

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS BIMBINGAN HAJI :
STUDI KASUS KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH)
NW PANCOR KABUPATEN LOMBOK TIMUR**



Oleh :

Agung Dwi Laksono

NIM 170305015

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM**

2022

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS BIMBINGAN HAJI :
STUDI KASUS KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH)
NW PANCOR KABUPATEN LOMBOK TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Mataram

Untuk melengkapi persyaratan mencapai gelar

Sarjana Sosial



Oleh :

Agung Dwi Laksono

NIM 170305015

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM**

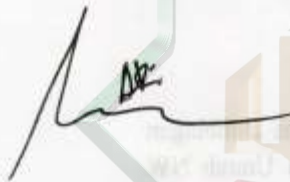
2022

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh: Agung Dwi Laksono, NIM: 170305015 dengan judul “
Strategi Peningkatan Kualitas Bimbingan Haji (Studi Kasus Kelompok
Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah NW Pancor Lombok Timur) telah
memenuhi syarat dan disetujui untuk di uji.

Disetujui pada tanggal : 8 Desember 2021

Pembimbing I



Dr. M. Mugni Assapari, M.Pd. BI
NIP. 198309172011011005

Pembimbing II



Muhamad Irhamdi, M. Sos
NIDN. 2004078902

Perpustakaan UIN Mataram


Muhamad Irhamdi, M. Sos
NIDN. 2004078902


Dr. M. Mugni Assapari, M.Pd. BI
NIP. 198309172011011005

NOTA DINAS PEMBIMBINGMataram, 8 Desember 2021**Hal: Ujian Skripsi****Yang Terhormat****Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi****Di Mataram**

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi, kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama Mahasiswa : Agung Dwi Laksono
NIM : 170305015
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Judul : Strategi Peningkatan Kualitas Bimbingan Haji (Studi Kasus Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah NW Pancor)

Telah memenuhi syarat untuk di ajukan dalam sidang munaqasyah skripsi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Mataram. Oleh karena itu, kami berharap agar skripsi ini dapat segera di munaqasyah-kan.

Wassalamu'alaikum'Wr. Wb.

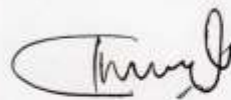
Perpustakaan UIN Mataram

Pembimbing I



Dr. M. Mugni Assapari, M.Pd. BI
NIP. 198309172011011005

Pembimbing II



Muhamad Irhamdi, M.Sos
NIDN. 2004078902

MOTTO

أَدْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحِكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ
وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ
عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ

“Serulah manusia kepada jalan Tuhanmu dengan hikmah dan pelajaran yang baik, dan berdebatlah dengan mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya Tuhanmu, Dialah yang lebih mengetahui siapa yang sesat dari jalan-Nya dan Dialah yang lebih mengetahui siapa yang mendapat petunjuk”

(QS. An-Nahl: 125)

“Setiap orang dapat melihat taktik-taktik dimana saya mampu menaklukan lawan. Tapi tidak semua orang dapat melihat strategi dari kemenangan yang saya perjuangkan ”

(Umar Bin Khattab)

Perpustakaan UIN Mataram

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh Agung Dwi Laksono, NIM: 170305015, dengan judul “
Strategi Peningkatan Kualitas Bimbingan Haji : studi kasus Kelompok
Bimbingan Ibadah dan Umrah (KBIHU) NW Pancor Lombok Timur “
telah dipertahankan didepan dewan penguji Jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Mataram pada tanggal
23 Desember 2021

Dewan Penguji

Dr. M. Mugni Assapari, M.Pd. BI
(Ketua Sidang/Pemb. 1)

Muhammad Irhamdi, M.Sos
(Sekretaris Sidang/Pemb. 2)

Dr. H. Ms. Udin, M.Ag
(Penguji 1)

Dr. Satriawan, MA
(Penguji 2)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Dr. M. Saleh Ending, M. A.
NIP. 197209121998031001

PERSEMBAHAN

“ Skripsi ini saya persembahkan kepada Mamak dan Bapak tercinta Suyatmi (Almarhumah) dan Kemis, untuk saudara dan saudariku Winda Tamala Putri, kepadamu yang selalu ada di sampingku. Guru-guru ku, Dosen UIN Mataram, untuk Almamater UIN Mataram, teman-teman sejawat, serta sahabat-sahabatku..”



Perpustakaan UIN Mataram

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas berkat, rahmat serta karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **Strategi Peningkatan Kualitas Bimbingan Haji : Studi Kasus Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NW Pancor**, skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu persyaratan ujian guna gelar Sarjana Sosial (S.sos) pada Jurusan Manajemen Dakwah pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi di UIN Mataram.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, dan banyak kekurangan baik dalam metode penulisan maupun dalam pembahasan materi. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis. Sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun mudah-mudahan dikemudian hari dapat memperbaiki segala kekurangannya.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis selalu mendapatkan bimbingan, dorongan, serta semangat dari banyak pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pembimbing yang terhormat, yakni Yth. Dr. M. Mugni Assapari, M.Pd. BI Serta bapak Muhammad Irhamdi, S.Kom.I, selaku dosen pembimbing, yang telah meluangkan waktunya, tenaga dan pikirannya untuk membimbing Penulis dalam penulisan skripsi ini, selain pembimbing Penulis juga ingin mengucapkan banyak rasa terima kasih kepada:

- a. Yth. Bapak Prof. Dr. H. Masnun Tahir, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Mataram
- b. Yth. Bapak Dr. M. Salah Ending, M.A selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
- c. Yth. Bapak Dr. H. Irfan, MA Selaku ketua Jurusan Manajemen Dakwah
- d. Yth. Bapak Muhammad Syaoki, M.Si Selaku Sekjur Jurusan Manajemen Dakwah
- e. Yth. Bapak Dr. M. Mugni Assapari, M.Pd. BI dan bapak Muhammad Irhamdi, S.Kom.I selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah

memberikan kritik dan saran bimbingan maupun arahan yang sangat berguna dalam penyusunan skripsi ini.

- f. Bapak/Ibu dosen dan staf di lingkungan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Mataram, khususnya Program Studi Manajemen Dakwah yang telah banyak membantu kami untuk dapat melaksanakan penulis dalam studi.
- g. Kedua orang tua saya, Ayah Kemis dan Almarhumah Ibu saya Suyatmi serta kakak kandung saya Winda Tamala Putri yang memberikan dukungan moril dan materi, motivasi, doa serta kasih sayang kepada saya selama ini hingga saya menyelesaikan pendidikan sarjana.
- h. Semua teman-teman kelas MD A dan teman kelas lain angkatan 2017, yang telah memberikan semangat dan motivasi dan dukungan dalam berbagai situasi dan kondisi
- i. Kepada semua pihak yang terlibat dan tidak dapat saya sebutkan satu persatu, peneliti mengucapkan banyak terimakasih yang tidak terhingga atas semua dukungan dan bantuannya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga segala bimbingan, bantuan yang telah diberikan kepada penulis yang tidak ternilai harganya dibalas oleh Allah SWT. Aamiin.

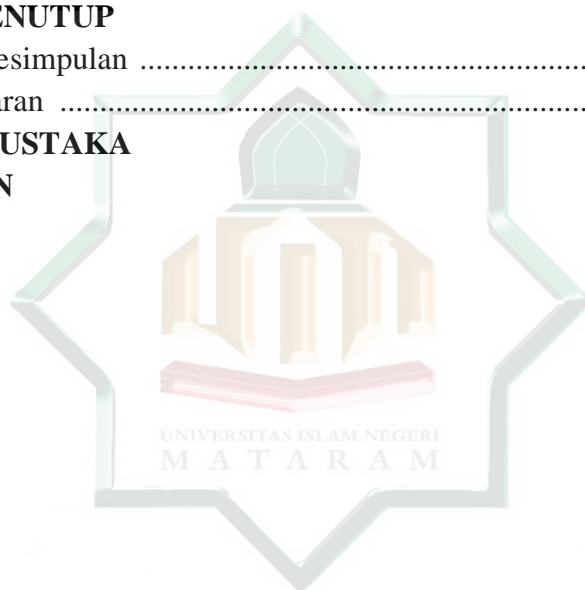
Perpustakaan UIN Mataram
Mataram,
Penulis

Agung Dwi Laksono
NIM. 170305015

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
D. Ruang Lingkup dan Setting Penelitian	5
E. Telaah Pustaka	6
F. Kerangka Teori	12
G. Metode Penelitian	25
H. Sistematika Pembahasan	35
BAB II PAPARAN DATA DAN TEMUAN	
A. Gambaran Umum KBIH NW Pancor.....	38
1. Sejarah Singkat Berdirinya KBIH NW Pancor	38
2. Visi Misi dan Tujuan.....	39
3. Letak Georafis KBIH NW Pancor	39
4. Struktur Organisasi KBIH NW Pancor	40
5. Program KBIH NW Pancor	41
6. Materi dan Metode Bimbingan Ibadah Haji.....	42
7. Data Pemberangkatan Jamaah Haji.....	44
8. Legalitas dan Izin Operasional KBIH NW Pancor	46
B. Strategi Peningkatan Kualitas Bimbingan Haji	47

1. Strategi Peningkatan Kualitas Bimbingan Haji KBIH NW Pancor	47
2. Strategi Perekrutan Jamaah Haji KBIH NW Pancor.....	48
C. Faktor Pendukung dan Penghambat	49
BAB III PEMBAHASAN	
A. Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Bimbingan Haji.....	51
B. Analisis Sistem Rekrutmen Jamaah Haji.....	60
C. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat	64
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	68
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



Perpustakaan UIN Mataram

SKRIPSI**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS BIMBINGAN HAJI
(STUDI KASUS KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI NW
PANCOR)****Oleh :****AGUNG DWI LAKSONO****NIM. 170305015****ABSTRAK**

Penelitian ini dilatar belakangi sejauh mana dalam peningkatan kualitas jamaah haji dan umrah di KBIH NW Pancor Kabupaten Lombok Timur. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dua persoalan pokok yakni untuk mengetahui strategi manajemen peningkatan kualitas haji di KBIH NW Pancor, dan faktor pendukung serta penghambat dalam meningkatkan kualitas jamaah haji. Metodologi penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, dan dikumpulkan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi peningkatan yang dilakukan oleh KBIH NW pancor untuk peningkatan kualitas bimbingan jamaah haji yakni melakukan pembinaan, pra-haji dan bimbingan. Adapun strategi dan manajemen perekrutannya ialah, menyebarkan brosur kepada masyarakat, melalui alumni dan spanduk. Strategi yang telah dilakukan oleh KBIH NW Pancor dalam meningkatkan kualitas dalam pembinaan haji dan umrah sudah berdasarkan ketentuan Kementrian Agama.

Kata Kunci : Strategi Peningkatan, Bimbingan Haji, Studi Kasus

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menunaikan ibadah merupakan kewajiban kaum muslimin di Indonesia bahkan dunia, dengan jumlah penduduk sebagai umat muslim terbesar di dunia, maka Indonesia mendapatkan jatah (kuota) jemaah haji yang lebih besar dibandingkan negara-negara muslim lainnya.¹ Ibadah haji bertujuan untuk meningkatkan ketakwaan dan nilai-nilai spritual pelakunya, tetapi haji juga menyimpan potensi ekonomi yang sangat potensial (berdasarkan akademis). Ada belasan sektor industri, manufaktur, perdagangan, jasa yang terlibat dalam muktamar international tahunan umat islam itu. Maka peluang inilah yang dilirik bukan saja oleh pemerintah namun juga biro-biro penyelenggaraan haji berkompetisi untuk menarik simpati jamaah.

Strategi manajemen merupakan seni dan ilmu penyusunan, penerapan, dan pengevaluasian keputusan-keputusan lintas fungsional yang dapat memungkinkan suatu perusahaan mencapai sasarannya. Manajemen strategis adalah proses penetapan tujuan organisasi, pengembangan kebijakan dan perencanaan untuk mencapai sasaran tersebut, serta mengalokasikan sumber daya untuk menerapkan kebijakan dan merencanakan pencapaian tujuan organisasi. Manajemen strategis mengkombinasikan aktivitas-

¹ Harimurti Hartono, *Waitinglist Nasional Upaya memperkecil kemudaran masa penantian keberangkatan Haji : Dinamika dan Perspektif Haji Indonesia*, (Jakarta : Direktorat Penyelenggara Haji dan Umroh, 2010), hlm. 250

aktivitas dari berbagai bagian fungsional suatu bisnis untuk mencapai tujuan organisasi.²

Manajemen strategi ini dapat dikatakan serangkaian dan tindakan manajerial yang menentukan kinerja perusahaan dalam jangka panjang. Manajemen strategis meliputi pengamatan lingkungan, perumusan strategi, (perencanaan strategis atau perencanaan jangka panjang), implementasi strategi, evaluasi dan pengendalian. Manajemen strategi menekankan pada pengamatan dan evaluasi peluang dan ancaman lingkungan dengan melihat kekuatan dan kelemahan perusahaan. Semula disebut kebijakan bisnis, manajemen strategi meliputi perencanaan dan strategi jangka panjang. Manajemen sangat dibutuhkan dalam semua kegiatan, dengan adanya manajemen maka bimbingan kerja sama akan serasi, harmonis dan tujuan akan tercapai dengan baik.³

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji sebagai lembaga sosial keagamaan yang telah mendapatkan izin dari Kementerian Agama untuk melaksanakan bimbingan kepada calon jamaah haji, dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan bimbingan manasik haji pada calon jamaah haji agar dapat menunaikan ibadah haji sesuai dengan ketentuan ajaran Islam.

Bimbingan manasik haji merupakan proses pembekalan, arahan dan petunjuk tata cara ibadah haji yang diberikan kepada calon jamaah haji agar mereka dapat memahami rangkaian ibadah haji. Bimbingan manasik haji berupa pembinaan dan penyuluhan

² Taufiqurrahman, *Manajemen Strategik*, (Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Ilmu Politik, 2016), hlm. 15

³ Rahman Rahim dan Enny Radjab, *Manajemen Strategi* (Makasar: Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makasar, 2016), hlm. 1-3

diberikan oleh pemerintah maupun lembaga sosial keagamaan kepada calon jamaah haji untuk menjadikan jamaah yang mandiri dalam melaksanakan rangkaian ibadah haji. Ditinjau dari aspek ibadah, kemandirian jamaah akan membuat calon jamaah haji lebih tenang dalam beribadah.

KBIH NW Pancor merupakan KBIH yang didirikan oleh Maulana Syekh Tuan Guru Kyai Haji Muhammad Zainuddin Abdul Majid yang dimana KBIH ini memberikan bimbingan manasik kepada calon jamaah haji mulai dari pembimbingan pra haji sampai dengan pembinaan di tanah air dalam rangka menjaga kemabruran haji. KBIH NW Pancor ini dulunya belum memiliki suatu kelompok bimbingan ibadah haji yang masih menggunakan bimbingan umum yang berfokus pada satu orang pemateri atau petugas bimbingan manasik haji. Namun dalam pelaksanaannya masih menyulitkan para petugas bimbingan dalam melakukan kegiatan bimbingan manasik haji. KBIH NW Pancor ini sudah melakukan terobosan baru yaitu membentuk suatu kelompok bimbingan untuk mempermudah petugas bimbingan haji. Lembaga ini memiliki program bimbingan yang berbeda dengan KBIH yang lainnya yakni program bimbingan manasik haji dalam bentuk rombongan dilaksanakan di rumah calon jamaah haji. Namun dalam pelaksanaan kegiatannya masih banyak ditemukan kendala-kendala sehingga pelaksanaan bimbingan manasik haji belum berjalan dengan maksimal. Kendala-kendala tersebut meliputi : calon jamaah haji yang mengikuti bimbingan memiliki latar belakang yang berbeda, pengetahuan calon jamaah haji tentang prosesi ibadah haji yang minim, jarak tempat tinggal calon jamaah yang

jauh, usia calon jamaah haji yang rata-rata lanjut usia. Latar belakang pendidikan yang berbeda-beda dan budaya yang beragam sehingga menyulitkan dalam memberikan pembinaan manasik haji.

Dari fenomena inilah peneliti tertarik untuk meneliti mengenai manajemen pelayanan bimbingan manasik haji dengan judul “Strategi Manajemen Peningkatan Kualitas Bimbingan Haji Terhadap Jama’ah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Hamzanwadi NW Pancor Lombok Timur”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dengan observasi ini adalah :

1. Bagaimana Strategi Peningkatan Kualitas Bimbingan Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji NW Pancor ?
2. Apa Saja Faktor Pendukung dan Penghambat KBIH dalam Meningkatkan Kualitas Pembinaan Manasik Haji ?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Untuk mengetahui bagaimana strategi peningkatan kualitas bimbingan haji terhadap Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIH) NW Pancor Lombok Timur.
- b. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung KBIH dalam meningkatkan kualitas pembinaan haji

2. Manfaat penelitian

- a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, manfaat yang diharapkan peneliti adalah penelitian ini diharapkan bisa mengembangkan ilmu

dibidang manajemen khususnya dalam hal pelayanan jamaah ibadah haji dan umrah.

b. Manfaat Praktis

Adapun manfaat secara praktis yang penulis harapkan dari penelitian ini adalah :

1) Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi khazanah pengetahuan peneliti untuk terus meningkatkan kemampuan dan wawasan terkait strategi manajemen dalam peningkatan kualitas haji.

2) Manfaat bagi Lembaga

Sebagai masukan yang membangun guna meningkatkan kualitas lembaga khususnya di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIH) NW Pancor Kabupaten Lombok Timur.

D. Ruang Lingkup dan Setting Penelitian

Lokasi penelitian yang akan peneliti teliti adalah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NW Pancor yang di Jl. TGH M Zainuddim Abdul Majid No.70 Pancor, Selong Kabupaten Lombok Timur Nusa Tenggara Barat, yang dimana Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah ini didirikan untuk melayani jamaah, KBIH NW Pancor melayani bimbingan, penataran, pemberangkatan jamaah calon Haji dan Umrah sampai pelayanan selama di tanah suci. Tentunya dibimbing langsung oleh para Masyaikh Ma'had Darul Qur'an Wal Hadist Al-Majidiyah Asyafiyah NW Pancor, KBIHU NW Pancor setiap tahunnya memberangkatkan ratusan jamaah calon haji.

E. Telaah Pustaka

Untuk mendapatkan gambaran umum secara jelas tentang data yang berkaitan dengan strategi manajemen peningkatan kualitas haji sebagai upaya memperluas pengetahuan calon jamaah haji, penulis menelusuri dan menelaah beberapa hasil karya ilmiah yang senada dengan ini guna untuk menghindari terjadinya penulisan ulang dan duplikasi penelitian. Dalam hal ini ada beberapa karya ilmiah yang memiliki pembahasan yang mirip antara lain:

Tabel 1.1
Peneliti Terdahulu

No	Penelitian Terdahulu
A.	Khairul Islami (2014), dengan judul; Strategi Manajemen Peningkatan Pelayanan Haji dan Umrah PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat. ⁴
1)	<p>Tujuan Penelitian :</p> <p>a. Peneliti Terdahulu : Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui strategi manajemen PT Margi Suci Minarfa dalam meningkatkan kualitas pelayanan haji dan umrah</p> <p>b. peneliti sekarang : tujuan penelitian sekarang ialah untuk mengetahui strategi peningkatan kualitas bimbingan haji terhadap</p>
2)	<p>kelompok bimbingan ibadah haji serta apa saja faktor penghambat dan pendukung dalam meningkatkan kualitas jamaah haji.</p> <p>Metodelogi Penelitian :</p>

⁴ Khairul Islami, Strategi Manajemen Peningkatan Pelayanan Haji dan Umrah di PT. Margi Suci Minarfa Jakarta, 2014. hlm. 90

3)	<p>a. Peneliti terdahulu : penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan tehnik pengumpulan data yaitu wawancara, obsevasi, dan dokumentasi.</p> <p>b. Peneliti sekarang : penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif yaitu dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan secara langsung tentang strategi peningkatan kualitas bimbingan haji yang mereka lakukan. Dengan menggunakan pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi.</p> <p>Perbedaan :</p> <p>a. Peneliti terdahulu : penelitian ini berfokus pada bagaimana strategi manajemen dalam peningkatan kualitas pelayanan pada PT Margi Suci Minarfa.</p> <p>b. Peneliti sekarang : penelitian sekarang berfokus pada bagaimana strategi peningkatan kualitas bimbingan haji dalam upaya memperluas pemahaman jamaah mengenai manasik haji.</p> <p>Persamaan :</p> <p>Dalam peneliti terdahulu dan peneliti sekarang sama-sama membahas tentang strategi manajemen dalam peningkatan kualitas.</p> <p>Hasil :</p> <p>a. Peneliti terdahulu : hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan oleh PT Margi Suci Minarfa dalam meningkarkan kualitas pelayanannya, strategi-strategi yang diberikan ialah merekrut SDM yang baik, memberikan pelatihan para staf, memberikan perhatian terhadap jamaah berupa sifat simpati dan</p>
4.	<p>a. Peneliti terdahulu : penelitian ini berfokus pada bagaimana strategi manajemen dalam peningkatan kualitas pelayanan pada PT Margi Suci Minarfa.</p> <p>b. Peneliti sekarang : penelitian sekarang berfokus pada bagaimana strategi peningkatan kualitas bimbingan haji dalam upaya memperluas pemahaman jamaah mengenai manasik haji.</p> <p>Persamaan :</p> <p>Dalam peneliti terdahulu dan peneliti sekarang sama-sama membahas tentang strategi manajemen dalam peningkatan kualitas.</p> <p>Hasil :</p> <p>a. Peneliti terdahulu : hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan oleh PT Margi Suci Minarfa dalam meningkarkan kualitas pelayanannya, strategi-strategi yang diberikan ialah merekrut SDM yang baik, memberikan pelatihan para staf, memberikan perhatian terhadap jamaah berupa sifat simpati dan</p>

	<p>empati, menentukan tujuan dan kebijakan program perusahaan, serta mendukung para pegawai dan memberikan insentif dan memberikan informasi di media social.</p> <p>b. Peneliti sekarang : Hasil penelitian sekarang menunjukkan bahwa strategi peningkatan yang dilakukan oleh KBIH NW Pancor untuk peningkatan kualitas haji yakni melakukan pembinaan, pra-haji, dan bimbingan. Untuk peningkatan kualitas haji di KBIH NW Pancor pelaksanaannya sudah di terapkan sesuai dengan teori serta praktek bimbingan yang sesuai dengan arahan pimpinan yang berdasarkan ketentuan kementerian agama. KBIH NW Pancor juga memberikan pelayanan serta bimbingan yang tidak lepas dari dari fungsi manajemen yaitu; (POAC) <i>Planning, Organizing, Actuating,</i> dan <i>Controlling</i>. Unsur manajemen ini adalah sebagai alat mempermudah tugas dan pegawainya secara efektif dan efisien dalam melakukan bimbingan.</p>
<p>Dari uraian penelitian terdahulu diatas, dapat disimpulkan bahwa antara penelitian terhdulu dan penelitian sekarang ini memiliki relavansi terutama pada jenis penelitian yang digunakan, serta sama-sama membahas tentang strategi manajemen peningkatan kualitas.</p>	
<p>B.</p> <p>1)</p>	<p>Linatusy Syarifah (2018) dengan judul, Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al-Wardah Purwokerto dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji. ⁵</p> <p>Tujuan Penelitian :</p> <p>a. Peneliti terdahulu: penelitian ini bertujuan untuk mengetahui</p>

⁵ Linatusy Syarifah, Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah haji Al-Wardah dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji, Purwokerto. 2018. hlm. 120

<p>2)</p> <p>3)</p> <p>4)</p>	<p>strategi KBIH Al-Wardah dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji.</p> <p>b. Peneliti sekarang : tujuan penelitian sekarang ialah untuk mengetahui strategi peningkatan kualitas bimbingan haji terhadap kelompok bimbingan ibadah haji serta apa saja faktor penghambat dan pendukung dalam meningkatkan kualitas jamaah haji.</p> <p>Metodelogi Penelitian :</p> <p>a. Peneliti terdahulu : penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan tehnik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi</p> <p>b. Peneliti Sekarang : penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif yaitu dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan secara langsung tentang strategi manajemen peningkatan kualitas haji yang mereka lakukan. Dengan menggunakan pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi.</p> <p>Perbedaan :</p> <p>a. Peneliti terdahulu: penelitian ini berfokus pada bagaimana strategi kelompok bimbingan ibadah haji dalam meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji</p> <p>b. Peneliti sekarang : penelitian sekarang berfokus pada bagaimana strategi peningkatan kualitas bimbingan haji dalam upaya memperluas pemahaman jamaah mengenai manasik haji.</p> <p>Persamaan :</p> <p>Dalam peneliti terdahulu dan peneliti sekarang sama-sama membahas tentang peningkatan kualitas bimbingan ibadah haji.</p>
-------------------------------	--

Serta sama-sama menggunakan penelitian kualitatif deskriptif.

Hasil :

- a. Peneliti terdahulu : berdasarkan hasil penelitian terdahulu penelitian yang dilakukan tentang Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al-Wardah Kecamatan Purwokerto Kabupaten Banyumas. Hasil dari penelitian terdahulu menunjukkan bahwa dalam meningkatkan kualitas bimbingan hanya berfokus pada bimbingan sebelum berangkat ibadah haji, dimana kondisi jamaah sebelumnya adalah orang-orang yang belum mengetahui persoalan haji dan bahkan ilmu-ilmu ibadah lainnya. KBIH Al-Wardah menggunakan beberapa strategi untuk meningkatkan kualitas bimbingan diantaranya strategi pendampingan, strategi pengembangan, dan strategi bimbingan kreatif.
- b. Peneliti sekarang : Hasil penelitian sekarang menunjukkan bahwa strategi peningkatan kualitas bimbingan haji yang dilakukan oleh KBIH NW Pancor untuk peningkatan kualitas haji yakni melakukan pembinaan, pra-haji, dan bimbingan. Untuk peningkatan kualitas haji di KBIH NW Pancor pelaksanaannya sudah di terapkan sesuai dengan teori serta praktek bimbingan yang sesuai dengan arahan pimpinan yang berdasarkan ketentuan kementerian agama. KBIH NW Pancor juga memberikan pelayanan serta bimbingan yang tidak lepas dari dari fungsi manajemen yaitu; (POAC) *Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling*. Unsur manajemen ini adalah sebagai alat mempermudah tugas dan pegawainya secara efektif dan efisien dalam melakukan bimbingan.

Dari uraian penelitian terdahulu di atas dapat disimpulkan bahwa antara

<p>penelitian terdahulu dan penelitian sekarang ini memiliki relevansi terutama pada objek dan subjek dalam penelitiannya dan sama-sama membahas tentang bimbingan manasik haji.</p>	
<p>C.</p> <p>1)</p> <p>2)</p> <p>3)</p>	<p>Asmawati (2008) dengan judul, Penerapan Fungsi Perencanaan Pada KBIH Bina Umat dalam Upaya Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji.⁶</p> <p>Tujuan Penelitian :</p> <p>a. Peneliti terdahulu: penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan fungsi perencanaan pada KBIH Bina Ummat dalam upaya meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji.</p> <p>b. Peneliti sekarang : tujuan penelitian sekarang ialah untuk mengetahui strategi peningkatan kualitas bimbingan haji terhadap kelompok bimbingan ibadah haji serta apa saja faktor penghambat dan pendukung dalam meningkatkan kualitas jamaah haji.</p> <p>Metodelogi Penelitian :</p> <p>a. Peneliti terdahulu : penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif menggunakan metode pendekatan deskriptif analisis yang pencarian faktanya dengan mengembangkan teori-teori yang ada sesuai pengamatan langsung dilapangan.</p> <p>b. Peneliti Sekarang : penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif yaitu dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan secara langsung tentang strategi manajemen peningkatan kualitas haji yang mereka lakukan. Dengan menggunakan pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi.</p>

⁶ Asmawati, Penerapan Fungsi Perencanaan pada KBIH Bina Umat dalam Upaya Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji, Yogyakarta, 2008. hlm. 80

	<p>Perbedaan :</p> <p>a. Peneliti terdahulu: peneliti ini berfokus pada tahapan-tahapan penetapan program, penepatan biaya, prosedur dan penetapan kebijakan. Sehingga bimbingan yang dilakukan berjalan lebih terarah dan rapi. Serta perbedaan terletak pada subjek yang akan diteliti dimana penelitian ini mengambil subjek di KBIH Bina Ummat.</p> <p>b. Peneliti sekarang : penelitian sekarang berfokus pada bagaimana strategi peningkatan kualitas bimbingan haji dalam upaya memperluas pemahaman jamaah mengenai manasik haji.</p> <p>Persamaan :</p> <p>4) Dalam peneliti terdahulu dan peneliti sekarang dalam persamaannya terletak pada metodologi penelitiannya yang sama-sama menggunakan penelitian kualitatif dekskriptif serta menggunakan objek pada KBIH.</p> <p>Hasil :</p> <p>a. Peneliti terdahulu : hasil penelitian menunjukkan bahwa KBIH Bina Umat dalam pengelolaannya telah menerapkan fungsi perencanaan secara professional yakni dengan menentukan tahapan-tahapan sebagai berikut, meramalkan perhitungan masa depan, penetapan maksud dan tujuan, penetapan program, penepatan jadwal, penepatan prosedur, dan penepatan kebijakan. Dengan penerapan fungsi perencanaan pada pengelolaan KBIH Bina Umat maka bimbingan ibadah haji yang dilakukan dapat berjalan dengan lebih terarah dan teratur rapi, sebab dengan penerapan fungsi perencanaan segala sesuatu telah dipersiapkan dan direncanakan</p>
--	--

	<p>dengan matang baik dari segi materi bimbingan, metode bimbingan, pemberi bimbingan maupun waktu dan tempat pemberian bimbingan.</p> <p>b. Peneliti sekarang : hasil penelitian sekarang menunjukkan bahwa strategi peningkatan yang dilakukan oleh KBIH NW Pancor untuk peningkatan kualitas bimbingan haji yakni melakukan pembinaan, pra-haji, dan bimbingan. Untuk peningkatan kualitas bimbingan haji di KBIH NW Pancor pelaksanaannya sudah di terapkan sesuai dengan teori serta praktek bimbingan yang sesuai dengan arahan pimpinan yang berdasarkan ketentuan kementerian agama. KBIH NW Pancor juga memberikan pelayanan serta bimbingan yang tidak lepas dari dari fungsi manajemen yaitu; (POAC) <i>Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling</i>. Unsur manajemen ini adalah sebagai alat mempermudah tugas dan pegawainya secara efektif dan efisien dalam melakukan bimbingan.</p>
<p>Di lihat dari penjelasan penelitian terdahulu diatas, dapat dijelaskan bahwa antara penelitian terdahulu dan penelitian sekarang memiliki kesamaan terutama pada metodologi penelitian dan memiliki kesamaan pada pembahasan yang membahas mengenai upaya peningkatan kualitas bimbingan haji.</p>	

Dari karya ilmiah yang telah di paparkan, dapat jadikan acuan dalam perbandingan karya ilmiah yang sedang penulis kerjakan. Tentunya yang menjadi persamaannya adalah hanya terletak pada strategi peningkatan kualitas bimbingan haji dan metode penelitian yang sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun perbedaannya

dari kedua skripsi diatas adalah lembaganya yang tidak sama dan hasil penelitian yang berbeda.

F. Kerangka Teori

1. Ruang Lingkup Strategi

Kata strategi berasal dari bahasa Yunani, “*strategos*” (stragos = militer dan ag = memimpin), yaitu berarti “*generalship*” atau sesuatu yang dikerjakan oleh para jenderal perang dalam membuat rencana untuk memenangkan perang. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia menyebutkan bahwa istilah strategi adalah Seni atau Ilmu menggunakan sumber daya manusia untuk melaksanakan kebijakan tertentu.⁷

Definisi tersebut juga dikemukakan oleh seorang ahli bernama Clauwits. Ia menyatakan bahwa strategi merupakan seni pertempuran untuk memenangkan perang. Oleh karena itu tidak mengherankan apabila istilah strategi sering digunakan dalam kanca peperangan.⁸

Secara umum kita mendefinisikan strategi sebagai cara mencapai tujuan. Strategi merupakan rencana jangka panjang untuk mencapai tujuan. Strategi terdiri atas aktivitas-aktivitas penting yang diperlukan untuk mencapai tujuan.

Strategi dapat diartikan kerangka yang membimbing dan mengendalikan pilihan-pilihan yang menetapkan sifat dan arah suatu organisasi perusahaan. Sedangkan menurut Adarucker

⁷ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan RI, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Logos, 2002), hlm. 76

⁸ Dzawil Qurba dan Abdullah, *Strategi Manajemen* (Jakarta : Cipta Abadi, 2018), hlm. 16

strategi adalah mengerjakan sesuatu yang benar (*doing the right things*). Sejalan dengan pendapat Clauwits bahwa strategi merupakan suatu seni menggunakan pertempuran untuk memenangkan perang. Strategi merupakan filosofi yang berkaitan dengan alat untuk mencapai tujuan. Menurut pendapat Hayes dan Weel Wringht “ strategi mengandung arti semua kegiatan yang ada dalam lingkungan perusahaan, termasuk di dalamnya pengalokasian sumber daya yang dimiliki perusahaan”.

Sejalan pendapat diatas, dari sudut etimologis, berarti penggunaan kata “strategi” dalam manajemen sebuah organisasi, dapat diartikan sebagai kiat, cara dan taktik utama yang dirancang secara sistematis dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen, yang terarah pada tujuan strategi organisasi.⁹

Pada dasarnya setiap perusahaan memiliki strategi dalam berusaha. Pengkaji di dalam strategi perusahaan perlu diketahui bahwa bentuk strategi antara industri, perusahaan, antara situasi berbeda-beda, akan tetapi, ada sejumlah strategi sudah banyak diketahui umum dan dapat diterapkan pada berbagai bentuk industri dan ukuran perusahaan. Strategi ini dikelompokkan ke dalam strategi generik yang dikemukakan oleh porter adalah pendekatan strategi perusahaan dalam rangka mengungguli pesaing dalam industri.

Model strategi generik menurut Fred R. David, pada prinsipnya strategi generik dapat di kelompokkan atas empat kelompok :

⁹ *Ibid.* hlm. 20

- a) Strategi integrasi vertikal, strategi ini menghendaki agar perusahaan melakukan pengawasan lebih terhadap distributor, pemasok, dan para pesaingnya, misalnya melalui *manager*, atau membuat perusahaan sendiri.
- b) Strategi intesif, strategi ini memerlukan usaha-usaha yang intesif untuk meningkatkan posisi pesaing perusahaan melalui prodak yang ada.
- c) Strategi diversifikasi, strategi ini dimaksudkan untuk menambah produk-produk baru, strategi ini kurang populer karena tingkat kesulitan manajemen dalam mengendalikan aktivitas perusahaan yang berbeda-beda.¹⁰
- d) Strategi bertahan, strategi ini bermaksud agar perusahaan melakukan tindakan penyelamatan agar terlepas dari kerugian yang lebih besar, yang pada ujuang-ujungnya adalah kebangkrutan.¹¹

Dalam strategi tentunya tidak akan lepas kepada kegiatan yang merujuk pada efektif dan efisiennya suatu kegiatan, maka diperlukan penjelasan mengenai manajemen yang berdasarkan fungsi-fungsinya yang dikenal dengan fungsi-fungsi manajemen, yakni perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian dan pengawasan.

¹⁰ H. Nazarrudin dan Amrina Rosada, *Manajemen Strategik*, (CV. Amanah) hlm. 20

¹¹ Abdul Rahmat, Tinjauan Teoritis Tentang Strategi, *Journal Smart* Vol.02 Nomor 02 Desember 2017. hlm. 86

1. Perencanaan (*Planning*)

Untuk mencapai tujuan, kita perlu menyusun rencana.

Perencanaan tersebut meliputi:

- a. Menentukan arah kegiatan yang akan di ambil sebagai kebijakan.
- b. Merumuskan tujuan yang jelas ingin dicapai.
- c. Menyusun rencana kegiatan yang akan dilakukan disesuaikan dengan sumber dan dana yang akan dipakai untuk mencapai tujuan.¹²

Perencanaan pada hakikatnya adalah proses pengambilan keputusan atas sejumlah alternatif mengenai sasaran-sasaran dengan cara yang akan dilaksanakan di masa yang akan datang guna mencapai tujuan yang dikendaki serta pemantauan dan penilaiannya atas hasil pelaksanaannya, yang dilakukan secara sistematis dan.¹³

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Dalam menyusun rencana, perlu mengatur wadah pelaksanaan kegiatan termasuk di dalamnya pengadaan dan penempatan orang-orang yang akan melaksanakan kegiatan, pembagian tugas, struktur organisasi, wewenang dan tanggung jawab yang jelas serta jaringan komunikasi.¹⁴

¹² Solly Lubis, *Dimensi-Dimensi Manajemen Pembangunan*, (Bandung: Mandar Maju, 1996) hlm. 16

¹³ M. Gozali, *Strategi Pondok Pesantren dalam Pengembangan Dakwah*, volume 17, Nomor 1, 2017. , 37-56, <https://journal.uinsgd.ac.id/index.php/anida>. hlm.46

¹⁴ Solly Lubis, *Dimensi – Dimensi Manajemen Pembangunan*, (Bandung: Mandar Maju, 1996), hlm. 16

Pengorganisasian berarti alat dalam melakukan proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas-tugas, serta wewenang dan tanggung jawab sedemikian rupa sehingga tercipta suatu organisasi yang digerakan sebagai suatu kesatuan yang utuh dan bulat dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

3. Penggerakan (*Actuating*)

Pelaksanaan adalah suatu proses menerapkan program agar bisa dijadikan oleh seluruh pihak dalam organisasi serta proses memotivasi agar semua pihak tersebut dapat menjalankan tanggung jawabnya dengan penuh kesadaran dan produktivitas yang tinggi.

Menggerakan orang dan sumber-sumber yang ada dalam organisasi untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan melalui motivasi dan pengambilan keputusan adalah pekerjaan manajer.¹⁵

Penggerakan atau pelaksanaan merupakan aktualisasi dari perencanaan dan pengorganisasian secara kongkrit. Perencanaan dan pengorganisasian tidak akan mencapai tujuan yang ditetapkan tanpa adanya aktualisasi dalam bentuk kegiatan. Perencanaan bagaikan garis start dan penggerakan adalah Bergeraknya mobil menuju tujuan yang diinginkan berupa garis finis, garis finis tidak akan dicapai tanpa adanya gerak mobil.¹⁶

¹⁵ M. Gozali, *Strategi Pondok Pesantren dalam Pengembangan Dakwah*, volume 17, Nomor 1, 2017. , 37-56, <https://journal.uinsgd.ac.id/index.php/anida>. hlm.16

¹⁶ *Ibid.* hlm. 49

4. Pengendalian dan pengawasan (*Controlling*)

Pengendalian (pengawasan) adalah proses dilakukan untuk memastikan seluruh kegiatan yang telah dirancang dari awal bisa berjalan dengan target yang diharapkan.¹⁷

Selama pelaksanaan atau berlangsungnya kegiatan, mulai dari tahap perencanaan sampai pada akhir dari suatu kegiatan, manajer perlu mengendalikan kegiatan, serta mengikuti dengan seksama, mengawasi, menerima laporan, mencatat, memperbaiki pelaksanaan dan memberi petunjuk sebagai umpan balik serta mengadakan penilaian keberhasilan kegiatannya.¹⁸

Banyak hal yang dapat dipelajari tentang manajemen yang pada intinya merupakan usaha agar kelompok/organisasi dapat mencapai tujuan tertentu dengan memanfaatkan sumber-sumber yang tersedia.

2. Strategi Menurut Pendapat ahli

Banyak definisi yang dikemukakan oleh para ahli tentang strategi, dan definisi tersebut berbeda-beda. Berikut ini ada berbagai definisi yang dikemukakan oleh beberapa ahli :

- a. Menurut Stainner dan Minner, strategi adalah penetapan misi perusahaan, penetapan sasaran organisasi, dengan mengingat kekuatan *external* dan *internal*, perumusan kebijakan dan strategi tentu untuk mencapai sasaran dan memastikan

¹⁷ Erni Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: Kencana, 2008) hlm.8

¹⁸ Solly Lubis, *Dimensi-Dimensi Manajemen Pembangunan*, (Bandung: Mandar Maju, 1996), hlm. 16

implementasinya secara tepat, sehingga tujuan dan sasaran utama organisasi akan tercapai.¹⁹

- b. Menurut Sondang Siagian, strategi adalah cara yang terbaik untuk mempergunakan dana, daya dan tenaga yang tersedia sesuai tuntutan perubahan lingkungan.²⁰
- c. Menurut Chaldler yang dikutip Supriyono, strategi adalah penentuan dasar jangka Panjang dan tujuan perusahaan serta pemakaian cara-cara bertindak dan alokasi sumber-sumber yang diperlukan.²¹

Dari definisi diatas, penulis mengambil kesimpulan bahwa strategi ialah suatu kesatuan rencana yang terpadu yang dihubungkan dengan lingkungan organisasi dengan cara membuat pilihan alternative untuk di pertimbangkan dan dipilih, sehingga strategi yang dipilih akan diimplementasikan oleh organisasi dan akhirnya memerlukan evaluasi terhadap strategi tersebut dnegan tujuan tercapainya cita-cita organisasi.

3. Proses Strategi

Sebuah organisasi tanpa adanya strategi umpamanya kapal tanpa pengemudi, bergerak berputar tanpa lingkaran. Organisasi yang demikian seperti pengembara tanpa tujuan tertentu. Fred R.

¹⁹ Hendrawan Supratikno, *Advance Strategic Manajemen, Back to Basic Aproach*, (Jakarta : PT. Gravindo Utama, 2010), hlm. 22

²⁰ Sondang Siagian, *Analisis Serta Kebijakan dan Strategi Organisasi*, (Jakarta : PT. Gunung Agung, 2012), cet ke-2, hlm. 17

²¹ Supriyono, *Manajemen Strategik dan Kebijaksanaan Bisnis*, (Yogyakarta : BPFE, 2010), hlm. 12

David (2002) mengatakan proses strategi terdiri dari 3 tahapan yaitu:²²

1. Perumusan Strategi

Perumusan strategi merupakan proses penyusunan langkah-langkah ke depan yang dimaksud untuk membangun visi dan misi organisasi, menetapkan tujuan strategis dan keuangan perusahaan, serta merancang strategi untuk mencapai tujuan tersebut dalam rangka menyediakan *customer value* terbaik. Langkah pertama yang perlu dilakukan adalah merumuskan strategi yang akan dilakukan. Dalam perumusan strategi juga ditentukan sikap untuk memutuskan, memperluas, menghindari atau melakukan suatu keputusan dalam suatu proses kegiatan. Teknik perumusan strategi yang penting dapat dipadukan menjadi kerangka kerja diantaranya:

- a. Tahap Input (masukan), ialah memasukan data yang sudah di terima atau cek kembali.
- b. Dalam tahap ini proses yang dilakukan adalah meringkas informasi.
- c. Tahap pencocokan, ialah proses yang dilakukan memfokuskan pada menghasilkan strategi *alternative*.
- d. Tahap keputusan, mengevaluasi strategi *alternative* yang telah diidentifikasi dalam tahap kedua.

²² Fred R. David, *Manajemen Strategik Konsep*, (Jakarta: Prenhalindo, 2012), hlm.

2. Implementasi Strategi

Implementasi strategi merupakan proses dimana beberapa strategi dan kebijakan diubah menjadi Tindakan melalui pengembangan program, anggaran dan prosedur. Walaupun implementasi biasanya baru dipertimbangkan setelah strategi dirumuskan, akan tetapi implementasi merupakan kunci suksesnya dari manajemen strategi. Implementasi strategi sering disebut tahap Tindakan, karena implementasi berarti mobilisasi manusia yang ada dalam sebuah organisasi untuk mengubah strategi yang dirumuskan menjadi tindakan. Tahap ini merupakan tahap yang paling sulit karena memerlukan kedisiplinan, komitmen dan pengorbanan. Perumusan strategi dan implementasi strategi harus dilihat seperti dua sisi mata uang.

3. Evaluasi Strategi

Tahap akhir dari strategi adalah evaluasi strategi. Ada tiga macam aktivitas mendasar untuk mengevaluasi strategi ialah:²³

- a. Meninjau factor-faktor eksternal dan internal yang menjadi dasar strategi
- b. Mengukur prestasi (membandingkan hasil yang diharapkan dengan kenyataan)
- c. Mengambil tindakan korektif tidak harus berarti bahwa strategi yang sudah ada akan ditinggalkan atau bahkan strategi harus dirumuskan.

²³ *Ibid.*, 8

4. Tinjauan Tentang Pelaksanaan

a. Pengertian Pelaksanaan

Pelaksanaan merupakan proses implementasi program agar bisa dijalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi serta proses memotivasi agar semua pihak tersebut dapat menjalankan tanggung jawabnya dengan penuh kesadaran dan prosuktivitas yang tinggi.²⁴

Adapun pelaksanaan menurut M. Abdul Rosyad Shaleh merupakan proses menggerakkan tenaga pelaksana untuk segera melaksanakan rencana yang telah disusun melalui pemberian motivasi, pembimbingan, penjalinan hubungan, penyelenggara komunikasi dan pengembangan pelaksana.²⁵

Jadi, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan merupakan proses implementasi program agar bisa dijalankan melalui pemberian motivasi, pembimbingan, penjalinan hubungan, komunikasi dan peningkatan pelaksanaan oleh pimpinan kepada pembimbing agar dapat menjalankan tanggung jawabnya dengan penuh kesadaran.

b. Langkah-langkah Pelaksanaan

1)Pemberian Motivasi

Pemberian motivasi merupakan sesuatu yang harus dilakukan oleh pimpinan dalam rangka menggerakkan anggotanya. Dalam pemberian motivasi yang menjadi perhatian adalah segi-segi kemanusiaan, cara-cara yang

²⁴ Ernie Tisnawati dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen Edisi Pertama*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005), hlm. 8.

²⁵ Abd Rosyad Shaleh, *Manajemen Dakwah Islam*, (Jakarta: CV Media Group, 2008) hlm. 101.

dapat dilakukan dalam pemberian motivasi adalah dengan pengikut sertaan dalam pengambilan keputusan. Dalam motivasi terkandung keinginan yang mengatifkan, menggerakkan, menyalurkan, dan mengarahkan sikap dan perilaku seseorang.²⁶

Dari definisi motivasi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa motivasi adalah kekuatan atau tenaga dalam diri seseorang, yang dapat menimbulkan kegiatan yang memberikan arah sehingga tujuan yang dikehendaki bisa tercapai dengan seksama.

2)Pembimbingan

Pembimbingan merupakan tindakan pimpinan yang dapat menjamin terlaksananya tugas-tugas sesuai dengan rencana, kebijaksanaan dan ketentuan-ketentuan lain yang telah digariskan. Sehingga apa yang menjadi tujuan dan sasaran kegiatan dapat dicapai dengan sebaik-baiknya. Pembimbingan yang dilakukan oleh pimpinan terhadap pelaksana dilakukan dengan jalan memberikan perintah atau petunjuk serta usaha-usaha lainnya yang bersifat mempengaruhi dan menetapkan arah tindakan mereka. Atas dasar ini maka usaha-usaha yang dilakukan akan berjalan dengan baik dan efektif bilamana pimpinan dapat memberikan perintah-perintah yang tepat.

3)Penjalinan Hubungan

²⁶ Dimiyati dan Mudjiono, *Belajar dan Pembelajaran*, (Jakarta:Rineka Cipta, 2009) hlm. 80

Untuk menjamin terwujudnya harmonisasi dan sinkronisasi usaha-usaha dalam sebuah kegiatan diperlukan adanya penjalinan hubungan atau koordinasi. Adapun cara-cara yang dapat dipergunakan dalam rangka penjalinan hubungan seperti : menyelenggarakan permusyawaratan, wawancara dengan para pelaksana, buku pedoman dan tata kerja, serta memo berantai.

4) Penyelenggara Komunikasi

Komunikasi timbal balik antara pimpinan dengan pelaksana sangat penting sekali bagi kelancaran proses pelaksana suatu kegiatan. Komunikasi antar pimpinan dengan pelaksana dapat berjalan efektif apabila diperhatikan hal-hal seperti: memilih informasi yang akan dikomunikasikan dalam mengetahui bagaimana cara-cara menyampaikan informasi, membangkitkan perhatian pihak penerima informasi.²⁷

5) Pengembangan atau Peningkatan Pelaksana

Pengembangan atau peningkatan pelaksana merupakan langkah yang ditempuh dalam rangka meningkatkan kemampuan pelaksana dalam pelaksanaan kegiatan. Pengembangan dapat dilaksanakan dengan berbagai metode seperti: metode demonstrasi, metode kuliah, metode konferensi, metode seminar, metode pemecahan masalah, metode tugas khusus dan metode

²⁷ Dr. Samsinar dan Nur Aisyah , *Komunikasi Antar Manusia*, (Yogyakarta: Samudra Biru anggota, 2018), hlm. 22

diskusi. Faktor-faktor yang dapat menunjang program pelaksanaan adalah sebagai berikut:²⁸

1. Komunikasi, merupakan suatu program yang dapat dilakukan dengan baik apabila jelas bagi para pelaksana. Hal ini menyangkut proses penyampaian informasi, kejelasan informasi dan konsisten informasi yang di sampaikan.
2. Resources (sumber daya), hal ini meliputi empat komponen yaitu terpenuhinya jumlah staf dan kualitas mutu, informasi yang diperlukan guna guna pengambilan keputusan atau kewenangan yang cukup guna melaksanakan tugas sebagai tanggung jawab dan fasilitas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan.
3. Disposisi, sikap dan komitmen dari pada pelaksanaan terhadap program khususnya dari mereka yang menjadi implementasi program.
4. Struktur birokrasi, yaitu SOP (standar operating procedures) yang mengatur tata aliran pelaksanaan program. Jika hal ini tidak sulit dalam mencapai hasil yang memuaskan, karena penyelesaian khususnya tanpa pola yang baku.

Keempat faktor diatas menunjukkan bahwa komunikasi mempengaruhi keberhasilan suatu proses implementasi, namun juga adanya keterkaitan dan sering mempengaruhi antar satu faktor

²⁸ Hafied Canggara, *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*, (Bandung: PT Alfabeta 2012), hlm. 80

yang satu dengan faktor yang lainnya. Selain itu dalam proses implementasi sekurang-kurangnya terdapat tiga unsur-unsur penting dan mutlak yaitu:

1. Adanya program (kebijaksanaan) yang dilaksanakan.
2. Kelompok masyarakat yang menjadi sasaran dan manfaat dari program perubahan dan peningkatan.
3. Unsur pelaksanaan baik organisasi maupun program yang bertanggung jawab dalam pengelolaan dan pengawasan dari proses implementasi tersebut.

5. Bimbingan Manasik Haji

a. Pengertian Bimbingan Manasik Haji

Definisi bimbingan menurut Tiedeman sebagaimana dikutip oleh Prayitno dan Erman Amti bimbingan dapat diartikan sebagai membantu seseorang agar menjadi berguna, tidak sekedar mengikuti kegiatan yang berguna. Lebih lanjut, definisi bimbingan menurut L. Crow dan A. Crow sebagaimana dikutip oleh Prayitno dan Erman Amti bimbingan dapat diartikan bantuan yang diberikan oleh seseorang, laki-laki atau perempuan, yang memiliki kepribadian yang memadai dan terlatih dengan baik kepada individu-individu sertiap usia untuk membantunya mengatur kegiatan hidupnya sendiri, membuat keputusan sendiri dan menanggung bebannya sendiri.²⁹

²⁹Prayitno dan Erman Amti, *Dasar – Dasar Bimbingan*,(Jakarta: Adi Putro 2010), hlm. 94

Manasik haji menurut Kementerian Agama Republik Indonesia adalah rangkaian ibadah haji yang diawali dengan ihram, yang terdiri dari wajib, fadhu dan sunnah.³⁰ Jadi dapat disimpulkan bahwa bimbingan manasik haji adalah bantuan berupa pembekalan, arahan dan pedoman tata cara ibadah haji yang diberikan kepada calon jamaah haji agar mampu memahami rangkaian ibadah haji.

b. Pengertian, Tugas, Fungsi, dan Kewajiban Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)

Dalam undang-undang Nomor 13 tahun 2008 pasal 30 dijelaskan bahwa “Dalam rangka pembinaan ibadah haji, masyarakat dapat memberikan bimbingan ibadah haji, baik secara perseorangan maupun dengan membentuk kelompok bimbingan.³¹ Kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) merupakan lembaga sosial keagamaan yang telah mendapat izin Kementerian Agama untuk melaksanakan bimbingan terhadap jamaah haji.³²

Tugas Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) adalah melaksanakan bimbingan ibadah haji dan bukan sebagai penyelenggara ibadah haji. Adapun fungsinya adalah sebagai mitra pemerintah dalam memberikan bimbingan terhadap jamaah haji. Sedangkan kewajiban dari Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) meliputi.

³⁰ Mohammad Hatta, *Eksiklopedia Haji & Umrah*, (Jakarta: Diva Press 2014 hlm. 20

³¹ Undang – Undang Nomor 13 Tahun 2008 pasal 30.

³² Direktur Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah, *Buku Pintar Penyelenggara Ibadah Haji*, (Jakarta: 2012), hlm. 2

- 1) Memberikan bimbingan kepada jamaah haji.
- 2) Mentaati peraturan perundangan-undangan yang berkenaan dengan penyelenggara ibadah haji.
- 3) Mengkoordinasikan dan membantu kelancaran penyelenggara ibadah haji dengan petugas yang terkait.
- 4) Mendatangi surat perjanjian dengan jamaah haji yang berisi hak dan kewajiban kedua belah pihak.
- 5) Menyampaikan daftar jamaah yang dibimbing kepada Kepala Kantor Kementerian Agama setempat.
- 6) Menonjolkan identitas nasional dan bukan identitas kelompok.
- 7) **Aktivitas Bimbingan Manasik Haji**

Aktivitas bimbingan manasik haji yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama RI adalah :

1) Materi Bimbingan

Sacara garis besar materi bimbingan yang diberikan meliputi kebijakan penyelenggara ibadah haji di tanah air, taklimatul hajj, manasik haji, fikih haji, manasik haji perjalanan dan keselamatan penerbangan, informasi kesehatan haji, ziarah, arbain, hikmah ibadah haji.³³

2) Peserta Manasik Haji

Peserta bimbingan manasik haji adalah Jamaah haji yang sudah melunasi Biaya Penyelenggara Ibadah Haji (BPIH) dalam alokasi kuota berangkat haji tahun berjalan. Jumlah

³³ David Samiyono, Implementasi Bimbingan Manasik Haji ‘‘Studi Masyarakat dan Tradisi’’, Journal Smart Vol. 02 Nomor 02 Desember 2016, hlm. 167

peserta bimbingan di KBIH NW Pancor tergantung berapa banyak Jamaah haji yang mengikuti bimbingan manasik haji di KBIH Pancor.

3) Pembimbing Manasik Haji

Pembimbing manasik haji adalah orang yang menguasai pengetahuan manasik haji, peragaan manasik haji, sosialisasi kebijakan haji serta mengetahui adat budaya dan kondisi alam Arab Saudi.³⁴

4) Kriteria Pembimbing

Pembimbing manasik haji harus memenuhi standar kualifikasi meliputi³⁵ :

- a) Pendidikan minimal S-1 atau sederajat pesantren
- b) Pemahaman mengenai ilmu fikih haji
- c) Pengalaman melakukan ibadah haji
- d) Memiliki kemampuan leadership (kepemimpinan)
- e) Memiliki akhlakul karimah
- f) Diutamakan mampu berkomunikasi dengan Bahasa Arab
- g) Diutamakan lulus sertifikasi.

5) Metode Bimbingan

Metode bimbingan merupakan cara kerja yang digunakan untuk memudahkan kita dalam melaksanakan sesuatu pekerjaan atau kegiatan agar tercapai tujuan yang diinginkan. Metode bimbingan manasik haji yang

³⁴ Direktur Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah, *Buku Pintar Penyelenggara Ibadah Haji*, (Jakarta: 2012), hlm. 22

³⁵ Ibid., hlm. 36

dilaksanakan oleh pembimbing manasik berupa ceramah, tanya jawab, praktik manasik dan simulasi haji.

6) Evaluasi Bimbingan

Evaluasi merupakan tahap akhir dan akan di ketahui tercapainya tujuan, kesesuaian proses dengan pencapaian tujuan, dan ketetapan tindakan yang diberikan. Evaluasi bimbingan dilaksanakan sebagai bahan acuan untuk melaksanakan bimbingan selanjutnya agar lebih baik lagi.³⁶

G. Metodologi Penelitian

1. Jenis penelitian

Penelitian ini termasuk kedalam penelitian lapangan yakni penelitian ini dilaksanakan di lingkungan tertentu untuk melaksanakan pengamatan dan pengumpulan data. Penelitian ini akan dilaksanakan di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah NW Pancor Lombok Timur, metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Yang dimana penelitian kualitatif akan menghasilkan data deskriptif berupa kata – kata tertulis dan bukan angka. Hal ini merujuk pendapat Bbog dan Taylor mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan.³⁷

³⁶ Farida Yusuf Tayibnapis, *Evaluasi Program*, (Jakarta: PT Rinneka Cipta, 2000), cet.1, hlm. 14

³⁷ Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Risda Karya, 2012), hlm 3.

Ditinjau dari sifatnya, penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan menggambarkan secara sistematis dan akurat fakta serta karakteristik mengenai bidang tertentu. Dalam hal ini berkaitan dengan peningkatan pelayanan dan pembinaan manasik haji pada. Dalam penulisan ini peneliti tidak memanipulasi atau memberikan perlakuan – perlakuan tertentu terhadap obyek penelitian, semua kegiatan atau peristiwa berjalan apa adanya.

1) Sumber data

Sumber data ini merupakan sesuatu yang sangat penting untuk digunakan dalam penelitian guna menjelaskan valid atau tidaknya suatu penelitian. Dalam hal ini menggunakan

a) Data Primer

Data primer adalah data yang diambil dari sumber data yang pertama di lapangan sumber pertama di mana sebaauh data dihasilkan.³⁸ Data primer ini, di peroleh dengan cara mewawancara jawaban atas pertanyaan yang disajikan melalui wawancara secara langsung dengan pimpinan lembaga KBIHU NW Pancor Kabupaten Lombok Timur.

b) Data Skunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh ke dua setelah data primer. Tidak menutup kemungkinan peneliti sulit atau tidak mendapatkan data dari sumber sekunder dikarenakan ada sesuatu hal yang sifatnya sangat pribadi.

³⁸ Burhan Bungin, *Metodelogi Penelitian Sosial*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2001), hlm. 129

Oleh karena itu, peneliti juga menggunakan data sekunder sebagai bahan pembanding dari data primer yang telah diperoleh.

2) Metode Pengumpulan Data

a) Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan oleh pewawancara kepada responden, dan jawaban – jawaban responden dicatat atau direkam.³⁹ Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik interview bebas terpimpin yang menurut Sutrisno Hadi yaitu peneliti melakukan tanya jawab langsung dan dalam melakukan wawancara yang dipersiapkan sebelumnya.⁴⁰ Akan tetapi wawancara tersebut hanya memuat garis besar mengenai hal yang ditanyakan oleh peneliti. Metode ini digunakan karena metode ini paling praktis dan efisien untuk mendapatkan data disamping itu karena pertanyaan ini menyangkut pertanyaan umum oleh karena itu pendapat mereka harus melibatkan dan dijadikan sumber utama. Tentunya peneliti harus mewancarai pimpinan KBIHU NW Pancor yaitu, H. Mursyidin Zuhdi, QH, SS, M.Pd (wakil ketua KBIHU NW Pancor)Hj. Dukha Yunitasari, SH. M.Pd.(Sekretaris), Dr. TGH. Abdul Aziz Sukarnawadi, MA. (Seksi Pembimbing Ibadah).


³⁹ Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian suatu pendekatan Praktis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 183

⁴⁰ Irawan Soeharto, *Metode Research*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 1999), hlm. 40

Maka dari itu peneliti disini akan paparkan hasil wawancara peneliti dengan pihak lembaga dan narasumber yang terkait. Adapun hasilnya sebagai berikut:

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimanana sejarah singkat terbentuknya KBIH NW Pancor ?	<p>“KBIH NW Pancor ini didirikan oleh Maulana Syekh Tuan Guru Kyai Haji Muhammad Zainuddin Abdul Majid yang didirikan pada tahun 1997 dengan nama LBIH (lembaga bimbingan ibadah haji). Pada tahun 2019 dirubah menjadi KBIHU HamzaNWadi NW Pancor sesuai dengan undang-undang no. 8 tahun 2019.”</p>
2	Apa Visi, Misi dan tujuan KBIH NW Pancor ?	<p>Visi misi “ Terwujudnya KBIHU yang mampu melayani dan membimbing jamaah haji menjadi mambrur”</p> <p>Tujuan</p> <p>1. membantu melayani tamu Allah dengan tujuan mendapatkan haji</p>

		<p>mambrur.</p> <p>2. memberikan bimbingan manasik haji sebelum dan selama melaksanakan ibadah haji</p> <p>3. menyediakan sarana informasi dan penyelenggaraan bagi jamaah.</p>
3	<p>Apa saja Program bimbingan di KBIH NW Pancor ?</p>	<p>Ada 3 program bimbingan pada KBIH NW Pancor sebagai berikut:</p> <p>1. Bimbingan Umum: bimbingan umum ini dilaksanakan 1x sebulan dalam bimbingan tersebut tidak saja yang berkaitan dengan haji tetapi terkait juga masalah ibadah-ibadah yaumiahnya mulai dari tata cara berwudhu, sholat yang terkait dengan Arkanul Islam. Bimbingan umum ini dijalankan selama 1 tahun setelah 1 tahun barulah beranjak ke bimbingan tahap kedua yaitu bimbingan khusus.</p> <p>2. Bimbingan Khusus: bimbingan khusus ini pihak lembaga sudah membentuk rombongan dan regu. Kemudian untuk 1 regu beranggotakan</p>

	 <p>Perpustakaan UIN Mataram</p>	<p>11 orang dan 1 orang ketua regu. Dalam pembuatan regu diutamakan jamaah yang satu kampung/desa, dalam bimbingan regu ini pihak pembimbing mendatangi rumah jamaah yang sudah di tentukan oleh ketua regu masing-masing. Dalam bimbingan rombongan ini berjumlah 45 orang. Dalam 1 rombongan terdiri dari 4 regu dan dibuatkan 1 ketua rombongan. Tujuan dibuatkan rombongan ini adalah untuk memudahkan para jamaah saling mengenal culture dan budaya masing-masing. Bimbingan khusus ini dilaksanakan selama 5 bulan dalam 1 bulannya membutuhkan pertemuan minimal 2x sehingga total pertemuannya itu sekitar 13x pertemuan sampai menjelang keberangkatan.</p> <p>3. Bimbingan Regu: Bimbingan regu ini adalah pihak pembimbing mendatangi rumah calon jamaah haji yang sudah di tentukan oleh ketua</p>
--	--	---

		regunya masing-masing.
4	Apa saja kendala dalam menjalankan program bimbingan ?	“Untuk kendala dalam menjalankan program bimbingan yang kami lakukan tentu semua berjalan dengan baik hanya saja disini kami masih kesulitan dalam membagi kelompok bimbingan yang harus sesuai dengan daerahnya masing-masing dikarenakan segi bahasa tiap daerah berbeda-beda.”
5	Bagaimana strategi manajemen KBIHU dalam peningkatan kualitas jamaah haji ?	“Strategi yang kami lakukan disini tidak lepas dari fungsi manajemen yaitu, <i>planning, organizing, actuating,</i> dan <i>controlling</i> . Adapun dari strategi untuk manajemen peningkatan kualitas jamaah haji ialah, melakukan pembinaan, bimbingan prahaji, dan bimbingan manasik haji”
6	Apa saja faktor penghambat dan pendukung dalam meningkatkan	“ mungkin dari pendukung dulu ya, kalau pendukung ya semua pengurus

	<p>kualitas jamaah haji ?</p>	<p>organisasi menjalankan tugas organisasi dengan baik, dengan kompak juga. Kami juga sudah memiliki izin dari kemenag mengenai penyelenggaraan ibadah haji, memiliki sumber daya manusia yang memadai, serta memiliki banyak pembimbing yang berkompeten di bidangnya. Terus untuk penghambat ya, latar pendidikan jamaah yang berbeda-beda yang berpengaruh terhadap pemahaman jamaah, tempat praktik manasik belum ada.”</p>
7	<p>Apa saja kendala yang di temui selama memberikan bimbingan ?</p>	<p>“ kendala ya, jadi kalau untuk kendala kami pada saat melakukan bimbingan ialah, saat penyampaian materi, segi bahasa, tempat praktik manasik belum ada. Disini kami masih mengandalkan gambar yang telah kami buat sebagai contoh untuk jamaah haji.”</p>

b) Observasi

Menurut *Irawan Soehartono* observasi adalah pengamatan yang menggunakan indera penglihatan yang

berarti tidak mengajukan pertanyaan-pertanyaan.⁴¹ Metode observasi yang digunakan untuk mengamati kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh lembaga KBIH, terutama penulis akan lebih mengamati tentang segala interaksi atau aktivitas, serta pelayanan-pelayanan yang dilakukan oleh pengurus serta karyawan dalam melayani jamaah haji dan umroh di lembaga tersebut.

c) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen dan cenderung menjadi data sekunder. Pemakaian data dokumentasi digunakan oleh peneliti untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah ilmiah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan lain sebagainya.⁴²

Setelah peneliti melakukan pengamatan dokumentasi, lalu peneliti memohon izin untuk meminta *copy* data dokumentasi kepada lembaga yang berhak. Metode dokumentasi, akan mendukung hasil penelitian dengan metode wawancara dan observasi. Sehingga, hasil penelitian lebih terpercaya. Tetapi, peneliti perlu mencermati dari dokumentasi, karena tidak semua dokumentasi memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi.

⁴¹ *Ibid*, hlm. 69

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 227

3) Teknik Analisa Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data dan penyajian data dengan mengelompokkannya dalam suatu bentuk yang mudah di baca dan interpretasinya.⁴³

Bentuk penelitian yang peneliti gunakan adalah bentuk kualitatif atau non statistik, maka metode analisis data yang digunakan adalah analisa induktif. Metode induktif suatu analisa berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan analisis hubungan tertentu atau menjadikan hipotesis. Berdasarkan hipotesis yang dirumuskan berdasarkan data yang diperoleh, kemudian dicarikan data lagi secara berulang-ulang sehingga selanjutnya dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut diterima atau di tolak berdasarkan data yang terkumpul. Alur pemikiran ini digunakan untuk memperoleh suatu pendapat yang terdiri dari beberapa pendapat bersifat khusus. Dengan cara menghubungkan pendapat tersebut kemudian ditarik kesimpulan secara umum.⁴⁴

Pada penelitian ini, peneliti menganalisis data dengan model Miles dan Huberman yang menggunakan prosedur model analisis mengalir (*Flow Analysis Models*) melalui tiga jalur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu : 1) Reduksi data (*data reduction*) merupakan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, dengan demikian data yang

⁴³ Ulber Silalahi, *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung: PT Rafika Aditama, 2010), hlm. 332.

⁴⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 335

direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan, 2) Penyajian data (*data displays*), setelah data di reduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Peneliti akan menyajikan data dengan teks yang bersifat naratif, 3) penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing/verification*) merupakan kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti – bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.⁴⁵

6. Teknik Validitas Data

Dalam penelitian kualitatif, menjaga keabsahan data yang diperoleh merupakan faktor utama. Maka dalam melakukan keabsahan data data, peneliti perlu memeriksa data kembali sebelum diproses dalam bentuk laporan yang disajikan. Agar tidak terjadi kesalahan, maka peneliti melakukan uji kredibilitas data. Menurut Sugiyono, dalam uji kredibilitas data terdapat empat macam cara, yaitu :

⁴⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2020), hlm. 134

1. Perpanjangan pengamatan

Keikutsertaan perpanjangan bertujuan untuk membangun kepercayaan informan, terhadap peneliti dan juga kepercayaan diri pada peneliti. Kepercayaan informan dan diri peneliti, merupakan proses pengembangan yang setiap harinya akan semakin bertambah, dan merupakan alat untuk mencegah adanya penipuan informasi dari subjek.⁴⁶ Sebagai bukti peneliti membuat surat keterangan perpanjangan pengamatan. Kemudian, dilampirkan pada lembar laporan penelitian.

2. Peningkatan ketekunan

Peningkatan merupakan teknik pemeriksaan data, dimana peneliti dituntut untuk lebih teliti dan rinci dalam menghubungkan faktor-faktor yang menonjol. Peneliti berulang-ulang menelaah hasil penelitiannya dari awal hingga akhir. Sehingga, peneliti benar-benar memahami penelitiannya serta menghasilkan penelitian yang akurat.

3. Triangulasi

Triangulasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara menggabungkan dari berbagai teknik, dan sumber data yang telah diperoleh. Triangulasi teknik, berarti peneliti menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Sedangkan, triangulasi sumber berarti peneliti mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.

⁴⁶ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, edisi revisi , (Bandung: PT Remaja Rosdakarya ,2009), hlm. 329

Peneliti menggabungkan semua hasil penelitian, baik dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan kata lain, triangulasi merupakan menguji keabsahan data dari hasil penelitian dengan peneliti, metode, teori, dan sumber data.⁴⁷

H. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah tahap demi tahap pembatasan karya ilmiah ini, maka penulis menyusun ke dalam empat bab, dimana setiap bab terdiri dari beberapa sub bab. Bab-bab yang ada secara umum dan keseluruhannya saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya, yang diawali dari bab I yaitu pendahuluan sampai bab IV yaitu penutup yang berupa kesimpulan dan saran-saran sebagai akhirnya. Selengkapya sebagai berikut :

BAB I merupakan pendahuluan yang mencakup keseluruhan isi yang menjelaskan tentang konteks penelitian Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat, Ruang Lingkup dan Setting Penelitian, Telaah Pustaka, Kerangka Teori, Metode Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.

BAB II merupakan data penelitian, gambaran umum tentang Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) NW Pancor Lombok Timur dalam peningkatan kualitas pelayanan haji dan pembinaan yang dilakukan oleh pihak lembaga.

⁴⁷ Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu – Ilmu Social*, (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 264

BAB III merupakan analisis terhadap peningkatan kualitas haji dan pembinaan manasik haji oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) NW Pancor serta pelaksanaan pembinaan yang dilakukan oleh pihak KBIHU itu sendiri.

BAB IV merupakan bab penutup yang diakhiri dengan kesimpulan yang merupakan jawaban dari permasalahan yang dibahas. Kemudian juga mencatumkan lampiran sebagai bahan dokumentasi dan pembuktian penelitian, dan yang terakhir mencatumkan daftar pustka sebagai rujukan sehingga disebutlah karya ilmiah.

I. Rencana Jadwal Penelitian

Berdasarkan judul penelitian di atas maka rencana jadwal kegiatan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu mengkaji lebih dalam tentang Strategi Manajemen Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan dan Bimbingan Manasik Haji Terhadap Jama.ah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NW Pancor Lombok Timur pada tanggal 20 April-selesai.

Perpustakaan UIN Mataram

BAB II

PAPARAN DATA DAN TEMUAN

A. Gambaran Umum Tentang Lokasi Penelitian

1. Sejarah singkat berdirinya KBIH NW Pancor kabupaten Lombok timur

KBIH NW Pancor merupakan KBIH yang didirikan oleh Maulana Syekh Tuan Guru Kyai Haji Muhammad Zainuddin Abdul Majid yang didirikan pada tahun 1997 dengan nama LBIH (Lembaga Bimbingan Ibadah Haji) kemudian pada tahun 2001 nama semulanyanya LBIH di hapus oleh pemerintah dan diubah menjadi KBIH.

Kemudian pada tahun 2019 dirubah kembali menjadi KBIHU HamzanWadi NW Pancor sesuai dengan undang-undang no. 8 tahun 2019. Ijin operasionalnya itu setiap 3 tahun diadakan akreditasi dari kementerian agama dalam hal ini dilakukan oleh KaNWil Kementerian Agama. Dalam akreditasi ini dilihat perkembangan lembaganya, keberadaan jamaahnya, laporan setiap tahun, dan pemberangkatan jamaah setiap tahun.⁴⁸

Sebagai lembaga haji berdiri lebih dari 10 tahun dan memiliki izin penyelenggara ibadah haji dan umrah khususnya dari kementerian agama. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji yang berkantor di pusat di jln TGKH. M. Zainuddin Abdul Majid No. 130 Kelurahan Pancor, namun dalam hal ini peneliti hanya

⁴⁸ Mursyidin, QH, SS, M.Pd, (Wakil Ketua KBIHU Hamzanwadi Nw Pancor), *Wawancara*, 16 Maret 2021

memfokuskan pengamatan pada strategi manajemen KBIHU dalam meningkatkan kualitas haji.

2. Visi Misi dan Tujuan

Setiap lembaga haji tentunya memiliki visi misi serta tujuan yang akan dijadikan kiblat oleh suatu lembaga haji tersebut. Visi misi serta tujuan KBIHU HamzaNWadi NW Pancor adalah :

Visi misi yaitu “ Terwujudnya KBIH yang mampu melayani dan membimbing jamaah haji menjadi mabrur “

Tujuan terbentuknya visi misi ini yaitu :

1. Membantu melayani tamu Allah dengan tujuan mendapatkan haji yang mabrur
2. Memberikan bimbingan manasik haji sebelum dan selama melaksanakan ibadah haji
3. Menyediakan sarana informasi dan pembelajaran bagi jamaah agar dapat memaksimalkan persiapan pelaksanaan ibadah haji.

3. Letak Georafis KBIH HamzaNWadi NW Pancor

KBIHU HamzaNWadi NW Pancor yang telah lebih di kenal dengan KBIH NW Pancor yang berlokasi di gedung Birrul Wadain di Jln. Tgh Zainuddin Abdul Majid No. 130 Kelurahan Pancor, merupakan sebuah lembaga yang bergerak dalam bidang jasa pemberangkatan ibadah haji dan umrah. KBIHU NW Pancor cukup di kenal di kalangan masyarakat terbukti dengan banyaknya jamaah haji dan umrah yang menggunakan jasa lembaga KBIH ini.⁴⁹

⁴⁹ Mursyidin, Q.H, SS, M.Pd, (Wakil Ketua KBIHU Hamzanwadi Nw Pancor), *Wawancara*, 16 Maret 2021

4. Struktur Organisasi KBIH HamzaNWadi NW Pancor

Adapun susunan dan personalia pengurus Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah HamzaNWadi NW Pancor Periode 2019-2024 :

1. Pembina : Hj. Siti Rahun Zaunuddin, S, Ag
Dr. TGKH. M.Zainul Majdi, MA
2. Ketua : Dr. Ir. Siti Rohmi Djalilah, M,Pd
3. Wakil ketua : H.Mursyidin Zuhdi,QH,SS,M.Pd
4. Sekretaris : Hj. Dukha Yunitasari, SH.M.Pd
5. Wakil Sekretaris : H. Farid Zaini, S.T.M, M,Kom
6. Bendahara : Hj. Sitti Hidayati, S.Ps.I
Novi Sukmawati Fajri S.Pd.
7. Seksi pembimbing ibadah
 - a. TGH. M. Yusuf Ma'mun
 - b. TGH. Hadatullah Muh. Abdul Aziz, MA.
 - c. Dr. TGH. Sholah Sukarnawadi, MA.
 - d. TGH. Ayudin, Lc
 - e. Dr. TGH. Abdul Aziz Sukarnawadi, MA
8. Seksi operasinal dan humas
 - a. TGH. Muhammad Zuhdi, Lc, M.Pd.I
 - b. TGH. Mustapa Alawi
 - c. TGH. Ja'faruddin Munir
 - d. TGH. Drs. H. M. Syafi'i Ahmad, MA
 - e. H. Muh. Amin, QH, M.Pd.I.I
9. Seksi sekretariat
 - a. Muhammad Nur, S.pd
 - b. M. Rusli Wardana, S.Ag

- c. Iwan Usma Wardani, S.Pd
- d. Zainul Watoni, S.Pd

(Sumber : Dokumentasi Strutur Organisasi KBIHU NW Pancor Lombok Timur)
(Lombok Timur, Selasa 16 Maret 2021)

5. Program KBIH NW Pancor

Program perjalanan ibadah haji yang diselenggarakan oleh KBIHU NW Pancor, namun dalam menjalankan program kami tetap mengikuti prosedur dan ketentuan Kementerian Agama. KBIHU NW Pancor juga memberikan program bimbingan yaitu, bimbingan umum, bimbingan khusus, dan bimbingan regu. Adapun penjelasan program bimbingan sebagai berikut.⁵⁰

- a. Bimbingan Umum : bimbingan umum ini dilaksanakan 1x sebulan dalam bimbingan tersebut tidak saja yang berkaitan dengan haji tetapi terkait juga masalah ibadah-ibadah yaumiahnya mulai dari tata cara berwudhu, sholat yang terkait dengan Arkanul Islam. Bimbingan umum ini dijalankan selama 1 tahun setelah 1 tahun barulah beranjak ke bimbingan tahap kedua yaitu bimbingan khusus.
- b. Bimbingan Khusus : dalam bimbingan khusus ini pihak KBIH sudah membentuk rombongan dan regu. Kemudian untuk 1 regu beranggotakan 11 orang dan 1 orang ketua regu. Dalam pembuatan regu diutamakan jamaah yang satu kampung/desa, dalam bimbingan regu ini pihak pembimbing mendatangi rumah jamaah yang sudah di tentukan oleh ketua regu masing-

⁵⁰ Mursyidin, QH, SS, M.Pd, (Wakil Ketua KBIHU Nw Pancor), Wawancara Program Bimbingan, 16 Maret 2021

masing. Dalam bimbingan rombongan ini berjumlah 45 orang. Dalam 1 rombongan terdiri dari 4 regu dan dibuatkan 1 ketua rombongan. Tujuan dibuatkan rombongan ini adalah untuk memudahkan para jamaah saling mengenal culture dan budaya masing-masing. Bimbingan khusus ini dilaksanakan selama 5 bulan dalam 1 bulannya membutuhkan pertemuan minimal 2x sehingga total pertemuannya itu sekitar 13x pertemuan sampai menjelang keberangkatan.

- c. Bimbingan Regu : Bimbingan regu ini adalah pihak pembimbing mendatangi rumah calon jamaah haji yang sudah di tentukan oleh ketua regunya masing-masing.

6. Materi dan Metode Bimbingan Ibadah Haji

Materi dan metode yang digunakan dalam pola pembinaan calon jamaah haji disesuaikan dengan kondisi dan tingkat pengetahuan calon jamaah haji, sehingga akan mempermudah pemahaman calon jamaah haji dalam menerima materi tentang pendalaman manasik haji.⁵¹

1. Materi bimbingan ibadah haji meliputi pemanduan perjalanan haji, bimbingan manasik haji, Tanya jawab persoalan haji, doa dzikir ibadah haji, dan penegasan (regu, rombongan, dan kloter), kesehatan haji, akhlakul karimah dan pengenalan budaya adat istiadat di Arab Saudi dan peragaan manasik haji meliputi cara berpakaian ihram untuk pria atau wanita, cara melakukan thawaf, cara melakukan sa'i cara memotong rambut, cara melontar jumroh dan lain sebagainya.

⁵¹ Dr. TGH. Abdul Aziz Sukarnawadi, (Divisi Pembimbing Ibadah Haji), *Wawancara*, 18 Maret 2021

2. Metode bimbingan ibadah haji adalah cara pembimbing menyampaikan materi bimbingan kepada calon jamaah haji agar lebih mudah menyerap, mengerti dan memahami materi bimbingan dengan mudah. Metode yang digunakan dalam pembimbing sebagai berikut:

- (1) *Home visit* atau berkunjung ke rumah adalah pembimbing mendatangi calon jamaah haji di rumahnya/berkumpul di suatu tempat yang sudah ditentukan oleh ketua regunya masing-masing. Calon jamaah haji diajak berdialog dan untuk mempelajari buku materi bimbingan.
- (2) Ceramah adalah penjelasan tentang haji yang disampaikan oleh pembimbing kepada calon jamaah yang berkumpul di suatu tempat.
- (3) Tanya jawab dilaksanakan sebagai kelanjutan ceramah untuk memberikan pemahaman yang sempurna kepada calon jamaah haji terhadap materi yang telah disampaikan.
- (4) Peragaan yaitu visualisasi dari setiap pembelajaran yang dicontohkan oleh pembimbing dan di perhatikan serta diperagakan oleh para calon jamaah haji.
- (5) Diskusi adalah bertukar pikiran untuk mencapai sesuatu atau beberapa kesimpulan pemahaman calon jamaah haji terhadap materi bimbingan ibadah haji.⁵²

⁵² *Ibid.*

7. Data Pemberangkatan Jamaah Haji KBIH NW Pancor Musim Haji

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan dengan beberapa subjek penelitian dengan uraian data sebagai berikut

Tabel 2.1

No	Tahun	Jumlah
1	2017	560 Jamaah
2	2018	600 Jamaah
3	2019	680 Jamaah
4	2020	530 Jamaah
5	2021	480 Jamaah

Dari hasil tabel di atas disini dapat peneliti lihat bahwa KBIHU NW Pancor ini tiap tahunnya memiliki peningkatan jamaah. Dimulai dari lima ratus jamaah hingga sampai enam ratusan jamaah yang terdaftar di KBIHU NW Pancor tersebut. Peningkatan jamaah tiap tahunnya diakibatkan karena pihak lembaga memberikan pelayanan serta bimbingan yang sesuai dengan kondisi jamaah haji sehingga masyarakat tertarik untuk mendaftar sebagai calon jamaah haji. Namun pada tahun 2020

KBIHU NW Pancor ini mengalami penurunan calon jamaah haji walaupun pihak lembaga sudah memaksimalkan strategi perekrutan calon jamaah yang sudah diterapkan oleh KBIH itu sendiri. Penurunan ini dikarenakan pada tahun 2020 hingga saat ini Indonesia mendapat suatu musibah yaitu Covid-19 yang menyebabkan pembatalan pemberangkatan calon jamaah haji.

Seperti yang di ungkapkan oleh Wakil Ketua KBIHU NW Pancor dalam wawancaranya.

Pandemi Corona virus 2019 (COVID-19) yang terjadi pada tahun 2020 telah mempengaruhi lebih dari 200 negara. Pandemi ini berdampak pada kehidupan social, ekonomi, pendidikan dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Pandemi Corona virus 2019 (COVID-19) ini juga telah membuat penyelenggaraan ibadah haji dan umrah tahun 2020 dilaksanakan secara terbatas dengan menerapkan protocol kesehatan. Itulah kenapa pada tahun sebelumnya pihak lembaga kami mengalami penurunan angka jamaah karena salah satunya kendala pandemi yang membuat rencana penyebaran brosur dihentikan sementara pada saat itu untuk mencegah penularan Corona virus 19 tapi strategi lainnya seperti penyebaran pamphlet, informasi

mengenai pemberangkatan jamaah haji tetap kami share di media online kami yaitu facebook⁵³

8. Legalitas dan Izin Operasional KBIH NW Pancor Kabupaten Lombok Timur

Berdasarkan surat Keputusan Direktur Jenderal Bimas Islam dan penyelenggara haji Nomor : D/348 Tahun 2003 tanggal 24 september 2003 tentang petunjuk pelaksanaan penyelenggara Ibadah Haji dan Umrah dan Nomor : D/297 Tahun 2004 tentang petunjuk pelaksanaan Akreditasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dengan ini menyatakan.⁵⁴

Nama : KBIH NW Pancor
 No. SK Izin Operasional : 105 Tahun 2016
 Tanggal : 04 Maret 2016
 Tanggal Akreditasi : 25 Januari 2016
 Alamat : Jl. KH. Muhammad Zainuddin
 Abdul Majid No. 70 Pancor
 Kecamatan : Selong
 Kabupaten/Kota : Lombok Timur
 Provinsi : Nusa Tenggara Barat (NTB)
 Penyelenggara : Yayasan Pondok NW Pancor

⁵³ Mursyidin, QH, SS, M.Pd, (Wakil Ketua KBIHU Hamzanwadi Nw Pancor), *Wawancara*, 20 Maret 2021

⁵⁴ Surat Keputusan Izin Operasional dan Penyelenggaraan Haji no : D/348 Tahun 2003 Tanggal 24 September 2003 Tentang Pelaksanaan Penyelenggaraan Ibadah Haji.

B. Strategi Peningkatan Kualitas Bimbingan Haji

1. Strategi Manajemen KBIH NW Pancor

Strategi manajemen adalah suatu proses yang berbeda terdiri dari *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling* yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dengan menggunakan manusia dan sumber daya lainnya.⁵⁵ Adapun strategi manajemen yang dilakukan oleh KBIHU NW pancor untuk peningkatan kualitas jamaah haji yaitu :

1. Pembinaan

Pembinaan haji dan umrah adalah mengkoordinasikan, mengarahkan, dan mengembangkan kemampuan bersama-sama dalam kegiatan ibadah haji dan umrah demi terlaksanannya cita-cita.

2. Pra-haji, bimbingan yang dilakukan sebelum berangkat ke tanah suci, pada bimbingan pra haji ini pihak KBIH berusaha memberikan pemahaman yang sebaik mungkin kepada calon jamaah haji dengan menyusun acara manasik yang rinci tetapi tidak membosankan. Hal ini dilakukan agar untuk memastikan semua jamaah paham dengan materi yang wajib mereka dapatkan karena akan berkaitan dengan tata cara pelaksanaan haji.

3. Bimbingan, bimbingan yang akan dilakukan pada saat berada di tanah suci. Pembimbing mendampingi serta memberikan arahan kepada jamaah supaya pelaksanaan ibadah haji sesuai dengan tata cara yang disyariatkan oleh Islam.

⁵⁵ Yayat M. Herujito, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: PT. Grafindo, 2001), hlm. 13

Semua hal tersebut pasti didasari dengan adanya lembaga yang didukung dengan sarana prasarana dan perlengkapan yang memadai. Adapun sarana dan prasarana yang dimiliki oleh KBIHU NW Pancor berupa yaitu sebuah gedung sebagai kantor utama, dan terdapat juga sebuah laptop inventaris serta dua buah komputer khusus KBIHU NW Pancor. Terdapat juga dua buah lemari dokumen dan meja sekretariat serta meja tamu dan kursi pelayanan.

Pihak KBIHU NW Pancor memiliki sarana dan prasarana yang cukup memadai dan juga menyediakan bukuan panduan pada saat pelaksanaan manasik haji untuk mempermudah para jamaah memahami materi yang disampaikan.⁵⁶

2. Strategi Perekrutan Jamaah Oleh Pihak KBIHU NW Pancor

Dalam proses perekrutan setiap lembaga mempunyai strategi dan manajemen tersendiri dalam mengembangkan usahanya, begitu juga dengan pihak lembaga KBIHU NW Pancor juga memiliki strategi dalam perekrutan jamaahnya. Adapun strategi dan manajemen yang dilakukan oleh KBIHU NW Pancor ini dalam perekrutan jamaahnya, sebagai berikut:

1) Menyebarkan brosur kepada masyarakat

Penggunaan brosur oleh KBIHU NW Pancor ini sebagai alat untuk memberikan informasi tentang lembaga dan melakukan perekrutan jamaah, dan cara ini masih dilakukan sampai saat ini dengan menyebarkannya ditempat dimana orang-orang sering kali berkumpul.

⁵⁶ Hj. Dukha Yunitasari, SH. M.Pd, Wawancara Pembinaan, Kantor KBIHU Nw Pancor Lombok Timur, 24 Juni 2021

2) Melalui alumni

KBIHU NW Pancor ini dalam melakukan perekrutan jamaah haji dengan memanfaatkan alumni jamaah haji yang sebelumnya dengan memberikan pelayanan serta bimbingan manasik haji yang maksimal tentunya dari perjalanan ibadah haji dari pemberangkatan sampai pemulangan ke tanah air.

3) Spanduk atau baliho

Dalam strategi ini pihak KBIHU NW Pancor juga menaruh spanduk/baliho mengenai pendaftaran calon jamaah haji di setiap tempat-tempat strategis di sekitarnya.⁵⁷

C. Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Meningkatkan Kualitas Haji Pada KBIHU NW Pancor

Didalam suatu lembaga pasti selalu ada faktor pendukung dan penghambat dalam setiap prosesnya. Berikut adalah faktor pendukung KBIHU NW Pancor Lombok Timur :

1. Sudah mengantongi izin dari kemenag mengenai penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.
2. Memiliki kantor yang letaknya sangat strategis yaitu di Gedung Birrul Walidain di Jln. Tgh Zainuddin Abdul Majid No. 130 Kelurahan Pancor.
3. Memiliki sumber daya manusia yang memadai, professional dan sangat berpengalaman.
4. Memiliki banyak jaringan baik didalam maupun diluar negeri.

⁵⁷ TGH. M. Zuhdi, Lc., M.Pd.I, (Divisi Operasional dan Humas KBIHU Nw Pancor), *Wawancara*, 29 Juni 2021

5. Memiliki banyak pembimbing yang berkompeten di bidangnya dan profesional
6. Tersedianya buku tuntunan manasik haji dan umrah untuk jamaah haji
7. Tersedianya referensi dan bahan bacaan manasik haji tidak hanya untuk jamaah tapi juga untuk para staf lembaga.

Sedangkan faktor penghambat KBIHU NW Pancor Lombok Timur yaitu :

1. Timbulnya persaingan yang ketat dikarenakan banyaknya lembaga swasta seperti biro penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.
2. Latar belakang dan pendidikan jamaah yang berbed-beda yang berpengaruh terhadap pemahaman jamaah.
3. Jangkauan informasi kepada masyarakat
4. Tempat praktik manasik haji belum ada
5. Segi fasilitas belum memadai
6. Pandemi Corona virus 2019 (COVID-19)

BAB III

PEMBAHASAN

A. Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Bimbingan Haji Pada KBIH NW Pancor

Ibadah haji merupakan rukun Islam yang kelima yang diwajibkan bagi seorang Muslim sekali sepanjang hidupnya bagi yang mampu melaksanakannya, setiap perbuatan dalam ibadah haji sebenarnya mengandung rahasia, contoh seperti ihrom sebagai upacara pertama maksudnya adalah bahwa manusia harus melepaskan diri dari hawa nafsu dan hanya menghadap diri kepada Allah yang Maha Agung. Memperteguh iman dan takwa kepada Allah Swt karena dalam ibadah tersebut diliputi dengan penuh kekhusyu'an.⁵⁸

Ibadah haji yang kita lihat dari tahun ke tahun semakin banyak jamaah yang mendaftar sehingga masa tunggu keberangkatan jamaah juga semakin lama, begitupun juga ibadah umroh dimana semakin banyak jamaah yang mendaftar dari tahun ke tahun. Semua jamaah haji ataupun umroh tujuannya yaitu sama untuk mendapatkan haji dan umroh yang mabrur. Semakin banyaknya jamaah haji maupun umroh yang mendaftar harus dibarengi juga dengan peningkatan kualitas haji terutama pada jamaah yang belum paham alur perjalanan ibadah haji.

Seperti yang ditampilkan di bab kajian teori disini peneliti mengambil fungsi-fungsi manajemen menurut pendapat George R.

⁵⁸ Abdul Aziz dan Kustini, *Ibadah Haji Dalam Sorotan Publik*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2007), hlm. 22

Terry yang dikutip Ariffudin Siraj sebagai pembahasan mengingat pendapat ini lebih populer di kalangan masyarakat dan sering di akronimkan dengan POAC yaitu *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pengarahan), dan *controlling* (pengendalian).⁵⁹

Sebagai lembaga yang bergerak dalam bimbingan ibadah haji dan umrah dan memiliki akreditasi yang baik, maka KBIHU NW Pancor berusaha memberikan pembinaan yang berkualitas kepada calon jamaah haji dan umrah. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi pada KBIHU NW Pancor Kabupaten Lombok Timur, maka didapatkan bahwa dalam melakukan pembinaan KBIHU NW Pancor telah menyusun strategi yang di jelaskan pada BAB II .

Strategi adalah proses untuk menentukan cara dalam mengaplikasikan suatu program yang telah disusun sebelumnya secara struktur guna mencapai tujuan yang diinginkan oleh suatu lembaga atau organisasi. Strategi sangat dibutuhkan oleh semua lembaga atau organisasi dan bahkan oleh individu dalam upaya mencapai tujuan karena dengan adanya strategi yang telah dibuat dan direncanakan akan mudah untuk mencapai suatu sasaran yang diperlukan.⁶⁰

Adapun strategi manajemen yang digunakan oleh KBIHU NW Pancor dalam menjalankan program-program kerja demi

⁵⁹ Ariffudin Siraj, Cara Praktis Mempelajari Manajemen, (cet 1, Makasar: Alaudin University Press, 2012, hlm. 17

⁶⁰ Agustinus Sri Wahyudi, *Manajemen Strategik*, (Jakarta: Binarupa Aksara, 1996), Cet- ke 1, hlm. 15

terciptanya suatu tujuan dari lembaga tersebut adalah sebagai berikut:

1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah menyeleksi dan menghubungkan fakta-fakta serta menyusun dan menggunakan asumsi-asumsi mengenai masa yang akan datang dalam bentuk visualisasi dan formulasi dari kegiatan-kegiatan yang terarah yang diyakini perlu untuk mencapai hasil yang dikehendaki.⁶¹

Tanpa adanya sebuah perencanaan maka suatu perusahaan tidak akan pernah mempunyai tujuan tersendiri. Perencanaan yang matang akan menghasilkan yang optimal. Perencanaan ini dimaksudkan sebagai usaha dalam melakukan penyusunan sebuah rangkaian kegiatan ataupun program yang akan dilaksanakan. Implementasi fungsi manajemen yang pertama adalah perencanaan. Disini peneliti membedakan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan sekarang.

Dilihat dari penelitian sebelumnya dengan judul ‘‘Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al-WardahT Purwokerto’’ yang diteliti oleh Linatusy Syarifah pada tahun 2018. Disini peneliti mendapatkan hasil dari segi perencanaan dimana yang bisa peneliti simpulkan disini yaitu perencanaan pada KBIH Al-Wardah Purwokerto perencanaan yang di buat dengan matang dilihat dari bagaimana pada segi perencanaan dalam melakukan pembinaan kepada calon jamaah haji dan tentunya melakukan pengecekan daftar kelompok jamaah haji.

⁶¹ Zaini Muchrom, *Dasar-Dasar Manajemen Dakwah*, (Yogyakarta: Al-Amin Press dan IKFA, 1997), hlm. 63

Sedangkan dari analisis peneliti disini yaitu perencanaan pada KBIHU NW Pancor ini yang peneliti temukan disini perencanaan yang dilakukan yaitu melakukan pembuatan program perjalanan, bimbingan calon jamaah haji dan dilengkapi dengan fasilitas yang akan diberikan kepada jamaah. Disini perencanaan program meliputi, bimbingan/pembinaan yang akan dilakukan saat berada berada di tanah air maupun saat sudah berada ditanah suci, memberikan fasilitas transportasi, memberikan konsumsi pada saat berada ditanah suci, akomodasi, serta perencanaan perekrutan jamaah. Setiap program yang sudah direncanakan oleh KBIHU NW Pancor tentunya selalu memperhatikan fungsi dari manajemen yaitu salah satunya perencanaan. Pada saat melakukan bimbingan manasik haji ditanah air tentunya pihak KBIHU NW Pancor ini sudah menentukan materi apa saja yang akan disampaikan, siapa yang akan menyampaikan, dimana akan melakukan bimbingan, dan semua itu sudah di rencanakan oleh pihak lembaga. Alhamdulillah sejauh ini pihak KBIHU NW Pancor selalu merancang dengan baik setiap program dan apapun programnya selalu memiliki tujuan yang jelas demi kebaikan lembaga dan jamaah haji.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah suatu proses penentuan pengelompokan dan pengaturan bermacam-macam aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang-orang pada setiap aktivitas ini, menyediakan alat-alat yang diperlukan,

wewenang yang secara relative di delegasikan kepada setiap individu yang akan melakukan aktivitas tersebut.⁶²

Kekuatan suatu organisasi itu terletak pada kemampuan untuk menyusun berbagai sumber dayanya, dalam mencapai suatu tujuan yang sudah direncanakan. Semakin terkoordinir dan terintegrasi kerja organisasi, semakin efektif pencapaian tujuan-tujuan organisasi. Adapun tujuan organisasi ialah untuk membimbing manusia-manusia bekerjasama secara efektif.⁶³ Disini peneliti membedakan penelitian terdahulu dengan peneliti yang sekarang.

Dilihat dari penelitian sebelumnya dengan judul ‘’Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al-Wardah Purwokerto’’ yang diteliti oleh Linatusy Syarifah pada tahun 2018. Hasil dari penelitian ini pada segi pengorganisasian dimana yang bisa peneliti simpulkan yaitu KBIH Al-Wardah Purwokerto ini adanya pembagian kerja, dimana kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan oleh para pengurus pembinaan jamaah ditentukan dan dikelompokan dalam beberapa pembina, yang merupakan kesatuan organisasi, dalam lembaga tersebut maupun pada pelaksanaan ketika berada ditanah suci seperti dalam masalah pendaftaran, bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi ataupun masalah kesehatan.

⁶² Agus.. *Manajemen Organisasi*, (Mataram: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Mataram: 2016), Hlm. 9-10

⁶³ Sarwoto, *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 1978), hlm. 7

Sedangkan dari analisis peneliti pengorganisasian di KBIHU NW Pancor (Lotim) pada pelaksanaannya, mampu menerapkan fungsi pengorganisasian dengan baik, dan itu terbukti dari program yang dijalankan mulai dari awal perekrutan jamaah, pembagian kelompok bimbingan manasik haji seperti bimbingan umum, khusus, dan bimbingan regu seperti adanya tugas dan tanggung jawab yang ditekankan pada kejelasan tugas dan wewenang masing-masing bidang yang diterima oleh para pelaksana, tentunya semua itu berdasarkan kesanggupan dan kemampuan masing-masing sesuai dengan jenis pekerjaannya.

3. Penggerakan (*Actuating*)

Dari seluruh rangkaian proses manajemen, pelaksanaan (*Actuating*) merupakan fungsi manajemen yang paling utama. Dalam fungsi perencanaan dan pengorganisasian lebih banyak berhubungan dengan aspek-aspek abstrak proses manajemen, sedangkan fungsi *actuating* justru lebih menekankan pada kegiatan yang berhubungan langsung dengan orang-orang dalam organisasi, sehingga dalam aktivitasnya senantiasa berhubungan dengan metode dan kebijaksanaan dalam mengatur dan mendorong orang agar bersedia melakukan tindakan yang diinginkan oleh organisasi tersebut.⁶⁴

Setelah perencanaan dan pengorganisasian dilakukan, maka langkah selanjutnya disini yaitu menggerakkan atau mengarahkan mereka untuk segera melaksanakan kegiatan tersebut, sehingga apapun yang akan menjadi sebuah tujuan benar-benar tercapai. Fungsi pengarahan disini sangatlah penting dikarenakan

⁶⁴ Syamsul Munir, *Ilmu Dakwah*, (Jakarta: Amzah, 2009). Hlm. 233

merupakan fungsi yang berhubungan langsung dengan manusia (pelaksana).

Dilihat dari penelitian sebelumnya dengan judul “Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al-Wardah Purwokerto” yang diteliti oleh Linatusy Syarifah pada tahun 2018. Hasil dari penelitian ini dalam segi pengarahan yang dapat peneliti simpulkan disini dalam lembaga KBIH Al-Wardah membagi-bagi tugasnya, ada yang dibagian pembimbingan manasik haji, dan ada dibagian penjemputan jamaah itu berlaku untuk perkelompok ataupun pergrou, tentunya penjemputan ini tergantung banyaknya dari grup tersebut.

Sedangkan dari analisis untuk peneliti dalam segi pengarahan pada KBIHU NW Pancor (Lotim) dalam pelaksanaannya pihak lembaga memberikan sebuah motivasi, bimbingan, serta penaraan untuk karyawannya dan calon jamaah haji maupun umroh. Penaraan yang diberikan kepada calon jamaah haji maupun umroh yakni ketika dilaksanakannya sebuah bimbingan manasik supaya pada saat melaksanakan ibadah bisa berjalan dengan baik dan benar.

Seperti yang dikatakan oleh Ustad Mursyidin selaku wakil ketua KBIHU NW Pancor dalam wawancaranya.

Disini kami selaku pihak lembaga memberikan yang terbaik kepada calon jamaah haji maupun umroh yang dimana kami juga memberikan sebuah motivasi kepada jamaah kami dan itu kami lakukan pada saat bimbingan manasik haji. Disini

saya selaku Wakil Ketua KBIHU NW Pancor juga mengarahkan kepada petugas yang di pilih sebagai bimbingan haji untuk memberikan suatu semangat/motivasi kepada calon jamaah haji maupun umroh.⁶⁵

Keadaan internal yang baik pada KBIHU NW Pancor tersebut yang selalu membuat setiap akan diadakannya pelaksanaan program yang sudah direncanakan selalu berjalan dengan baik dan juga tercapai.

4. Pengendalian dan Pengawasan (*Contrlling*)

Pengawasan merupakan proses pengamatan dari seluruh kegiatan organisasi guna lebih menjamin bahwa semua pekerjaan yang sedang dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Dengan demikian pengawasan dimaksudkan untuk mencegah atau untuk memperbaiki kesalahan dan penyimpangan yang tidak sesuai dengan tugas dan wewenang yang telah diberikan oleh pengawas, mencakup tugas untuk melihat kegiatan-kegiatan tersebut dilaksanakan sesuai rencana ataukah tidak.⁶⁶

Pengawasan yaitu tindakan atau proses kegiatan untuk mengetahui hasil dari pelaksanaannya, kesalahan, kegagalan, untuk kemudian dilakukan perbaikan dan mencegah agar pelaksanaan tidak berbeda dengan rencana yang telah ditentukan. Setelah ketiga fungsi manajemen tersebut telah dilaksanakan maka penilain dan koreksi sangat diperlukan dalam aktivitas manajemen. Semua

⁶⁵ Mursyidin, QH, SS, M.Pd, (Wakil Ketua KBIHU Hamzanwadi Nw Pancor), *Wawancara*, 22 Maret 2021

⁶⁶ Sondang P. Siagian, *Fungsi-Fungsi Manajerial*, Edisi Revisi, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2001) hlm. 125

fungsi manajemen yang telah dilaksanakan tidak akan efektif tanpa adanya sebuah pengawasan.⁶⁷ Setelah proses perencanaan, pengorganisasian, dan penggerakan, proses selanjutnya adalah pengawasan.

Dilihat dari penelitian sebelumnya dengan judul “Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al-Wardah Purwokerto” yang diteliti oleh Linatusy Syarifah pada tahun 2018. Hasil dari penelitian ini dalam segi pengawasan/pengendalian yang bisa peneliti simpulkan yaitu pihak KBIH Ulul Al-Wardah Purwokerto ini yakni, dalam kegiatan pengawasan KBIH ini menggunakan pengawasan langsung dan tidak langsung dengan peninjauan pribadi yaitu ketua organisasi datang langsung dan melihat sendiri proses pembinaan kepada jamaah. Akan tetapi pada tahap pembinaan jamaah haji, ketua ikut terjun langsung bukan saja dalam mengawasi proses pembinaan, melainkan juga ikut aktif membina jamaah.

Sedangkan dari analisis peneliti dalam segi pengendalian atau pengawasan yakni pihak lembaga KBIHU NW Pancor ini menurut apa yang penulis teliti dan amati pihak lembaga menggunakan 1 sistem pengawasan yaitu pengawasan langsung yang dimana pengawasan langsung beliau lakukan pada seluruh rangkaian bimbingan manasik haji. Di karena Ketua KBIHU NW Pancor ini adalah Ibu Dr. Ir. Siti Rohmi Djalillah, M.Pd masih sibuk dalam pekerjaannya menjadi Wakil Gubernur NTB maka segala urusan yang menyangkut pada pengawasan diambil alih

⁶⁷ Dr. A. Anwar Prabu Mangkunegara, M.Si, *Evaluasi Kinerja SDM*, Bandung: PT Revika Aditama, 2010. Hlm. 9

oleh Wakil Ketua KBIHU NW yaitu H. Mursyidin Zuhdi, QH,SS,M.Pd. Dalam melakukan pengawasan Wakil ketua juga dibantu oleh staf yang telah diberikan amanah, dan bukan hanya itu peneliti disini juga melihat Wakil Ketua KBIHU NW Pancor ini melakukan pengawasan dengan cara memeriksa laporan-laporan yang diberikan oleh bawahannya, seperti laporan keuangan, data calon jamaah haji dan lain sebagainya. Kegiatan pengawasan ini menjadi tanggung jawab wajib pemimpin KBIHU NW Pancor yaitu Ibu Dr. Ir. Siti Rohmi Djalillah, M.pd dengan di bantu oleh Wakil Ketua KBIHU NW pancor dan di bantu oleh seluruh staf, karena tidak mungkin ketua mampu mengawasi setiap detail yang terjadi pada saat kegiatan bimbingan manasik haji berlangsung.

B. Analisis Strategi Perekrutan Jamaah Oleh Pihak KBIH NW Pancor

Strategi merupakan tindakan yang bersifat *Incremental* (senantiasa meningkat) dan terus-menerus, dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan.⁶⁸ Sondang P. Siagian (1998:15) mengartikan strategi adalah serangkaian keputusan dan tindakan mendasar yang di buat oleh manajemen puncak dan implementasi oleh seluruh jajaran suatu organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi tersebut.

George Stainer dan John Minner sendiri mengartikan bahwa strategi merupakan penempatan misi, penempatan sasaran dalam

⁶⁸ Bambang Hariadi, *Strategi Manajemen memenangkan Perang Bisnis*, Malang: Bayu Media Publishing, 2005. hlm. 5

organisasi dengan landasan kekuatan internal dan eksternal dalam merumuskan suatu kebijakan tertentu dan mengimplementasikan secara tepat sehingga tercapai tujuan yang diharapkan.

Dari pengertian para ahli di atas dapat ditarik kesimpulan strategi adalah pedoman atau aturan bagaimana memanfaatkan sumber daya yang terbatas dengan terus-menerus secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan dalam kurun waktu tertentu, dengan sangat memperhatikan factor lingkungan internal.

Rekrutmen di dalam KBIH berbeda dengan rekrutmen calon karyawan ataupun pekerja jadi yang dimaksud strategi rekrutmen di dalam penelitian ini adalah merupakan sebuah kiat, cara atau taktik untuk menarik calon jamaah haji agar menjadi bagian dari suatu lembaga. Dimana calon jamaah haji tersebut bisa disebut dengan konsumen. Dengan tujuan rekrutmen di dalam kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) adalah menarik calon jamaah haji sebanyak-banyaknya agar menjadi bagian dari KBIH tersebut.

System rekrutmen calon jamaah haji di KBIHU NW Pancor menjadi kunci keberhasilan, maka dari itu KBIHU NW Pancor memiliki metode yang berbeda dengan KBIH lainnya, maka KBIHU NW Pancor ini menerapkan system penyebaran brosur, iklan di media facebook, pemasangan baliho dan melalui alumni jamaah haji. Akan tetapi dari berbagai system yang telah di terapkan oleh pihak lembaga ada beberapa strategi yang efektif dan ada yang tidak efektif menurut peneliti amati. Adapun strategi rekrutmen yang efektif yang peneliti amati adalah rekrutmen melalui alumni jamaah haji karena apa melalui jamaah haji mereka bisa langsung mendengar pengalaman para alumni jamaah haji dan

menceritakan perjalanan ibadah haji sebelum dan sesudah pemberangkatan, bagaimana bimbingan yang dilakukan oleh pihak lembaga, memperlihatkan foto kegiatan selama di tanah suci sampai pemulangan ke tanah air. Maka dari situlah calon jamaah haji akan tertarik menggunakan jasa KBIHU NW Pancor ini untuk mendaftarkan diri sebagai calon jamaah haji. Adapun yang kurang efektif menurut peneliti disini adalah system rekrutmen menggunakan brosur kenapa peneliti katakan tidak efektif dikarenakan tidak semua dari masyarakat setempat yang bisa membaca, factor pendidikan yang minim dan juga kurangnya penjelasan dari pihak lembaga.

Jika kita lihat lebih dalam strategi yang diterapkan oleh KBIHU NW Pancor ini ada tiga strategi namun setelah peneliti amati lagi yang lebih menonjol dan digunakan oleh pihak KBIHU NW Pancor adalah system informasi dari alumni jamaah haji yang menginformasikan terhadap calon jamaah haji dengan berkomunikasi langsung dan memperlihatkan dokumentasi perjalanan haji mereka. Menurut peneliti strategi inilah yang memberi keuntungan bagi pihak KBIHU NW Pancor, dengan pemanfaatan alumni jamaah haji, pelaksanaan rekrutmen dapat mencapai tujuan.

Dari paparan analisis peneliti diatas strategi tersebut sudah dilaksanakan sebelum Corona virus melanda tetapi pada saat Corona virus sudah memasuki wilayah Indonesia otomatis strategi yang sudah dilaksanakan tentunya diberhentikan sementara dikarenakan untuk mecegah penularan Virus Corona atau bisa disebut Covid-19. Pandemi Covid-19 ini berdampak pada aspek

kesehatan social, ekonomi, dan pendidikan. Aspek ekonomi yang terdampak cukup signifikan akibat dari penerapan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Hal itulah yang mengakibatkan penurunan angka jamaah pada KBIHU NW Pancor yang tiap tahunnya meningkat sekarang malah menurun diakibatkan karena adanya wabah dari Virus Corona atau bisa disebut Covid-19. Tidak menutup kemungkinan pihak lembaga tetap membagikan informasi mengenai pendaftaran calon jamaah haji tetapi melalui media online yaitu facebook.

Seperti yang diungkapkan oleh Wakil Ketua KBIHU NW Pancor dalam wawancaranya.

Merespon situasi yang terjadi akibat dari pandemi Covid-19 yang telah mengancam berbagai sektor kehidupan, pada akhirnya lembaga KBIHU NW Pancor tidak menutup kemungkinan untuk tetap memberikan informasi mengenai pemberangkatan, pendaftaran calon jamaah haji melalui media-media online seperti facebook, whatsapp dan lain sebagainya.⁶⁹

Dari system rekrutmen calon jamaah haji yang diterapkan oleh KBIHU NW Pancor ini Alhamdulillah semua berjalan dengan maksimal dan tidak adanya hambatan walaupun ada strategi yang tidak efektif menurut peneliti amati.

⁶⁹Muryidin, QH, SS, M.Pd, (Wakil Ketua KBIHU Hamzanwadi Nw Pancor), *Wawancara*, 23 Juni 2021

C. Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Meningkatkan Kualitas Haji di KBIHU NW Pancor Lombok Timur

Dalam pelaksanaan ibadah haji yang diharapkan oleh semua jamaah adalah menjadi haji yang mabrur begitu juga dengan ibadah umrah yang diharapkan oleh semua jamaah kesempurnaan dalam beribadah. Hal ini tidak akan terwujud tanpa harus didukung oleh sarana yang memadai baik ketika di tanah air maupun di tanah suci. Persiapan ketika di tanah air seperti bimbingan manasik haji lebih diprioritas, hal ini agar para jamaah lebih memahami tentang pelaksanaan ibadah haji, sehingga hajinya menjadi haji yang mabrur dan ibadah umrahnya meraih kesempurnaan.

KBIHU NW Pancor dalam rangka meningkatkan kualitas haji calon jamaah, berusaha semaksimal mungkin untuk menerapkan fungsi manajemen. Walaupun dalam pelaksanaannya tidak bisa terlepas dari factor pendukung dan penghambat. Pada proses pembinaan/bimbingan manasik di KBIHU NW ini juga terdapat factor pendukung dan penghambat yang akan dianalisis oleh peneliti. Adapun factor pendukung dari KBIHU NW ini yang dapat peneliti simpulkan yaitu :

1. Sudah mengantongi izin dari kemenag mengenai penyelenggaraan ibadah haji dan umrah.
2. Pemilihan lokasi kantor yang tepat dan sangat strategis yaitu di gedung Birrul Walidain di Jln. Tgh Zainuddin Abdul Majid No.130 kelurahan Pancor sehingga mudah terlihat dan

dijangkau oleh masyarakat, akses yang cukup mudah untuk mengetahui informasi mengenai pemberangkatan calon jamaah.

3. Mempunyai sarana dan prasarana yang cukup memadai dalam memberikan pelayanan. Disini peneliti juga melihat pada KBIHU NW Pancor dalam hal sarana dan prasarana yang sudah cukup memadai, yang dimana prasarana ini adalah sebagai alat bantu untuk staf KBIHU untuk menunjang dan mempermudah proses komunikasi dan timbal balik antara konsumen dan juga karyawan.
4. Memiliki banyak jaringan. Disini pihak lembaga KBIHU sudah cukup baik dalam membangun jaringan, ini terbukti dari setiap tahunnya permintaan yang semakin banyak, KBIHU NW pancor juga mempromosikan dirinya di social media seperti facebook.
5. Mempunyai tenaga ahli pembimbing yang berkompeten di bidang haji. KBIHU NW Pancor ini juga memberikan kepada jamaah dengan menghadirkan seseorang yang sudah ahli dalam bidangnya.
6. Tersedianya buku tuntunan manasik haji dan umrah untuk jamaah haji di masa pandemi sebagai bekal dan pedoman bagi calon jamaah haji yang telah mendapatkan porsi keberangkatan.
7. Tersedianya referensi dan bahan bacaan manasik haji tidak hanya untuk jamaah haji, tapi juga untuk pembimbing ibadah haji, akademisi, dan pihak-pihak lain yang berkepentingan dengan penyelenggaraan ibadah haji.

Untuk factor penghambat yang dapat peneliti simpulkan disini yaitu :

1. Timbulnya persaingan yang ketat dikarenakan banyaknya biro penyelenggaraan ibadah haji dan umrah. Disini menurut peneliti terlalu banyak biro yang menyediakan paket umrah maupun haji baik yang sudah terdaftar di kemenag maupun belum.
2. Latar belakang dan pendidikan jamaah yang berbeda-beda yang berpengaruh terhadap pemahaman jamaah. Disini peneliti dapat simpulkan bahwa pihak lembaga KBIHU NW Pancor ini kesulitan untuk memberikan pemahaman terhadap calon jamaah haji dikarenakan culture yang berbeda-beda dari jamaah maka dari itu pihak lembaga pun membagi kelompok bimbingan supaya mudah memahami culture masing-masing.
3. Jangkauan informasi kepada masyarakat. Disini peneliti melihat walaupun kantor KBIHU NW Pancor ini letaknya strategis tidak bisa kita pungkiri bahwa informasi kepada masyarakat belum bisa dijangkau dikarenakan memang kurangnya komunikasi terhadap masyarakat.
4. Tempat praktik manasik haji belum ada. Disini peneliti dapat simpulkan untuk penghambat peningkatan kualitas haji dikarenakan tempat praktik manasik belum ada. Pihak lembaga masih mengandalkan gambar yang sudah di buat oleh pembimbingnya masing-masing.
5. Wabah Virus Corona yang mengakibatkan pemberhentian bimbingan manasik haji untuk mencegah penularan Covid-19 ini.

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis dapatkan di KBIHU NW Pancor Kabupaten Lombok Timur terkait Strategi Manajemen Peningkatan Kualitas haji maka dengan ini peneliti dapat simpulkan bahwa :

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) NW Pancor merupakan salah satu biro jasa yang berpartisipasi membantu pemerintah dalam hal penyelenggaraan ibadah haji dengan memberikan pelayanan bimbingan manasik haji kepada calon jamaah haji yang bergabung dengan KBIH NW Pancor ini.

Adapun strategi manajemen yang dilakukan oleh KBIHU NW pancor untuk peningkatan kualitas jamaah haji yakni melakukan pembinaan, prahaji, dan bimbingan. Oleh karena itu peningkatan kualitas haji di KBIHU NW Pancor pelaksanaannya sudah di terapkan sesuai dengan teori serta praktek bimbingan yang sesuai dengan arahan pimpinan yang berdasarkan ketentuan Kementrian Agama. KBIHU NW Pancor ini juga memberikan sebuah pelayanan serta bimbingan yang tidak lepas dari fungsi manajemen yaitu : (POAC), *Planning*, *Organizing*, *Actuating*, dan *Cotroling*. Adapun unsur manajemen ini adalah sebagai alat untuk memudahkan tugas pegawainya secara efektif dan efisien dalam melakukan bimbingan serta melayani masyarakat yang

datang ke kantor untuk mendaftarkan diri sebagai calon jamaah haji.

Adapun strategi yang dilakukan oleh pihak lembaga untuk merekrut calon jamaah haji yaitu, menyebarkan brosur kepada masyarakat, melalui alumni, dan spanduk/baliho. Dalam strategi ini pihak KBIH NW Pancor juga menaruh spanduk/baliho mengenai pendaftaran calon jamaah haji di setiap tempat-tempat strategis di sekitarnya.

Setiap lembaga akan memiliki faktor pendukung dan juga faktor penghambat hal inilah yang akan menjadi evaluasi pihak lembaga demi mencapai suatu tujuan yang maksimal. Faktor pendukung KBIH NW Pancor ini berupa, letak kantor yang strategis yaitu di jln Tgh Zainuddin Abdul Majid No.130 Kelurahan Pancor tepatnya di gedung Birrul Wadain, dan sudah memegang izin resmi dari kemenag, sumber daya manusia yang berkompeten di bidangnya, link akses yang luas baik di dalam dan luar negeri. Sedangkan faktor penghambat dalam manajemen serta dalam meningkatkan kualitas jamaah adalah, latar belakang pendidikan jamaah yang berbeda-beda yang mempengaruhi pemahaman setiap jamaah.

B. SARAN-SARAN

Penulis disini memberikan beberapa masukan yang berkaitan dengan penelitian ini, yakni :

1. Lembaga Uin Mataram

Agar dapat memberikan sarana dan prsarana yang lebih kondusif serta sumber belajar yang lebih banyak lagi.

2. Saran Untuk Lembaga

Diharapkan kepada pihak lembaga melakukan terobosan baru mengenai peningkatan kualitas bimbingan haji. Tingkatkan dan selalu pertahankan pelayanan bimbingan yang baik serta ramah dengan jamaah serta tingkatkan sosialisasi kepada masyarakat terdekat mengenai pemberangkatan jamaah haji.

3. Masyarakat

Selalu pertahankan hubungan dan kerja sama kepada pihak lembaga dan bisa ikut membantu untuk menginformasikan mengenai pendaftaran haji kepada masyarakat lainnya.

4. Peneliti yang lain

Perlu adanya penelitian-penelitian lain mengenai strategi peningkatan kualitas bimbingan haji dengan tujuan untuk kemajuan KBIH di setiap daerah masing-masing. Mengingat penelitian yang dilaksanakan ini belum sepenuhnya bisa menggambarkan kepuasan dari jamaah.

5. Peneliti Sendiri

Mengingat penelitian yang dilakukan oleh peneliti masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu peneliti harus dapat mengembangkan lagi wawasan keilmuan untuk penelitian yang lebih baik lagi.



Perpustakaan UIN Mataram

DAFTAR PUSTAKA

- Ari Kunto Suharsini, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Agus.. *Manajemen Organisasi*, (Mataram: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Mataram: 2016).
- Asmawati, Penerapan Fungsi Perencanaan Pada KBIH Bina Umat Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji, 2008.
- Burhan Bungin, *Metodelogi Penelitian Sosial*, Surabaya: Airlangga University Press, 2001.
- Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Social*, Jakarta: Kencana, 2005.
- Bambang Hariadi, *Strategi Manajemen memenangkan Perang Bisnis*, Malang: Bayu Media Publihing, 2005.
- Dr. A. ANWar Prabu Mangkunegara, M.Si, *Evaluasi Kinerja SDM*, Bandung: PT Revika Aditama, 2010.
- Dimiyati dan Mudjiono, *Belajar dan Pembelajaran*, Jakarta : Rineka Cipta, 2009
- David Samiyono, Implementasi Bimbingan Manasik Haji “Studi Masyarakat dan Tradisi”, *Journal Smart* Vol. 02 Nomor 02 Desember 2016.
- Hidayat, Mohammad, *Ensiklopedia Haji & Umrah (Petunjuk Tata Cara Pelaksanaan Ibadah Haji & Umrah)*, Jakarta Timur : PT. Bestari Buana Murni, 2014.
- Hendrawan Supratikno, *Advance Strategic Manajemen*, Back to Basic Aproach, (Jakarta : PT. Gravindo Utama, 2010)
- Kementrian Agama RI Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah

2012, *Haji Dari Masa Ke Massa*, Jakarta : Direktorat Jenderal Penyelenggara Haji dan Umrah, 2012.

Kunto, Suharsini ari, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : Bina Aksara, 1989.

Khairul Islami, *Strategi Manajemen Peningkatan Pelayanan Haji dan Umrah di Jakarta (Studi Kasus PT. Margi Suci Minarfa Jakarta Pusat, 2014)*

Lexy J Moeleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Risda Karya, 2012.

Linatusy Syarifah, *Strategi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Al-Wardah dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji*, 2018.

M. Gozali, *Strategi Pondok Pesantren dalam Pengembangan Dakwah* Volume17,Nomor1,.37-56, <https://journal.uinsgd.ac.id/index.php/anida>.

Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka, 1988.

Sondang Siagian, *Analisis Serta Kebijakan dan Strategi Organisasi*, (Jakarta : PT. Gunung Agung, cet-2 2012)

Supriyono, *Manajemen Strategik dan Kebijakan Bisnis*, (Yogyakarta : BPF, 2010)

Shaleh, Abd. Rosyad, *Manajemen Dakwah Islam*, Jakarta : Bulan Bintang, 1993.

Satori, Djaman, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung : Alfabeta, 2009.

Soeharta Irawan, *Metode Research*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 1999.

Syamsul Munir, *Ilmu Dakwah*, Jakarta: Amzah, 2009.

Sule, Ernie Tinawati dan Kurniawan saefullah, *Pengantar Manajemen Edisi Pertama*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2005

Sarwoto, *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 1978)

Solly Lubis, *Dimensi-Dimensi Manajemen Pembangunan*, Bandung: Mandar Maju, 1996.

Sondang P. Slagian, *Fungsi-Fungsi Manajerial*, Edisi Revisi, Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2001.

Syafruddin, *Manajemen Lembaga Pendidikan Islam*, Jakarta: Ciputat Press. 2005.

Tim Dosen Administrasi Pendidikan UI, *Manajemen Pendidikan*, Bandung: Al- Fabela, 2009

Undang – Undang No. 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji.

Widyarini, “*Manajemen Kelompok Bimbingan Ibadah Haji*”, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga : Journal Ekonomi dan Bisnis Islam Vol. VII, No. 2, Juni 2013.

Zaini Muchrom, *Dasar-Dasar Manajemen Dakwah*, Yogyakarta: Al-Amin Press dan IKFA, 1997

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1

Pedoman wawancara dengan pihak lembaga

1. Bagaimana sejarah singkat terbentuknya KBIH NW Pnacor ?
2. Apa Visi Misi dan tujuan KBIH NW Pancor ?
3. Apa saja program bimbingan KBIH NW Pancor ?
4. Apa saja kendala dalam menjalankan program bimbingan ?
5. Bagaimana strategi manajemen KBIH dalam peningkatan kualitas jamaah ?
6. Apa saja faktor penghambat dan pendukung dalam meningkatkan kualitas jamaah haji ?
7. Apa saja kendala yang ditemui selama memberikan bimbingan ?
8. Bagaimana strategi perekrutan jamaah haji ?

Lampiran 2

KBIHU HAMZANWADI NW PANCOR
UMROH
Insha Allah Esok!

PROGRAM 2020

AKOMODASI
HOTEL
 MAKKAH Royal Majestic (Santana) (Santana)
 MADINAH Sambel Madina (Santana) (Santana)

PESAWAT
 LION AIR
 Lombok - Jeddah - Lombok

BERANGKAT
 FEBRUARI 2020
 APRIL 2020
 SEPTEMBER 2020

PROGRAM 12 HARI
HARGA PAKET
 mulai dari:
Rp 28.000.000,-
TEMPAT TERBATAS!
DAFTAR SEKARANG!

PERSYARATAN PENDAFTARAN

- Peserta yang masih belia minimal 5 bulan
- Sehat jasmani dan rohani (berkeringan dokter)
- Buku kesehatan Meringka (sisi) yang masih berlaku
- Foto copy KTP, Kartu Keluarga dan Akta Nikah (Suami/Istri)
- Akta Kelahiran (anak-anak)
- Foto terbaru 4x4 sebanyak 2 lembar dengan background putih dan 50% wajah (wanita berkerud)
- Mengemukakan riwayat sakit sebesar Rp 5.000.000 (lima juta rupiah)
- Perjalanan maksimal 30 hari sebelum keberangkatan

HARGA PAKET TERMASUK

- Tiket Lombok - Jeddah - Lombok
- Airport tax internasional
- Akomodasi hotel di Mekkah dan Madinah
- Asuransi 30 tahun menuju Indonesia
- Transportasi darat/shuttle bus AC
- Muftah/W/Guide
- Ziarah/City tour
- Air-Zam Zam 5 liter
- Koper eksklusif hardcase ukuran 34"
- Travel bag kain
- Taksi/sempong
- Seragam batik
- Kain moslemkan
- Minyak

PAKET UMRAH

1. Paket Umrah Reguler (hotel bintang 3)
2. Paket Umrah Plus (hotel bintang 4)
3. Paket Umrah VIP (hotel bintang 5)
4. Paket Umrah Ramadhan
5. Paket Umrah Keluarga

Informasi & Pendaftaran:
 Ust. H MURSYIDIN ZUHDI
 TELP/SMS/WA: 0819 1831 2303

bekerjasama dengan:
 PT PAJAJAR BORNIO PWA
 NO DIR PPS
 NOMOR KEMENDAG NTB
 NOMOR SKA TANGGAL 2019

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji & Umrah (KBIHU) Hamzanwadi NW Pancor
 Yayasan Pendidikan Hamzanwadi Pondok Pesantren Daerah Nahdlatun NW Pancor
 Jl TOKOH M. Zuhudhri-Abdul Malik No. 70 Pancor, Lombok Timur - NTB
 Telp: 0819 18312303 Email: kbihuwpancor@gmail.com

KBIHU NW Pancor | **@kbihuwpancor** | **KBIHU NW Pancor**

(Brosur KBIHU HamzaNWadi NW Pancor)

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR WILAYAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
PLAGAM AKREDITASI
KELompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIHU)
NOMOR : 02/Akr.KBIHU/8/III/2019

Merupakan Surat Keputusan Direktur Jenderal Bina Islam dan Penyelenggaraan Haji Nomor : D/948 Tahun 2007 Tanggal 24 September 2007 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pelaksanaan Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah dan Nomor : D/387 Tahun 2009 Tanggal 29 Juli 2009 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Akreditasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIHU) dengan isi sempitnya :

Nama : KBIHU NW PANCOR
No. SK Iain Operasional : 108 Tahun 2016
Tanggal : 04 April 2016
Tanggal Akreditasi : 28 Januari 2019
Alamat : Jl. K.H. Hamzanwadi Zuhudhri-Abdul Malik No. 70 Pancor
Kecamatan : Selang
Kabupaten/Kota : Lombok Timur
Provinsi : Nusa Tenggara Barat

Penyelenggara : Yayasan Pondok Pesantren NW Pancor

Sebagai Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIHU) dengan klasifikasi II (Berk) Nilai : 850 hasil penilaian ini berlaku untuk jangka waktu 3 (tiga) tahun terhitung sejak tanggal diterbitkannya Surat Keputusan Iain Operasional sampai dengan tanggal 03 Maret 2019

Ditetapkan di
 pada tanggal
 esepin : 04 Maret 2019

Drs.H. SULAIMAN HAMID, SH, MH
 NIP. 196004291982031005

(Surat Izin Operasional)



(Foto Pemberangkatan Jamaah)



Persiapan pemberangkatan jamaah KBIHU NW Pancor



Wawancara bersama Divisi Pembimbing Ibadah Haji (Dr. TGH. Abdul Aziz Sukarnawadi, MA)



Perpustakaan UIN Mataram



**(Wawancara bersama Wakil Ketua KBIHU HamzaNWadi NW Pancor
Kabupaten Lombok Timur)**

Perpustakaan UIN Mataram



Perpustakaan UIN Mataram



**KELONPOK DIBININGAN IBADAH HAJI WAHDLATUL WATHAN
(KBIH - NW)**
PANCOR - KECAMATAN BELONG - KABUPATEN LOMBOK TIMUR - NTB

Alamat : Jl. Jln. W. Darusalam-402 Nagrak - 70162 (Jalan 2001) Semp. Lompeh, Taluk. NTB. Telp. 0370-817111 - 0370-817112

NAMA : ABUHALLOH SIBI
IBU / BINTI : LINDA
ALAMAT : GEBONG PONDOK TRUS PUNGKAPET
VALIDASI : 51721810900104000
ORSI : 100203417
REGISTER : 11 JAN 2021
BANK : BANK SYARIAH

SHOT ON REDMI 9
MOBSTR

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
MATARAM

Perpustakaan UIN Mataram

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama Lengkap : Agung Dwi Laksono
Tempat, Tanggal Lahir : Taliwang, 02 Juli 1998
Alamat Rumah : Link. Tiang Enam Rt 01 Rw 07 Kelurahan
Kuang Kec. Taliwang KSB
Nama Ayah : Kemis
Nama Ibu : Suyatmi

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. SDN 10 Taliwang : 2006-2011
 - b. MTSN Taliwang : 2011-2014
 - c. SMAN 2 Taliwang : 2014-2017

Perpustakaan UIN Mataram Mataram, 23 November 2021

Agung Dwi Laksono



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK DALAM NEGERI

Jalan Pendidikan Nomor 2 Tlp. (0370) 7505330 Fax. (0370) 7505330
Email : bakesbangpoldagri@ntbprov.go.id Website : <http://bakesbangpoldagri.ntbprov.go.id>

M A T A R A M

kode pos.83125

REKOMENDASI PENELITIAN

NOMOR : 070 / 659 / VI / R / BKBPON / 2021

1. **Dasar** :
 - a. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian Surat Dari Dekan Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram
Nomor : 629/Un.12/PP.00.9/FDIK/06/2021
Tanggal : 1 Juni 2021
Perihal : Permohonan Rekomendasi Penelitian
2. **Menimbang** :

Setelah mempelajari Proposal Survei/Rencana Kegiatan Penelitian yang diajukan, maka dapat diberikan Rekomendasi Penelitian Kepada :

Nama : **AGUNG DWI LAKSONO**
Alamat : Lingk. Tiang Enam RT. 001 RW. 007 Kel/Desa. Kijang Kec. Taiwang Kab. Sumbawa Barat No Identitas. 5207020207980001 No Tlpn. 085237814998
Pekerjaan : Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah
Bidang/Judul : **STRATEGI MANAJEMEN PENINGKATAN KUALITAS HAJI : Studi Kasus Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) NW Pancor Kabupaten Lombok Timur**
Lokasi : KBIHU NW Pancor
Jumlah Peserta : 1 (Satu) Orang
Lamanya : Juni - November 2021
Status Penelitian : Baru
3. **Hal-hal yang harus ditaati oleh Peneliti** :
 - a. Sebelum melakukan Kegiatan Penelitian agar melaporkan kedatangan Kepada Bupati/Walikota atau Pejabat yang ditunjuk;
 - b. Penelitian yang dilakukan harus sesuai dengan judul beserta data dan berkas pada Surat Permohonan dan apabila melanggar ketentuan, maka Rekomendasi Penelitian akan dicabut sementara dan menghentikan segala kegiatan penelitian;
 - c. Peneliti harus mentaati ketentuan Perundang-Undangan, norma-norma dan adat istiadat yang berlaku dan penelitian yang dilakukan tidak menimbulkan keresahan di masyarakat, disintegrasi Bangsa atau keuthuan NKRI Apabila masa berlaku Rekomendasi Penelitian telah berakhir, sedangkan pelaksanaan Kegiatan Penelitian tersebut belum selesai maka Peneliti harus mengajukan perpanjangan Rekomendasi Penelitian;
 - d. **Melaporkan hasil Kegiatan Penelitian kepada Gubernur Nusa Tenggara Barat melalui Kepala Bakesbangpoldagri Provinsi Nusa Tenggara Barat.**

Demikian Surat Rekomendasi Penelitian ini di buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mataram, 17 Juni 2021
KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN
POLITIK DALAM NEGERI PROVINSI NTB
KEPALA BIDANG WASNAS DAN PK

RIZAL FEBRIANDY UDJUJEDA, S.Sos
NIP. 19730209 199402 1 000

Tembusan disampaikan Kepada Yth:

1. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi NTB di Mataram
2. Bupati Lombok Timur Cq.Ka. Kesbangpol Kab. Lombok Timur di Tempat
3. Ketua KBIHU NW Pancor di Tempat
4. Yang Bersangkutan
5. Arsip



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MATARAM
UPT PERPUSTAKAAN

Jl. Pendidikan No. 35 Tlp. (0370) 621298-625337-634490 Fax. (0370) 625337

SURAT KETERANGAN

No. :2246/ Un.12/Perpustakaan/12/2021

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Agung Dwi Laksono
Nim : 170305015
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : FDIK

Telah melakukan pengecekan tingkat similarity dengan menggunakan software Turnitin plagiarism checker. Hasil pengecekan menunjukkan tingkat similiart 14% Skripsi yang bersangkutan dinyatakan layak untuk **diuji**.

Demikian surat keterangan untuk dipergunakan sebagaimana semestinya.

Mataram, 15 Desember 2021

Kepala UPT Perpustakaan

Perpustakaan **Mataram**



Nuraeni, S.IPI

NIP. 197706182005012003



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MATARAM
UPT PUSAT PERPUSTAKAAN**

Jl. Pendidikan No. 35 Tlp. (0370) 621298-625337-634490 Fax. (0370) 625337
Mataram – Nusa Tenggara Barat

**SURAT KETERANGAN BEBAS PINJAM
NO. 2065/M.03.02/2021**

Kepala Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram menerangkan
bahwa :

NAMA : AGUNG DWI LAKSONO
NIM : 170305015
FAK/JUR : FDIK/MANAJEMEN DAKWAH

Mahasiswa/Mahasiswi yang tersebut namanya di atas ketika surat ini dikeluarkan,
sudah tidak mempunyai pinjaman, utang denda ataupun masalah lainnya di Perpustakaan
Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram. Surat keterangan ini diberikan untuk keperluan
daftar ujian skripsi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
M A T A R A M

Mataram, 15 Desember 2021
An. Kepala Perpustakaan,

Perpustakaan UIN Mataram

SUAEB, S. Adm.
NIP.196812312003121004