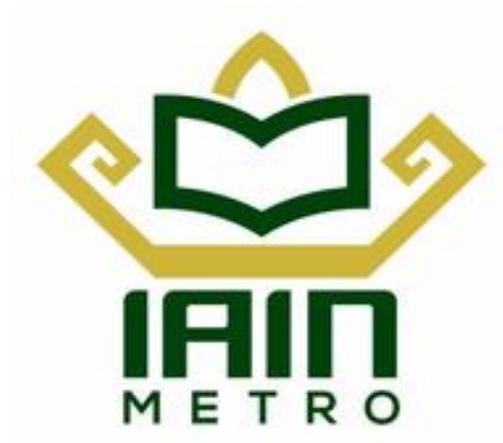


**SKRIPSI**

**STRATEGI KBIH SAMAWA METRO DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS BIMBINGAN  
IBADAH HAJI**

**Oleh:**

**DWI KARTIKA  
NPM.1704010019**



**Jurusan Manajemen Haji Dan Umrah ( MHU)  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGRI (IAIN) METRO  
1443H/2022M**

**STRATEGI KBIH SAMAWA METRO DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS BIMBINGAN IBADAH HAJI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Sebagai Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh :

Dwi Kartika  
NPM :1704010019

Pembimbing I : Liberty, SE., MA  
Pembimbing II: Zumaroh, M.E. Sy

Jurusan : Manajemen Haji Dan Umrah  
Fakultas: Ekonomi Dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGRI (IAIN) METRO  
1443 H /2022 M**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : STRATEGI KBIH SAMAWA METRO DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS BIMBINGAN  
IBADAH HAJI  
Nama : Dwi Kartika  
NPM : 1704010019  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah

## MENYETUJUI

Untuk dimonaqsyahkan dalam sidang monaqsyah Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro.

Metro, 08 Juni 2022

Dosen Pembimbing I



**Liberty, S.E., M.A.**  
NIP. 19740824 200003 2 002

Dosen Pembimbing II



**Zumaroh, M.E.Sy**  
NIP. 19790422 200604 2 002

## NOTA DINAS

Nomor :  
Lampiran : 1 (satu) Berkas  
Perihal : Pengajuan Skripsi untuk Dimunaqsyahkan

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Metro  
Di

Tempat  
*Assalamuallaikum Wr. Wb*

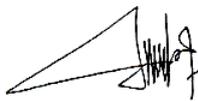
Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya, maka skripsi saudara:

Nama : Dwi Kartika  
NPM : 1704010019  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah  
Judul Skripsi : STRATEGI KBIH SAMAWA METRO DALAM MENINGKATKAN KUALITAS BIMBINGAN IBADAH HAJI

Sudah dapat kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk di Munaqsyahkan. Demikian harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamualaikum, Wr. Wb*

Dosen Pembimbing I



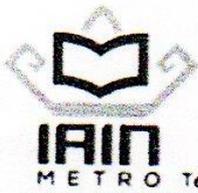
Liberty, S.E., M.A.  
NIP. 19740824 200003 2 002

Metro, 08 Juni 2022

Dosen Pembimbing II



Zumaroh, M.E.Sy  
NIP. 19790422 200604 2 002



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 Alringmutyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507 Fax (0725) 47296 Website www.metro.univ.ac.id E-mail iainmetro@metro.univ.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI**

No. B-2510 / In.28.3 / D / PP.00.9 / 07 / 2022

Skrripsi dengan Judul: STRATEGI KBIH SAMAWA METRO DALAM MENINGKATKAN KUALITAS BIMBINGAN IBADAH HAJI, disusun oleh: Dwi Kartika NPM: 1704010019, Jurusan: Manajemen Haji dan Umroh, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Kamis/30 Juni 2022

**TIM PENGUJI:**

Ketua/Moderator : Liberty, S.E., M.A  
Penguji I : Suci Hayati, M.S.I  
Penguji II : Zumaroh, M.E.Sy  
Sekretaris : Ulul Azmi Mustofa, M.S.I

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. Mat Jaffi, M.Hum**

NIP. 196208121998031001

# **STRATEGI KBIH SAMAWA METRO DALAM MENINGKATKAN KUALITAS BIMBINGAN IBADAH HAJI**

## **ABSTRAK**

**OLEH  
DWI KARTIKA**

Persaingan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang semakin berkembang di Metro banyak yang bersaing dalam memberikan pelayanan terhadap jamaahnya untuk terus menggunakan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) ini. Salah satunya adalah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro, strategi adalah suatu proses yang menentukan adanya perencanaan terhadap ketua yang sungguh berarah pada tujuan jangka panjang perusahaan yang disertai dengan penyusunan akan upaya bagaimana agar mencapai tujuan yang diharapkan. Sementara bimbingan manasik haji adalah sederetan rencana kegiatan yang direncanakan dan dibuat oleh suatu kelompok, organisasi atau lembaga dalam memberikan bantuan seperti pelatihan, pembelajaran, baik bersifat teori maupun praktek. Untuk memperoleh pengetahuan dalam tata cara pelaksanaan ibadah haji atau hal-hal peribadahan yang berkaitan dengan ibadah haji. Bimbingan manasik haji ada yang dilakukan oleh pemerintah dan ada pula yang dilakukan oleh masyarakat termasuk Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH).

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode wawancara, metode dokumentasi. Wawancara dilakukan terhadap ketua, sekretaris, bendahara, pembimbing dan jamaah, dan kemudian semua data yang diperoleh dianalisis dengan deskriptif yang menggunakan cara berfikir induktif.

Hasil dari penelitian diketahui bahwa Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro adalah Proses pembimbingan manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro dilaksanakan secara Massal yaitu pembelajaran didalam ruangan dan secara kelompok yaitu pembelajaran diluar ruangan. Strategi bimbingan manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro untuk didalam ruangan menggunakan metode ceramah, peragaan, dan diskusi. Proses pembelajaran praktek menggunakan metode bermain peran dan diskusi.

**Kata Kunci :** *Strategi, pelayanan, Kualitas Bimbingan Manasik Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro*

## ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dwi Kartika  
NPM : 1704010019  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umrah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, 30 Juni 2022  
Yang Menyatakan



**Dwi Kartika**  
**1704010019**

## MOTTO

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا يَتَذَكَّرُونَ إِنَّ مَقَامَ إِبْرَاهِيمَ عَلِيمٌ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

*Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; Barang siapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, Yaitu (bagi) orang yang sanggup Mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barang siapa mengingkari (Kewajiban Haji), Maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu dari semesta alam. (Al-Imran 97)*

## **PERSEMBAHAN**

*Bismillahirrahmanirrahim*

Dengan memohon ridho Allah SWT Skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

1. Ibu saya Kodyati dan Bapak saya Sugiyatno yang telah mendidik, berkorban, dan do'a untuk keberhasilanku dan demi masa depanku.
2. Kakak saya Eko Widiyanto dan Mbak Ipar saya Komsiyatun yang memberi motivasi dan mendukung keberhasilanku.
3. Ibu Liberty, S.E., M.A. selaku pembimbing Akademik saya sekaligus pembimbing I, dan Ibu Zumaroh, M.E.Sy selaku pembimbing II saya, yang selalu memberikan masukan, penambahan ilmu kepada saya dan sudah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Rudi Hardiyanto future husband yang selalu ada memberikan semangat dan motivasi kepada peneliti selama penyelesaian skripsi ini.
5. Sahabat seperjuangan Sela Melinda, Diana Safitri, Ida Astri Oktaviani, Kiki Anjar sari, Nurul Azizah Mansur, Lusi Handayani, Mudrikatul Fauziah yang selalu memberikan keceriaan dan semangat.
6. Sahabat-sahabatku Mahasiswa Jurusan Manajemen Haji dan Umrah Angkatan 2017 yang memberikan motivasi untuk segera menyelesaikan gelar sarjana.
7. Almamater IAIN Metro.

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji hanya milik Allah SWT, yang telah memberikan peneliti banyak kenikmatan, baik nikmat Iman, Islam dan kesehatan sehingga peneliti mampu menyelesaikan penyusunan skripsi dengan lancar tanpa hambatan yang berarti. Sholawat serta salam senantiasa tersanjungkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, seorang Nabi yang patut di teladani baik dalam perkataan maupun perbuatan beliau, dan mudah-mudahan kelak kita akan mendapatkan syafa'at beliau di yaumul akhir. Amin.

Penulisan skripsi ini adalah 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 mendapatkan gelar sarjana ekonomi (SE).

Di dalam upaya penyelenggaraan skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Hj. Siti Nurjannah, M.Ag.PIA selaku Rektor IAIN Metro
2. Dr. Mat Jalil, M. Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Ibu Alva Yenica Nandavita, M.E.Sy selaku Ketua Jurusan Manajemen Haji dan Umroh
4. Ibu Liberty, S.E., M.A. selaku pembimbing I, dan Ibu Zumaroh, M.E.Sy selaku pembing II yang telah memberikan bimbingan dalam mengarahkan yang sangat berharga kepada peneliti

5. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah menyediakan waktu dan fasilitasnya guna menyelesaikan penulisan proposal skripsi ini
6. Yayasan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro yang telah memberi izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian ditempatnya
7. Ketua dan Staff Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro yang telah membantu dan memberikan data skripsi kepada peneliti untuk melakukan penelitian
8. Teman-Teman Jurusan Manajemen Haji dan Umrah Angkatan 2017

Kritik dan saran sangat peneliti harapkan sebagai upaya perbaikan dan melakukan penulisan karya ilmiah selanjutnya. Dan pada akhirnya peneliti berharap hasil penelitian yang telah peneliti lakukan dapat bermanfaat untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang Manajemen Haji dan Umrah dan berbagai pihak terkait Aamiin.

Metro, 30 Juni 2022

Peneliti



**Dwi Kartika**  
**NPM. 1704010019**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Peneliti.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Penelitian Relevan.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Manajemen Strategi .....	11
1. Pengertian Manajemen Strategi .....	11
2. Prinsip-Prinsip Manajemen Strategi .....	13
B. Bimbingan Manasik Ibadah Haji .....	14
1. Pengertian Bimbingan Manasik Haji .....	14
2. Fungsi dan Tujuan Bimbingan Manasik Haji .....	17
3. Bentuk dan Metode Manasik Haji.....	18

4. Materi Manasik Haji .....	23
5. Teknik Peragaan Manasik Haji .....	23
C. Kualitas Layanan Publik .....	28
1. Pengertian Kualitas Layanan Publik .....	28
2. Asas-Asas Pelayanan Publik .....	30
3. Dimensi Kualitas Layanan Publik.....	31

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Sifat Penelitian .....	34
1. Jenis Penelitian.....	34
2. Sifat Penelitian .....	34
B. Sumber Data.....	35
1. Sumber Data Primer .....	36
2. Sumber Data Skunder .....	37
C. Teknik Pengumpulan Data.....	37
1. Wawancara.....	38
2. Dokumentasi .....	39
D. Teknik Analisis Data.....	39

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

A. Deskripsi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMA WA Metro.....	41
1. Profil Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMA WA Metro .....	41
2. Struktur organisasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMA WA Metro .....	44
3. Visi dan Misi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMA WA Metro .....	45
4. Proses bimbingan jamaah haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMA WA Metro .....	47
B. Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMA WA Metro Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji .....	60

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	63
B. Saran.....	64

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Rencana kegiatan Bimbingan Ibadah Haji KBIH SAMAWA	
Metro tahun 2022 .....	50
Tabel 4.2.J adwal Bimbingan Manasik Haji KBIH SAMAWA	
Metro 2022.....	50

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Keterangan Pembimbing Skripsi
2. Outline
3. APD
4. Bebas Pustaka
5. Izin Research
6. Pemberian Izin Research
7. Surat Tugas
8. Fomulir Bimbingan
9. Dokumentasi Yayasan KBIH SAMAWA Metro
10. Dokumentasi Ruang Sekertaris dan Bendahara KBIH SAMAWA Metro
11. Riwayat Hidup

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Seiring berjalannya waktu, jumlah calon jamaah haji semakin meningkat. Terutama negara Indonesia yang mayoritas penduduknya memeluk agama Islam. Peningkatan calon jamaah ini ditandai dengan nomor antrian yang sangat panjang. Dengan meningkatnya minat masyarakat untuk pergi ke Baitullah, memberikan tugas yang lebih besar kepada penyelenggara ibadah haji untuk memberikan pelayanan serta bimbingan kepada calon jamaah haji.<sup>1</sup>

Berdasarkan undang-undang nomor 8 tahun 2019 tentang penyelenggara ibadah haji pada pasal 2 menyebutkan bahwa penyelenggara haji berasaskan: perjalanan, perlindungan, pengawasan dan evaluasi, seperti kualitas bimbingan dalam ibadah haji yakni memberikan pelatihan, pembelajaran, baik bersifat teori, praktek dan visual.<sup>2</sup>

Strategi yaitu suatu proses yang menentukan adanya perencanaan terhadap ketua Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang sudah terarah pada tujuan jangka panjang agar mencapai tujuan yang diharapkan seperti kemandirian jamaah haji.

Kualitas bimbingan terfokus dalam upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangkan

---

<sup>1</sup>Linatusy Syarifah, *Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al Wardah Purwokerto Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji Tahun 2018* (Purwokerto: Fakultas Dakwah, IAIN Purwokerto, 2018), 1.

<sup>2</sup>“Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji” (2019).

harapan konsumen agar timbul rasa nyaman ketika melakukan bimbingan dikarenakan kualitas merupakan bagian penting dalam produk atau jasa perusahaan sebaiknya jika ingin memberikan hasil yang memuaskan kepada konsumen setidaknya memberikan yang berkualitas, jangan sampai memberikan yang buruk atau yang tidak berkualitas pada konsumennya (jamaah).

Pada umumnya, bimbingan ibadah haji yakni bagian penting sebelum melaksanakan ibadah haji, dalam surat Al-Imran menjelaskan tentang amalan yang harus dilakukan (haji) dan bimbingan ibadah haji dimana jamaah yang sanggup mendapatkan perbekalan dan alat-alat pengangkutan serta sehat jasmani maka perjalananpun aman. Seperti yang terdapat pada ayat suci Al-Qur'an Surat Al-Imran ayat 97 yang berfirman:

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا مَكَامُ إِبْرَاهِيمَ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya. "Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (diantaranya) maqam Ibrahim, barang siapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amalan dia, mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barang siapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam."<sup>3</sup>

Sebagaimana dalam keputusan Direktur Jendral Penyelenggaraan Ibadah Haji No. 59 Tahun 2019 tentang Pedoman Operasional Kelompok Bimbingan disebutkan bahwa bimbingan ibadah haji adalah proses pemberian

<sup>3</sup>Departemen Agama RI, *Al-Quran dan terjemahan nya* (Bandung: CV Penerbit DIPONEGORO, 2006).

bantuan ilmu pengetahuan kepada individu atau kelompok tentang peraturan perhajian, manasik haji dan perjalanan ibadah, agar mereka mampu memahaminya sejak sebelum keberangkatan, selama dalam perjalanan di Arab Saudi sampai dengan kepulangan ke Indonesia.<sup>4</sup>

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) merupakan sebuah lembaga yang telah memiliki legalitas pembimbingan melalui Undang-Undang dan lebih diperjelas melalui sebuah wadah khusus dalam struktur baru Departemen Agama dengan Subdit Bina KBIH pada Direktorat Pembinaan Haji.<sup>5</sup>

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro adalah salah satu kelompok bimbingan ibadah haji yang berada di Kota Metro Lampung, tepatnya berada di Jl. Pala No.53, 15 A Iringmulyo, Kec. Metro Timur, Kota Metro, Lampung, kode pos 34124. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) tersebut berdiri sejak tahun 2015. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) ini memberikan layanan maupun bimbingan untuk para calon jamaah haji di wilayah Metro. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA ingin mewujudkan jamaah haji yang mandiri dan tidak memiliki rasa ketergantungan dengan siapapun, sehingga para jamaah yakin terhadap ilmu yang dimiliki. Dengan cara memberikan ilmu manasik haji yang baik dan benar agar para calon jamaah haji bisa mendapatkan haji yang mabrur.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup>Noor Hamid, *Manajemen Bimbingan Haji dan Umrah* (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020), 6.

<sup>5</sup>*Buku Pedoman Pembinaan KBIH* (Semarang: Badan Statistik, 2006), 1.

<sup>6</sup>Dedi Priyatna, Wawancara Kepada Ketua KBIH SAMAWA Metro, 16 Januari 2021.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA melakukan strategi yang lain dari pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) lainnya, dengan adanya surat resmi haji dari Kementerian Agama Republik Indonesia, mendapatkan izin Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia (DEPKUMHAM), untuk proses pelaksanaan ibadah di Mekkah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro memiliki perwakilan (pembimbing) di daerah Jabal Makkah, yang dimiliki oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro ini memiliki keunggulan tersendiri dari KBIH ini yang menjadi landasan utama para jamaah haji yang sudah merasakan bimbingan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro, seperti halnya bimbingan yang dirasakan oleh para jamaah haji yang diberikan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA memberikan bimbingan yang cukup detail yakni dari umum sampai khusus, dari mulai materi, doa-doa maupun praktiknya, pertemuan bimbingan sebanyak 24 kali selama 6 bulan pada hari minggu mulai pukul 09.00 s/d selesai dimana para jamaah dibebaskan konsultasi terkait materi maupun doa-doa yang belum dipahami oleh para jamaah haji hal ini sangat membantu para jamaah yang mengalami hambatan dalam pemahaman teori, doa maupun praktik manasik haji, jamaah mendapatkan buku tuntunan manasik haji secara lengkap dari pertama daftar, biaya yang dikeluarkan untuk bimbingan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA sebesar Rp.1.250.000 sudah mendapatkan buku pedoman, seragam baju batik, bimbingan 24x, konsultasi bimbingan, koper, Tas, ATK dan snack.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA selalu melakukan agenda khotmil qur'an, pengajian sekaligus silaturahmi sebulan sekali agar para calon jamaah haji maupun alumni jamaah haji bisa merasakan adanya rasa kekeluargaan diantara para jamaah.

Penyelenggara haji selama ini dinilai kurang efektif dan efisien terkait bimbingan yang diberikan kepada jamaah terutama pada jamaah yang sudah tua dimana rata-rata kurangnya pemahaman terkait hal-hal yang disampaikan oleh para pembimbing manasik haji. Hal ini turut mempengaruhi kualitas pemberian bimbingan dan perlindungan kepada jamaah, untuk itu upaya penyempurnaan sistem dan manajemen startegi penyelenggara ibadah haji harus ditingkatkan. Upaya tersebut bisa dilakukan dengan cara meningkatkan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan kepada jamaah haji.

Dengan manajemen strategi bimbingan haji yang baik, di harapkan dalam melayani jamaah haji bisa maksimal mungkin, efektif dan efesien sebelum jamaah haji diberngkatkan ketanah suci, sehingga jamaah merasa puas dan dalam melaksanakan haji berjalan dengan lancar sesuai dengan tuntunan agama, sehingga mendapatkan haji yang mabrul.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka mendorong peneliti untuk mengangkat tema yang berjudul **“STRATEGI KBIH SAMAWA METRO DALAM MENINGKATKAN KUALITAS BIMBINGAN IBADAH HAJI”**

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti merumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana proses bimbingan ibadah haji yang dilakukan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro?
2. Bagaimana Strategi bimbingan ibadah haji dalam meningkatkan kualitas bimbingan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah peneliti susun, maka tujuan penelitian dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui proses bimbingan ibadah haji yang dilakukan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro
2. Untuk mengetahui Strategi bimbingan ibadah haji dalam meningkatkan kualitas bimbingan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro

## **D. Manfaat Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian yang diharapkan peneliti adalah:

1. Secara teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan khazanah keilmuan dalam bidang Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji.

## 2. Secara praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan masukan bagi staff atau karyawan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro untuk mengetahui Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Samawa Metro Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji, dan dapat menjadi masukan bagi jamaah maupun calon jamaah bimbingan haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro.

### **E. Penelitian Relevan**

Tinjauan pustaka (*Prior Research*) adalah untuk membandingkan antara penelitian yang peneliti lakukan dengan penelitian-penelitian terdahulu apakah ada kesamaan ataupun perbedaan sebelumnya. Untuk menghindari plagiarism, maka peneliti melakukan penelusuran penelitian-penelitian terdahulu. Berikut ini akan kami sajikan beberapa kutipan hasil penelitian yang lalu terkait diantaranya: peneliti melihat beberapa judul yang mengangkat tema tentang Strategi maupun pelayanan KBIH yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan Reza Oktaviani Mahasiswi jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung. Judul penelitian yaitu *Penerapan Fungsi Perencanaan Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji*. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana peranan fungsi perencanaan pada kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) Al-Ikhwan

dalam upaya peningkatan kualitas bimbingan ibadah haji. Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa perencanaan yang dilakukan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan dapat berjalan baik didukung baik oleh pengontrolan perencanaan dengan *basic Question of training* yang lebih dikenal dengan 5W+1 H yaitu *What* (apa), *Who* (siapa), *Where* (dimana), *When* (kapan), *Why* (mengapa), dan *How* (bagaimana). Dengan adanya pengontrolan seperti ini maka dalam kegiatan perencanaan setidaknya hal yang didapat antara lain: tepat pada sasaran, kekurangan dan kelebihan dalam kegiatan akan tampak dan kegiatan dapat berjalan sesuai target.<sup>7</sup>

2. Penelitian yang dilakukan oleh Ni'mah nurfadillsh, Ahmad sarbini, Herman Mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Judul penelitian yaitu *Manajemen Strategik Bimbingan Manasik Haji Dalam Meningkatkan Kualitas Jemaah*. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui strategik bimbingan manasik haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Masjid Raya Bandung melalui tahapan perumusan strategi, pelaksanaan strategi dan evaluasi strategi untuk meningkatkan kualitas jemaah calon haji. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen strategik bimbingan manasik haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Masjid Raya Bandung yaitu melakukan pengembangan visi, misi dan tujuan untuk menjadikan jemaah haji yang mandiri, dengan melakukan

---

<sup>7</sup>Reza Oktaviani, "Penerapan Fungsi Perencanaan Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji" (Lampung, UIN Raden Intan Lampung, 2017).

besik haji yang memfokuskan terhadap teori dan praktik. Pada pelaksanaan strategi, bimbingan dilakukan semaksimal mungkin oleh para pembimbing yang ahli di bidangnya. Prosedur yang dijalankan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Masjid Raya Bandung dimulai dari pendaftaran sampai dengan pelaksanaan ibadah haji (bimbingan di tanah air, di Arab Saudi dan pasca ibadah haji yang dikumpulkan melalui wadah Jamiatul Hujjaj). Tahapan manajemen strategik dilakukan untuk membantu KBIH menjadikan jemaah haji berkualitas.<sup>8</sup>

3. Penelitian yang dilakukan oleh Siti Nurhasanah, A. Bachrun Rifs'i, dan Arif Rahman mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung. Judul penelitian yaitu *Strategi Pelayanan Prima KBIH dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji*. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui strategi pelayanan prima berupa penuhan kebutuhan jemaah secara praktis maupun emosional dan proses pelaksanaan pemberian bimbingan ibadah haji terhadap jemaah. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan prima KBIH Masjid Raya Bandung dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji cukup baik dilihat dari pemenuhan kebutuhan secara praktis yang diberikan KBIH kepada calon jemaah seperti diberikannya berbagai fasilitas pelayanan yang dapat mendorong rasa nyaman para pelanggan dan karyawan, terpenuhinya kebutuhan secara emosional seperti

---

<sup>8</sup>Ni'mah Nurfadillah, Ahmad Sarbini, dan Herman, "Manajemen Strategik Bimbingan Manasik Haji dalam Meningkatkan Kualitas Jemaah," *UIN Sunan Gunung Jati Bandung* Vol. 4 No. 2 (2017): 115.

kemampuan, sikap, penampilan dan tindakan juga tanggung jawab terhadap jamaah.<sup>9</sup>

Berdasarkan ketiga penelitian di atas, bahwa penelitian yang dilakukan peneliti belum banyak diteliti oleh orang lain dan memiliki daya tarik tersendiri di bandingkan KBIH lainnya, dimana intensitas pelaksanaan strategi bimbingan ibadah haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro yaitu lamanya bimbingan sebanyak 24x pertemuan dikarenakan agar para jamaah bisa lebih faham tentang materi maupun praktik yang disampaikan oleh pembimbing sehingga jamaah tidak memiliki rasa ketergantungan kepada orang lain karena sudah yakin terhadap ilmu yang dimilikinya selama melakukan bimbingan ibadah haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro.

---

<sup>9</sup>Siti Nurhasanah, A. Bachrun Rifs'i, dan Arif Rahman, "Strategi Pelayanan Prima KBIH dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji," *UIN Sunan Gunung Jati Bandung* Vol.3 No.1 (2018): 34.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Manajemen Strategi**

##### **1. Pengertian Manajemen Strategi**

Pengertian umum strategi yaitu suatu proses yang menentukan adanya perencanaan terhadap top manajer yang sungguh berarah pada tujuan jangka panjang perusahaan yang disertai dengan penyusunan akan upaya bagaimana agar mencapai tujuan yang diharapkan. Sementara pengertian khusus strategi yaitu suatu tindakan yang bersifat terus-menerus mengalami peningkatan dan dilakukan sesuai dengan sudut pandang tentang apa yang diinginkan serta diharapkan oleh para konsumen untuk masa depan.<sup>1</sup>

Menurut Fred R. David, Manajemen strategi adalah ilmu mengenai perumusan, pelaksanaan dan evaluasi keputusan-keputusan lintas fungsi yang memungkinkan organisasi mencapai tujuannya. Menurut Husein Umar, manajemen strategi sebagai suatu seni dan ilmu dalam hal pembuatan (*formulating*), penerapan (*implementing*) dan evaluasi (*evaluating*) keputusan-keputusan strategi antara fungsi yang memungkinkan sebuah organisasi mencapai tujuannya pada masa mendatang. Lawrence R. Jach dan William F. Glueck (*Manajemen Strategi dan Kebijakan Perusahaan*),

---

<sup>1</sup>Taufiqurokhman, *Manajemen Strategik*, Cet. ke-1 (Jakarta Pusat: Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo, 2016), 15–20.

menulis bahwa manajemen strategi adalah sejumlah strategi yang efektif untuk membantu mencapai sasaran perusahaan.

Tercakup di dalamnya mengenali dan menganalisa lingkungan, memformulasi strategi, mengimplementasikan strategi dan melakukan evaluasi berikut pengendaliannya:

- a. Manajemen strategi diwujudkan dalam bentuk perencanaan berskala besar mencakup seluruh komponen dilingkungan sebuah organisasi yang dituangkan dalam bentuk rencana strategi (Renstra).
- b. Renstra berorientasi pada jangka masa depan.
- c. Visi, Misi, pemilihan strategi yang menghasilkan strategi induk, dan tujuan strategi organisasi untuk jangka panjang merupakan acuan dalam merumuskan rencana strategi.
- d. Renstra dijabarkan menjadi rencana operasional yang antara lain berisi program-program operasional termasuk proyek dengan sasaran jangka sedang.

Makna lain dari strategi yaitu:

- 1) Strategi sebagai satu rencana (*plan*)
- 2) Strategi sebagai Lomba (*play*)
- 3) Strategi sebagai Pola (*pattern*)
- 4) Strategi sebagai Pengambilan posisi (*position*)
- 5) Strategi sebagai Persepsi (*perception*)<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup>Taufiqurokhman, 15–20.

Dari uraian diatas, maka Manajemen Strategi adalah proses, ilmu, penyusunan, penerapan maupun pengevaluasian terhadap keputusan-keputusan yang telah di rencanakan untuk berfokus pada penetapan suatu tujuan jangka panjang perusahaan yang disertai dengan penyusunan akan upaya bagaimana agar mencapai tujuan yang diharapkan.

## **2. Prinsip-Prinsip Manajemen Strategi**

Bernard Marr (2008) mengajukan 10 prinsip penerapan manajemen strategi yang baik yaitu:

### **a. Kejelasan Strategi**

Kejelasan strategi dalam melakukan upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para pelaksana tidak tersesat dalam tujuan organisasi.

### **b. Pengumpulan indikator kinerja yang tepat**

Merupakan suatu ukuran atau indikator kinerja suatu instansi terutama dalam mencapai tujuan dan sasaran tertentu, setiap organisasi wajib merumuskan indikator kinerja utama dan menjadikan hal itu sebagai prioritas utama.

### **c. Pelaksanaan analisis manajemen kinerja**

Untuk mengukur keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan tujuan untuk kemudian diperbaiki atau ditingkatkan demi tercapainya visi dan misi tertentu.

d. Penciptaan budaya belajar yang positif

Ketika suatu organisasi melakukan hal yang positif maka bisa meraih hasil yang tinggi dalam mencapai suatu tujuan.

e. Perolehan kepercayaan internal (mulai dari diri sendiri)

f. Penjajaran atau pengarahan organisasi

g. Perbaruan sistem terus-menerus

h. Komunikasi dan pelaporan yang baik

i. Implementasi software pendukung

j. Dedikasi sumber daya dan waktu<sup>3</sup>

## **B. Bimbingan Manasik Haji**

### **1. Pengertian Bimbingan ManasikHaji**

Bimbingan menurut Prayitno adalah Proses pemberian bantuan atau petolongan kepada seseorang yang dilakukan secara berkesinambungan supaya individu tersebut dapat memahami dirinya sendiri, sehingga mampu mengarahkan dirinya dan bertindak secara wajar, sesuai dengan tuntutan dan keadaan. Bimbingan membantu individu dalam mencapai perkembangan diri secara optimal sebagai makhluk sosial.<sup>4</sup>

Kemudian bimbingan menurut Frank Person adalah Bantuan yang di berikan kepada individu untuk dapat memilih, mempersiapkan diri dan memangku suatu jabatan serta mendapat kemajuan dalam jabatan yang di pilihnya itu.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup>Taufiqurokhman, 26.

<sup>4</sup>Prayitno dan Erman Anti, *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling* (Jakarta: PT. Renika Cipta, 2008), 94.

<sup>5</sup>Prayitno dan Anti, 94.

Manasik haji dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah Manasik haji berarti hal-hal yang berhubungan dengan ibadah haji seperti ihram, tawaf, sa'i, wukuf. Atau dengan kata lain, manasik haji adalah peragaan pelaksanaan ibadah haji sesuai dengan rukun-rukunnya atau syarat-syaratnya yang mempunyai kesamaan dengan keadaan disekitar ka'bah.<sup>6</sup>

Dalam pelaksanaannya, bimbingan manasik haji dilakukan oleh pemerintah dan ada pula yang dilakukan oleh masyarakat termasuk Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH).<sup>7</sup> KBIH itu sendiri merupakan lembaga sosial keagamaan yang tugasnya adalah untuk menyelenggarakan dan melaksanakan bimbingan ibadah haji sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang telah diatur dalam Keputusan Menteri Agama RI Nomor 371 Tahun 2002 Bab XI Pasal 31 dan Pasal 32 yang menyatakan sebagai berikut :

1. Pasal 31 ayat (1) : KBIH dapat melakukan bimbingan apabila telah memperoleh izin dari Kepala Kantor Wilayah Departemen Agama.
2. Pasal 31 ayat (2) : untuk memperoleh izin sebagaimana dimaksud ayat (1), KBIH harus memenuhi persyaratan: berbadan hukum yayasan, memiliki kantor sekretariat yang tetap, melampirkan susunan pengurus, memiliki rekomendasi Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota setempat, serta memiliki pembimbing ibadah haji.

---

<sup>6</sup>Peter Salim dan Yeni Salim, *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*, 3 ed. (Jakarta: Modern English Pers, 2002), 814.

<sup>7</sup>Departemen Agama Republik Indonesia, *Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia* (Jakarta: Direktorat Jendral Masyarakat Islam dan Urusan Haji, 2000), 33.

3. Pasal 32 ayat (1) : KBIH berkewajiban melaksanakan bimbingan ibadah haji kepada jama'ahnya, baik di Tanah Air maupun di Arab Saudi.
4. Pasal 32 ayat (2) : Materi bimbingan berpedoman pada buku bimbingan haji yang diterbitkan oleh Departemen Agama.
5. Pasal 32 ayat (3) : peserta bimbingan adalah calon jama'ah haji yang terdaftar di Departemen Agama.
6. Pasal 32 ayat (4) : Untuk melaksanakan bimbingan, sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), KBIH dapat memungut biaya sesuai program bimbingan dan kesepakatan dengan peserta bimbingan.<sup>8</sup>

Bimbingan manasik haji dapat dilakukan menjadi 3 bagian, yaitu :

1. Prahaji, yaitu bimbingan yang dilakukan sebelum berangkat ke Tanah Suci agar calon jama'ah mengerti dan memahami bagaimana cara beribadah haji dan umrah ketika berada di Tanah Suci nanti.
2. Bimbingan yang dilakukan ketika berada di Tanah Suci, dalam hal ini pembimbing mendampingi dan memberi pengarahan kepada jama'ah agar pelaksanaan ibadah haji dan umrahnya sesuai dengan tata cara ibadah haji.
3. Pascahaji, yaitu bimbingan yang dilakukan setelah pelaksanaan ibadah haji dan umrah, yang tujuannya adalah untuk mempertahankan kemabruran haji dan umrah.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup>Tata Sukayat, *Manajemen Haji, Umroh dan Wisata Agama* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), 75–76.

<sup>9</sup>Sukayat, 133.

## 2. Fungsi Dan Tujuan Bimbingan Manasik Haji

Bimbingan manasik haji juga memiliki fungsi dan tujuan. Achmad Nidjam dan Latief Hasan mengatakan bahwa fungsi manasik haji adalah :

1. Agar semua calon jama'ah haji mampu memahami semua informasi tentang pelaksanaan ibadah haji, tuntunan perjalanan, petunjuk kesehatan dan mampu mengamalkannya pada saat pelaksanaan ibadah haji di Tanah Suci.
2. Agar calon jama'ah haji dapat mandiri dalam melaksanakan ibadah haji, baik secara mandiri regu ataupun rombongan.
3. Agar para calon jama'ah haji mempunyai kesiapan menunaikan ibadah haji, baik mental, fisik, kesehatan maupun petunjuk ibadah haji yang lain.

Sementara tujuan dari bimbingan manasik haji adalah sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan pengetahuan manasik haji dan dapat melaksanakan tata cara ibadah haji dengan benar sesuai dengan tuntunan ajaran agama Islam.
2. Untuk membentuk sosok calon jama'ah haji yang memiliki pengetahuan manasik haji dan tata cara pelaksanaannya dalam praktik, mengetahui hak dan kewajiban sehingga dapat menunaikan ibadah haji sesuai dengan ketentuan agama Islam.
3. Agar jamaah haji merasa aman, tertib dan sah. Aman dalam arti jama'ah tidak khawatir terhadap dirinya dan harta bendanya. Tertib dalam arti melaksanakan dan memenuhi syarat, rukun dan wajib sesuai dengan

tuntunan agama. Dah dalam arti tidak ada kekurangan dalam menjalankan ibadah dan manasik.<sup>10</sup>

### 3. Bentuk Dan Metode Bimbingan Manasik Haji

Bimbingan manasik haji memiliki bentuk dan metode. Didalam bentuk bimbingan manasik haji terbagi dalam dua sistem yaitu bentuk kelompok dan bentuk massal yaitu sebagai berikut:<sup>11</sup>

#### 1) Bentuk Kelompok

Bimbingan kelompok pada dasarnya sifat dan masalahnya sama dengan bimbingan perorangan, hanya saja disampaikan kepada kelompok baik kelompok kecil maupun kelompok yang lebih besar yang beranggotakan kelompok bimbingan yang berjumlah 45 orang (rombongan). Setiap kelompok dibagi menjadi 4 regu, dan masing-masing beranggotakan 11 orang termasuk ketua regunya. Dilaksanakan oleh KUA Kecamatan sebanyak 11 kali pertemuan, dengan tujuan membimbing calon jama'ah haji secara lebih efektif, terutama pengetahuan tentang manasik haji.

Metode yang digunakan dalam manasik haji bentuk kelompok ini bermacam-macam seperti metode ceramah, metode tutorial, metode simulasi, metode bermain peran, metode study kasus, metode peragaan dan metode diskusi. Untuk memperjelas metode ini maka akan dijelaskan satu-persatu yaitu:

---

<sup>10</sup>Achmad Nidjan dan Latief Hasan, *Manajemen Haji* (Jakarta: CV Zikrul Hakim, 2003), 17.

<sup>11</sup>Departemen Agama Republik Indonesia, *Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia* (Jakarta: Direktorat Jendral Masyarakat Islam dan Urusan Haji, 2010), 5.

a. Metode Ceramah

Metode ceramah dapat digunakan pada pembelajaran bimbingan secara masal dan materi bersifat informatif. Yang dimaksud metode ceramah adalah pemaparan, penjelasan dan penuturan secara lisan oleh pembimbing dihadapan peserta pelatihan. Dalam pelaksanaanya pemaparan dapat dilengkapi dengan alat bantu pembelajaran seperti proyektor, film slide, jenis, tempat dan proses pembelajaran secara metode pembelajaran akan menentukan pencapaian tujuan pembelajaran yang efektif.

Metode ceramah ini dapat digunakan apabila:

- a) Pesertanya berjumlah banyak
- b) Bermaksud menyampaikan dan memaparkan materi yang telah tersedia dan telah dipersiapkan sebelumnya.
- c) Digunakan apabila metode lain tidak mungkin dilakukan mengingat materi dan peserta yang banyak.

b. Metode tutorial

Metode tutorial adalah bantuan atau bimbingan belajar yang bersifat akademik oleh tutor atau pembimbing kepada para jamaah untuk membantu kelancaran proses belajar mandiri jamaah secara perorangan atau kelompok berkaitan dengan materi yang dipelajari.

c. Metode simulasi

Metode simulasi adalah suatu metode pembelajaran yang melatih para jamaah untuk melakukan suatu perbuatan yang bersifat

pura-pura yang menggambarkan keadaan sebenarnya. Tujuan simulasi menanamkan pembahasan melalui pengalaman berbuat dalam proses simulasi. Sebenarnya simulasi lebih tepat untuk meningkatkan keterampilan tertentu dengan jalan “melakukan sesuatu” dalam kondisi tidak nyata.<sup>12</sup>

d. Metode bermain peran

Metode bermain peran merupakan sebuah metode pembelajaran yang membantu masing-masing jamaah untuk menemukan makna pribadi dalam dunia sosial orang dan membantu memecahkan dilema pribadi dengan kelompok sosial mereka. Dalam dimensi sosial metode ini memudahkan individu untuk bekerjasama dalam menganalisis keadaan sosial. Khususnya masalah antar manusia.

e. Metode study kasus

metode studi kasus adalah metode yang bertujuan untuk mempelajari dan menyelidiki suatu kejadian atau fenomena mengenai individu, seperti riwayat hidup seseorang yang menjadi objek penelitian.

f. Metode Peragaan

Metode peragaan atau pegelaran dalam bimbingan calon haji dilaksanakan melalui sepanduk, poster, panel, maket ka'bah mini, mas'as dan jamrah yang ditempatkan pada tempat-tempat strategis

---

<sup>12</sup>Triyono Supriyanto, *Strategi Pembelajaran di Perguruan Tinggi* (Malang: UIN Malang Press, 2006), 131.

yang mudah dilihat oleh calon haji. metode peragaan atau pegelaran dalam bimbingan calon haji dapat digunakan untuk menyampaikan berbagai pesan dan pengetahuan yang bersifat tontonan sebagai tuntunan.

g. Metode Praktek Lapangan

Metode praktek merupakan lanjutan dari metode sebelumnya dan sekaligus sebagai alat ukur sejauh mana calon haji memahami materi bimbingan yang telah disampaikan. Praktek dilakukan dengan cara pembimbing menunjukkan beberapa calon haji untuk berperan melakukan amalan-amalan tertentu, calon haji melihat sambil mendengarkan petunjuk-petunjuk pembimbing.

h. Metode Tanya Jawab atau Diskusi

Dengan metode diskusi diharapkan peserta mampu mengungkapkan pikirannya dan menumbuhkan kebersamaan. Bentuk diskusi ada dua macam, yaitu :

- 1) Diskusi panel, yaitu diskusi yang dilakukan dalam kelompok besar yang dipandu dengan moderator dengan materi yang disajikan oleh panulis.
- 2) Diskusi kelompok, yaitu diskusi yang dilaksanakan dalam kelompok kecil yang dipandu oleh seorang ketua yang ditunjukkan dari peserta dan didampingi oleh nara sumber.

## 2) Bentuk Massal

Bentuk masal yaitu bimbingan kepada jama'ah secara umum, dapat dilaksanakan khusus intern kelompok terbang sendiri, maupun bersama-sama dengan kelompok yang lebih luas dan lebih besar dan juga bisa diartikan seluruh calon haji yang terdaftar di kantor Kementerian Agama Kabupaten atau Kota. Sistem bimbingan dalam bentuk massal dilaksanakan di Kabupaten atau Kota oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten atau Kota minimal 4 kali pertemuan sebelum dan sesudah bimbingan kelompok.<sup>13</sup>

Metode yang digunakan dalam bentuk masal ini tidak berbeda dengan bentuk kelompok yang didalamnya terdapat metode ceramah dan diskusi atau tanya jawab.

### a. Metode Ceramah

Metode ceramah dalam bentuk masal ini digunakan pada bimbingan manasik haji, akhlakul karimah, kesehatan dan penerbangan. Diharapkan pesan-pesan ataupun materi pelajaran yang disusun dan disiapkan dengan cara lebih mudah mencapai sasaran, dapat mendukung adanya jam pelajaran yang sangat singkat, hendaknya penceramah menggunakan alat bantu yang tersedia, karena penceramah yang mengandalkan penyampaian secara lisan saja akan mengakibatkan kebosanan calon haji, untuk itu perlu umpan balik mengenai penjelasan isi ceramah.

---

<sup>13</sup>Departemen Agama Republik Indonesia, *Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia*, 2000, 5.

b. Metode Tanya Jawab Diskusi

Metode diskusi ini sama halnya dalam kelompok, dengan metode diskusi ini diharapkan para calon haji mampu mengungkapkan pikiran-pikirannya dan menumbuhkan kearah kebersamaan.<sup>14</sup>

#### 4. Materi Manasik Haji

Untuk memudahkan peserta manasik haji, diupayakan materi yang disampaikan adalah materi pokok yang bersifat substantif dan aplikatif sesuai dengan alur dan proses perjalanan ibadah haji, yaitu sejak membersihkan badan, kuku dan lain-lain, berwudhu, berpakaian ihram, shalat sunah ihram, niat ihram di Miqat, membaca Talbiyah, Tawaf Sa'i, Tahallul, Wukuf di Arafah, Mabit di Muzdalifah, Mabit di Mina, melontar Jumrah, Nafar, Tawaf wada'. Namun demikian pembimbing manasik haji harus menjelaskan terlebih dahulu proses ibadah haji Tamattu', Ifrad dan Qiran.<sup>15</sup>

#### 5. Teknis Peragaan Manasik Haji

Untuk mencapai tujuan sebagaimana yang diinginkan buku Pedoman Peragaan Manasik Haji maka teknis peragaan yang sesungguhnya disampaikan oleh para pembimbing manasik adalah sebagai berikut :

1. Tata Cara Berpakaian Ihram

---

<sup>14</sup>Kementrian Agama RI, *Desain Pola Penyuluhan dan Bimbingan Jama'ah Haji* (Jakarta: Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji, 2007), 4.

<sup>15</sup>Kementerian Agama RI, *Pedoman Peragaan Manasik Haji* (Jakarta: Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji, 2008), 9.

- a. Menyiapkan Kain Ihram (bagi pembimbing dan peserta laki-laki).
  - b. Pembimbing menjelaskan secara singkat apa yang di maksud pakaian ihram dan hikmahnya.
  - c. Pembimbing mencontohkan cara berpakaian ihram.
  - d. Peserta diajak untuk mencontohkan dan mengikuti cara berpakaian ihram (mempraktekkan).
  - e. Evaluasi.<sup>16</sup>
2. Tata Cara Tawaf dalam ruangan yang luas atau lapangan dilengkapi dengan Maket atau Ka'bah mini
- a. Pelaksanaan
  - b. Pembimbing menjelaskan secara singkat tentang arti dan macam tawaf, syarat dan rukun tawaf, hikmah tawaf.
  - c. Mempragakan tawaf dan do'a tawaf dari putaran kesatu sampai dengan putaran ketujuh (lengkap dengan pakaian ihram).
  - d. Setiap putaran dimulai dari arah sejajar atau lurus Hajar Aswad.
  - e. Tunjukkan tempat-tempat mustajab untuk berdo'a disekitar Ka'bah (Multazam dan Hijir Ismail).
  - f. Peragakan shalat sunah dua rakaat dibelakang Maqam Ibrahim setelah selesai Tawaf.
  - g. Peragakan shalat sunah mutlak dua rakaat di Hijir Ismail jika kondisi dan situasi memungkinkan (shalat sunah di tempat ini tidak ada kaitannya dengan Tawaf).<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup>Kementerian Agama RI, 9.

- h. Evaluasi.
3. Tata Cara Sa'i
- a. Usahakan di tempat yang situasinya mendekati Mas'a (buatkan tanda-tanda seperti Bukit Shafa dan Bukit Marwah serta tanda memulai dan mengakhiri lari-lari kecil.
  - b. Sebelum memulai peragaan Sa'i maka pembimbing terlebih dahulu menjelaskan secara singkat tentang arti dan hikmah Sa'i.
  - c. Pembimbing memperagakan Sa'i dan mengajak peserta untuk mengikutinya dengan membaca do'a dan dzikir.
  - d. Evaluasi.
4. Tata Cara Tahallul
- a. Sebelumnya pembimbing menjelsakan tentang Arti Thallul, Macam Tahallul dan Hikmah Thallul.
  - b. Pembimbing mempraktekan menggunggung rambut bagi laki-laki dan bagi wanita sebagai salah satu amalan yang menjadikan orang yang tadinya dalam keadaan ihram (muhrim) menjadi lepas dari larangan ihram.
  - c. Evaluasi.
5. Tata Cara Wukuf
- a. Dilaksanakan di lapangan atau tempat terbuka dengan menyiapkan tenda.
  - b. Semua peserta manasik haji berpakaian Ihram.

---

<sup>17</sup>Kementerian Agama RI, 14.

- c. Menjelaskan secara singkat sebelum memulai peragaan Wukuf, tentang Arti Wukuf dan Himahnya, kapan dimulainya Wukuf di Arafah dan kapan dapat meninggalkan Arafah, serta kegiatan atau amalan yang terkait dengan Wukuf.
- d. Pembimbing memperagakan wukuf bersama dengan peserta, dengan tahapan kegiatan :
  - 1) Diawali dengan khotbah wukuf (secara singkat)
  - 2) Shalat Dzuhur dan Ashar dengan Jama' Qasar Taqdim (berjamaah).
  - 3) Dzikir dan do'a wukuf dipimpin oleh salah seorang yang ditunjuk.
  - 4) Shalat Magrib dan Isya Jama' Qasar Taqdim (berjamaah)
  - 5) Evaluasi.<sup>18</sup>
- 6. Mabit di Muzdalifah
  - a. Pembimbing mengajak jamaah untuk berkumpul diruangan atau tempat terbuka, jamaah diberi penjelasan tentang arti dan hikmah mabit di muzdalifah.
  - b. Pembimbing memperagakan mabit dan doa diikuti oleh jamaah.
  - c. Pembimbing memperagakan bacaan dzikir dan doa selama di mabit.
  - d. Pembimbing mengambil batu kerikil yang diikuti oleh jamaah untuk melontar jumrah di mina.

---

<sup>18</sup>Kementerian Agama RI, 15-16.

- e. Evaluasi
7. Tata Cara Mabit di Mina
- a. Diupayakan dilaksanakan ditempat terbuka atau lapangan.
  - b. Menyiapkan tenda untuk tempat berkumpulnya para peserta.
  - c. Pembimbing memperagakan mabit diikuti oleh peserta dengan membaca Al-Qur'an, dzikir, istigfar dan doa.
  - d. Evaluasi
8. Tata Cara Melontar Jumrah
- a. Dilaksanakan ditempat terbuka atau lapangan yang dilengkapi dengan maket jumrah Ula, Wustho dan Aqabah.
  - b. Pembimbing menjelaskan secara singkat tentang arti melontar jumrah dan hikmahnya, syarat sahnya melontar jumrah dan do'a
  - c. Pembimbing memperagakan melontar jumrah Aqabah tanggal 10 Dzulhijjah diikuti oleh peserta dan selanjutnya melontar jumrah Ula, Wustho, Aqabah untuk tanggal 11, 12, dan 13 Dzulhijjah.
  - d. Evaluasi.
9. Tata Cara Nafar
- a. Pembimbing menjelaskan tentang arti Nafar dan hikmahnya, perbedaan antara Nafar Awal dan Nafar Sani serta kapan diperbolehkan Nafar.
  - b. Pembimbing memperagakan tata cara Nafar baik Nafar Awal maupun Nafar Sani, diikuti oleh seluruh peserta.

- c. Pembimbing mengingatkan kepada peserta tentang keterkaitan Nafar dengan Melontar Jumrah.
- d. Evaluasi.<sup>19</sup>

Dari uraian diatas, maka bimbingan manasik haji adalah sederetan rencana kegiatan yang direncanakan dan dibuat oleh suatukelompok, organisasi atau lembaga dalam memberikan bantuan seperti pelatihan, pembelajaran, baik bersifat teori, praktek dan visual, untuk membantu memperoleh pengetahuan dan keterampilan dalam tata cara pelaksanaan ibadah haji atau hal-hal peribadahan yang berkaitan dengan ibadah haji.

## **C. Kualitas Layanan Publik**

### **1. Pengertian Kualitas Layanan Publik**

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna yaitu perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pelayanan publik atau layanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab.<sup>20</sup>

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik

---

<sup>19</sup>Kementerian Agama RI, 18.

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

itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai masyarakat. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan masyarakat dan memuaskan kebutuhan mereka.

Di dalam kualitas layanan publik ada pelayanan kebutuhan dasar, namun selain pelayanan kebutuhan dasar pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi menjadi tiga kelompok, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa.

a. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya bagi jamaah ibadah haji yaitu: Pembuatan Paspor, Buku yang berisi tuntunan manasik haji teroi maupun doa-doa terkait pelaksanaan ibadah haji dan lain sebagainya.

b. Pelayanan barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya di dalam bimbingan ibadah haji yaitu penyediaan air bersih, makanan untuk jamaah haji, baju seragam.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup>Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gava Media, 2018), 30–31.

c. Pelayanan jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya dalam bimbingan ibadah haji yaitu, Bimbingan manasik haji, penyampaian teori maupun doa-doa terkait ibadah haji, memberikan perlindungan untuk jamaah, memperhatikan kesehatan para jamaah.

## 2. Asas-Asas Pelayanan Publik

Bahwa pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut:<sup>22</sup>

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

---

<sup>22</sup>Hardiyansyah, 32.

- c. Kondisional. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberidan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif  
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak  
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban  
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.<sup>23</sup>

### **3. Dimensi Kualitas Layanan Publik**

Ukuran kualitas pelayanan memiliki sepuluh dimensi, yaitu:

- a. *Tangible* (terlihat/terjamah)  
terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi
- b. *Realiabile* (kehandalan)  
terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat
- c. *Responsiveness* (tanggap)

---

<sup>23</sup>Hardiyansyah, 33.

kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan

d. *Competence* (kompeten)

tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan

e. *Courtesy* (ramah)

sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi

f. *Credibility* (dapat dipercaya)

sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat

g. *Security* (merasa aman)

Jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya danResiko

h. *Access* (akses)

terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan

i. *Communication* (komunikasi)

Kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat

j. *Understanding the customer* (memahami pelanggan)<sup>24</sup>

melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

---

<sup>24</sup>Hardiyansyah, 57.

Dari uraian diatas maka Kualitas pelayanan publik adalah suatu usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan jasa manusia (pembimbing manasik haji) yang menjadi suatu kebutuhan untuk orang lain (jamaah haji) serta keinginan konsumen baik berupa barang (fasilitas ketika manasik haji) dan jasa (pemberian bimbingan teori maupun praktik) yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat (jamaah ketika bimbingan).

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

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

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan atau *field research* yaitu penelitian yang menyangkut pengelolaan data dan permasalahan yang ada di lapangan atau kegiatan pencarian, penyelidikan dalam suatu bidang tertentu untuk mendapatkan fakta-fakta.<sup>1</sup> Dari definisi diatas dapat dipahami bahwa penelitian ini adalah penelitian dimana peneliti kelapangan untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya dan objek yang diteliti yakni Strategi KBIH SAMAWA Metro Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji.

Penelitian ini dilaksanakan di KBIH SAMAWA Metro, yang beralamat di Jl. Pala No.53, 15 A Iringmulyo, Kec. Metro Timur, Kota Metro, Lampung, kode pos 34124. Alasan memilih lokasi penelitian ini adalah karena sebelumnya ada yang meneliti di KBIH SAMAWA sehingga membuat peneliti berminat untuk melakukan penelitian di KBIH SAMAWA Metro.

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

Sifat penelitian yang akan peneliti lakukan adalah Deskriptif Kualitatif. Sumardi Suyabrata menyatakan bahwa “Penelitian Deskriptif

---

<sup>1</sup>Sandu Suyoto, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Pulishing, 2015), 10.

merupakan yang dilakukan untuk membuat pancandraan (Deskriptif) secara sistematis, faktual dan akurat mengenai situasi-situasi atau kejadian di daerah tertentu.<sup>2</sup> Data yang dihasilkan dari penelitian ini yaitu data kualitatif.

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan untuk membuat pancandraan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian yang digambarkan sifat sesuatu secara langsung dengan kata-kata atau kalimat yang dipisahkan menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan.

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yaitu untuk mengetahui tentang:

1. Proses bimbingan ibadah haji yang dilakukan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro
2. Strategi bimbingan ibadah haji dalam meningkatkan kualitas bimbingan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro.

## **B. Sumber Data**

Sumber data adalah subjek penelitian dimana data dapat diperoleh. Dan dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data yang berkaitan dengan penelitian yakni sumber data primer dan sumber data sekunder.

---

<sup>2</sup>Sumardi Suryabrata, *Metodelogi Penelitian* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), 75.

Sebagaimana telah dijelaskan oleh Soejono Soekarto, sumber data dalam penelitian dibagi menjadi dua yakni sumber data primer dan data sekunder.<sup>3</sup>

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

Sumber data primer yaitu sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan.<sup>4</sup> Dalam penelitian ini sumber data primer yang diperoleh dari hasil dan wawancara dengan Pemilik Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA yaitu Bapak Dedi Priyatna mengenai Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro yang diberikan kepada para jamaah, 1 staf yaitu Ibu Erma Mariam dan 1 Pengajar atau pembimbing yaitu Bapak Syahrul Sapawi dalam cara memberikan bimbingan kepada jamaah sehingga jamaah merasakan kenyamanan dalam kualitas bimbingan, dan 4 jamaah yang sudah berangkat haji yaitu Ibu Endan, Bapak Asmungi, Ibu Erma, Bapak Ansori menjelaskan merasakan kepuasan kepada bimbingan haji yang sudah diberikan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro dan 2 calon jamaah belum berangkat haji yaitu Ibu Nurhasanah, Ibu Rika Wijayanti di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro.

Jamaah dan calon jamaah yang menjadi informan ditentukan dengan teknik *Snowball Sampling*. Dimana ketua Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro merekomendasikan informan yang menjadi sumber data sebanyak 6 jamaah (4 jamaah yang sudah berangkat haji dan 2

---

<sup>3</sup>Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: UII Press, 1942), 12.

<sup>4</sup>Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi* (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2013), 12.

calon jamaah yang akan berangkat haji), informan akan ditambah jika data yang dibutuhkan belum terpenuhi.

## **2. Sumber Data Sekunder**

Sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.<sup>5</sup> Data sekunder berupa arsip, dokumentasi, profil lembaga, jurnal, buku, majalah, artikel yang berkaitan dengan Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji. Terdapat buku-buku sebagai sumber data sekunder yang terkait dengan penelitian ini yakni sebagai berikut. Noor Hamid, Manajemen Haji dan Umrah, Direktorat Jendral Penyelenggara Haji dan Umrah Republik Indonesia, Fiqh Haji Komprehensif, Noor Hamid, Manajemen Bimbingan Haji dan Umrah, Ablah Muhammad Al-Kahlawi, Rujukan Utama Haji dan Umrah Untuk Wanita.

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

Pengumpulan data yang baik dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode pengumpulan data. Metode yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

---

<sup>5</sup>Bungin, 129.

## 1. Teknik Wawancara

Teknik wawancara teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan yang di wawancarai.<sup>6</sup>

Dalam penelitian ini yang digunakan adalah wawancara bebas yaitu untuk mengajukan pertanyaan yang sudah dipersiapkan sedangkan objek yang diberikan kebebasan dalam memberikan jawaban. Karena dalam wawancarai belum mengetahui secara pasti data apa yang akan di peroleh hingga peneliti hanya mendengar apa yang dituturkan oleh yang diberi wawancarai. Dengan adanya akan mendapatkan informasi tentang Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji yang akan diwawancarai dalam penelitian ini adalah Bapak Dedi selaku pemilik Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA, Bapak Muhammad Ishlah selaku ketua Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA, Ibu Erma Mariam selaku sekretaris Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro, Bapak Dedi Priyatna selaku pengajar atau pembimbing manasik haji di KBIH SAMAWA Metro dan 6 jamaah 4 jamaah yang sudah berangkat haji Ibu Endan, Bapak Asmungi, Ibu Erma, dan bapak Ansori dan 2 calon jamaah yang akan berangkat haji Ibu Nurhasanah dan Ibu Rika Wijayanti.

---

<sup>6</sup>Abdurrahman Fathoni, *Metode Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2015), 105.

Ketika penelitian ini, teknik sampling yakni teknik yang digunakan peneliti adalah *purposive sampling* yakni teknik pengambilan sample yang tidak berdasarkan random melainkan atas dasar adanya pertimbangan yang berfokus pada tujuan tersebut.<sup>7</sup>

## 2. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah penelitian.<sup>8</sup> Teknik Dokumentasi yang digunakan data berupa keterangan dan penjelasan yang didapat dari hasil wawancara dan foto-foto wawancara, dalam wawancara ini menggunakan teknik dokumentasi untuk mengetahui yang berkaitan dengan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro yaitu tentang gambaran umum serta informasi tentang jamaah yang memilih Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro.

## D. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data yang bisa diolah dan bisa disimpulkan pada akhirnya kesimpulan itulah menjadi satuan yang dapat dikelola, menemukan apa yang penting dan dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan orang lain.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*, Cet. 19 (Bandung: ALFABETA, 2013), 15.

<sup>8</sup>Fathoni, *Metode Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, 152.

<sup>9</sup>Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi* (Bandung: PT Reamaja Rosdakarya, 2014), 248.

Peneliti menggunakan metode berfikir Induktif, adanya berfikir induktif yakni menganalisa data yaitu suatu berfikir yang berkaitan dari fakta-fakta yang khusus dan konkrit, peristiwa konkrit, lalu kemudian dari fakta dan peristiwa yang khusus dan konkrit tersebut ditarik secara generalisasi, yang mempunyai sifat umum.<sup>10</sup> Dengan adanya penjelasan diatas yang telah diberikan maka peneliti menganalisa data menggunakan data yang telah diperoleh yang kemudian dianalisa dengan berfikir induktif yaitu seberapa besar jamaah memilih Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA yang mengidentifikasi menjadi Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji.

---

<sup>10</sup>Albi Anggito dan Johan Setiawam, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Suka Bumi: CV Jejak, 2018), 235.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro**

##### **1. Profil Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro**

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro adalah suatu lembaga swasta yang bergerak dibidang bimbingan manasik Haji yang telah resmi. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro didirikan untuk memudahkan masyarakat yang akan melaksanakan ibadah haji dikarenakan sebelum berangkat haji, calon jamaah haji diwajibkan memiliki bekal ilmu manasik haji seperti doa-doa haji, tata cara haji dan lain-lain.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro tidak hanya menyediakan sarana dan prasarana untuk manasik haji namun juga memiliki program khotmil Qur'an termasuk paket di bimbingan manasik haji yang diadakan setiap 1 bulan sekali kepada para jamaah agar adanya rasa kekeluargaan antar para jamaah sehingga silaturahmi antar jamaah selalu terjalin dengan baik.<sup>1</sup>

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro merupakan penyelenggara resmi ibadah Haji yang sudah ada sejak tahun 2015 di Metro tepatnya berlokasi di Kota Metro Lampung, tepatnya berada di Jl. Pala No.53, 15 A Iringmulyo, Kec. Metro Timur,. Kota Metro, Lampung, kode pos 34124. Awal mula adanya Kelompok

---

<sup>1</sup>Dedi Priyatna, Wawancara Kepada Ketua KBIH SAMAWA Metro, 10 April 2022.

Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA di Metro yang didasari oleh sang pendiri.

Banyak rekan kerja dari bapak Dedi selaku ketua di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro yang merekomendasikan didirikannya tempat untuk manasik haji di wilayah Metro sehingga bapak dedi terdorong untuk mendirikan KBIH tersebut bersama rekan-rekan beliau. Setelah sudah berdirinya Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro maka kepala menunjuk beberapa orang yang sudah dipercaya sebagai penanggung jawab untuk bekerja sama dengan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro.<sup>2</sup>

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro keseluruhan calon jamaah yang diterima sebanyak 45 jamaah dalam setiap tahunnya, dibagi menjadi 4 (empat) kelompok dimana masing-masing kelompok berjumlah 11 calon jamaah dan 1 pembimbing. Di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro memberikan bimbingan manasik haji sebanyak 24x, melakukan khotil Qur'an, selain itu didalam bimbingan manasik haji para calon jamaah haji diberikan seragam baju batik, buku pedoman manasik haji, bimbingan, konsultasi terkait teori atau praktik bimbingan manasik haji yang sekiranya belum faham, dan snack yang sudah termasuk paket dalam bimbingan, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro selalu melakukan

---

<sup>2</sup>Dedi Priyatna, Wawancara Kepada Ketua KBIH SAMAWA Metro, 10 April 2022.

menyembelikan hewan Qur'ban yang diatas namakan para jamaah yang akan berangkat haji. Setelah haji para jamaah haji kerap melakukan majelis ta'lim seminggu sekali bergilir di rumah jamaah agar adanya rasa kekeluargaan.<sup>3</sup>

Dari hasil wawancara kepada jamaah haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro yaitu dengan Ibu Endan yang telah melaksanakan haji pada tahun 2016, dimana beliau mengatakan bahwa melakukan bimbingan manasik haji ke para jamaah selama 6 bulan, sebanyak 24x pertemuan yaitu praktik 13 kali pertemuan dan Teori 11 kali pertemuan.<sup>4</sup>

Sarana dan prasarana diKelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro bisa dikatakan sudah cukup baik. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro dari tahun ketahun terus berkembang memang cukup dinamis kecuali dimasa covid ini menurun bisa dikatakan tidak berjalan dengan baik, dimasa pandemi seperti ini tetap ada yang mendaftar di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro,tetapi pada tahun 2022 ini insyaAllah akan diberangkatkannya para jamaah haji.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup>Dedi Priyatna, Wawancara Kepada Ketua KBIH SAMAWA Metro, 10 April 2022.

<sup>4</sup>Madaniah Endan, Wawancara Kepada Jamaah Haji KBIH SAMAWA Metro, 9 April 2022.

<sup>5</sup>Dedi Priyatna, Wawancara Kepada Ketua KBIH SAMAWA Metro, 10 April 2022.

## **2. Struktur Organisasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro**

Struktur Organisasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)

SAMAWA Metro dijelaskan dalam susunan kepengurusan sebagai berikut:

a. Ketua (Pengurus): Drs. Dedi Priyatna

Bertugas sebagai memimpin kegiatan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH), pengontrol, pengelola, memberikan penilaian terhadap kinerja staff, dan penanggung jawab atas semua kegiatan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji(KBIH)

b. Wakil (Pengurus): Muhammad Ishlah Ariodillah, SE, Sy

Bertugas membantu semua kegiatan dan tugas ketua Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH), mengusulkan ide ke ketua Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH), menyampaikan aspirasi staff kepada kepala secara langsung kepada ketua KBIH.

c. Sekertaris: Hj. Erma Mariam, Sst

Bertugas Mencatat nama-nama para calon jamaah, mencatat kegiatan bimbingan manasik haji lalu diserahkan ke kepala atau ketua untuk dipertimbangkan adakah yang harus diperbaiki atau tidak, dan mengarsipkan semua administrasi yang ada di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji(KBIH).

d. Bendahara: Lailatul Fitriah Ramadhina

Bertugas mengatur, mengelola, mencatat semua yang berkaitan dengan keuangan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji(KBIH).

e. Pengajar atau pendamping:

1. Drs. Dedi Priyatna
2. H. Komarul Zaman. Sag
3. Drs. H. Syahrul Sapawi

Bertugas Sebagai pembimbing manasik haji ketika di tanah air maupun di Mekkah, memberikan pelayanan, konsultasi dan sumber informasi terkait ibadah haji, Pelaksana bimbingan di lapangan, Menumbuh kembangkan rasa percaya diri dalam penguasaan manasik, keabsahan dan kesempurnaan ibadah haji bagi jamaah yang di bimbingnya.

f. Pengawas:

1. H. Asmungi
2. Yusuf Kamil Ulyawardhani
3. Aan Maspupah

Bertugas untuk mengawasi seluruh kegiatan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dan memberi tahu jika ada kesalahan.<sup>6</sup>

**3. Visi Misi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro**

a. Visi

Visi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro adalah: “Menggapai ridha Allah SWT melalui bimbingan manasik haji yang baik dan benar sesuai dengan undang-undang serta

---

<sup>6</sup>Erma Mariam, Wawancara Kepada Sekretaris KBIH SAMAWA Metro, 13 April 2022.

aturan yang telah ditentukan, sehingga terwujudnya kemabruran haji dengan ilmu manasik yang benar sehingga menjadikan jamaah yang mandiri”<sup>7</sup>

b. Misi

Dalam rangka untuk mewujudkan visi sebagaimana diatas, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro menetapkan Misi yang akan dilaksanakan secara konsisten, yaitu:

- 1) Memberikan bimbingan manasik bagi calon jamaah haji yang akan menunaikan ibadah haji.
- 2) Memberikan bimbingan manasik kepada calon jamaah haji secara komprehensif dan transparan guna terwujudnya jamaah yang mandiri.
- 3) Membimbing calon-calon jamaah haji sejak proses pendaftaran, memberikan manasik selama 6 bulan (24x pertemuan), pelepasan jamaah, bimbingan ibadah selama di tanah suci sampai kembali ke tanah air.
- 4) Membentuk forum silaturahmi dan majelis ta’lim pasca haji melalui Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia (IPHI).
- 5) Memberikan motivasi tentang pentingnya bahasa Arab secara praktis.
- 6) Mewujudkan kebersamaan, kekompakan, kerukunan antar sesama jamaah.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Dedi Priyatna, Wawancara Kepada Ketua KBIH SAMAWA Metro, 10 April 2022.

#### **4. Proses Pembimbingan jamaah haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro**

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro mengatasi permasalahan jamaah pada saat berada di tanah air maupun di Mekkah. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dapat dikatakan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada jamaahnya, karena rasio petugas dengan jumlah jamaah jauh lebih baik. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro merupakan mitra kerja yang baik bagi Kementerian Agama, dalam rangka membantu calon jamaah haji untuk kelancaran prosesi ritual yaitu bimbingan manasik haji.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro memberikan pelajaran manasik haji kepada jamaahnya secara kelompok maupun individu. Pemberian bimbingan manasik oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro di jadwalkan materi apa yang akan disampaikan, siapa yang memberikan bimbingan dan waktu pelaksanaan. Materi yang disampaikan seputar syarat, rukun, wajib haji, kesehatan, dan segala sesuatu yang berkaitan dengan ibadah haji. Kegiatan manasik haji dimulai bulan februari dan pelaksanaannya empat kali dalam satu bulan, dan ketika mendekati pemberangkatan, pelaksanaan manasik bisa dilakukan satu minggu dua kali karena banyak informasi yang perlu disampaikan kepada jamaah demi kelancaran pemberangkatan dan ibadah haji di Tanah Suci. Pembimbing dari Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro yaitu kyai yang berpengalaman dan telah

---

<sup>8</sup>Dedi Priyatna, Wawancara Kepada Ketua KBIH SAMAWA Metro, 10 April 2022.

bersertifikat sebagai pembimbing. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro juga memberikan bimbingan praktek manasik haji secara massal dengan menggunakan alat peraga yang lengkap.<sup>9</sup>

Profil pembimbing yaitu: Drs. Dedi Priyatna merupakan ketua di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro yang bekerja di Kementerian Agama di bidang Haji, beliau sekaligus kyai dan pembimbing di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro, H. Komarul Zaman, Sag bekerja di Kementerian Agama Lampung Tengah di bidang haji, beliau merupakan salah satu pembimbing di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro dan Drs. H. Syahrul Sapawi merupakan pensiunan pegawai negeri sipil, beliau merupakan pembimbing calon jamaah haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro. Ketiga pembimbing diatas merupakan pembimbing yang handal dan berkompeten dibidangnya.<sup>10</sup>

Komponen materi bimbingan manasik Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro meliputi:

a. Materi Agama:

Teori manasik haji yang sesuai dengan panduan yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama RI, Praktek manasik haji untuk mempersiapkan jamaah melaksanakan ibadah di Tanah Suci, sesuai tuntunan Rosulullah SAW, Pendalaman materi yang meliputi aqidah, Fiqh dan Akhlak.

---

<sup>9</sup>Dedi Priyatna, Wawancara Kepada Ketua KBIH SAMAWA Metro, 10 April 2022.

<sup>10</sup>Dedi Priyatna, Wawancara Kepada Ketua KBIH SAMAWA Metro, 4 Juni 2022.

- b. Memberikan materi dan teknik peragaan terkait: Ihram, wukuf , tawaf ifadhah, sa'i, tahalul, penjelasan perjalanan haji dan memberikan teknis peragaan manasik haji.
- c. Memberikan materi terkait: persiapan di rumah sebelum berangkat haji, doa dalam perjalanan keberangkatan, doa sa'i, niat haji, doa berangkat ke arofah, doa wukuf, doa di muzdalifah, doa di mina, doa tawaf wada, doa sesudah tawaf wada, doa ziarah di madinah.
- d. Selain fasilitas berupa teori, praktek dan pendalaman materi manasik haji, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA juga menyediakan bimbingan (Plus) Al-Qur'an berupa Tahsin Al-Qur'an (perbaikan pada Al-Qur'an), Tafsir Al-Qur'an, Dirosah Islamiyah dan Muhasabah.
- e. Materi kesehatan:  
Petunjuk persiapan fisik dan pemberangkatan sampai pemulangan, petunjuk praktis pemeliharaan kesehatan selama di Tanah Suci, petunjuk praktis kehidupan sosial di Tanah Suci dan Bahasa Arab Praktis.<sup>11</sup>

Adapun rencana kegiatan bimbingan ibadah haji oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro tahun 2021 adalah sebagai berikut:

---

<sup>11</sup>Priyatna.

**Tabel 4.1**  
**Rencana Bimbingan Ibadah Haji KBIH SAMAWA Metro tahun 2022**

No	Bulan	Jenis Kegiatan	Keterangan
1	Januari 2022	Penyusunan buku manasik dan penetapan jadwal bimbingan manasik haji	Sekretaris
2	Februari- Juli 2022	Bimbingan ManasikHaji terkait doa-doa, tata cara haji	24x peretemuan 13x praktik dan 11x teori
3	Agustus 2021	Pemberangkatan Jamaah Haji	-
4	September 2022	Pemulangan Jamaah Haji	Arab Saudi-Indonesia

(Sumber: Arsip KBIH SAMAWA).<sup>12</sup>

Bimbingan yang dilakukan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro di Tanah Air dilaksanakan secara berkesinambungan. Materi-materi yang disampaikan akan menjadi bekal bagi calon jamaah haji dalam menjalankan ibadah haji maka diwajibkan semua calon jamaah haji diwajibkan hadir ketika pelaksanaan bimbingan manasik haji. Adapun jadwal pelaksanaan bimbingan manasik Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro Tahun 2021 adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Jadwal Bimbingan Manasik Haji KBIH SAMAWA Metro 2022**

No	Hari/ Tanggal	Tempat	Materi	Pembicara/p embimbing	Keteran gan
1	Ahad 07-02-2022	Gedung KBIH SAMAWA	Perkenalan dan Materi persiapan di rumah sebelum berangkat haji	Drs.Dedi priyatna	Pkl: 09.00 s/d Selesai

<sup>12</sup>Arsip KBIH SAMAWA Metro dan Wawancara dengan Hj. Erma Mariam, Sst. Sebagai Sekretaris KBIH SAMAWA Metro pada tanggal 27 Mei 2022

2	Ahad 14-02-2022	Gedung KBIH SAMAWA	Materi Penjelasan Perjalanan Haji Gelombang Satu dan Dua	H. Komarul Zaman, Sag	Pkl: 09.00 s/d Selesai
3	Ahad 21-02-2022	Gedung KBIH SAMAWA	Syarat dan rukun haji	Drs.H. Syahrul Sapawi	Pkl: 09.00 s/d Selesai
4	Ahad 28-02-2022	Gedung KBIH SAMAWA	Wajib Haji dan Sunnah-sunnah Haji	Drs.Dedi priyatna	Pkl: 09.00 s/d Selesai
5	Ahad 07-03-2022	Gedung KBIH SAMAWA	Materi kesehatan dan Pemeriksaan Kesehatan	Dr. Agung	Pkl: 09.00 s/d Selesai
6	Ahad 14-03-2022	Gedung KBIH SAMAWA	Adap Haji dan Pakaian Ihrom	Drs.H. Syahrul Sapawi	Pkl: 09.00 s/d Selesai
7	Ahad 21-03-2022	Gedung KBIH SAMAWA	Thowaf, Sa'i dan Tahalul	Drs.Dedi priyatna	Pkl: 09.00 s/d Selesai
8	Ahad 28-03-2022	Gedung KBIH SAMAWA	Larangan dalam Haji dan Dam	Drs.H. Syahrul Sapawi	Pkl: 09.00 s/d Selesai
9	Ahad 04-04-2022	Gedung KBIH SAMAWA	Aqidah, Fiqh dan Akhlak	Drs.Dedi priyatna	Pkl: 09.00 s/d Selesai
10	Ahad 11-04-2022	Gedung KBIH SAMAWA	Mabid, Wukuf dan Lempar Jumrah	H. Komarul Zaman, Sag	Pkl: 09.00 s/d Selesai
11	Ahad 11-04-2022	Gedung KBIH SAMAWA	Hikmah Haji dan Haji Mabur	Drs.H. Syahrul Sapawi	Pkl: 09.00 s/d

					Selesai
12	Ahad 18-04-2022	Masjid Taqwa	Evaluasi Manasik	Semua pengurus	Pkl: 09.00 s/d Selesai
13	Ahad 25-04-2022	Masjid Taqwa	Praktek manasik	Semua pembimbing	Pkl: 09.00 s/d Selesai
14	Ahad 09-05-2022	Masjid Taqwa	Praktek doa-doa	Semua pembimbing	Pkl: 09.00 s/d Selesai
15	Ahad 16-05-2022	Masjid Taqwa	Praktek pakaian ihrom	Semua pembimbing	Pkl: 09.00 s/d Selesai
16	Ahad 23-05-2022	Masjid Taqwa	Praktek thawaf, sa'i	Semua pembimbing	Pkl: 09.00 s/d Selesai
17	Ahad 30-05-2022	Masjid Taqwa	Praktek tahalul	Semua pembimbing	Pkl: 09.00 s/d Selesai
18	Ahad 06-06-2022	Masjid Taqwa	Praktek shalat jamaah	Semua pembimbing	Pkl: 09.00 s/d Selesai
19	Ahad 13-06-2022	Masjid Taqwa	Praktek mabit, wukuf	Semua pembimbing	Pkl: 09.00 s/d Selesai
20	Ahad 20-06-2022	Masjid Taqwa	Praktek lembar jumrah	Semua pembimbing	Pkl: 09.00 s/d Selesai

21	Ahad 27-06-2022	Masjid Taqwa	Praktek menata baju dikoper	Semua pembimbing	Pkl: 09.00 s/d Selesai
22	Ahad 04-07-2022	Masjid Taqwa	Pengulangan praktek	Semua pembimbing	Pkl: 09.00 s/d Selesai
23	Ahad 11-07-2022	Masjid Taqwa	Pengulangan praktek	Semua pembimbing	Pkl: 09.00 s/d Selesai
24	Ahad 18-07-2022	Gedung KBIH SAMAWA	Informasi pemberangkatan dan packing	Semua pengurus	Pkl: 09.00 s/d Selesai

(Sumber: Arsip KBIH SAMAWA Metro dan Wawancara dengan Hj. Erma Mariam, Sst. Sebagai Sekertaris KBIH SAMAWA Metro pada tanggal 27 Mei 2022).<sup>13</sup>

Proses bimbingan manasik haji bisa berjalan dengan baik jika ada pengajar atau pembimbing manasik haji yang berpengalaman dan bersertifikat sebagai pembimbing, adapun yang sudah berkali kali melaksanakan ibadah haji sehingga sudah mengetahui segala hal terkait ibadah haji.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro melakukan pembelajaran di dalam ruangan dan di luar ruangan sarana dan prasarana yang ada di KBIH yaitu terdapat satu ruangan untuk penyampaian materi kepada jamaah di dalam ruangan tersebut terdapat papan tulis, alat tulis, laptop, proyektor/LCD, kipas, spiker, snak, air

---

<sup>13</sup> Arsip KBIH SAMAWA Metro dan Wawancara dengan Hj. Erma Mariam, Sst. Sebagai Sekertaris KBIH SAMAWA Metro pada tanggal 27 Mei 2022

minum. Sedangkan ketika di luar ruangan untuk kegiatan praktek perlengkapan dan fasilitas yang diberikan berupa kain putih untuk dipakai para calon jamaah, miniatur ka'bah. Adapun fasilitas rombongan yaitu bimbingan manasik, kesehatan haji, pengenalan lokasi haji, ziarah ke tempat-tempat bersejarah di Mekkah, Madinah, Jeddah, Umroh sekali, ta'lim, buku panduan, dan seragam rombongan meliputi: baju batik, buku bimbingan, bener koper, tas dan ATK.<sup>14</sup>

Menurut Ibu Erni Mariam yang sudah menggunakan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro lebih dari 1x yakni beliau menggunakan pada tahun 2016 beliau merasakan kualitas bimbingan yang diberikan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA dengan yang diberikan kepada jamaahnya yang sering membuat jamaahnya puas dan nyaman yakni dengan pelayanan yang baik sesuai kebutuhan yang diperlukan jamaahnya sehingga beliau tidak hanya 1x menggunakan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro ini, mulai dari pelayanan pendaftaran membayar administrasi, sarana dan prasarana yang lengkap yang diberikan kepada jamaahnya sehingga memiliki nilai tersendiri sehingga ibu Erni merasakan perbedaan dalam pelayanan terutama dibimbingan manasik haji yang diberikan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro dengan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) lain.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup>Dedi Priyatna, Wawancara Kepada Ketua KBIH SAMAWA Metro, 10 Juni 2022.

<sup>15</sup>Erni Mariam, Wawancara Kepada Jamaah Haji KBIH SAMAWA Metro, 12 April 2022.

Menurut wawancara dengan ibu nurhasanah yang telah melakukan pendaftaran di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro pada tahun 2015 (Calon jamaah), dimana beliau mengatakan selama melakukan bimbingan manasik haji bimbingan manasik haji yang diberikan cukup di siplin, sangat baik dan memuaskan sekali ustadznya benar-benar membimbing secara mendetail sangat sabar, menguasai materi, dan sangat mengantisipasi situasi sehingga yang baru melaksanakan bimbingan ibadah haji sudah tidak bingung kembali, dari pertama bimbingan sampai saat ini bu nurhasanah merasakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro dengan staff yang ramah dan pembimbing yang profesional membuat ibu nurhasanah merasa nyaman, tenang dan yakin selama melakukan bimbingan manasik haji. Sarana dan prasarana yang ada cukup lengkap.<sup>16</sup>

Analisis proses bimbingan bentuk manasik yang diterapkan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro menggunakan dua bentuk pembelajaran yaitu didalam ruangan (bentuk massal) dan diluar ruangan (bentuk kelompok).

Metode yang digunakan pembimbing didalam ruangan yaitu bentuk massal, bentuk massal yang didalamnya terdapat metode ceramah, Metode ceramah dapat digunakan pada pembelajaran bimbingan secara massal dan materi bersifat informatif. Yang dimaksud metode ceramah

---

<sup>16</sup>Nurhasanah, Wawancara Kepada Calon Jamaah Haji KBIH SAMAWA Metro, 13 April 2022.

adalah pemaparan, penjelasan dan penuturan secara lisan oleh pembimbing dihadapan peserta pelatihan. Metode ceramah dalam bentuk massal ini digunakan pada bimbingan manasik haji, akhlakul karimah, kesehatan dan penerbangan. Diharapkan pesan-pesan ataupun materi pelajaran yang disusun dan disiapkan dengan cara lebih mudah mencapai sasaran, dapat mendukung adanya jam pelajaran yang sangat singkat hendaknya penceramah menggunakan alat bantu yang tersedia. Dalam pelaksanaanya pemaparan dapat dilengkapi dengan alat bantu pembelajaran seperti proyektor, film side, jenis, tempat dan proses pembelajaran akan menentukan pencapaian tujuan pembelajaran yang efektif karena penceramah yang mengandalkan penyampaian secara lisan saja akan mengakibatkan kebosanan calon haji, untuk itu perlu umpan balik mengenai penjelasan isi ceramah meggunakan metode tanya jawab dan diskusi maupun menggunakan peragaan untuk mengulang kembali contoh peragaan yang telah diberikan.

Metode peragaan atau pegelaran dalam bimbingan calon haji dilaksanakan melalui sepanduk, poster, panel, maket ka'bah mini, mas'as dan jumrah yang ditempatkan pada tempat-tempat strategis yang mudah dilihat oleh calon haji. metode peragaan atau pegelaran dalam bimbingan calon haji dapat digunakan untuk menyampaikan berbagai pesan dan pengetahuan yang bersifat tontonan sebagai tuntunan.”<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup>Kementrian Agama RI, *Desain Pola Penyuluhan dan Bimbingan Jama'ah Haji*, 4.

Sedangkan bimbingan yang dilakukan di luar ruangan yaitu praktek bermain peran dan diskusi ini menggunakan bentuk kelompok dimana 45 Jamaah di bagi menjadi 4 kelompok dimana masing-masing kelompok terdiri dari 11 jamaah dan 1 pembimbing sesuai dengan teori tentang bentuk kelompok “Metode bermain peran merupakan sebuah metode pembelajaran yang membantu masing-masing jamaah untuk menemukan makna pribadi dalam dunia sosial orang dan membantu memecahkan dilema pribadi dengan kelompok sosial mereka. Dalam dimensi sosial metode ini memudahkan individu untuk bekerjasama dalam menganalisis keadaan sosial. Khususnya masalah antar manusia. Metode praktek merupakan lanjutan dari metode sebelumnya dan sekaligus sebagai alat ukur sejauh mana calon haji memahami materi bimbingan yang telah disampaikan. Praktek dilakukan dengan cara pembimbing menunjukkan beberapa calon haji untuk berperan melakukan amalan-amalan tertentu, calon haji melihat sambil mendengarkan petunjuk-petunjuk pembimbing. Dengan metode diskusi diharapkan peserta mampu mengungkapkan pikirannya dan menumbuhkan kebersamaan. Bentuk diskusi ada dua macam, yaitu Diskusi panel, yaitu diskusi yang dilakukan dalam kelompok besar yang dipandu dengan moderator dengan materi yang disajikan oleh panulis dan diskusi kelompok, yaitu diskusi yang dilaksanakan dalam kelompok kecil yang dipandu oleh seorang ketua yang ditunjukkan dari peserta dan didampingi oleh narasumber.”<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup>Departemen Agama Republik Indonesia, *Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia*, 2000,

Dilihat dari kurikulum yang tersedia membuktikan bahwa secara proses pembelajaran praktek ini sudah terpenuhi dimensi kualitas layanan di bagian “*Tangible* (terlihat/terjamah) terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi yang baik. *Reliable* (kehandalan) terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. *Responsiveness* (tanggap) kemauan untuk membantu konsumen (jamaah). Bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. *Competence* (kompeten) tuntutan yang dimilikinya. Pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan. *Courtesy* (ramah) sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi. *Credibility* (dapat dipercaya) sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat. *Security* (merasa aman) Jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan Resiko. *Access* (akses) terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan. *Communication* (komunikasi) Kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat *Understanding the customer* (memahami pelanggan) melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.”<sup>19</sup>

Berdasarkan data yang diperoleh dilapangan peneliti dapat mengetahui proses bimbingan manasik haji di Kelompok Bimbingan

---

5.

<sup>19</sup>Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, 57.

Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro menggunakan dua metode bimbingan, yaitu bimbingan massal atau didalam ruangan dan bimbingan kelompok atau di luar ruangan, seperti yang sudah diketahui bahwa sarana dan prasarana di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro sudah cukup lengkap sehingga saat melakukan proses bimbingan manasik haji para jamaah bisa merasa aman dan nyaman. Dari hasil wawancara adalah sebagai tolak ukur dan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi kepada pihak Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro maupun kepada jamaah sudah cukup akurat sehingga membuat peneliti mengetahui bahwa bimbingan manasik yang diberikan sudah sesuai dengan yang diinginkan oleh para jamaah.

Di lihat dari kualitas layanan dalam bimbingan manasik haji membuktikan bahwa secara proses pembelajaran praktek ini sudah terpenuhi dimensi kualitas layanan di bagian *Tangible* dimana pelayanan dalam memberikan bimbingan manasik haji terlihat, *Reliable* kehandalan pengajar atau pembimbing dalam memberikan teori maupun praktek bimbingan manasik haji, *Responsiveness* dimana staff maupun pembimbing manasik haji selalu tanggap kepada calon jamaah haji ketika jamaah haji kurang mengerti mengenai materi maupun teori yang disampaikan, *Competence* kompeten dalam memberikan arahan manasik haji maupun teori terkait doa-doa maupun yang lainnya, *Courtesy* seluruh staff maupun pembimbing di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro selalu ramah kepada calon jamaah haji, *Credibility*

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro dapat dipercaya dari segi pemberian teori maupun praktek, *Security* merasa aman dimana fasilitas maupun sarana dan prasarana di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro sudah cukup lengkap *Access* akses untuk mendatangi tempat Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro cukup mudah, dan akses dalam berkomunikasi antar calon jamaah hajipun tidak hanya sebatas dipertemuan langsung namun juga bisa lewat media online untuk menanyakan kembali terkait teori maupun praktek yang telah disampaikan oleh pembimbing, *Kommunication* komunikasi pemberi pelayanan untuk mendengarkan keinginan maupun aspirasi dari calon jamaah haji, sekaligus kesediaan pembimbing untuk memberikan informasi terbaru terkait teori maupun praktek yang akan di berikan di pertemuan berikutnya *Understanding the customer* memahami pelanggan dimana pembimbing mau melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan calon jamaah haji sehingga calon jamaah haji tidak canggung maupun malu dalam bertanya dengan pembimbing.

#### **B. Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji(KBIH) SAMAWA Metro Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji**

Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro yaitu memberikan informasi tentang haji secara baik dan benar, membimbing jamaah secara benar sesuai dengan tuntunan Al-Qur'an, Sunnah Rosul, Fatwa Majelis Ulama serta pedoman dan petunjuk resmi tentang manasik haji yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama RI, Tidak membeda-bedakan suku,

aliran, organisasi, serta status sosial ekonomi masyarakat khususnya calon-calon jamaah haji dan sangat terbuka terhadap kritik, saran, serta anjuran.<sup>20</sup>

Kualitas bimbingan merupakan suatu hal pokok penting dalam suatu Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) karena akan mengarahkan dalam kepuasan jamaah, yang sesuai dengan yang diharapkan para jamaah haji, kualitas dalam bimbingan ibadah haji bisa dikatakan sebagai tolak ukur dalam suatu Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) seberapa bagus tingkat pelayanannya dalam memberikan bimbingan manasik haji dan seberapa kemampuan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dalam memenuhi kebutuhan para jamaahnya.<sup>21</sup>

Suatu Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang akan melakukan sesuatu pasti tidak lepas dari strategi maupun kualitas dalam bimbingan manasik haji karena memiliki sikap cenderung dalam meningkatkan kualitas jasa sehingga jamaah akan memilih sesuai kebutuhannya.

Kualitas bimbingan adalah suatu keadaan dimana harapan jamaah terhadap suatu keadaan dimana harapan jamaah terhadap suatu jasa dalam pemberian bimbingan yang sesuai dengan kenyataannya. Ketika kepuasan jamaah terpenuhi maka akan mempengaruhi kualitas pelayanan dalam menggunakan jasa atau layanan yang diberikan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH), ketika jamaah merasa puas terhadap apa yang telah diberikan

---

<sup>20</sup>Dedi Priyatna, Wawancara Kepada Ketua KBIH SAMAWA Metro, 4 Juni 2022.

<sup>21</sup>Dedi Priyatna, Wawancara Kepada Ketua KBIH SAMAWA Metro, 10 Juni 2022.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) makan jamaah sebagai konsumen tidak akan ragu menjadi pelanggannya.

Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro memberikan kurikulum yang sangat lengkap berbeda dari KBIH lainya seperti yang didistribusikan dalam memberikan manasik haji sebanyak 24x peretemuan dalam enam bulan sehingga bisa membuat para calon jamaah haji mudah dalam menguasai materi maupun teori yang diberikan, menyediakan tim pengajar atau pembimbing yang berpengalaman dan profesional di bidang haji, menyediakan fasilitas ruang belajar yang cukup lengkap dan nyaman untuk jamaah, Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro tidak menginginkan banyak jamaah yang mendaftar namun Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro hanya menerima 45 jamaah setiap tahunnya karena menyesuaikan dengan tenaga pendamping yang ada dimana satu pendamping membimbing sekitar 11 calon jamaah dimana Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro menginginkan para jamaah agar jamaah bisa mandiri sehingga tidak ketergantungan oleh orang lain.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketua Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro Bapak Dedi Priyatna proses dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji yang dilakukan oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro yakni harus profesional dalam memberikan pelayanan bimbingan manasik haji yakni sesuai dengan pekerjaannya masing-masing sehingga jamaah merasakan kenyamanan dan

kecepatan dalam memberikan pelayanan terutama saat manasik haji, oleh karena itu Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro mengutamakan Visinya yaitu Terwujudnya kemabruran haji dengan cara memiliki ilmu manasik haji yang benar sehingga menjadikan jamaah yang mandiri dan tidak bergantung dengan orang lain, yakni dimana jamaah diharapkan bisa menguasai semua materi maupun teori yang telah diberikan oleh para pembimbing ketika manasik haji sehingga jamaah bisa memiliki ilmu manasik yang cukup tanpa harus ketergantungan pada orang lain.<sup>22</sup> Jadi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro tidak jauh dari Visinya dan dalam mewujudkan kekeluargaan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro memiliki konsep tersendiri yakni setiap satu bulan sekali selalu bergantian antar jamaah melaksanakan acara khotmil Qur'an tujuannya agar seluruh alumni maupun calon jamaah haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro bisa selalu bersilaturahmi sehingga para jamaah bisa merasakan adanya rasa kekeluargaan yang baik.

Sehingga Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro akan melakukan pelayanan bimbingan manasik haji yang sudah terpaku pada visi dan misinya sehingga bimbingan yang diberikan kepada jamaahnya akan sesuai dengan yang diharapkan dan jamaah yaitu merasa nyaman, aman dan puas akan pelayanan bimbingan manasik haji yang diberikan.

---

<sup>22</sup>Dedi Priyatna, Wawancara Kepada Ketua KBIH SAMAWA Metro, 10 Juni 2022.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA telah mendapatkan izin dari Kementerian Agama dan mendapatkan surat izin Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia (DEPKUMHAM), program Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yaitu memberikan bimbingan manasik untuk jamaah, memberikan bimbingan pra haji dan paska haji, tidak hanya itu Kelompok Bimbingan Ibadah Haji juga melaksanakan khotmil Qur'an dan melaukan kurban diatas namakan para jamaah yang akan berangkat berhaji, dan melaksanakan majelis taklim yang dilaksanakan pada setiap malam sabtu.<sup>23</sup>

Biaya bersih bimbingan ibadah haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji(KBIH) SAMAWA yaitu sebesar Rp.1.250.000 perorang, itu sudah termasuk biaya bimbingan. Fasilitas yang didapatkan saat bimbingan di KBIH SAMAWA yaitu: buku pedoman, seragam baju batik, bimbingan 24x, buku bimbingan, konsultasi bimbingan, bener koper, ATK, dan snak. Sarana dan prasarana di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro sudah cukup lengkap dari tempat pendaftaran sampai tempat bimbingan manasik haji di luar maupun di dalam ruangan. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro tidak memberikan janji bermuluk-muluk terhadap calon jamaah ataupun jamaahnya dan tidak memberikan janji apapun namun Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro berusaha terus-menerus dalam memberikan kualitasnya terhadap jamaahnya supaya jamaah tidak merasa kecewa terhadap pelayanan yang telah diberikan.

---

<sup>23</sup>Dedi Priyatna, Wawancara Kepada Ketua KBIH SAMAWA Metro, 10 Juni 2022.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro tidak pernah membanding-bandingkan antara calon jamaah haji yang mempunyai penyakit serius (penyakit bawaan), jamaah yang sudah usia lanjut maupun tidak sekolah, jamaah yang hanya lulusan SD, maupun jamaah yang berpendidikan tinggi, tetapi malah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro memiliki cara khusus untuk jamaahnya tersebut untuk jamaah yang memiliki penyakit khusus para pembimbing akan membantu dokter untuk melakukan pemeriksaan dan pengobatan kepada jamaah sebelum melaksanakan bimbingan manasik haji agar lancar melakukan bimbingan manasik haji, bagi jamaah yang sudah usia lanjut maupun jamaah yang pendidikannya kurang akan diberi bimbingan lebih karena rata-rata jamaah yang tidak berpendidikan tinggi maupun jamaah yang sudah usia lanjut mengalami kendala dalam membaca materi maupun doa-doa.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro melakukan dua metode yaitu metode massal (didalam ruangan) dan metode kelompok (diluar ruangan). Metode massal (didalam ruangan) yaitu ceramah dengan menggunakan strategi ceramah yang tidak selalu materi yang disampaikan namun penceramah memberikan waktu beberapa menit untuk tanya jawab berjadiah sehingga suasana tidak selalu monoton terkait materi yang disampaikan oleh pengajar atau penceramah. Strategi dalam metode Peragaan dan diskusi pengajar menggunakan sebuah maket ka'bah mini untuk peragaan dan diskusi terkait melempar jumrah, sa'i dan lainnya gunanya agar

jamaah mudah memahami peragaan yang telah pengajar sampaikan dengan menggunakan maket ka'bah mini.<sup>24</sup>

Metode kelompok (diluar ruangan) yaitu bermain peran dilakukan sebagai tolak ukur sejauh mana calon jamaah haji memahami materi bimbingan yang telah disampaikan. Menggunakan strategi dengan pembimbing menunjuk beberapa calon jamaah haji untuk berperan melakukan amalan-amalan tertentu sedangkan calon jamaah haji lain sambil melihat dan mendengarkan petunjuk-petunjuk pembimbing.<sup>25</sup>

Diskusi yang dilakukan diluar diharapkan jamaah mampu menggunakan pikirannya dan menumbuhkan kebersamaan antara jamaah, sehingga pembimbing melakukan strategi dengan cara diskusi yang dilakukan dalam kelompok yang dipandu oleh pembimbing dengan teori yang diberikan ke jamaah seperti memberikan bahasa yang mudah dipahami sehingga jamaah mudah dalam memahami diskusi yang dilaksanakan adapun diskusi kelompok yang dilaksanakan dalam kelompok kecil pembimbing melakukan strategi dimana pembimbing memberikan materi yang rata-rata jamaah belum faham sehingga materi tersebut bisa didiskusikan dalam kelompok kecil tersebut sehingga jamaah bisa menuangkan pikirannya didalam diskusi tersebut.<sup>26</sup>

Melihat strategi yang dilakukan oleh pengelola Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro dalam proses pembimbingan haji dapat dilihat kualitas layanannya sudah baik, keandalannya dalam pelayanan

---

<sup>24</sup>Komarul Zaman, Wawancara Kepada Pembimbing KBIH SAMAWA Metro, 26 Mei 2022.

<sup>25</sup>Dedi Priyatna, Wawancara Kepada Ketua KBIH SAMAWA Metro, 26 Mei 2022.

<sup>26</sup>Syahrul Sapwi, Wawancara Kepada Pembimbing KBIH SAMAWA Metro, 28 Mei 2022.

cukup baik, para pembimbing selalu membantu calon jamaah yang kurang faham dengan materi maupun teori yang di sampaikan, bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada para jamaah.

Menurut Bapak Asmungi yang sudah menunaikan ibadah haji menggunakan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro pada tahun 2015 beliau mengatakan bahwa komponen layanan yang diberikan cukup baik dari segi pelayanan bimbingan manasik haji yang dilakukan pengajar atau pembimbing yang salah satunya yaitu handal, tanggap, ramah, dapat dipercaya dan memahami para jamaahnya. Bimbingan yang diberikan sebanyak 24x pertemuan selama 6 bulan, dimana praktek yang diberikan sebanyak 13x dan teori sebanyak 11x pertemuan. Ketika pembimbing menjelaskan materi maupun praktek tidak membosankan sehingga para jamaah tidak merasa jenuh selama bimbingan manasik haji dilaksanakan.<sup>27</sup>

Analisis strategi dalam memberikan layanan bimbingan manasik haji yang digunakan berhasil dimana kejelasan strategi dalam melakukan upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para pelaksana tidak tersesat dalam tujuan organisasi. Pengumpulan indikator kinerja yang tepat merupakan suatu ukuran atau indikator kinerja suatu instansi terutama dalam mencapai tujuan dan sasaran tertentu, setiap organisasi wajib merumuskan indikator kinerja utama dan menjadikan hal itu sebagai prioritas utama. Pelaksanaan analisis manajemen kinerja untuk mengukur keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan tujuan untuk kemudian

---

<sup>27</sup> Asmungi, wawancara kepada jamaah haji KBIH SAMAWA Metro, 10 Juni 2022.

diperbaiki atau ditingkatkan demi tercapainya visi dan misi tertentu. Penciptaan budaya belajar yang positif, ketika suatu organisasi melakukan hal yang positif maka bisa meraih hasil yang tinggi dalam mencapai suatu tujuan. Perolehan kepercayaan internal (mulai dari diri sendiri).<sup>28</sup>

Berdasarkan data yang diperoleh dilapangan peneliti dapat mengetahui strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA dalam meningkatkan kualitas layanan bimbingan manasik ibadah haji yaitu dengan menggunakan strategi yang unik ketika melakukan bimbingan manasik haji didalam ruangan maupun diluar ruangan, para pengajar maupun pembimbing sudah berpengalaman serta menguasai pengetahuan tentang manasik haji sehingga bisa maksimal dalam menyampaikan materi maupun teori secara baik dan benar. Pembimbing sangat terbuka sehingga selalu berkomunikasi dengan para calon jamaah haji sehingga memudahkan calon jamaah haji mendapatkan informasi terbaru maupun hal-hal yang belum dipahami oleh calon jamaah sehingga calon jamaah selalu mendapat jawaban dari pembimbing tentang materi maupun prakteknya, dari strategi itu bertujuan agar jamaah tidak selalu merasa canggung atau malu untuk bertanya kepada pembimbing.

---

<sup>28</sup>Taufiqurokhman, *Manajemen Strategik*.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Proses pembimbingan manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro dilaksanakan secara Massal yaitu pembelajaran didalam ruangan dan secara kelompok yaitu pembelajaran diluar ruangan (materi dan praktek).
2. Strategi bimbingan manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro untuk didalam ruangan menggunakan metode ceramah, peragaan, dan diskusi. Adapun strategi yang digunakan pada keempat strategi tersebut adalah pengajar atau pembimbing melakukan manajemen kelas supaya tidak membosankan seperti memberikan tebak-tebakan berhadiah agar jamaah bersemangat untuk menjawab pertanyaan dari pembimbing dan ketika melakukan diskusi pembimbing memberikan bahasa yang mudah dipahami sehingga jamaah mudah dalam memahami diskusi yang sedang dilaksanakan.

Kualitas layanan bimbingan dipengaruhi oleh pembina atau pembimbing yang telah sesuai dengan kebutuhan jamaah haji termasuk kehandalan, ketanggapan, kompeten, ramah, dapat dipercaya, merasa aman dimana para pembimbing memberikan tanggung jawab yang besar agar timbul rasa aman dan nyaman.

Proses pembelajaran praktek menggunakan metode bermain peran dan diskusi, strategi yang digunakan pada keduanya adalah pengajar atau pembimbing menunjuk beberapa jamaah untuk berperan melakukan amalan-amalan tertentu sedangkan jamaah lain sambil melihat dan mendengarkan apa yang di sampaikan sehingga pembimbing tau seberapa banyak ilmu yang sudah jamaah miliki selama melakukan bimbingan.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti ingin memberikan saran-saran yaitu sebagai berikut:

Strategi maupun layanan bimbingan yang telah ada harus tetap dipertahankan dan lebih kreatif lagi dalam menerapkan strategi pembelajaran diluar ruangan maupun didalam ruangan supaya jamaah lebih semangat lagi dan tidak merasa bosan ketika pembimbing menyampaikan materi maupun praktek seperti contohnya bermain game seru, melakukan peragaan senam jari dan lain sebagainya .

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggito Albi dan Setiawam Johan, Metodologi Penelitian Kualitatif, Suka bumi: CV Jejak 2018
- Buku Pedoman Pembinaan KBIH, Semarang: Badan Statistik, 2006
- Bungin Burhan, Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi, Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2013
- Departemen Agama Republik Indonesia, Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia, Jakarta: Direktorat Jendral Masyarakat Islam dan Urusan Haji, 2000
- Departemen Agama Republik Indonesia, Penyelenggaraan Ibadah Haji Indonesia, Jakarta: Direktorat Jendral Masyarakat Islam dan Urusan Haji, 2010
- Erman Anti dan Prayitno, Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2008
- Fathoni Abdurrahman, Metode Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi, Jakarta: PT Rineka Cipta 2015
- Frank Person yang dikutip oleh Prayitno dan Erman Anti, Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2008
- Hamid Noor, Manajemen Bimbingan Haji dan Umrah, Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020
- Hardiyansyah, Kualitas Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gava Media, 2018
- Kementerian Agama RI, Desain Pola Penyuluhan dan Bimbingan Jama'ah Haji, Jakarta: Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji, 2007
- Kementerian Agama RI, Pedoman Peragaan Manasik Haji, Jakarta: Direktorat Jendral Penyelenggaraan Haji, 2008
- Moleong Lexy J, Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi, Bandung: PT Reamaja Rosdakarya, 2014
- Nidjan Achmad dan Latief Hasan, Manajemen Haji, Jakarta: Zikrul Hakim, 2003
- Nurfadillah Ni'mah, Ahmad Sarbini, Herman, Manajemen Strategik Bimbingan Manasik Haji dalam Meningkatkan Kualitas Jemaah, UIN Sunan Gunung Djadi Bandung, 2017, Vol. 4, Nomor. 2

- Nurhasanah Siti, A. Bachrun Rifs'i, dan Arif Rahman, Strategi Pelayanan Prima KBIH dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haj, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung, 2018, Vol. 3, Nomor.1
- OktavianI Reza, Penerapan Fungsi Perencanaan Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Al-Ikhwan Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji, UIN Raden Intan Lampung, 2017
- Salim Peter dan Yenni Salim, Kamus Bahasa Indonesia Konterporer, Jakarta:1980
- Soekarto Soejono, Pengantar Penelitian Hukum, Jakarta: UI Press, 1942
- Sugiyono, Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D
- Sukayat Tata, Manajemen Haji, Umroh dan Wisata Agama, Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016
- Supriyanto Triyo, Strategi Pembelajaran di Perguruan Tinggi, Malang: UIN Malang Press,2006
- Suyabrata Sumardi, Metodologi Penelitian, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013
- Suyoto Sandu, Dasar Metodologi Penelitian, Yogyakarta: Literasi Media Pulishing, 2015
- Taufiqurokhman, Manajemen Strategik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jakarta Pusat, 2016

# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

Nomor : B-0575/In.28.1/J/TL.00/03/2022  
Lampiran : -  
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,  
Liberty (Pembimbing 1)  
Zumaroh (Pembimbing 2)  
di-

Tempat  
*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

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

Nama : **DWI KARTIKA**  
NPM : 1704010019  
Semester : 10 (Sepuluh)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh  
Judul : STRATEGI KBIH SAMAWA METRO DALAM MENINGKATKAN KUALITAS BIMBINGAN IBADAH HAJI

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, 01 Maret 2022  
Ketua Jurusan,



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

## **OUTLINE SKRIPSI**

### **STRATEGI KBIH SAMAWA METRO DALAM MENINGKATKAN KUALITAS BIMBINGAN IBADAH HAJI**

**HALAMAN SAMPUL**

**HALAMAN JUDUL**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ABSTRAK**

**HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN**

**HALAMAN MOTTO**

**KATA PENGANTAR**

**DAFTAR ISI**

**DAFTAR TABEL**

**DAFTAR GAMBAR**

**DAFTAR LAMPIRAN**

#### **BAB I PENDAHULUAN**

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Peneliti
- C. Tujuan Penelitian
- D. Manfaat Penelitian
  - 1. Secara Teoritis
  - 2. Secara Praktis
- E. Penelitian Relevan

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

- B. Manajemen Strategi
  - 1. Pengertian Manajemen Strategi
  - 2. Prinsip-Prinsip Manajemen Strategi
- C. Bimbingan Manasik Ibadah Haji
  - 1. Pengertian Bimbingan Manasik Haji
  - 2. Fungsi dan Tujuan Bimbingan Manasik Haji
  - 3. Bentuk dan Metode Manasik Haji
  - 4. Materi Manasik Haji
  - 5. Teknik Peragaan Manasik Haji
- D. Kualitas Layanan Publik
  - 1. Pengertian Kualitas Layanan Publik
  - 2. Asas-Asas Pelayanan Publik
  - 3. Dimensi Kualitas Layanan Publik

### **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 Skunder
- C. Teknik Pengumpulan Data
  - 1. Wawancara
  - 2. Dokumentasi
- D. Teknik Analisis Data

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

- A. Deskripsi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro
  - 1. Profil Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro
  - 2. Struktur Organisasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro
  - 3. Visi Misi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro
  - 4. Proses Pembimbingan jamaah haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) SAMAWA Metro
- B. Strategi KBIH SAMAWA Metro Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji

### **BAB V PENUTUP**

- A. Kesimpulan
- B. Saran

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

Metro, 23 Maret 2022

Peneliti

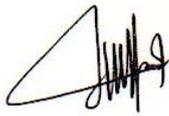


**Dwi Kartika**

**NPM. 1704010019**

Mengetahui

Pembimbing I



**Liberty, SE., MA**

**NIP. 19740724 200003 2 002**

Pembimbing II



**Zumaroh, M.E.Sy**

**NIP. 19790422200604 2 002**

## ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)

### STRATEGI KBIH SAMAWA METRO DALAM MENINGKATKAN KUALITAS BIMBINGAN IBADAH HAJI

#### A. Wawancara kepada ketua KBIH SAMAWA Metro

1. Berapa banyak jamaah haji yang dibimbing KBIH SAMAWA Metro dalam setiap tahun?
2. Apa saja komponen (paket) bimbingan yang ditawarkan di KBIH SAMAWA Metro?
3. Bagaimana strategi bimbingan KBIH SAMAWA Metro pada masa pandemi covid?
4. Bagaimana pelayanan bimbingan yang diberikan KBIH SAMAWA Metro kepada calon jamaah haji?
5. Bagaimana proses bimbingan manasik haji di KBIH SAMAWA Metro?
6. Apa upaya-upaya yang dilakukan KBIH SAMAWA Metro dalam meningkatkan kualitas bimbingan?
7. Apakah sarana dan prasarannya sudah memadai terkait ruangan atau tempat untuk melakukan kegiatan bimbingan dan lain sebagainya di KBIH SAMAWA Metro?

#### B. Wawancara kepada salah satu staff KBIH SAMAWA Metro

1. Apa saja tugas anda di KBIH SAMAWA Metro?
2. Bagaimana penempatan prosedur pada kegiatan bimbingan ibadah haji di KBIH SAMAWA Metro?
3. Apakah ada strategi khusus yang membuat banyak jamaah berminat mendaftar di KBIH SAMAWA Metro?
4. Pada masa pandemi di layanan administrasi apakah ada yang mendaftar di KBIH SAMAWA Metro?

#### C. Wawancara kepada pengajar atau pembimbing ibadah haji di KBIH SAMAWA Metro

1. Berapa jamaah yang anda bimbing setiap melaksanakan bimbingan manasik haji di KBIH SAMAWA Metro?
2. Bagaimana cara KBIH SAMAWA Metro dalam melakukan bimbingan yang diberikan kepada jamaah haji agar merasa nyaman dan faham?
3. Apa saja yang diberikan pembimbing kepada jamaah ketika melaksanakan bimbingan manasik haji di KBIH SAMAWA Metro?

4. Apakah ada strategi khusus kepada jamaah yang mempunyai resiko tinggi baik yang sakit ataupun yang sudah usia lanjut di KBIH SAMAWA Metro?
5. Apakah ada perbedaan pemberian bimbingan antara jamaah haji yang tingkat pendidikannya rendah (SD atau tidak sekolah) dengan jamaah yang mempunyai pendidikan tinggi di KBIH SAMAWA metro?
6. Apakah sarana dan prasarannya sudah memadai terkait ruangan atau tempat untuk melakukan kegiatan bimbingan di KBIH SAMAWA Metro?

D. Wawancara kepada calon jamaah haji KBIH SAMAWA Metro

1. Tahun berapa anda akan berangkat haji menggunakan KBIH SAMAWA Metro?
2. Kenapa anda memilih KBIH SAMAWA Metro untuk melaksanakan bimbingan manasik ibadah haji?
3. Apa saja yang anda dapatkan ketika melakukan bimbingan di KBIH SAMAWA Metro?
4. Metode Apa saja yang telah diberikan kepada anda selama bimbingan manasik haji di KBIH SAMAWA Metro?
5. Apakah ada keluhan atau ketidak nyaman ketika menjalankan bimbingan di KBIH SAMAWA Metro?

E. Wawancara kepada alumni jamaah haji KBIH SAMAWA Metro

1. Tahun berapa anda berangkat haji menggunakan KBIH SAMAWA Metro?
2. Kenapa anda memilih KBIH SAMAWA Metro untuk melaksanakan bimbingan manasik ibadah haji?
3. Metode Apa saja yang telah diberikan kepada anda selama bimbingan manasik haji di KBIH SAMAWA Metro?
4. Apakah ada keluhan atau ketidak nyamanan ketika melaksanakan bimbingan di KBIH SAMAWA Metro?
5. Apakah selama ini yang diharapkan anda sesuai dengan bimbingan manasik haji yang diberikan oleh KBIH SAMAWA Metro?
6. Apa saja yang anda dapatkan selama melakukan bimbingan manasik haji di KBIH SAMAWA Metro?
7. Menurut anda apakah ada yang harus diperbaiki dalam memberikan layanan manasik haji di KBIH SAMAWA Metro?

F. Dokumentasi :

1. Profil KBIH SAMAWA Metro
2. Struktur Organisasi KBIH SAMAWA Metro
3. Visi dan Misi KBIH SAMAWA Metro

Metro, 23 Maret 2022

Peneliti

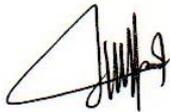


**Dwi Kartika**

**NPM. 1704010019**

Mengetahui

Pembimbing I



**Liberty, SE., MA**

**NIP. 19740724 200003 2 002**

Pembimbing II



**Zumaroh, M.E.Sy**

**NIP. 19790422200604 2 002**



**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-294/In.28/S/U.1/OT.01/03/2022**

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

Nama : Dwi Kartika  
NPM : 1704010019  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Manajemen Haji dan Umrah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2021 / 2022 dengan nomor anggota 1704010019

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, 07 April 2022  
Kepala Perpustakaan

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



**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](http://www.febi.metrouniv.ac.id); e-mail: [febi.iain@metrouniv.ac.id](mailto:febi.iain@metrouniv.ac.id)

Nomor : B-0860/In.28/D.1/TL.00/03/2022  
Lampiran : -  
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,  
KETUA KBIH SAMAWA METRO  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-0859/In.28/D.1/TL.01/03/2022, tanggal 24 Maret 2022 atas nama saudara:

Nama : **DWI KARTIKA**  
NPM : 1704010019  
Semester : 10 (Sepuluh)  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di KBIH SAMAWA METRO, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "STRATEGI KBIH SAMAWA METRO DALAM MENINGKATKAN KUALITAS BIMBINGAN IBADAH HAJI".

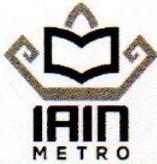
Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 24 Maret 2022  
Wakil Dekan Akademik dan  
Kelembagaan,



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



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

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

**SURAT TUGAS**

Nomor: B-0859/In.28/D.1/TL.01/03/2022

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

Nama : **DWI KARTIKA**  
NPM : 1704010019  
Semester : 10 (Sepuluh)  
Jurusan : Manajemen Haji dan Umroh

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di KBIH SAMAWA METRO, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "STRATEGI KBIH SAMAWA METRO DALAM MENINGKATKAN KUALITAS BIMBINGAN IBADAH HAJI".
  2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

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



Dikeluarkan di : Metro  
Pada Tanggal : 24 Maret 2022

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan,



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



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296  
Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); email : [iainmetro@metrouniv.ac.id](mailto:iainmetro@metrouniv.ac.id)

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

NAMA : Dwi Kartika

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010019

Semester/Ta : IX/2021

NO	HARI/TANGGAL	PEMBIMBING II	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
4.	22-10-2021	✓	Ace, lanjutkan konsultasi ke pembimbing ↑	

PEMBIMBING II

MAHASISWA YANG BERSANGKUTAN

Zumaroh, M.E. Sy  
19790422 200604

Dwi Kartika  
1704010019



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296

Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); email : [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL**

**NAMA** : Dwi Kartika

**Fakultas/Jurusan** : FEBI/MHU

**NPM** : 1704010019

**Semester/Ta** : X/2022

NO	HARI/TANGGAL	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
	23-3-2022	ACC APD, lanjutkan konsultasi ke pembimbing I ACC OUTLINE	df

**Pembimbing II**

**Zumaroh, M.E. Sy**

**NIP. 19790422 200604 2 002**

**Mahasiswa Ybs,**

**Dwi Kartika**

**NPM. 1704010019**



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

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

Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); email: [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

NAMA : Dwi Kartika Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU  
NPM : 1704010019 Semester/Ta : X/2022

NO	HARI/TANGGAL	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
	8-6-2022	-Aec bab IV-V, Lanjutkan konsultasi ke Pembimbing I -Persiapkan / lengkapi dokumen Skripsi (Cover - Riwayat Hidup)	

Pembimbing II

**Zumaroh, M.E. Sy**  
NIP. 19790422 200604 2 002

Mahasiswa Ybs,

**Dwi Kartika**  
NPM. 1704010019



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296

Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); email : [iainmetro@metrouniv.ac.id](mailto:iainmetro@metrouniv.ac.id)

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

NAMA : Dwi Kartika

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010019

Semester/Ta : IX/2021

NO	HARI/TANGGAL	PEMBIMBING I	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
4.	Senin : 29/ - 21 "	Secara keseluruhan telah di perbaiki sesuai saran saat bimbingan.		
		Proposal Acc		
		Siap di Seminarakan		

PEMBIMBING I

MAHASISWA YANG BERSANGKUTAN

Liberty, SE., MA  
19740824 200003 2 002

Dwi Kartika  
1704010019



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

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

Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); email: [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

NAMA : Dwi Kartika

Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU

NPM : 1704010019

Semester/Ta : X/2022

NO	HARI/TANGGAL	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
	Rabu : 23/12/22 13	Bimbingan APD & Outline	
		Teknis pengutuhan perbaikan sesuai arahan saat bimbingan	
		APD & Outline Acc	

Pembimbing I

Liberty, SE.MA.

NIP. 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ybs,

Dwi Kartika

NPM. 1704010019



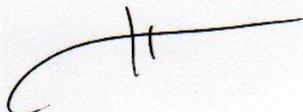
**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo 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)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

NAMA : Dwi Kartika Fakultas/Jurusan : FEBI/MHU  
NPM : 1704010019 Semester/Ta : X/2022

NO	HARI/TANGGAL	HAL YANG DIBICARKAN	TANDA TANGAN
3	Rabu : $\frac{22}{6}$ - 22.	Secara keseluruhan telah di perbaiki sesuai saran dan arahan Saat bimbingan  Bab 4-5 Acc  lanjutkan Utk di Munagosal  lengkapi lampiran 2  	   

Pembimbing II

**Liberty, SE.MA.**

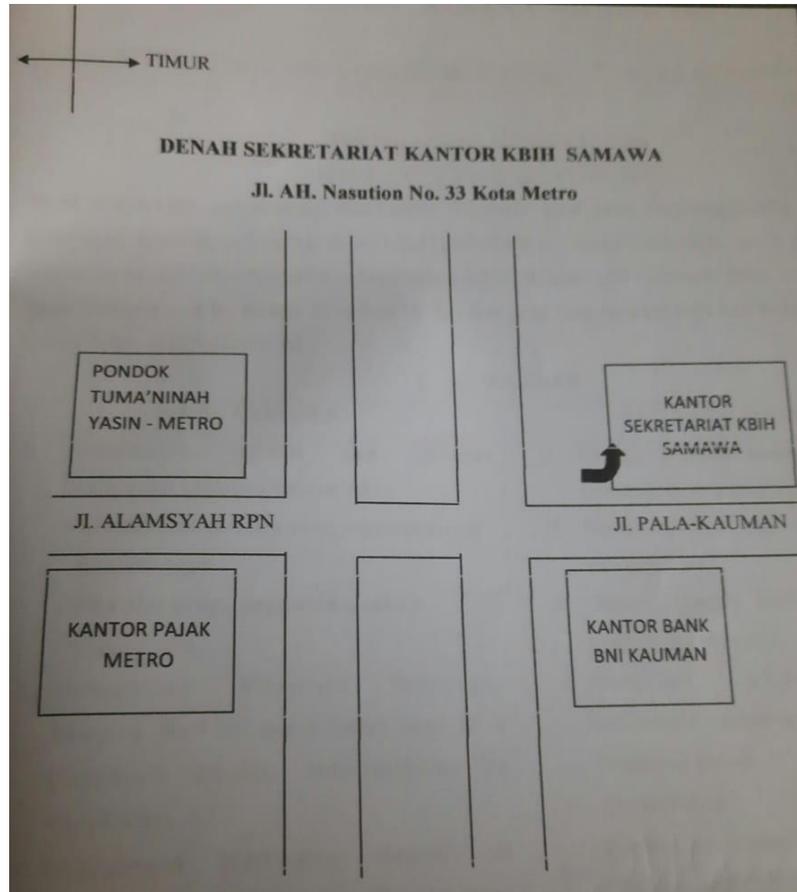
NIP. 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ybs,

**Dwi Kartika**

NPM. 1704010019

## DOKUMENTASI





Lokasi KBIH SAMAWA Metro



Ruangan Sekertaris & Bendahara





Penyampaian Materi Kepada Para Jamaah Haji



Wawancara Kepada Jamaah KBIH SAMAWA Metro



Wawancara Kepada Ketua KBIH SAMAWA Metro

## RIWAYAT HIDUP



Dwi Kartika dilahirkan di Desa Mumbang Jaya, Kecamatan Jabung, Kabupaten Lampung Timur, Lampung pada tanggal 14 Maret 1999, Anak kedua dari dua bersaudara. Putri dari pasangan bapak Sugiyatno dan Ibu Kodyati.

Pendidikan dasar peneliti di Madrasah Ibtidaiyah (MI) Roudhotut Tholibin Mumbang Jaya dan selesai pada tahun 2011, kemudian melanjutkan di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 3 Jabung, dan selesai pada tahun 2014, sedangkan pendidikan Menengah Atas pada Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Perintis Adiluhur Jabung dan selesai pada tahun 2017. Dan selanjutnya meneruskan pendidikan tinggi di IAIN Metro Jurusan Manajemen Haji dan Umrah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dari tahun 2017-2022. Pengalaman organisasi menjadi anggota di organisasi Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Haji dan Umrah dibagian periode 2018-2020.