

**MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI
DI AL- AROFAT KABUPATEN BANYUMAS**



IAIN PURWOKERTO

SKRIPSI

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

Oleh:

IAIN PURWOKERTO

AKHMAD ARIFUDIN

NIM: 1522103004

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PURWOKERTO**

2019

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Akhmad Arifudin

NIM : 1522103004

Semester : IX (Sembilan)

Jenjang : S-1

Fakultas : Dakwah

Jurusan : Manajemen Dakwah

Judul Skripsi : **MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**

**KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI
DI AL- AROFAT KABUPATEN BAÑYUMAS**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Naskah Skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya dalam skripsi ini diberi tanda citasi dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

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

Purwokerto, 8 Oktober 2019

Yang menyatakan,



Akhmad Arifudin
NIM. 1522103004



**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:

**MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA KELOMPOK BIMBINGAN
IBADAH HAJI DI AL-AROFAT KABUPATEN BANYUMAS**

yang disusun oleh Saudara: **Akhmad Arifudin, NIM. 1522103004**, Prodi **Manajemen Dakwah** Jurusan **Manajemen Dakwah**, Fakultas Dakwah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto, telah diujikan pada tanggal: **16 Oktober 2019**, dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Sosial (S.Sos.)** pada sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Pembimbing,

Dr. Hj. Khasnul Khotimah, M.Ag.
NIP 19740310 199803 2 002

Sekretaris Sidang/Penguji II,

Dr. Musta'in, S.Pd, M.Si
NIP 19710302 200901 1 004

Penguji Utama,

IAIN PURWOKERTO
Drs. Zaenal Abidin, M.Pd.
NIP 19560507 198203 1 002

Mengetahui :

Dekan,



Prof. Dr. H. Abdul Basit, M.Ag.
NIP. 19691219 199803 1 001

NOTA DINAS PEMBIMBING

Purwokerto, 8 Oktober 2019

Hal : Pengajuan Munaqosyah
Sdr. Akhmad Arifudin

Lampiran : 3 eksemplar

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Dakwah IAIN
Purwokerto
Di Purwokerto

Assalamualaikum Wr.Wb

Setelah mengadakan bimbingan, memeriksa dan melakukan koreksi serta perbaikan-perbaikan, maka dengan ini kami kirimkan naskah skripsi saudara:

Nama : Akhmad Arifudin
NIM : 1522103004
Fakultas/ Jurusan : Dakwah/Manajemen Dakwah
Judul Skripsi :

**Manajemen Sumber Daya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji
Di Al- Arofah Kabupaten Banyumas**

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

Wassalamualaikum Wr. Wb

Purwokerto, 8 Oktober 2019
Pembimbing



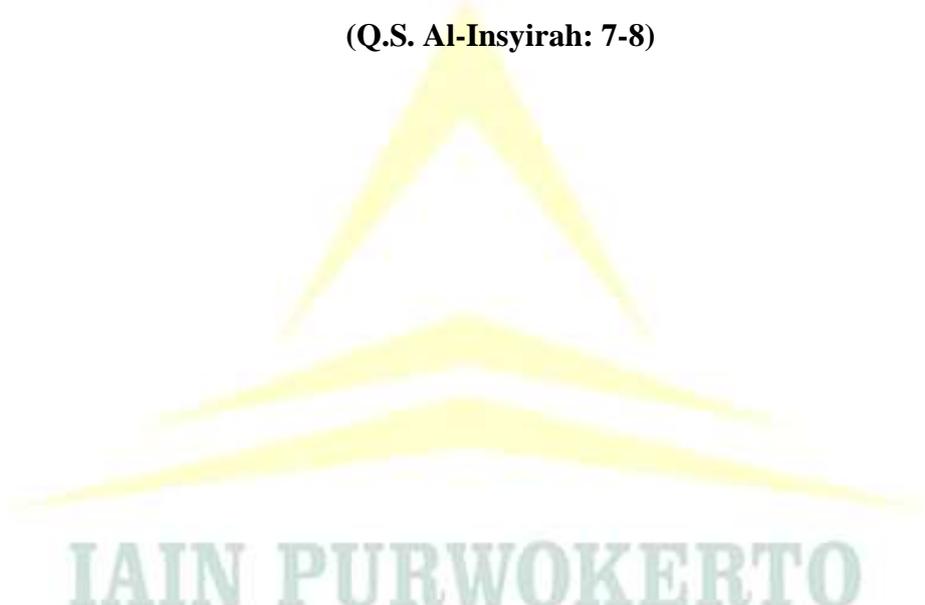
Dr. Hj. Khusnul Khotimah, M.Ag.
NIP. 19740310 199803 2 002

MOTTO

“ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَب ”

”Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”

(Q.S. Al-Insyirah: 7-8)



IAIN PURWOKERTO

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobail 'alamin

Segala puji bagi Allah SWT atas karunia dan ridho-Nya akhirnya skripsi ini mampu terselesaikan.

Karya ini dengan rasa syukur saya persembahkan

Untuk kedua orang tua saya Ibu Kamini dan Bapak Masruhin (Alm) yang selalu memberikan semangat dan doa kepada saya, semoga mereka selalu dirahmati Allah SWT dan senantiasa saya harapkan do'a dan ridhanya. Terimakasih kepada Abah Kyai Taufiqurrohman dan Ibu Nyai Wasilah yang senantiasa menerangi kegelapan hati kami dan menasihati kami dikala dlam jurang keterpurukan. Tak lupa untuk semua saudara-saudaraku dan keluarga besarku, terimakasih atas do'a dan dukungannya.

IAIN PURWOKERTO

Sudut Santai Al- Kautsar, 9 Shafar 1441 H.

**MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI
DI AL-AROFAT KABUPATEN BANYUMAS**

**Akhmad Arifudin
NIM. 1522103004**

ABSTRAK

Indonesia merupakan salah satu negara dengan penduduk yang beragama Islam terbesar di dunia. Terkait dengan penyelenggaraan ibadah haji, kuota jama'ah haji Indonesia juga sangat besar. Dalam hubungannya dengan pembinaan kepada calon jamaah haji, pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama membuka diri terhadap adanya peran serta masyarakat melalui organisasi yang kini telah melembaga, yakni Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) DAN Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia (IPHI). KBIH Al- Arofah Kabupaten Banyumas selalu mengupayakan agar bimbingan yang diberikan kepada calon jamaah haji memiliki kualitas yang baik. Untuk mewujudkannya KBIH Al-Arofah Kabupaten Banyumas memilih sumber daya manusia yang berkualitas dan mengembangkannya sesuai tujuan organisasi.

Penelitian ini jika dilihat dari kajiannya maka akan menggunakan penelitian lapangan (*field Research*) dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan pengelolaan sumber daya manusia di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al- Arofah Kabupaten Banyumas berjalan dengan efektif. Pencapaian tersebut dapat diraih karena KBIH Al- Arofah selalu berusaha untuk menerapkan fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia dalam menjalankan organisasi, diantaranya fungsi rekrutmen dan seleksi, pelatihan dan pengembangan, pemberian kompensasi, pengintergrasian serta pemeliharaan sumber daya manusia.

**Kata Kunci : Manajemen, Sumber Daya Manusia, Kelompok Bimbingan
Ibadah Haji**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA KBIH DI Al-Arofah Kabupaten Banyumas)”**. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Baginda Nabi Agung Muhammad SAW, keluarganya, sahabat-sahabatnya dan pengikutnya hingga akhir zaman. Dengan penuh perjuangan dan semangat semoga kita dalam mengemban tugas sebagai *khalifah fil ardhi*.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi tugas dan syarat dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos.) Fakultas Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.

Ucapan terimakasih sepenuh hati penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, arahan, dukungan dan bantuan dalam bentuk apapun yang sangat berharga bagi penulis. Ucapan terimakasih terutama penulis sampaikan kepada:

1. Dr. KH. Moh. Roqib, M.Ag, selaku Rektor IAIN Purwokerto
2. Prof. Dr. Abdul Basit, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Dakwah IAIN Purwokerto
3. Arsam, M.S.I.,selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah
4. Dr. Hj. Khusnul Khotimah, M.Ag, Terimakasih atas kesabarannya dalam membimbing dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini
5. Alif Budiyo, S.Psi., M.Pd. selaku Penasehat Akademik penulis di Jurusan Manajemen Dakwah Angkatan 2015.
6. Seluruh Staf Administrasi Fakultas Dakwah IAIN Purwokerto
7. Seluruh Dosen Fakultas Dakwah IAIN Purwokerto yang telah mengajarkan dan membekali ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh Staff Perpustakaan IAIN Purwokerto dan Perpustakaan Kab Banyumas.
9. KH. Abdul Khamid, S.Pd.I, selaku ketua umum KBIH NU Al-Arofah yang telah memberikan izin penelitian guna menyelesaikan skripsi ini.

10. Seluruh pengurus dan pembimbing haji KBIH NU Al-Arofah yang telah ikhlas menjadi narasumber dalam membantu menyelesaikan penelitian skripsi ini
11. Kepada ibunda saya tercinta yang dengan ikhlas mendidik, merawat serta memberikan do'a dan motivasi serta tak pernah lelah mencari nafkah untuk membiayai pendidikan anak-anaknya agar menjadi anak yang bisa membanggakan orang tua.
12. Seluruh anggota keluarga saya terimakasih atas dukungan dan doanya.
13. Abah Taufiqurrahman dan ibu Nyai Wasilah beserta seluruh keluarga besar Pondok Pesantren Darul Abror.
14. Keluarga Besar Black Cobra 313 Indonesia dan Keluarga Besar Pagarnusa Rayon Ponpes Darul Abror tetaplah setia dan waspada.
15. Terimakasih untuk sahabat-sahabatku, Saeful, Ilham, Ibnu Hidayat, Fendianto, Nopal, Almas, Alfian, Angga, Slamet Pamuji, Roy, Faishol, Esa, Annaj, Asyrofi, Aziz Hidayat, Faiz Attamami, Khotib, Reza, Kamsir, Sukron, Faisal Hamdi, Rian
16. Keluarga Besar Manajemen Dakwah 2015 yang telah menemani penulis berproses dan berjuang selama menempuh pendidikan di *Kampus Ijo*. Sukses untuk kita semua!

Dan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Kalian luar biasa!!

Dengan kekurangan dan keterbatasan, penulis semaksimal mungkin menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan semoga dapat memberi manfaat bagi pembaca. Apabila dalam penyusunan skripsi ini banyak kesalahan dan kekurangan, maka penulis meminta saran dan kritik untuk kebaikan.

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.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Definisi Operasional.....	7
C. Rumusan Masalah	11
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
E. Kajian Pustaka.....	13
F. Sistematika Penulisan.....	16
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Manajemen Sumber Daya Manusia	18
1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	18
2. Fungsi Operasional Manajemen SDM.....	20
B. Kualitas Pembimbing Ibadah Haji	40
1. Pengertian Kualitas	40
2. Dimensi dan Jenis-Jenis Kualitas.....	41
3. Pengertian Pembimbing Ibadah Haji	43
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	47
B. Sumber Data.....	48
C. Teknik Pengumpulan Data.....	50

D. Analisis Data	51
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISI DATA	
A. Gambaran Umum KBIH Al- Arofah	54
1. Letak Geografis	54
2. Sejarah Berdirinya.....	55
3. Visi dan Misi	57
4. Struktur Organisasi.....	58
5. Program Kerja	63
6. Kondisi Sarana dan Prasarana.....	64
B. Penyajian Data	65
1. Perekrutan dan Seleksi	65
2. Pengembangan dan Pelatihan SDM.....	67
3. Penilaian Kerja	69
4. Kompensasi	71
5. Pemeliharaan, Keselamatan dan Kesehatan Kerja	73
6. Pelepasan / <i>separation</i>	74
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	76
B. Saran-Saran	77
C. Kata Penutup	78
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu negara dengan penduduk yang beragama Islam terbesar di dunia. Terkait dengan penyelenggaraan ibadah haji, kuota jama'ah haji Indonesia juga sangat besar. Berdasarkan Keputusan Menteri Agama RI, pada tahun 2017 sampai 2018 kuota haji Indonesia mencapai 221.000 orang dan pada tahun 2019 bertambah menjadi 231.000 orang. Dalam hal ini Negara memberikan perhatian sangat besar terhadap penyelenggaraan ibadah haji karena banyaknya jama'ah haji yang semakin meningkat setiap tahunnya ditandai dengan lamanya daftar tunggu haji mencapai 40 tahun. 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

Kementrian Agama berusaha membentuk Haji Mandiri, hal ini karena mengingat jumlah petugas pembimbing ibadah haji sangat minimal. Namun permasalahannya adalah apakah rasio antara petugas dengan jumlah jamaah memadai, serta mampu memberikan pemahaman kepada jamaah dengan baik.

¹ http://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/UU_2008_13.pdf , diakses pada tanggal 3 Agustus 2018

Hal ini sangat mungkin terjadi karena perbedaan tingkat pendidikan, pemahaman ilmu agama, usia, serta budaya yang sangat beragam. Dalam hubungannya dengan pembinaan kepada calon jamaah haji, pemerintah dalam hal ini Kementerian Agama membuka diri terhadap adanya peran serta masyarakat melalui organisasi yang kini telah melembaga, yakni Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dan Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia (IPHI).

Keberadaan KBIH berawal dari sebuah yayasan berlatar belakang pesantren atau majlis taklim untuk belajar ilmu agama kepada kyai, khususnya tentang syariat ibadah haji sehingga masyarakat yang merasa belum mampu melakukan ibadah haji secara sempurna meminta bimbingan secara langsung kepada mereka. Selain itu, keterbatasan pemerintah dalam pelayanan dan pembinaan haji, serta keberagaman pemahaman calon jamaah haji tentang berhaji sehingga membutuhkan pencerahan tentang haji.² Hal inilah yang menjadi latar belakang hadirnya institusi yang bernama Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH).

KBIH dinilai mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para jamaahnya, karena rasio petugas dengan jumlah jamaah jauh lebih baik. Setidaknya petugas ibadah haji yang diselenggarakan oleh KBIH adalah satu orang untuk satu rombongan (44 orang), bahkan kadang lebih dari satu orang. Besarnya jumlah jamaah untuk setiap KBIH tidaklah sama, tergantung pada kepercayaan calon jamaah di dalam memilih KBIH tersebut. Berdasarkan

² Tata Sukayat, *Manajemen Haji Umrah dan Wisata Agama* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), hlm. 76.

ulasan di atas, harapan dari jamaah menjadi peserta KBIH akan mendapatkan tingkat ketenangan dan harapan bisa menjalankan ibadah dengan lebih baik.

Untuk mewujudkan hal tersebut KBIH dituntut agar memiliki manajemen sumber daya manusia yang mumpuni, tidak dapat dipungkiri bahwa dalam suatu organisasi memang tidak dapat dipisahkan dari manajemen karena manajemen merupakan perangkat yang dianggap dapat dijadikan sebagai acuan berhasilnya suatu organisasi dalam mencapai tujuan. Manajemen di butuhkan untuk semua tipe kegiatan yang diorganisasi dan dalam semua tipe organisasi.³ Menurut Arsam, manajemen adalah serangkaian kegiatan melalui sekumpulan orang yang melebur menjadi satu kesatuan yang sefektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, penilaian dan mengkoordinasikan sumber daya, sumber dana dan lain-lain.⁴

Keberhasilan penerapan manajemen dalam organisasi juga ditunjang oleh peran-peran yang ada di dalamnya, seperti manajer, karyawan, dan variabel-variabel lain, khususnya manajemen sumber daya manusia karena sumber daya yang paling penting dari suatu organisasi adalah sumber daya manusia. Menurut A.F Stoner yang dikutip Sondang P. Siagian, Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah suatu prosedur berkelanjutan yang bertujuan untuk memasok suatu organisasi atau perusahaan dengan orang-

³ T. Hani Handoko, *Manajemen* (Yogyakarta: Penerbit BPEE, 2009), hlm. 8.

⁴ Arsam, *Manajemen dan Strategi Dakwah* (Purwokerto: STAIN Press, 2016), hlm. 2-3.

orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi memerlukannya.⁵

Hampir semua lembaga penyelenggara ibadah haji berupaya memiliki manajemen pengelolaan sumber daya manusia (SDM) yang profesional. Manajemen sumber daya manusia ini mempunyai kekhususan dibandingkan dengan manajemen secara umum atau sumber daya lainnya karena yang diatur adalah manusia, sehingga kegagalan atau keberhasilan sumber daya manusia ini akan memiliki dampak sangat luas. Maka suatu lembaga (instansi) jika tidak mempunyai manajemen sumber daya manusia yang baik dan profesional maka jama'ah ibadah haji setiap tahunnya tidak akan sesuai dengan yang diharapkan calon jama'ah haji. Oleh sebab itu, manajemen sumber daya manusia memiliki arti penting sebagai salah satu fungsi manajemen, dimana manajemen sumber daya manusia meliputi usaha-usaha/aktivitas suatu organisasi dalam mengelola sumber daya manusia yang dimilikinya secara umum, mulai dari proses pengadaan karyawan, penempatan, pengelolaan, pemeliharaan, pemutusan hubungan kerja, hingga hubungan industrial.⁶

Dalam perkembangannya, terdapat perbedaan yang cukup mendasar antara manajemen sumber daya manusia dengan manajemen personalia atau kepegawaian. Perbedaan inilah yang menunjukkan pentingnya peranan yang diberikan oleh sumber daya manusia dalam suatu organisasi yang menuntut pengelolaan sumber daya manusia agar semakin efektif dan profesionalisme.

⁵ Sondang P Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), hlm. 6.

⁶ Herman Sofyandi, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 3.

Perbedaan istilah ini terdapat pada ruang lingkup pembahasan pengelolaan sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia dilihat sebagai suatu strategi untuk mengelola orang-orang dalam suatu organisasi guna mencapai tujuan bisnis atau sebagai suatu mekanisme pengintegrasian antara kebijakan-kebijakan perusahaan dengan kepentingan individual melalui penerapannya dalam mengelola sumber daya manusia dan kaitannya dengan strategi organisasi, sedangkan manajemen personalia lebih menekankan pada implementasi sistem dan prosedur personalia dalam organisasi.⁷

KBIH merupakan lembaga swasta yang diberikan wewenang oleh pemerintah, dalam hal ini 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.⁸

Salah satu KBIH yang ada di Kabupaten Banyumas adalah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al- Arofah merupakan KBIH yang berada di bawah naungan Nahdlatul Ulama. KBIH Al- Arofah berkantor di Jl. Gerilya No. 678 Karang Klesem, Banyumas yang telah mendapatkan izin resmi dari Kementerian Agama sesuai surat keputusan No. 218 Tahun 2015. Sebagai mitra pemerintah dalam hal penyelenggaraan ibadah haji, KBIH Al-Arofah memiliki tujuan untuk merealisasikan program kerja Nahdlatul Ulama untuk

⁷ Herman Sofyandi, *Manajemen Sumber Daya Manusia.....*, hlm.7.

⁸ 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.

melayani umat di bidang dakwah melalui pengajian rutin di tingkat lokal dan juga untuk memberikan bimbingan manasik haji kepada calon jamaah.⁹

Selain itu Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Arofah memiliki tenaga pembimbing yang berkualitas dan profesional di bidangnya. Hal ini dapat dilihat dari latar belakang profesi dan pendidikan pembimbing haji yang sebagian besar adalah pengasuh pondok pesantren dan juga dosen di Perguruan Tinggi Islam di Purwokerto. Pengurus Cabang Nahdlatul Ulama (PCNU) selaku lembaga yang menaungi KBIH Al-Arofah juga berperan penting dalam memberikan pertimbangan dan legitimasi dalam pemilihan pembimbing haji. KBIH Al-Arofah juga memiliki program pelatihan dan pengembangan *soft skill* bagi pembimbing haji yang dilaksanakan setiap satu minggu sekali selama dua bulan guna meningkatkan sumber daya manusia (SDM) menjadi tenaga pembimbing yang profesional dan memiliki tingkat persaudaraan serta solidaritas yang tinggi antara pimpinan dan staf-staf, pengurus dengan pengurus, serta pengurus dengan masyarakat. Penyelenggaraan agenda dan persiapan ibadah haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Arofah dilakukan secara komprehensif, profesional, dan akuntabel, sehingga masyarakat khususnya para jamaah haji merasakan kepuasan tersendiri dengan pelayanan manajemen sumber daya manusia yang ada di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Arofah.

Berdasarkan pemaparan penulis dan dari kondisi manajemen sumber daya manusia (MSDM) pembimbing ibadah haji di Kelompok Bimbingan

⁹ Observasi Awal pada tanggal 6 Agustus 2018 di KBIH Al Arofah Banyumas Pukul 08.00.

Ibadah Haji (KBIH) Al-Arofah Banyumas dan permasalahan yang terjadi dalam segi profesionalitas mulai dari penyelenggaraan, pengadaan, pengelolaan, pemeliharaan dan semua yang berkaitan dengan ibadah haji, hal tersebut menjadi daya tarik bagi penulis untuk mengkajinya lebih mendalam, yakni dengan melakukan penelitian. Adapun judul penelitian yang ingin penulis angkat yaitu “Manajemen Sumber Daya Manusia KBIH di Al-Arofah Kabupaten Banyumas”.

B. Definisi Operasional

Definisi operasional dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mempermudah dan untuk menghindari kesalahpahaman dalam pembahasan yang diuraikan dalam penelitian ini, maka perlu kiranya penulis menguraikan beberapa istilah yang penting, diantaranya:

1. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) yaitu cara mengatur hubungan dan peranan sumber daya yang dimiliki oleh individu atau kelompok secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal untuk mencapai tujuan (*goal*) organisasi atau perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal. Manajemen sumber daya manusia (MSDM) didasari pada suatu konsep bahwa setiap karyawan adalah manusia, bukan mesin dan bukan semata-mata menjadi sumber daya bisnis.

Secara umum manajemen sumber daya manusia (MSDM) menurut Malayu Hasibuan adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu, manajemen ini terdiri dari enam unsur pendukung, yaitu: *men, money, method, materials, machine, dan market*.¹⁰ Mangkuprawira mengungkapkan bahwa manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan penerapan pendekatan sumber daya manusia (SDM), dimana secara bersama-sama terdapat dua tujuan yang ingin dicapai, yaitu untuk sebuah perusahaan dan karyawan, yang keduanya tidak dapat dipisahkan dalam kesatuan kebersamaan yang utuh.¹¹ Sedangkan menurut Herman Sofyandi Manajemen SDM didefinisikan sebagai suatu strategi dalam menerapkan fungsi-fungsi manajemen yaitu, *planning, organizing, leading, & controlling*, dalam setiap aktivitas/fungsi operasional SDM mulai dari proses penarikan, seleksi, pelatihan dan pengembangan, penempatan yang meliputi promosi, demosi, dan transfer, penilaian kerja, pemberian kompensasi, hubungan industrial, hingga pemutusan hubungan kerja, yang ditujukan bagi peningkatan kontribusi produktif dari SDM organisasi terhadap pencapaian tujuan organisasi secara lebih efektif dan efisien.¹²

Dari uraian di atas manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai suatu kegiatan manajemen yang dilakukan untuk

¹⁰ Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Akasra, 2016), hlm. 10.

¹¹ Sjafri Mangkuprawira, *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004), hlm. 5.

¹² Herman Sofyandi, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, hlm. 6.

meningkatkan kontribusi sumber daya manusia terhadap organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi tersebut secara efektif dan efisien. Hal ini dianggap sangat penting karena di setiap organisasi unsur terpenting dan sangat berpengaruh adalah manusia itu sendiri. Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran serta kemampuannya menghadapi berbagai tantangan yang bersifat internal maupun eksternal sangat ditentukan oleh kemampuan mengelola sumber daya manusia.¹³

2. Kualitas

Secara istilah, makna kualitas adalah tolok ukur baik dan buruknya sesuatu. Kualitas menurut ISO 9000 adalah: *“degree to which a set of inherent characteristics fulfils implied or obligatiry”*, (derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan). Persyaratan dalam hal ini adalah *“need or expectation that stated, generaly implied or obligatory”* (yaitu, kebutuhan atau harapan yang dinyatakan biasanya, tersirat atau wajib).¹⁴ Menurut Vincent, kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan. Keistimewaaan atau keunggulan produk dapat diukur melalui tingkat kepuasan pelanggan. Keistimewaaan ini tidak hanya terdiri dari karakteristik produk yang ditawarkan, tetapi juga pelayanan yang menyertai produk itu, seperti: cara

¹³ Sondang P Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 1999), hlm. 6.

¹⁴ Danang Sunyoto dan Fathonah Eka Susanti, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Center For Academi Publishing Service, 2015), hlm. 264.

pemasaran, cara pembayaran, ketetapan penyerahan dan lain-lain. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.¹⁵

Jadi, kualitas memang lebih mementingkan kepuasan pelanggan dan juga menekankan pada aspek pelayanan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

3. Pembimbing Haji

Bimbingan merupakan kegiatan mengarahkan, menuntun ke suatu tujuan. Tujuan itu mungkin hanya diketahui oleh pihak yang mengarahkan atau mungkin perlu diketahui oleh kedua belah pihak.¹⁶ Menurut Elfi dan Rifa mengutip dari Arthur, menyatakan bahwa bimbingan adalah suatu bantuan yang diberikan oleh seorang kepada orang lain dalam membuat pemecahan masalah.¹⁷ Sedangkan Pembimbing adalah orang yang melakukan kegiatan bimbingan dalam rangka memberikan informasi dan mengarahkan seseorang agar dapat melakukan suatu kegiatan yang telah direncanakan bersama.

Ibadah haji merupakan rukun islam ke lima yang wajib ditunaikan oleh setiap muslim yang mempunyai syarat istitha'ah sekali seumur hidupnya. Haji harus dilaksanakan pada waktu dan tempat tertentu, yaitu di bulan Dzulhijah dan di kota Mekah, Saudi Arabia. Ibadah haji yang dikonsentrasikan di waktu dan tempat tertentu tersebut, mempunyai

¹⁵ Vincent Gaspersz, *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard dengan Six Sigma untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006), hlm. 7.

¹⁶ W.S. Winkel dan M.M. Sri Hastuti, *Bimbingan dan Konseling Pendidikan* (Yogyakarta: Media Abadi, 2004), hlm. 27.

¹⁷ Elfi Mu'awanah dan Rifa Hidayah, *Bimbingan Konseling Islami* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hlm. 53.

beberapa konsekuensi khusus pula, diantaranya adalah transportasi, akomodasi, dan keperluan sehari-hari selama menunaikan haji.¹⁸

Maka dapat disimpulkan bahwa pembimbing haji adalah seseorang yang memberi informasi, menuntun dan mengarahkan calon jamaah haji terkait hal-hal yang perlu dipersiapkan mulai dari segi teknis maupun non-teknis, rangkaian ibadah serta keperluan sehari-hari selama melaksanakan ibadah haji.

Pada skripsi ini, penelitian yang penulis maksud adalah manajemen sumber daya manusia yang diterapkan KBIH Al-Arofah agar bimbingan haji berjalan secara efektif dan efisien serta mudah dipahami oleh calon jamaah haji.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas yang telah penulis paparkan, maka penulis dapat merumuskan masalah yang akan diteliti adalah bagaimana penerapan manajemen sumber daya manusia di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al-Arofah Kabupaten Banyumas?

D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin penulis capai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen sumber daya manusia pembimbing ibadah haji

¹⁸ Kementerian Agama, *Kepuasan Jamaah Haji terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji* (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kemenag RI, 2011), hlm. 1.

yang diterapkan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al-Arofah Banyumas.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

- 1) Hasil penelitian dapat dimanfaatkan untuk memperoleh data tentang realitas manajemen sumber daya manusia yang diterapkan di KBIH Al-Arofah Banyumas untuk meningkatkan kualitas pembimbing haji.
- 2) Dapat membantu mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah tentang manajemen sumber daya manusia dalam bidang 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 manajemen sumber daya manusia yang diterapkan di KBIH Al-Arofah Banyumas untuk meningkatkan kualitas pembimbing haji.
- 2) Bagi lembaga terkait sebagai bahan acuan dalam melakukan manajemen dan pengelolaan yang efektif dan secara khusus bagi para tenaga pekerjanya.
- 3) Bagi masyarakat luas untuk mengembangkan manajemen sumber daya manusia yang tepat, efektif dan efisien sesuai keadaan lingkungan.

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka ini dilakukan dengan tujuan agar terhindari plagiasi dan terjadinya kesamaan dengan penelitian yang lainnya, diantaranya sebagai berikut:

Skripsi karya Sumarno tahun 2014 dengan judul "*Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Pembimbing Haji (Studi Kasus KBIH Arwaniyyah Kudus)*"¹⁹ memfokuskan pada permasalahan konsep dan implementasi manajemen sumber daya manusia (MSDM) pembimbing haji di KBIH Arwaniyyah Kabupaten Kudus. Adapun Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan manajemen sumber daya manusia, sedangkan spesifikasi penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penyusunan skripsi menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konsep manajemen sumber daya manusia (MSDM) KBIH Arwaniyyah masih sederhana, perspektif pembimbing yang *sami'na wa atho'na* dan pemimpin yang amanah ikhlas dalam memberikan bimbingan. Manajemen sumber daya manusia (MSDM) diimplementasikan secara terencana untuk mengoptimalkan kerja pengurus dan pembimbing untuk meningkatkan kegiatan pembimbingan. Manajemen sumber daya manusia pembimbing berorientasi pada tujuan bimbingan guna menghasilkan

¹⁹ Sumarno. Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Pembimbing Haji (Studi Kasus KBIH Arwaniyya Kabupaten Kudus). *Skripsi*. (Semarang: IAIN Walisongo, 2014), Diambil dari <http://eprints.walisongo.ac.id/2629> Diakses pada tanggal 5 Maret 2019 pada pukul 11.30 WIB.

jama'ah berkualitas serta mampu menjalankan hajinya dengan mabrur. Manajemen KBIH Arwaniyyah didukung oleh pembimbing yang profesional, memiliki kantor pelayanan sendiri, keterbukaan administrasi dan ada tenaga mukim yang membantu di tanah suci, serta kerukunan dan tali silaturahmi yang erat, menjadi pendukung dalam menarik minat jamaah sehingga KBIH Arwaniyyah dipercaya masyarakat. Faktor usia jamaah yang berbeda-beda menjadi faktor penghambat bagi pembimbing dalam memberikan bimbingan, selain itu keterbatasan dana juga menjadi hambatan untuk memberangkatkan pembimbing ke tanah suci.

Dalam penelitian tersebut terdapat persamaan dalam pembahasan mengenai konsep manajemen sumber daya manusia. Namun penelitian yang akan penulis lakukan memiliki sedikit perbedaan, penelitian di atas hanya memfokuskan pada penerapan konsep manajemen sumber daya manusia pembimbing haji tetapi yang akan penulis teliti adalah manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas pembimbing haji.

Kemudian penelitian Saepulloh tahun 2018 yang berjudul "*Peran Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di PT Taekwang Subang Perspektif Ekonomi Islam*".²⁰ Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan studi lapangan (*field research*) dalam pengumpulan data. Sedangkan untuk jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian deskriptif (*description research*) yaitu penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal-hal yang sudah disebutkan, yang

²⁰ Saepulloh. "Peran Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di PT Taekwang Subang Perspektif Ekonomi Islam". *Skripsi*. (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2018).

hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian. Hasil penelitian implementasi sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja di PT. Taekwang dapat dihasilkan bahwa manajemen sumber daya manusia (MSDM) meliputi beberapa fungsi yaitu: perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian. Dalam perspektif ekonomi Islam kegiatan diatas termanifestasikan dalam aspek kompetensi, aspek budaya organisasi, aspek sistem penghargaan.

Dalam penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan penulis, yaitu sama-sama meneliti peran manajemen sumber daya manusia namun terdapat perbedaan pada subyek penelitiannya, yaitu penelitian tersebut dilakukan dengan subyek penelitian di perusahaan yang bergerak di bidang produksi barang. Sedangkan penelitian yang akan penulis lakukan subyeknya pada organisai yang bergerak di bidang pelayanan jasa.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Zulkifli dengan judul "*Manajemen Sumber Daya Manusia Di Perpustakaan SMA Negeri Pangkajene*".²¹ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan fungsi manajemen sumber daya manusia di perpustakaan SMA Negeri 1 Pangkajene serta untuk mengetahuifanktor penghambat di dalam manajemen sumber daya manusia di perpustakaan SMA Negeri 1 Pangkajene. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa manajemen sumber daya manusia di perpustakaan SMA Negeri 1 Pangkajene belum, dilakukan secara konsisten. Manajene sumber daya daya manusia di perpustakaan SMA Negeri 1 Pangkajene memiliki hambatan, yaitu: Perencanaan pengembangan yang terkadang tidak semua

²¹ Zulkifli. "Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Di Perpustakaan SMA Negeri1 Pangkajene". *Skripsi*. (Makassar: UIN Alauddin, 2016), Diambil dari [Http://repositori.uin-alauddin.ac.id/880](http://repositori.uin-alauddin.ac.id/880), Diakses pada tanggal 5 Maret 2019 pada pukul 13.01 WIB.

dapat terlaksana; Keterbatasan sumber daya manusia yang ada di perpustakaan; Adanya kendala yang terkadang dihadapi oleh pimpinan perpustakaan di dalam mengarahkan dan menggerakkan stafnya.

Dalam penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan penulis, yaitu sama-sama membahas manajemen sumber daya manusia. Namun ada perbedaan dalam pembahasannya, yaitu Zulkifli membahas peranan fungsi manajemen sumber daya manusia sedangkan penulis akan membahas manajemen sumber daya manusia dari segi pengoperasionalannya.

F. Sistematika Penulisan

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

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

Bab kedua menjelaskan tentang landasan teori, dalam penelitian ini landasan teori berisi tentang manajemen sumber daya manusia, kualitas dan pembimbing haji.

Bab ketiga menjelaskan tentang metode penelitian, berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, subyek dan obyek, sumber data penelitian, metode pengumpulan data, dan analisis data.

Bab keempat memaparkan hasil penelitian, berupa 1) gambaran umum KBIH Al-Arofah; 2) penyajian data; 3) analisis data; 4) pembahasan mengenai manajemen sumber daya manusia KBIH Al-Arofah dalam meningkatkan kualitas pembimbing haji.

Bab lima adalah kesimpulan, berupa penarikan kesimpulan, saran-saran, dan penutup.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Secara umum pengelolaan sumber daya manusia di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al- Arofah Kabupaten Banyumas berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dengan pelayanan dan kepedulian yang diberikan oleh pembimbing kepada para jamaah haji dilakukan dengan sepenuh hati dan profesional. Pencapaian tersebut dapat diraih karena KBIH Al- Arofah selalu berusaha untuk menerapkan fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia dalam menjalankan organisasi. Namun demikian, perlu adanya peningkatan dari segi kualitas keilmuan pembimbing dalam hal *problem solving* karena setiap tahun banyak permasalahan yang tak teruga dan berbeda dari sebelumnya. Selain itu sarana dan prasarana yang baik dan memadai akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan jamaah dengan KBIH Al- Arofah Kabupaten Banyumas.

Adapun usaha-usaha yang dilakukan KBIH Al- Arofah Kabupaten Banyumas dalam menerapkan sumber daya manusia adalah sebagai berikut:

1. Pada aspek perencanaan, KBIH Al- Arofah Kabupaten Banyumas melakukan perkerutan pembimbing setiap 5 tahun sekali, merencanakan pengembangan pembimbing dalam raker dan rakor, analisis jabatan, dan pemeliharaan kualitas pembimbing melalui motivasi dan komunikasi dua arah antara atasan dan bawahan.

2. Pada aspek *organizing* KBIH Al- Arofah melakukan pengorganisasian dalam menentukan susunan organisasi berdasarkan analisis jabatan dan kemampuan pembimbing dalam mengemban tugas yang akan diberikan. Karena latar belakang dan keilmuan setiap pembimbing berbeda-beda maka mereka ditempatkan sesuai dengan kemampuan dan bidangnya masing-masing.
3. Pada aspek *actuating* KBIH Al- Arofah telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan program kerja yang telah ditetapkan pada masa khidmat 2017-2021.
4. Aspek pengawasan dilakukan dengan cara melakukan penilaian kinerja dan juga evaluasi pada setiap pembimbing yang dilakukan pada saat pelaksanaan ibadah haji dan pasca ibadah haji oleh dewan pengurus KBIH Al-Arofah.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan kesimpulan penulis berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia di KBIH Al- Arofah, penulis menyampaikan saran-saran dengan tujuan untuk meningkatkan kemajuan KBIH Al-Arofah khususnya dalam hal sumber daya manusia. Adapun saran penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagi Dewan Pengurus, selaku yang diberi amanah untuk mengelola organisasi hendaknya membuka rekrutmen juga bagi masyarakat umum yang ingin bergabung dengan KBIH Al- Arofah.

2. Bagi pembimbing agar selalu meningkatkan kualitas bimbingan dan pelayanan kepada para jamaah. Agar KBIH Al-Arofah semakin maju dan profesional sebagai mitra pemerintah sebagai penyelenggara ibadah haji.
3. Melihat lokasi KBIH Al-Arofah yang berada di perkotaan dan cukup strategis hendaknya sarana dan prasarana dapat ditingkatkan dan dilengkapi untuk menarik masyarakat agar melaksanakan ibadah haji melalui KBIH Al-Arofah.

C. Kata Penutup

Alhamdulillah rabbil 'alami, dengan mengucapkan rasa syukur atas segala rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada *nabiyyuna* Muhammad SAW, semoga kelak kita diakui sebagai umatnya dan diberi syafaat di hari akhir.

Semoga skripsi ini dapat memberi manfaat khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa didalam penyusunan skripsi ini belum dapat menyelesaikan masalah yang ada. Hal ini mengingat keterbatasan kemampuan, keilmuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Untuk itu, penulis mengharap serta saran yang membangun untuk kesempurnaan karya ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suhasmi. 2005. *Manajemen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arsam. 2016. *Manajemen dan Strategi Dakwah*. Purwokerto: STAIN Press.
- Azwar, Saifuddin. 2004. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Gaol, Jimmy L. 2014. *Human Capital Manajemen Sumber Daya Manusia: Konsep, Teori, dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik dan Bisnis*. Jakarta: PT Grasindo Anggota Ikapi.
- Gaspersz, Vincent. 2006. *Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard dengan Six Sigma untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Handoko, T. Hani. 2009. *Manajemen*. Yogyakarta: Penerbit BPEE.
- Hasan, Ali. 2009. *Manajemen Bisnis Syari'ah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hasibuan, Malayu. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Husein, Umar. 1998. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta: PT Gramedia.
- Idrus, Muhamad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: PT. Gelora Aksara.
- J. Moleong, Lexy. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: ROSDA.
- Kementerian Agama. 2011. *Kepuasan Jamaah Haji terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan Badan Litbang dan Diklat Kemenag RI.
- Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji & Umrah. 2014. *Pedoman Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji*. Bab III. Pasal 5.
- Kotler, Philip dan L. Keller, Kevin. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Mangkunegara, Anwar P. 2009. *Perencanaan & Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Mangkuprawira, Sjafriz. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Mu'awanah, Elfi dan Hidayah, Rifa. 2009. *Bimbingan Konseling Islami*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Narimawati, Umi dkk. 2010. *Penulisan Karya Ilmiah: Panduan Awal Menyusun Skripsi dan Tugas Akhir Aplikasi pada Fakultas Ekonomi UNIKOM*. Bekasi: Penerbit Genesis.

- Notoatmodjo, Soekidjo. 1998. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rangkuty, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kualitas Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rohim, Aunur dan Wijayanto, Iip. 2001 *Kepemimpinan Islam*. Yogyakarta: UII Press.
- Ruslan, Rosady. 2004. *Metode Penelitian: Public Relation & Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo.
- S. Margono. 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- S.S, Daryanto. 1997. *Kamus Bahasa Indonesia Lengkap*. Surabaya: PT Apollo Lestari.
- Saepulloh. 2018. Peran Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di PT Taekwang Subang Perspektif Ekonomi Islam. *Skripsi*. Purwokerto: IAIN Purwokerto.
- Siagian, Sondang P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Sofyandi, Herman. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra, Uhar. 2010. *Administrasi Pendidikan*. Bandung: Refika Aditama.
- Sukayat, Tata. 2016. *Manajemen Haji Umrah dan Wisata Agama*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Sumarno. 2014. Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Pembimbing Haji (Studi Kasus KBIH Arwaniyya Kabupaten Kudus). *Skripsi*. Semarang: IAIN Walisongo. Diambil dari [Http://eprints.walisongo.ac.id/2629](http://eprints.walisongo.ac.id/2629) Diakses pada tanggal 5 Maret 2019 pada pukul 11.30 WIB.
- Sunyoto, Danang dan Susanti, Fathonah Eka. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Center For Academi Publishing Service.
- Syafii Antonio, Muhammad. 2007. *The Super Leader Manager*. Jakarta: ProLM Centre.
- T. Sirait, Justine. 2006. *Memahami Aspek-Aspek Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta: PT Grasindo.
- Tanzeh, Ahmad. 2011. *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Teras.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta: ANDI

- Widodo, Suparno Eko. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Widyarini. Juni 2013. Manajemen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH), Fakultas Syariah dan hukum. UIN Sunan Kalijaga. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*. Vol. VII. No. 2.
- Winkel, W.S. dan Hastuti, M.M. Sri. 2004. *Bimbingan dan Konseling Pendidikan*. Yogyakarta: Media Abadi.
- Yamit, Zulian. 2010. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonisisa.
- Zulkifli. 2016. "Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) Di Perpustakaan SMA Negeri1 Pangkajene". *Skripsi*. Makassar: UIN Alauddin..Diambil dari [Http://repositori.uin-alauddin.ac.id/880](http://repositori.uin-alauddin.ac.id/880). Diakses pada tanggal 5 Maret 2019 pada pukul 13.01 WIB.