

SKRIPSI

**MANAJEMEN PELAYAN MANASIK HAJI
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN JAMAAH DI KBIH
AL HIKMAH METRO PUSAT**

Oleh :

**LINDA FRISKI MEILANI
NPM.1704010024**



**Jurusan Manajemen Haji dan Umroh
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1443 H / 2021 M**

**MANAJEMEN PELAYAN MANASIK HAJI
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN JAMAAH DI KBIH
AL HIKMAH METRO PUSAT**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

LINDA FRISKI MEILANI
NPM. 1704010024

Pembimbing : Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy

Jurusan Manajemen Haji dan Umroh
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1443 H / 2021 M**

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (satu) Berkas
Perihal : **Pengajuan Skripsi untuk Dimunaqosyahkan**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
di -

Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya, maka skripsi saudara:

Nama : Linda Friski Meilani
NPM : 1704010024
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : MANAJEMEN PELAYANAN MANASIK HAJI
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN JAMAAH DI
KBIH AL HIKMAH METRO PUSAT

Telah kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaqosyahkan.

Demikian harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terimakasih.
Wassalamualaikum Wr. Wb

Metro, September 2021
Dosen Pembimbing



Aulia Ranny Privatna, M.E.Sy
NIP. 2016068401

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : MANAJEMEN PELAYANAN MANASIK HAJI TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN JAMA'AH DI KBIH AL HIKMAH
METRO PUSAT
Nama : Linda Friski Meilani
NPM : 1704010024
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah

MENYETUJUI

Telah kami setuju untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.

Metro, September 2021
Dosen Pembimbing



Aulia Ranny Privatna, M.E.Sy
NIP. 2016068401



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax.(0725) 47296 Website: www.syahrah.metrouniv.ac.id;
e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor: 3494 / m. 20. 3 / D / PP. 00.9 / 11 / 2021

Skripsi dengan Judul: "MANAJEMEN PELAYANAN MANASIK HAJI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN JAMA'AH DI KBIH AL-HIKMAH METRO PUSAT", disusun oleh: LINDA FRISKI MEILANI, NPM: 1704010024. Jurusan Manajemen Haji dan Umrah, yang telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro pada hari/tanggal: Rabu/06 Oktober 2021.

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Siti Zulaikha, S.Ag.,M.H

Pembahas I : Zumaroh, M.Esy

Pembahas II : Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy.

Sekretaris : Ani Nurul Imtihanah, M.S.I



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. M. Jalil, M. Hum

19620812199803 1001

ABSTRAK

MANAJEMEN PELAYAN MANASIK HAJI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN JAMAAH DI KBIH AL HIKMAH METRO PUSAT

Oleh :

LINDA FRISKI MEILANI

NPM. 1704010024

KBIH adalah lembaga atau yayasan sosial Islam dan pemerintah bergerak di bidang Bimbingan Manasik Haji untuk jamaah haji di dalam negeri maupun saat pelaksanaan ibadah haji di Tanah Suci. KBIH sebagai organisasi sosial kemasyarakatan diberikan wewenang oleh pemerintah untuk menyelenggarakan bimbingan haji. Sebagai lembaga bimbingan ibadah haji KBIH memerlukan adanya manajemen pelayanan. Manajemen pelayanan manasik haji merupakan rangkaian kegiatan yang meliputi pelayanan, pembinaan dan perlindungan jamaah haji.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan manasik haji yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, evaluasi terhadap kepuasan jamaah di KBIH Al-Hikmah Metro. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Snowball Sampling*. Data yang sudah terkumpul dianalisis secara kualitatif dengan menggunakan teknik analisis berfikir secara induktif.

Hasil penelitian ini dapat menggambarkan bahwa manajemen pelayanan manasik haji pada KBIH Al-Hikmah Metro Pusat sudah baik, manajemen yang diterapkan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang diberikan Kementerian Agama. KBIH Al-Hikmah Metro Pusat juga berpedoman pada visi misi dan tujuan sehingga pengorganisasian telah dilaksanakan berdasarkan keahlian dan latarbelakang pendidikan pembimbing agar tercipta komunikasi yang baik dengan jamaah.

Kata Kunci : Manajemen Pelayanan, Manasik Haji, KBIH

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : LINDA FRISKI MEILANI
NPM : 1704010024
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, September 2021
Yang Menyatakan,



Linda Friski Meilani
NPM. 1704010024

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا
الْحَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ ۖ ٢٦٧

Artinya:

Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Mahakaya lagi Maha Terpuji.¹

(QS. Al-Baqarah : 267)

¹ Departemen Agama RI, *Al Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: CV. Diponegoro, 2005).

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya kepada peneliti. Hasil penelitian ini peneliti persembahkan untuk :

1. Kedua orangtua peneliti Bapak Untung dan Ibu Rosmiasih yang telah memberikan kasih sayang dan semangat serta motivasi dan juga pengorbanan yang tiada ternilai.
2. Bapak H. Radius Noeri dan Ibu Hj. Nenden Nurlela, S.Sos beserta segenap pengurus KBIH Al-Hikmah Metro Pusat yang telah mengizinkan dan membantu peneliti untuk menyelesaikan skripsi.
3. Kakak, ipar dan adik sepupuku Yunaria, Radiman, Ardena, Akbar yang tersayang.
4. Sahabat dan teman-teman yang mendukung dan penghibur peneliti hingga menyelesaikan skripsi.
5. Almamater Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil 'alamin, segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT. atas limpahan hidayah dan taufik-Nya sehingga skripsi dengan judul Manajemen Pelayanan Manasik Haji Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Di KBIH Al Hikmah Metro Pusat, ini dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang direncanakan. Shalawat serta salam juga tidak lupa peneliti sampaikan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW., beserta keluarga, dan para sahabatnya dan semua orang yang mengikutinya sampai *Yaumul Qiyamah*.

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang membantu serta membimbing dan memberikan semangat, ketulusan dan kesabaran. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag, Rektor IAIN Metro.
2. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy, selaku Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umroh, yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan studi di Jurusan Manajemen Haji dan Umroh.
4. Ibu Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy. selaku pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing, dan memberi semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang selama ini telah memberikan ilmu dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.

Metro, September 2021
Peneliti



Linda Friski Meilani
NPM. 1704010024

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| NOTA DINAS | iii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iv |
| HALAMAN PENGESAHAN | v |
| ABSTRAK | vi |
| ORISINALITAS PENELITIAN | vii |
| MOTTO | viii |
| PERSEMBAHAN | ix |
| KATA PENGANTAR | x |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Pertanyaan Penelitian | 6 |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian | 7 |
| D. Penelitian Relevan | 8 |
| | |
| BAB II LANDASAN TEORI | 10 |
| A. Manajemen Pelayanan | 10 |
| 1. Pengertian Manajemen Pelayanan | 11 |
| 2. Prinsip – Prinsip Pelayanan | 12 |
| 3. Kualitas Pelayanan | 15 |
| B. Kepuasan Jamaah..... | 17 |
| 1. Pengertian Kepuasan Konsumen | 17 |

| | |
|--|-----------|
| 2. Mengukur Kepuasan Konsumen | 18 |
| C. Manasik Haji..... | 20 |
| 1. Pengertian Manasik Haji..... | 20 |
| 2. Hukum Haji..... | 21 |
| 3. Syarat dan Rukun Haji | 22 |
| 4. Tata Cara Manasik Haji | 23 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 26 |
| A. Jenis dan Sifat Penelitian | 26 |
| B. Sumber Data | 27 |
| C. Teknik Pengumpulan Data..... | 29 |
| D. Teknik Analisis Data | 30 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 32 |
| A. Gambaran Umum KBIH Al-Hikmah Metro | 32 |
| 1. Sejarah Berdirinya KBIH Al Hikmah Metro | 32 |
| 2. Visi dan Misi KBIH Al Hikmah Metro | 33 |
| 3. Struktur Organisasi KBIH Al Hikmah Metro..... | 34 |
| B. Manajemen Pelayanan Pada Jamaah di KBIH Al-Hikmah Metro | 34 |
| C. Analisis Manajemen KBIH Al Hikmah Metro | 46 |
| BAB V PENUTUP..... | 50 |
| A. Kesimpulan | 50 |
| B. Saran | 51 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| 1.1 Jamaah Pendaftar dan Jamaah yang mengikuti bimbingan..... | 5 |
| 4.2 Jadwal Materi Pesantren Haji 1435 H (Buku Refleksi Haji) | 41 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| 4.1 Bagan Struktur Organisasi KBIH Al-Hikmah Metro..... | 34 |
|---|----|

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Pembimbing Skripsi
2. Surat Izin Research
3. Surat Tugas
4. APD
5. Surat Keterangan Bebas Pustaka
6. Surat Konsultasi Bimbingan Skripsi
7. Surat Keterangan Lulus Plagiasi
8. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Proses ibadah dalam Islam bukan hanya sekedar mencari pahala dan mengejar surga, tetapi juga untuk memperbaiki mental, akhlak dan perilaku. Ibadah dapat dibagi menjadi tiga jenis yaitu, ibadah badaniyah, ibadah maliyah, dan ibadah badaniyah sekaligus maliyah. Untuk yang pertama ibadah badaniyah adalah ibadah yang hanya menuntut dilaksanakan dengan mencurahkan tenaga fisik, seperti shalat dan puasa. Kedua, ibadah maliyah, yakni ibadah yang dilaksanakan dengan mengeluarkan sebagian harta saja, seperti contohnya zakat. Ketiga, ibadah badaniyah sekaligus maliyah seperti ibadah haji .¹

Ibadah haji merupakan rukun Islam yang kelima, secara bahasa haji bermakna *qashdu*, yang berarti menyengajakan diri untuk melaksanakan ibadah yang agung. Dan secara istilah umum, haji adalah berziarah atau datang ke Baitullah pada waktu-waktu tertentu untuk melaksanakan rukun, wajib dan sunah-sunah haji.²

¹Imam al-Ghazali, *Rahasia Haji & Umroh*, 1 ed. (Jagakarsa, Jakarta Selatan: Khazanah Pustaka Islam, 2017), 9.

²Zainal Abidin bin Syamsuddin, *Panduan Perjalanan Ibadah Haji dan Umroh*, 3 ed. (Cipayung, Jakarta Timur: Pustaka Imam Bonjol, 2017), 168.

Tentang perintah mengerjakan haji, Sebagaimana Allah SWT .

berfirman:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ٩٧

Artinya:

Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barang siapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barang siapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam. (QS. Ali Imron : 97) ³

Pelayanan tidak lepas dari masalah kepentingan umum, kedudukan aparatur pemerintah (Kementerian Agama) terhadap masyarakat merupakan penerapan dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat.⁴

Pemerintah menjadi pemberi layanan umum yang utama, adanya *Contract management* (kontrak manajemen) bagi banyak lembaga bimbingan manasik haji (KBIH) yang melakukan kontrak kerja dengan instansi pemerintah (Kementerian Agama) untuk memberikan pelayanan publik.

Pertemuan bimbingan manasik diadakan 16 kali sedangkan dalam Kementerian Agama hanya diadakan 10 kali pertemuan, 2 kali diadakan oleh Kementerian Agama dan 8 kali diadakan di Kantor Urusan Agama Kecamatan. Kinerja KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) sebagai mitra kerja pemerintah bidang Haji dan Umroh hadir membantu pemerintah dalam mengatasi persoalan-persoalan bimbingan dan manasik haji.

³Departemen Agama RI, *Al Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: CV. Diponegoro, 2005).

⁴Kasmiri, *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Wali Pers, 2011), 2–3.

KBIH merupakan lembaga atau yayasan sosial Islam dan pemerintah yang bergerak di bidang Bimbingan Manasik Haji untuk jamaah haji di dalam negeri maupun saat pelaksanaan ibadah haji di Tanah Suci. KBIH sebagai organisasi sosial kemasyarakatan diberikan wewenang oleh pemerintah untuk menyelenggarakan bimbingan haji. Bimbingan manasik haji adalah arahan atau penjelasan cara melaksanakan haji dan sebagai tuntunan hal-hal yang berhubungan dengan rukun, wajib, sunnah haji dan lain sebagainya sebelum berangkat ke Tanah Suci.⁵

Manasik merupakan rangkaian latihan tatacara melakukan ibadah haji dan umroh. Pemberian teori tentang tata cara melaksanakan ibadah haji, proses perjalanan haji, ziarah, pengenalan budaya Arab dan sekaligus juga praktik di lapangan, dengan membuat replika miniatur Ka'bah dan tempat lainnya .

Pelaksanaan bimbingan manasik haji menurut Departemen Agama RI memiliki beberapa unsur-unsur, yang terdiri dari : adanya peserta atau jamaah haji, adanya instruktur atau pemateri, adanya metode, adanya media atau sarana prasarana, serta pendanaan atau pembiayaan yang dibutuhkan dalam manasik haji.

Dengan sarana dan prasarana yang ada, banyak jamaah yang memilih untuk mengikuti bimbingan manasik haji di KBIH Al-Hikmah dengan pengurus harian yang tidak begitu banyak, tidak menutup kemungkinan KBIH lalai dalam memberikan pelayanan yang utuh.

⁵ Achmad Nidjam dan Alatief Hanan, *Manajemen Haji : Studi Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Workers* (Zikrul Hakim, 2001), 181.

Keterlibatan banyak unsur dalam pelatihan manasik haji, hal ini memunculkan adanya pengaturan yang sistematis sehingga tujuan dapat dicapai secara efektif dan efisien. Dengan artian penyelenggaraan bimbingan manasik haji memerlukan manajemen, karena manajemen bekerja secara sistematis yang diawali dengan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan.⁶

Pemberian layanan berkualitas tinggipun akan memuaskan jamaah dan akan membangun loyalitas jamaah kepada pengurus KBIH terkait. Apabila pelayanan yang diterima memenuhi harapan jamaah, maka kualitas pelayanan dianggap baik dan diperoleh citra positif. Citra positif memudahkan instansi terkait untuk secara efektif mengkomunikasikan pelayanan atau jasanya, dan memudahkan konsumen (jamaah) untuk menerima. Di sisi lain, jika layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, kualitasnya dianggap buruk dan memiliki citra yang kurang baik.⁷

Pelayanan yang diberikan KBIH Al-Hikmah dari awal pendaftaran seperti menandatangani akte mufakat serta syarat administrasi lainnya juga yang belum memiliki paspor KBIH Al-Hikmah membantu mengurus pembuatan paspornya, setelah semua administrasi lengkap jamaah haji tinggal menunggu undangan pelatihan manasik haji.⁸

⁶Departemen Agama RI, *Ibadah haji dalam sorotan publik*, 2007, 12.

⁷ Adrizar, *Membangun Citra Lembaga Perguruan Tinggi Yang Berbasis Vokasi* (Yogyakarta: Budi Utama, 2015), 81.

⁸ Ibu Ratna, *Jamaah Haji 2019 di KBIH Al-Hikmah*, 16 September 2021.

KBIH harus memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang sesuai. SOP merupakan standar dan prosedur yang digunakan sebagai acuan dalam bekerja, digunakan untuk mengukur kinerja, dan digunakan sebagai tolak ukur untuk mengevaluasi kinerja pegawai organisasi swasta atau instansi pemerintah. Jika suatu organisasi menerapkan SOP dengan baik, maka organisasi dapat mencapai tujuannya dan mencapai kesuksesan.⁹

Penerapan manajemen pelayanan tersebut, dilaksanakan pada berbagai organisasi baik lembaga pemerintah maupun swasta. Diantara lembaga yang dimaksud termasuk KBIH Al-Hikmah Metro Pusat, merupakan suatu lembaga usaha swasta yang bergerak di bidang penyelenggaraan bimbingan ibadah haji.

KBIH Al-Hikmah ada sejak tahun 2004 telah menjadi perantara calon jemaah haji, sehingga memudahkan untuk melakukan bimbingan haji. Jumlah jemaah haji yang menunaikan ibadah haji melalui KBIH Al-Hikmah terlihat dari tabel berikut ini:

⁹ Zaenal Mukarom Muhibyidin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, 1 ed. (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015), 120.

Tabel 1.1
Jamaah Pendaftar dan Jamaah yang mengikuti bimbingan

| No. | Tahun | Jamaah Pendaftar di KBIH Al-Hikmah | Jamaah yang Mengikuti Bimbingan di KBIH Al-Hikmah |
|-----|-------|------------------------------------|---|
| 1 | 2015 | 99 orang | 99 orang |
| 2 | 2016 | 81 orang | 81 orang |
| 3 | 2017 | 153 orang | 153 orang |
| 4 | 2018 | 162 orang | 162 orang |
| 5 | 2019 | 151 orang | 151 orang |

Dari daftar tabel di atas diambil 5 tahun terakhir, bahwa di tahun 2015 hingga 2016 jamaah yang mendaftar dan melakukan bimbingan berkurang. Tetapi pada tahun 2017 hingga 2018 jamaah yang mendaftar dan melakukan bimbingan meningkat pesat. Sedangkan tahun 2019 mengalami penurunan jamaah. Di tahun 2020 tidak terdapat jamaah melakukan bimbingan karena adanya virus covid 19 sehingga ibadah haji di Indonesia sementara tidak dilaksanakan terlebih dahulu.¹⁰

Tabel diatas menyatakan bahwa KBIH Al-Hikmah memiliki jamaah yang cukup banyak, sehingga tidak menutup kemungkinan KBIH lalai dalam memberikan pelayanan yang utuh, dan KBIH Al-Hikmah hanya memiliki sedikit karyawan.

Latarbelakang jamaah haji berbagai macam seperti perbedaan umur, tingkat pendidikan, pengetahuan agama, dan kualitas kesehatan jamaah.

¹⁰ Bapak Radius, Pengurus KBIH Al Hikmah, 16 September 2020.

Mengharuskan pembimbing memberikan pelayanan yang ekstra terhadap calon jamaah haji. Karena tidak bisa disamakan dengan pemberian pelayanan pada setiap calon jamaah haji.

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti **“Manajemen Pelayanan Manasik Haji Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al-Hikmah Metro Pusat”**.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, peneliti merumuskan pertanyaan dalam penelitian ini adalah Bagaimana Manajemen Pelayanan Manasik Haji Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Di KBIH Al Hikmah Metro Pusat?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah bertujuan untuk memecahkan masalah yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen pelayanan manasik haji terhadap tingkat kepuasan jamaah di KBIH Al Hikmah Metro Pusat .

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber pengetahuan dan dapat menambah wawasan serta memberi penjelasan kepada masyarakat tentang manajemen pelayanan manasik haji pada KBIH Al-Hikmah Metro Pusat.

b. Secara Praktis

Hasil dari penelitian ini secara praktis diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan terhadap kebijakan yang diambil oleh Penyelenggara Ibadah Haji dan Umroh kota Metro sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan manasik haji bagi calon jamaah haji.

D. Penelitian Relevan

Berdasarkan penelitian sebelumnya untuk menghindari terjadinya pengulangan pembahasan karangan orang lain, maka peneliti mencoba memaparkan tentang penelitian-penelitian sejenis yang telah diteliti sebelumnya, diantaranya :

Penelitian Erwin Jaya yang berjudul “Manajemen Pelayanan Manasik Haji Pada KBIH Syekh Yusuf Di Kabupaten Gowa.” Fokus penelitian ini yaitu adanya perencanaan yang meliputi persiapan manasik haji, pelaksanaan manasik haji, deretan kegiatan, sarana mencapai tujuan dan sumber-sumber yang dibutuhkan, serta peluang dan tantangan yang

dihadapi.¹¹ Berdasarkan penelitian tersebut terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian ini, persamaan pada penelitian ini terletak pada pembahasan manajemen bimbingan ibadah haji sedangkan perbedaannya yaitu lokasi penulisan dan deskripsi fokus.

Anwar Zuhri, “Manajemen Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Muslimat NU Darul Qur’an Gunung Kidul Yogyakarta”.¹² Dalam penelitian tersebut menjelaskan bahwa manajemen mempunyai peran penting dalam menunjang perkembangan dan keberhasilan dakwah, dalam pelaksanaan pelayanan bimbingan ibadah haji pada KBIH Muslimat NU Darul Qur’an Gunung Kidul memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen diantaranya *planning, organizing, controlling, actuating*. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan penelitian sebelumnya terdapat pada fungsi manajemen sebagai penunjang perkembangan dakwah sedangkan yang peneliti teliti ialah manajemen pelayanan yang berfokus pada pelayanan pembinaan manasik haji, dan persamaan pada penelitian ini adalah pada pembahasan manajemen haji pada KBIH.

Harlita Riandini, “Manajemen Pelayanan Manasik Haji Oleh Bidang Penyelenggaraan Haji Umroh (PHU) Kantor wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016”.¹³ Penelitian ini membahas

¹¹ Erwin Jaya, “Manajemen Pelayanan Manasik Haji Pada KBIH Syekh Yusuf Di Kabupaten Gowa” (Makassar, UIN Alauddin Makassar, 2016), 6.

¹² Muhammad Hasan Syaifur Rizal, “Manajemen Pelayanan Program Pasca Haji Oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haaji (KBIH) Rindu Ka’bah Kabupaten Bantul Tahun 2017” (Yogyakarta, UIN Sunan Kalijaga, 2018), 9.

¹³ Harlita Riandini, “Manajemen Pelayanan Manasik Haji Oleh Bidang Penyelenggaraan Haji Umroh (PHU) Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016” (UIN Sunan Kalijaga, 2017), 6.

tentang penerapan fungsi manajemen serta pelaksanaan pelayanan bimbingan manasik, kordinasi dan kerjasama antara calon jamaah haji dan semua pihak yang terkait dengan penyelenggaraan. Persamaan penelitian Harlita dengan penelitian yang peneliti yaitu sama-sama meneliti tentang fungsi manajemen pelayanan manasik haji. Sedangkan perbedaan dengan penelitian peneliti yaitu obyek yang diteliti.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Manajemen Pelayanan

1. Pengertian Manajemen Pelayanan

Manajemen berasal dari bahasa Italia *maneggiare* yang berarti “mengendalikan”, dan kemudian bahasa Prancis mengadopsi kata dari bahasa Inggris menjadi *management*, yang memiliki arti “seni melaksanakan dan mengatur”. Ricky W. Griffin mendefinisikan manajemen adalah sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efektif dan efisien.¹

Gibson, Donnelly dan Ivancevich menyatakan bahwa manajemen adalah proses kegiatan yang dilakukan oleh satu individu atau lebih untuk merencanakan mengkoordinir berbagai aktivitas bertujuan untuk mencapai hasil yang tidak dapat dicapai apabila seorang individu bertindak sendiri.²

Manajemen adalah proses *planning, organizing, actuating* dan *controlling* yang dilakukan guna mencapai tujuan yang diharapkan, yang alat ukur penentuannya dengan menggunakan manusia dan sumber daya lainnya. Manajemen menurujuk pada proses memimpin dan mengarahkan karyawan dan unit kerja dalam suatu organisasi dan

¹Rheza Pratama, *Pengantar Manajemen* (Deepublish, 2020), 7.

² Gibson, Ivancevich, Donnelly, *Organisasi: Prilaku, Struktur, Proses* (Jakarta: Binarupa Aksara, 1996), 4.

memotivasi agar tampil di tingkat lebih tinggi atau lebih baik dari yang dikerjakan.³

Pelayanan menurut Gronroos adalah suatu kegiatan yang tidak terlihat (tidak dapat diraba) yang terjadi karena adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau aktivitas lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan guna memecahkan permasalahan konsumen.⁴

Pelaksanaan haji memerlukan manajemen pelayanan yang sesuai dengan tujuan organisasi dan sekaligus bermanfaat bagi jamaah haji yang tergabung dalam lembaga bimbingan ibadah haji. Lembaga bimbingan haji seperti KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) sebagai bentuk manajemen pelayanan dalam bidang jasa.⁵

Beberapa pendapat diatas dapat dipahami bahwa pengertian manajemen dan pelayanan diatas dapat didefinisikan, manajemen pelayanan adalah proses suatu penerapan ilmu untuk menyusun sebuah rencana, mengimplementasikan rencana dengan menggunakan prinsip pelayanan yang baik. Manajemen pelayanan adalah kepuasan pelanggan. Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dari dalam maupun luar layanan, pihak penyedia layanan dan pemberi layanan harus selalu berusaha mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan konsumen. Dalam hal ini, konsumen adalah penikmat jasa yang diberikan

³Nurmadhani Fitri Suyuthi dkk., *Dasar-Dasar Manajemen: Teori, Tujuan dan Fungsi* (Yayasan Kita Menulis, 2020), 13.

⁴ Gronroos Cristian, *Service Management and Marketing: A Moment of Truth* (Singapore: Maxwell Macmillan International, 1990), 27.

⁵Salaamah Khalid bin Saleh Al salaamah, *Tujuan Ibadah Haji* (Osoul Center, 2013), 3–5.

oleh yayasan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan atau menilai kualitas jasa. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan nilai menyeluruh atas keunggulan jasa itu sendiri.⁶

2. Prinsip – Prinsip Pelayanan

Pelayanan publik wajib dilaksanakan dan dijalankan sinkron dengan peraturan dan prinsip pelayanan yang saat ini digunakan. Prinsip pelayanan publik antara lain sebagai berikut :⁷

a. Kesederhanaan

Pelayaan publik bisa dikatakan pelayanan yang sesungguhnya apabila dalam pelaksanaannya tidak menyulitkan, mekanisme/tata cara pelayanan diselenggarakan secara gampang, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, gampang dilaksanakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan.

b. Kejelasan dan Kepastian

Kejelasan pada pengaplikasian pelayanan publik ini meliputi kejelasan pada hal seperti persyaratan teknis dan urusan surat menyurat pelayanan publik, mekanisme dan tatacara pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam menaruh pelayanan dan penyelesaian keresahan/ problem/ sengketa dalam penyelenggaraan pelayanan publik, rincian keuangan/tarif pelayanan publik dan tata cara pembayaran, ketika penyelesaian pelayanan publik.

⁶ Fandy Tjiotono, *Prinsip-prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: Andi, 2001), 10.

⁷ Muhibyudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, 84.

c. Kepastian Waktu

Penyelenggaraan pelayanan publik bisa diselesaikan pada kurun waktu yang sudah ditentukan.

d. Akurasi

Produk yang berasal dari hasil penyelenggaraan pelayanan publik bisa diterima menggunakan benar, tepat, dan absah yang berpegang teguh dalam prinsip efektivitas dan efisiensi.

e. Keamanan.

Kriteria memiliki seperti proses dan hasil pelayanan publik bisa menaruh rasa aman, ketenangan dan bisa menaruh kepastian aturan bagi rakyat.

f. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau problem pada pengaplikasian pelayanan publik.

g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Penyelenggaraan pelayanan publik wajib tersedia sarana dan prasarana kerja, alat-alat kerja serta pendukung lainnya yang memadai termasuk pengadaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika) .

h. Kemudahan Akses

Tempat serta lokasi dan juga sarana pelayanan yang cukup sebagai akibatnya gampang dijangkau oleh masyarakat. Selain itu, segala bentuk berita yang berkaitan menggunakan pelayanan publik pula gampang diakses oleh masyarakat melalui teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pengaplikasian pelayanan publik, pemberi pelayanan wajib bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, dan menaruh pelayanan yang ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan loka aplikasi pelayanan publik wajib tertib, tersedianya ruang tunggu yang nyaman, tidak kotor, tidak berantakan, lingkungan yang indah, sehat, dan juga dilengkapi menggunakan fasilitas pendukung pelayanan, seperti area parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan menurut Albrecht dan Zemke ialah bentuk akhir kegiatan interaksi berasal berbagai aspek, yakni system pelayanan, sumber daya manusia oemberi

elayanan, serta strategi pelanggan.⁸ Kualitas pelayanan publik terdiri dari 6 aspek yaitu :⁹

a. Sarana Pelayanan

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sistem pemerintahan melakukan berbagai kegiatan, baik yang tergolong kegiatan yang sering dilakukan maupun kegiatan pembangunan. Jelas seluruh kegiatan itu memerlukan sarana dan prasarana kerja yang tepat dan sesuai. Artinya, sarana dan prasarana tersebut harus dapat mendukung penyelesaian tugas dengan tepat waktu dengan nilai hasil yang tinggi.

b. Keandalan

Organisasi yang dioperasikan dengan baik selalu memiliki kriteria kinerja (*performance criteria*) yang harus dipenuhi oleh setiap orang dalam suatu organisasi. Seperti telah dimaklumi, kriteria tersebut terdiri antara lain dari cara kerja, mutu yang dihasilkan, waktu penyelesaian.

c. Daya Tanggap

Sikap tanggap diperlukan bukan hanya agar sistem kerja lebih produktif dengan nilai karya yang semakin tinggi, akan tetapi juga agar seluruh kegiatannya benar-benar relevan dengan keseluruhan upaya pemerintah dan masyarakat mencapai tujuan nasional yang telah disepakati .

⁸ Muhibyidin Wijaya Laksana, 111.

⁹ Ismail Nurdin, *Kualitas Pelayanan Publik* (Surabaya: msc, 2019), 46–53.

d. Jaminan

Tindakan anggota birokrasi pemerintah harus kuat dasar legalitasnya.

e. Harga

Pemberian pelayanan kepada masyarakat terbagi berbagai jenis dan bentuk, ada bentuk dan jenis pelayanan yang semata-mata diperuntukan kepada masyarakat tanpa menarik biaya dan bersifat gratis, tapi juga ada bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang sifatnya apabila layanan sudah diterima masyarakat selanjutnya baru membayar beban biaya.

f. Empati

Kesan yang berkerabat dan memberi perlakuan yang ramah apabila ditampilkan oleh aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, merupakan sesuatu yang sangat berharga dan sangat membekas bagi masyarakat, kesan yang mungkin sepele ini namun sangat berarti membentuk citra sistem kerja yang responsif dan ramah.

B. Kepuasan Jamaah

1. Pengertian Kepuasan Konsumen (Jamaah)

Kepuasan konsumen dapat didefinisikan sebagai evaluasi kesadaran dan kecintaan konsumen terhadap barang atau jasa. Menurut para ahli mendefinisikan kepuasan konsumen.

Menurut *Kolter* kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk yang diterima dan yang diharapkan.

Engel et. Al menyatakan kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan dengan ketidak puasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen.¹⁰

Dari definisi diatas dapat dipahami bahwa kepuasan konsumen merupakan hasil dari perbandingan yang dirasakan konsumen antara kinerja produk dengan harapan yang diinginkan konsumen.

2. Mengukur Kepuasan Konsumen

Beberapa konsep yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur kepuasan konsumen. Ada enam konsep inti yang memiliki kesamaan diantara beragamnya cara mengukur kepuasan konsumen, yaitu:¹¹

a. Kepuasan Konsumen Keseluruhan

Cara sederhana untuk mengukur kepuasan konsumen adalah langsung menanyakan kepada konsumen seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu.

¹⁰Gazali Djunaidi Firman Gazali Djunaidi, SE, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Minyak Kayu Putih Pada Ketel Walbarua Di Desa Ubung* (Penerbit Qiara Media, 2020), 29.

¹¹Mu'ah dan Masram, *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan* (Zifatama Jawara, 2021), 34.

b. Dimensi Kepuasan Konsumen

Meminta konsumen menilai produk atau jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik seperti kecepatan layanan atau keramahan staf konsumen. Meminta konsumen menilai produk atau jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama.

c. Konfirmasi Harapan

Yaitu kesesuaian atau ketidak sesuaian antara harapan konsumen dengan kinerja actual produk perusahaan.

d. Minat Pembelian Ulang

Kepuasan konsumen diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah konsumen akan berbelanja menggunakan jasa perusahaan lagi. Pelayanan yang berkualitas dapat menciptakan kepuasan konsumen dimana mutu pelayanan tersebut akan masuk kebenak konsumen sehingga dipersepsikan baik.

e. Kesiediaan Untuk Merekomendasikan

Yaitu kesiediaan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindak lanjuti.

f. Ketidak Puasan Konsumen

Yaitu menelaah aspek-aspek yang digunakan untuk mengetahui ketidak puasannya pelanggan, meliputi complain, pengembalian produk, biaya garansi.

C. Manasik Haji

1. Pengertian Manasik Haji

Manasik haji adalah tata cara dan pelaksanaan haji, dan merupakan hak untuk tidak diabaikan oleh muslim yang melaksanakan ibadah haji, ini dilakukan sebelum haji. Dan merupakan tata cara atau tuntunan penggunaan miniatur Ka'bah untuk melakukan hal-hal yang berhubungan dengan haji, kewajiban dan sunnah, dan dilakukan sebelum calon jamaah haji meninggalkan tempat suci. Dengan kata lain, Manasik adalah pelatihan tentang keseluruhan pelaksanaan ibadah haji yang wajib diikuti oleh calon jamaah haji.¹²

Ulama fiqih mendefinisikan haji adalah menyengaja mendatangi Ka'bah untuk menunaikan amalan-amalan tertentu, atau mengunjungi tempat tertentu pada waktu tertentu untuk melakukan amalan-amalan tertentu.¹³

Calon jamaah haji juga akan belajar bagaimana caranya praktek tawaf, sa'i, wukuf, lempar jumrah dan prosesi haji lainnya, kondisinya mirip dengan yang ada di Tanah Suci. Jamaah haji yang sudah dibekali manasik haji akan terlihat berbeda dengan haji mandiri.

Kegiatan pembinaan yang dilakukan oleh pemerintah juga dapat dilakukan secara mandiri atas prakarsa jamaah sendiri (majelis taklim), yaitu sistem pembinaan terpadu bagi jamaah. Hal ini mengacu pada

¹²Agustus 2017, <https://www.nabawimulia.co.id/pengertian-dan-manfaat-manasik-haji/>.

¹³ Mansyur Pribadi, *Panduan Ibadah Haji dan Umrah* (Deepublish, 2010), 13.

kemandirian berjamaah dan menitikberatkan pada pemahaman tata cara ibadah haji, dan pengetahuan manasik .¹⁴

2. Hukum Haji

Ibadah haji diwajibkan dalam Islam sebagaimana firman Allah SWT:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ
مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ٩٧

Artinya :

Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barangsiapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam¹⁵ (Q.S Ali Imron:97).

Allah SWT berfirman :

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَىٰ كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ ٢٧

Artinya:

“Dan serulah manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, atau mengendarai setiap unta yang kurus, mereka datang dari segenap penjuru yang jauh”¹⁶(QS. Al-Hajj : 27).

¹⁴ Achmad Nidjam dan Alatief Hanan, *Manajemen haji: studi kasus dan telaah implementasi knowledge workers* (Zikrul Hakim, 2001), 73.

¹⁵ Departemen Agama RI, *Al Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: CV. Diponegoro, 2005).

¹⁶ Departemen Agama RI, *Al Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: CV. Diponegoro, 2005).

Menunaikan ibadah haji harus sesuai dengan apa yang nabi lakukan. Oleh karena itu kondisi, rukun dan hadits harus dijadikan pedoman dalam melakukan ritual haji.

3. Syarat dan Rukun Haji

Dalam melaksanakan ibadah haji harus ada syarat-syarat yang dipenuhi, adapun syaratnya terhitung sebagai haji islam (haji fardu) adalah¹⁷:

- a. Islam
- b. Baligh (dewasa)
- c. Berakal sehat
- d. Merdeka (bukan budak)
- e. Istithaah (mampu) artinya mampu melaksanakan ibadah haji ditinjau dari segi jasmani dan rohani, ekonomi serta keamanan.

Rukun haji adalah hal-hal yang wajib dilaksanakan dalam manasik haji namun apabila tidak dilaksanakan akan mendapatkan hukuman berupa membayar dam, sebagai berikut:¹⁸

- a. Ihram dari *miqat*. Barang siapa tidak melakukan ihram melewati *miqat*, maka wajib baginya membayardam dengan menyembelih seekor kambing.
- b. Melempar Jumrah. Para ulama sepakat, bagi orang yang tidak melempar jumrah maka harus membayar dam, karena hukumnya wajib.

¹⁷ Imam al-Ghazali, *Rahasia Haji & Umroh*, I (Jakarta Selatan: Maktabah al'Asriyah, Beirut, 2017), 55–57.

¹⁸ Imam al-Ghazali, *Rahasia Haji & Umroh*,, 61–62.

- c. Wukuf di Arafah, hingga terbenam matahari
- d. *Mabit* (bermalam) di Muzdalifah.
- e. *Mabit* di Mina, malam tanggal 11,12,13 dzulhijah bagi jamaah yang melaksanakan Nafar Tsani.
- f. Tawaf wada'. Tawaf perpisahan, tawaf yang menandakan jamaah sudah menyelesaikan seluruh rukun haji.

4. Tata Cara Manasik Haji

Manasik haji merupakan simulasi ilmu dan amalan yang dilakukan oleh Kementerian Agama dan KBIH kepada calon jamaah haji. Tujuannya agar calon jamaah haji memahami kondisi, rukun haji, dan wajib haji serta membekali jamaah haji dengan praktik tawaf, sa'i, wukuf, lempar jumrah, dan prosesi ibadah lainnya dengan kondisi yang mirip dengan yang ada di tanah suci agar kemungkinan ibadah haji yang kita lakukan tidak rusak atau batal. Adapun tata cara manasik haji sebagai berikut :¹⁹

- a. Melakukan Ihram dari miqat yang telah di tentukan.

Ihram dapat dilakukan dimulai sejak awal bulan Syawal dengan melakukan sunah, berwudhu, memakai pakaian ihram, dan berniat haji mengucapkan *Labbaik Allahumma hajjan*, yang artinya “aku memenuhi panggilan-Mu ya Allah, untuk berhaji.” Kemudian berangkat ke Arafah dengan membaca talbiah.

¹⁹ Kementerian Agama RI, *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah* (Jakarta, 2019), 68.

b. *Wukuf di Arafah*

Dilakukan pada tanggal 9 Dzulhijjah, waktu dimulainya setelah matahari tergelincir sampai terbit fajar pada hari nahar (hari menyembelih kurban) tanggal 10 Dzulhijjah. Saat *wukuf*, ada beberapa hal yang harus dilakukan, yaitu shalat jamak taqdim dan qashar zuhur dan ashar, berdoa, berzikir bersama, membaca Al-Quran, shalat *jamak taqdim* dan *Qashar* Magrib dan Isya.

c. *Mabit di Muzdalifah.*

Mekkah Waktunya sesaat setelah tengah malam sampai sebelum terbit fajar. Di sini mengambil batu kerikil sejumlah 49 butir atau 70 butir untuk melempar jumroh di *Mina*, dan melakukan shalat subuh di awal waktu, dilanjutkan dengan berangkat menuju Mina. Kemudian berhenti sebentar di *Masy'aral Haram* (monumen suci) atau *Muzdalifah* untuk berzikir kepada Allah SWT .

لَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَنْ تَبْتَغُوا فَضْلًا مِّن رَّبِّكُمْ ۖ فَإِذَا أَفْضْتُمْ مِّنْ عَرَفَاتٍ فَاذْكُرُوا اللَّهَ عِندَ
الْمَشْعَرِ الْحَرَامِ ۖ وَادْكُرُوهُ كَمَا هَدَيْكُمْ ؕ وَإِنْ كُنْتُمْ مِّن قَبْلِهِ لَمِن الضَّالِّينَ ١٩٨

Artinya:

Bukanlah suatu dosa bagimu mencari karunia dari Tuhanmu (pada musim haji). Apabila kamu bertolak dari Arafah, berzikirlah kepada Allah di Masyarilharam.60) Berzikirlah kepada-Nya karena Dia telah memberi petunjuk kepadamu meskipun sebelumnya kamu benar-benar termasuk orang-orang yang sesat. 60) Yang dimaksud dengan Masyarilharam adalah bukit Quzah di Muzdalifah. Akan tetapi, telah disepakati bahwa Muzdalifah secara keseluruhan dapat digunakan sebagai tempat mabit.

(Q.S. Al Baqarah : 198).²⁰ Dan mengerjakan shalat subuh ketika fajar telah menyingsing.

d. Melontar Jumroh Aqobah.

Melontar jumroh Aqobah dilakukan di bukit Aqobah pada tanggal 10 Dzulhijjah dengan 7 butir kerikil, kemudian menyembelih hewan kurban.

e. Tahalul

Berlepas diri dari ihram haji setelah selesai mengerjakan amalan-amalan haji. Tahalul awal dilaksanakan setelah selesai melontar jumroh aqobah, dengan cara mencukur/memotong rambut sekurang-kurangnya 3 helai. Setelah tahalul boleh memakai pakaian biasa dan melakukan semua perbuatan yang dilarang selama ihram, kecuali berhubungan seks. Mabit di Mina

Mabit dilaksanakan pada hari tasyrik (hari yang diharamkan untuk berpuasa), yaitu pada tanggal 11, 12 dan 13 Dzulhijjah. Setiap siang pada hari-hari tasyrik itu melontar Jumroh *Ula*, *Wustho* dan *Aqobah*, masing-masing 7 kali.

f. Thawaf Ifadhah

Jama'ah yang belum melaksanakan thawaf ifadhah ketika berada di Mekkah, maka harus melakukan tawaf ifadhah dan sa'i. Lalu melakukan thawaf wada' sebelum meninggalkan Mekkah untuk kembali pulang ke daerah asal.

²⁰ Departemen Agama RI, *Al Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: CV. Diponegoro, 2005).

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan yaitu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengangkat data yang ada dilapangan. Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang dilakukan dalam rangka mencari solusi atas tidak terjadinya hubungan mutual antara hasil penelitian mahasiswa dengan kepentingan pengguna.¹ Adapun penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian manajemen pelayanan di KBIH Al Hikmah Metro. Diambil dari fenomena-fenomena yang ada di lapangan pada saat observasi.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Langkah ini peneliti harus mendeskripsikan suatu obyek, fenomena, atau *setting* social yang akan dituangkan dalam tulisan yang bersifat naratif. Arti dalam penulisannya data dan fakta yang dihimpun berbentuk kata atau gambar daripada angka. Penggunaan studi kasus dekskriptif dalam penelitian ini bermaksud agar dapat mengungkap atau memperoleh informasi dari data penelitian secara menyeluruh dan mendalam.²

¹Lely Shofa Imama Abidin M. SI Dr Zainal, *Penelitian Perbankan Syariah(Teori dan Praktik)* (Duta Media Publishing, 2020), 22.

² Prof Dr A. Muri Yusuf M.Pd, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan* (Prenada Media, 2016), 62.

Sehingga penelitian deskriptif kualitatif adalah mendeskripsikan objek dari data yang terkumpul dalam bentuk informasi kalimat bukan angka baik tertulis atau memberi gambaran mengenai manajemen pelayanan manasik haji pada KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) Al Hikmah Metro.

B. Sumber Data

Data adalah segala informasi tentang segala sesuatu mengenai tujuan penelitian. Data tersebut merupakan hasil yang terdokumentasi dengan baik berupa fakta, gambar dan kata sebagai bahan informasi. Berdasarkan pemahaman tersebut maka topik penelitian akan diambil datanya, lalu dikumpulkan, untuk dipelajari. Peneliti menggunakan berbagai sumber data dalam penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, dalam hal ini adalah subjek penelitian (informan) yang berkenaan dengan variable yang diteliti.³

Data primer dalam penelitian ini adalah yaitu seluruh populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Populasi adalah semua anggota objek pengamatan yang menjadi perhatian dan tidak seluruhnya harus diamati dalam penelitian yang dilakukan. Sedangkan sampel

³ Sandu Siyoto dan Muhammad Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Literasi Media Publishing, 2015), 28.

merupakan perwakilan dari jumlah keseluruhan objek yang berpeluang menjadi sumber data, yang disebut dengan populasi.⁴

Dalam penelitian ini sumber data primer diperoleh langsung dari subjeknya yaitu Ketua dan pengurus KBIH Al-Hikmah Metro Pusat (Bapak Radius dan Ibu Nenden) dan 10 jamaah haji KBIH Al-Hikmah. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik pengambilan sampel *Snowball Sampling*. *Snowball Sampling* adalah metode penggunaan indentifikasi dan pengambilan sampel melalui suatu jaringan. diambil dari data jamaah haji di buku jamaah tahun 2019 milik KBIH Al-Hikmah.

Snowball sampling didasarkan pada analogi bola salju, yang dimulai dalam ukuran kecil tetapi seiring berjalannya proses jumlahnya membesar.⁵ Berdasarkan penjelasan diatas, maka dalam penelitian ini peneliti akan memilih jamaah haji sebagai sampel, lalu dilakukan berulang hingga data yang terkumpul telah sampai kepada taraf titik jenuh.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder atau data tangan kedua adalah data diperoleh oleh peneliti, bukan langsung dari subjek penelitiannya. Data sekunder, biasanya berupa dokumen atau data laporan tersedia.⁶ Selain

⁴ Siyoto dan Sodik, 63.

⁵ Siyoto dan Sodik, 66.

⁶ Siyoto dan Sodik, 68.

data sekunder yaitu sumber data dokumen diperoleh melalui buku perpustakaan yang ditulis orang lain, hasil penelitian, dan laporan hasil.⁷

Sumber data sekunder adalah sumber data pendukung yang terkait. Bisa berupa buku tentang subjek yang ditulis oleh orang lain, dokumen yang merupakan hasil penelitian dan laporan hasil. Sumber data sekunder diharapkan dapat mendukung peneliti dalam aspek-aspek berikut mengungkap data yang dibutuhkan dalam penelitian sehingga menjadi sumbernya data utama lebih lengkap. Data sekunder yang digunakan oleh peneliti dari perpustakaan, gambar, dokumen, dan sumber lainnya tentunya hal ini sangat membantu untuk pendataan.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ini merupakan hal yang penting karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Metode wawancara (*interview*)

Wawancara adalah proses mencari informasi untuk penelitian melalui tanya jawab sambil bertemu langsung dengan pewawancara dan pemberi informasi. Metode wawancara dilakukan untuk mengetahui dan melengkapi data dan upaya memperoleh data yang akurat dari narasumber yang tepat. Metode ini dilakukan untuk mengumpulkan informasi secara tatap muka, dan pertanyaan diberikan secara lisan dan jawabannya pun diterima secara lisan.

⁷Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian* (Bandung: Pustaka Setia, 2008), 93.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik wawancara semi struktur. Peneliti hanya menyiapkan beberapa pertanyaan untuk memandu jalannya proses wawancara. Pertanyaan yang disiapkan juga memiliki kemungkinan untuk dikembangkan dalam proses wawancara.⁸

2. Metode dokumentasi

Metode dokumentasi dapat didefinisikan sebagai pencatatan secara sistematis gejala-gejala yang diteliti yang terdapat pada dokumen. Data dokumen dapat berupa tulisan atau gambar, dapat pula berupa benda-benda.⁹

Metode dokumentasi dalam penelitian ini untuk mempertajam analisis penelitian dengan cara mengumpulkan data-data dengan jalan mencatat data penelitian yang terdapat dalam buku-buku catatan, arsip dan lain sebagainya . Dokumentasi penelitian ini berupa Profil KBIH Al-Hikmah Metro Pusat, data jamaah haji KBIH Al-Hikmah, buku tentang manajemen pelayanan, buku tentang manasik haji dan jurnal-jurnal yang berkaitan dengan manajemen pelayanan manasik haji.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan suatu upaya dalam menguraikan suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian sehingga susunan dan

⁸ Siyoto dan Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, 2015, 77.

⁹Fatihudin Didin dkk., *Kapita Selekta Metodologi Penelitian* (Penerbit Qiara Media, 2020), 128.

tatanan bentuk suatu yang diuraikan tersebut tampak dengan jelas terlihat dan mudah dicerna atau ditangkap maknanya.¹⁰

Analisis data pada metode kualitatif dimulai dari peneliti melakukan wawancara dan mengumpulkan data dilapangan. Menurut Bodgan dan Taylor, metodologi kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau ucapan lisan dari orang-orang dan perilaku dapat diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara utuh.¹¹

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode analisis data kualitatif yang bersifat induktif. Analisis data kualitatif bersifat induktif, berarti analisis berdasarkan fakta-fakta dari sejumlah data yang banyak dikumpulkan dan saling berhubungan. Sehingga peneliti dapat mengetahui manajemen pelayanan yang berada di KBIH Al Hikmah Kota Metro, Provinsi Lampung.

¹⁰Helaluddin dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik* (Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019), 99.

¹¹Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1991), 3.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum KBIH Al-Hikmah Metro

1. Sejarah Berdirinya KBIH Al-Hikmah Metro

KBIH Al-Hikmah Metro merupakan kelompok bimbingan di Kota Metro yang berdiri sejak tahun 2004. Pendiri KBIH Al-Hikmah adalah H. Aceng Darul Tahqiq, dan ditahun yang sama KBIH Al-Hikmah melakukan pergantian pengurus harian. Tahun 2004 hingga sekarang, Hj. Nenden Nurlela S.sos menggantikan H. Aceng Darul Tahqiq sebagai Ketua KBIH Al-Hikmah.

Kegiatan bimbingan manasik haji pada awalnya dilakukan di masjid Al-Hikmah sebelum adanya aula bimbingan yang lokasinya saat ini tepat dibelakang kantor KBIH Al-Hikmah yang beralamat Jl. MR. Gere Harun Gg. Nusantara III No. 4 Metro Pusat – Kota Metro, dan untuk praktik manasik haji dilakukan di masjid Taqwa kota Metro.

Pada tahun pertama tidak sedikit jamaah yang berminat untuk mengikuti bimbingan manasik haji di KBIH Al-Hikmah, beliau mencatat ada 24 jamaah yang telah dibimbing dan diberangkatkan. Di tahun berikutnya calon jamaah haji yang mengikuti bimbingan manasik semakin meningkat hingga 36 jamaah, dan terus meningkat dari tahun ketahun. Hal ini disebabkan jamaah haji yang telah berangkat ke Tanah

Suci bercerita tentang bimbingan manasik yang diberikan oleh KBIH Al-Hikmah.¹

KBIH Al-Hikmah yang diketuai Hj. Nenden Nurlela S.sos untuk menyusun struktur organisasi KBIH Al-Hikmah mengambil pengurus harian dari keluarganya yang telah berangkat menunaikan ibadah haji maupun umrah. Sebagai mitra pemerintah Departemen Agama KBIH Al-Hikmah memiliki legalitas yang dibuktikan dengan adanya Surat Keputusan (SK) bidang penyelenggaraan haji dan umrah.

Demikian sejarah singkat yang peneliti tangkap dari pernyataan pengurus KBIH Al-Hikmah.

2. Visi dan Misi KBIH Al-Hikmah Metro

a. Visi KBIH Al-Hikmah Metro

Visi KBIH Al-Hikmah Metro adalah menjadi mitra dalam pelayanan dan bimbingan Kementerian Agama kota Metro.

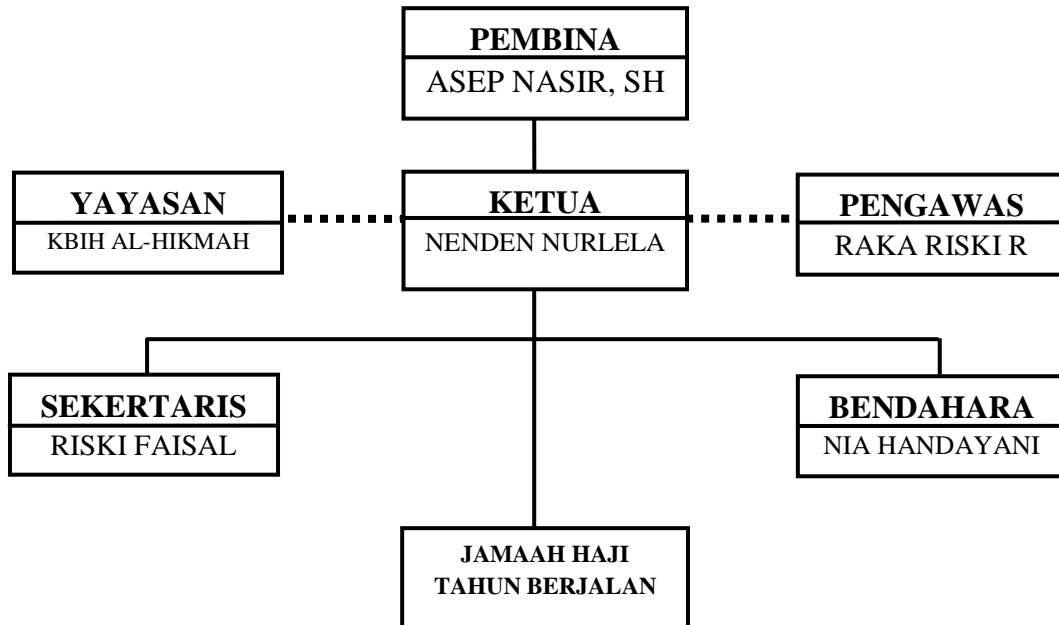
b. Misi KBIH Al-Hikmah Metro

Mendampingi calon jamaah haji mendaftar haji, manasik haji, mendampingi jamaah haji ke Tanah Suci, membina pasca haji.

¹Bapak Radius Noeri, Pengurus KBIH Al-Hikmah, 07 Juli 2020.

3. Struktur Organisasi KBIH Al-Hikmah Metro

Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi KBIH Al-Hikmah Metro



B. Manajemen Pelayanan Pada Jamaah di KBIH Al-Hikmah Metro.

Manajemen, yang berarti sebuah proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan, perencanaan, pengorganisasian, alat pendorong dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.

Manajemen pelayanan manasik haji yang ada di KBIH Al-Hikmah Metro sangat erat kaitannya dengan manajemen serta fungsi-fungsi manajemen.

KBIH Al-Hikmah Metro merupakan lembaga bimbingan ibadah haji yang mana bertujuan untuk membantu dan mengarahkan serta membimbing

calon jamaah haji di tanah suci. Manajemen yang diterapkan oleh KBIH Al-Hikmah Metro saat membimbing calon jamaah haji adalah sebagai berikut:

a. Pengorganisasian.

Pengorganisasian adalah bentuk strategi dan taktik rancangan struktur organisasi yang telah disusun dalam rencana sistematis dan lingkungan organisasi yang tetap serta bertanggung jawab, kondusif dan mampu memastikan bahwa semua pihak dalam organisasi dapat bekerja secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan.

Pengorganisasian sangatlah penting sebagai proses pembagian kerja ke dalam kelompok-kelompok tugas yang lebih kecil dan kepada orang yang sesuai dalam bidang ketrampilan dan kemampuannya. Selain itu proses pengorganisasian juga membantu menempatkan sumber daya manusia dan mengkoordinasikannya untuk mencapai tujuan organisasi secara tepat.

Berdasarkan struktur organisasi yang disusun di Gambar 4.1 maka dapat diuraikan tugas dan tanggung jawab para karyawan KBIH Al-Hikmah Metro sebagai berikut:

1) Ketua

- a. Memimpin, mengawasi dan merencanakan kegiatan teknis dan operasional pelayanan calon jamaah haji.
- b. Mengawasi kinerja karyawan KBIH Al-Hikmah.
- c. Bertanggung jawab atas semua kegiatan, penyediaan dan penggunaan layanan fasilitas kantor yang ada.

- d. Bertanggung jawab atas pemberangkatan serta pemulangan jamaah haji.
- e. Memberikan informasi tentang calon jamaah haji kepada wakil ketua dan staf, siapa calon jamaah haji yang mendaftar dan yang akan membayar.

2) Sekertaris

- a. Bertanggung jawab atas segala bentuk administrasi dan komunikasi
- b. Menangani pengurusan paspor dan menyiapkan laporan keuangan perusahaan.

3) Bendahara

- a. Mengawasi dan bertanggung jawab atas keuangan organisasi.
- b. Pemegang kebijakan umum dalam pengelolaan dan pengawasan keuangan.
- c. Mengatur, menyimpan, mengaudit dan mencatat pendapatan dan pengeluaran keuangan.

4) Pembimbing

Adapun tugas pembimbing ibadah haji adalah melaksanakan proses penyampaian materi dan amalan ibadah haji, meliputi manasik haji, perjalanan dan pelayanan haji, serta hak dan kewajiban jamaah haji. Sebagai pembimbing tujuan utamanya adalah membuat calon jamaah haji menjadi jamaah yang mandiri tidak tergantung pada pembimbingnya dalam hal ibadah.

Menurut Bu Sutarti selaku jamaah haji, “bimbingan manasik haji dengan penyampaian yang enak, tidak ada kesulitan menangkap materi yang diberikan.”⁴

5) Staf / Anggota

Dalam hal administrasi jamaah diberikan pelayanan yang baik dan diberikan penjelasan serta arahan saat akan melakukan administrasi, ujar salah satu jamaah haji tahun 2019.⁵

Adapun tugasnya ialah sebagai berikut :

- a) Memberikan informasi kepada ketua.
- b) Memberikan bantuan kepada administrator lain dalam memecahkan masalah jika diperlukan.
- c) Membantu melaksanakan rencana yang telah ditentukan oleh pimpinan.

b. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah sebuah proses, melibatkan upaya mengantisipasi kecendrungan dimasa yang akan datang dan menentukan strategi dan stategi yang tepat untuk mecapai tujuan organisasi.

Dalam perencana ada beberapa factor yang perlu diperhatikan, yaitu:

- 1) *Specific*, artinya rencana harus jelas maksud dan tujuannya dan ruang lingkupnya.

⁴ Ibu Sutarti, Jamaah Haji di KBIH Al-Hikmah, 16 April 2021

⁵ Bapak Ngadio Adnan, Jamaah Haji di KBIH Al-Hikmah, 16 April 2021

- 2) *Measurable*, ini merupakan tingkat keberhasilan yang harus diukur jelas apa rencana dan tujuannya dan ruang lingkungannya.
- 3) *Achievable*, yaitu sesuatu yang dapat diwujudkan, bukan hanya fiktif dan khayalan.
- 4) *Realistic*, sesuatu yang didasarkan pada kemampuan dan sumber daya yang tersedia, harus seimbang, dan tetap ada tantangan didalamnya.
- 5) *Time*, yaitu ada batasan waktu yang jelas untuk penilaian dan evaluasi.

Menurut hasil wawancara peneliti dengan salah satu informan, H. Radius Noeri beliau mengatakan “Beberapa hal yang kami lakukan jauh sebelum musim haji adalah persiapan yang berkaitan dengan ibadah haji, seperti menyusun jadwal pelaksanaan ibadah haji, menyiapkan tempat manasik, pemateri dan penyiapan alat praga manasik.”²

Berdasarkan wawancara peneliti dengan narasumber, peneliti dapat merincikan sebagai berikut:

1. Persiapan manasik haji.

“Dalam suatu kegiatan seperti manasik haji ini, persiapan sangatlah penting guna menyusun perencanaan yang efektif dan untuk memepertimbangkan berbagai situasi dan kondisi.”

Berdasarkan keterangan dari Hj. Nenden Nurlela Ketua KBIH Al-

² Bapak Radius Noeri, Pengurus KBIH Al-Hikmah pada 20 Agustus 2020

Hikmah Metro. Adapun persiapan yang dilakukan sebelum manasik haji diantaranya:

- a) Menetapkan jadwal kegiatan manasik haji, hal ini dilakukan agar jamaah haji dapat mengikuti kegiatan tepat waktu.
 - b) Menentukan tempat atau lokasi manasik haji.
 - c) Mengidentifikasi narasumber atau pembicara untuk memberikan ceramah saat pelaksanaan manasik.
 - d) Perkirakan kondisi jamaah haji yang dipandu dalam manasik haji, sehingga terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan terkait dengan kondisi fisik atau kondisi mental jamaah haji.
 - e) Menyiapkan alat praga manasik haji yaitu segala bentuk alat praga digunakan untuk melaksanakan ibadah haji dengan lancar.
2. Pelaksanaan manasik haji.

Alur pelaksanaan ibadah haji dilaksanakan menurut Jamaah Haji tahun 2019 “yang panitia manasik haji persiapan untuk pelaksanaan haji adalah pendaftaran jamaah haji, mengatur jamaah haji di dalam ruangan untuk memberikan materi dan bimbingan praktik manasik haji.”³

Berdasarkan pernyataan di atas, peneliti merangkum sebagai berikut:

- a) Pendaftaran jamaah dengan mengikuti prosedur pengurusan awal.

³ Ibu Ratna Ningsih, Jamaah Haji di KBIH Al-Hikmah, 16 April 2021

- b) Mengatur jamaah haji di ruangan untuk manasik haji agar berjalan secara efektif dan efisien.
- c) Memberikan materi tentang manasik haji, dan memahami rukun-rukun haji serta sistematika dalam pelaksanaan haji, dam, wajib haji, dan lain sebagainya.
- d) Panduan manasik haji, hal ini dilakukan agar ibadah haji berjalan lancar efektif dan efisien yang diharapkan oleh kedua belah pihak yaitu KBIH dan calon jamaah haji.

c. Pelaksanaan

Pelaksanaan adalah salah satu fungsi manajemen yang digunakan dalam pengelolaan organisasi KBIH. Setiap kegiatan melibatkan beberapa orang yang saling bekerja sama dalam pelaksanaan kegiatan. Pada pelaksanaan pelayanan manasik haji pada KBIH memerlukan tenaga kerja yang dapat memahami pekerjaannya, terutama pemahaman tentang haji itu sendiri. Dalam pelaksanaan kegiatan suatu lembaga maupun organisasi hal yang paling utama adalah kerja sama, karena berhasilnya suatu kegiatan itu tidak hanya mengandalkan individu melainkan kerjasama tim yang baik dalam lembaga maupun organisasi tersebut.

Pelayanan dari awal pendaftaran seperti menandatangani akte mufakat lalu mengisi syarat pendaftaran mengikuti pelatihan manasik di KBIH Al-Hikmah dan apabila belum memiliki paspor KBIH Al-Hikmah membantu mengurus pembuatan paspornya, untuk jamaah haji yang belum mendaftar haji KBIH Al-Hikmah juga memberikan layanan pendaftaran

haji di Kementerian Agama. Setelah semua administrasi lengkap jamaah haji tinggal menunggu undangan pelatihan manasik haji. Setelah jamaah haji mendapatkan undangan, jamaah mulai mengikuti pelatihan manasik haji seperti yang tertera pada table dibawah ini, hingga selesai dan kembali ke tanah air.

Proses pelaksanaan tuntunan haji di KBIH Al-Hikmah adalah apa yang sudah direncanakan sejak awal. Adapun yang akan dilaksanakan oleh KBIH Al-Hikmah sebagai berikut:

1. Penetapan jadwal manasik haji.

Jadwal pelaksanaan ibadah haji ditetapkan dalam musyawarah pengurus KBIH Al-Hikmah agar manasik haji berjalan lancar sesuai kebutuhan dan kenyamanan jamaah keduanya didasarkan pada apa yang diinginkan para pihak. Dilihat dari wawancara peneliti dengan sekretaris KBIH Al-Hikmah bahwa “Jadwal dan lokasi ditentukan langsung oleh ketua KBIH Al-Hikmah Ibu Hj. Nenden Nurlela.

Tabel 4.1 Jadwal Materi Pesantren Haji 1435 H (Buku Refleksi Haji)

| No | Tanggal | Materi/Kegiatan | Keterangan |
|-----|---------------------|--|-------------------------------|
| 01. | 12 Januari 2019 | Ta'aruf dan Pemberkasan Paspor | -Manasik haji dilaksanakan |
| 02. | 16 Februari 2019 | Kebijakan Pemerintah Republik Indonesia Tentang Haji | pada hari ahad. |
| 03. | 03 Maret 2019 | Kesehatan Jamaah Haji | -Bertempat di |
| 04. | 10 Maret 2019 | Haji dan Rukun Wajib, | |

| | | | |
|-----|---------------|---|-------------------------------|
| | | Amalan Sunnah | Masjid Al-Hikmah Metro. |
| 05. | 17 Maret 2019 | Umrah dan Rukun Wajib Amalan Sunnah Lainnya | |
| 06. | 24 Maret 2019 | Ihram dan Larangannya Serta Hukum Fidyah | |
| 07. | 31 Maret 2019 | Macam-Macam Miqot | |
| 08. | 07 April 2019 | Mabit di Musdalifa dan Mina | |
| 09. | 14 April 2019 | Melempar Jumrah Ula, Wusta dan Aqobah | |
| 10. | 21 April 2019 | Dam dan Pelaksanaannya | |
| 11. | 28 April 2019 | Praktek 1 | |
| 12. | 05 Mei 2019 | Arbain dan Raoudhoh | |
| 13. | 12 Mei 2019 | Macam-Macam Ziarah Al-Madinatul Munawarah | |
| 14. | 19 Mei 2019 | Macam-Macam Ziarah Al-Makkah Mukarramah | |
| 15. | 26 Mei 2019 | Pernak-Pernik Haji | |
| 16. | 02 Juni 2019 | Praktek Ii | |
| 17. | 09 Juni 2019 | Oleh-Oleh dari Saudi Arabia dan Indonesia | |
| 18. | 16 Juni 2019 | Pendataan Wali Matus Syafar Hajj | |
| 19. | 23 Juni 2019 | Marhaban Ya Ramadan | |
| 20. | 09 Juni 2019 | Silaturahmi Idul Fitri | |
| 21. | 06 Juni 2019 | Ceking Terakhir / Gladi Resik | |

Sumber data: Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Hikmah Metro.⁶

⁶ Riski Faisal Adam, Sekertaris KBIH Al-Hikmah, 21 Agustus 2020

Pada jadwal materi dari tanggal 12 Januari yang mana hari pertama diadakannya pelatihan manasik, kegiatan yang dilakukan hanya baru pengenalan dan pemberkasan saja. Baru pada hari kedua sampai selesai pada tanggal 06 Juni diadakan kegiatan dan materi, untuk prakteknya diadakan di tanggal 28 April dan 02 Juni.

2. Penetapan pemateri dan pelaksanaan.

Dari wawancara peneliti dengan H. Radius Noeri selaku pembimbing dilapangan bahwa:

“penetapan pemateri dan pelaksana dikoordinir langsung oleh ketua KBIH Al-Hikmah yaitu Hj. Nenden Nurlela”.⁷

3. Penyerahan undangan ke jamaah.

“undangan pada jamaah haji diberikan pada saat selesai pendaftaran, dan sekaligus diberikan buku pesantren haji yang sudah tertera tanggal pelaksanaan bimbingan manasik haji dilaksanakan agar jamaah haji dapat mengikuti sebelum keberangkatan ke Tanah Suci. Agar dalam pelaksanaannya jamaah haji tidak bingung sehingga ibadahnya menjadi mabrur sesuai dengan harapan semua jamaah.”⁸

4. Mengatur jamaah di ruangan.

“para jamaah sudah cukup tertib saat akan mengikuti bimbingan, namun yang mengatur jamaah dalam ruangan adalah

⁷ Bapak Radius Noeri, Pengurus KBIH Al-Hikmah, 15 April 2021

⁸ Riski Faisal Adam, Sekertaris KBIH Al-Hikmah, 15 April 2021.

pembimbing manasik haji dalam hal ini ketua KBIH menunjuk pengurus harian”.⁹

5. Penyampaian materi manasik.

Materi manasik haji biasanya disampaikan dalam kegiatan manasik haji sesuai dengan table jadwal pesantren haji diatas.

6. Membimbing praktek manasik.

Panduan praktek manasik adalah untuk beberapa orang yang mampu dan pakar dibidang ibadah haji.

Demikian pula, kelengkapan sarana dan prasarana yang tersedia memiliki arti penting dalam kegiatan manasik, seperti ruangan/aula sebagai tempat pembelajaran berlangsung, speaker, papan tulis, laptop, infocus, tempat praktuk manasik haji seperti miniature Ka’bah. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang cukup akan membuat jamaah lebih focus dan semangat mengikuti manasik haji.¹⁰

Dengan tersusunya agenda yang ada pada saat pelatihan manasik haji, dan juga pelayanan administrasi yang baik, serta sarana dan prasarana penunjang praktek manasik haji yang lengkap, menjadikan jamaah merasa nyaman dan senang mengikuti pelatihan manasik haji di KBIH Al-Hikmah.¹

⁹ Ibu Nenden Nurlala, Ketua KBIH Al-Hikmah, 21 Agustus 2020.

¹⁰ Ibu Muryati Salman, Jamaah Haji 2019 di KBIH Al-Hikmah, 16 April 2021

¹¹ Ibu Ratna, Jamaah Haji 2019 di KBIH Al-Hikmah, 16 September 2021.

d. Pengawasan.

Pengawasan adalah salah satu fungsi manajemen yang diperlukan guna memastikan bahwa semua keputusan perencanaan dan kegiatan implementasi mencapai tujuan dan hasil yang efektif dan efisien. Dalam pengertian lain, pengawasan pada dasarnya adalah semacam pemberian instruksi kepada pelaksana agar selalu mengikuti rencana. Selanjutnya, pengawasan mencakup pengembangan standar kegiatan atau pemeriksaan, membandingkan hasil dengan standar serta mengoreksi setiap kegiatan yang dilakukan oleh KBIH Al-Hikmah.

Di KBIH tidak ada pengawasan terkait pelatihan manasik haji yang dilakukan oleh Kementerian Agama, karena semua kegiatan yang dilakukan oleh KBIH harus mengikuti Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan Kementerian Agama.

“Yayasan kami tidak membentuk program khusus untuk pengawasan akan tetapi pengawasan dilakukan langsung oleh ketua KBIH Al-Hikmah yaitu Hj. Nenden Nurlela atau pembimbing yang ditunjuk langsung”.

Peneliti menyimpulkan bahwa tidak ada sistem yang diterapkan dalam menangani salah satu fungsi manajemen ini.

e. Evaluasi

Evaluasi adalah salah satu hal yang harus diperhatikan dalam mengelola suatu lembaga dan melaksanakan suatu kegiatan,

mengevaluasi pelaksanaan kegiatan administrasi dan kegiatan manasik haji.

Evaluasi oleh KBIH Al-Hikmah meliputi:

- 1) Jadwal manasik haji yaitu terkait dengan apa kekurangan dalam jadwal manasik haji.
- 2) Hasil pembelajaran manasik sebelum keberangkatan ke Tanah Suci.
- 3) Narasumber atau pembicara yang berkompeten dalam bidangnya.
- 4) Jumlah calon jamaah haji, yaitu bertambah atau berkurangnya jumlah jamaah dari beberapa tahun terakhir.

Berdasarkan penjelasan diatas terkait dengan manasik haji, dapat diambil kesimpulan, manajemen manasik haji pada KBIH Al-Hikmah dilakukan guna mengukur pemahaman jamaah haji tentang ritual haji dan kemampuan yang diperoleh jamaah haji selama melaksanakan manasik haji.

C. Analisis Manajemen KBIH Al-Hikmah Metro.

Setelah melakukan penelitian dan pengumpulan data secara lengkap melalui wawancara, arsip, laporan kegiatan, dan data primer dan sekunder lainnya, peneliti juga menganalisis kegiatan pengelolaan dan rencana pengembangan terkait yang dilakukan oleh KBIH Al-Hikmah. Kegiatan pengelolaan yang dilakukan oleh KBIH merupakan aplikasi atau penerapan fungsi-fungsi manajemen, meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian.

Menurut peneneliti, KBIH Al-Hikmah telah melakukan kegiatan pengelolaan secara umum. Sejak awal perencanaan, menurut peneliti, selama perencanaan, seluruh pimpinan dan staf mempertimbangkan dan membahas secara rinci persyaratan, pengaturan kegiatan, pendampingan untuk menyelesaikan urusan administrasi dan pelaksanaan bimbingan ritual haji bagi jamaah haji, agar segala hal yang perlu dan sunnah harus dijalankan, dan berjamaah perlu diwujudkan.

Berikutnya adalah pengorganisasian menurut peneliti, dalam menyelenggarakan pengorganisasian, aturan dan peraturan yang diterapkan KBIH Al-Hikmah kepada semua karyawan yang terlibat dan termasuk dalam struktur organisasi. Penentuan pihak beserta jabatannya tidaklah sembarangan, karena setiap pihak yang memiliki amanah adalah pihak yang teruji yang memang mampu bertindak pada posisinya dan mampu menjaga tanggung jawab.

Seluruh pengurus KBIH Al-Hikmah mulai dari petinggi hingga terbawah dalam kepengurusan telah menjalankan tugasnya dengan baik. Selanjutnya ialah penggerakkan, setelah pelaksanaan rencana kerja, struktur organisasi telah ditetapkan, dan jabatan telah ditetapkan setelah struktur organisasi terisi, maka langkah selanjutnya adalah menggerakkan pelaksanaan pelatihan kepada jamaah haji.

Mobilisasi di KBIH Al-Hikmah, ketua memiliki peran yang sangat penting, sehingga kegiatan dapat terlaksana. Ibu Hj.Nenden Nuurlela sebagai ketua atau pemimpin KBIH Al-Hikmah harus memiliki kemampuan atau seni

kepemimpinan. Peneliti lihat sendiri bagaimana beliau memberikan bimbingan dan nasehat kepada seluruh karyawan dengan cara yang sopan dan santun, dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami.

Fungsi manajemen keempat yang dilaksanakan oleh KBIH Al-Hikmah adalah pengawasan. Menjadi pimpinan KBIH Al-Hikmah yaitu Hj. Nenden Nurlela bertanggung jawab atas segala kegiatan yang dilakukan di KBIH Al-Hikmah dengan dibantu seluruh jajaran, karena ketua tidak mungkin mampu mengawasi setiap detail yang terjadi selama kegiatan pembimbingan.

Menurut apa yang peneliti amati dan teliti saat melakukan pengawasan, ketua KHIB Al-Hikmah menggunakan 2 sistem, pengawasan langsung dan pengawasan tidak langsung. Beliau secara langsung mengawasi seluruh rangkaian kegiatan pembinaan mulai dari awal akad, pendampingan selama haji, dan dengan bantuan tenaga yang mempunyai pelaksanaan rencana pengembangan masyarakat pasca haji. Pimpinan berwenang melakukan pengawasan tidak langsung dengan cara menelaah laporan-laporan yang diberikan oleh bawahannya. Seperti laporan keuangan, data jamaah, dan lain-lain.

Peneliti menganalisis rencana pembinaan jamaah KBIH Al-Hikmah. Mulai dengan rencana pembinaan sebelum haji yaitu bimbingan manasik haji teori maupun praktek. Pada saat melakukan bimbingan manasik haji KBIH Al-Hikmah menggunakan pedoman yang ditetapkan pemerintah, menjadikan jamaah mendapat informasi haji yang jelas dan akurat.

Pengaplikasiaannya di KBIH Al-Hikmah menghadirkan pembimbing yang berpengalaman, baik pembimbing dari kantor Kementerian Agama Kota Metro, maupun pembimbing dari KBIH Al-Hikmah itu sendiri.

Peneliti juga menganalisis tingkat kepuasan jamaah terhadap pelayanan dan pengelolaan yang diberikan oleh KBIH Al-Hikmah dengan cara wawancara, sehingga jamaah memahami teori manasik haji maupun praktek dan mendapatkan informasi haji yang akurat.

KBIH Al-Hikmah dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji untuk jamaah sudah cukup baik. Berikutnya adalah rencana dan kegiatan pengembangan selama ibadah haji berlangsung. Dalam hal ini program atau fasilitas yang diberikan berupa pendampingan seluruh rangkaian kegiatan haji dan umroh, serta kegiatan wajib maupun sunnah yang harus dilakukan sejak awal.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan dapat disimpulkan sebagai berikut:

Manajemen pelayanan manasik haji pada KBIH Al-Hikmah Metro Pusat, pada dasarnya telah menerapkan fungsi manajemen mulai dari perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan. KBIH Al-Hikmah Metro Pusat merupakan lembaga bimbingan ibadah haji yang mana bertujuan untuk membantu dan mengarahkan serta membimbing calon jamaah haji di Tanah Suci sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang diberikan oleh Kementerian Agama. Manajemen yang diterapkan oleh KBIH Al-Hikmah Metro Pusat saat membimbing calon jamaah haji diantaranya, yaitu adanya batasan waktu yang jelas untuk penilaian dan evaluasi.

Perencanaan yang dilakukan pada visi, misi dan tujuan yang telah ditetapkan. Kegiatan bimbingan dapat dilaksanakan sesuai dengan rencana, disebabkan adanya motivasi dari pimpinan terhadap pembimbing sehingga pembimbing termotivasi untuk memberikan ilmu dan membangun komunikasi yang baik dengan jamaah agar tercapainya jamaah haji yang mandiri.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan, maka saran dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagi pihak pengurus KBIH Al-Hikmah agar dapat lebih berkordinasi dengan para jamaah agar timbul rasa semangat kekeluargaan sehingga proses bimbingan berjalan dengan baik dan silaturahmi tetap terjaga dan menghasilkan hasil kerja yang baik pula.
2. Sebaiknya dalam pelaksanaan praktek bimbingan manasik haji diberikan fasilitas tidak hanya miniatur ka'bah, seperti membuat jamarat serta shofa-marwa.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Nidjam dan Alatief Hanan, *Manajemen Haji : Studi Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Workers* (Zikrul Hakim, 2001), 181..
- Adrizar, *Membangun Citra Lembaga Perguruan Tinggi Yang Berbasis Vokasi* (Yogyakarta: Budi Utama, 2015), 81.
- Agustus 2017, 1, <https://www.nabawimulia.co.id/pengertian-dan-manfaat-manasik-haji/>.
- Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian* (Bandung: Pustaka Setia, 2008).
- Departemen Agama RI, *Al Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: CV. Diponegoro, 2005).
- Departemen Agama RI, *Ibadah haji dalam sorotan publik*, 2007.
- H. Mansyur Pribadi M.Pd, *Panduan Ibadah Haji dan Umrah* (Deepublish, 2010).
- Erwin Jaya, "Manajemen Pelayanan Manasik Haji Pada KBIH Syekh Yusuf Di Kabupaten Gowa" (Makasar, UIN Alauddin Makassar, 2016).
- Fandy Tjiotono, *Prinsip-prinsip Total Cuality Cervice* (Yogyakarta: Andi, 2001).
- Fatihudin Didin dkk., *Kapita Selektta Metodologi Penelitian* (Penerbit Qiara Media, 2020).
- Gazali Djunaidi Firman Gazali Djunaidi, SE, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Minyak Kayu Putih Pada Ketel Walbarua Di Desa Ubung* (Penerbit Qiara Media, 2020).
- Gibson, Ivancevich, Donnelly, *Organisasi: Prilaku, Struktur, Proses* (Jakarta: Binarupa Aksara, 1996)
- Gronroos Cristian, *Service Management and Marketing: A Moment of Truth* (Singapore: Maxwell Macmillan International, 1990)

- Harlita Riandini, “Manajemen Pelayanan Manasik Haji Oleh Bidang Penyelenggaraan Haji Umroh (PHU) Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016” (Yogyakarta, UIN Sunan Kalijaga, 2017).
- Helaluddin dan Hengki Wijaya, Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik (Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019).
- Imam al-Ghazali, Rahasia Haji & Umroh, 1 ed. (Jagakarsa, Jakarta Selatan: Khazanah Pustaka Islam, 2017).
- Ismail Nurdin, Kualitas Pelayanan Publik (Surabaya: msc, 2019).
- Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby, Manajemen Kualitas dan Kompetitif Terjemah Mohammad Musa (Jakarta: Fajar Agung, 2000).
- Kasmiri, Etika Customer Service (Jakarta: Raja Wali Pers, 2011).
- Kementrian Agama RI, Tuntunan Manasik Haji dan Umrah (Jakarta, 2019).
- Lely Shofa Imama Abidin M. SI Dr Zainal, Penelitian Perbankan Syariah (Teori dan Praktik) (Duta Media Publishing, 2020).
- Lexy. J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1991).
- Muhammad Hasan Syaifur Rizal, “Manajemen Pelayanan Program Pasca Haji Oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haaji (KBIH) Rindu Ka’bah Kabupaten Bantul Tahun 2017” (Yogyakarta, UIN Sunan Kalijaga, 2018).
- Mu’ah dan Masram, Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan (Zifatama Jawa, 2021).
- Nurhadi Nurhadi, “Konsep Pelayanan Persepektif Ekonomi Syariah,” EkBis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis 2 (24 April 2020): 137, <https://doi.org/10.14421/EkBis.2018.2.2.1100>.
- Prof Dr A. Muri Yusuf M.Pd, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan (Prenada Media, 2016).

Salaamah Khalid bin Saleh Al salaamah, Tujuan Ibadah Haji (Osoul Center, 2013).

Sandu Siyoto dan Muhammad Ali Sodik, Dasar Metodologi Penelitian (Literasi Media Publishing, 2015).

Soegijino, "Wawancara Sebagai Salah Satu Metode Pengumpulan Data," Jurnal Media Libangkes Vol.III, No.01 (1993).

Syaifuddin Azwar, Metode Penelitian (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2001).

Zaenal Mukarom Muhibyidin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, 1 ed. (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015)

Zainal Abidin bin Syamsuddin, Panduan Perjalanan Ibadah Haji dan Umroh, 3 ed. (Cipayung, Jakarta Timur: Pustaka Imam Bonjol, 2017).

LAMPIRAN



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iam@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Linda Friski M

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010024

Semester/TA : IX/2021

| NO | Hari/Tgl | Hal Yang Dibicarakan | Tanda Tangan Dosen |
|----|---------------------------|---------------------------|--------------------|
| | Rabu 15 September 2021 | Ace untuk di munaostatkan | |

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,

Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy

NIP. 2016068401

Linda Friski Meilani

NPM. 1704010024



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iaim@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Linda Friski M

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010024

Semester/TA : IX/2021

| NO | Hari/Tgl | Hal Yang Dibicarakan | Tanda Tangan Dosen |
|----|--------------------------|--|--------------------|
| | Senin 23 Agustus 2021 | <ul style="list-style-type: none">a) Perbaiki tahun hijriyaha) Perbaiki Daftar Isia) Penulisan typo diperbaikia) Spasi Footnote perbaikia) kalimat disusun secara sistematisa) perbaiki tabel 5a) Perbaiki footnote halaman 16,18a) Perbaiki Penulisan Index Al Quran | |
| | Rabu 25 Agustus 2021 | <ul style="list-style-type: none">a) Perbaiki Narasi Sumber data Primera) Narasikan Metode wawancara digunakan sebagai dpo dalam penelitiana) perbaiki tabel struktura) perbaiki penulisan bahasa Asinga) perbaiki tabel halaman 45 | |

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,

Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy

NIP. 2016068401

Linda Friski Meilani

NPM. 1704010024



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI(IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Linda Friski M

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010024

Semester/TA : IX/2021

| NO | Hari/Tgl | Hal Yang Dibicarakan | Tanda Tangan Dosen |
|----|---------------------------|--|--------------------|
| | Rabu 01 September 2021 | 1. Perbaiki Halaman judul dan halaman Sampul 2. Abstrak dibuat 3. Bubuhkan Materi 4. Perbaiki Motto 5. Perbaiki Matan Ayat 6. Perbaiki tabel halaman 5 7. teknik pengumpulan data gunakan dari teori dan peran dalam penelitian 8. Perbaiki tabel halaman 44.45 9. Kesimpulan adalah menjawab pertanyaan penelitian 10. saran diperbaiki 11. Daftar pustaka diperbaiki 12. Skripsi lengkapi | |
| | Rabu 08 September 2021 | 1. Abstrak diperbaiki 2. Perbaiki penggunaan kata sambung 3. Analisis di Bab IV dipertajam 4. Perbaiki data dukung & lampiran | |

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,

Aulia Ranny Privatna, M.E.Sy

NIP. 2016068401

Linda Friski Meilani

NPM. 1704010024



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Linda Friski M

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010024

Semester/TA : IX /2021

| NO | Hari/Tgl | Hal Yang Dibicarakan | Tanda Tangan Dosen |
|----|----------------------|---|--------------------|
| | Rabu 21 Juli 2021 | 01. Perbaiki kata pengantar 02) Perbaiki Daftar Isi 03) Perbaiki Narasi kalimat halaman 2 04) Perbaiki penulisan tabel 05) Penekanan relevansi deparagrafkan 06) Perbaiki kalimat pada Bab II 07) Kata sambung tidak digunakan di awal kalimat 08) Konsisten penelitian 09) Perbaiki Daftar pustaka | |
| | Rabu 28 Juli 2021 | Acc Bab. I, II dan III | |

Dosen Pembimbing ,

Mahasiswa Ybs,

Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy

NIP. 2016068401

Linda Friski Meitani

NPM. 1704010024



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Kl. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Linda Friski M

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010024

Semester/TA : VIII/2021

| NO | Hari/Tgl | Hal Yang Dibicarakan | Tanda Tangan Dosen |
|----|----------------------|--|--------------------|
| | Rabu 23 Juni 2021 | o) Perbaiki Penulisan huruf kapital o) Tambahkan pertanyaan terkait Manajemen Pelayanan o) Sistematiskan pertanyaan dengan jumlah o) Tambahkan pertanyaan untuk pimpinan kebh | |
| | Rabu 14 Juli 2021 | Acc APD | |

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,

Aulia Ranny Privatna, M.E.Sy

NIP. 2016068401

Linda Friski Meilani

NPM. 1704010024



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI(IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iaim@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Linda Friski M

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010024

Semester/TA : VIII/2021

| NO | Hari/Tgl | Hal Yang Dibicarakan | Tanda Tangan Dosen |
|----|-----------------------|--|--------------------|
| | Rabu 16 Juni 2021 | o) Perbaiki judul Outline o) lihat spasi di buku pedoman o) Perbaiki penulisan Bab dengan Sub bab o) tambahkan materi di Bab II poin B. | |
| | Senin 21 Juni 2021 | Ace Outline | |

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,

Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy

NIP. 2016068401

Linda Friski Meilani

NPM. 1704010024



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Linda Friski M

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010024

Semester/TA : IX/2021

| NO | Hari/Tgl | Hal Yang Dibicarakan | Tanda Tangan Dosen |
|----|---------------------------|---------------------------|--------------------|
| | Rabu 10 September 2021 | ACE untuk di munaqosahkan | |

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,

Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy

NIP. 2016068401

Linda Friski Meilani

NPM. 1704010024



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Linda Friski M

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010024

Semester/TA : IX/2021

| NO | Hari/Tgl | Hal Yang Dibicarakan | Tanda Tangan Dosen |
|----|---------------------------|---|--------------------|
| | Rabu 01 September 2021 | 1. Perbaiki halaman judul dan halaman sampul 2. Abstrak dibuat 3. Bubuhkan Materi 4. Perbaiki Motto 5. Perbaiki Matan Ayat 6. Perbaiki tabel halaman 5 7. teknik pengumpulan data gunakan Bari teori dan peran dalam penelitian 8. Perbaiki tabel halaman 44.45 9. Kesimpulan sudah menjawab pertanyaan penelitian 10. saran diperbaiki 11. Daftar pustaka diperbaiki 12. Skripsi lengkapi | |
| | Rabu 08 September 2021 | 1. Abstrak diperbaiki 2. Perbaiki penggunaan kata sambung 3. Analisis di Bab IV dipertajam 4. Perbaiki data Dukung & lampiran | |

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,

Aulia Ranny Privatna, M.E.Sy

NIP. 2016068401

Linda Friski Meilani

NPM. 1704010024



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Linda Friski M

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010024

Semester/TA : IX/2021

| NO | Hari/Tgl | Hal Yang Dibicarakan | Tanda Tangan Dosen |
|----|--------------------------|--|--------------------|
| | Senin 23 Agustus 2021 | 1) Perbaiki tahun hijriyah 2) Perbaiki Daftar Isi 3) Penulisan typo diperbaiki 4) spasi Footnote perbaiki 5) Keseluruhan susunan secara sistematis 6) perbaiki tabel 5 7) Perbaiki footnote halaman 16,18 8) Perbaiki Penulisan Index Alfabetik | |
| | Rabu 25 Agustus 2021 | 1) Perbaiki Narasi Sumber Data Primer 2) Narasikan Metode wawancara digunakan sebagai dpo dalam penelitian 3) perbaiki tabel struktur 4) perbaiki penulisan bahasa Asing 5) perbaiki tabel halaman 45 | |

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,

Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy

NIP. 2016068401

Linda Friski Meilani

NPM. 1704010024



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Linda Friski M

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010024

Semester/TA : VIII/2021

| NO | Hari/Tgl | Hal Yang Dibicarakan | Tanda Tangan Dosen |
|----|-----------------------|--|--------------------|
| | Rabu 16 Juni 2021 | o) Perbaiki judul Outline o) lihat spasi di buku pedoman o) Perbaiki penulisan Bab dengan sub bab o) tambahkan materi di Bab II poin B. | |
| | Senin 21 Juni 2021 | Ace Outline | |

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,

Aulia Ranny Privatna, M.E.Sy

NIP. 2016068401

Linda Friski Meilani

NPM. 1704010024



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI(IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Linda Friski M

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010024

Semester/TA : VIII/2021

| NO | Hari/Tgl | Hal Yang Dibicarakan | Tanda Tangan Dosen |
|----|----------------------|---|--------------------|
| | Rabu 23 Juni 2021 | o) Perbaiki Penulisan huruf kapital o) Tambahkan pertanyaan terkait Manajemen Pelayanan o) sistematiskan pertanyaan dengan jamaah o) Tambahkan pertanyaan untuk pimpinan KBH | |
| | Rabu 14 Juli 2021 | Aec APD | |

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,

Aulia Ranny Privatna, M.E.Sy

NIP. 2016068401

Linda Friski Meilani

NPM. 1704010024



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI(IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : febi.iain@metrouniv.ac.id Website : www.febi.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Linda Friski M

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010024

Semester/TA : IX /2021

| NO | Hari/Tgl | Hal Yang Dibicarakan | Tanda Tangan Dosen |
|----|----------------------|--|--------------------|
| | Rabu 21 Juli 2021 | 0). Perbaiki kata pengantar 1) Perbaiki Daftar Isi 2) Perbaiki Narasi kalimat halaman 2 3) Perbaiki penulisan tabel 4) Penelitian Relevan diparagrafkan 5) Perbaiki kalimat pada Bab II 6) Kata sambung tidak digunakan di awal kalimat 7) Konsisten penelitian 8) Perbaiki Daftar pustaka | |
| | Rabu 28 Juli 2021 | Acc Bab. I, II dan III | |

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,

Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy

NIP. 2016068401

Linda Friski Meilani

NPM. 1704010024

OUTLINE

MANAJEMEN PELAYAN MANASIK HAJI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN JAMA'AH DI KBIH AL HIKMAH METRO PUSAT

HALAMAN SAMPUL
HALAMAN JUDUL
NOTA DINAS
HALAMAN PERSETUJUAN
HALAMAN PENGESAHAN
ABSTRAK
ORISINALITAS PENELITIAN
MOTTO
PERSEMBAHAN
KATA PENGANTAR
DAFTAR ISI
DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Manajemen Pelayanan
 - 1. Pengertian Manajemen Pelayanan
 - 2. Prinsip – Prinsip Pelayanan
 - 3. Konsep Pelayanan dalam Islam
 - 4. Kualitas Pelayanan
 - 5. Ciri – Ciri Pelayanan yang Baik
- B. Kepuasan Jamaah
 - 1. Pengertian Kepuasan Konsumen (Jamaah)
 - 2. Mengukur Kepuasan Konsumen (Jamaah)
- C. Manasik Haji
 - 1. Pengertian Manasik Haji

2. Hukum Haji
3. Syarat dan Rukun Haji
4. Tata Cara Manasik Haji

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Gambaran Umum KBIH Al-Hikmah Metro
 1. Sejarah Berdirinya KBIH Al Hikmah Metro
 2. Visi dan Misi KBIH Al Hikmah Metro
 3. Struktur Organisasi KBIH Al Hikmah Metro
- B. Manajemen Pelayanan Pada Jamaah di KBIH Al-Hikmah Metro
- C. Analisis Manajemen KBIH Al Hikmah Metro

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

Metro, Juni 2021

Mahasiswa Ybs,

Mengetahui,
Pembimbing I



Linda Friski Meilani
NPM. 1704010024



Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy.
NIP. 2016068401

ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)

MANAJEMEN PELAYAN MANASIK HAJI

TERHADAP TINGKAT KEPUASAN JAMAAH DI KBIH

AL HIKMAH METRO PUSAT

A. Wawancara dengan Pengurus KBIH Al Hikmah Metro

1. Apa yang melatar belakangi berdirinya KBIH Al Hikmah Metro?
2. Apa Visi, Misi dari KBIH Al-Hikmah Metro?
3. Apa tujuan pendirian KBIH Al-Hikmah Metro?
4. Bagaimana struktur kepengurusan KBIH Al Hikmah Metro?
5. Bagaimana pelaksanaan bimbingan ibadah haji di KBIH Al-Hikmah Metro?
6. Berapa jumlah jamaah bimbingan KBIH Al Hikmah Metro dari tahun ke tahun?
7. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan bimbingan di KBIH Al Hikmah Metro?
8. Apa saja sarana dan prasarana yang digunakan untuk pelaksanaan bimbingan manasik haji di KBIH Al Hikmah Metro?
9. Bagaimana penerapan fungsi pengorganisasian di KBIH Al Hikmah Metro?
10. Bagaimana penerapan pengawasan di KBIH Al Hikmah Merto?

B. Wawancara dengan Jamaah Haji KBIH Al Hikmah Metro

1. Mengapa Anda memilih KBIH Al Hikmah Metro?
2. Dimana tempat bimbingan manasik haji dilakukan?

3. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh KBIH Al Hikmah Metro sudah baik?
4. Bagaimana perbandingan pelayanan manasik haji yang diberikan antara Kementerian Agama dengan KBIH Al Hikmah Metro?
5. Bagaimana bimbingan ibadah haji di KBIH Al-Hikmah Metro?
6. Berapa kali manasik haji yang diberika oleh KBIH Al Hikmah Metro?
7. Apa saja kendala yang ditemui selama bimbingan manasik haji?

C. DOKUMENTASI

1. Sejarah Singkat KBIH Al Hikmah Metro
2. Visi dan Misi KBIH Al Hikmah Metro
3. Struktur organisasi KBIH Al Hikmah Metro
4. Data jamaah Haji tahun 2019 di KBIH Al Hikmah Metro

Metro, Juni 2021

Mengetahui,
Pembimbing I

Mahasiswa Ybs,



Linda Friski Meilani
NPM. 1704010024



Aulia Ranny Privatna, M.E.Sy.
NIP. 2016068401

**KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI
(KBIH)
AL HIKMAH METRO PUSAT
KOTA METRO**

No. : 01 /AH/2021

Sifat : Penting

Lampiran : -

Hal : Pemberian Izin Pra Survey

Kota Metro, 6 Maret 2021

Yth, Wakil Dekan I

Institut Agama Islam Negeri Metro

Di-

Tempat

Assalamualaikum Wr.Wb

Menindak lanjuti surat dari Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Metro no. B-0910/In.28/J/TL.01/03/2021, tanggal 03 Maret 2021 hal izin Pra Survey, maka bersama ini kami sampaikan pemberian izin Pra Survey Mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, atas nama :

Nama : Linda Friski Meilani

NPM : 1704010024

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Judul Skripsi : MANAJEMEN PELAYANAN MANASIK HAJI PADA JAMAAH
DI KBIH AL HIKMAH METRO PUSAT

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb



Ketua KBIH

Hj. Nenden Nurlela, S.Sos



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-2290/In.28/D.1/TL.01/08/2021

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **LINDA FRISKI MEILANI**
NPM : 1704010024
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di KBIH AL-HIKMAH METRO, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "MANAJEMEN PELAYANAN MANASIK HAJI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN JAMAAH DI KBIH AL-HIKMAH METRO PUSAT".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 04 Agustus 2021

Mengetahui,
Pejabat Setempat

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-2291/In.28/D.1/TL.00/08/2021
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
KETUA KBIH AL-HIKMAH METRO
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-2290/In.28/D.1/TL.01/08/2021, tanggal 04 Agustus 2021 atas nama saudara:

Nama : **LINDA FRISKI MEILANI**
NPM : 1704010024
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di KBIH AL-HIKMAH METRO, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "MANAJEMEN PELAYANAN MANASIK HAJI TERHADAP TINGKAT KEPUASAN JAMAAH DI KBIH AL-HIKMAH METRO PUSAT".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 04 Agustus 2021
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001

**KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI
(KBIH)
AL HIKMAH METRO PUSAT
KOTA METRO**

No. : /AH/2021
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Pemberian Izin Research

Yth, Wakil Dekan I
Institut Agama Islam Negeri Metro
Di -
Tempat

Assalamualaikum Wr,Wb

Menindaklanjuti surat dari Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Agama Islam Institut Agama Islam Negeri Metro nomor: B-2290/In.28/D.1/TL.01/08/2021, tanggal 04 Agustus 2021 tentang surat izin research, bersama ini kami sampaikan pemberian izin research kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Islam atas nama :

Nama : Linda Friski Meilani
NPM : 1704010024
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah

Dengan demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Wasalamualaikum Wr,Wb



Hj. Nenden Nurlela, S.Sos



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296,

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Linda Friski Meilani
NPM : 1704010024
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Adalah benar telah mengirimkan naskah Skripsi judul **Manajemen Pelayanan Manasik Haji Terhadap Tingkat Kepuasan Jamaah Di KBIH Al-Hikmah Metro Pusat** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 22%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Metro, 23 September 2021
Ketua Program Studi Manajemen Haji dan Umroh

Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy
NIP. 199106172019032015



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;

Nomor : 3280/In.28.3/D.1/PP.00.9/12/2020
Lampiran : -
Perihal : **Pembimbing Skripsi**

08 Desember 2020

Kepada Yth:
Aulia Ranny Priyatna, M.E.Sy.
di – Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk sebagai Pembimbing Skripsi mahasiswa :

Nama : Linda Friski Meitani
NPM : 1704010024
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah (MHU)
Judul : Manajemen Pelayanan Manasik Haji Pada Jamaah Di Kbih Al Hikmah Metro Pusat

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing mengoreksi Proposal, outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi mahasiswa sampai dengan selesai.
2. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang di keluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
 - b. Isi ± 3/6 bagian.
 - c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Bapak/Ibu Dosen diucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan

Muhammad Saleh
MUHAMMAD SALEH



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
M E T R O Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-939/In.28/S/U.1/OT.01/09/2021**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : Linda Friski Meilani
NPM : 1704010024
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Manajemen Haji dan Umroh

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2021 / 2022 dengan nomor anggota 1704010024

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 24 September 2021
Kepala Perpustakaan

Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H. *jk*
NIP.19750505 200112 1 002

FOTO DOKUMENTASI



Lokasi KBIH Al-Hikmah Metro Pusat



Tampak dalam kantor KBIH Al-Hikmah Metro Pusat



Ruang pertemuan bimbingan manasik haji



Tampak Jalan dari Kantor KBIH Al-Hikmah Metro



Tampak dalam ruang pertemuan jamaah



Toilet dalam ruang pertemuan



Lokasi Praktik Manasik Haji





Wawancara dengan jamaah haji tahun 2019



Wawancara dengan jamaah haji tahun 2019



Wawancara dengan pengurus KBIH Al-Hikmah Metro



Bersama Ketua KBIH Al-Hikmah

RIWAYAT HIDUP



Linda Friski Meilani, dilahirkan di Lampung Tengah tepatnya di Kalirejo pada 13 Mei 1999. Anak kedua dari dua bersaudara pasangan Bapak Untung dan Ibu Rosmiasih. Peneliti menyelesaikan pendidikan pada TK Al-Hidayah pada Tahun 2005. Pada tahun itu juga peneliti melanjutkan pendidikan di SD Negeri 1 Kaliwungu dan tamat pada tahun 2011. Kemudian melanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Kalirejo dan selesai pada Tahun 2014. Kemudian melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Atas di SMK Muhammadiyah 1 Kalirejo Jurusan Akuntansi dan tamat pada Tahun 2017. Pada Tahun 2017 peneliti melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Negeri, tepatnya di IAIN Metro Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Manajemen Haji dan Umrah. Pada Tahun 2020 peneliti melakukan Praktik Pengalaman Lapangan di Kementerian Agama Kota Metro serta KUA Metro Pusat dan pada Tahun 2021 peneliti melakukan program Kuliah Pengabdian Masyarakat di Desa Mekar Jaya, Kecamatan Bandar Sribawono, Kabupaten Lampung Timur, melalui skripsi ini peneliti akan segera menyelesaikan pendidikannya pada jenjang SI.