

**MANAJEMEN DEWAN PIMPINAN DAERAH FORUM
KOMUNIKASI KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI
DAN UMRAH (DPD FK KBIHU) KABUPATEN BANYUMAS
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS BIMBINGAN
DI KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMRAH
(KBIHU) KABUPATEN BANYUMAS**



IAIN PURWOKERTO

SKRIPSI

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



IAIN PURWOKERTO

Oleh
Wiwit Fajar Kurniasih
NIM. 1617103043

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

2021

**MANAJEMEN DEWAN PIMPINAN DAERAH FORUM KOMUNIKASI
KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMRAH
(DPD FK KBIHU) KABUPATEN BANYUMAS DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS BIMBINGAN DI KELOMPOK
BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMRAH (KBIHU)
KABUPATEN BANYUMAS**

**Wiwit Fajar Kurniasih
NIM. 1617103043**

ABSTRAK

Ibadah haji merupakan ibadah yang sangat menguras tenaga dan energi, serta membutuhkan banyak persiapan yang harus dipersiapkan secara matang-matang. Adanya peran KBIHU dalam pelaksanaan bimbingan ibadah haji dan umrah sangatlah membantu pemerintah dalam pelayanan dan pembinaan jamaah haji dan umrah. Kemudian menjamurnya KBIHU yang telah terakomodir menjadi penyebab terbentuknya Forum Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (FK KBIHU) sebagai wadah berhimpun para pengurus KBIHU. Sebagai wadah berhimpun para pengurus KBIHU, Dewan Pimpinan Daerah Forum Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (DPD FK KBIHU) Kabupaten Banyumas selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Kabupaten Banyumas. Adapun yang menjadi fokus penelitian dalam skripsi ini adalah: Bagaimana manajemen DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Dalam menghasilkan data, penelitian ini menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Subyek dalam penelitian ini adalah Ketua dan Sekertaris DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas, serta KBIHU Kabupaten Banyumas yang sudah memiliki jamaah dan sudah memiliki SK yaitu; Sekertaris KBIHU Al-Wardah, Ketua KBIHU NU Al-Arofah, Wakil Ketua KBIHU Muhammadiyah. Sedangkan yang menjadi obyek dalam penelitian ini adalah manajemen DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas.

Hasil dari penelitian ini adalah DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas sudah berjalan dengan baik. Sertifikasi pembimbing ibadah haji dan umrah yang diadakan oleh DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas paling efektif untuk meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah.

Kata Kunci: Manajemen, DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas, Kualitas Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN.....	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Penegasan Istilah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Masalah.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	9
F. Telaah Pustaka.....	10
G. Sistematika Penulisan.....	13
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Manajemen.....	15
1. Pengertian Manajemen.....	15
2. Fungsi-fungsi Manajemen.....	16
3. Unsur-unsur Manajemen.....	18
B. Kualitas Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah.....	20
1. Pengertian Kualitas Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah.....	20
2. Pelaksanaan Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah.....	23
3. Indikator Kualitas Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Metode dan Jenis Penelitian.....	32
B. Sumber Data.....	32

1. Sumber Primer.....	32
2. Sumber Sekunder.....	33
C. Lokasi Penelitian.....	33
D. Subyek dan Obyek	33
1. Subyek Penelitian	33
2. Obyek Penelitian	34
E. Teknik Pengumpulan Data	34
1. Wawancara	34
2. Observasi	37
3. Dokumentasi.....	37
F. Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV TEMUAN DAN ANALISIS DATA	
A. Gambaran Umum DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas	41
B. Analisis Manajemen DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas.....	51
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	97
B. Saran-saran	97
C. Penutup.....	98
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji merupakan rukun Islam yang ke lima, di mana Allah mewajibkan atas setiap muslim yang mampu untuk mengerjakannya hanya sekali seumur hidup.¹ Ibadah haji sebagai bagian dari ajaran agama Islam, dalam pelaksanaannya mempunyai perbedaan sangat signifikan dibandingkan dengan ke empat rukun Islam yang lainnya. Mekanisme pelaksanaan ibadah haji membutuhkan segala bentuk kemampuan yang berkaitan dengan persiapan fisik maupun nonfisik, seperti kesiapan mental, kesadaran diri, semangat keagamaan, ketulusan hati, perjuangan dan pengorbanan.²

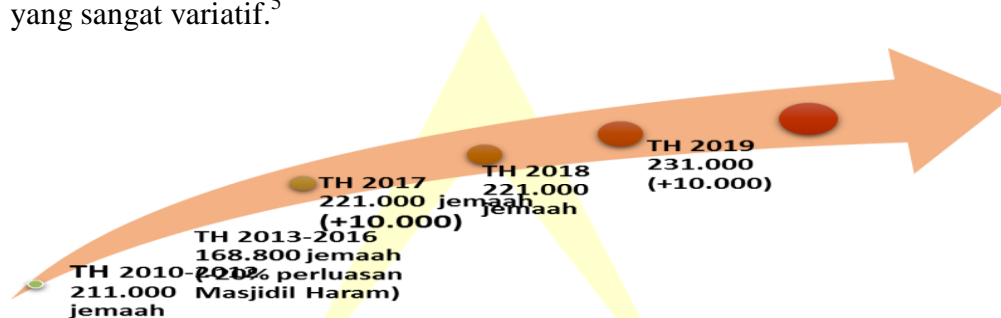
Ibadah haji disebut sebagai rukun Islam yang unik dan *complicated*, karena bentuk-bentuk persiapan dan kesiapan dalam pelaksanaan ibadah haji itu melibatkan banyak hal di luar dirinya. Mulai dari kemampuan yang bersifat internal hingga dukungan yang bersifat eksternal, karena dalam kenyataannya kemampuan secara internal hanya menjadi bagian kecil yang lebih ringan dari pada dukungan secara eksternal. Dukungan secara internal berasal dari diri sendiri, sedangkan dukungan eksternal melibatkan banyak unsur seperti unsur sosial, politik, dan unsur budaya. Unsur sosial, terdapat dukungan masyarakat yang bisa memudahkan proses pelaksanaan haji, seperti acara pengajian, ritual sebelum berangkat, doa serta berbagai prosesi pelaksanaan haji yang lainnya. Unsur politik, berkaitan dengan urusan administratif yang melibatkan pemerintah yang berkomponen dalam bidang persiapan pemberangkatan haji. Unsur budaya, terdapat dukungan moril yang berkaitan dengan penguatan identitas, dimana bagi orang yang telah menunaikan haji memperoleh tempat yang berbeda daripada masyarakat lainnya dan menjadi alat transformasi kesadaran yang berpengaruh terhadap relasi sosial-keagamaan di

¹Miti Yarmunida, *Fiqh Haji dan Umrah (Tinjauan Teori dan Praktik)*, Cet. Ke-1, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017), hlm. 4.

²Shaleh Putuhena, *Historiografi Haji Indonesia*, Cet. Ke-1, (Yogyakarta: LKiS Pelangi Aksara, 2007), hlm. v-vi.

lingkungannya.³ Pelaksanaan ibadah haji sangatlah menguras tenaga dan energi fisik serta membutuhkan mentalitas yang sangat tangguh. Segala bentuk persiapan harus dipersiapkan secara matang-matang, baik persiapan sebelum keberangkatan ke tanah suci, saat berada di tanah suci, maupun saat kembali lagi ke tanah air.⁴

Jumlah pendaftar jamaah haji setiap tahun semakin meningkat, dan dari latar belakang yang beragam, mulai dari latar belakang pendidikan ada tamatan SD/MI, SLTP, SSLTA, D1/D2/D3/SM, S1, S2, dan S3 bahkan ada yang tidak tamat SD, serta latar belakang pekerjaan dan usia dari jamaah haji yang sangat variatif.⁵



Jumlah jama'ah haji Indonesia tahun 2010-2019.⁶

DATA JAMA'AH HAJI KAB. BANYUMAS			
SUDAH BERANGKAT		PENDAFTARAN	
TAHUN	JUMLAH	TAHUN	JUMLAH
2016/1436	1002	2016/1436	2132
2017/1437	1005	2017/1437	3416
2018/1438	1189	2018/1438	3704
2019/1439	1229	2019/1439	4222
2020/1440	1388	2020/1440	1778

Data jumlah jamaah haji yang sudah berangkat 5 tahun terakhir dan data jumlah pendaftar jamaah haji 5 tahun terakhir di Kabupaten Banyumas.⁷

³Shaleh Putuhena, *Historiografi Haji Indonesia*, Cet. Ke-1, hlm. v-vi.

⁴Imam Jazuli, *Buku Pintar Haji dan Umrah: Panduan Superlengkap Manasik Haji & Umrah Berdasarkan 6 Madzhab* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), hlm. 85.

⁵Abd. Raman Harahap, "Pandangan Masyarakat Terhadap Peran dan Fungsi Kelompok Bimbingan Haji (KBIH) dalam Pembinaan Calon Jamaah Haji di Kota Medan", *Tesis*, Program Studi Pengkajian Islam, Program Pascasarjana IAIN Sumatera Utara, Medan, Tahun 2009, hlm. 5-6.

⁶Hasil wawancara online dengan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Dirjen PHU) Kementerian Agama Kabupaten Banyumas, Bapak H. Malik., Selasa, 6 Oktober 2020. Pada pukul 10.05 WIB.

⁷Hasil wawancara online dengan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Dirjen PHU) Kementerian Agama Kabupaten Banyumas, Bapak H. Malik., Selasa, 6 Oktober 2020. Pada pukul 10.05 WIB.

Mengingat hal tersebut, manajemen yang baik dan profesional, serta adanya peran dari masyarakat dalam hal ini adalah KBIHU (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah) sangatlah dibutuhkan, guna membantu tugas pemerintah memberikan sosialisasi, penyuluhan, bimbingan, dan pendaftaran terhadap jamaah haji.

Pentingnya peran serta KBIHU (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah) dalam penyelenggaraan ibadah haji tidak terlepas dari sistem perundang-undangan negara, beberapa kebijakan pemerintah yang mengatur tentang KBIHU (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah) diantaranya⁸:

1. Keputusan Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor D/799 tahun 2013 tentang Pedoman Operasional Kelompok Bimbingan.
2. Undang-undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah pada BAB V Pasal 52-56.
3. Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 13 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Pasal 19-25.

Menjamurnya KBIHU (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah) yang telah terakomodir menjadi penyebab terbentuknya Forum Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (FK KBIHU) sebagai wadah berhimpun para pengurus KBIHU yang bersifat permanen dan terorganisir, serta memiliki tujuan untuk menyamakan visi dan misi KBIHU dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi dan mengembangkan potensi sosial keagamaan yang berkaitan dengan ibadah haji. Forum Komunikasi KBIHU memiliki tingkat kepengurusan ditingkat nasional yaitu Dewan Pimpinan Pusat Forum Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (DPP FK KBIHU), tingkat provinsi yaitu Dewan Pimpinan Wilayah Forum Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (DPW FK KBIHU), dan tingkat kabupaten/kota yaitu Dewan Pimpinan Daerah Forum

⁸Muhammad Ishom, "Peran KBIH dalam Mengimplementasi Program Jemaah Haji Mandiri: Studi di Kota Tangerang Banten", *Jurnal Multikultural & Multieligius*, Vol. 6, No. 2, Juli-Desember 2017, hlm. 342-344.

Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (DPD FK KBIHU).⁹

Keberadaan Forum Komunikasi KBIHU, akan sangat meringankan pekerjaan Depag kaitannya dengan penyelenggaraan ibadah haji, karena selain sebagai wadah berhimpun pengurus KBIHU, Forum Komunikasi KBIHU mempunyai tugas melakukan pembinaan terhadap pembimbing-pembimbing haji yang nantinya akan mendampingi jamaah dalam melaksanakan ibadah haji, mengarahkan setiap KBIHU untuk menyediakan tenaga pembimbing yang kompeten, memecahkan bersama keluhan-keluhan Tim Pembimbing Haji Indonesia (TPHI), serta menentukan Standar Operasional Praktik (SOP).¹⁰

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 yang terdiri dari KBIHU NU Al-Arofah, KBIHU Al-Wardah, dan KBIHU Muhammadiyah, dan 1 KBIHU yang belum memiliki SK yaitu KBIHU Ar-Raudhah di Kemranjen, serta 1 Majelis Taklim yaitu Majelis Taklim Mardotillah di Purwokerto Selatan tepatnya di Karangklesem. DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas diketuai oleh H. Amiruddin, S.Hi dari KBIHU Al-Wardah, dengan wakil ketua Ir. H. Hajanto dari KBIHU Muhammadiyah, sekretaris H. Ma'rifat Laely Manshur, S.Pd dari KBIHU Al-Wardah dan bendahara Hj. Naufi Varchach, ST, serta anggota DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas yang lain dari berbagai bidang.¹¹

DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas terbentuk karena adanya tindaklanjut dari hasil Muktamar Forum Komunikasi KBIHU yang ada di

⁹Abdul Hadi Mulya Ramadhan, "Analisis Program Forum Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (FK-KBIH) Kabupaten Bogor dalam Meningkatkan Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji", *Skripsi*, Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, Tahun 2018, hlm. 5.

¹⁰Roudhotul Eka, "Analisis Problem Solving Forum Komunikasi KBIH Kota Semarang Tentang Permasalahan di KBIH pada Penyelenggaraan Haji Tahun 2013", *Skripsi*, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, IAIN Walisongo, Semarang, Tahun 2014, hlm. 44.

¹¹Hasil wawancara dengan Bpk. H. Amirudin sebagai ketua FK KBIH Kabupaten Banyumas pada tanggal 12 Januari 2020, di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas.

Pusat, bahwa kepengurusan Forum Komunikasi KBIHU itu dari mulai tingkat Pusat, Wilayah sampai pada tingkat Daerah. Sehingga pada bulan Januari tahun 2014 dibentuklah Dewan Pimpinan Daerah Forum Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (DPD FK KBIHU) Kabupaten Banyumas dengan diketuai oleh Ir. H. Hajanto. DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas sudah berdiri selama dua periode. Periode pertama tahun 2014 - 2019 dengan ketua Ir. H. Hajanto, periode kedua dimulai pada bulan Maret 2019 - Maret 2024 dengan diketuai oleh H. Amiruddin, S.Hi. Pergantian kepengurusan dalam Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas dilakukan selama lima tahun sekali, dengan diadakannya Musyawarah Anggota Forum Komunikasi KBIHU (Munas untuk tingkatan Nasional, Musywil untuk tingkat Wilayah Provinsi, dan Musda untuk tingkat Daerah Kabupaten/kota). 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 jegal-menjegal, 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.¹² DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas memiliki beberapa program kerja, diantaranya:

1. Menyamakan silabi bimbingan manasik bersama-sama dengan Kementerian Agama, di mana pengembangannya disesuaikan dengan keadaan saat pelaksanaan haji tahun lalu/ yang baru terjadi
2. Melaksanakan bimbingan di masing-masing KBIHU minimal 18 kali dalam satu tahun

¹²Hasil wawancara dengan Bpk. H. Amirudin sebagai ketua FK KBIH Kabupaten Banyumas pada tanggal 12 Januari 2020, di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas.

3. Peningkatan SDM/peningkatan kapasitas pembimbing haji, dengan adanya sertifikasi pembimbing haji.

DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas juga bekerja sama dengan kampus IAIN Purwokerto dalam mengadakan pelatihan sertifikasi calon pembimbing ibadah haji dan umrah, karena yang berhak melaksanakan sertifikasi haji itu Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri (PTKIN) yang memiliki program studi Manajemen Haji dan Umrah. Perguruan Tinggi Keagamaan Islam (PTKIN) juga tidak bisa mengadakannya sendiri, Perguruan Tinggi Keagamaan Islam (PTKIN) harus bekerjasama dengan lembaga haji, maka dalam hal ini bekerja sama dengan DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas. Pelatihan sertifikasi pembimbing ibadah haji yang dilaksanakan oleh DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas baru berjalan satu kali, pada tanggal 12 - 20 Desember 2019 bertempat di Hotel Rosenda, Baturraden dengan jumlah peserta 83 peserta. Peserta pelatihan sertifikasi tersebut diikuti oleh banyak unsur, seperti unsur KBIHU, pondok pesantren, kampus, dan majlis ta'lim di wilayah Boyolali, Purworejo, Kebumen, Brebes, Banjarnegara, Banyumas, Purbalingga, Cilacap, Kebumen, Tegal, Wonosobo, Pemalang. Hasil dari sertifikasi tersebut tidak semua peserta dapat lulus, hal awal yang dinilai oleh DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas yaitu berapa kali peserta meninggalkan materi pelatihan sertifikasi pembimbing ibadah haji tersebut, jika peserta meninggalkan materi lebih dari 4 tema materi maka peserta tersebut dinyatakan tidak lulus.¹³

Pengurus DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas juga sering bergabung saat ada pertemuan Forum Komunikasi KBIHU baik itu pertemuan di tingkat Wilayah Provinsi maupun Nasional untuk ikut menyampaikan usulan-usulan dari KBIHU yang ada di Kabupaten Banyumas. Prosedur penyampaian usulan yang seharusnya runtut dari tingkat Kabupaten menyampaikan usul ke Provinsi kemudian Provinsi menyampaikannya kepada Nasional, namun dari DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas selain

¹³Hasil wawancara dengan Bpk. H. Amirudin sebagai ketua FK KBIH Kabupaten Banyumas pada tanggal 11 Maret 2020 di Kantor KBIH Al-Wardah.

menyampaikan usulannya kepada DPW FK KBIHU Provinsi juga ikut hadir dalam pertemuan DPW FK KBIHU Provinsi agar dapat langsung menyampaikan usulannya, dan menyaksikan secara langsung dibuatnya kebijakan-kebijakan baru.¹⁴

Peningkatan sumber daya manusia yang dilakukan DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas dan keikutsertaan perwakilan DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas dalam pertemuan Forum Komunikasi KBIHU Provinsi maupun Nasional, sangat sesuai untuk meningkatkan kualitas pembimbing ibadah haji agar bersertifikat profesional dan juga selalu mengetahui kebijakan-kebijakan terbaru tentang haji dan umrah. Pembimbing yang profesional dan mengetahui kebijakan-kebijakan terbaru tentang haji dan umrah itulah yang nantinya dapat meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis terinspirasi untuk melakukan penelitian mengenai manajemen DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas. Maka penulis akan menuangkan dalam sebuah karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul “**Manajemen Dewan Pimpinan Daerah Forum Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (DPD FK KBIHU) Kabupaten Banyumas dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Kabupaten Banyumas**”.

B. Penegasan Istilah

Agar lebih mudah difahami dengan jelas arahan judul skripsi ini, maka istilah pokok dalam judul ini dibatasi dan dijelaskan, yaitu:

1. Manajemen

Secara etimologi, kata manajemen berasal dari bahasa Inggris yaitu *management* yang artinya ketatalaksanaan, tata pimpinan, dan

¹⁴Hasil wawancara dengan Bpk. H. Amirudin sebagai ketua FK KBIH Kabupaten Banyumas pada tanggal 11 Maret 2020 di Kantor KBIH Al-Wardah.

pengelolaan.¹⁵ Sedangkan menurut terminologi manajemen adalah serangkaian proses yang berupa tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian serta pemanfaatan sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.¹⁶

Manajemen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah serangkaian proses yang berupa tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan serta pemanfaatan sumber daya yang ada dalam DPD FK KBIHU Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas.

2. Forum Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (FK KBIHU)

Forum Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (FK KBIHU) merupakan wadah berhimpun para pengurus masing-masing KBIHU yang bersifat permanen dan terorganisir, serta memiliki tujuan untuk menciptakan calon jamaah haji yang dapat melaksanakan ibadah haji secara mandiri serta dapat mewujudkan kemabruran dari ibadah haji tersebut, dengan tugasnya menyamakan visi dan misi KBIHU dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi, mengembangkan potensi sosial keagamaan yang berkaitan dengan ibadah haji, mengawasi keberadaan KBIHU, berkoordinasi atas nama KBIHU dengan Kementerian Agama dan pihak-pihak terkait.

3. Kualitas Bimbingan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹⁷

¹⁵Arsam, *Manajemen & Strategi Dakwah*, (Purwokerto: STAIN Press, 2016), hlm. 1-2.

¹⁶Malayu Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*, Cet. 4, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005), hlm. 2.

¹⁷Fandy Tjiptono dan Anatasia Diana, *Total Quality Management (TQM)*, (Yogyakarta: ANDI Offset, 2000), hlm. 4.

Pengertian bimbingan ibadah haji dan umrah adalah penjelasan secara runtut dalam bentuk tuntunan maupun petunjuk kepada calon jamaah haji dan umrah tentang tata cara perjalanan dan pelaksanaan ibadah haji dan umrah agar mereka dapat menjalankan seluruh prosesi ibadah haji dan umrah secara mandiri sesuai dengan tuntunan agama, dengan harapan calon jamaah haji dan umrah menjadi haji dan umrah yang mabrur.¹⁸

Kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah yaitu, tingkat baik atau buruknya suatu pelaksana haji yang dilakukan oleh penyelenggara ibadah haji dan umrah yang meliputi aspek pembinaan, pelayanan, dan perlindungan terhadap para jamaah haji.

Kualitas bimbingan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tingkat baik atau buruknya KBIHU dalam membina, melayani, dan melindungi jamaah.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti menetapkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana manajemen DPP FK KBIHU Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas?

D. Tujuan Masalah

Dari rumusan masalah di atas, maka tujuan masalah dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui manajemen DPP FK KBIHU Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap bidang ilmu manajemen dakwah dalam kajian pengembangan ilmu

¹⁸Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), hlm. 79.

pengetahuan serta dapat menambah cakrawala dan khasanah keilmuan khususnya dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas.

2. Manfaat praktis

- a. Penelitian ini diharapkan mampu untuk dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian-penelitian berikutnya di bidang dakwah, khususnya jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah IAIN Purwokerto.
- b. Penelitian ini diharapkan digunakan sebagai bahan studi banding bagi peneliti yang lainnya serta dapat memberikan referensi ilmu pengetahuan kepada pembaca dan khususnya bagi penulis.

F. Telaah Pustaka

Literatur review atau telaah pustaka berisi tentang teori-teori yang relevan dengan masalah yang diteliti atau kajian tentang ada tidaknya kemiripan dengan yang akan diteliti. Adapun beberapa karya tulis yang hampir memiliki kesamaan dengan penelitian ini adalah:

Pertama, skripsi yang ditulis oleh Abdul Hadi Mulya Ramadhan, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Negeri Islam (UIN) Syarif Hidayatullah Tahun 2017 dengan judul “*Analisis Program Forum Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (FK KBIH) Kabupaten Bogor dalam meningkatkan Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji*”.¹⁹ Hal yang melatar belakangi penelitian ini adalah FK KBIH atau suatu perkumpulan forum komunikasi dan koordinasi KBIH di Kabupaten Bogor yang memiliki tujuan untuk menghimpun dan mempersatukan KBIH dalam suatu perkumpulan untuk menyamakan visi dan misi dalam penyelenggaraan haji di Kabupaten Bogor dan memiliki beberapa program untuk peningkatan layanan bimbingan haji di Kabupaten Bogor. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program FK-KBIH Kabupaten Bogor sudah

¹⁹Abdul Hadi Mulya Ramadhan, “Analisis Program Forum Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (FK-KBIH) Kabupaten Bogor dalam meningkatkan Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji”, *Skripsi*, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Negeri Islam (UIN) Syarif Hidayatullah, Tahun 2017, hlm. i.

berjalan dengan baik yang dilakukan mulai dari sosialisasi kebijakan pemerintah terkait penyelenggaraan ibadah haji, pembuatan Standar Operasional Prosedur KBIH, pelatihan serta pengembangan manajemen KBIH sampai study komparatif dengan FK-KBIH lain dalam upaya meningkatkan layanan bimbingan ibadah haji di Kabupaten Bogor.

Persamaan penelitian Abdul Hadi dengan penulis terletak pada subyek penelitian, yaitu pengurus Forum Komunikasi KBIHU. Perbedaan penelitian Abdul Hadi dengan penulis terletak pada fokus pembahasan. Penelitian Abdul Hadi membahas tentang program FK-KBIHU dalam meningkatkan kualitas pelayanan bimbingan, sedangkan penelitian penulis fokus pada manajemen DPP FK KBIHU Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas bimbingan di KBIHU Kabupaten Banyumas.

Kedua, skripsi yang ditulis oleh Reza Oktariani, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung tahun 2017 dengan judul “Penerapan Fungsi Perencanaan pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan dalam Upaya Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji”.²⁰ Hal yang melatar belakangi penelitian ini adalah adanya fenomena meningkatnya calon jamaah haji Indonesia dari tahun ke tahun yang mengakibatkan banyak munculnya masalah perhajian, seperti calon jamaah haji yang kurang menguasai soal perhajian. Hal tersebut dikarenakan kurangnya kualitas bimbingan haji dan kurangnya penerapan fungsi-fungsi manajemen terutama fungsi perencanaan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa KBIHU Al-Ikhwan dalam pengelolaannya sudah menerapkan tujuh fungsi perencanaan yaitu perkiraan dan perhitungan masa depan, penetapan tujuan, penetapan program, penetapan jadwal, penetapan biaya, penetapan prosedur dan penetapan kebijakan secara baik dengan perencanaan tersebut kegiatan bimbingan ibadah haji pada KBIHU Al-Ikhwan dapat tersusun rapih, sebab dengan penerapan fungsi perencanaan segala

²⁰Muhammad Hadi, “Strategi Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bina Umat Kota Yogyakarta”, *Skripsi*, Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, Tahun 2017, hlm. xi.

sesuatunya telah dipersiapkan dan direncanakan dengan matang baik dari segi materi bimbingan, metode bimbingan, pemberi bimbingan maupun waktu dan tempat pemberi bimbingan.

Persamaan penelitian Reza Oktariani dengan penulis terletak pada obyek, yaitu peningkatan kualitas bimbingan ibadah haji. Perbedaan penelitian Reza Oktariani dengan penulis terletak pada fokus pembahasan. Penelitian Reza Oktariani memfokuskan penelitiannya pada satu fungsi manajemen yaitu fungsi perencanaan, sedangkan penelitian penulis membahas semua fungsi manajemen dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas.

Ketiga, skripsi yang ditulis oleh Iin Jauharoh An-Niswah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang Tahun 2015 dengan judul “*Penerapan Fungsi Manajemen dalam Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama Kota Semarang*”.²¹ Hal yang melatar belakangi penelitian ini adalah pentingnya penerapan fungsi manajemen dalam perhajian. Hasil dari penelitian ini yaitu KBIHU NU Kota Semarang telah menerapkan semua fungsi manajemen dengan baik. Selain itu, peningkatan kualitas bimbingan ibadah haji juga sangat diperhatikan oleh KBIHU NU Kota Semarang meskipun masih terdapat faktor penghambat dan faktor pendukungnya.

Persamaan penelitian Iin Jauharoh An-Niswah dengan penulis sama-sama membahas tentang manajemen peningkatan kualitas bimbingan. Perbedaan penelitian Iin Jauharoh An-Niswah dengan penulis terletak pada subyek penelitian, yaitu penelitian Iin Jauharoh An-Niswah subyek hanya satu KBIHU, sedangkan penelitian penulis subyeknya yaitu DPP FK KBIHU Kabupaten Banyumas, serta KBIHU Kabupaten Banyumas yang sudah memiliki jamaah dan sudah memiliki SK yaitu; KBIHU Al-Wardah, KBIHU NU Al-Arofah, KBIHU Muhammadiyah.

²¹Mulyati, “Kualitas Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama kota Makassar”, *Skripsi*, Prodi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Departemen Ilmu Administrasi, Universitas Hasanuddin, Tahun 2017, hlm. iii.

Keempat, skripsi yang ditulis oleh Nita Sahrani Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau Tahun 2018 dengan judul “*Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Terhadap Jama’ah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Shafa Marwah Kota Dumai*”.²² Hal yang melatarbelakangi penelitian ini adalah semakin pesatnya perkembangan sektor bisnis dimasyarakat, khususnya di Kota Dumai Provinsi Riau dan kurangnya pelayanan yang diberikan oleh KBIH Shafa Marwah, sehingga KBIH ini berupaya untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Hasil dari penelitian ini bahwa KBIH Shafa Marwah dalam upaya peningkatan kualitas pelayanannya dengan memberikan pembuktian langsung yang berupa fasilitas, sarana komunikasi dan pegawai, kemampuan karyawan dalam melayani jama’ah, memberikan jaminan kepada jama’ah, memberikan kemudahan dan perhatian khusus, memiliki etika di dalam pelayanan. Akhirnya KBIH Shafa Marwah mampu memberikan pelayanan terbaiknya dan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

Persamaan penelitian Nita Sahrani dengan penulis yaitu sama-sama dalam rangka peningkatan kualitas KBIHU. Perbedaan penelitian Nita Sahrani dengan penulis yaitu, penelitian Nita Sahrani lebih membahas tentang upaya peningkatannya, sedangkan penelitian penulis fokus pada manajemen peningkatannya.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terbagi menjadi tiga bagian besar, yaitu: bagian awal, bagian badan penelitian, dan bagian akhir.

Bagian awal berisi bagian permulaan skripsi yang terdiri dari halaman judul, pernyataan keaslian, lembar pengesahan, nota dinas pembimbing, motto, persembahan, kata pengantar, abstrak, daftar isi, daftar lampiran.

Bagian badan penelitian berisikan lima bab pembahasan, yaitu:

²²Nita Sahrani, “Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Terhadap Jama’ah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Shafa Marwah Kota Dumai”, *Skripsi*, Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunikasi, Universitas Negeri Islam (UIN) Sultan Syarif Kasim Riau, Tahun 2018, hlm. i.

Bab pertama merupakan Bab Pendahuluan. Dalam bab ini akan memaparkan mengenai Latar Belakang Masalah, Penegasan Istilah, Rumusan Masalah, Tujuan Masalah, Manfaat Penelitian, Telaah Pustaka, dan Sistematika Penulisan Skripsi.

Bab ke dua yaitu Landasan Teori. Pada bab ini akan diuraikan landasan-landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini. Teori tersebut diantaranya teori tentang Manajemen (Pengertian Manajemen, Fungsi-fungsi Manajemen dan Unsur-unsur Manajemen), teori tentang Kualitas Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (Pengertian Kualitas Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah, Pelaksanaan Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah, Indikator Kualitas Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah).

Bab ke tiga yaitu Metode Penelitian yang berupa Metode dan Jenis Penelitian, Sumber Data, Lokasi Penelitian, Subyek dan Obyek Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, dan Teknik Analisis Data.

Bab ke empat yaitu Temuan dan Analisis Data. Dalam bab ini peneliti menguraikan hasil observasi yang telah diperoleh, mulai dari data-data, hasil wawancara, dan dokumen pelengkap lainnya. Dalam ini peneliti mengaplikasikan teori yang ada dengan hasil yang didapatkan selama peneliti melakukan penelitian.

Bab ke lima yaitu Penutup. Dalam bab ini disajikan Kesimpulan dan Saran-saran yang merupakan rangkaian dari keseluruhan hasil penelitian secara singkat.

Bagian akhir dari skripsi berisi Daftar Pustaka, Lampiran-lampiran pendukung penelitian, dan Daftar Riwayat Hidup.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan pada pembahasan sebelumnya, maka penulis menyimpulkan bahwa penerapan manajemen di DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji dan umrah di KBIHU Kabupaten Banyumas sudah berjalan dengan baik. Fungsi perencanaan diterapkan dengan diadakannya musyawarah daerah, yang mana dalam musyawarah daerah tersebut dibuat perumusan program kerja, baik program kerja jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang. Kemudian, DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas juga melakukan rapat insidental dengan seluruh KBIHU di Kabupaten Banyumas, jika ada sebuah kebijakan baru terkait bimbingan ibadah haji dan umrah ataupun terkait Kelompok Bimbingan, namun kebijakan tersebut dinilai kurang sesuai dengan operasional KBIHU di lapangan. Penerapan fungsi pengorganisasian yang dilakukan oleh DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas yaitu dengan disusunnya struktur pengurus DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas yang sesuai dengan kebutuhan di lapangan. Fungsi pelaksanaan dilakukan dengan melaksanakan program-program kerja yang telah direncanakan pada saat musyawarah daerah dan fungsi pengawasan dilakukan dengan adanya pengawasan dari DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas dalam kegiatan peningkatan kualitas bimbingan di masing-masing KBIHU Kabupaten Banyumas.

B. Saran-saran

Tanpa mengurangi keberhasilan DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas dan bukan berniat mencari kekurangan, namun peneliti semata-mata hanya bermaksud agar manajemen DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kualitas KBIHU di Kabupaten Banyumas lebih baik lagi, maka ada beberapa hal yang harus diperhatikan kaitannya dengan penelitian ini, yaitu:

1. Bagi semua pengurus DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas yang sudah kompak untuk selalu menjaga kekompakan satu sama lain dan meningkatkannya lagi.
2. Bagi seluruh KBIHU di Kabupaten Banyumas yang sudah saling menjaga kekompakan agar meningkatkan kekompakan satu sama lain dan selalu mendukung tentang adanya kegiatan yang diselenggarakan oleh DPD Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas.
3. Mengadakan pembinaan dan pengawasan lebih sering terhadap operasional bimbingan KBIHU di Kabupaten Banyumas.

C. Penutup

Puji syukur atas rahmat dan ridho Allah SWT, yang senantiasa membimbing umatnya dan senantiasa memberikan kekuatan kepada umat-Nya, serta selalu menghadirkan orang-orang berarti bagi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari dengan sepenuh hati bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu kritik dan saran serta tegur sapa yang membangun sangat diharapkan oleh penulis.

Penulis juga berharap semoga skripsi sederhana ini dapat membawa manfaat bagi penulis dan pembaca, serta dapat menjadi referensi bagi orang lain khususnya mahasiswa Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah.

IAIN PURWOKERTO

DAFTAR PUSTAKA

- Adhiputra, Anak Agung Ngurah. 2013. *Bimbingan dan Konseling; Aplikasi di Sekolah Dasar dan Taman Kanak-kanak*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arikunto, Suharsimi. 1966. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Bina Aksara.
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Cet. Ke-15*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arsam. 2016. *Manajemen&Strategi Dakwah*. Purwokerto: STAIN Press.
- Efendi, Nur. 2014. *Manajemen*. Yogyakarta.
- Eka, Roudhotul. 2014. "Analisis Problem Solving Forum Komunikasi KBIH Kota Semarang Tentang Permasalahan di KBIH pada Penyelenggaraan Haji Tahun 2013". *Skripsi*. Fakultas Dakwah dan Komunikasi, IAIN Walisongo, Semarang.
- Hadi, Muhammad. 2017. "Strategi Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Bina Umat Kota Yogyakarta". *Skripsi*. Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta.
- Harahap, Abd. Raman. 2009. "Pandangan Masyarakat Terhadap Peran dan Fungsi Kelompok Bimbingan Haji (KBIH) dalam Pembinaan Calon Jamaah Haji di Kota Medan". *Tesis*. Program Studi Pengkajian Islam, Program Pascasarjana IAIN Sumatera Utara, Medan.
- Hasibuan, Malayu. 2005. *Manajemen: Dasar, Pengertian dan Masalah*, Cet. 4. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hasil wawancara dengan Bpk. H. Amirudin sebagai ketua FK KBIH Kabupaten Banyumas pada tanggal 12 Januari 2020, di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas.
- Hasil wawancara dengan Bpk. H. Amirudin sebagai ketua FK KBIH Kabupaten Banyumas pada tanggal 11 Maret 2020 di Kantor KBIH Al-Wardah.
- Hasil wawancara dengan Ketua KBIHU NU Al-Arofah, Bapak KH. Abdul Chamid Rusdy, S.Pdi., Senin, 5 Oktober 2020. Pada pukul 09.00-10.10 WIB, di Pondok Pesantren Nurul Huda, Jl. Samingan RT 01 RW 05, Ajibarang Wetan.
- Hasil wawancara dengan sekretaris KBIHU Al-Wardah, Ibu Hj. Naufi Varchach, S.T., Rabu, 30 September 2020. Pada pukul 10.45-12.00 WIB, di rumah Ibu

Hj. Naufi Varchach, S.T. yang beralamat di Perumahan Sapphire Arcawinangun Blok D1.

Hasil wawancara dengan Sekretaris Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Ma'rifat Laely Manshur, S.Pd, 23 September 2020. Pada pukul 09.15-10.15 WIB, di Jl. Kamandaka, Bobosan, Kec. Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas.

Hasil wawancara dengan Wakil Ketua KBIHU Muhammadiyah, Bapak Drs. H. Muchson, Selasa, 6 Oktober 2020. Pada pukul 16.00-17.00 WIB, di rumah Bapak Drs. H. Muchson Sokanegara, Purwokerto Timur, Banyumas.

Hasil wawancara online dengan Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah (Dirjen PHU) Kementerian Agama Kabupaten Banyumas, Bapak H. Malik. Selasa, 6 Oktober 2020. Pada pukul 10.05 WIB.

Hasil wawancara online dengan Ketua Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Amirudin, S.Hi, 22 September 2020. Pada pukul 10.27-11.51 WIB, di rumah.

Hasil wawancara online dengan Ketua Forum Komunikasi KBIHU Kabupaten Banyumas, Bapak H. Amirudin, S.Hi, 4 Januari 2021. Pada pukul 13.30 WIB, di rumah.

Ishom, Muhammad. 2017. "Peran KBIH dalam Mengimplementasi Program Jemaah Haji Mandiri: Studi di Kota Tangerang Banten". *Jurnal Multikultural&Multieligijs*. Vol. 6. No. 2.

Jazuli, Imam. 2014. *Buku Pintar Haji dan Umrah: Panduan Superlengkap Manasik Haji&Umrah Brdasarkan 6 Madzhab*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

Kasmir. 2006. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Kayo, RB. Khatib Pahlawan. 2005. *Kepemimpinan Islam Dan Dakwah*. Jakarta: Amzah.

Kementrian Agama RI Badan Litbang dan Diklat Puslitbang Kehidupan Keagamaan. 2011. *Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 H/2009 M*. Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Kementrian Agama RI.

Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor D/799 Tahun 2013 Tentang Pedoman Operasional Kelompok Bimbingan Pasal 2.

Keputusan Dirjen Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah Nomor 146 Tahun 2019.

- Mu'awanah, Elfi dan Rifa Hidayah. 2009. *Bimbingan Konseling Islam*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyati. 2017. "Kualitas Pelayanan Ibadah Haji di Kementerian Agama kota Makassar". *Skripsi*. Prodi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Departemen Ilmu Administrasi, Universitas Hasanuddin.
- Nurhasanah, Siti dkk. 2018. "Strategi Pelayanan Prima KBIH dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji". *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah*. Vol. 3. No. 1.
- Putuhena, Shaleh. 2007. *Historiografi Haji Indonesia, Cet. Ke-1*. Yogyakarta: LKiS Pelangi Aksara.
- Ramadhan, Abdul Hadi Mulya. 2018. "Analisis Program Forum Komunikasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (FK-KBIH) Kabupaten Bogor dalam Meningkatkan Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji". *Skripsi*. Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Rasjid, Sulaiman. 1992. *Fiqh Islam*. Bandung: Sinar Baru.
- Rohim, Aunur dan Iip Wijayanto. 2001. *Kepemimpinan Islam*. Yogyakarta: UII Press.
- Sahrani, Nita. 2018. "Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Terhadap Jama'ah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Shafa Marwah Kota Dumai". *Skripsi*. Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunikasi, Universitas Negeri Islam (UIN) Sultan Syarif Kasim Riau.
- Sholihin, Ismail. 2009. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Siagian, Sondang P. 2007. *Fungsi-fungsi Manajerial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soehadha, Moh. 2012. *Metode Penelitian Sosial Kualitatif untuk Studi Agama*. Yogyakarta: SUKA-Press.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan; Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Cet. Ke-21*. Bandung: Alfabeta.
- Sukayat, Tata. 2016. *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Terry, George R. 1986. *Asas-asas Menejemen*. Bandung: PT Alumni.
- Terry, George R. 1993. *Prinsip-prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.

Terry, George R. dan Leslie W. Rue. 2018. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.

Tjiptono, Fandy dan Anatasia Diana. 2000. *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: ANDI Offset.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management; Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.

Usman, Husaini dan Purnomo Setiady Akbar. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial, Cet. Ke-6*. Jakarta: Bumi Aksara.

Yarmunida, Miti. 2017. *Fiqh Haji dan Umrah (Tinjauan Teori dan Praktik), Cet. Ke-1*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

