

**SKRIPSI**

**MANAJEMEN PENGELOLAAN KBIHU NURUSSALAM  
DALAM MENUMBUHKAN KEPERCAYAAN  
CALON JAMA' AH HAJI  
(Studi Kasus Di KBIHU Nurussalam Sekampung  
Lampung Timur)**

**Oleh:**

**JIHAN IBTISAM AL-USTADZI  
NPM.1903040007**



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

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1444 H/2023 M**

**MANAJEMEN PENGELOLAAN KBIHU NURUSSALAM  
DALAM MENUMBUHKAN KEPERCAYAAN  
CALON JAMA' AH HAJI  
(Studi Kasus Di KBIHU Nurussalam Sekampung Lampung  
Timur)**

Diajukan guna Memenuhi Tugas dan sebagian Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:  
Jihan Ibtisam Al-Ustadzi  
NPM.1903040007

Pembimbing: Dian Oktarina, M.M

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

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1444 H/2023 M**

## NOTA DINAS

Nomor :  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : **Untuk Dimunaqosyahkan**

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro  
Di –  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

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

Nama : JIHAN IBTISAM AL-USTADZI  
NPM : 1903040007  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah  
Judul : MANAJEMEN PENGELOLAAN KBIHU NURUSSALAM  
DALAM MENUMBUHKAN KEPERCAYAAN CALON  
JAMA'AH HAJI (Studi Kasus di KBIHU Nurussalam Sekampung  
Lampung Timur)

Sudah dapat kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk di munaqosyahkan. Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamua'alaikum Wr. Wb*

Metro, 11 April 2023

Dosen Pembimbing



**Dian Oktarina, M.M**

NIP. 199110312019032017

## HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka Skripsi di bawah ini:

Judul : MANAJEMEN PENGELOLAAN KBIHU NURUSSALAM  
DALAM MENUMBUHKAN KEPERCAYAAN CALON  
JAMA'AH HAJI (Studi Kasus di KBIHU Nurussalam Sekampung  
Lampung Timur)

Nama : JIHAN IBTISAM AL-USTADZI

NPM : 1903040007

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah

## MENYETUJUI

Untuk diujikan dalam sidang Munaqosyah pada Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam IAIN Metro.

Metro, 11 April 2023

Dosen Pembimbing



**Dian Oktarina, M.M**  
NIP. 199110312019032017



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 3411  
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); E-mail: [iainmetro@metrouniv.ac.id](mailto:iainmetro@metrouniv.ac.id)

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Nomor : B-2235 / In. 28.3 / D / PP. 00.6 / 06 / 2023

Skripsi dengan Judul “MANAJEMEN PENGELOLAAN KBIHU NURUSSALAM DALAM MENUMBUHKAN KEPERCAYAAN CALON JAMA’AH HAJI (Studi Kasus Di KBIHU Nurussalam Sekampung Lampung Timur)”, Disusun oleh JIHAN IBTISAM AL-USTADZI, NPM. 1903040007, 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 Kamis / 08 Juni 2023.

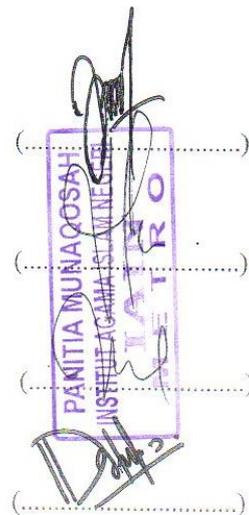
**TIM PENGUJI MUNAQOSYAH**

Ketua / Moderator : Dian Oktarina, M.M

Penguji I : Rina El Maza, S.H.I., M.S.I

Penguji II : Upia Rosmalinda, M.S.I

Sekretaris : Primadatu Deswara, SKM., M.PH



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Zulaikha, S.Ag., M.H

NIP. 197206111998032001

## ABSTRAK

### **MANAJEMEN PENGELOLAAN KBIHU NURUSSALAM DALAM MENUMBUHKAN KEPERCAYAAN CALON JAMA' AH HAJI (Studi kasus di KBIHU Nurussalam Sekampung Lampung Timur)**

Oleh:

**JIHAN IBTISAM AL-USTADZI  
NPM: 1903040007**

Penelitian ini berangkat dari permasalahan yang sedang memanas di lingkungan peneliti berkaitan dengan bagaimana KBIHU Nurussalam ini menumbuhkan kepercayaan yang telah buruk mengenai isu penipuan sehingga menimbulkan keraguan dan mengikis kepercayaan calon jama' ah haji dan masyarakat. Adanya kasus yang menimpa KBIHU Nurussalam bermula pada dana jama' ah pasangan sumai istri dari Desa Tri Sinar yang dibawa kabur oleh travel yang bekerja sama dengan KBIHU Nurussalam, menanggapi permasalahan yang ada KBIHU Nurussalam bertanggungjawab untuk mengganti dana jama' ah pasangan suami istri yang telah dibawa kabur dengan sokongan antarstaff. Namun hal ini tidak direspon secara positif oleh kedua calon jama' ah haji tersebut, dan kasus tersebut dibawa kepada pihak yang berwajib. Dalam hal ini, KBIHU Nurussalam terbukti tidak bersalah, sehingga kedua calon jama' ah haji tersebut lebih memilih jalur damai dan mencoba mengikhlaskan uang mereka yang telah dibawa kabur travel yang tidak bertanggungjawab.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Manajemen Pengelolaan KBIHU Nurussalam dalam Menumbuhkan Kepercayaan Calon Jama' ah Haji (Studi kasus di KBIHU Nurussalam Sekampung Lampung Timur). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif analisis untuk menganalisis mengenai manajemen pengelolaan KBIHU Nurussalam dalam menumbuhkan kepercayaan calon jama' ah haji berdasarkan fungsi manajemen pengelolaan, serta untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam menumbuhkan kepercayaan calon jama' ah haji. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan *filed research* meliputi wawancara dan dokumentasi. Teknik yang digunakan dalam wawancara adalah teknik *purposive sampling*. Data dianalisis melalui analisa deskriptif yang bersifat induktif. Penelitian ini, menggunakan landasan teori tentang manajemen pengelolaan dan landasan teori tentang kepercayaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pengelolaan KBIHU Nurussalam dalam menumbuhkan kepercayaan calon jama' ah haji sudah baik dalam pelaksanaannya namun dalam menumbuhkan kepercayaan calon jama' ah belum dilaksanakan secara maksimal. Meskipun faktor pendukung menjadi dorongan, faktor reputasi yang menjadi penghambat dalam menumbuhkan kepercayaan perlu diklarifikasi dan dibersihkan melalui media promosi sosial media. Rekomendasi yang diberikan adalah meningkatkan strategi dalam menumbuhkan kepercayaan calon jama' ah haji di bidang informasi terutama melalui sosial media, dan semakin meningkatkan manajemen pengelolaan kualitas dan kuantitas SDM dalam membangun kerjasama internal KBIHU.

Kata Kunci: Manajemen Pengelolaan, Kepercayaan, KBIHU

## ORISINIL PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Jihan Ibtisam Al-Ustadzi  
Npm : 1903040007  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, 15 Mei 2023

Yang menyatakan,



Jihan Ibtisam Al-Ustadzi  
NPM.1903040007

## **MOTTO**

*“Kepercayaan tidaklah diperoleh dengan banyaknya perkataan, melainkan kesesuaian antara perkataan dan perbuatan”*

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, dengan rasa syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, maka skripsi ini peneliti persembahkan kepada :

1. Untuk kedua orangtuaku tercinta, Ibu Nur Kholifah dan Bapak Imam Ustadzi, beliau-beliau merupakan orangtua yang sangat hebat yang telah membesarkan dan mendidik dengan penuh kasih sayang dan ketegasan. Terima kasih atas pengorbanan, perjuangan, nasihat serta do' a yang tiada hentinya.
2. Adik-adikku, Achsani Taqwim Jiddan Al-Ustadzi, Achmad Jizyan Faaza Al-Ustadzi, dan Jiran Akmalia Al-Ustadzi yang telah memberikan semangat bagi peneliti menjadi tolak ukur keberhasilan untuk menjadi contoh dan tidak boleh tumbang dalam situasi apapun.
3. Calon suamiku, Ibnu Qois yang telah memberikan semangat tersendiri bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi. Terima kasih atas *support* dan do' a yang selalu menyertai.
4. Kakek dan nenekku. Terima kasih atas dukungan dan motivasinya untuk peneliti.
5. Almamater tercinta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan peneliti banyak kenikmatan, baik nikmat iman, islam dan kesehatan sehingga peneliti mampu menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“MANAJEMEN PENGELOLAAN KBIHU NURUSSALAM DALAM MENUMBUHKAN KEPERCAYAAN CALON JAMA’ AH HAJI (Studi Kasus di KBIHU Nurussalam Sekampung, Lampung Timur)”** dengan lancar tanpa hambatan suatu apapun. Sholawat beserta salam senantiasa tersanjungkan kepada Baginda Nabi Agung Muhammad SAW, mudah-mudahan kelak kita akan mendapatkan syafa’at beliau kelak di yaumul akhir. *Aaamin Allahumma Aamiin.*

Penyusunan skripsi ini sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Manajemen Haji dan Umroh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Di dalam upaya penyusunan dan penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Siti Nurjannah, M. Ag, PIA selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
2. Ibu Dr. Siti Zulaikha, S.Ag, M.H Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy selaku Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umroh.

4. Ibu Dian Oktarina, M.M selaku Pembimbing Skripsi, yang telah memberikan arahan, bimbingan serta banyak motivasi dalam penulisan skripsi peneliti.
5. Kepada seluruh Bapak dan Ibu Dosen IAIN Metro yang telah memberikan ilmunya kepada peneliti selama masa perkuliahan.

Metro, 26 Juni 2023  
Peneliti,



**Jihan Ibtisam Al-Ustadzi**  
NPM.1903040007

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN ORISINIL PENELITIAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pertanyaan Penelitian .....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan .....	7
D. Penelitian yang Relevan .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Manajemen Pengelolaan.....	11
1. Pengertian Manajemen Pengelolaan.....	11
2. Fungsi-Fungsi Manajemen Pengelolaan.....	14
B. Kepercayaan. ....	17
1. Pengertian Kepercayaan .....	17
2. Dimensi Kepercayaan.....	18
3. Komponen Kepercayaan.....	20
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan.....	22

5. Strategi Membangun Kepercayaan Konsumen .....	23
6. Indikator Kepercayaan Konsumen .....	25
C. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) .....	27
1. Pengertian KBIHU .....	27
2. Tugas Pokok dan Fungsi KBIHU .....	27
3. Tata Laksana KBIHU .....	28
4. Profesionalitas Sumber Daya KBIHU .....	29

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	32
1. Jenis Penelitian .....	32
2. Sifat Penelitian.....	32
B. Sumber Data .....	33
1. Sumber Data Primer .....	33
2. Sumber Data Sekunder .....	34
C. Teknik Pengumpulan Data .....	35
1. Wawancara ( <i>Interview</i> ).....	35
2. Dokumentasi.....	37
D. Teknik Analisis Data .....	37

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum KBIHU Nurussalam Sekampung .....	39
1. Kondisi Geografi .....	39
2. Kondisi Demografi .....	40
3. Kondisi Sosial.....	41
4. Sejarah Berdirinya KBIHU Nurussalam Sekampung .....	41
5. Visi dan Misi KBIHU Nurussalam Sekampung.....	42
B. Manajemen Pengelolaan KBIHU Nurussalam dalam Menumbuhkan Kepercayaan Calon Jama' ah Haji.....	43
C. Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Pengelolaan KBIHU Nurussalam Sekampung.....	71

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	75
B. Saran .....	75

**DAFTAR PUSTAKA**

**DOKUMENTASI**

**RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

1. Tabel 4.1 Jumlah Jama' ah Haji KBIHU Nurussalam .....	40
2. Tabel 4.2 Sarana dan Prasarana KBIHU Nurussalam.....	41
3. Tabel 4.3 Susunan Pengurus KBIHU Nurussalam .....	45
4. Tabel 4.4 SDM Pembimbing Manasik KBIHU Nurussalam.....	51
5. Tabel 4.5 Susunan Pengurus KBIHU Nurussalam Sesuai Bidanganya.....	56
6. Tabel 4.6 SDM Pembimbing manasik KBIHU Nurussalam .....	63
6. Tabel 4.7 Materi Bimbingan Manasik KBIHU Nurussalam.....	65
7. Tabel 4.8 Kegiatan Praktik pelatihan manasik KBIHU Nurussalam.....	66
8. Tabel 4.9 Jumlah Jama' ah Haji KBIHU Nurussalam Tahun 2020-2023...	70

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Bimbingan Skripsi
2. Outline dan Alat Pengumpul Data
3. Surat Izin Pra Survey
4. Surat Izin Research
5. Formulir Konsultasi Bimbingan
6. Surat Keterangan Bebas Pustaka
7. Surat Keterangan Plagiasi
8. Surat Keterangan Ujian Komprehensif
9. Foto Dokumentasi
10. Riwayat Hidup

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji merupakan ibadah tertua yang dilakukan oleh makhluk Allah di muka bumi. Tak hanya disyariatkan sejak masa Nabi Ibrahim a.s yang diperkirakan hampir 40 Abad yang lalu, namun dalam suatu riwayat disebutkan bahwa Allah SWT telah membangun Ka'bah sebagai tempat beribadah sebelum diturunkannya Nabi Adam a.s dan Siti Hawa ke muka bumi. Allah SWT berfirman:

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

Artinya: “Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam. (Q.S.Ali-Imran: 97).<sup>1</sup>

Ibadah haji merupakan ibadah yang sangat agung, ibadah yang dirindukan oleh jutaan kaum muslimin di seluruh dunia, termasuk di negeri kita. Sebagaimana ibadah-ibadah lainnya, ibadah haji haruslah dilaksanakan dengan ikhlas karena Allah Ta'ala, dan tidak kalah penting sesuai dengan petunjuk dan Sunnah Rasulullah SAW. Sebagaimana Sabda Nabi *Shallallahu 'Alaihi Wasallam*:

---

<sup>1</sup> Q.S. Ali-Imron: 97.

تَأْخُذُوا مَنَاسِكَكُمْ فَإِنِّي لَا أَدْرِي لَعَلِّي لَا أَحُجُّ بَعْدَ حَجَّتِي هَذِهِ

Artinya: “Ambillah dariku manasik-manasik kalian, karena sesungguhnya aku tidak mengetahui, mungkin saja aku tidak berhaji setelah hajiku ini” (H.R Muslim).<sup>2</sup>

Tujuan penyelenggaraan Ibadah Haji sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang nomor 8 Tahun 2019 pengganti Undang-Undang nomor 13 Tahun 2008 menyatakan bahwa Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh bertujuan memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi jama’ ah haji dan jama’ ah umroh sehingga dapat menunaikan ibadahnya sesuai dengan ketentuan syari’ at, dan mewujudkan kemandirian dan ketahanan dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh.<sup>3</sup>

Manajemen pengelolaan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengatur, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan organisasi atau lembaga.<sup>4</sup>

Manajemen pengelolaan yang baik akan sangat berdampak dan berpengaruh terhadap timbal balik penyelenggara. Dengan adanya manajemen pengelolaan yang baik, dapat menciptakan kepercayaan dan menjadi suatu kepuasan bagi jama’ ah haji sehingga para jama’ ah haji dapat melaksanakan ibadah sesuai sunnah Rasulullah SAW dan sesuai dengan ketentuan syari’ at.

---

<sup>2</sup> Gun Gun Abdul Basit, *Membedah Hadits-Hadits Haji dan Umrah*, (STAIPI Garut Press: Trogon Kidul Garut, 2019), 33.

<sup>3</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 (Salinan) tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh.

<sup>4</sup> *Ibid.*, 4.

Salah satu manajemen pengelolaan haji yang baik yaitu dengan menetapkan strategi promosi yang baik dan menarik guna menumbuhkan kepercayaan calon jama'ah haji terhadap lembaga penyelenggara. Setelah dirumuskan strategi promosi, diharapkan sebuah lembaga atau organisasi dapat menarik minat dan menumbuhkan kepercayaan calon jama'ah haji.

Kepercayaan dapat diperoleh dengan berbagai cara, salah satunya dengan kejujuran. Suatu lembaga harus jujur dengan produk atau jasa yang ditawarkan pada calon konsumen, tidak boleh ada unsur penipuan. Hal ini sangat berkaitan dengan suatu kasus permasalahan manajemen pengelolaan haji yang ada di KBIHU Nurussalam Sekampung mengenai isu penipuan dana jama'ah haji yang memanas di kalangan masyarakat.

KBIHU merupakan lembaga sosial keagamaan yaitu sebuah lembaga yang telah memiliki legalitas pembimbing melalui Undang-Undang dan lebih diperjelas melalui sebuah wadah khusus dalam struktur baru Kementerian Agama dengan Subdit Biro KBIHU pada direktorat pembinaan haji. KBIHU merupakan lembaga yang membantu pemerintah dalam membina manasik haji, bukan penyelenggara haji.

Penelitian ini berangkat dari permasalahan yang ada di lingkungan peneliti, dimana terdapat sebuah KBIHU (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh) yang isu penipuannya masih memanas di kalangan masyarakat maupun calon jama'ah haji. Peneliti sangat tertarik meneliti kasus permasalahan yang ada di KBIHU Nurussalam untuk memecahkan permasalahan yang sangat memanas di lingkungan peneliti. Selain

memberikan solusi juga diharapkan dapat menjawab keraguan terutama kepercayaan masyarakat dan calon jama' ah haji mengenai perspektif mereka tentang isu yang menimpa KBIHU Nurussalam Sekampung.

KBIHU Nurussalam merupakan salah satu lembaga pembinaan manasik haji di Kecamatan Sekampung, Lampung Timur yang di pimpin oleh Hi.F.Muhammad Dasuki, S.Ag. KBIHU ini merupakan KBIHU termuda setelah KBIHU Multazam di Lampung Timur yang merupakan sebuah wadah yang membantu tersenyelenggaranya ibadah haji berbentuk organisasi bersama, bukan yayasan yang bersifat pribadi seperti KBIHU pada umumnya. Mulanya, KBIHU Nurussalam Sekampung ini didirikan pada tahun 2013, mengingat banyaknya jama'ah haji di KBIHU Jabal Rahmah Sukadana tidak tertampung yang menyebabkan tidak terkontrolnya pembinaan manasik sehingga jama'ah haji banyak yang ngawur, tidak paham, dan bingung saat pelaksanaan ibadah haji di Tanah Suci.

Dikutip dari Suara Lampung, kasus yang menduga Ketua KBIHU Nurussalam Sekampung terjadi pada April 2020 yang masih memanas sampai saat ini membuat desas-desus masyarakat. Pasangan suami istri dari Desa Tri Sinar mengaku sangat kecewa dan sedih mengingat uang pemberangkatan untuk hajinya yang sangat dinantikan hilang lenyap begitu saja, mengingat biaya untuk mendaftar haji tersebut merupakan hasil dari menjual tanah.

Dalam kasus tersebut Ketua KBIHU Nurussalam, Hi.F.Muhammad Dasuki membantah akan adanya penipuan yang dilakukan oleh pihak KBIHU. Beliau menuturkan dengan bersumpah bahwasanya tidak memakan

dan mengambil sedikitpun uang jama'ah haji tersebut. Beliau menuturkan bahwa semua dana haji telah dia setorkan seluruhnya kepada pihak travel terkait yang bekerjasama dengan KBIHU Nurussalam.<sup>5</sup>

Solusi KBIHU Nurussalam Sekampung sendiri dalam menangani persoalan tersebut adalah menalangi biaya keberangkatan haji kedua calon jama' ah haji tersebut melalui sokongan antarstaff KBIHU demi menjaga kepercayaan calon jama' ah haji mengingat hal tersebut juga merupakan kecerobohan KBIHU Nurussalam dalam menjalin kerjasama dengan travel terkait perjalanan jama' ah haji. Namun, dalam menanggapi solusi yang diberikan KBIHU Nurussalam Sekampung tidak direspon positif oleh pasangan suami istri tersebut. Mereka memilih tidak berangkat haji dikarenakan sudah sangat kecewa dengan pihak KBIHU Nurussalam dan melaporkan KBIHU Nurussalam ke pihak yang berwajib. Namun, dikarenakan KBIHU Nurussalam tidak terbukti bersalah maka kasus pelaporan ditutup dan calon jama' ah haji terpaksa memilih jalur damai dan mengikhlaskan uang mereka. Hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Supriyono selaku Sekretaris KBIHU Nurussalam, beliau mengatakan :

“ Ada jama' ah haji yang pernah dananya ikut dibawa oleh travel yang bekerjasama dengan pihak kami, kami berusaha bertanggungjawab atas kecerobohan kami yang sangat mengganggu kenyamanan calon jama' ah haji. Mereka tidak terima dan melaporkan kami kepada pihak yang berwajib namun karena kami tidak terbukti bersalah maka pihak calon jama' ah haji sangat kecewa atas apa yang menimpa mereka dan hanya berusaha ikhlas memahami hikmah atas segala kejadian dan memilih jalan damai ”<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> *suaralampung*, 20 September 2022.

<sup>6</sup> Wawancara dengan Bapak Supriyono pada 18 September 2022

Meskipun KBIHU Nurussalam terbukti tidak terlibat dalam kasus penipuan dana jama'ah haji tersebut, berita tersebut sudah terlanjur dipercaya kebenarannya dan memanasi di kalangan masyarakat sekitar serta calon jama'ah haji sehingga menimbulkan rasa takut dan hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap KBIHU Nurussalam Sekampung. Mengingat kepercayaan masyarakat dan calon jama'ah haji yang memudar menjadi point penting bagi KBIHU Nurussalam dalam proses evaluasi manajemen pengelolaan yang efektif dan menarik guna menumbuhkan kembali kepercayaan calon jama'ah haji.

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dikemukakan diatas, peneliti sangat tertarik untuk menganalisa dan melakukan penelitian yang tertuang dalam judul “**MANAJEMEN PENGELOLAAN KBIHU NURUSSALAM SEKAMPUNG DALAM MENUMBUHKAN KEPERCAYAAN CALON JAMA' AH HAJI (Studi Kasus di KBIHU Nurussalam Sekampung Lampung Timur)**”.

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka dirumuskan pertanyaan penelitian :

- a. Bagaimana Manajemen Pengelolaan KBIHU Nurussalam Sekampung Lampung Timur dalam menumbuhkan Kepercayaan Calon Jama' ah Haji?
- b. Apa saja Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung dalam Menumbuhkan Kepercayaan Calon Jama' ah Haji?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas, tujuan penelitian ini diantaranya :

- a. Untuk menganalisis Manajemen Pengelolaan KBIHU Nurussalam Sekampung Lampung Timur dalam Menumbuhkan Kepercayaan Calon Jama' ah Haji.
- b. Untuk mengetahui Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung KBIHU Nurussalam Sekampung Lampung Timur dalam Menumbuhkan Kepercayaan Calon Jama' ah Haji.

### **2. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini diantaranya:

- a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan menambah khasanah intelektual dalam bidang manajemen haji dan umroh pada umumnya, khususnya memberikan referensi dan masukan bagi kalangan akademisi berikutnya untuk menjadi bahan literatur dalam pengembangan ilmu.

- b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi KBIHU, manfaat penelitian ini dapat menambah strategi dalam menumbuhkan kepercayaan calon jama' ah haji serta menjadi evaluasi dalam manajemen pengelolaan internal KBIHU khususnya KBIHU Nurussalam Sekampung dan umumnya bagi

KBIHU lain agar semakin baik dan profesional dalam mencetak dan membina jama'ah haji yang mabrur.

- 2) Bagi masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan informasi bagi para calon jama'ah haji tentang manajemen pengelolaan yang baik.
- 3) Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat memberikan pengalaman dan menambah wawasan khususnya dalam penerapan ilmu manajemen haji dan umroh.

#### **D. Penelitian yang Relevan**

Dari beberapa tinjauan skripsi yang telah peneliti baca, ada banyak pendapat yang harus diperhatikan dan menjadi pertimbangan selanjutnya. Setelah mengadakan kajian pustaka, peneliti menemukan beberapa skripsi yang membahas mengenai manajemen pengelolaan dalam menumbuhkan kepercayaan calon jama'ah haji. Kajian yang hampir serupa dengan penelitian peneliti adalah :

1. Khofifa Indra Permatasari, judul skripsi “ Strategi Promosi KBIHU Al-Rahmah Mojokerto Dalam Meningkatkan Minat Jama'ah Haji dan Umrah” , Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya.

Pada skripsi ini peneliti melihat adanya persamaan dalam penelitian yakni sama-sama membahas dan mengupas tentang sebuah strategi atau manajemen pengelolaan sebuah KBIHU. Titik fokus penelitian dan

metode yang digunakan juga sama yakni pada KBIHU dan metode yang digunakan merupakan metode kualitatif. Hanya terdapat perbedaan tentang lokasi KBIHU yang diteliti, pengistilahan kata strategi dengan manajemen pengelolaan, skripsi khofifa lebih terfokus dengan minat jama'ah haji, sedangkan peneliti memfokuskan menumbuhkan kepercayaan calon jama' ah haji.

2. Nur Hidayah, judul skripsi “ Minat Calon Jama'ah dan Kepercayaan Jama'ah Dalam Penggunaan Jasa Umroh dan Haji pada KBIH Assalamah Kota Pekalongan” , Program Studi Ekonomi Syari' ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan.

Pada skripsi ini, peneliti menemukan adanya persamaan dalam penelitian yaitu fokus penelitian mengupas tentang dan sama-sama meneliti pada KBIHU serta metode yang digunakan sama-sama metode kualitatif. Perbedaannya yakni fokus penelitian peneliti manajemen pengelolaan dalam menumbuhkan kepercayaan, sedangkan Nur Hidayah lebih luas, tidak hanya tentang kepercayaan saja namun juga minat calon jama'ah haji, kemudian perbedaan lokasi KBIHU yang diteliti.

3. Ferry Setyadi Atmadja, judul skripsi “ Strategi Pelayanan Prima Dalam Menumbuhkan Kepercayaan Jama'ah Umroh pada PT. Wisata Titian Nusantara Pelangi di Jakarta Pusat” , Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah.

Dalam skripsi ini peneliti menemukan persamaan akan pemaparan penelitian yakni tentang menumbuhkan kepercayaan jama'ah, dan metode

yang digunakan sama-sama kualitatif. Hanya saja penulisan skripsi terdapat kolerasi antara strategi pelayanan prima dengan manajemen pengelolaan KBIHU yang diteliti, dan peneliti menitikfokuskan terhadap manajemen pengelolaan dalam menumbuhkan kepercayaan haji di KBIHU, sedangkan pada skripsi Ferry objeknya PT Wisata dan terfokuskan pada strategi pelayanan prima dalam menumbuhkan kepercayaan jama'ah umroh.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Manajemen Pengelolaan**

##### **1. Pengertian Manajemen Pengelolaan**

Pengelolaan berasal dari kata kelola, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti memimpin, mengendalikan, mengatur, dan mengusahakan agar lebih baik, lebih maju, serta bertanggung jawab atas pekerjaan tertentu. Pengelolaan adalah proses yang membantu merumuskan kebijaksanaan dan tujuan memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan dan pencapaian tujuan.<sup>1</sup>

Pengelolaan bisa diartikan sebagai manajemen, yaitu suatu proses kegiatan yang dimulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan. Menurut Terry, mengartikan fungsi pengelolaan sebagai usaha untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya melalui usaha orang lain. Pengelolaan tidak akan terlepas dari kegiatan sumber daya manusia yang ada dalam suatu kantor, instansi, maupun organisasi. Manajer yang baik selalu bekerja dengan langkah-langkah manajemen yang fungsional, yaitu merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, dan mengontrol.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Yenny Salim, Peter Salim. Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer (Jakarta: Modern English Press, 2012), 695.

<sup>2</sup> Handayani, Pengantar Studi., 9.

Manajemen merupakan sebuah subjek yang sangat penting karena ia mempersoalkan penetapan serta pencapaian tujuan-tujuan. Manajemen tidak saja mengidentifikasi, menganalisis, dan mengombinasikan secara efektif bakat orang-orang dan mendayagunakan sumber-sumber yang dinyatakan 6 M dari manajemen, yaitu *Men* (Tenaga kerja manusia) baik tenaga eksekutif maupun operatif, *Money* (Uang yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan), *Material* (bahan yang dipergunakan), *Methods* (cara-cara yang dipergunakan dalam usaha mencapai tujuan), *Machines* (mesin-mesin atau alat-alat yang diperlukan atau dipergunakan untuk mencapai tujuan), *Markets* (pasar untuk menjual output dan jasa-jasa yang dihasilkan).<sup>3</sup>

Dari beberapa istilah yang dikemukakan para ahli, dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu proses pengelolaan sumberdaya guna manusia dalam suatu organisasi dengan suatu aturan yang mengikat anggotanya agar organisasi dapat berjalan dengan efisien dan efektif sehingga mencapai tujuan yang maksimal, dimana jika tidak adanya manajemen yang baik dalam sebuah organisasi maka suatu organisasi dapat dikatakan tidak berstruktur dan berantakan dalam arti suatu organisasi tersebut tidak akan mencapai tujuan bersama yang diinginkan, dimana manajemen dalam organisasi merupakan pondasi utama dalam membentuk kerjasama dan tanggungjawab anggotanya.

---

<sup>3</sup> Ai Siti Hapsoh. “Manajemen Pelayanan Pada KBIH Salman ITB Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah”. *Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. 5, No. 2, 2020, 91.

Manajemen Pengelolaan merupakan taktik atau cara mengelola, proses pengelolaan dan penerapan suatu ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan, mengkoordinasikan segala aktifitas pelayanan demi tercapainya keefektifan dan tujuan yang maksimal. Manajemen dan pengelolaan merupakan satu-kesatuan makna yang tak dapat dipisahkan yang diartikan mengelola, mengatur.

Dalam sudut pandang Islam manajemen diistilahkan dengan menggunakan kata *al-tadbir* (pengaturan). Kata ini merupakan derivasi dari kata *dabbara* (mengatur) yang banyak terdapat dalam Al Qur'an seperti firman Allah SWT:

يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ مِّمَّا تَعُدُّونَ ۝

Artinya: “Dia mengatur segala urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepada-Nya dalam satu hari yang kadarnya (lamanya) adalah seribu tahun menurut perhitunganmu.”

Dari isi kandungan ayat di atas dapatlah diketahui bahwa Allah SWT adalah pengatur alam. Keteraturan alam raya ini merupakan bukti kebesaran Allah SWT dalam mengelola alam ini. Namun, karena manusia yang diciptakan Allah SWT telah dijadikan sebagai khalifah di bumi, maka dia harus mengatur dan mengelola bumi dengan sebaik-baiknya sebagaimana Allah mengatur alam raya ini.

## 2. Fungsi-Fungsi Manajemen Pengelolaan

Agar manajemen pengelolaan itu mengarah kepada kegiatan secara efektif dan efisien, maka manajemen pengelolaan perlu dijelaskan berdasarkan fungsi-fungsinya yang dikenal dengan fungsi-fungsi manajemen pengelolaan, yakni perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian dan pengawasan.

### a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan ialah proses yang menyangkut upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi kecenderungan di masa yang akan datang dan penentuan strategi dan taktik yang tepat untuk mewujudkan target dan tujuan organisasi. Perencanaan merupakan tahap awal dan paling utama dalam proses manajemen, jika perencanaan sudah bagus dan tersusun, maka pengimplementasian dalam fungsi lain dapat terstruktur.

Banyak para ahli yang mengemukakan tentang fungsi-fungsi perencanaan, dan salah satunya adalah Lois A. Allen, yang dikutip M. Manullang mengatakan bahwa kegiatan fungsi perencanaan terdiri dari meramalkan, tujuan, program, jadwal, anggaran, prosedur, dan kebijakan.<sup>4</sup>

1) Meramalkan (*forecasting*) merupakan pekerjaan yang dilakukan oleh seorang manajer dalam memperkirakan waktu yang akan datang. Dalam *forecasting* ini manajer melihat keadaan yang akan

---

<sup>4</sup> M. Manullang, Op. Cit, 51.

datang. Secara sistematis dan *continue*, berdasarkan pekerjaan yang dilakukan.

- 2) Menetapkan maksud dan tujuan (*Establishing Objectives*). Seorang manajer harus dapat meramalkan akan hasil akhir yang khusus diharapkannya. Pekerjaan ini dilakukan untuk menentukan tujuan atau sasaran. Tujuannya untuk menentukan semua pekerjaan.
- 3) Program (*programming*), yakni suatu deretan yang digambarkan untuk melaksanakan kebijakan dalam mencapai tujuan.<sup>5</sup> Pekerjaan ini dilakukan oleh manajer dalam menetapkan urutan kegiatan yang diperlukan guna mencapai maksud dan tujuan tersebut. Manajer memperkuat langkah tindakan yang akan diambil menurut prioritas pelaksanaannya.
- 4) Menyusun waktu atau jadwal (*schedulling*), manajer harus dapat menentukan waktu yang tepat karena ini merupakan ciri penting dari suatu tindakan dengan hasil akhir yang baik.<sup>6</sup>
- 5) Anggaran (*budget*), yaitu suatu perkiraan dan taksiran yang telah dirancang dalam suatu perusahaan atau lembaga meliputi pendapatan maupun pengeluaran yang dapat dinyatakan dalam bentuk kualitatif maupun angka.
- 6) Prosedur (*prosedure*), prosedur adalah rencana yang merupakan metode yang biasa dipakai dalam menganani kegiatan-kegiatan

---

<sup>5</sup> E.K Mochtar Efendi, *Manajemen Suatu Pendekatan Berdasarkan Ajaran Islam*, (Jakarta : Bhatara Karya Aksara, 2013, 37.

<sup>6</sup> A.M. Kadarman dan Jusuf Udaya, *Pengantar Ilmu Manajemen Buku Panduan Mahasiswa Cet. Ke-4*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2012), 47.

yang dilakukan. Bedanya dengan program yaitu jika program menyatakan apa yang harus dikerjakan, maka prosedur berbicara bagaimana melaksanakannya.

- 7) Kebijakan (*politicies*), merupakan suatu pernyataan umum yang memberikan pedoman atau saluran pemikiran dari tindakan dalam setiap pengambilan keputusan.<sup>7</sup> Kebijakan ini cenderung pada pemecahan persoalan yang memberikan keluasaan gerak dan inisiatif dengan batas-batas tertentu.

Suatu perencanaan yang baik, haruslah mengandung formulasi 5 W + 1 H, yaitu *What* (apa), *Who* (siapa), *Where* (dimana), *When* (kapan), *Why* (mengapa), dan *How* (bagaimana).

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah proses yang menyangkut bagaimana strategi dan taktik yang telah dirumuskan dalam perencanaan yang didesain dalam sebuah struktur organisasi yang tepat dan tanggung, sistem dari lingkungan organisasi yang kondusif dan bisa memastikan bahwa semua pihak dalam organisasi bisa bekerja secara efektif dan efisien guna pencapaian tujuan. Pengorganisasian ini manager penempatan anggota sesuai pada bidang atau kemampuannya sehingga ketika mengampu tanggungjawab dapat dilakukan secara maksimal dengan hasil yang memuaskan.

---

<sup>7</sup> Djati Juliastara dan Jhon Suprianto, Op. Cit, 34.

c. Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan adalah proses menerapkan perencanaan yang telah dirancang agar bisa dijadikan oleh seluruh pihak dalam organisasi serta manager memotivasi agar semua pihak tersebut dapat menjalankan tanggung jawabnya dengan penuh kesadaran dan produktifitas yang tinggi.

d. Pengendalian dan Pengawasan (*Controlling*)

Pengendalian (pengawasan) adalah proses yang dilakukan untuk memastikan seluruh kegiatan yang telah dirancang awal bisa berjalan dengan target yang diharapkan.<sup>8</sup> Manager memegang penuh atas pengawasan dari awal hingga akhir pengelolaan suatu perusahaan atau lembaga, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan untuk lebih meningkatkan manajemen pengelolaan yang efektif untuk kedepannya.

## B. Kepercayaan

### 1. Pengertian Kepercayaan

Kepercayaan menurut Schurr dan Ogazine adalah keyakinan bahwa pernyataan pihak lain dapat diandalkan untuk memenuhi kewajibannya.<sup>9</sup> Ketidakpercayaan bisa terjadi sejalan dengan minimnya informasi dalam perencanaan dan pengukuran kinerja. Rasa percaya atau tidak percaya seseorang muncul dalam perilakunya ditentukan oleh beberapa faktor

---

<sup>8</sup> Erwin Jaya. "Manajemen Pelayanan Manasik Haji Pada KBIH Syekh Yusuf di Kabupaten Gowa". *Skripsi*. (Makassar: Jurusan Manajemen Dakwah), 2016

<sup>9</sup> Dwyer R. F, Schurr P. H, & Oh, S. "Output sector munificence effects on the internal political economy of marketing channels", *Journal of Marketing Research*, No. 24 (2012), 347-358.

diantaranya informasi, pengaruh dan pengendalian. Kepercayaan akan meningkat bila informasi yang diterima dinilai akurat, relevan dan lengkap.

Tingkat kepercayaan juga dipengaruhi oleh pengalaman di masa silam, pengalaman positif yang konsisten di masa silam dengan suatu pihak akan meningkatkan rasa saling percaya sehingga akan menumbuhkan suatu harapan akan hubungan baik di masa yang akan datang. Ada lima tindakan yang menunjukkan suatu kepercayaan diantaranya menjaga hubungan, menerima pengaruh, terbuka dalam komunikasi, mengurangi pengawasan dan kesabaran akan paham. Kegagalan terbesar dalam membina hubungan antara penjual dan konsumen adalah kurangnya kepercayaan.<sup>10</sup> Kepercayaan dibagi menjadi dua bagian:

- a. *Trust in partner' s honesty* (kepercayaan terhadap kejujuran perusahaan).
- b. *Trust in partner' s benevolence* (kepercayaan terhadap niat baik perusahaan).<sup>11</sup>

## 2. Dimensi Kepercayaan

Kepercayaan dibangun antara pihak-pihak yang belum saling mengenal baik dalam interkasi maupun suatu proses transaksi.<sup>12</sup> Ada dua dimensi kepercayaan yaitu:

---

<sup>10</sup> Gassenheimer J. B and Manolis, Chris, “ The Influence of Product Customization and Supplier Selection On Future Intention: The Mediating Effects Of Salesperson And Organizational Trust” , *Journal of Managerial Issues XIII*, No.4 (2021), 418-435.

<sup>11</sup> Bachmann dan Zahheer, *The Handbook of Trust Research*, (Jakarta : Erlangga, 2016), 35.

a. *Trusting Belief*

*Trusting Belief* adalah sejauh mana seseorang percaya atau merasa yakin terhadap oranglain dalam suatu situasi. *Trusting belief* adalah persepsi pihak yang percaya (konsumen) terhadap pihak yang dipercaya yang mana penjual memiliki karakteristik yang menguntungkan konsumen. Ada tiga elemen yang membangun *trusting belief*, yaitu:

1) *Benevolence*

*Benevolence* (niat baik) artinya seberapa besar seseorang percaya kepada penjual untuk berperilaku baik kepada konsumen. *Benevolence* artinya kesediaan penjual untuk melayani kepentingan konsumen.

2) *Integrity*

*Integrity* (integritas) adalah seberapa besar keyakinan seseorang terhadap kejujuran penjual untuk menjaga dan memenuhi kesepakatan yang telah dibuat kepada konsumen.

3) *Competence*

*Competence* (kompetensi) adalah keyakinan seseorang terhadap kemampuan yang dimiliki penjual untuk membantu konsumen dalam melakukan sesuatu sesuai dengan yang dibutuhkan konsumen tersebut. Esensi dari kompetensi adalah kemampuan penjual untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

---

<sup>12</sup> McKnight et al, " The Impact of Initial Customer Trust on Intention to Transact with a Website: A Trusting Building Model" , *Jurnal sistem strategi informasi*, (2012), 11.

b. *Trusting Intention*

*Trusting Intention* adalah suatu hal yang disengaja dimana seseorang siap bergantung pada oranglain dalam suatu situasi, ini terjadi secara pribadi dan mengarah langsung kepada oranglain. Ada dua elemen yang membangun *trusting intention*, yaitu:

1) *Willingness to Depend*

*Willingness to depend* adalah kesediaan konsumen untuk bergantung kepada penjual berupa penerimaan resiko atau konsekuensi negatif yang mungkin terjadi.

2) *Subjektiv Probability of Depending*

Yaitu kesediaan konsumen secara subjektif berupa pemberian informasi pribadi kepada penjual, melakukan transaksi serta bersedia untuk mengikuti saran atau permintaan dari penjual.

### 3. Komponen Kepercayaan

Komponen-komponen kepercayaan meliputi:

a. Kredibilitas

Kredibilitas berarti bahwa karyawan jujur dan kata-katanya dapat dipercaya. Dalam prinsip manajemen, amanah (jujur) menjadi kata kunci yang sangat penting. Seorang yang amanah (terpercaya) akan senantiasa menjaga hak-hak orang lain karena Allah Berfirman Q.S. Surah Al-Ahzab (33): 72 yang berbunyi:

إِنَّا عَرَضْنَا الْأَمَانَةَ عَلَى السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَالْجِبَالِ فَأَبَيْنَ أَنْ يَحْمِلْنَهَا  
وَأَشْفَقْنَ مِنْهَا وَحَمَلَهَا الْإِنْسَانُ إِنَّهُ كَانَ ظَلُومًا جَهُولًا ٧٢

Artinya: “*Sesungguhnya kami telah mengemukakan amanah kepada langit, bumi dan gunung-gunung, maka semuanya enggan untuk memikul amanah itu dan mereka khawatir akan mengkhianatinya, dan dipikullah amanah itu oleh manusia. Sesungguhnya manusia itu amat dzalim dan amat bodoh,*” (QS Al-Ahzab: 72).

#### b. Reliabilitas

Reliabilitas berarti sesuatu yang bersifat *reliable* atau dapat diandalkan. Ini artinya berhubungan dengan kualitas individu atau organisasi. Faktor reliabilitas ini menjadi isu penting dari sisi kepentingan konsumen, karena akan mempengaruhi kenyamanan, dan rasa aman atas pembelian yang dilakukan.

Dalam mengelola sebuah lembaga, memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan adalah suatu keharusan, karena salah satu faktor yang mendorong kepercayaan pelanggan terhadap penyedia layanan adalah kesesuaian antara janji dan pelayanan yang diberikan.

Allah SWT berfirman:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ  
اللَّهُ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ٩١

Artinya: “*Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan tepatilah Dan dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.*” Q.S An-Nahl (16): 91.<sup>13</sup>

#### c. Imtinacy

---

<sup>13</sup> Lukman Edy. “kualitas pelayanan dalam islam (perspektif Al-Qur’ an dan Hadits)” . *Jurnal IndraTech* .Volume 2 No. 2, 2021, 79.

*Intimacy* atau integritas berarti karyawan memiliki kualitas sebagai karyawan yang memiliki prinsip moral yang kuat. Integritas menunjukkan adanya *internal consistency*, ada kesesuaian antara apa yang dikatakan dan dilakukan, ada konsistensi antara pikiran dan tindakan, tak hanya itu integritas menunjukkan adanya ketulusan.<sup>14</sup>

Pengelolaan dalam pelayanan seharusnya diterapkan secara *qontinue*. Pelayanan prima yang tidak ada keberlanjutannya menggulirkan roda organisasi yang tidak sehat. Selain itu, ketergesaan tersebut meruntuhkan nama baik organisasi. Padahal saat ini, pengembangan nama baik organisasi menjadi salah satu fokus perhatian setiap organisasi.

#### **4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan**

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepercayaan yaitu:

a. *Reputation*

Reputasi merupakan suatu atribut yang diberikan kepada penjual berdasarkan pada informasi dari oranglain atau sumber lain. Reputasi dari mulut ke mulut dapat menjadi kunci ketertarikan konsumen. Informasi positif yang didengar oleh konsumen tentang penjual dapat mengurangi persepsi terhadap resiko dan ketidaknyamanan ketika berinteraksi dengan penjual.

b. *Perseived Quality*

---

<sup>14</sup> Fashohah, “ Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap LoyalitasPelanggan dengan Kepuasan Konsumen sebagai variable Mediasi (Studi pasa RS Darul Istiqoma Kaliwungu Kendal), *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, No. 13, (2013), 22.

*Perseived quality* yaitu persepsi akan kualitas baik itu dari segi produk, pelayanan maupun penghargaan. Tampilan serta desain perusahaan juga dapat mempengaruhi kesan pertama yang terbentuk.<sup>15</sup>

## 5. Strategi Membangun Kepercayaan Konsumen

Beberapa strategi dalam membangun sebuah kepercayaan pelanggan yakni:

- a. Perlindungan informasi yang rahasia,
- b. Menahan diri untuk tidak membuat komentar yang meremehkan tentang pelanggan dan pesaing lainnya,
- c. Memberikan informasi kepada pelanggan yang sebenarnya, walaupun itu sangat menyakitkan,
- d. Menyediakan pelanggan dengan informasi yang baik secara pro dan kontra,
- e. Menjadi lembaga yang dapat diandalkan, sopan dan penuh perhatian kepada pelanggan,
- f. Aktif dan terlibat dalam urusan masyarakat.<sup>16</sup>

Sedangkan menurut Priansa, terdapat beberapa hal yang perlu dibangun sebagai dasar atau strategi untuk meningkatkan kepercayaan konsumen, antara lain yaitu sebagai berikut:

- a. Menjaga Hubungan

---

<sup>15</sup> McKnight et al, "Developing and Validating Trust Measures for e-Commerce: An Integrative Typology", *Information System Research Vol. 13*, No. 3, (September, 2011), 334-359.

<sup>16</sup> Sherren dan Hartiwi Prabowo, "Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Pelanggan dan dampaknya pada Retensi Pelanggan JNE Pangkalpinang", (Thesis Binus Jakarta 2012), 45.

Konsumen yang percaya akan senantiasa menjaga hubungan yang baik antara dirinya dengan perusahaan karena ia menyadari bahwa hubungan yang baik akan memberikan dampak yang menguntungkan bagi dirinya.

b. Menerima Pengaruh.

Konsumen yang memiliki kepercayaan tinggi akan mudah dipengaruhi sehingga biaya perusahaan untuk program pemasaran akan menjadi semakin murah.

c. Terbuka dalam Komunikasi

Konsumen yang memiliki kepercayaan tinggi terhadap perusahaan akan memberikan informasi yang konstruktif bagi perusahaan sehingga arus informasi menjadi pendukung dalam menumbuhkan kepercayaan.

d. Mengurangi Pengawasan

Konsumen yang percaya biasanya jarang mengkritik sehingga ia mengurangi fungsi pengawasannya terhadap perusahaan.

e. Kesabaran

Konsumen yang percaya biasanya akan memiliki kesabaran yang berlebih dibandingkan dengan konsumen biasa.

f. Memberikan Pembelaan

Konsumen yang percaya akan memberikan pembelaan kepada perusahaan ketika produk yang dikonsumsinya dikritik oleh oranglain.

g. Memberi Informasi yang Positif

Konsumen yang percaya akan selalu memberikan informasi yang positif dan membangun bagi perusahaan.

h. Kenyamanan

Konsumen yang percaya akan melakukan pembelaan secara berulang-ulang karena ia percaya bahwa perusahaan memberikannya kenyamanan untuk mengonsumsi produk dalam jangka pendek maupun panjang.

i. Menerima Resiko

Konsumen yang percaya akan menerima resiko apapun ketika ia memutuskan untuk menggunakan produk yang dihasilkan perusahaan.

j. Kepuasan

Konsumen yang percaya akan mudah memberikan kepuasan dibanding konsumen yang tidak percaya.<sup>17</sup>

## 6. Indikator Kepercayaan Konsumen

Indikator Kepercayaan Konsumen Menurut Ridwan, ada 4 komponen, yaitu:

- a. Persepsi Integritas (Integrity), Merupakan persepsi konsumen bahwa perusahaan mengikuti prinsip-prinsip yang dapat diterima seperti menepati janji, berperilaku sesuai etika dan jujur.

---

<sup>17</sup> Arse Firsty Cantika Harahap, "Strategi Komunikasi Membangun Kepercayaan Pelanggan Bisnis Cate Acin di Tengah Pandemi Covid-19", *Skripsi*, (Surabaya: Jurusan Ilmu Komunikasi), 2021, 25-26.

- b. Persepsi Kebaikan (Benevolence), yaitu didasarkan pada besarnya kepercayaan kemitraan yang memiliki tujuan dan motivasi yang menjadi kelebihan untuk organisasi lain pada saat kondisi yang baru muncul, yaitu kondisi dimana komitmen tidak terbentuk.
- c. Persepsi Kompetensi (Competence), merupakan kemampuan untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh konsumen dan memenuhi segala keperluan.
- d. Predictability (konsistensi perilaku oleh penjual), Kemampuan penjual untuk memberikan kepastian akan barang yang dijual, sehingga konsumen dapat mengantisipasi dan memprediksi tentang kinerja penjual. Komponen ini meliputi citra diri dari penjual, risiko atau akibat yang mampu diprediksi dan konsistensi.

Karena ada begitu banyak pelanggan yang menggunakan produk dan setiap pelanggan menggunakannya secara berbeda-beda, sikap berbeda-beda dan berbicara secara berbeda-beda. Pada umumnya, kepuasan konsumen memiliki beberapa indikator-indikator, kesesuaian harapan. minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

## **C. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU)**

### **1. Pengertian KBIHU**

Menurut UU no.8 Tahun 2018, yakni pada Bab I ketentuan umum, Pasal 1 Ayat 20 disebutkan bahwa Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU) adalah kelompok yang menyelenggarakan bimbingan ibadah haji dan ibadah umroh yang telah mendapatkan izin dari Menteri.<sup>18</sup>

KBIHU merupakan lembaga dalam bentuk organisasi yang berbadan hukum dan kedudukannya sebagai mitra kerja pemerintah dalam melakukan pembinaan dan membimbing jama'ah haji.

Dalam hubungannya dengan kegiatan pembinaan kepada jamaah haji, pemerintah dalam hal ini Kementrian Agama, membuka diri terhadap adanya peran serta masyarakat. Bentuk peran serta dan keterlibatan masyarakat itu, kini telah melembaga dalam sebuah bentuk organisasi, KBIHU dan Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia (IPHI). Disini kedudukan pemerintah berperan sebagai penyelenggara ibadah haji, sedangkan KBIHU adalah bentuk mitra kerja pemerintah dalam membimbing calon jamaah haji (pra-haji dan pasca haji). KBIHU merupakan penyelenggara swasta yang merupakan perpanjangan tangan Departemen Agama sebagai pengemban UU dalam hal memberikan bimbingan manasik haji.

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

Tugas pokok KBIHU diantaranya:

- a. Menyelenggarakan atau melakukan bimbingan haji tambahan di tanah air maupun sebagai bimbingan pembekalan.
- b. Menyelenggarakan atau melakukan bimbingan lapangan di Arab Saudi.

---

<sup>18</sup> UU no. 8 Tahun 2018 Bab I Ketentuan Umum, Pasal 1 Ayat 20

- c. Melaksanakan pelayanan konsultasi informasi dan penyelesaian kasus-kasus ibadah bagi jama'ahnya di Indonesia dan di Arab Saudi.
- d. Menumbuhkembangkan rasa percaya diri dalam penguasaan manasik dan kesempurnaan ibadah bagi jamaah yang di bimbingnya.

### **3. Tata Laksana KBIHU**

- a. KBIHU sebagai mitra pemerintah melaksanakan bimbingan sesuai kesepakatan jamaahnya dengan jamaahnya dan melaporkan kepada kankandepag (Kepala Kantor Departemen Agama) setempat, sekarang Kankemenag.
- b. Kankemenag melaksanakan pembinaan pemantauan dan pengendalian kegiatan KBIHU.
- c. Kakanwil (Kepala Kantor Wilayah) atas nama Menteri Agama RI mengeluarkan izin operasional bagi KBIHU yang memenuhi syarat.
- d. Kakanwil melaksanakan akreditasi dan pengendalian lapangan setelah beroperasi 1 tahun.
- e. Direktur merumuskan dan menyiapkan pedoman pembahasan, akreditasi dan pengembangan KBIHU.
- f. Direktur Jendral menetapkan kebijaksanaan bimbingan KBIHU.
- g. Menteri Agama menetapkan pokok-pokok tentang kedudukan, fungsi dan kewenangan KBIHU.<sup>19</sup>

### **4. Profesionalitas Sumber Daya KBIHU**

---

<sup>19</sup> Noor Hamid dan Mikhriani, *Manajemen Bimbingan Haji dan Umrah*,(Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020), 111-112.

Sebuah lembaga khususnya KBIHU harus memiliki sumber daya yang berkualitas dan profesionalitas, salah satunya dengan memiliki pembimbing yang sudah bersertifikasi.

Sertifikasi adalah pemberian sertifikat pembimbing manasik haji melalui proses pembelajaran yang diselenggarakan oleh Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri yang ditunjuk oleh Kementerian Agama. Sedangkan Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji adalah proses penilaian dan pengakuan pemerintah atas kemampuan dan keterampilan seseorang untuk melakukan bimbingan manasik haji secara profesional.<sup>20</sup>

Berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor: D/233 Tahun 2015 tentang pedoman sertifikasi pembimbing manasik haji dan umrah dan Keputusan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor: D/127 Tahun 2016 tentang perubahan atas Keputusan Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor: D/233 Tahun 2015 tentang pedoman sertifikasi pembimbing manasik haji sebagai berikut:<sup>21</sup>

a. Tujuan Sertifikasi

- 1) Meningkatkan kualitas, kreatifitas dan integritas pembimbing manasik haji dan umrah agar mampu mengaktualisasikan potensi diri dan tugasnya secara profesional guna mewujudkan jama'ah haji mandiri dalam ibadah dan perjalanan.

---

<sup>20</sup> Kementerian Agama RI, 2017, 13.

<sup>21</sup> Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor: D/233 Tahun 2015 tentang pedoman sertifikasi pembimbing manasik haji dan umrah.

- 2) Memberikan pengakuan dan perlindungan atas profesionalitas pembimbing manasik dalam melaksanakan tugas, tanggungjawab serta kewenangannya dalam memberikan bimbingan manasik sesuai ketentuan pemerintah.
- 3) Menstandarisasikan kompetensi pembimbing agar dapat memberikan jaminan kualitas pelayanan di bidang bimbingan manasik.
- 4) Menjadi mediasi bagi Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah dalam mewujudkan penjaminan mutu (*quality assurance*) bagi pembimbing manasik baik yang berada di Pemerintah maupun masyarakat.

b. Manfaat Sertifikasi

- 1) Sebagai sarana pembentukan pembimbing haji profesional, yang mampu mengaktualisasikan tujuan penyelenggaraan ibadah haji dengan meningkatkan pengetahuan dan praktek manasik serta kompetensi lainnya dalam penyelenggaraan ibadah haji.
- 2) Sebagai dasar kualifikasi pengetahuan dan tingkat penguasaan materi dalam pelaksanaan bimbingan manasik sesuai standar yang ditetapkan pemerintah.
- 3) Sebagai syarat pendirian kelompok bimbingan sekaligus kredibilitas bagi perseorangan maupun kelompok dalam melakukan bimbingan manasik.

- 4) Sebagai jaminan kewenangan dan kualitas pemberian bimbingan bagi jamaah haji Indonesia dalam memperoleh bimbingan manasik sesuai ketentuan syari'at.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> Abidin, Zaenal, dkk, *Menakar Regulasi Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji* (Puslitbang Bimas Agama dan Layanan Keagamaan : Jakarta Pusat), 2020, 3-4.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Sifat Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian *field research* atau penelitian lapangan, dimana penelitian ini bertujuan guna mempelajari secara intensif mengenai latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi lingkungan, individu kelompok maupun masyarakat. Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah jenis penelitian kualitatif, yakni penelitian yang tidak menggunakan perhitungan tetapi menganalisa dan menggambarkan data yang disusun dalam bentuk kalimat atau kata-kata.<sup>1</sup>

Penelitian lapangan ini dilakukan guna meneliti secara langsung permasalahan yang terdapat di lapangan agar memperoleh hasil yang maksimal. Objek penelitian lapangan ini adalah KBIHU Nurussalam Sekampung, sedangkan subjek penelitiannya adalah Staff KBIHU Nurussalam Sekampung, masyarakat dan calon jama'ah haji.

##### **2. Sifat Penelitian**

Sifat yang digunakan oleh peneliti ini bersifat *deskriptif kualitatif*. Deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang serta perilaku yang diamati. Penelitian kualitatif lebih kepada penekanan

---

<sup>1</sup> Toto Syatori Nasehudin dan Nanang Gozali, *Metode Penelitian Kuantitatif*, ( Bandung: Pustaka Setia, 2012 ), 55.

makna, logika dan definisi tertentu yang lebih banyak hubungannya dalam kehidupan sehari-hari terhadap hal yang diteliti.<sup>2</sup>

Maksud dari penelitian deskriptif kualitatif adalah bentuk penelitian yang mendeskripsikan hasil penelitian secara sistematis, akurat dan nalar dengan merangkai kalimat secara tepat untuk memperoleh suatu kesimpulan yang tepat. Berdasarkan keterangan tersebut, dapat dipahami penelitian deskriptif kualitatif dari penelitian ini yakni menjelaskan dan menguraikan mengenai Bagaimana Manajemen Pengelolaan KBIHU Nurussalam Sekampung dalam Menumbuhkan Kepercayaan Calon Jama' ah Haji serta Apa saja faktor penghambat dan pendukung dalam Manajemen Pengelolaan KBIHU Nurussalam dalam Menumbuhkan Kepercayaan Calon Jama' ah Haji.

## **B. Sumber Data**

### **1. Sumber Data Primer**

Dalam sebuah buku karya M. Burhan Bungin yang berjudul Metodologi Penelitian, sumber data primer adalah sumber data utama atau pertama yang menghasilkan sebuah data.<sup>3</sup> Dalam penelitian ini, data primer langsung didapatkan di lapangan dari beberapa informan penelitian, diantaranya :

- a. 5 orang Staff KBIHU Nurussalam dengan kriteria usia 30-50 tahun, meliputi bapak Ketua, bapak Wakil Ketua, bapak staff Sekretaris,

---

<sup>2</sup> Boedi Abdullah dan Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Muamalah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2014), 49.

<sup>3</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2013), 129.

bapak staff seksi Bendahara KBIHU Nurussalam Sekampung, dan bapak staff pembantu pelaksanaan manasik.

b. 5 orang jama' ah dan calon jama'ah haji KBIHU Nurussalam Sekampung dengan kriteria pengelompokan :

- 1) 1 orang jama' ah haji umur 30-50 tahun periode pemberangkatan tahun 2021.
- 2) 1 orang jama' ah haji umur 30-50 tahun periode pemberangkatan tahun 2022.
- 3) 1 orang jama' ah haji lanjut usia 60 tahun ke atas periode pemberangkatan tahun 2022.
- 4) 1 orang calon jama' ah haji lanjut usia 60 tahun ke atas pada periode pemberangkatan 2023.
- 5) 1 orang calon jama' ah haji usia 20-30 tahun pada periode pemberangkatan 2023.

c. 5 orang masyarakat dengan kriteria pengelompokan:

- 1) 1 orang masyarakat usia 20-30 tahun.
- 2) 2 orang masyarakat usia 30-50 tahun.
- 3) 2 orang masyarakat lanjut usia 60 tahun ke atas.

## **2. Sumber Data Sekunder**

Masih menurut M. Burhan Bungin dalam karyanya, Sumber data sekunder merupakan sumber data yang secara tidak langsung memberikan suatu data kepada pengumpul data.<sup>4</sup> Berdasarkan istilah tersebut, maka

---

<sup>4</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian.*, 129.

dalam mengumpulkan data mengenai manajemen pengelolaan KBIHU Nurussalam Sekampung dalam menumbuhkan kepercayaan calon jama'ah haji, data yang didapatkan tidak hanya terdapat dalam data primer saja, melainkan melalui hal lain yang dapat memberikan informasi tentang objek yang akan diteliti.

Dalam penelitian ini, data sekunder tidak serta-merta diperoleh dari informan terhadap pengumpul data. Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa buku-buku sebagai literatur penunjang, jurnal, skripsi, artikel dan penelitian sebelumnya yang menjadi sebuah acuan dasar teoritis terhadap penelitian yang diteliti.

### **C. Teknik Pengumpulan Data**

#### **1. Wawancara (*Interview*)**

Jenis wawancara yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah jenis wawancara bebas terpimpin. Wawancara secara terarah atau bebas terpimpin merupakan proses wawancara informan dilaksanakan dengan bebas, arti dari kebebasan ini tetap berdasarkan dari permasalahan yang dihadapi dan tidak menyimpang dari permasalahan tersebut yang sebelumnya telah disiapkan dalam melakukan wawancara.<sup>5</sup>

Dalam mewawancarai informan, peneliti menggunakan teknik sampling. Teknik sampling yang digunakan peneliti adalah *purposive sampling*, dimana sampel yang diambil sesuai dengan kriteria atau karakteristik yang peneliti inginkan atau butuhkan. Hal ini dilakukan

---

<sup>5</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Cet ke-2, (Bandung: Alfabeta, 2012), 137.

dikarenakan untuk memfokuskan subjek yang telah diwakili masing-masing sampel yang dibutuhkan sehingga hasil penelitian semakin valid sesuai perbandingan hasil dari kategori-kategori yang telah dikelompokkan.<sup>6</sup>

*Purposive sampling* dalam wawancara penelitian diambil secara berkriteria mewakili populasi, yakni diantaranya :

- a. 5 orang Staff KBIHU Nurussalam dengan kriteria usia 30-50 tahun, meliputi bapak Ketua, bapak Wakil Ketua, bapak staff Sekretaris, bapak staff seksi Bendahara KBIHU Nurussalam Sekampung, dan bapak staff pembantu pelaksanaan manasik.
- b. 5 orang jama' ah dan calon jama'ah haji KBIHU Nurussalam Sekampung dengan kriteria pengelompokan :
  - 1) 1 orang jama' ah haji umur 30-50 tahun periode pemberangkatan tahun 2021.
  - 2) 1 orang jama' ah haji umur 30-50 tahun periode pemberangkatan tahun 2022.
  - 3) 1 orang jama' ah haji lanjut usia 60 tahun ke atas periode pemberangkatan tahun 2022.
  - 4) 1 orang calon jama' ah haji lanjut usia 60 tahun ke atas pada periode pemberangkatan 2023.
  - 5) 1 orang calon jama' ah haji usia 20-30 tahun pada periode pemberangkatan 2023.

---

<sup>6</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 53-54.

c. 5 orang masyarakat dengan kriteria pengelompokan:

- 1) 1 orang masyarakat usia 20-30 tahun.
- 2) 2 orang masyarakat usia 30-50 tahun.
- 3) 2 orang masyarakat lanjut usia 60 tahun ke atas.

## **2. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk memperoleh informasi melalui sumber-sumber tertulis atau dokumen-dokumen baik dari buku, foto, maupun yang lainnya. Penelitian ini menggunakan dokumentasi berupa foto pada media massa, foto saat melakukan wawancara, foto pada profil KBIHU Nurussalam Sekampung, banner, dokumentasi berupa rekaman video maupun suara, catatan lapangan serta arsip dokumen dan biografi KBIHU Nurussalam Sekampung.

## **D. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses data yang disederhanakan agar mudah untuk dipahami, dibaca maupun dipresentasikan. Analisis kualitatif dalam suatu penelitian digunakan apabila data penelitian yang diangkat dari lapangan memiliki sifat-sifat kualitatif. Kemudian peneliti mengadakan perbandingan antara realita dengan teori apakah sama atau berbeda dengan yang terjadi di lapangan agar dapat memperoleh kesimpulan pada penelitian yang dibuat sekarang, apakah pelaksanaan antara teori dan praktik di lapangan sesuai atau tidak dengan teori yang ada.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Burhan Bungin, *Metode Penelitian.*, 275.

Metode analisa kualitatif digunakan dalam metode ini dikarenakan data penelitian didapatkan berupa keterangan yang berbentuk uraian. Teknik analisis data dalam penelitian ini bersifat induktif, artinya proses analisis data berlangsung dari fakta-fakta ke teori, sederhananya menganalisa dari permasalahan khusus, menganalisa dan mengaitkan kemudian ditarik kesimpulan untuk menjadi pengetahuan umum.

Langkah awal yaitu pengamatan atau pengalaman awal. Dalam langkah ini, peneliti melakukan sebuah wawancara lapangan dan dokumentasi untuk mendapatkan fakta permasalahan KBIHU Nurussalam tentang manajemen pengelolaannya dalam menumbuhkan kepercayaan calon jama'ah haji, informasi dari lapangan ini sebagai bahan mentah yang kemudian diringkas, disusun lebih sistematis, serta ditonjolkan pokok-pokok penting permasalahan.

Setelah data terkumpul, selanjutnya dibuat reduksi data guna memilih data yang relevan dan bermakna, memfokuskan data yang mengarah untuk memecahkan masalah dan menjawab pertanyaan penelitian. Setelah itu peneliti membuat kaitan-kaitan antara fakta di lapangan dengan konsep-konsep teori.

Selanjutnya dilakukan verifikasi data yang dimaksudkan agar penilaian tentang kesesuaian data dengan maksud yang terkandung dalam konsep – konsep dasar dalam penelitian ini lebih tepat dan obyektif. Terakhir, peneliti menarik kesimpulan yang dilakukan dengan membandingkan pernyataan dari subyek penelitian.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum KBIHU Nurussalam Sekampung**

##### **1. Kondisi Geografi**

KBIHU Nurussalam Sekampung merupakan salah satu Yayasan Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh yang beralamatkan di Sumbergede, Jln. Raya Sekampung, Lampung Timur, Lampung. KBIHU Nurussalam didirikan pada Tahun 2013 dengan luas wilayah kurang lebih 2600 m<sup>2</sup>.

Secara administratif, batas-batas KBIHU Nurussalam Sekampung sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara : Berbatasan dengan Desa Marga Mulya
- b. Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Desa Girik Palopo
- c. Sebelah Barat : Berbatasan dengan Desa Selorejo
- d. Sebelah Timur : Berbatasan dengan Desa Sambikarto

Berikut profil singkat KBIHU Nurussalam:

Identitas :

Nama YBIH : YBIH Nurussalam

Alamat : Jln Raya Sekampung

Kecamatan : Sekampung

Kabupaten : Lampung Timur

Provinsi : Lampung

Tahun Berdiri : 2013

Akte Notaris : -7-Tanggal 16 Nopember 2014

NPWP : 71.563.412.7-321.000

Luas Tanah : 2600 m<sup>2</sup>

Pimpinan YBIH :

Nama : Hi.F.Dasuki

Tempat tanggal lahir : Selorejo, 06-11-1962

Pendidikan : S.1 (Sarjana)

Jurusan : Pendidikan Agama Islam

Alamat : Selorejo Kec. Batanghari Kab. Lampung Timur.

## 2. Kondisi Demografi

Jumlah calon jama' ah haji pertahun fluktuatif, dalam arti dapat naik ataupun turun disesuaikan dengan kuota tahun tersebut sesuai dari Kementerian Agama. Adapun data menurut perkembangan dari tahun ke tahun calon jama' ah haji KBIHU Nurussalam sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Jumlah Jama' ah Haji KBIHU Nurussalam**

No	Jama' ah Haji	Calon Jama' ah Haji		
		L	P	Jumlah
1	2017	18	19	37
2	2018	24	16	40
3	2019	16	26	42
4	2020	35	30	65
5	2021	40	30	70
6	2022	42	31	73
7	2023	49	35	84

*Sumber: Hasil wawancara dengan Bapak Supriyono  
pada tanggal 18 Desember 2022*

### 3. Kondisi Sosial

Kondisi sosial KBIHU Nurussalam Sekampung sangat baik dengan masyarakat lingkungan sekitar yang sangat mendukung adanya KBIHU Nurussalam. Adapun sarana dan prasana sosial KBIHU Nurussalam sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Sarana dan Prasarana KBIHU Nurussalam**

No	Keterangan	Jumlah	Kondisi Bangunan		
			Baik	Sedang	Rusak
1	Miniatur Ka' bah	1	1	-	-
2	Sound System	1	1	-	-
3	LCD Proyektor	1	1	-	-
4	Masjid	1	1	-	-
6	Laptop	2	2	-	-
7	Almari	2	2	-	-
8	Kursi Tamu	2	2	-	-
9	Tempat MCK Putri	2	2	-	-
10	Tempat MCK Putra	2	2	-	-

*Sumber: Arsip data KBIHU Nurussalam tahun 2018*

### 4. Sejarah Berdirinya KBIHU Nurussalam Sekampung

KBIHU Nurussalam merupakan salah satu lembaga pembinaan manasik haji di Kecamatan Sekampung, Lampung Timur yang di pimpin oleh H.F.Muhammad Dasuki, S.Ag. KBIHU ini merupakan KBIHU termuda di Lampung Timur setelah Multazam yang merupakan sebuah wadah yang membantu tersenyelenggaranya ibadah haji berbentuk organisasi bersama, bukan yayasan yang bersifat pribadi seperti KBIHU pada umumnya.

Mulanya, KBIHU Nurussalam Sekampung didirikan pada tahun 2013, mengingat banyaknya jama'ah haji di KBIHU Jabal Rahmah Sukadana tidak tertampung yang menyebabkan tidak terkontrolnya pembinaan manasik sehingga jama'ah haji banyak yang ngawur dan bingung saat pelaksanaan ibadah haji di Tanah Suci, banyaknya jama' ah haji yang tidak paham mengenai ilmu manasik haji, dan kurangnya minat calon jama' ah haji yang mengikuti manasik di KBIHU Jabal Rahmah. Bapak Supriyono dan Bapak Siswanto berinisiatif untuk membuka Yayasan Bimbingan Haji dan Umroh yang diniatkan untuk mencetak calon-calon tamu Allah secara mabrur pada tahun 2012 kemudian diurus selama satu tahun lamanya hingga turun surat dari Kementrian Agama Lampung Timur.<sup>1</sup>

#### **5. Visi dan Misi KBIHU Nurussalam Sekampung**

Visi KBIHU Nurussalam Sekampung adalah terwujudnya penyelenggaraan ibadah haji dan umroh yang berkualitas, berwibawa, dan bermartabat. Misi KBIHU Nurussalam Sekampung antara lain:

- a. Menghantarkan para calon tamu Allah hingga mendapatkan ilmu manasikhul haji yang berkualitas.
- b. Sebagai penyelenggara bimbingan ibadah haji ke Tanah Suci hingga tercapainya cita-cita menuju gerbang sukses menjadi haji mabrur dan mabruroh bagi masyarakat, bangsa, dan negara.

---

<sup>1</sup> Hasil wawancara dengan bapak Supriyono selaku sekretaris KBIHU Nurussalam Sekampung pada tanggal 18 September 2022

- c. Menerapkan manajemen personalisasi dengan berpartisipasi dan melibatkan seluruh para calon tamu Allah dan masyarakat lingkungan sekitar.

## **B. Manajemen Pengelolaan KBIHU Nurussalam dalam Menumbuhkan Kepercayaan Calon Jama' ah Haji**

Dalam pengelolaan internal kelembagaan, KBIHU Nurussalam sangat merealisasikan fungsi-fungsi manajemen pengelolaan. Hal ini dilakukan guna mencapai tujuan KBIHU Nurussalam secara maksimal. Namun dalam menumbuhkan kepercayaan calon jama' ah haji, KBIHU Nurussalam sempat menjadi pembicaraan yang memanas di kalangan masyarakat mengenai penipuan dana jama' ah haji. Dalam hal ini, menjadi pertanyaan besar terutama bagi calon jama' ah haji mengenai manajemen pengelolaan yang ada di KBIHU Nurussalam sehingga calon jama' ah haji banyak yang was-was dalam mempercayakan program bimbingan haji kepada KBIHU Nurussalam. Menanggapi persoalan yang ada, KBIHU Nurussalam tidak mengambil pusing masalah yang telah mencemarkan nama baik dan mengikis kepercayaan calon jama' ah haji maupun masyarakat. KBIHU Nurussalam semakin meningkatkan kualitas pelayanan dengan manajemen pengelolaan yang semakin terstruktur dan maksimal.

Hal ini dikuatkan dengan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Subekti selaku Bendahara KBIHU Nurussalam, beliau memaparkan:

“Manajemen internal KBIHU dalam pengelolaan saya rasa semakin meningkat tahun demi tahun mbak, terutama sejak beredarnya isu yang tidak benar yang mungkin sampean sudah sangat paham mengenai itu, mengenai dana jama' ah yang dibawa kabur

oleh travel yang bekerja sama dengan KBIHU dengan mengkambinghitamkan kepada Ketua. Perlu diketahui mbak, bahwa disini yang dibawa kabur tidak hanya dana jama' ah namun juga materi pribadi ketua yang diperkirakan mencapai lebih dari satu Millyar. Disini kami pihak KBIHU Nurussalam bukannya tidak mengklarifikasi hal tersebut, hanya saja kami tidak ingin mengambil pusing dengan hal tersebut karena jika dituruti dan diusut hingga sampai ke atas akan semakin merugikan pihak KBIHU, toh itu tidak akan membuat uang jama' ah kami kembali. Itu menjadi evaluasi bagi kami dalam pengelolaan agar lebih berhati-hati dalam menjalin kerjasama pengelolaan internal dan meningkatkan manajemen internal pengelolaan KBIHU Nurussalam<sup>2</sup>

KBIHU Nurussalam melakukan kegiatan bimbingan manasik haji melalui beberapa tahapan yang sebelumnya dianalisa oleh internal manajemen KBIHU Nurussalam Lampung Timur melihat latar belakang jama' ah tentang pemahaman jama' ah haji, usia dan pendidikan jama' ah. Hal ini bertujuan agar bimbingan jama' ah dapat tercapai, yakni guna meningkatkan kualitas peribadatan dalam pengembangan proses pelaksanaan ibadah haji, mengembangkan peribadatan secara mandiri pada satuan kelompok bimbingan ibadah haji dan umroh.<sup>3</sup>

Fungsi-fungsi penerapan manajemen pengelolaan KBIHU Nurussalam adalah sebagai berikut:

### **1. *Planning* (Perencanaan)**

KBIHU Nurussalam Sekampung sangat memperhatikan tahap awal dalam mengelola internal KBIHU. Dalam perencanaan ini, KBIHU Nurussalam menyusun struktur kepengurusan sesuai petunjuk dari Kementerian Agama. Fungsi perencanaan KBIHU Nurussalam meliputi

---

<sup>2</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Subekti selaku Bendahara KBIHU Nurussalam pada tanggal 18 Desember 2022

<sup>3</sup> Wawancara dengan Bapak Supriyono selaku sekretaris KBIHU Nurussalam pada tanggal 18 Desember 2023

perencanaan tujuan KBIHU Nurussalam, menentukan program pelaksanaan kegiatan manasik haji KBIHU Nurussalam, menyusun jadwal manasik haji dan umroh, menentukan anggaran biaya selama manasik haji, serta KBIHU Nurussalam menentukan prosedur dalam kebijakan mengelola internal kelembagaan mengenai permasalahan yang akan datang. Guna mencapai perencanaan yang baik, KBIHU Nurussalam memformulasikan 5W+1H dalam internal manajemen pengelolaan meliputi *What* (apa), materi yang akan disampaikan kepada jama' ah apa, *Who* (siapa), siapa yang memandu kegiatan dan pemateri yang bertugas, *Where* (dimana), dimana pelaksanaan kegiatan dilakukan, *Why* (mengapa), mengapa diadakan kegiatan tersebut, dan *How* (bagaimana), bagaimana alur proses kegiatan berlangsung.

KBIHU Nurussalam Sekampung menjalankan visi dan misi dijalankan dan dikelola melalui pengurus-pengurus Yayasan Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh internal KBIHU. Adapun struktur kepengurusan Yayasan Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh adalah sebagai berikut:<sup>4</sup>

**Tabel 4.3**  
**Susunan Pengurus KBIHU Nurussalam**

No	Jabatan Pengurus	Nama
1	Pelindung	Ka. Kemenag Lampung Timur
2	Penasihat/Pembina	KH. Imam Muhtadi
		Hi. Dr. Agus Qomari
		KH. Aulawi Hasyim
3	Ketua Umum	Hi. F. Dasuki, S. Ag
	Ketua	Drs. Siswanto, M.M
4	Sekretaris	Hi. Supriyono, M.M

<sup>4</sup> Data arsip KBIHU Nurussalam Tahun 2018.

No	Jabatan Pengurus	Nama
5	Bendahara	Hi. Nur Waluyo
		Hi. Abdul Rohman
6	Seksi-seksi	
	Humas	Hi. Ngalimanto, S.Pd
		Hi. Rudiyantoko, SPd
		Hi. Ansori
		Suparman, S.Pd.I
	Dakwah	Hi. Anwar Sadat, M.Pd
		Hi. Sapawi, M.Pd
		Hi. Mansur
		Hi. Maksudi
	Ketua Bidang Kelembagaan	Drs. Hi. Markum
		KH. Iswanto, M.Pd.I
		Hi. Subandi
	7	Perlengkapan
Hi. Kusnan		
Hi. Sujari		
Hi. Waluyo		
Kurikulum haji		Hi. Ruspandi, S.Pd
		Drs. Subekti
		Drs. KH. Imam Sayuti

*Sumber: Data arsip KBIHU Nurussalam Tahun 2018.*

Dalam menentukan sebuah strategi, langkah awal yang dilakukan KBIHU Nurussalam adalah menentukan target dan tujuan yang akan dicapai.

Hasil wawancara peneliti dengan bapak Subekti mengenai target dalam penentuan strategi KBIHU Nurussalam, beliau berkata:

“ Target KBIHU Nurussalam Sekampung yaitu membantu jama’ ah calon haji menguasai ilmu tentang ibadah haji dan umroh dengan penuh seksama dan mandiri secara pelaksanaan, meringankan para calon jama’ ah haji untuk pembiayaan tambahan dan lebih ekonomis, mempermudah komunikasi antara sesama jama’ ah calon haji.”<sup>5</sup>

Dilanjut wawancara dengan bapak Supriyono selaku Sekretaris

KBIHU Nurussalam, beliau mengatakan :

---

<sup>5</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Subekti selaku Bendahara KBIHU Nurussalam pada tanggal 18 Desember 2022

“ Target kami KBIHU Nurussalam adalah menumbuhkan kembali kepercayaan calon tamu Allah dengan mencetak jama’ ah haji yang mabrur dan mabruroh, mereka-mereka itulah yang akan menjadi tolak ukur bagi calon tamu Allah dalam menjawab kualitas KBIHU Nurussalam.”<sup>6</sup>

Dari penjelasan bapak Siswanto dan bapak Subekti tersebut, disebutkan bahwa sasaran utama dalam manajemen pengelolaan KBIHU Nurussalam adalah mencetak calon jama’ ah haji tamu Allah menguasai ilmu ibadah haji dengan baik sehingga dapat melaksanakan ibadah haji dengan mandiri dan maksimal ketika pelaksanaan, membantu meringankan pembiayaan manasik dengan tidak adanya pembengkakan biaya selain dari biaya pelaksanaan manasik, membantu mempermudah komunikasi antarsesama calon jama’ ah haji untuk lebih memperkuat ukhuwah islamiyah.

Target yang ditentukan oleh KBIHU Nurussalam secara umum telah mencapai sasaran sesuai penerapan dan fakta yang ada di lapangan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan beberapa calon jama’ ah haji yang telah peneliti lakukan diatas.

Kemudian hasil wawancara peneliti dengan ibu Rusmini selaku calon jama’ ah haji mengatakan bahwa:

“ KBIHU Nurussalam sangat membantu kami para calon jama’ ah haji terutama mbak, dengan adanya KBIHU Nurussalam membuat kami calon jama’ ah haji sangat terbantu dalam memahami ilmu manasik, biaya manasik pun tidak mahal seperti KBIHU lain, sangat membantu kami terutama kalangan menengah ke bawah dalam hal pembiayaan, sama sekali tidak memberatkan”<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Supriyono selaku Sekretaris KBIHU Nurussalam pada tanggal 18 Desember 2022

<sup>7</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Rusmini selaku calon jama’ ah haji KBIHU Nurussalam pada tanggal 18 Desember 2022

Hasil wawancara dengan Ibu Nina yang juga merupakan calon jama' ah haji yang bergabung mengikuti kegiatan bimbingan di KBIHU Nurussalam, beliau berkata:

“ Saya merasa sangat dibimbing untuk memahami ilmu manasik haji, sejujurnya sebelumnya saya sangat bingung dan takut tidak dapat melaksanakan ibadah haji dengan baik nantinya, tetapi setelah saya mengikuti bimbingan di KBIHU Nurussalam saya menjadi percaya diri dan mengerti gambaran pelaksanaan haji di Tanah Suci kelak. Saya sangat senang dengan adanya KBIHU Nurussalam Sekampung ini, semoga kedepannya terus mengutamakan kualitas terutama dalam mengelola dan melayani kami semua. Semoga dapat menjadi ladang ibadah dan amal jariyah bagi ustadz-ustadz pembimbing kami semua.”<sup>8</sup>

Wawancara selanjutnya dengan ibu Ngatirah, beliau mengatakan :

“ jujur saya sangat senang dengan adanya KBIHU Nurussalam, saya yang tadinya sama sekali tidak mengerti dengan apa itu manasik, bingung nanti kira-kira haji disana ngapa aja ya. Semua terjawab dan dijelaskan dengan sangat detail.”<sup>9</sup>

Pernyataan selanjutnya oleh ibu Salamah yang juga masih merupakan calon jama' ah haji yang melakukan bimbingan manasik di KBIHU Nurussalam, beliau menuturkan :

“ yo jelas mbak, KBIHU Nurussalam kalo dibilang kurang kayanya ga ada kurangnya mbak. Gimana nggak mbak, saya yang dibilang masih mengikuti kegiatan belum lama saja alhmdulillah ilmu yang saya dapatkan sangat banyak.”<sup>10</sup>

Dalam wawancara dengan ibu Salamah, ibu Rustami membenarkan dan melanjutkan pernyataan obrolan, beliau menambahkan :

---

<sup>8</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Nina selaku calon jama' ah haji KBIHU Nurussalam pada tanggal 18 Desember 2022

<sup>9</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Ngatirah selaku calon jama' ah haji KBIHU Nurussalam pada tanggal 18 Desember 2022

<sup>10</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Salamah selaku calon jama' ah haji KBIHU Nurussalam pada tanggal 18 Desember 2022

“ bener banget mbak, ga nyesel ikut manasik disini. Udah murah, berkualitas dan sangat membantu banget.”<sup>11</sup>

Target dan tujuan KBIHU Nurussalam tentunya tidak terlepas dari terealisasinya program KBIHU Nurussalam dengan baik dalam menyusun strategi menumbuhkan kepercayaan calon jama' ah haji.

Program KBIHU Nurussalam dalam membangun strategi menumbuhkan kepercayaan calon jama' ah haji diantaranya :

1. Mengadakan turba (turun bawah) dengan merealisasinya melalui pengajian-pengajian yang diadakan secara umum,
2. Jemput bola terhadap jama' ah hingga mendapatkan porsi (mengelola dan memberikan pelayanan sebaik mungkin menjemput para calon tamu Allah),
3. Membentuk grup-grup alumni KBIHU Nurussalam sesuai dengan periode keberangkatan haji.

Seperti yang dikatakan oleh bapak Rohman selaku seksi pembantu pelaksanaan manasik haji, beliau mengatakan:

“ Program kami dalam membangun strategi diantaranya turun ke bawah dengan masuk ke pengajian, menjemput para calon tamu Allah dengan pelayanan yang baik, dan membuat grup per periode jama' ah haji.”<sup>12</sup>

Selain wawancara dengan pengurus KBIHU Nurussalam, peneliti juga menganalisis program ini melalui wawancara-wawancara dengan calon jama' ah haji dan masyarakat.

---

<sup>11</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Rustami selaku calon jama' ah haji KBIHU Nurussalam pada tanggal 18 Desember 2022

<sup>12</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Rohman selaku seksi pelaksana manasik haji KBIHU Nurussalam pada tanggal 18 Desember 2022

Wawancara dengan ibu Nina, beliau menuturkan :

“ strategi yang digunakan KBIHU Nurussalam ini sangat dapatt mudah menarik minat dan kepercayaan masyarakat mbak, awalnya saya mengetahui adanya KBIHU ini dengan mengikuti pengajian, didalam pengajian tersebut saya sangat tertarik dengan promosi bimbingan manasik yang diselenggarakan oleh KBIHU Nurussalam ini mbak.”<sup>13</sup>

Selanjutnya, wawancara dengan ibu Salamah, beliau mengatakan bahwa :

“ kalo saya dulu tau KBIHU Nurussalam ini dari tetangga saya mbak, jadi dia alumni jama’ ah haji KBIHU Nurussalam. Saya tau info segala macam dari grup yang dia punya”<sup>14</sup>

Kemudian, peneliti juga mewawancarai santai ibu Rusmini yang juga merupakan calon jama’ ah haji di KBIHU Nurussalam, beliau berkata ;

“ saya dulu tuh ya mbak, seneng banget awal saya mendaftar haji saya ditemani bapak Rohman dari mulai bayar ke Bank sampe ke Kemenag dapet nomor porsi sampai diantarkan pulang juga loh mbak. Saya yang waktu itu takut karena orang awam ga tau apa-apa soal begituan ya merasa sangat senang dengan pelayanannya.”<sup>15</sup>

Dilanjut dengan pernyataan yang sama mengenai program strategi KBIHU Nurussalam, ibu Rustami mengatakan :

“ dulu waktu saya mau daftar ya mbak, pak Rohman itu baik banget menemani mengantarkan ke Bank, terus ke Kemenag sampe dapet nomor porsi, disitu saya juga ditawarkan untuk diantar pulang juga, karena waktu itu suami saya yang sudah haji duluan masih ada keperluan jadinya ga bisa nemenin saya daftar. Saya dapet info ya dari

---

<sup>13</sup> Hasil wawancara dengan ibu Nina selaku calon jama’ ah haji KBIHU Nurussalam pada tanggal 18 Desember 2022

<sup>14</sup> Hasil wawancara dengan ibu Salamah selaku calon jama’ ah haji KBIHU Nurussalam pada tanggal 18 Desember 2022

<sup>15</sup> Hasil wawancara dengan ibu Rusmini selaku calon jama’ ah haji KBIHU Nurussalam pada tanggal 18 Desember 2022

suami saya lewat grup alumni wa KBIHU Nurussalam mbak, disitu kita mo tanya apa aja responnya cepet dan jelas”<sup>16</sup>.

Wawancara terakhir dengan calon jama' ah haji, ibu Ngatirah mengatakan :

“ setau saya, untuk program KBIHU Nurussalam tu lebih ke jemput bola kepada calon jama' ah atau masyarakat lewat pengajian, ada juga grup wa khusus alumni dimana disitu alumni dapat memberikan informasi kepada saudara maupun tetangga mengenai keberadaan KBIHU Nurussalam, yang kurang menurut saya sosial medianya mbak. KBIHU Nurussalam ini kan isu beredarnya di sosial media ya mbak, nah walaupun tidak ingin klarifikasi perpanjang kasus setidaknya jika ada sosial media disitu KBIHU Nurussalam sendiri dapat secara otomatis menjernihkan nama baik dengan promosi dan testi dari konsumen gitu mbak.”

Setelah penentuan program untuk memenuhi target dan tujuan KBIHU Nurussalam, langkah selanjutnya adalah menentukan jadwal kegiatan praktik pelatihan manasik haji dan umroh. Berikut adalah tabel jadwal kegiatan praktik pelatihan manasik haji KBIHU Nurussalam Sekampung Lampung Timur:

**Tabel 4.4**  
**Jadwal Praktik Pelatihan Manasik KBIHU Nurussalam**

No	Waktu	Materi	Pembimbing	Moderator
1	08.00-10.00	Pembukaan	Panitia	H. Supriyono, M.M
2	10.00-11.45	Materi umum haji dan umroh	Drs. H. Imam Sayuti	
3	08.00-10.00	Hukum syari' at haji dan umroh	KH. Ahmad Mujab, M.Pd.I	H. Supriyono, M.M
4	10.00-10.15	Istirahat		
5	10.15-11.45	Serba-serbi haji dan umroh	Drs. H.Subekti	H. Ngaliman, S.Pd
			H. Ruspandi, S.Pd	

<sup>16</sup> Hasil wawancara dengan ibu Rustami selaku calon jama' ah haji KBIHU Nurussalam pada tanggal 18 Desember 2022

No	Waktu	Materi	Pembimbing	Moderator
5	08.00-10.00	Kebijakan Kementrerian Agama Lampung Timur tentang haji	Kemenag Lampung Timur	H. Supriyono, M.M
6	10.00-10.15	Istirahat		
7	10.15-11.45	Serba-serbi haji dan umroh	Drs. H.Subekti	H.Rudiyantoko, M.M
			H. Supriyono, M.M	
			H. Ngaliman, S.Pd	
8	08.00-10.00	Pengertian haji dan umroh	Drs. H. Imam Sayuti	H. Subandi, S.Pd
		Rukun haji dan umroh		
9	10.00-10.15	Istirahat		
10	10.15-11.45	Larangan-larangan di waktu ihram	H.Anwar Sadat, M.Pd.I	H. Subandi, S.Pd
		Hal-hal yang dilakukan pada waktu ihram		
11	08.00-10.00	Praktik tayammum	H.Anwar Sadat, M.Pd.I	H. Mu' in
		Tatacara sholat jamak dan qasar		
12	10.00-10.15	Istirahat		
13	10.15-11.45	Tatacara sholat di pesawat	H. Abdurrahman	H. Supriyono, M.M
		Tatacara sholat jenazah		
		Do' a-do' a		
13	08.00-10.00	Tentang miqat haji dan umroh serta permasalahannya	H. Abdurrahman	H. Supriyono, M.M
14	10.00-10.15	Istirahat		
15	10.15-11.45	Hal-hal yang dilakukan sebelum berangkat haji	Drs. Siswanto, M.M	H. Supriyono, M.M
		Adat istiadat bangsa Arab		
		Akhlakul karimah jama' ah haji		

No	Waktu	Materi	Pembimbing	Moderator
16	08.00-10.00	Praktik umroh	H. Maksudi	H. Suparman, S.Pd.I
			Drs.Siswanto. M.M	
			Drs. H. Imam Sayuti	
			H. Ngalimanto	
			H. Mansur	
17	10.00-10.15	Istirahat		
18	10.15-11.45	Tempat ziarah di Mekkah dan Madinah	H. Markum Alawudin	H. Suparman, S.Pd.I
		Do' a-do' a manasik haji		
19	08.00-10.00	Pelaksanaan ibadah haji di Mekkah	H. Markum Alawudin	H. Supriyono, M.M
		Persiapan sebelum berangkat ke Arafah		
20	10.00-10.15	Istirahat		
21	10.15-11.45	Pelaksanaan wukuf di Arafah	Drs. H. Imam Sayuti	H. Supriyono, M.M
22	10.15-11.45	Di Muzdalifah dan kegiatannya		
		Di Mina teori mengenai lempar jumroh	Drs.Siswanto. M.M	H. Sapawi, M.M
23	08.00-10.00	Di Muzdalifah dan kegiatannya		
24	10.00-10.15	Istirahat		
25	10.15-11.45	Tawaf Wada' dan do' a- do' a	H. Mansur	H. Sapawi, M.M
26	08.00-10.00	Praktik Haji	H. Mansur	H.Rudiyantoko, MM
			H. Maksudi	
			Drs.Siswanto. M.M	
			Drs. H. Imam Sayuti	
			H. Ngalimanto	
27	10.00-10.15	Istirahat		
28	10.15-11.45	Haji mabrur dan pencapaiannya	K.H. Ahmad Mujab, M.Pd.I	H. Zamzuri, S. Ag
29	08.00-10.00	Sebelum berangkat haji		

No	Waktu	Materi	Pembimbing	Moderator
		Barang-barang yang dibawa		
		Perjalanan menuju embarkasi		
30	10.00-10.15	Istirahat		
31	10.15-11.45	Kegiatan ibadah haji di Madinah	KH. Iswanto	H. Zamzuri, S. Ag
		Sholat arba' in, makam Nabi adan Roudoh	H. Ahmad Kholil, S.Ag	
		Tempat ziarah di Madinah	H. Supawi, M.M	
32	08.00-10.00	Teknik menjaga kesehatan haji	Dr. Hj. Iput Retnosari	Hj. Siti Saniyah, S.Pd.I
33	10.00-10.15	Istirahat		
34	10.15-11.45	Hikmah haji dan umroh	K.H. Ahmad Mujab, M.Pd.I	H. Ahmad Kholil, S.Ag
35	08.00-10.00	Evaluasi dan tanya jawab tentang haji dan umroh	K.H. Ahmad Mujab, M.Pd.I	
			Drs.Siswanto. M.M	
			Drs. H. Imam Sayuti	
			H. Mansur	
36	10.00-10.15	Istirahat		
37	10.15-11.45	Penutup		

Sumber: Arsip data KBIHU Nurussalam Tahun 2018.

Rincian biaya untuk KBIHU Nurussalam Sekampung yakni Rp. 2.000.000.00 (dua juta rupiah) untuk tahun 2023 ini. Rincian tersebut mencakup biaya pelatihan manasik selama 16 kali pertemuan dengan materi 40% untuk teori atau penyampaian materi dan 60% untuk praktik manasik, biaya konsumsi selama pertemuan, almamater, dan batik seragam calon jama' ah haji. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan bapak Supriyono selaku Sekretaris KBIHU Nurussalam, beliau mengatakan ;

“ Untuk biaya sendiri kami tidak membebankan kepada jama’ ah nduk, 2 juta itu sudah termasuk biaya bimbingan, almamater, konsumsi sepanjang pertemuan, dan seragam batik tanpa ada ambil-embel biaya tambahan lagi”<sup>17</sup>

Kemudian, untuk *planning* terakhir yaitu kebijakan pengelolaan yang dirinci melalui hasil wawancara dengan Bapak Siswanto selaku Ketua pelaksanaan manasik KBIHU Nurussalam, beliau mengatakan :

“ Dalam hal mengembangkan pengelolaan KBIHU Nurussalam Sekampung, dilakukan secara professional melalui mekanisme yang ada dengan selalu mengadakan rapat persiapan dalam melaksanakan setiap kegiatan, yakni dengan mengadakan manasik haji sampai dengan menjelang keberangkatan dalam tahun tersebut. Adapun dalam kebijakan dalam mengatasi persoalan yang akan datang, KBIHU Nurussalam Sekampung selalu mengantisipasi permasalahan yang timbul dengan menyelesaikan secara kekeluargaan, musyawarah dan mufakat.”

Berdasarkan wawancara dengan bapak Siswanto tersebut, sistem pengembangan manajemen pengelolaan KBIHU Nurussalam selalu diupayakan dengan maksimal secara profesionalisme melalui mekanisme-mekanisme pada bidangnya. Selain dalam hal pengembangan pengelolaan, selalu ada kebijakan mengenai masalah yang akan timbul di masa depan. Antisipasi tersebut selalu diterapkan untuk mencegah hal-hal yang tak terkendali. Dengan musyawarah dan mufakat, KBIHU Nurussalam menerapkan sistem manajemen pengeloalaan secara kekeluargaan sesuai dengan visi yang ada.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Hasil wawancara dengan bapak Supriyono selaku Sekretaris KBIHU Nurussalam pada tanggal 18 September 2022

<sup>18</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Siswanto selaku seksi pembimbing di KBIHU Nurussalam pada tanggal 18 Desember 2022

## 2. *Organizing* (Pengorganisasian)

KBIHU Nurussalam dalam tahap ini memfungsikan semua elemen sesuai dengan kedudukannya. Dengan begitu seluruh kepengurusan dapat melaksanakan tugas dengan baik karena sesuai dengan bidangnya. Semua pengurus fokus dengan tanggungjawab yang diembannya.

**Tabel 4.5**  
**Susunan Pengurus KBIHU Nurussalam Sesuai Bidangnya**

No	Jabatan Pengurus	Nama
1	Pelindung	Ka. Kemenag Lampung Timur
2	Penasihat/Pembina	KH. Imam Muhtadi
		Hi. Dr. Agus Qomari
		KH. Aulawi Hasyim
3	Ketua Umum	Hi. F. Dasuki, S. Ag
	Ketua	Drs. Siswanto, M.M
4	Sekretaris	Hi. Supriyono, M.M
5	Bendahara	Hi. Nur Waluyo
		Hi. Abdul Rohman
6	Seksi-seksi	
	Humas	Hi. Ngalimanto, S.Pd
		Hi. Rudiantoko, SPd
		Hi. Ansori
		Suparman, S.Pd.I
	Dakwah	Hi. Anwar Sadat, M.Pd
		Hi. Sapawi, M.Pd
		Hi. Mansur
		Hi. Maksudi
	Ketua Bidang Kelembagaan	Drs. Hi. Markum
		KH. Iswanto, M.Pd.I
		Hi. Subandi
	7	Perlengkapan
Hi. Kusnan		
Hi. Sujari		
Hi. Waluyo		
Kurikulum haji		Hi. Ruspandi, S.Pd
		Drs. Subekti
		Drs. KH. Imam Sayuti

*Sumber: Data arsip KBIHU Nurussalam Tahun 2018.*

Pelindung merupakan kuasa tertinggi penyelenggara KBIHU Nurussalam Sekampung. Dalam hal ini, Kantor Kementerian Agama Lampung Timur menjadi pelindung berdirinya KBIHU Nurussalam Sekampung karena berdirinya KBIHU Nurussalam Sekampung sendiri tak lepas dari izin operasional yang diberikan oleh Kementerian Agama Lampung Timur. Penasihat atau Pembina bertanggungjawab dalam memberikan masukan dan membina staff dalam hal pelaksanaan. Ketua Umum dalam hal ini pemegang jabatan tertinggi dalam kelembagaan, mengawasi dan memegang penuh kuasa pelaksanaan KBIHU Nurussalam, Ketua dalam hal ini membidangi Kepala pelaksana manasik haji dan umroh yang ada di KBIHU Nurussalam, Sekretaris dalam hal ini bertugas mencatat, mengolah data kelembagaan.

Bendahara dalam bidangnya memegang keuangan lembaga terkait keseluruhan pelaksanaan mulai dari uang masuk maupun keluar, menganggarkan anggaran yang dikeluarkan dan pelaporan hasil manajemen keuangan KBIHU Nurussalam, Humas dalam hal ini menjaga hubungan baik dengan masyarakat untuk menjalin kerjasama yang baik mendukung kelancaran pelaksanaan lembaga, dakwah membidangi dalam hal penerjuanan turun bawah kepada masyarakat melalui pengajian-pengajian dengan maksud tambahan sebagai media promosi kepada masyarakat secara langsung, perlengkapan bertanggungjawab dalam mengatasi segala kekurangan yang bersangkutan dengan pelaksanaan manasik haji dan umroh, kemudian untuk bidang kurikulum haji membidangi menyusun

kurikulum atau materi haji yang akan disampaikan ketika pelaksanaan manasik haji dan umroh. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan bapak Siswanti selaku Ketua KBIHU Nurussalam, beliau mengatakan ;

“ Pelindung ya melindungi kami beroperasi dalam hal ini Kemenag Lampung Timur, Pembina atau penasihat biasanya menasihati kami dalam memberikan masukan kepada KBIHU Nurussalam, Ketua Umum yang memiliki kuasa penuh lembaga, ketua sebagai kepala penanggungjawab pelaksana manasik, Sekertaris ya seperti biasa mencatat, mengolah data KBIHU, Bendahara mengelola keuangan lembaga, Humas yang menjaga hubungan baik dengan masyarakat, perlengkapan bertanggungjawab melengkapi segala keperluan yang dibutuhkan lembaga, dakwah terjun langsung kepada masyarakat untuk memperkenalkan KBIHU Nurussalam secara langsung, dan Kurikulum haji dalam hal ini menyusun materi yang akan disampaikan ketika pelaksanaan manasik.”<sup>19</sup>

### **3. Actuating (Pelaksanaan)**

KBIHU Nurussalam menerapkan perencanaan yang telah dirancang agar dapat direalisasikan oleh seluruh pihak dalam organisasi serta ketua KBIHU Nurussalam memotivasi agar semua pihak tersebut dapat menjalankan tanggungjawabnya dengan penuh kesadaran dan produktifitas tinggi. Dalam pelaksanaan, Melalui wawancara yang telah peneliti lakukan, dalam sebuah usaha maupun suatu kelembagaan, adanya website pendukung dan sosial media sebagai media promosi menjadi strategi utama dan sangat penting dalam menarik dan menumbuhkan kepercayaan calon jama' ah haji.

Dalam pelaksanaan, strategi promosi dapat membantu mencapai target dan tujuan lembaga, namun dalam hal ini KBIHU Nurussalam

---

<sup>19</sup> Hasil wawancara dengan bapak Siswanto selaku Ketua KBIHU Nurussalam Sekampung pada tanggal 18 September 2022

belum memiliki akun sosial media sebagai promosi. Meskipun target KBIHU Nurussalam secara umum telah terealisasi dengan baik bagi calon jama' ah haji, namun target KBIHU Nurussalam belum mencakup keseluruhan dimensi masyarakat dalam memperkenalkan kelembagaan manasik KBIHU Nurussalam. Hal ini disampaikan dalam wawancara peneliti dengan masyarakat, saudari Eva mengatakan :

“ soal strategi mengenai program menumbuhkan kepercayaan haji ya mbak, KBIHU Nurussalam masih kalah dalam bidang promosi di media sosial. Secara strategi di media sosial sangatlah penting, karena sosial media menjadi wadah penjangkauan kaum milenial sekarang mbak, bayangkan missal kita ga punya kenalan siapa-siapa yang tau tentang KBIHU Nurussalam, entah saudara maupun alumni yang bergabung dalam grup. Otomatis kita akan mencari informasi melalui sosial atau website terkait. Mungkin lebih seperti instagram sangat diperlukan, karena itu dapat meluas, orangtua yang tidak mengenal informasi dan tidak mengenal apapun untuk dimintai informasi juga dapat meminta anaknya mencarikan informasi melalui sosmed.”<sup>20</sup>

Kemudian dalam sistem pengelolaan, disambung oleh pemaparan

Bapak Siswanto, beliau berkata:

Selanjutnya, hasil wawancara dengan ibu Rustami selaku calon

jama' ah haji mengenai manajemen pengelolaan KBIHU, beliau berkata:

“ Mengenai manajemen pengelolaan, itu kan cara mengelola ya. Manajemen pengelolaan KBIHU Nurussalam Sekampung sejauh ini saya lihat sangat bagus, tidak hanya dalam hal pengelolaan namun juga dalam hal pelayanan kepada kami. KBIHU Nurussalam tu bener-bener joz mbak, sebelumnya kami sempat ragu mengenai danya isu penipuan yang marak memanas. Namun keraguan kami perlahan hilang terganti kepuasan pengelolaan dan pelayanannya yang sangat baik.”<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Hasil wawancara dengan saudari Eva (masyarakat) pada tanggal 19 September 2022

<sup>21</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Rustami selaku calon jama' ah haji KBIHU Nurussalam pada tanggal 18 Desember 2022

Peneliti juga mewawancarai calon jama' ah haji lain, yakni ibu

Salamah beliau mengatakan:

“ KBIHU Nurussalam ini benar-benar top mbak dalam manajemen pengelolaan sehingganya pelayanan terhadap jama' ah haji sangat baik dan berkualitas”<sup>22</sup>

Disambung oleh Ibu Ngatirah, beliau berkata ;

“ Iya mbak, bagus bener manajemen pengelolaan KBIHU Nurussalam ini, hanya saja sangat disayangkan kurang berhati-hati dalam membangun kerjasama dengan travel haji dan umroh.”<sup>23</sup>

Wawancara dilanjut dengan ibu Rusmini, mengenai manajemen pengelolaan KBIHU Nurussalam, beliau berkata :

“ saya tidak meragukan sama sekali dengan manajemen pengelolaan KBIHU Nurussalam, karena saya sendiri telah membuktikan bagaimana pelayanan dan bimbingan manasik ini sangat baik terhadap jama' ah.”

Terakhir, wawancara dengan calon jama' ah haji yang melakukan bimbingan manasik di KBIHU Nurussalam, ibu Nina mengatakan :

“ saya sangat menyayangkan dengan manajemen pengelolaan yang ada di KBIHU Nurussalam dalam mengelola travel, saya sangat khawatir dan was-was takut juga kena tipu seperti kasus isu penipuan ibu dari Trisinar itu, bukan hanya itu saudara saya yang ingin bergabung mengikuti manasik disini juga menjadi takut dan tidak jadi mbak. Yah semoga kedepannya lebih baik dan tidak terulang, meskipun lambat laun saya percaya dengan kepuasan dan pelayanan yang saya dapatkan, tapi tidak menutup kemungkinan juga ini menjadi trauma bagi calon jama' ah haji lainnya.”<sup>24</sup>

---

<sup>22</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Salamah selaku calon jama' ah haji KBIHU Nurussalam pada tanggal 18 September 2022

<sup>23</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Ngatirah selaku calon jama' ah haji KBIHU Nurussalam pada tanggal 18 September 2022

<sup>24</sup> Hasil wawancara dengan ibu Nina selaku calon jama' ah haji pada tanggal 18 September 2022

Peneliti tidak hanya mewawancarai calon jama' ah haji saja, tetapi juga mewawancarai masyarakat mengenai KBIHU, dalam hal ini Ibu Sanah mengatakan bahwa:

“ KBIHU yang manajemen pengelolaannya bagus yang saya tahu adalah KBIHU Nurussalam mbak dari rekan saya yang mengikuti pembinaan disana. Tapi juga ada yang mengatakan bahwa disana ada penipuan dana jama' ah, yang hangat seperti itu. Menurut saya dalam menyikapi hal tersebut yaa wajar suatu lembaga pasti terdapat masalah. Kalo dari saya sendiri kepercayaan dan penilaian konsumen atau jama' ah sangat penting ya mbak, jadi saya sangat menyayangkan kurangnya penekanan informasi dan klarifikasi yang membuat para calon jama' ah haji ragu.”<sup>25</sup>

Hal lain disampaikan masyarakat lain mengenai KBIHU Nurussalam, Ibu Fatma mengatakan bahwa:

“ sejauh yang saya tau mengenai KBIHU adalah sejenis pembinaan haji gitu mbak, jika hendak berhaji tentu saja saya akan memilih lembaga dengan pengelolaan yang baik, amanah dan berkualitas. Permasalahan yang sering saya ketahui dari lembaga pembinaan manasik haji kebanyakan para calon jama'ah haji mengeluh dengan biaya yang tinggi. Tetapi sejauh yang saya tau, KBIHU Nurussalam ini meskipun masih terbilang belum lama dari KBIHU lain namun pengelolaan sudah cukup baik hanya saja kurang berhati-hati dalam menjalin kerjasama dalam memajemen internal KBIHU.”<sup>26</sup>

Disambung wawancara dengan pasangan suami istri bapak Solimin dan ibu Inah, berkata :

“ KBIHU itu kan pembinaan manasik ya mbak, untuk KBIHU yang kami tahu itu KBIHU Jabal Rahmah dengan KBIHU Nurussalam. oh ya untuk KBIHU Nurussalam ini sip, joz mbak dari apa yang pernah saya dan istri dengar melalui saudara yang pernah manasik disana, pengelolaannya baik dan terkondisi”<sup>27</sup>

---

<sup>25</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Sanah (masyarakat) pada tanggal 18 September 2022

<sup>26</sup> Hasil wawancara dengan ibu Fatma (masyarakat) pada tanggal 18 September 2022

<sup>27</sup> Hasil wawancara dengan bapak Solimin dan ibu Inah (masyarakat) pada tanggal 19 September 2022

Kemudian, terakhir peneliti mewawancarai masyarakat mengenai pandangan tentang manajemen pengelolaan KBIHU Nurussalam, beliau saudari Eva, mengatakan :

“ yang saya tau tentang manajemen pengelolaan di KBIHU ini bagus mbak, hanya disayangkan KBIHU Nurussalam kurang berhati-hati dalam memilih rekan kerjasama. Karena dampak dari isu yang pernah saya dengar waktu lalu pun masih berlanjut dan ini mungkin dapat berlangsung sangat lama. Mungkin menurut saya, manajemen pengelolaan yang ada belum maksimal. Terlebih mungkin dalam klarifikasi, meskipun pihak yang bersangkutan tidak ingin membuka omongan setidaknya lebih gencar lagi dalam hal pengelolaan *organizing* internalnya.”<sup>28</sup>

Dari beberapa hasil wawancara mengenai manajemen pengelolaan KBIHU Nurussalam, dalam mengelola KBIHU sudah menerapkan fungsi-fungsi manajemen dengan baik namun belum terealisasikan dengan maksimal. KBIHU Nurussalam dalam hal pelaksanaan kerjasama masih harus lebih berkompeten lagi, meningkatkan kinerja sesuai dengan *organizing* kelembagaan, karena suatu pengelolaan yang baik dapat mempengaruhi kepercayaan calon jama' ah haji.

Selain strategi promosi, KBIHU Nurussalam juga memiliki strategi dalam pelaksanaan. Dalam melaksanakan strategi bimbingan, terdapat beberapa metode yang digunakan oleh KBIHU Nurussalam yaitu:

#### **a. Menetapkan Pembimbing yang Berkompeten**

Pembimbing Haji dan Umroh KBIHU Nurussalam Sekampung Lampung Timur:

---

<sup>28</sup> Hasil wawancara dengan saudari Eva (masyarakat) pada tanggal 19 September 2022

- a. Pembimbing utama merupakan pembimbing yang telah memiliki ilmu mengenai ibadah haji dan umroh yang telah bersertifikasi.
- b. Pembimbing muda merupakan pembimbing yang memiliki pemahaman tentang materi ibadah haji dan umroh.<sup>29</sup>

Berikut daftar pembimbing KBIHU Nurussalam Sekampung Lampung Timur:

**Tabel 4.6**  
**SDM Pembimbing manasik KBIHU Nurussalam**

No	Nama Pembimbing	L/P	Keterangan
1	Drs. H. Imam Sayuti	L	Bersertifikat
2	K.H. Imam Muhtadi	L	Bersertifikat
3	Drs. H. Siswanto, M.M	L	Bersertifikat
4	K.H Iswanto, M.Pd	L	Bersertifikat
5	H.Mansur	L	Bersertifikat
6	H. Supriyono, M.M	L	Bersertifikat
7	Dr. Hj. Iput Retnosari	P	-
8	K.H Abdurrahman	L	-
9	H. Anwar Sadat, M.Pd	L	-
10	H.M.Ruspandi, S.Pd	L	-
11	H. Ngalimanto, M.Pd	L	-
12	Drs. H. Subekti	L	-

*Sumber: Data arsip KBIHU Nurussalam Tahun 2018*

Dalam hal pembimbing yang berkompeten sangat mempengaruhi kualitas jama' ah yang dengan otomatis akan menumbuhkan kepercayaan yang besar terhadap lembaga, hal ini seperti hasil wawancara peneliti dengan ibu Nina:

“ Saya sangat percaya dengan lembaga KBIHU Nurussalam, ustadz-ustadz dalam penyampaian materinya sangat dapat bisa kami pahami dengan baik, bahasanya luwes dan tidak membingungkan. La gimana nggak coba mbak, pembimbingnya

---

<sup>29</sup> Zakky Fakhri Amin, “Strategi Bimbingan Manasik Ibadah Haji pada KBIHU Nurussalam Lampung Timur”. *Jurnal Manajemen Haji dan Umroh*. Vol. 1, No. 2, 2021, 138.

saja sudah pada tersertifikasi, jelas joz dalam menyampaikan materi kepada kami para jama' ah.”<sup>30</sup>

Kemudian peneliti melakukan perbandingan dengan hasil wawancara dengan bapak Supriyono selaku Sekretaris KBIHU Nurussalam, beliau memaparkan ;

“ pernah dari jama' ah haji kami mbak yang sempat kurang memahami penyampaian materi, dari sepulang haji seorang ibu jama' ah haji memberi sebuah saran kepada KBIHU Nurussalam untuk lebih memperdetail materi dengan pengistilahan pintu masuk mabit, sebenarnya itu tidak terlalu masalah, hanya pengistilahan pintu mabit di Indonesia dengan di Tanah Suci berbeda, disana juga kami sudah ada petugas pemandu dari Indonesia. Dan itu menjadi salah satu evaluasi bagi kami KBIHU Nurussalam dalam peningkatan mutu dan menumbuhkan kepercayaan haji dengan pembimbing yang berkualitas.”<sup>31</sup>

#### **b. Menyusun Materi Bimbingan Manasik Haji Secara Komprehensif**

Materi bimbingan manasik KBIHU Nurussalam disusun dan dipilih dengan tepat agar dapat membantu para calon jama' ah haji dalam mencapai kompetensi dasar masalah-masalah yang berkaitan dengan pelaksanaan ibadah haji dan umroh.

Berikut tabel materi-materi bimbingan manasik haji pada KBIHU Nurussalam Sekampung Lampung Timur:

---

<sup>30</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Nina selaku calon jama' ah haji KBIHU Nurussalam pada tanggal 18 Desember 2022

<sup>31</sup> Hasil wawancara dengan bapak Subekti selaku Bendahara KBIHU Nurussalam pada tanggal 18 Desember 2022

**Tabel 4.7**  
**Materi Bimbingan Manasik KBIHU Nurussalam**

No	Nama Pembimbing	Materi Bimbingan
1	Drs. H. Imam Sayuti	Hukum Syari' at ibadah haji dan umroh
		Penjelasan secara umum haji dan umroh
2	K.H. Imam Muhtadi	Pengertian haji dan umroh
		Rukun haji dan umroh
		Larangan-larangan di waktu ihram
3	Drs. H. Siswanto, M.M	Pelaksanaan wukuf di Arafah
		Muzdalifah dan kegiatannya
		Mina dan teori melempar jumroh
4	K.H Iswanto, M.Pd	Praktek haji dan umroh
		Kegiatan ibadah haji di Madinah
		Sholat arba' in, makam Nabi dan Rosul
		Tempat-tempat ziarah di Madinah
5	H.Mansur	Pelaksanaan wukuf di Arafah
		Muzdalifah dan kegiatannya
6	H. Supriyono, M.M	Persiapan di tanah air sebelum berangkat
		Barang-barang yang dibawa
		Perjalanan menuju embarkasi
7	Dr. Hj. Iput Retnosari	Teknik menjaga kesehatan selama pelaksanaan haji
		Tips sehat haji
		Tips kebugaran
8	K.H Abdurrahman	Tawaf ifadhoh, sa' i dan tahallustsani
		Tawaf wada dan do' a-do' a
9	H. Anwar Sadat, M.Pd	Praktek haji dan umroh
		Pelaksanaan ibadah haji sewaktu di Makkah Al-Mukarromah
10	H.M.Ruspandi, S.Pd	Tempat-tempat ziarah di Makkah
		Do' a-do' a manasik haji
11	H. Ngalimanto, M.Pd	Tata cara sholat di pesawat terbang
		Do' a-do' a
12	Drs. H. Subekti	Praktek tawaf
		Praktek sa' i

*Sumber: Data arsip KBIHU Nurussalam Tahun 2018*

### c. Menyelenggarakan Praktik Manasik Haji

Agar bimbingan manasik haji dapat berjalan dengan baik dan lancar, serta materi bimbingan bisa dipahami oleh calon jama' ah haji maka pembimbing diharuskan memiliki kemampuan yang berkaitan dengan ibadah haji secara baik. Semakin baik penyampaian materi terhadap calon jama' ah haji, maka semakin besar keberhasilan dalam bimbingan terwujud. Pembimbing akan berhasil dalam meningkatkan pemahaman ibadah haji kepada calon jama' ah haji.

Berikut adalah tabel kegiatan praktik pelatihan manasik haji KBIHU Nurussalam Sekampung Lampung Timur:

**Tabel 4.8**  
**Kegiatan Praktik Pelatihan Manasik KBIHU Nurussalam**

No	Waktu	Materi	Pembimbing	Moderator
1	08.00-10.00	Pembukaan	Panitia	H. Supriyono, M.M
2	10.00-11.45	Materi umum haji dan umroh	Drs. H. Imam Sayuti	
3	08.00-10.00	Hukum syari' at haji dan umroh	KH. Ahmad Mujab, M.Pd.I	H. Supriyono, M.M
4	10.00-10.15	Istirahat		
5	10.15-11.45	Serba-serbi haji dan umroh	Drs. H.Subekti H. Ruspandi, S.Pd	H. Ngaliman, S.Pd
5	08.00-10.00	Kebijakan Kementrerian Agama Lampung Timur tentang haji	Kemenag Lampung Timur	H. Supriyono, M.M
6	10.00-10.15	Istirahat		
7	10.15-11.45	Serba-serbi haji dan umroh	Drs. H.Subekti H. Supriyono, M.M H. Ngaliman, S.Pd	H.Rudiyantoko, M.M

No	Waktu	Materi	Pembimbing	Moderator
8	08.00-10.00	Pengertian haji dan umroh	Drs. H. Imam Sayuti	H. Subandi, S.Pd
		Rukun haji dan umroh		
9	10.00-10.15	Istirahat		
10	10.15-11.45	Larangan-larangan di waktu ihram	H. Anwar Sadat, M.Pd.I	H. Subandi, S.Pd
		Hal-hal yang dilakukan pada waktu ihram		
11	08.00-10.00	Praktik tayammum	H. Anwar Sadat, M.Pd.I	H. Mu' in
		Tatacara sholat jamak dan qasar		
12	10.00-10.15	Istirahat		
13	10.15-11.45	Tatacara sholat di pesawat	H. Abdurrahman	H. Supriyono, M.M
		Tatacara sholat jenazah		
		Do' a-do' a		
13	08.00-10.00	Tentang miqat haji dan umroh serta permasalahannya	H. Abdurrahman	H. Supriyono, M.M
14	10.00-10.15	Istirahat		
15	10.15-11.45	Hal-hal yang dilakukan sebelum berangkat haji	Drs. Siswanto, M.M	H. Supriyono, M.M
		Adat istiadat bangsa Arab		
		Akhlakul karimah jama' ah haji		
16	08.00-10.00	Praktik umroh	H. Maksudi	H. Suparman, S.Pd.I
			Drs. Siswanto. M.M	
			Drs. H. Imam Sayuti	
			H. Ngalimanto	
			H. Mansur	
17	10.00-10.15	Istirahat		
18	10.15-11.45	Tempat ziarah di Mekkah dan Madinah	H. Markum Alawudin	H. Suparman, S.Pd.I
		Do' a-do' a manasik haji		

No	Waktu	Materi	Pembimbing	Moderator
19	08.00-10.00	Pelaksanaan ibadah haji di Mekkah	H. Markum Alawudin	H. Supriyono, M.M
		Persiapan sebelum berangkat ke Arafah		
20	10.00-10.15	Istirahat		
21	10.15-11.45	Pelaksanaan wukuf di Arafah	Drs. H. Imam Sayuti	H. Supriyono, M.M
22	10.15-11.45	Di Muzdalifah dan kegiatannya		
		Di Mina teori mengenai lempar jumroh	Drs.Siswanto. M.M	H. Sapawi, M.M
23	08.00-10.00	Di Muzdalifah dan kegiatannya		
24	10.00-10.15	Istirahat		
25	10.15-11.45	Tawaf Wada' dan do' a-do' a	H. Mansur	H. Sapawi, M.M
26	08.00-10.00	Praktik Haji	H. Mansur	H.Rudiyantoko, MM
			H. Maksudi	
			Drs.Siswanto. M.M	
			Drs. H. Imam Sayuti	
			H. Ngalimanto	
27	10.00-10.15	Istirahat		
28	10.15-11.45	Haji mabrur dan pencapaiannya	K.H. Ahmad Mujab, M.Pd.I	H. Zamzuri, S. Ag
29	08.00-10.00	Sebelum berangkat haji		
		Barang-barang yang dibawa		
		Perjalanan menuju embarkasi		
30	10.00-10.15	Istirahat		
31	10.15-11.45	Kegiatan ibadah haji di Madinah	KH. Iswanto	H. Zamzuri, S. Ag
		Sholat arba' in, makam Nabi adan Roudoh	H. Ahmad Kholil, S.Ag	
		Tempat ziarah di Madinah	H. Supawi, M.M	
32	08.00-10.00	Teknik menjaga kesehatan haji	Dr. Hj. Iput Retnosari	Hj. Siti Saniyah, S.Pd.I

No	Waktu	Materi	Pembimbing	Moderator
33	10.00-10.15	Istirahat		
34	10.15-11.45	Hikmah haji dan umroh	K.H. Ahmad Mujab, M.Pd.I	H. Ahmad Kholil, S.Ag
35	08.00-10.00	Evaluasi dan tanya jawab tentang haji dan umroh	K.H. Ahmad Mujab, M.Pd.I	
			Drs.Siswanto. M.M	
			Drs. H. Imam Sayuti	
			H. Mansur	
36	10.00-10.15	Istirahat		
37	10.15-11.45	Penutup		

Sumber: Arsip data KBIHU Nurussalam Tahun 2018.

Pelaksanaan manasik haji dan umroh di KBIHU Nurussalam Sekampung dilaksanakan selama 16 kali dengan persentase 40% untuk penyampaian materi dan 60% untuk kegiatan praktik manasik haji dan umroh. Untuk pelaksanaan praktik haji dan umroh ada perbedaan perlakuan antara jama' ah haji umur produktif dan jama' ah haji lansia. Untuk jama' ah produktif yang sehat mengikuti pelaksanaan manasik secara keseluruhan, sedangkan bagi lansia yang tidak sanggup mengikuti kegiatan manasik hingga akhir akan diberi keringanan tidak mengikuti atau dapat melihat dari jauh, untuk lansia yang tidak mampu berjalan akan diberikan kursi roda dalam melaksanakan manasik haji dan umroh. Hal ini, sesuai dengan hasil wawancara dengan bapak Supriyono selaku Sekretaris KBIHU Nurussalam, beliau mengatakan :

“ untuk biaya sendiri kami tidak memberatkan jama' ah, kami niatkan *lillahi ta' ala* membantu jama' ah. Dan untuk biaya tahun 2023 ini hanya 2 juta itu mencakup konsumsi selama manasik, seragam batik, almamater, dan biaya praktik manasik itu sendiri dan untuk jama' ah lansia biasanya kami sediakan kursi roda bagi yang sudah tidak mampu berjalan ataupun yang sudah

sangat rentan, berbeda dengan jama' ah haji produktif yang harus mengikuti praktik hingga kegiatan selesai<sup>32</sup>

Dalam pelaksanaan manasik haji KBIHU Nurussalam, dari tahun-tahun mengalami peningkatan. Hal ini sesuai dengan jumlah data jamaah haji dari tahun 2020 – 2023. Berikut merupakan data jamaah hajitahun 2020 – 2023:

**Tabel 4.9**  
**Jumlah Jama' ah Haji KBIHU Nurussalam Tahun 2020-2023**

No	Jama' ah Haji	Calon Jama' ah Haji		
		L	P	Jumlah
1	2020	35	30	65
2	2021	40	30	70
3	2022	42	31	73
4	2023	49	35	84

*Sumber: Hasil wawancara dengan Bapak Supriyono pada tanggal 18 Desember 2022*

### **3. Controlling (Pengendalian)**

Ketua umum KBIHU Nurussalam Sekampung memegang penuh atas pengawasan dari awal hingga akhir pengelolaan KBIHU Nurussalam, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan untuk lebih meningkatkan manajemen pengelolaan KBIHU Nurussalam yang efektif untuk kedepannya. KBIHU Nurussalam mengadakan rapat khusus dan rapat umum. Rapat khusus diikuti oleh pengurus teras dan rapat umum diikuti oleh seluruh kepengurusan sebagai bentuk evaluasi kegiatan.

Sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan bapak Supriyono selaku Sekretaris KBIHU Nurussalam, beliau mengatakan:

---

<sup>32</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Supriyono selaku sekretaris KBIHU Nurussalam pada tanggal 11 Januari 2023

“ Dalam pengelolaan KBIHU Nurussalam, fungsi-fungsi manajemen sangat diterapkan dengan baik, hal ini sangat penting karena tanpa adanya fungsi-fungsi manajemen yang diterapkan, pengelolaan menjadi tidak terstruktur. Mengenai perencanaan atau tahap awal dalam pengelolaan, kami menyusun struktur kepengurusan sesuai petunjuk Kementerian Agama, menargetkan anggaran biaya, program dan tujuan, serta kebijakan. Kemudian dalam pengorganisasian, kepengurusan ditempatkan sesuai dengan elemen pada bidangnya karena jika tidak begitu akan menjadi kurang pas nantinya, Pada tahap pelaksanaan, seluruh pengurus melaksanakan tugas atau bagian di bidangnya dengan maksimal dan penuh tanggungjawab, selalu ada koordinasi antara pimpinan dengan seluruh pengurus. Kemudian dalam pengendalian, selalu ada evaluasi baik terencana maupun tidak terencana oleh ketua KBIHU Nurussalam dengan dengan seluruh pengurus yang ada melalui rapat umum maupun khusus.”<sup>33</sup>

### **C.Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Pengelolaan KBIHU Nurussalam Sekampung**

Dalam manajemen pengelolaan, KBIHU Nurussalam mempunyai faktor penghambat dan faktor pendukung dalam menumbuhkan kepercayaan calon jama' ah haji.

#### **1. Faktor penghambat dalam pengelolaan KBIHU Nurussalam Sekampung diantaranya:**

- a) Ketidapkahaman calon jama' ah tentang adanya KBIHU Nurussalam. Kurangnya ilmu mengenai manasik haji dan umroh membuat calon jama' ah haji tidak paham dengan adanya lembaga pembimbing ibadah haji yang dapat membantu para calon jama' ah haji mengenal dan mengetahui replika atau gambaran pelaksanaan kegiatan di Tanah Suci.

---

<sup>33</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Supriyono selaku sekretaris KBIHU Nurussalam pada tanggal 18 Desember 2022

- b) Adanya KBIHU lain diluar KBIHU Nurussalam. Adanya persaingan usaha membuat KBIHU lain merasa tersaingi dengan adanya KBIHU Nurussalam yang tak mustahil menjadikan persaingan tak sehat sehingga timbul rasa ingin jatuh-menjatuhkan.
- c) Kurangnya teknologi dan informasi yang meluas kepada para calon jama' ah haji. Ketertinggalan strategi promosi di media sosial pada era globalisasi mengakibatkan target jemput bola kepada jama' ah yang dilakukan KBIHU Nurussalam belum maksimal membuat masyarakat calon jama' ah haji sulit mengetahui informasi yang ada sehingga membuat KBIHU Nurussalam sedikit mengalami kendala dalam menarik minat calon jama' ah. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan bapak Subekti selaku Bendahara KBIHU Nurussalam, beliau mengatakan :

“ kami memang belum memiliki akun sosial media apapun mba, hanya penyampaian melalui ceramah pengajian, informasi dari alumni-alumni kami, untuk pamflet pun kami belum ada”<sup>34</sup>

Hal ini disampaikan juga dalam wawancara peneliti dengan masyarakat, saudari Eva mengatakan :

“ soal strategi mengenai program menumbuhkan kepercayaan haji ya mbak, KBIHU Nurussalam masih kalah dalam bidang promosi di media sosial. Secara strategi di media sosial sangatlah penting, karena sosial media menjadi wadah penjangkauan kaum milenial sekarang mbak, bayangkan missal kita ga punya kenalan siapa-siapa yang tau tentang KBIHU Nurussalam, entah saudara maupun alumni yang bergabung dalam grup. Otomatis kita akan mencari informasi melalui sosial atau website terkait. Mungkin lebih seperti instagram

---

<sup>34</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Supriyono selaku sekretaris KBIHU Nurussalam pada tanggal 18 Desember 2022

sangat diperlukan, karena itu dapat meluas, orangtua yang tidak mengenal informasi dan tidak mengenal apapun untuk dimintai informasi juga dapat meminta anaknya mencarikan informasi melalui sosmed.”<sup>35</sup>

- d) Reputasi dan citra KBIHU Nurussalam yang sudah terlanjur buruk di mata masyarakat. Dengan beredarnya isu tentang penipuan dana jama' ah haji menjadi salah satu faktor penghambat dalam menumbuhkan kepercayaan calon jama' ah haji.

## **2. Faktor pendukung dalam pengelolaan KBIHU Nurussalam Sekampung antara lain:**

### a. Faktor Manajemen

Manajemen yang stabil dan terkoordinir dengan baik sehingga menjadi pondasi utama pendukung pengelolaan KBIHU Nurussalam Sekampung.

- b. Faktor calon jama' ah yang sangat antusias dalam mengikuti program kegiatan KBIHU Nurussalam Sekampung.

### c. Faktor wilayah.

Adanya kecamatan pendukung yaitu kecamatan Sekampung, kecamatan Marga Tiga, kecamatan Batanghari, kecamatan Metro Kibang, kecamatan Pekalongan dan kecamatan Bumi Agung, serta berada di wilayah yang strategis.

Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Rohman selaku staff pembantu pelaksana menasik haji, beliau mengatakan:

---

<sup>35</sup> Hasil wawancara dengan saudari Eva (masyarakat) pada tanggal 19 September 2022

“ faktor penghambat mulai dari kurangnya pengetahuan informasi calon jama’ ah haji mengenai KBIHU, adanya KBIHU lain, Gapteknya jama’ ah, dan reputasi KBIHU yang terlanjur memburuk. Kemudian untuk pendukung melihat adanya antusias yang tinggi dari calon jama’ ah haji, faktor wilayah yang strategis dan manajemen internal yang terkelola dengan baik” .<sup>36</sup>

---

<sup>36</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Rohman selaku seksi pembantu pelaksana manasik haji KBIHU Nurussalam pada tanggal 18 Desember 2022

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian dan kajian di lapangan, maka peneliti menyimpulkan Manajemen Pengelolaan KBIHU Nurussalam dalam Menumbuhkan Kepercayaan Calon Jama' ah Haji Sekampung Lampung Timur sebagai berikut:

Manajemen pengelolaan KBIHU Nurussalam dari tahun ke tahun semakin baik dan efektif dikarenakan penerapan fungsi-fungsi manajemen secara baik dan kontribusi seluruh kepengurusan KBIHU Nurussalam. Meskipun sudah baik, namun dalam menumbuhkan kepercayaan masih belum maksimal, faktor reputasi menjadi penghambat dalam menumbuhkan kepercayaan calon jama' ah haji. Selain faktor kepercayaan, strategi manajemen pengelolaan KBIHU Nurussalam di bidang informasi terhadap jemput bola calon jama' ah haji kurang meluas dan maksimal terutama dalam promosi di media sosial.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan, maka saran yang dapat peneliti sampaikan dalam hal ini adalah:

1. KBIHU Nurussalam lebih meningkatkan strategi di bidang informasi jemput bola calon jama' ah haji terutama dalam bidang strategi promosi di sosial media.

2. KBIHU Nurussalam lebih berkompeten lagi dalam menjalin kerjasama dengan pihak lain dalam manajemen pengelolaan internal KBIHU., terutama di bidang travel haji dan umroh.
3. KBIHU Nurussalam lebih meningkatkan kualitas manajemen pengelolaan terutama di bidang pelayanan. Kualitas yang baik secara otomatis akan menumbuhkan kepercayaan calon jama' ah haji.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.M. Kadarman dan Jusuf Udaya. *Pengantar Ilmu Manajemen Buku Panduan Mahasiswa Cet. Ke-4*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2012.
- Abidin, Zaenal, dkk. *Menakar Regulasi Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji*. Puslitbang Bimas Agama dan Layanan Keagamaan : Jakarta Pusat), 2020, 3-4.
- Baca Qur' an Online: Terjemahan Arab Tafsirweb.com
- Bachmann dan Zahheer. *The Handbook of Trust Research*. Jakarta : Erlangga, 2016.
- Basit, Gun Gun Abdul. *Membedah Hadits-Hadits Haji dan Umrah*. STAIPI Garut Press: Trogon Kidul Garut, 2019.
- Boedi Abdullah dan Beni Ahmad Saebani. *Metode Penelitian Ekonomi Islam Muamalah*. Bandung: Pustaka Setia, 2014.
- Bungin, Burhan *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta: Prenada Media Group, 2013.
- Chris, Gassenheimer J. B and Manolis. “ The Influence of Product Customization and Supplier Selection On Future Intention: The Mediating Effects Of Salesperson And Organizational Trust” , *Journal of Managerial Issues XIII*, No.4 (2021).
- Dwyer R. F, Schurr P. H, & Oh, S. “ Output sector munificence effects on the internal political economy of marketing channels” . *Journal of Marketing Research*, No. 24 (2012).
- Edy Lukman. “ kualitas pelayanan dalam islam (perspektif Al-Qur' an dan Hadits)” . *Jurnal IndraTech* .Volume 2 No. 2, 2021..
- Efendi, E.K Mochtar. *Manajemen Suatu Pendekatan Berdasarkan Ajaran Islam*. Jakarta : Bhatara Karya Aksara, 2013.
- Fashohah. “ Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap LoyalitasPelanggan dengan Kepuasan Konsumen sebagai variable Mediasi (Studi pasa RS Darul Istiqoma Kaliwungu Kendal), *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, No. 13, (2013).
- Hapsoh, Ai Siti. “ Manajemen Pelayanan Pada KBIH Salman ITB Dalam Meningkatkan Kualitas Calon Jamaah” . *Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. 5, No. 2, 2020.

Harahap, Arse Firsty Cantika “ Strategi Komunikasi Membangun Kepercayaan Pelanggan Bisnis Cate Acin di Tengah Pandemi Covid-19” , *Skripsi*, (Surabaya: Jurusan Ilmu Komunikasi), 2021, 25-26.

Husnah, Suad. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE, 1989.

Jaya, Erwin. ” Manajemen Pelayanan Manasik Haji Pada KBIH Syekh Yusuf di Kabupaten Gowa” . *Skripsi*. (Makassar: Jurusan Manajemen Dakwah), 2016

Kementrian Agama RI, 2017, 13.

Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor: D/233 Tahun 2015 tentang pedoman sertifikasi pembimbing manasik haji dan umrah.

McKnight el al, “ Developing and Validiting Trust Measures for e-Commerce:An Integrative Typology” , *Informasion System Research Vol. 13*, No. 3, (September, 2021).

McKnight ct al. “ The Impact of Initial Costumer Trust on Intention to Transact with a Website: A Trusting Building Model” , *Jurnal sistem strategi informasi*, (2012)..

Noor Hamid dan Mikhriani. *Manajemen Bimbingan Haji dan Umrah*. Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020.

Sherren dan Hartiwi Prabowo. “ Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap terhadap Kepercayaan Pelanggan dan dampaknya pada Retensi Pelanggan JNE Pangkalpinang” , (Thesis Binus Jakarta, 2012).

<sup>1</sup>*suaralampung*, pada 20 September 2022.

Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2014.

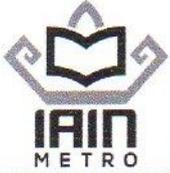
Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Cet ke-2. Bandung: Alfabeta, 2012.

Toto Syatori Nasehudin dan Nanang Gozali. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Pustaka Setia, 2012.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 (Salinan) tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umroh.

UU no. 8 Tahun 2018 Bab I Ketentuan Umum, Pasal 1 Ayat 20

# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**



**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 : 3799/In.28.1/J/TL.00/11/2022  
Lampiran : -  
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,  
Dian Oktarina (Pembimbing 1)  
(Pembimbing 2)  
di-

Tempat  
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **JIHAN IBTISAM AL-USTADZI**  
NPM : 1903040007  
Semester : 7 (Tujuh)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh  
Judul : **MANAJEMEN PENGELOLAAN KBIHU NURUSSALAM DALAM  
MENUMBUHKAN KEPERCAYAAN CALON JAMA'AH HAJI (STUDI  
KASUS DI KBIHU NURUSSALAM SEKAMPUNG LAMPUNG TIMUR)**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
  - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
  - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 11 November 2022  
Ketua Jurusan,



**Alva Yenica Nandavita M.E.Sy**

## **OUTLINE**

**MANAJEMEN PENGELOLAAN KBIHU NURUSSALAM  
DALAM MENUMBUHKAN KEPERCAYAAN  
CALON JAMA'AH HAJI  
(Studi Kasus di KBIHU Nurussalam Sekampung Lampung Timur)**

**HALAMAN SAMPUL**

**HALAMAN JUDUL**

**NOTA DINAS**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ABSTRAK**

**HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN**

**MOTTO**

**PERSEMBAHAN**

**KATA PENGANTAR**

**DAFTAR ISI**

**DAFTAR TABEL**

**DAFTAR LAMPIRAN**

### **BAB I PENDAHULUAN**

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

### **BAB II LANDASAN TEORI**

- A. Manajemen Pengelolaan
  - 1. Pengertian Manajemen Pengelolaan
  - 2. Fungsi-Fungsi Manajemen

B. Kepercayaan .

1. Pengertian Kepercayaan
2. Dimensi Kepercayaan
3. Komponen Kepercayaan
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan
5. Strategi Membangun Kepercayaan Pelanggan

C. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umroh (KBIHU)

1. Pengertian KBIHU
2. Tugas Pokok dan Fungsi KBIHU
3. Tata Laksana KBIHU

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian
2. Sifat Penelitian

B. Sumber Data

1. Sumber Data Primer
2. Sumber Data Sekunder

C. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara
2. Dokumentasi

D. Teknik Analisis Data

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum KBIHU Nurussalam Sekampung

1. Kondisi Geografi
2. Kondisi Demografi
3. Kondisi Sosial
4. Sejarah Berdirinya KBIHU Nurussalam Sekampung
5. Visi dan Misi KBIHU Nurussalam Sekampung

B. Manajemen Pengelolaan KBIHU Nurussalam Sekampung dalam Menumbuhkan Kepercayaan Calon Jama'ah Haji

- C. Strategi KBIHU Nurussalam dalam Menumbuhkan Kepercayaan  
Calon Jama'ah Haji
- D. Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Pengelolaan KBIHU  
Nurussalam Sekampung

## **BAB V PENUTUP**

- A. Saran
- B. Kesimpulan

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **DOKUMENTASI**

## **RIWAYAT HIDUP**

Disetujui oleh,  
Dosen Pembimbing Akademik,



**Dian Oktarina, M.M**  
NIP. 199110312019032017

Metro, 04 November 2022  
Mahasiswa Ybs,



**Jihan Ibtisam Al-Ustadzi**  
NPM. 1903040007

## **ALAT PENGUMPUL DATA**

### **MANAJEMEN PENGELOLAAN KBIHU NURUSSALAM DALAM MENUMBUHKAN KEPERCAYAAN CALON JAMA'AH HAJI (Studi Kasus di KBIHU Nurussalam Sekampung Lampung Timur)**

#### **A. Wawancara kepada Staff Kepengurusan KBIHU Nurussalam**

1. Bagaimana taktik atau cara KBIHU Nurussalam Sekampung dalam menumbuhkan kepercayaan calon jama'ah haji?
2. Bagaimana Implementasi fungsi-fungsi manajemen dalam pengelolaan KBIHU Nurussalam Sekampung?
3. Dalam segala aktifitas pelayanan, apakah ada koordinasi antara pimpinan dengan staff KBIHU Nurussalam Sekampung?
4. Apa yang menjadi faktor pendukung dalam manajemen pengelolaan KBIHU Nurussalam Sekampung?
5. Adakah faktor penghambat dalam manajemen pengelolaan di KBIHU Nurussalam Sekampung? dan Bagaimana solusi menghadapi persoalan tersebut?
6. Program apa saja yang KBIHU Nurussalam rencanakan dalam mengelola dan menumbuhkan kepercayaan calon jamaah haji?
7. Bagaimana prosedur pengelolaan KBIHU Nurussalam mulai dari perencanaan hingga pengendalian?
8. Dalam melaksanakan setiap kegiatan, adakah evaluasi manajemen pengelolaan dalam KBIHU Nurussalam?
9. Bagaimana sistem pengelolaan yang ada di KBIHU Nurussalam?
10. Bagaimana kebijakan KBIHU Nurussalam dalam menghadapi permasalahan yang timbul di masa yang akan datang?
11. Bagaimana target dan tujuan dalam manajemen pengelolaan di KBIHU Nurussalam?

## **B. Wawancara kepada Calon Jama'ah Haji**

1. Mengapa Anda memilih KBIHU Nurussalam Sekampung sebagai lembaga pembinaan manasik haji Anda?
2. Adakah keluhan yang Anda alami selama pelayanan manasik yang diberikan KBIHU Nurussalam Sekampung?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan KBIHU Nurussalam dalam menarik minat calon jama'ah haji?
4. Apa yang Anda ketahui tentang Manajemen Pengelolaan?
5. Menurut Anda, Bagaimana manajemen pengelolaan yang ada di KBIHU Nurussalam Sekampung? Apakah sudah baik dan efektif?

## **C. Wawancara kepada Masyarakat**

1. Apa yang Anda ketahui tentang KBIHU?
2. Bagaimana pandangan Anda tentang KBIHU?
3. Saat hendak berhaji, lembaga mana yang akan Anda pilih dan percayakan untuk membina manasik haji Anda?
4. Lembaga seperti apakah yang akan Anda pilih nanti?
5. Menurut yang Anda ketahui, permasalahan apa yang sering terjadi dalam sebuah lembaga pembinaan manasik haji? dan Bagaimana sikap Anda menghadapi persoalan tersebut?

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing,



**Dian Oktarina, M.M**  
**NIP. 199110312019032017**

Metro, 12 Desember 2022

Mahasiswa Ybs,



**Jihan Ibtisam Al-Ustadzi**  
**NPM. 1903040007**



**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-2923/In.28.1/J/TL.00/08/2022  
Lampiran : -  
Perihal : **IZIN PRA-SURVEY**

Kepada Yth.,  
PIMPINAN KBIHU NURUSSALAM SEKAMPUNG  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin kepada mahasiswa kami:

Nama : **JIHAN IBTISAM AL-USTADZI**  
NPM : 1903040007  
Semester : 6 (Enam)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh  
Judul : **ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN MANASIK HAJI TERHADAP JAMA'AH HAJI DI KBIHU NURUSSALAM SEKAMPUNG**

untuk melakukan *pra-survey* di KBIHU NURUSSALAM SEKAMPUNG.

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Bapak/Ibu untuk terselenggaranya *pra-survey* tersebut, atas fasilitas dan bantuan serta kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 19 Agustus 2022  
Ketua Jurusan  
Manajemen Haji dan Umroh

  
**Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy**  
NIP 19910617 201903 2 015





**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-4007/In.28/D.1/TL.00/11/2022  
Lampiran : -  
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,  
PIMPINAN KBIHU NURUSSALAM  
SEKAMPUNG LAMPUNG TIMUR  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-4006/In.28/D.1/TL.01/11/2022, tanggal 22 November 2022 atas nama saudara:

Nama : **JIHAN IBTISAM AL-USTADZI**  
NPM : 1903040007  
Semester : 7 (Tujuh)  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di KBIHU NURUSSALAM SEKAMPUNG LAMPUNG TIMUR, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "MANAJEMEN PENGELOLAAN KBIHU NURUSSALAM DALAM MENUMBUHKAN KEPERCAYAAN CALON JAMA'AH HAJI (STUDI KASUS DI KBIHU NURUSSALAM SEKAMPUNG LAMPUNG TIMUR)".

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

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 22 November 2022  
Wakil Dekan Akademik dan  
Kelembagaan,



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



KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSTITUT 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 : Jihan Ibtisam Al-Ustadzi      Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan Umrah  
NPM : 1903040007      Semester/TA : VII/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Jumat/ 31 Okt 2022	1.) Perbaiki Apd sesuai arahan 2) Fokus ke Teori yg mengerucut. 3) Gunakan Bahasa yg sederhana & mudah & mengerti.	

Dosen Pembimbing,

Dian Oktarina, M.M  
NIP. 199110312019032017

Mahasiswa Ybs,

Jihan Ibtisam Al-Ustadzi  
NPM. 1903040007



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
telpun (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

**NAMA : Jihan Ibtisam Al-Ustadzi**  
**NPM : 1903040007**

**Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU**  
**Semester/TA : VII/2022**

No	Hari/Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	Senin, 6 November 22	<p>1) App dikerucutkan fokus ke Indikator Teori, Management pengelolaan, Taktil/era, Implementasi, <u>koordinasi segala aktivitas pelaksanaan. ???</u></p> <p>2) Revisi dari Indikator Teori era berfilein Individif.</p> <hr/> <p>App D ke Calon jamaah :</p> <p>1) No. 2 di revisi jangan menggiring opini.</p> <p>2)</p>	 

Dosen Pembimbing

**Dian Oktarina, M.M**  
NIP. 19910312019032017

Mahasiswa

**Jihan Ibtisam Al-Ustadzi**  
NPM. 1903040007



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

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

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

**NAMA : Jihan Ibtisam Al-Ustadzi**  
**NPM : 1903040007**

**Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU**  
**Semester/TA : VII/2022**

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	Jumat, 11 Nov 22	<ul style="list-style-type: none"><li>- Teori tentang Manajemen Pengelolaan lebih fokus ke haji &amp; umroh &amp; tambah, sumber buku, jurnal International / Nasional.</li><li>- Teori kepercayaan &amp; tambah</li><li>- KBHM Teorinya &amp; tambah, tudy pemandu / yg ndak berse di kant.</li></ul>	

Dosen Pembimbing



**Dian Oktarina, M.M**  
NIP. 199110312019032017

Mahasiswa



**Jihan Ibtisam Al-Ustadzi**  
NPM. 1903040007



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

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

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

**NAMA : Jihan Ibtisam Al-Ustadzi**  
**NPM : 1903040007**

**Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU**  
**Semester/TA : VII/2022**

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	12/12/22	ACC App → Tunj ke lapangan u/ wawancara	

Dosen Pembimbing

**Dian Oktarina, M.M**  
NIP. 199110312019032017

Mahasiswa

**Jihan Ibtisam Al-Ustadzi**  
NPM. 1903040007



KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSTITUT 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 : Jihan Ibtisam Al-Ustadzi      Fakultas/Jurusan : FEBI/Manajemen Haji Dan Umrah  
NPM : 1903040007      Semester/TA : VII/2022

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	<i>Ybs</i> 3/10/2022	- lanjut Bab <u>IV</u>	

Dosen Pembimbing,

Dian Oktarina, M.M  
NIP. 19910312019032017

Mahasiswa Ybs,

Jihan Ibtisam Al-Ustadzi  
NPM. 1903040007



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : Jihan Ibtisam Al-Ustadzi  
NPM : 1903040007

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU  
Semester/TA : VIII/2023

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	11-4-2023	ACC & Muraqobah kan	

Dosen Pembimbing

Dian Oktarina, M.M  
NIP. 199110312019032017

Mahasiswa

Jihan Ibtisam Al-Ustadzi  
NPM. 1903040007



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

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A 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 : Jihan Ibtisam Al-Ustadzi  
NPM : 1903040007  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh (MHU)

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Manajemen Pengelolaan KBIHU Nurussalam Dalam Menumbuhkan Kepercayaan Calon Jama'ah Haji (Studi Kasus Di KBIHU Nurussalam Sekampung Lampung Timur)** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 24%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 08 Mei 2023  
Ketua Jurusan 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 Iningmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296,  
Website [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id), email [lainmetro@metrouniv.ac.id](mailto:lainmetro@metrouniv.ac.id)

**SURAT KETERANGAN**

NOMOR: 1583/In.28.3/D.1/PP.00.9/05/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini Wakil Dekan Bidang Akademik, dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa:

Nama : JIHAN IBTISAM AL-USTADZI  
NPM : 1903040007  
Program Studi : Manajemen Haji dan Umroh  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Telah mengikuti Ujian Komprehensif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro Semester Genap 2022/2023 yang dilaksanakan dari 03 s.d 05 Mei 2023 dengan nilai ujian sebagai berikut:

No	Jenis Ujian	Nilai	Keterangan
1	Keagamaan	86,50	Lulus
2	Kefakultasan	86,00	Lulus
3	Keprodian	75,00	Lulus
Nilai Akhir		82,50	

Berdasarkan hasil Ujian tersebut, maka mahasiswa yang bersangkutan dinyatakan "Lulus" dan dapat mendaftar Ujian Munaqosyah pada program studi Manajemen Haji dan Umroh

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 23 Mei 2023  
Wakil Dekan Bidang Akademik,  
dan Kelembagaan FEBI

Putri Swastika



Tanggal	06/06/2023
Validasi Prodi	



**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-189/In.28/S/U.1/OT.01/04/2023**

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

Nama : JIHAN IBTISAM AL-USTADZI  
NPM : 1903040007  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Manajemen Haji dan Umrah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2022 / 2023 dengan nomor anggota 1903040007

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, 11 April 2023  
Kepala Perpustakaan



*[Handwritten Signature]*  
Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me.  
NIP. 19750505 200112 1 002

## FOTO DOKUMENTASI



Foto Pelaksanaan Manasik Haji



Foto Wawancara dengan Bpk. Subekti selaku Bendahara KBIHU Nurussalam



Foto Profil KBIHU Nurussalam



Foto Penyampaian Materi Manasik



Foto Wawancara dengan Bpk. Rohman selaku staff pembantu penyelenggara manasik



Foto penelitian di Depan Kantor KBIHU Nurussalam



Foto Wawancara Dengan Calon Jamaah Haji



Foto Wawancara Dengan Calon Jamaah Haji



Foto Wawancara dengan Bpk. Siswanto selaku Ketua KBIHU Nurussalam



Foto Wawancara dengan Staff KBIHU Nurussalam



Foto Pembagian Almamater Bagi Calon Jamaah Haji

## RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama lengkap JIHAN IBTISAM AL-USTADZI. Peneliti lahir di Metro pada tanggal 19 Maret 2001, merupakan anak pertama dari empat bersaudara dari pasangan Bapak Imam Ustadzi dan Ibu Nur Kholifah. Peneliti beralamatkan di Desa Trisinar, Marga Tiga, Kabupaten Lampung Timur. Peneliti menempuh pendidikan dini di TK Citra Insani, Tata Kota. Hobi peneliti memasak dan membaca, cita-cita peneliti ingin menjadi dosen dan pengusaha sukses.

Peneliti menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SDN 02 Sukaraja Tiga dan lulus pada tahun 2013, kemudian melanjutkan pendidikan jenjang pertama di SMPN 02 Marga Tiga, lulus pada tahun 2016. Setelah itu, peneliti melanjutkan pendidikan ke jenjang atas di MAN 1 Lampung Timur, lulus pada tahun 2019. Peneliti melanjutkan pendidikan jenjang perguruan tinggi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Jurusan Manajemen Haji dan Umroh. Harapan peneliti dapat melanjutkan pendidikan pasca sarjana di IAIN Metro Lampung jurusan Ekonomi Syariah.