor internal dan eksternal.

Faktor internal menghasilkan kekuatan dan kelemahan yang dimiliki KBIH al Wardah, sedangkan faktor eksternal menghasilkan peluang dan ancaman yang dihadapi oleh KBIH al Wardah. Untuk melahirkan sebuah strategi KBIH al Wardah mampu memaksimalkan kekuatan yang dimiliki untuk memanfaatkan peluang yang ada, dan kemudian meminimalisir kelemahannya untuk dapat menghindari ancaman yang akan dihadapi.

Setelah menganalisis faktor internal dan eksternal tersebut, kemudian menghasilkan beberapa strategi, diantaranya: strategi pendampingan. Strategi pendampingan dilakukan kepada calon jamaah mulai dari awal pendaftaran hingga proses bimbingan manasik haji, yang kemudian dilanjutkan dengan pendampingan sampai ke tanah suci serta setelah jamaah pulang ke tanah air. Kemudian strategi pengembangan program khususnya pada program bimbingan manasik haji yang dibuat semirip mungkin agar calon jamaah benar-benar memahami ibadah dan perjalanan haji yang akan dilaksanakannya. Selanjutnya strategi bimbingan kreatif yaitu terdiri syi'iran yang digunakan agar mempermudah jamaah dalam mengingat materi yang telah disampaikan, lalu diskusi yang bertujuan untuk menghidupkan suasana bimbingan dan terjalinnya komunikasi yang baik antar sesama jamaah. Strategi tatap muka dan visualisasi yaitu peragaan dari materi yang telah disampaikan seperti cara memakai kain ihrom, cara melempar jumroh dan sebagainya. Kemudian yang terakhir yaitu strategi majlis ta'lim. Strategi-strategi tersebut di jadikan upaya dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji pada KBIH al Wardah Kecamatan Purwokerto Kabupaten Banyumas.

B. Saran-saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis menyampaikan saran-saran kepada pelaksanaan strategi dalam meningkatkan kualitas bimbingan di KBIH al Wardah Kecamatan Purwokerto Kabupaten Banyumas. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kemajuan KBIH al Wardah, khususnya

dalam bimbingan ibadah haji. Adapun saran penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagi Ketua KBIH 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 KBIH 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 rabbil 'alamin, dengan mengucap 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

- Akdon. 2011. *Strategik Management*. Bandung: Alfabeta
- Arikunto, Suhamsi. 2005. *Menejemen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arikunto, Suhamsi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Aziz, Abdul dan Kustini. 2007. *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan.
- David, Fred. R. 2002. *Manajemen Strategis*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Diana, Anastasia & Fandy Tjiptono. 2000. *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offiset.
- Gaspersz, Vincent. 2006. *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balance Scorecard dengan Six Sigma untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Handoko, T. Hani. 2001. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif, untuk ilmu-ilmu sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Iriantara, Yosol. 2004. *Manajemen Strategis Public Relation*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- J. Moleong, Lexy. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: ROSDA.
- Kementerian Agama RI. 2003. *Pedoman Pembinaan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji*. Dirjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan Haji.
- Kementerian Agama RI. 2010. *Tuntunan Praktis Perjalanan Ibadah Haji*. Jakarta: Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji dan Umrah.
- Kementerian Agama RI. 2011. *Kepuasan Jamaah Haji terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kemenag RI.
- Margono, S. 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Mu'awanah, Elfi dan Rifa Hidayah. 2009. *Bimbingan Konseling Islami*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rangkuti, Freddy. 2016. *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia.

- Reksohadiprojo, Sukanto. 1993. *Manajemen Strategis Businnes Policy*. Jakarta: BPFE
- Rohmad. 2015. *Pengembangan Instrumen Evaluasi dan Penelitian*. Purwokerto: STAIN Press.
- Rokhmad, Ali. 2016. *Manajemen Haji Membangun Tata Kelola Indonesia*. Jakarta: Media Dakwah.
- Ruslan, Rosady. 2004. *Publik Relation dan Komunikasi*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Siagian, Sondang P. 1998. *Manajemen Stratejik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Solihin, Ismail. 2012. *Manajemen Strategik*. Jakarta: Erlangga.
- Subianto, Achmad. 2014. *Menata Kembali Manajemen Haji Indonesia*. Jakarta: Gibon Books.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sukardi, Dewa Ketut. 1995. *Proses Bimbingan dan Penyuluhan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sukayat, Tata. 2016. *Manajemen Haji, Umrah dan Wisata Agama*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Sulaiman. 2014. Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan KBH Di Kabupaten Jepara, *Jurnal Analisa*. Vol 21. No. 01.
- Sunarto, Achmad. 2008. *Risalah Ibadah Haji dan Umrah*. Surabaya: AULIA.
- Sunyoto, Danang dan Fathonah Eka Susanti. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Center For Academi Publishing Service.
- Suprpto, J. 1981. *Metodologi Riset: Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Surahmad, Winarno. 1994. *Pengantar Penelitian Ilmiah*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Tanzeh, Ahmad. 2011. *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Teras.
- Thohir, Mudjahirin. 2004. *Talbiyah diatas Ka'bah*. Yogyakarta: Alinea Prititika.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Tunggal, Amin Widjaja. 1993. *Manajemen Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Udaya, Jusuf. 2013. *Manajemen Strategik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Widyarini. 2013. Manajemen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH), *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*. Vol VII, No. 2.
- Winkel. W.S dan M.M Sri Hastuti. 2004. *Bimbingan dan Konseling Pendidikan*. Yogyakarta: Media Abadi.
- Yustisia. 2010. *Panduan Lengkap Perundangan Ibadah Haji*. Yogyakarta: Pustaka Setia.

