

SKRIPSI**MANAJEMEN PELAYANAN KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH
HAJI MUSLIMAT NU DARUL QUR'AN GUNUNG KIDUL
YOGYAKARTA****SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1

Disusun Oleh:
Anwar Zuhri
NIM. 09240028

Pembimbing:
Dra. Siti Fatimah, M.Pd.
NIP. 196904011994032002

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Masrda Adisucipto, Tlp. (0274) 515856 YOGYAKARTA 55281 Fax (0274)
552230 Yogyakarta 55221 email: fd@Uin-suka.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Pengesahan Skripsi/ Tugas Akhir

Nomor UIN.02/DD/PP.00.9/ 121 / 2014

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

**MANAJEMEN PELAYANAN KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI MUSLIMAT
NU DARUL QUR'AN GUNUNGKIDUL YOGYAKARTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Anwar Zuhri
NIM/ Jurusan : 09240028/ Manajemen Dakwah
Telah dimunaqasyahkan pada : tanggal 12 Desember 2013
Nilai Munaqasyah : A-

Dan dinyatakan diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH

Ketua Sidang/ Pembimbing

Dra Siti Fatimah, M.Pd

NIP.19690401199403 2 002

Penguji I,

H. Okrisal Eka Putra, Lc.M.Ag

NIP.19731016200012 1 001

Penguji II

Hi, Early Maghfiroh Innavati, M.Si

NIP.197410025199803 2 001



Yogyakarta, 13 Januari 2014

Dekan,

Dr. H. Waryono Abdul Ghofur, M.Ag

NIP. 19701010199903 1 002



KEMENTERIAN AGAMA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
 Jl. Masrda Adisucipto, Tlp, (0274) 515856 Fax (0274) 515856
 YOGYAKARTA 55281

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada:
 Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
 Di Yogyakarta

Assalamualaikum Wr, Wb,

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara :

Nama : Anwar Zuhri
 NIM : 09240028
 Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Muslimat NU Darul Qur'an Gunungkidul Yogyakarta

Sudah dapat di ajukan kembali kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan/Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Manajemen Dakwah.

Dengan ini kami berharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunkosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum, Wr, Wb,

Yogyakarta, 01 Desember 2013

Mengetahui,
 Ketua Jurusan Manajemen Dakwah


Dra. Siti Fatimah, M.Pd.
 NIP. 196904011994032002

Pembimbing


Dra. Siti Fatimah, M.Pd.
 NIP. 196904011994032002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Anwar Zuhri
NIM : 09240028
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa sekripsi saya yang berjudul :
"Manajemen Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Muslimat NU Darul
Qur'an Gunungkidul Yogyakarta" adalah hasil karya pribadi dan sepanjang
pengetahuan penyusun tidak berisi materi yang di publikasikan atau di tulis orang
lain,. Kecuali bagian bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggung
jawab peneliti.

Yogyakarta. 01 Desember 2013

Yang menyatakan,

 
Anwar Zuhri
NIM. 09240028

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan kepada :

Jurusan Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

Yogyakarta



MOTTO

Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang Telah kamu kerjakan.

(at-Taubah 9: 105)



KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat berupa kesehatan sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Manajemen Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Muslimat NU Darul Qur’an Gunungkidul Yogyakarta”**. Sholawat serta salam kita curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat serta pengikutnya hingga hari akhir.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak, penyusunan ini tidak dapat terselesaikan. Sebagai wujud syukur, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Waryono Abdul Ghafur, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Dra. Siti Fatimah, M.Pd selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, dan selaku pembimbing skripsi yang telah banyak membantu dan meluangkan waktunya untuk bimbingan dan memberikan pengarahan.
3. Bapak Drs. Muhammad Rajid Ridla M.Si. selaku Pembimbing Akademik, beserta seluruh Dosen dan Karyawan di lingkungan Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga.
4. Seluruh jajaran pengurus KBIH Muslimat NU Darul Qur’an yang telah memberikan izin untuk penelitian.
5. Teman-teman MD angkatan '09 . Semoga komunikasi selalu terjaga.

6. Bapak saikan dan ibu sarmiyem selaku orang tua dari peneliti, yang telah banyak memberikan bantuan dan doa.
7. Dika Nugraha Ningsih, Amd. KL selaku sahabat dari peneliti, terimakasih atas motivasi dan semangat yang telah di berikan.
8. Segenap pihak yang telah membantu penulisan skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Kepada mereka, penulis hanya dapat memanjatkan do'a kepada Allah SWT semoga setiap kebaikan dan bantuan dalam segala bentuk, jenis dan jumlahnya mendapatkan balasan dan imbalan dengan yang lebih baik dari Allah SWT.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis sangat mengharapkan adanya masukan, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Karena dengan masukan dan kritik itulah, penulis dapat memperbaiki diri demi kemaslahatan di masa mendatang. Akhirnya, penulis menyampaikan peretaubatan kepada Allah SWT, serta permohonan maaf kepada semua pihak, atas segala kesalahan yang penulis perbuat. Semoga skripsi ini berkah dan bermanfaat. Amin.

Yogyakarta, 1 Desember 2013

Penulis

Anwar Zuhri

NIM. 09240028

ABSTRAK

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul sebagai obyek penelitian. Peneliti menilai bahwa KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul berbeda dengan KBIH-KBIH yang lain, karena KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul tidak hanya melakukan bimbingan kepada jamaah haji di tanah air (pra ibadah haji) dan bimbingan di Arab Saudi (Pelaksanaan Ibadah Haji), tetapi juga melakukan bimbingan kepada jamaah setibanya di tanah air lagi (Pasca ibadah haji). Sebagai organisasi atau lembaga sosial yang bergerak dalam bidang Bimbingan Ibadah Haji, tentunya KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul memiliki manajemen tersendiri, agar tujuan yang telah ditetapkan tercapai.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan proses manajemen pelayanan KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul periode tahun 2012. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif-kualitatif, yang dianalisis menggunakan langkah-langkah sebagai berikut: 1) Pengumpulan Data (*Data Collection*); 2) Reduksi Data (*Data Reduction*); 3) Reduksi data; 3) *Display Data*; dan 4) Verifikasi dan Penegasan Kesimpulan (*Conclusion Drawing and Verification*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen mempunyai peranan yang sangat penting dalam menunjang perkembangan dan keberhasilan dakwah, sebagaimana di KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul dalam pelaksanaan Pelayanan bimbingan ibadah haji, memanfaatkan fungsi-

fungsi manajemen diantaranya *planning*, *organizing*, *actuating* dan *controlling*. Fungsi-fungsi manajemen tersebut diterapkan dalam rangka mempermudah dalam dan bimbingan pada jamaah, baik dalam hal perekrutan, bimbingan di tanah air (sebelum ibadah haji), bimbingan di tanah suci (pelaksanaan ibadah haji) maupun bimbingan di tanah air (pasca ibadah haji). Pada tahapan pelaksanaan/penggerakan pengurus KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul kurang bisa berjalan dengan maksimal, hal itu disebabkan banyak sekali pengurus KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul yang memiliki kesibukan di luar KBIH, terlebih lagi bagi mereka pengurus NU yang mempunyai KBIH sendiri sehingga kurang bisa memberikan kontribusi kepada KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul. KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul di dalam menjalankan organisasi juga menerapkan fungsi pelayanan/evaluasi. Hal itu terbukti KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul selalu meninjau kembali proses yang telah dilaksanakan dan mengevaluasi prestasi kerja pengurus serta menerapkan tindakan-tindakan korektif, baik dalam proses perekrutan, bimbingan di tanah air (sebelum ibadah haji), bimbingan di tanah suci (pelaksanaan ibadah haji) serta bimbingan di tanah air (pasca ibadah haji).

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIA SEKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
MOTO.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABTRAK.....	x
DAFTAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Penegasan Judul.....	1
B. Latar Belakang.....	5
C. Rumusan Masalah.....	12
D. Tujuan Penelitian.....	12
E. Kegunaan Penelitian.....	12
F. Kajian Pustaka.....	13
G. Kerangka Teori.....	16
H. Metode Penelitian.....	21
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	30
A. Letak Geografis KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul....	30
B. Sejarah KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul.....	30
C. Profil KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul.....	32
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	39

A. Hasil Penelitian.....	39
B. Pembahasan.....	39
BAB IV PENUTUP.....	78
A. Kesimpulan.....	78
B. Saran.....	79

LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Agar lebih jelas dalam memahami maksud yang terkandung dalam judul skripsi “Manajemen Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Muslimat NU Darul Qur’an Gunung Kidul Tahun 2012”, maka akan dijelaskan beberapa istilah-istilah yang terkandung di dalamnya, sebagai berikut:

1. Manajemen Pelayanan

Manajemen dalam bahasa Indonesia mempunyai arti pengelolaan. Manajemen secara umum dapat didefinisikan sebagai “*the process of working with and through others to efficiently accomplish organizational goals*”.¹ Oleh karena itu dalam proses tersebut memerlukan pengaturan berbagai sumber daya. Dengan kata lain, dalam proses itu terdapat kegiatan dengan orang-orang dan fasilitas agar tujuan pelayanan dapat dicapai secara efektif dan efisien.

Dalam pelaksanaan, manajemen memiliki fungsi-fungsi dan unsur-unsur manajemen, yang apabila fungsi dan unsur-unsur manajemen tersebut dijalankan dengan baik maka akan menghasilkan output dan outcome yang baik pula. Fungsi manajemen tersebut antara lain, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan atau

¹ Hersey dan Blanchard, *Management of Organizational Behavior*, Terjemahan. Edisi Keenam, (Jakarta: Erlangga, 2000).

pengendalian. Sedangkan unsur-unsur manajemen terdiri dari manusia pelaksananya, anggaran yang tersedia, alat yang menunjang kegiatan dan metode yang tepat. Untuk menunjang fungsi-fungsi manajemen tersebut, perlu pula dilihat tenaga yang tersedia baik dari segi jumlah maupun kualitasnya, anggaran yang disediakan oleh pemerintah, peralatan yang memadai, dan metode pelaksanaan yang tepat dan cepat.²

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung anatar seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang. Pelayanan berasal dari orang-orang bukan dari perusahaan. Tanpa memberi nilai pada diri sendiri tidak akan memberi nilai apa-apa. Demikian halnya pada organisasi atau perusahaan yang secara esensial merupakan kumpulan orang-orang. Oleh karena itu, harga diri yang tinggi adalah unsur yang paling mendasar bagi keberhasilan organisasi yang menyediakan jasa pelayanan yang berkualitas.

Manajemen pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen. Hal ini disebabkan karena konsumenlah yang mengkonsumsi serta yang menikmati jasa layanan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi

² Syaukani (Ed.), Imam, *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia*, (Jakarta: CV. Prasasti, 2009).

konsumen terhadap kualitas jasa merupakan penilaian yang menyeluruh terhadap kegunaan suatu jasa layanan.³

Bagi pelanggan manajemen pelayanan adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi yang dituntut pelanggan. Pelanggan memutuskan bagaimana kualitas yang dimaksud dan apa yang dianggap penting. Pelanggan mempertimbangkan suatu kualitas manajemen pelayanan.

Kualitas manajemen pelayanan juga dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang diberikan kepada seseorang atau orang lain, organisasi pemerintah atau swasta sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kualitas manajemen pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Standar pelayanan adalah urutan yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

Manajemen dalam penelitian ini adalah manajemen yang terkait dengan pelayanan kelompok bimbingan ibadah haji, dimulai dari pendaftaran hingga kepulangan kembali ke Indonesia. Dalam penelitian ini manajemen pelayanan yang dimaksud adalah manajemen pelayanan kelompok bimbingan ibadah haji yang dilaksanakan oleh Pondok Pesantren Darul Qur'an yang berlokasi di Jalan Nusantara 17, Ledoksari, Kepek, Wonosari, Gunungkidul, DIY.

³ Tjiptono, Fandy, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: ANDI, 1996).

2. KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul Tahun 2012

Pelayanan KBIH merupakan kegiatan atau keuntungan yang ditawarkan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan kepada jemaah haji biasa disebut dengan pelayanan publik atau pelayanan umum. Dalam memberikan pelayanan, KBIH harus memperhatikan keinginan jemaah haji sebagai pelanggan. Dengan demikian, baiknya pelayanan kepada jemaah haji harus sesuai dengan keinginan jemaah haji.⁴

Pengajian manasik haji ini dimulai sejak tahun 2002 dengan nama Bimbingan dan Pendampingan Ibadah Haji (BPIH) Darul Qur'an. Dan dalam perkembangannya kemudian menjalin kerjasama dengan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Muslimat NU DIY sehingga sejak tanggal 15 September 2007 telah menjadi perwakilan resmi KBIH Muslimat NU DIY di Gunungkidul dengan nama KBIH Muslimat NU Darul Qur'an.⁵

Adapun sasaran pokok pengajian manasik haji ini antara lain :

- a. Para peserta dapat mengerti akan hakikat / makna ibadah haji yang akan mereka laksanakan
- b. Para peserta mampu menguasai ilmu-ilmu teori dan praktek yang dapat diterapkan sejak keberangkatan hingga kepulangan mereka di Tanah Air.

⁴ Syaukani (Ed.), Imam, *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia*, (Jakarta: CV. Prasasti, 2009).

⁵ <http://www.darulquran-walirsyad.org/index.php/tentang-dq/kegiatan/kbih.html>, diakses pada tanggal 28 April 2013.

- c. Para peserta dapat mengetahui tentang sejarah dan keutamaan tempat-tempat dan peristiwa-peristiwa penting di tanah suci sehingga mereka dapat memahami dan menghayati setiap tahap pelaksanaan ibadah haji yang sedang mereka jalani.
- d. Para peserta dapat memahami dan menghayati tentang bagaimana adab / sopan santun / tata krama dalam melaksanakan ibadah haji di tanah suci.
- e. Para peserta dapat meningkatkan kualitas diri mereka dalam bersikap dan berperilaku setelah menunaikan ibadah haji.⁶

Berdasarkan penegasan istilah-istilah tersebut maka yang dimaksud judul penelitian “Manajemen Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Muslimat NU Darul Qur’an Gunung Kidul Tahun 2013/2014” yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan proses manajemen pelayanan KBIH Muslimat NU Darul Qur’an Gunung Kidul periode tahun 2012 dengan menggunakan acuan laporan hasil pelaksanaan haji tahun 2012.

B. Latar Belakang

Kata *haji* ditinjau dari makna aslinya adalah mengunjungi ke baitullah untuk menjalankan ibadah. Sedangkan haji menurut pengertian bahasa berarti menyengaja. Menurut istilah ialah sengaja mengunjungi Makkah (Ka’bah) untuk mengerjakan ibadah yang terdiri dari tawaf, sa’i, wukuf dan ibadah-ibadah lainnya guna memenuhi perintah Allah dan mengharapkan ridho-Nya.

⁶ *Ibid.*,

Pengertian haji menurut istilah sebagian ulama' berpendapat bahwa haji adalah menuju ke ka'bah untuk melakukan perbuatan-perbuatan tertentu atau dengan kata lain bahwa haji adalah mengunjungi (mendatangi) suatu tempat tertentu (Ka'bah dan Arafah) pada waktu tertentu bulan Dzulhijjah pada setiap tahunnya.⁷ Sebagaimana dapat dipahami dari ayat berikut:

الْحَجُّ أَشْهُرٌ مَّعْلُومَاتٌ ۖ فَمَنْ فَرَضَ فِيهِنَّ الْحَجَّ فَلَا رَفَثَ وَلَا فُسُوقَ وَلَا جِدَالَ فِي الْحَجِّ وَمَا تَفَعَّلُوا مِنْ خَيْرٍ يَعْلَمُهُ اللَّهُ وَتَزَوَّدُوا فَإِنَّ خَيْرَ الزَّادِ التَّقْوَىٰ وَاتَّقُونِ يَا أُولِيَ الْأَلْبَابِ⁸

Artinya: *(Musim) haji adalah beberapa bulan yang dimaklumi, barangsiapa yang menetapkan niatnya dalam bulan itu akan mengerjakan haji, Maka tidak boleh rafats, berbuat fasik dan berbantah-bantahan di dalam masa mengerjakan haji. dan apa yang kamu kerjakan berupa kebaikan, niscaya Allah mengetahuinya. Berbekallah, dan sesungguhnya sebaik-baik bekal adalah takwa dan bertakwalah kepada-Ku Hai orang-orang yang berakal.*⁹

Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib dilaksanakan oleh umat Islam yang memenuhi kriteria *istitha'ah*, antara lain mampu secara materi, fisik dan mental. Bagi bangsa Indonesia, penyelenggaraan ibadah haji merupakan tugas nasional, karena selain menyangkut kesejahteraan lahir dan batin jamaah haji, juga menyangkut nama baik dan martabat bangsa Indonesia di luar negeri khususnya di Arab Saudi. Mengingat pelaksanaannya bersifat

⁷ Nasukhah, Zuhani, Studi Fungsi Koordinasi dalam KBIH Amanat Bangsa Surabaya, Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya, 2006, hal. 27

⁸ QS. Al Baqarah: 197

⁹ QS. Al Baqarah: 197

massal dan berlangsung dalam jangka waktu yang terbatas, penyelenggaraan haji memerlukan manajemen yang baik agar tertib, aman dan lancar.¹⁰

Secara kuantitas jamaah haji Indonesia merupakan yang terbesar bila dibandingkan negara-negara lain, dengan kuota 205.000 jamaah untuk setiap musimnya menurut ketentuan dari OKI.¹¹ Besarnya minat masyarakat untuk menunaikan ibadah haji, tentunya menuntut berbagai perubahan dan perbaikan dari berbagai pihak penyelenggara, sesuai dengan kondisi dan arah zaman yang berubah. Hingga saat ini besarnya jumlah jamaah haji, belum bisa dijadikan tolak ukur besarnya potensi bagi bangsa dan Negara, yang terjadi saat ini haji lebih sekedar rutinitas ibadah tahunan. Terlihat dari penyelenggaraan ibadah haji dari tahun ke tahun yang selalu menyisakan persoalan dan sering menjadi sorotan publik.

Dinamika penyelenggaraan haji selalu menjadi topik pembicaraan hangat dikalangan masyarakat. Hal ini karena tuntutan publik di era reformasi dan keterbukaan, dan juga kenyataan bahwa haji bukan hanya rutinitas tahunan yang menjadi kewajiban umat Islam dalam menyempurnakan rukun Islam yang kelima, tetapi lebih dari itu, perlu ditingkatkan sistem dan mekanisme penyelenggaraan haji itu sendiri. Dinamika tersebut sudah selayaknya ditanggapi secara proporsional oleh pemerintah atau lembaga terkait, untuk mencari solusi sehingga penyelenggaraan haji akan lebih profesional sesuai dengan harapan masyarakat.

¹⁰ Depag RI. *Al-qur'an dan Terjemah*. (Jakarta: Dirjen Kelembagaan Agama Islam, 2002), hlm. 9.

¹¹ Dudi Iskandar (ed.), *Haji Dari Aroma Bisnis hingga Pergulatan Spiritual*, (Bekasi: Al-Kautsar Prima, 2005). hlm. 24.

Penyelenggaraan haji selama ini dinilai kurang efektif dan efisien. Pelaksanaan ibadah haji belum berjalan aman, belum tertib, dan kurang berjalan lancar. Hal ini berkaitan dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji sudah tidak sesuai lagi dengan perkembangan hukum dan tuntutan masyarakat sehingga perlu diganti dengan undang-undang yang baru. Disebutkan bahwa upaya penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji perlu terus dilakukan agar pelaksanaan ibadah haji berjalan aman, tertib, dan lancar dengan menjunjung tinggi semangat keadilan, transparansi, dan akuntabilitas publik.

Hal ini turut mempengaruhi kualitas pemberian pelayanan dan perlindungan kepada jamaah, untuk itu upaya penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji harus ditingkatkan. Upaya tersebut bisa dilakukan dengan cara meningkatkan pembinaan, pelayanan dan perlindungan kepada jamaah haji. Untuk tercapainya maksud tersebut, diperlukan suasana yang kondusif bagi warga negara yang akan melaksanakan ibadah haji. Suasana kondusif tersebut dapat dicapai apabila pihak penyelenggara ibadah haji mampu memberikan pembinaan, pelayanan serta perlindungan kepada calon jamaah dan jamaah haji.

Pembinaan meliputi pembimbingan, penyuluhan dan penerangan, pelayanan meliputi pelayanan administrasi, transportasi, kesehatan dan akomodasi. Perlindungan meliputi perlindungan keselamatan, keamanan, perlindungan untuk memperoleh kesempatan menunaikan ibadah haji, serta menetapkan BPIH yang terjangkau oleh calon jamaah haji. Sehubungan

dengan hal itu, penyelenggaraan ibadah haji berkewajiban melaksanakan pembinaan, pelayanan dan perlindungan secara baik dengan menyediakan fasilitas dan kemudahan yang diperlukan oleh jamaah haji.¹²

Berkaitan dengan kegiatan pembinaan kepada jamaah haji, pemerintah dalam hal ini adalah Departemen Agama membuka diri untuk adanya peran serta dari masyarakat. Bentuk peran serta dan keterlibatan masyarakat itu, kini telah melembaga dalam bentuk organisasi; Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH), dan Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia (IPHI). Kedudukan pemerintah adalah sebagai penyelenggara ibadah haji, KBIH adalah mitra kerja pemerintah membimbing jamaah calon haji (Pra Haji), sementara IPHI mitra kerja pemerintah untuk melestarikan kemabruran haji (Pasca Haji).¹³

Untuk mewujudkan tercapainya kepuasan jemaah dan kesuksesan penyelenggaraan ibadah haji baik mulai dari tanah air sampai di tanah suci harus dilakukan agenda kegiatan dan persiapan yang komprehensif. Apabila dilihat penyelenggaraan ibadah haji dari sisi pengelolaan jemaahnya, agenda pemenuhan sumber daya manusia yang profesional dalam mengelola jemaah tersebut juga harus dilaksanakan secara komprehensif, profesional dan akuntabel. Seperti pelatihan petugas kloter yang selama ini dilaksanakan oleh Kementerian Agama, hanya dilakukan secara integral dengan Kementerian Kesehatan. Sementara pelatihan kompetensi untuk mengukur kecakapan seorang petugas TPHI dan TPIHI belum ada, sehingga seringkali pelatihan

¹² Ditjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan Ibadah Haji. *Realitas & Tantangan Penyelenggaraan Ibadah Haji*, cet.ke1. (Jakarta: Ditjen BPIH, 2003), hlm. 37

¹³ *Ibid.*,

petugas kloter (TPHI-TPIHI) yang dilakukan secara integral dengan TKHI muncul kekecewaan pada sumber daya manusianya.

Untuk pemenuhan petugas yang profesional, sudah selayaknya dilaksanakan pembekalan, pelatihan dan pembinaan terhadap para calon petugas haji, termasuk pelatihan Karu dan Karom. Selama ini penunjukan kepada Karom hanya berdasarkan usulan dari Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) yang dipercaya oleh calon jemaah.

Pembimbing ibadah haji mempunyai fungsi, peran, dan tugas yang sangat strategis dalam pembangunan nasional di bidang penyelenggaraan ibadah haji, sehingga perlu dikembangkan sebagai tenaga profesional yang bermartabat. Untuk mewujudkan fungsi, peran, dan tugas tersebut, pembimbing ibadah haji perlu berbekal dengan kualifikasi bimbingan dan kompetensi sesuai dengan standar yang telah ditentukan bagi pendidik.

Pembimbing ibadah haji yang profesional akan menghasilkan proses dan hasil pembimbingan yang bermutu dalam rangka mewujudkan jamaah haji mandiri yg berkualitas sehingga mampu menjawab kegamangan calon haji dalam melaksanakan ibadah. Kualitas itu antara lain diindikasikan dengan penguasaan pemahaman tentang perhajian, ketaqwaan, akhlak mulia, kesehatan, kecerdasan, kreativitas, dan kemandirian.

Dalam melaksanakan tugas bimbingan, pembimbing ibadah haji, sebagai profesional layak dan harus memperoleh penghargaan sehingga memiliki kesempatan, untuk membimbing jamaah calon haji sampai ke tanah suci. Pembimbing ibadah haji tentu memiliki komitmen tinggi terhadap

kewajiban, hak dan etiknya. Selain itu, mereka juga perlu memperoleh pembinaan dan jaminan pengembangan karir pembimbing ibadah haji, perlindungan hukum, perlindungan profesi, serta perlindungan keselamatan dan kesehatan kerja.

Atas dasar itulah peneliti menentukan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul sebagai obyek penelitian. Peneliti menilai bahwa KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul berbeda dengan KBIH-KBIH yang lain, karena KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul tidak hanya melakukan bimbingan kepada jamaah haji di tanah air (pra ibadah haji) dan bimbingan di Arab Saudi (Pelaksanaan Ibadah Haji), tetapi juga melakukan bimbingan kepada jamaah setibanya di tanah air lagi (Pasca ibadah haji).¹⁴

Sebagai organisasi atau lembaga sosial yang bergerak dalam bidang Bimbingan Ibadah Haji, tentunya KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul memiliki manajemen tersendiri, agar tujuan yang telah ditetapkan tercapai. Sebagaimana yang ditegaskan Handoko¹⁵, bahwa manajemen suatu organisasi yang baik dan terarah akan mempercepat terciptanya tujuan yang efektif dan efisien. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan kajian yang berjudul "Manajemen Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul".

¹⁴ <http://www.darulquran-walirsyad.org/index.php/tentang-dq/kegiatan/kbih.html>, diakses pada tanggal 28 April 2013

¹⁵ T. Hani Handoko. *Manajemen*. Cetakan Kedelapanbelas. (Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta, 2003.), hlm. 6-7.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: “Bagaimana manajemen pelayanan KBIH Muslimat NU Darul Qur’an Gunung Kidul?”

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang ada, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan proses manajemen pelayanan KBIH Muslimat NU Darul Qur’an Gunung Kidul periode tahun 2012.

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan akan memperkaya wacana manajemen dalam dialektika kritis, sehingga dapat memberikan pemahaman baru dan menjadi sumbangan yang substansial bagi pengembangan ilmu manajemen.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Konsumen

Dapat membantu masyarakat dalam pemahaman mengenai pelaksanaan ibadah haji.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan masukan bagi KBIH Muslimat NU Darul Qur’anm Gunung Kidul dalam mengevaluasi manajemen pelayanan kepada jamaah haji.

c. Bagi penelitian selanjutnya

Dapat memberikan wawasan dan pengalaman bagi peneliti untuk penelitian selanjutnya.

F. Kajian Pustaka

Sudah banyak penelitian terdahulu yang membahas tentang pengelolaan ibadah haji dengan tema dan sudut pandang berbeda. Misalnya penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Solihin tahun 2005, Mahasiswa Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul *Implementasi Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji (Studi Perencanaan di Kantor Departemen Agama Kota Yogyakarta)*. Penelitian tersebut membahas tentang pelaksanaan atau penerapan manajemen pelaksanaan ibadah haji di Kantor Departemen Agama Kota Yogyakarta terkait dengan perencanaan penyelenggaraan ibadah haji.¹⁶

Pada tahun 2009 Jamaludin Mahasiswa Fakultas Dakwah IAIN Walisongo melakukan penelitian yang berjudul *Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes (Tahun 2006-2007)*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses manajemen pelayanan jama'ah haji di Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes. Adapun bentuk dan fungsi-fungsi manajemen pelayanan ini dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji.¹⁷

¹⁶ Solihin, Muhammad, *Implementasi Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji (Studi Perencanaan di Kantor Departemen Agama Kota Yogyakarta)*, (Yogyakarta: Tidak Diterbitkan, 2005).

¹⁷ Jamaludin, *Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes (Tahun 2006-2007)*. Semarang: Tidak Diterbitkan, 2009.

Adnin Mufattahah tahun 2009, mahasiswa jurusan Manajemen dakwah fakultas dakwah Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang melakukan penelitian yang berjudul “*Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Ibadah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama Kota Semarang*”. Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana manajemen penyelenggaraan bimbingan ibadah haji yang dilakukan oleh KBIH NU Kota Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama Kota Semarang dalam penyelenggaraan bimbingan ibadah haji baik bimbingan selama di tanah air sampai di tanah suci hingga bimbingan di tanah air pasca ibadah haji selalu menerapkan fungsi-fungsi manajemen di dalam pengelolaannya. Hal itu terbukti, KBIH NU Kota Semarang selalu membuat perencanaan di setiap kegiatan, baik bimbingan di tanah air maupun bimbingan di tanah suci.¹⁸

Buku yang berjudul “*Manajemen Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia*” tahun 2009 membahas tentang manajemen pelayanan ibadah haji. Penelitian ini dilakukan Puslitabang Kehidupan Keagamaan selama kurun waktu beberapa tahun belakangan ini. Tujuan yang dibahas dalam buku ini di antaranya terkait penyelenggaraan haji di Indonesia-Arab Saudi dan peran Kelompok Bimbingan Ibadat Haji (KBIH) dalam meningkatkan kemampuan

¹⁸ Mufattahah, Adnin, *Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Ibadah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama Kota Semarang*, (Semarang: Tidak Diterbitkan, 2009).

calon jamaah haji agar lebih mandiri, sebagaimana yang telah diamanatkan undang-undang.¹⁹

Buku yang berjudul “*Makna Haji*” tahun 2007 membahas tentang Makna ibadah haji yang sesungguhnya. Penelitian ini dilakukan oleh Ali Syariati. Tujuan yang dibahas dalam buku ini yaitu agar para jamaah menemukan nilai dan makna terdalam ibadah haji, baik jamaah yang baru atau telah berulang kali menjalankan ibadah haji.²⁰

Buku yang berjudul “*Kisah Perjalanan Haji*” tahun 2013 membahas tentang perjalanan haji. Penelitian ini dilakukan oleh Haeruddin Talib Sulaiman. Tujuan yang dibahas dalam buku ini yaitu tentang Calon Jemaah Haji agar mengetahui situasi nyata yang akan dihadapi, Orang yang ingin naik Haji, agar mengetahui prosedur persiapan dan pendaftaran, Orang yang sudah Haji, sebagai visualisasi kisah perjalanan mereka sendiri.²¹

Dari keterangan tersebut dapat disimpulkan bahwa penelitian yang dilakukan tentang manajemen pelayanan ibadah haji di antaranya terkait tentang penyelenggaraan haji, peran Kelompok Bimbingan Ibadat Haji (KBIH) dalam meningkatkan kemampuan calon jamaah haji agar lebih mandiri, agar para jamaah menemukan nilai dan makna terdalam ibadah haji, agar mengetahui situasi nyata yang akan dihadapi, agar mengetahui prosedur persiapan dan pendaftaran.

¹⁹Syaukani (Ed.), Imam, *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia*, (Jakarta: CV. Prasasti, 2009).

²⁰ Syariati, Ali, *Makna Haj*, (Surabaya :Zahra Publishing House, 2007).

²¹ Talib Sulaiman, Haeruddin, *Kisah Perjalanan Haj*, (Jakarta: Quanta, 2013).

G. Kerangka Teori

1. Manajemen

Secara etimologis, kata *manajemen* berasal dari Bahasa Inggris, yakni *management*, yang dikembangkan dari kata *to manager*, yang artinya mengatur atau mengelola. Kata *manage* itu sendiri berasal dari Bahasa Italia, *maneggio*, yang diadopsi dari Bahasa Latin *managiare*, yang berasal dari kata *manus*, yang artinya tangan.²²

Sedangkan secara terminologi, manajemen adalah sebuah proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan; perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya. Sedangkan menurut Stoner manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.²³

Pendapat lain mengatakan bahwa manajemen hanyalah merupakan alat untuk mencapai tujuan yang di inginkan. Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan (organisasi), karyawan dan masyarakat. Dengan manajemen, daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan. Adapun

²² Sadili Samsudin. *Manajemen Sumber Daya*, (Bandung: Pustaka Setia, 2006), hlm. 15.

²³ Handoko, *Ibid.*, hlm. 8.

unsur-unsur manajemen itu terdiri dari; *man, money, methode, machines, materials*, dan *market*, disingkat 6 M.²⁴

Manajemen selain memiliki unsur 6 M, juga memiliki beberapa fungsi. Menurut G.R Terry, fungsi-fungsi manajemen adalah *Plaining, Organizing, Actuating, Controlling*. Sedangkan menurut John F. Mee fungsi manajemen diantaranya adalah *Plaining, Organizing, Motivating dan Controlling*. Berbeda lagi dengan pendapat Henry Fayol ada lima fungsi manajemen, diantaranya *Plaining, Organizing, Commanding, Coordinating, Controlling*, dan masih banyak lagi pendapat pakar-pakar manajemen yang lain tentang fungsi-fungsi manajemen. Dari fungsi-fungsi manajemen tersebut pada dasarnya harus dilaksanakan oleh setiap manajer secara berurutan supaya proses manajemen itu diterapkan secara baik.²⁵

Manajemen pada dasarnya adalah upaya mengatur segala sesuatu (sumber daya) untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam kegiatan mengatur ini kemudian timbul beberapa masalah: Apa yang diatur? Apa tujuannya diatur? Mengapa harus diatur? Siapa yang mengatur dan bagaimana mengaturnya?

- a. *Yang diatur*, adalah semua unsur manajemen, yakni 6 M.
- b. *Tujuannya diatur* adalah agar 6 M lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam mewujudkan tujuan.

²⁴ Malayu S.P. Hasibuan. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, cetakan kesembilan, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2007), hlm. 1

²⁵ *Ibid.*, 3-4.

- c. *Harus diatur supaya* 6 M itu bermanfaat optimal, terkoordinasi dan terintegrasi dengan baik dalam menunjang terwujudnya tujuan organisasi.
- d. *Yang mengatur* adalah *pimpinan* dengan kepemimpinannya yaitu pimpinan puncak, manajer madya dan supervise.
- e. *Mengaturnya* adalah dengan melakukan kegiatan urutan fungsi manajemen tersebut.²⁶

Dari pertanyaan tersebut maka diperlukan kegiatan mempelajari, mendalami, dan mempraktekkan konsep manajemen secara baik sehingga tujuan organisasi dapat dicapai dengan baik. Karena sifat pengaturan melekat pada manajemen, maka banyak orang yang mengartikan manajemen sebagai tata laksana atau ketata laksanaan, yaitu suatu kegiatan yang mengatur, membimbing, dan memimpin orang-orang yang menjadi bawahan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.²⁷

Manajemen dibutuhkan oleh semua organisasi, karena tanpa manajemen semua usaha akan sia-sia dan pencapaian tujuan akan lebih sulit. Ada tiga alasan utama di perlukannya manajemen.²⁸

- a. Manajemen dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi dan pribadi.
- b. Manajemen dibutuhkan untuk menjaga keseimbangan antara tujuan-tujuan, sasaran-sasaran, dan kegiatan-kegiatan yang saling

²⁶ *Ibid.*, hlm. 1.

²⁷ Samsudin, *Ibid.*, hlm. 15-16.

²⁸ Handoko, *Ibid.*, hlm. 6-7

bertentangan dari pihak-pihak yang berkepentingan dalam organisasi.

- c. Manajemen dibutuhkan untuk mencapai efisiensi dan produktifitas kerja organisasi atau perusahaan.

Sebuah ciri umum seorang manajer adalah bahwa ia seorang pembuat keputusan. Seorang manajer harus memutuskan tujuan-tujuan yang hendak dikerjakan. Untuk mencapai tujuan-tujuan ini, manajer harus memutuskan tindakan-tindakan khusus apa yang perlu, cara-cara baru apa yang perlu diperkenalkan, dan apa yang harus dibuat untuk mempertahankan hasil yang memuaskan. Pengambilan keputusan berlangsung dalam setiap bagian organisasi. Membuat keputusan adalah memilih suatu alternatif dari dua pilihan atau lebih, untuk menentukan suatu pendapat atau perjalanan suatu tindakan.²⁹

Pengambilan keputusan dapat dilakukan atas dasar: (a) perorangan atau (b) Kelompok. Yang pertama bisa dilakukan apabila mudah memutuskannya dan seluruh alternatif mendukung keputusan tersebut. Keputusan dapat mendukung peranan popular seorang manajer. Situasi-situasi darurat umumnya diputuskan secara perorangan. Kondisi seperti itu selalu akan timbul; tetapi tidak boleh menilai setiap kondisi sebagai situasi darurat untuk membenarkan pengambilan keputusan secara perorangan.

²⁹ George R. Terry dan Rue Leslie W. *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), hlm. 17.

Pengambilan keputusan secara kelompok kini semakin populer. Mereka yang terkena oleh suatu keputusan kelompok diberi kesempatan untuk berpartisipasi di dalam perumusannya. Di samping itu juga terbuka kemungkinan memasukkan penilaian dari para ahli dan teknisi yang memiliki pengetahuan khusus tentang permasalahan yang sedang dihadapi itu ke dalam pertimbangan keputusan. Penilaian-penilaian kondisi tersebut dapat dilakukan oleh kelompok, tetapi keputusan akhir harus dilakukan oleh satu orang saja.³⁰

2. Penyelenggaraan Bimbingan Ibadah Haji oleh KBIH

Penyelenggaraan ibadah haji adalah rangkaian kegiatan yang meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan pelaksanaan ibadah haji. Sedangkan Pembinaan ibadah haji adalah rangkaian kegiatan yang mencakup penerangan, penyuluhan dan pembimbingan tentang haji.

Penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar dan nyaman sesuai dengan tuntunan agama serta jamaah haji dapat melaksanakan ibadah haji secara mandiri sehingga diperoleh haji mabrur. Dalam rangka menata sistem dan mekanisme penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia, pemerintah sudah berupaya maksimal, yakni dengan bukti terbentuknya

³⁰ George R. Terry. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), hlm. 38.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan ibadah haji.³¹

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji yang biasa disebut dengan KBIH adalah lembaga/yayasan sosial Islam yang bergerak dibidang Bimbingan Manasik Haji terhadap calon jamaah/jamaah haji baik selama pembekalan di di tanah air maupun pada saat pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) sebagai lembaga sosial keagamaan (non pemerintah) merupakan sebuah lembaga yang telah memiliki legalitas. Dalam melaksanakan tugas bimbingannya sudah diatur berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 317 Tahun 2002 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umroh, yang mereposisi KBIH sebagai badan resmi di luar pemerintah dalam pembimbingan.

H. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan ilmu yang mempelajari tentang cara penelitian ilmu tentang alat-alat dalam suatu penelitian.³² Oleh karena itu metode penelitian membahas tentang konsep teoritis berbagai metode, kelebihan dan kelemahan yang dalam suatu karya ilmiah. Kemudian dilanjutkan dengan pemilihan metode yang akan digunakan dalam penelitian nantinya.³³

³¹ Depag RI. *Perundang-Undangan Tentang Penyelenggaraan Haji*. (Jakarta: LEMBKOTA, 2002), hlm. 4-6.

³² Noeng Muhadjir, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Rake Sarasin, 2000), hlm. 6.

³³ *Ibid.*, hlm. 3.

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif-kualitatif. Fokusnya adalah penggambaran secara menyeluruh tentang bentuk, fungsi, dan makna ungkapan larangan. Hal ini sejalan dengan pendapat Bogdan dan Taylor³⁴ yang menyatakan "metodologi kualitatif" sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dengan kata lain, penelitian ini disebut penelitian kualitatif karena merupakan penelitian yang tidak mengadakan perhitungan.

Penelitian kualitatif harus mempertimbangkan metodologi kualitatif itu sendiri. Metodologi kualitatif merupakan prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa data tertulis atau lisan di masyarakat bahasa.³⁵ Lebih lanjut dijelaskan bahwa pendekatan kualitatif yang menggunakan data lisan suatu bahasa memerlukan informan. Pendekatan yang melibatkan masyarakat bahasa ini diarahkan pada latar dan individu yang bersangkutan secara holistik sebagai bagian dari satu kesatuan yang utuh. Oleh karena itu, dalam penelitian bahasa jumlah informan tidak ditentukan jumlahnya. Dengan kata lain, jumlah informannya ditentukan sesuai dengan keperluan penelitian.

Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan pada penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi mengenai

³⁴ Lexy J. Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT. Remaja Rosda karya, 2007), hlm. 3.

³⁵ T. Fatimah Djajasudarma. *Metode Linguistik (Ancangan Metode Penelitian dan Kajian)*. (Bandung: Refika Aditama, 2006), hlm. 11.

manajemen pelayanan KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul tahun 2012 secara mendalam dan komprehensif. Selain itu, dengan pendekatan kualitatif diharapkan dapat diungkapkan situasi dan permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan manajemen pelayanan KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul tahun 2012.

2. Kebutuhan Data

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Oleh karena itu jenis data yang digunakan adalah data kualitatif. Jika yang diperlukan data kuantitatif dibutuhkan maka proses selanjutnya adalah mengualitatifkan data tersebut. Sumber data yang dipergunakan ada dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

Sumber data primer yaitu tentang manajemen pelayanan diperoleh langsung dari wawancara bersama para informan yang terdiri dari pengurus KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul dan jamaah haji.

Adapun sumber data sekunder adalah literatur antara lain dapat berupa: jurnal, hasil-hasil penelitian terdahulu, dokumen, manuskrip, dan referensi lainnya yang mendukung tujuan penelitian.

3. Teknik Penentuan Data

Dalam penelitian ini, peran informan sangat penting dan perlu. Untuk menentukan informan dalam konteks objek penelitian diklasifikasikan berdasarkan kompetensi tiap-tiap informan. Teknik penentuan informan dilakukan secara *snowball sampling*. Jabatan dan

peran informan dalam kepengurusan KBIH Muslimat NU Darul Qur'an menjadi salah satu kunci untuk memperoleh informasi yang memadai. Jumlah informan menjadi pengecualian ketika informasi yang diperoleh sudah dipandang memadai sehingga pencaharian informasi "data" dapat dihentikan. Pada penelitian ini, yang menjadi informan kunci adalah Ketua Rombongan KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul tahun 2012.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

a. Metode Wawancara

Wawancara adalah cara menghimpun bahan keterangan yang dilakukan dengan tanya jawab secara lisan secara sepihak berhadapan muka, dan dengan arah serta tujuan yang telah ditetapkan. Ada beberapa kelebihan pengumpulan data melalui wawancara, diantaranya pewawancara dapat melakukan kontak langsung dengan peserta yang akan dinilai, data diperoleh secara mendalam, yang diinterview bisa mengungkapkan isi hatinya secara lebih luas, pertanyaan yang tidak jelas bisa diulang dan diarahkan yang lebih bermakna.³⁶

Wawancara dilakukan secara mendalam dan tidak terstruktur kepada informan penelitian dengan pedoman yang telah

³⁶ Sudijono Anas. *Pengantar Evaluasi Pendidikan*. (Jakarta: PT Raja. Grafindo Persada, 2003), hlm. 82.

di buat. Teknik wawancara digunakan untuk mengungkapkan data tentang manajemen pelayanan.

b. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari data yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda dan sebagainya.³⁷ Studi dokumentasi adalah cara pengumpulan data melalui peninggalan tertulis terutama berupa arsip-arsip dan termasuk juga buku mengenai pendapat, dalil yang berhubungan dengan masalah penyelidikan.³⁸

Dalam penelitian ini, dokumentasi diperoleh dari arsip kegiatan manajemen pelayanan, dan arsip KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul tahun 2012.

c. Metode Observasi

Dalam penelitian ini teknik observasi digunakan untuk memperkuat data. Hasil observasi ini sekaligus untuk mengkonfirmasi data yang telah terkumpul melalui wawancara dengan kenyataan yang sebenarnya. Observasi ini digunakan untuk mengamati pelayanan KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul tahun 2012.

³⁷ Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek.*(Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002), hlm. 206.

³⁸ Nawawi Hadari. *Metode Penelitian Bidang Sosial.*(Yogyakarta: Gadjah Mada. University Press, 2005), hlm. 133.

4. Teknik Analisis Data

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, dengan lebih banyak bersifat uraian dari hasil wawancara dan studi dokumentasi. Data yang telah diperoleh akan dianalisis secara kualitatif serta diuraikan dalam bentuk deskriptif. Menurut Patton³⁹, analisis data adalah “proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan uraian dasar”. Definisi tersebut memberikan gambaran tentang betapa pentingnya kedudukan analisis data dilihat dari segi tujuan penelitian. Prinsip pokok penelitian kualitatif adalah menemukan teori dari data.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:⁴⁰

a. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data merupakan bagian integral dari kegiatan analisis data. Kegiatan pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan wawancara dan studi dokumentasi.

b. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data, diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi dilakukan sejak pengumpulan data dimulai dengan membuat ringkasan,

³⁹ Moleong, *Op. Cit.*, hlm. 103.

⁴⁰ Burhan Bungin. *Analisa Data Penelitian Kualitatif*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2005), hlm. 70.

mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, menulis memo dan sebagainya dengan maksud menyisihkan data/informasi yang tidak relevan.

c. *Display Data*

Display data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. Penyajiannya juga dapat berbentuk matrik, diagram, tabel dan bagan.

d. Verifikasi dan Penegasan Kesimpulan (*Conclusion Drawing and Verification*)

Merupakan kegiatan akhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yaitu menemukan makna data yang telah disajikan.

Antara display data dan penarikan kesimpulan terdapat aktivitas analisis data yang ada. Dalam pengertian ini analisis data kualitatif merupakan upaya berlanjut, berulang dan terus-menerus. Masalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/ verifikasi menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang terkait.

Selanjutnya data yang telah dianalisis, dijelaskan dan dimaknai dalam bentuk kata-kata untuk mendiskripsikan fakta yang ada di

lapangan, pemaknaan atau untuk menjawab pertanyaan penelitian yang kemudian diambil intisarinya saja.

Berdasarkan keterangan di atas, maka setiap tahap dalam proses tersebut dilakukan untuk mendapatkan keabsahan data dengan menelaah seluruh data yang ada dari berbagai sumber yang telah didapat dari lapangan dan dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto dan sebagainya melalui metode wawancara yang didukung dengan studi dokumentasi.

5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi adalah merupakan hal yang penting karena mempunyai fungsi untuk menyatakan garis-garis besar dari masing-masing bab yang saling berkaitan dan berurutan. Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi kekeliruan dalam penyusunannya, sehingga terhindar dari kesalahan ketika penyajian pembahasan masalah.

Sebagai jalan untuk memahami persoalan yang dikemukakan secara runtut atau sistematis, maka penulis membagi pokok bahasan menjadi empat bab. Hal ini dimaksudkan untuk memperjelas, mempermudah pembaca pada setiap permasalahan yang dikemukakan. Adapun perincian empat bab tersebut sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan. Bab ini didalamnya memuat Penegasan Judul, Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Kajian Pustaka, Kerangka Teori, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II Gambaran Umum Lokasi Penelitian. Berisi tentang deskripsi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul. Bab ini merupakan deskripsi obyek penelitian yang meliputi: a) Sejarah KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul, b) Visi dan Misi KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul, c) Dasar-dasar penyelenggaraan KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul, d) Program-program KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul, e) Kepengurusan KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul.

BAB III Hasil Penelitian dan Pembahasan. Bab ini berisi tentang: 1) Deskripsi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul tahun 2012, 2) Penerapan fungsi-fungsi manajemen pelayanan bimbingan ibadah haji pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul tahun 2012, dan 3) analisis penerapannya.

BAB IV Penutup. Merupakan akhir dari pembahasan skripsi ini yang meliputi Kesimpulan dan Saran-Saran.

BAB IV

PENUTUP

F. Kesimpulan

Dalam setiap pelayanan bimbingan ibadah haji, KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul selalu menerapkan fungsi-fungsi manajemen. Berikut ini kesimpulan dari hasil penelitian penerapan fungsi manajemen dalam pelayanan bimbingan ibadah haji pada KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul:

1. Manajemen mempunyai peranan yang sangat penting dalam menunjang perkembangan dan keberhasilan dakwah, sebagaimana di KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul dalam pelaksanaan Pelayanan bimbingan ibadah haji, memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen diantaranya *planning*, *organizing*, *actuating* dan *controlling*. Fungsi-fungsi manajemen tersebut diterapkan dalam rangka mempermudah dalam dan bimbingan pada jamaah, baik dalam hal perekrutan, bimbingan di tanah air (sebelum ibadah haji), bimbingan di tanah suci (pelaksanaan ibadah haji) maupun bimbingan di tanah air (pasca ibadah haji).
2. Pelayanan bimbingan ibadah haji dari tahun ke tahun di KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul selalu merencanakan segala sesuatunya guna kelancaran dan ketertiban dalam memberikan bimbingan dan pada jamaah haji, mulai dari tahapan perekrutan, pendaftaran,

bimbingan/pembekalan di tanah air, bimbingan dan pendampingan di tanah suci, sampai bimbingan dan pendampingan di tanah air pasca ibadah haji.

3. Pada tahapan pelaksanaan/penggerakan pengurus KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul kurang bisa berjalan dengan maksimal, hal itu disebabkan banyak sekali pengurus KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul yang memiliki kesibukan di luar KBIH, terlebih lagi bagi mereka pengurus NU yang mempunyai KBIH sendiri sehingga kurang bisa memberikan kontribusi kepada KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul.
4. KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul di dalam menjalankan organisasi juga menerapkan fungsi pelayanan/evaluasi. Hal itu terbukti KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul selalu meninjau kembali proses yang telah dilaksanakan dan mengevaluasi prestasi kerja pengurus serta menerapkan tindakan-tindakan korektif, baik dalam proses perekrutan, bimbingan di tanah air (sebelum ibadah haji), bimbingan di tanah suci (pelaksanaan ibadah haji) serta bimbingan di tanah air (pasca ibadah haji).

G. Saran

Sehubungan dengan telah selesainya penulisan skripsi ini, ada beberapa hal yang hendak penulis sarankan dalam pelayanan bimbingan ibadah haji. Secara umum KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul

sudah berjalan dengan baik dan lancar, namun masih ada yang perlu diperhatikan, diantaranya:

1. Untuk KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul:
 - a. Dalam pelayanan bimbingan ibadah haji hendaknya lebih ditingkatkan dalam pengelolaannya dengan menerapkan fungsi-fungsi manajemen (planning, organizing, actuating, controlling).
 - b. KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul, hendaknya lebih memperhatikan fungsi pergerakan, mengingat tidak semua pengurus di KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul bisa berperan aktif. Untuk itu pengurus KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul kedepan diharapkan bisa lebih aktif dalam mengelola KBIH demi tercapainya visi, misi dan tujuan KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul.
 - c. Hendaknya KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul memberikan bimbingan, pendampingan dan kepada jamaah secara maksimal, agar calon jamaah haji merasa puas mengikuti bimbingan di KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul.
2. Untuk calon jamaah haji:
 - a. Hendaknya lebih disiplin dalam mengikuti bimbingan ibadah haji, selalu mengikuti dan memperhatikan intruksi dari pembimbing atau petugas serta berusaha belajar sendiri mempelajari buku-buku panduan sebagai bekal agar bisa mandiri.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Anas, Sudijono. 2003. *Pengantar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2005. *Analisa Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Buku Pedoman Pembinaan KBIH. 2006. *Badab Statistik Kota Yogyakarta*.
- Depag RI. 2002. *Al-qur'an dan Terjemah*. Jakarta: Dirjen Kelembagaan Agama Islam.
- Depag RI. 2002. *Perundang-Undangan Tentang Penyelenggaraan Haji*. Jakarta: LEMBKOTA.
- Ditjen Bimas Islam dan Penyelenggaraan Ibadah Haji. 2003. *Realitas & Tantangan Penyelenggaraan Ibadah Haji*, cet.ke1. Jakarta: Ditjen BPIH.
- Djajasudarma, T. Fatimah. 2006. *Metode Linguistik (Ancangan Metode Penelitian dan Kajian)*. Bandung: Refika Aditama.
- Hadari, Nawawi. 2005. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada. University Press.
- Handoko, T. Hani. 2003. *Manajemen*. Cetakan Kedelapanbelas. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Handoko, T.Hani. 2004. *Manajemen*, Yogyakarta, BPFE. Edisi 2.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, cetakan kesembilan, Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Hersey dan Blanchard. 2000. *Management of Organizational Behavior*. Terjemahan.Edisi Keenam. Jakarta: Erlangga.
- Iskandar, Dudi (ed.). 2005. *Haji Dari Aroma Bisnis hingga Pergulatan Spiritual*, Bekasi: Al-. Kautsar Prima.

- Jamaludin. 2009. *Manajemen Pelayanan Jama'ah Haji Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes (Tahun 2006-2007)*. Semarang: Tidak Diterbitkan.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda karya.
- Muhadjir, Noeng. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Rake Sarasin.
- Mufattahah, Adnin. 2009. *Manajemen Penyelenggaraan Bimbingan Ibadah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Nahdlatul Ulama Kota Semarang*. Semarang: Tidak Diterbitkan.
- Nasukhah, Zuhani. 2006. *Studi Fungsi Koordinasi dalam KBIH Amanat Bangsa*. Surabaya: Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya.
- Salam, Dharma Setyawan. 2004. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Djambatan.
- Saleh, Sundarmi Burkan. 2003. *Pedoman haji, umrah, dan ziarah*, Jakarta: Senayan Abadi Publishing.
- Samsudin, Sadili. 2006. *Manajemen Sumber Daya*, Bandung: Pustaka Setia.
- Solihin, Muhammad. 2005. *Implementasi Manajemen Penyelenggaraan Ibadah Haji (Studi Perencanaan di Kantor Departemen Agama Kota Yogyakarta)*. Yogyakarta: Tidak Diterbitkan
- Syaukani (Ed.), Imam. 2009. *Manajemen Pelayanan Ibadah Haji di Indonesia*. Jakarta: CV. Prasasti
- Syariati, Ali. 2007. *Makna Haji*. Surabaya :Zahra Publishing House.
- Talib Sulaiman, Haeruddin. 2013. *Kisah Perjalanan Haji*. Jakarta: Quanta.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.
- Terry, George R. 2000. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Terry, George R. dan Rue Leslie W. 2005. *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara.

B. Peraturan Pemerintah

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 79 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, paragraf 7-11.

C. Situs

<http://www.darulquran-walirsyad.org/index.php/tentang-dq/kegiatan/kbih.html>, diakses pada tanggal 28 April 2013.

http://madenawisata.com/manasik/pengertian_haji, diakses pada tanggal 28 April 2013.

D. Alqur'an

Q.S. Al Baqarah: 197

Q.S. Ali Imran: 97



INTERVIEW GUIDE

A. Pra Ibadah Haji

Perencanaan

1. Apakah yang melatar belakangi berdirinya KBIH Darul Qur'an Gunungkidul?
2. Apa yang menjadi visi dan misi KBIH muslimat NU Darul Qur'an Gunungkidul
3. Bagaimana profil KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunungkidul?
4. Apa saja program kerja KBIH Darul Qur'an ketika masih di tanah air?
5. Rencana apa saja yang di lakukan KBIH Darul Qur'an untuk memberikan pelayanan terbaik kepada calon haji?
6. Bagaimana perencanaan perikrutan KBIH Darul Qur'an untuk menarik calon jamaah haji?

Pengorganisasian

1. Bagaimana upaya kbih dalam penerapan fungsi perencanaan yang meliputi perkiraan, tujuan, kebijakan, jadwal prosedur dan anggaran?
2. Bagaimana cara KBIH mengkoordinasi jamaah supaya tujuan bersama dapat tercapai?
3. Melihat jamaah haji di KBIH banyak yang usia lanjut, apa yang dilakukan KBIH untuk mengatasi hal itu?
4. Bagaimana metode sarana dan prasarana KBIH?

Pelaksanaan

1. Apa dan bagaimana kegiatan yang dilakukan pada saat di tanah air?
2. Fasilitas apa saja yang di berikan KBIH kepada calon jamaah haji ketika masih di tanah air?
3. Bagaimana perkembangan yang di capai KBIH Darul Qur'an?
4. Bagaimana metode sarana dan prasarana KBIH?

5. Bagaimana pelayanan yang di berikan KBIH kepada jamaah calon haji?

Pengawasan

1. Dalam hal bimbingan manasik haji, cara yang terbaik yang KBIH dilakukan agar jamaah haji dapat mencerna materi dari bimbingan ibadah haji, apa yang akan dilakukan KBIH Muslimat NU darul Qur'an?
2. Pengawasan apa saja yang di lakukan KBIH ketika di tanah air?
3. Bagaimana evaluasi yang ada di KBIH Darul Qur'an ketika masih di tanah air?
4. Bagaimana upaya KBIH Darul Quran untuk meningkatkan kualitas bimbingan ibadah haji?

B. Ketika Haji

Perencanaan

1. Apa saja program kerja KBIH Darul Qur'an ketika masih di tanah suci?
2. Pelayanan apa saja yang di berikan KBIH ketika di tanah suci?
3. Rencana apa saja yang di lakukan KBIH Darul Qur'an untuk memberikan pelayanan terbaik kepada calon haji ketika di tanah suci?
4. Bagaimana perencanaan kegiatan KBIH Darul Qur'an ketika di tanah suci?

Pengorganisasian

1. Ketika di Tanah suci, apa yang dilakukan KBIH untuk mengorganisasikan jamaah haji agar tidak bersifat individual?
2. Bagaimana cara KBIH mengkoordinasi jamaah supaya tujuan individu dan kelompok dapat tercapai?
3. Bagaimana metode sarana dan prasarana KBIH ketika di tanah suci?

Pelaksanaan

1. Apa dan bagaimana kegiatan yang dilakukan pada saat di tanah suci?

2. Fasilitas apa saja yang di berikan KBIH kepada jamaah haji ketika tanah suci?
3. Bagaimana metode sarana dan prasarana KBIH?
4. Bagaimana perkembangan yang di capai KBIH Darul Qur'an?
5. Bagaimana pelayanan yang di berikan KBIH kepada jamaah haji?

Pengawasan

1. Ketika di tanah suci, agar jamaah haji dapat menerima intruksi yang di berikan oleh pengurus, apa yang akan dilakukan KBIH Darul Qur'an?
2. Pengawasan apa saja yang di lakukan KBIH ketika di tanah suci?
3. Bagaimana evaluasi yang ada di KBIH Darul Qur'an ketika masih di tanah suci?
4. Bagaimana upaya KBIH Darul Quran untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan dan pendampingan haji di tanah suci?

C. Pasca Haji

Perencanaan

1. Untuk menjaga ke mabruran Haji, Apa saja kegiatan KBIH Darul Qur'an ketika pasca haji?
2. Bagaimana perencanaan kegiatan KBIH Darul Qur'an ketika pasca haji?
3. Pelayanan apa saja yang di berikan KBIH ketika pasca haji?
4. Rencana apa saja yang di lakukan KBIH Darul Qur'an untuk memberikan pelayanan terbaik kepada jamaah ketika pasca haji?

Pengorganisasian

1. Apa yang dilakukan KBIH untuk mengorganisasikan jamaah haji agar bisa menjaga persaudaraan pasca ibadah haji?
2. Bagaimana cara KBIH mengkoordinasi jamaah supaya tujuan utama yaitu kemabruran haji dapat tercapai?
3. Bagaimana metode sarana dan prasarana KBIH ketika di pasca haji?

Pelaksanaan

1. Bagaimana pelayanan yang di berikan KBIH kepada jamaah haji ketika pasca haji?
2. Fasilitas apa saja yang di berikan KBIH kepada jamaah haji ketika pasca haji?
3. Apa dan bagaimana kegiatan yang dilakukan pada saat di tanah suci?
4. Bagaimana upaya KBIH Darul Quran untuk meningkatkan kualitas keimanan dan keislaman dalam pelayanan dan pendampingan jamaah pasca ibadah haji?

Pengawasan

1. Pengawasan apa saja yang di lakukan KBIH ketika di tanah suci?
2. Ketika pasca haji, agar jamaah haji dapat menerima intruksi yang di berikan oleh pengurus, apa yang akan dilakukan KBIH Darul Qur'an?
3. Bagaimana evaluasi yang ada di KBIH Darul Qur'an ketika pasca ibadah haji?
4. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas, apa yang akan dilakukan KBIH?
5. Bagaimana perkembangan yang di capai KBIH Darul Qur'an?

DOKUMENTASI



Manasik Jamaah Haji KBIH Muslimat NU
Darul Qur'an



Praktik Manasik Jamaah Haji KBIH
Muslimat NU Darul Qur'an



Jamaah Haji KBIH Muslimat NU Darul
Qur'an ketika di asrama Embarkasi Solo



Jamaah Haji KBIH Muslimat NU Darul
Qur'an ketika di Embarkasi Solo



Jamaah Haji KBIH Muslimat NU Darul
Qur'an ketika berada di Makkah



Jamaah Haji KBIH Muslimat NU Darul
Qur'an ketika berada di Makkah



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
LEMBAGA PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT



بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

SERTIFIKAT

Nomor : UIN.02/L.2/PP.06/3464/2012

Lembaga Pengabdian kepada Masyarakat UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta memberikan sertifikat kepada :

Nama : Anwar Zuhri
Tempat, dan Tanggal Lahir : Gunungkidul, 6 November 1988
Nomor Induk Mahasiswa : 09240028
Fakultas : Dakwah

yang telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Integrasi-Interkoneksi Tematik Posdaya Berbasis Masjid Semester Khusus, Tahun Akademik 2011/2012 (Angkatan ke-77), di :

Lokasi : Jogotirto 10
Kecamatan : Berbah
Kabupaten/Kota : Sleman
Propinsi : Daerah Istimewa Yogyakarta

dari tanggal 16 Juli s/d. 9 September 2012 dan dinyatakan LULUS dengan nilai 95,58 (A) Sertifikat ini diberikan sebagai bukti yang bersangkutan telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) dengan status intrakurikuler dan sebagai syarat untuk dapat mengikuti ujian Munaqasyah Skripsi.



Yogyakarta, 12 Oktober 2012

Ketua,

Dr. H. Maksudin, M.Ag.
NIP. : 19600716 199103 1 001

SERIFIKAI

PELATIHAN ICT
(INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY)

diberikan kepada

ANWAR ZUHRI

dengan hasil

CUKUP



PKSI

Pusat Komputer & Sistem Informasi

Yogyakarta, 1 Juli 2010
Kepala PKSI

Sumarsono, M.Kom
NIP. 19710209 200501 1 003

No. UIN 02/LS/341/009/09 33/2010

DAFTAR NILAI

Nama : ANWAR ZUHRI
 NIM : 09240028
 Fakultas : Dakwah
 Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

No	Materi	Nilai	
		Angka	Huruf
1	Microsoft Word	80	B
2	Microsoft Excel	90	A
3	Microsoft Power Point	80	B
4	Internet	0	E
Total Nilai		62.5	C

Standar Nilai :

Nilai		Predikat
Angka	Huruf	
86 - 100	A	Sangat Memuaskan
71 - 85	B	Memuaskan
56 - 70	C	Cukup
41 - 55	D	Kurang
0 - 40	E	Sangat Kurang

Nomor: UIN.02/R.Km./PP.00.9/1645b/2009



DEPARTEMEN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA

Sertifikat

diberikan kepada:

Nama : Anwar Zuhri
NIM : 09240028
Fakultas/Prodi : Dakwah/Manajemen Dakwah

atas keberhasilannya menyelesaikan semua tugas workshop
SOSIALISASI PEMBELAJARAN DI PERGURUAN TINGGI
Bagi Mahasiswa Baru UIN Sunan Kalijaga Tahun Akademik 2009/2010
Tanggal 20 s.d. 22 Agustus 2009 (24 jam pelajaran) sebagai:

PESERTA

Yogyakarta, 24 Agustus 2009
Gubernur
Departemen Agama
Pembantu Rektor Bidang Kemahasiswaan
Yogyakarta
Mansur
NIM 105940011987031002


 LABORATORIUM AGAMA
 MASJID SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

SERTIFIKAT

Pengelola Laboratorium Agama Masjid Sunan Kalijaga dengan ini menyatakan bahwa:

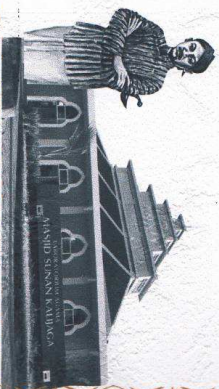
Nama : Anwar Zuhri
 NIM : 09230028
 Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi/Managemen Dakwah
 Tempat tanggal lahir: Gunungkidul, 6 November 1988

Telah berhasil menyelesaikan ujian sertifikasi Baca Tulis Al-Quran di Laboratorium Agama Masjid Sunan Kalijaga dengan predikat:

CUKUP

Ketua
 Laboratorium Agama
 Masjid Sunan Kalijaga


 Dr. Imam Muhsin, M.Ag.
 NIP: 19730108 199803 1 010



Daftar Nilai Sertifikasi Baca Tulis Al-Quran (BTA)

Kriteria Penilaian	Nilai
Makharjul Huruf	6.5
Tajwid	7
Kefasihan	6.5
Kelancaran	7
Imla'	6.1
Total	33.1
Rata-rata	6.62

Keterangan:
9,00 - 10 : Sempurna
8,00 - 8,99 : Sangat Baik
7,00 - 7,99 : Baik
6,00 - 6,90 : Cukup
5,00 - 5,90 : Kurang (tidak lulus)

وزارة الشؤون الدينية
جامعة سونان كاليجاكا الإسلامية الحكومية بجوكجاكرتا
مركز اللغات والثقافات والأديان



شهادة

الرقم: UIN.02/L.0/PP.00.9/0310.a/2013

تشهد إدارة مركز اللغات والثقافات والأديان بأن :

الاسم : Anwar Zuhri

تاريخ الميلاد : ٦ نوفمبر ١٩٨٨

قد شارك في اختبار كفاءة اللغة العربية في ٤ إبريل ٢٠١٣ ،
وحصل على درجة :

٣٢	فهم المسموع
٤١	التراكيب النحوية والتعبيرات الكتابية
٢٧	فهم المقروء
٣٣٣	مجموع الدرجات

*هذه الشهادة صالحة لمدة سنتين من تاريخ الإصدار

جوكجاكرتا، ١٢ إبريل ٢٠١٣
المدير



المستشار
الحاج صفى الله الماجستير
رقم التوظيف ١٩٧١.٥٢٨٢.....٣٢.٠٠٠





KEMENTERIAN AGAMA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
PUSAT BAHASA, BUDAYA & AGAMA
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550727 Yogyakarta 55281

TEST OF ENGLISH COMPETENCE CERTIFICATE

No : UIN.02/L.5/PP.00.9/0315.b /2013

Herewith the undersigned certifies that:

Name : **Anwar Zuhri**
 Date of Birth : **November 6, 1988**
 Sex : **Male**

took **TOEC (Test of English Competence)** held on **April 5, 2013** by Center for Language, Culture and Religion of Sunan Kalijaga State Islamic University Yogyakarta and got the following result:

CONVERTED SCORE	
Listening Comprehension	39
Structure & Written Expression	43
Reading Comprehension	45
Total Score	423

*Validity : 2 years since the certificate's issued



Yogyakarta, April 9, 2013



Shofiyuljah Mz., S.Ag., M.Ag.
 19210528 200003 1 001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281 email: fd@uin-suka.ac.id

Nomor : UIN.02/DD.1/PP.009/cekq/2013

Yogyakarta, 15 Juli 2013

Lampiran : Proposal Skripsi

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.,
Gubernur Pemerintah DIY
C.q. Kabiro Administrasi Pembangunan
Sekretariat Daerah Istimewa Yogyakarta
Kepatihan, Danurejan
Di Yogyakarta 55213

Assalamu'alaikum Wr, Wb,

Disampaikan dengan hormat, terkait dengan bahan penulisan skripsi/thesis, dengan ini mohon izin mengadakan riset/penelitian bagi mahasiswa kami Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta di bawah ini:

Nama : Anwar Zuhri
NIM : 09240028
Semester : VIII (delapan)
Jurusan : Manajemen Dakwah
Alamat sekarang : Wiyoko, Rt 33/Rw 09, Plembutan, Playen, Gunungkidul, Yogyakarta
Pembimbing skripsi : Drs. H. Machfudz Fauzy, M.Pd
Dra. Siti Fatimah, M.Pd
Judul skripsi : Manajemen Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji
Darul Quran Gunungkidul

Metodologi penulisan : Kualitatif

Waktu : 27 Juni 2013 s.d 27 September 2013

Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini kami sampaikan desain penelitian dimaksud sebagaimana terlampir.

Demikian atas izin dan kerjasama Saudara diucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr, Wb.

a.n. Dekan

Wakil Dekan I



Dr. Mustofa, M.S.
NIP. 19680103 199503 1 001

Tembusan:

1. Dekan (sebagai laporan);
2. Yang bersangkutan;
3. Peninggal.





PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
SEKRETARIAT DAERAH

Kompleks Kepatihan, Danurejan, Telepon (0274) 562811 - 562814 (Hunting)
YOGYAKARTA 55213

SURAT KETERANGAN / IJIN

070/6075N/7/2013

Membaca Surat : Wadek I Fak. Dakwah&Komunikasi UIN Yk Nomor : UIN.02/DD.I/PP.009/1069/2013
Tanggal : 15 Juli 2013 Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Mengingat : 1. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2006, tentang Perizinan bagi Perguruan Tinggi Asing, Lembaga Penelitian dan Pengembangan Asing, Badan Usaha Asing dan Orang Asing dalam melakukan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Indonesia;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2007, tentang Pedoman penyelenggaraan Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
3. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 37 Tahun 2008, tentang Rincian Tugas dan Fungsi Satuan Organisasi di Lingkungan Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
4. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian, dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

DIIJINKAN untuk melakukan kegiatan survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan kepada:

Nama : ANWAR ZUHRI NIP/NIM : 09240028
Alamat : JL. MARSDA ADISUCIPTO YOGYAKARTA 55281
Judul : MANAJEMEN PELAYANAN KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DARUL QUR'AN GUNUNG KIDUL TAHUN 2012
Lokasi : GUNUNG KIDUL Kota/Kab. GUNUNG KIDUL
Waktu : 24 Juli 2013 s/d 24 Oktober 2013

Dengan Ketentuan

1. Menyerahkan surat keterangan/ijin survei/penelitian/pendataan/pengembangan/pengkajian/studi lapangan *) dari Pemerintah Daerah DIY kepada Bupati/Walikota melalui institusi yang berwenang mengeluarkan ijin dimaksud;
2. Menyerahkan soft copy hasil penelitiannya baik kepada Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta melalui Biro Administrasi Pembangunan Setda DIY dalam compact disk (CD) maupun mengunggah (upload) melalui website adbang.jogjaprov.go.id dan menunjukkan cetakan asli yang sudah disahkan dan dibubuhi cap institusi;
3. Ijin ini hanya dipergunakan untuk keperluan ilmiah, dan pemegang ijin wajib mentaati ketentuan yang berlaku di lokasi kegiatan;
4. Ijin penelitian dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat ini kembali sebelum berakhir waktunya setelah mengajukan perpanjangan melalui website adbang.jogjaprov.go.id;
5. Ijin yang diberikan dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila pemegang ijin ini tidak memenuhi ketentuan yang berlaku.

Dikeluarkan di Yogyakarta

Pada tanggal 24 Juli 2013

A.n Sekretaris Daerah

Asisten Perekonomian dan Pembangunan

Ub.

Kepala Biro Administrasi Pembangunan



Tembusan :

1. Yth. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta (sebagai laporan);
2. Bupati Gunungkidul, cq KPPTSP
3. Wakil Dekan I Bid. Akademik Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Yogyakarta
4. Yang Bersangkutan

Hendar Sisilowati, SH
NIP. 19580320198503 2 003



PEMERINTAH KABUPATEN GUNUNGKIDUL

KANTOR PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU

Alamat : Jl. Brigjen. Katamso No.1 Wonosari Telp. 391942 Kode Pos : 55812

SURAT KETERANGAN / IJIN

Nomor : 602/KPTS/IX/2013

Membaca : Surat dari Setda DIY, Tanggal 24/07/2013, Nomor : 070/6075/V/7/2013 , hal : Izin Penelitian

Mengingat : 1. Keputusan Menteri dalam Negeri Nomor 9 Tahun 1983 tentang Pedoman Pendataan Sumber dan Potensi Daerah;
2. Keputusan Menteri dalam Negeri Nomor 61 Tahun 1983 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelaksanaan Penelitian dan Pengembangan di lingkungan Departemen Dalam Negeri;
3. Surat Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 38/12/2004 tentang Pemberian Izin Penelitian di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta;

Dijinkan kepada :
Nama : **ANWAR ZUHRI NIM : 09240028**
Fakultas/Instansi : Dakwah / Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta
Alamat Instansi : Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta
Alamat Rumah : Wiyoko RT.33 RW.09 Plembutan, Playen, Gunungkidul
Keperluan : Izin penelitian dengan judul 'MANAJEMEN PELAYANAN KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DARUL QUR'AN'
Lokasi Penelitian : KBIH Darul Qur'an, Ledoksari, Kepek, Wonosari
Dosen Pembimbing : Dra. Siti Fatimah
Waktunya : Mulai tanggal : 12/09/2013 sd. 12/10/2013
Dengan ketentuan :

Terlebih dahulu memenuhi/melaporkan diri kepada Pejabat setempat (Camat, Lurah/Kepala Desa, Kepala Instansi) untuk mendapat petunjuk seperlunya.

1. Wajib menjaga tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat
2. Wajib memberi laporan hasil penelitiannya kepada Bupati Gunungkidul (cq. BAPPEDA Kab. Gunungkidul).
3. Ijin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan pemerintah dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah.
4. Surat ijin ini dapat diajukan lagi untuk mendapat perpanjangan bila diperlukan.
5. Surat ijin ini dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak dipenuhi ketentuan-ketentuan tersebut diatas. Kemudian kepada para Pejabat Pemerintah setempat diharapkan dapat memberikan bantuan seperlunya.

Dikeluarkan di : Wonosari

Pada Tanggal 06 September 2013

AN BUPATI GUNUNGKIDUL
KEPALA



Tembusan disampaikan kepada Yth.

1. Bupati Kab. Gunungkidul (Sebagai Laporan) ;
2. Kepala BAPPEDA Kab. Gunungkidul ;
3. Kepala Kantor KESBANGPOL Kab. Gunungkidul ;



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Masrda Adisucipto, Tlp, (0274) 515856 YOGYAKARTA 55281 Fax (0274) 552230
Yogyakarta 55221 email: fd@Uin-suka.ac.id

BUKTI SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : UIN/2/Kajur/PP.00.9/ MD/358/VII/2013

Ketua Jurusan MANAJEMEN DAKWAH Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, menerangkan bahwa mahasiswa dibawah ini :

Nama : ANWAR ZUHRI
NIM : 09240028
Smester : VIII (GENAP)
Jurusan : MANAJEMEN DAKWAH
Judul Skripsi : MANAJEMEN PELAYANAN KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI
DARUL QUR'AN GUNUNGKIDUL

Telah melakukan seminar proposal pada tanggal 30 mei 2013 dan proposal telah di perbaiki serta siap untuk dilakukan penelitian.

Demikian agar menjadi maklum.

Pembimbing I

Drs. H. Machfudz Fauzy, M.Pd
NIP. 19531225 197903 1 001

Yogyakarta, 15 Juli 2013

Pembimbing II

Dra. Siti Fatimah, M.Pd
NIP. 19690401 199403 2 002

Mengetahui
Ketua Jurusan
Manajemen Dakwah

Dra. Siti Fatimah, M.Pd
NIP. 19690401 199403 2 002



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Masrda Adisucipto, Tlp. (0274) 515856 YOGYAKARTA 55281 Fax (0274) 552230
Yogyakarta 55221 email: fd@Uin-suka.ac.id

BUKTI SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : UIN/2/Kajur/PP.00.9/ MD/358/VII/2013

Ketua Jurusan MANAJEMEN DAKWAH Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, menerangkan bahwa mahasiswa dibawah ini :

Nama : ANWAR ZUHRI
NIM : 09240028
Smester : VIII (GENAP)
Jurusan : MANAJEMEN DAKWAH
Judul Skripsi : MANAJEMEN PELAYANAN KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI
DARUL QUR'AN GUNUNGGIDUL

Telah melakukan seminar proposal pada tanggal 30 mei 2013 dan proposal telah di perbaiki serta siap untuk dilakukan penelitian.

Demikian agar menjadi maklum.

Pembimbing I

Drs. H. Machfudz Fauzy, M.Pd
NIP. 19531225 197903 1 001

Yogyakarta, 15 Juli 2013

Pembimbing II

Dra. Siti Fatimah, M.Pd
NIP. 19690401 199403 2 002

Mengetahui
Ketua Jurusan
Manajemen Dakwah

Dra. Siti Fatimah, M.Pd
NIP. 19690401 199403 2 002



KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI
MUSLIMAT NU DIY
 Perwakilan Kabupaten Gunungkidul
 (PP. Darul Qur'an Wal Irsyad)

SURAT KETERANGAN

NOMOR : 147 /KBIH.MUS-NU.DQ/XI/2013

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji hanya milik Allah SWT, Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Rosulullah Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya sampai akhir zaman.

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : KH. Muhammad Tohari

Jabatan : Ketua

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Anwar Zuhri

No. Registrasi : 09240028

Program Studi : Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Judul Penelitian : *Manajemen Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Muslimat NU Darul Qur'an*

Telah selesai melakukan penelitian di KBIH Muslimat NU Darul Qur'an selama 3 bulan mulai 25 Juli s.d 25 Oktober 2013.

Demikian surat keterangan ini di buat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Gunungkidul, 27 November 2013

Ketua KBIH



KH. Muhammad Tohari

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Anwar Zuhri
Jenis Kelamin : Laki-laki
Tempat, Tanggal Lahir : Gunungkidul, 6 November 1988
Alamat Asal : Wiyoko, Plembutan, Playen, Gunungkidul, Yogyakarta
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
HP : 081904201258

PENDIDIKAN FORMAL

No.	Nama Instansi Pendidikan	Lama Belajar
1	MI YAPPI Wiyoko	6 tahun
2	MTs N Wonosari	3 tahun
3	SMK N 2 Wonosari	3 tahun
4	UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	2009-2014

g

No	Nama Instansi Pendidikan	Lama Belajar
1	Pondok Pesantren Sabilunnajah	2 Tahun
2	Pondok Pesantren Darul Qur'an Walirsyad	2 Tahun

Yogyakarta, 30 Januari 2014

Anwar Zuhri