

**MANAJEMEN PELAYANAN PROGRAM PASCA HAJI OLEH
KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH) RINDU KA'BAH
KABUPATEN BANTUL TAHUN 2017**



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

Oleh :
Muhammad Hasan Syaifur Rizal
NIM 14240025

Pembimbing:
Drs. Mokh. Nazili, M.Pd.
NIP. 19630210 199103 1 002

JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2018



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. 0274-515856, Yogyakarta 55281, E-mail: fd@uin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor: B-974/Un.02/DD/PP.05.3/05/2018

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

MANAJEMEN PELAYANAN PROGRAM PASCA HAJI OLEH KELOMPOK
BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH) RINDU KA'BAH KABUPATEN BANTUL
TAHUN 2017

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Muhammad Hasan Syaifur Rizal
NIM/Jurusan : 14240025/MD
Telah dimunaqasyahkan pada : Kamis, 17 Mei 2018
Nilai Munaqasyah : 88 (A/B)

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

TIM MUNAQASYAH

Ketua Sidang/Penguji I,

Drs. Mokh. Nazili, M.Pd.
NIP 19630210 199105 1 002

Penguji II,

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

Penguji III,

M.Toriq Nurmadhansyah, S.Ag, M.Si.
NIP 19690227 200312 1 001

Yogyakarta, 28 Mei 2018

Dekan,



Dr. H. Nurjannah, M.Si
NIP 19600310 198703 2 001



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jln. Marsda Adisucipto Telp. (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 : Muhammad Hasan Syaifur Rizal
NIM : 14240025
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Program Pasca Haji KBIH
Rindu Ka'bah Bantul Tahun 2017

Sudah dapat diajukan 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 Sosial Islam.

Dengan ini kami berharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 07 Mei 2018

Ketua Jurusan
Manajemen Dakwah



[Signature]
Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
NIP. 196701041993031003

Pembimbing,

Drs. Mokh. Nazili, M.Pd.
NIP. 196302101991031002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Hasan Syaifur Rizal

NIM : 14240025

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: Manajemen Pelayanan Program Pasca Haji KBIH Rindu Ka'bah Bantul Tahun 2017 adalah hasil karya pribadi dan tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penyusun siap mempertanggungjawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yang penyusun ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Yogyakarta, 07 Mei 2018
Yang menyatakan,



Muhammad Hasan Syaifur Rizal
NIM : 14240025

HALAMAN PERSEMBAHAN

ALMAMATER TERCINTA UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH

MOTTO

وَلَا تَهِنُوا وَلَا تَحْزِنُوا وَأَنْتُمْ الْأَعْلَوْنَ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ

Dan janganlah kamu (merasa) lemah, dan janganlah (pula) kamu bersedih hati, padahal kamulah orang-orang yang paling tinggi (derajatnya), jika kamu orang-orang yang beriman.¹

خير الناس أنفعهم للناس

Sebaik-baiknya manusia adalah yang bermanfaat bagi orang lain.

(HR. Ahmad, Thabrani, Daruqutni. Disahihkan Al Albani dalam As-Silsilah As-Shahihah).

¹ Al-Quran, 3: 139. Departemen Agama, Al-Quran dan terjemahnya (Jakarta: Direktorat Jenderal Bimas Islam dan Urusan Haji, 1980).

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbi`alamin, puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang tidak akan mungkin manusia dapat menghitung banyaknya. Tuhan yang maha pengasih lagi maha penyayang, yang telah memberikan kita nikmat kesehatan, nikmat kesempatan, nikmat materi, dan nikmat keimanan yang Islam. Shalawat dan salam semoga selalu disampaikan Allah kepada baginda Rasul kita Nabi Muhammad SAW, suri tauladan kita, semoga kita termasuk golongan umatnya yang mendapat syafaat diakhirat kelak. Amin ya rabbal `alamin.

Syukur Alhamdulillah setelah berusaha dan berdoa sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Program Pasca Haji KBIH Rindu Ka’bah Bantul Tahun 2017.” Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata satu (S-1) pada program studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dan diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat dan kalangan akademisi Manajemen khususnya.

Dalam menyelesaikan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, motivasi dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Bapak Prof. Drs. KH. Yudian Wahyudi A, M.A., Ph.D selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

2. Ibu Dr. Nurjannah, M.Si. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta beserta jajarannya.
3. Bapak Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah dan selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA) yang telah memberikan motivasi, nasihat dan bimbingan kepada peneliti dalam menempuh studi di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Drs. Mokh. Nazili, M.Pd. selaku pembimbing skripsi yang telah mengarahkan, membimbing peneliti dengan penuh keikhlasan, kesabaran, dan bertanggung jawab dalam penyusunan dan menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Pengurus dan Pembimbing KBIH Rindu Ka'bah Bantul Ustadz Susilo, Ustadz Hartono, Ustadz Aris dan para jamaah pasca haji, yang telah membantu peneliti dalam mengumpulkan data dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi.
6. Bapak M. Hudah (ayahanda) dan Ibu Sulhah (ibunda) tercinta yang tiada henti memberi harapan, motivasi, doa, dukungan dan kasih sayang, hingga kami berada pada titik ini. Juga adikku tercinta Lilis Nur Kholidah serta seluruh keluarga besarku di Mojokerto Jawa Timur.
7. Bapak dan Ibu Dosen beserta Civitas Akademika Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, atas ilmu, pengalaman, dan bantuannya selama kami menuntut ilmu di Jurusan Manajemen Dakwah.
8. Bapak Dr. KH. Shofiyulloh Muzammil, M.Ag dan Dr. Hj. Imelda Fajriati, M.Si. selaku pengasuh Pondok Pesantren Mahasiswa Al-Ashfa juga sebagai orang tua kedua kami selama tinggal di jogja.
9. Seluruh Bapak dan Ibu guru yang telah mendidik kami, dari keluarga besar TK Al

Fatah Dinoyo, MI Al Fatah Dinoyo, MTS Negeri Mojokerto, dan SMA Darul ‘Ulum I Unggulan BPP-T Peterongan Jombang.

10. Pendiri, Pengasuh, dan guru Pondok Pesantren Darul ‘Ulum Jombang, dan Pondok Pesantren Mahasiswa Al-Ashfa Yogyakarta.
11. Teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen Dakwah khususnya angkatan 2014 keluarga besar FT-IPMADA, yang selalu memberi semangat serta motivasi selama 4 tahun bersama kalian merupakan karunia dan pelajaran yang laur biasa, semoga langgeng pertemanan ini.
12. Teman-teman Santri Pondok Pesantren Mahasiswa Al-Ashfa senasib seperjuangan, cerita, dan kebaikan kalian semua tidak akan saya lupakan sebagai balasannya saya hanya bisa mengucapkan tulus dari hati kita semua agar menjadi orang yang diridoi Allah SWT menjadi orang yang sukses, dan punya ilmu yang Barokah.
13. Teman-teman Unit Kegiatan Mahasiswa Institute Karate Do Indonesia (UKM INKAI) Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang telah bersama-sama berproses hingga kita mendapatkan ilmu dan pengalaman tentang bela diri dan organisasi yang matang.
14. Teman-teman Keluarga Mahasiswa Mojokerto (KMM) Yogyakarta, yang telah sama-sama berproses hingga kita mendapatkan ilmu pengalaman yang berguna kelak di masa depan.
15. Teman-teman Ikatan Alumni Darul ‘Ulum (IMADU) Jogja dan *Regarda Evenir* 46 rayon jogja, kita telah sama-sama berproses dan belajar bagaimana menjadi alumni yang baik, dan menjaga status santri serta martabat Pesantren di Yogyakarta.

16. Teman-teman my little family tercinta Ari, Taufik, Ria, Devi C, Devi A, Tete Yulia dan Nadiya. Terima kasih doa dan motivasi kalian semua untuk peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
17. Teman-teman Ikatan Pelajar Nahdhotul Ulama' (IPNU) Depok, Sleman, Yogyakarta. Terima kasih ilmu dan pengalaman yang sudah saya dapat dengan berproses bersama dengan Rekan dan Rekanita PAC IPNU dan IPNU Depok.
18. Teman-teman KKN 93 dan warga Gumawang, Putat, Patuk, Gunung Kidul, Yogyakarta. Yang telah mengajarkan banyak pengetahuan sosial kemasyarakatan dan pengabdian masyarakat kepada kami.
19. Nama-nama yang tidak disebut dalam pengantar ini namun memiliki jasa bagi kami, terimakasih atas dukungan, bantuan, dan doanya semoga Allah membalasnya dengan kebaikan. Amin.

Semoga dukungan dan bimbingan yang telah diberikan kepada peneliti menjadi amal baik dan mendapatkan pahala dari Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini jauh dari kesempurnaan, sehingga peneliti mengharapkan kritikan dan masukan untuk memperbaikinya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi peneliti dan pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, 08 April 2018

Peneliti

Muhammad Hasan Syaifur Rizal
NIM 14240025

ABSTRAK

Muhammad Hasan Syaifur Rizal, 14240025. *Manajemen Pelayanan Program Pasca Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Rindu Ka'bah Bantul Tahun 2017*. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya dilakukan pelayanan program pasca haji untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan ibadah haji dengan tujuan untuk menjaga kemabruran haji setelah pulang dari tanah suci, dan adanya permasalahan yang ditemukan dalam pelaksanaan pelayanan program pasca haji, sehingga memunculkan pertanyaan bagaimana proses manajemen pelayanan program pasca haji oleh KBIH Rindu Ka'bah Bantul Tahun 2017 ?. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana proses manajemen pelayanan program pasca haji yang dilakukan oleh KBIH Rindu Ka'bah Bantul Tahun 2017.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dan fokus pada pelayanan program pasca haji. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Ratminto tentang manajemen pelayanan dan teori Kasmir tentang ciri-ciri Pelayanan yang Baik. Sedangkan teknik menguji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber data dan triangulasi teknik pengumpulan data.

Hasil penelitian ini ditemukan bahwa proses manajemen pelayanan program pasca haji sudah dilaksanakan dengan baik, hal ini dapat dilihat dengan adanya kegiatan menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan kegiatan dan penyelesaian kegiatan pelayanan (evaluasi kegiatan) serta terjadi pelayanan yang baik terhadap para jamaah pasca haji sehingga para jamaah merasa lebih baik lagi dan sesuai dengan yang diharapkan.

Kata Kunci : Manajemen Pelayanan, Pasca Haji, KBIH

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi

BAB I: PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah	4
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Kegunaan Penelitian	7
F. Kajian Pustaka	8
G. Kerangka Teori	14
H. Metode Penelitian	22
I. Sistematika Pembahasan	28

BAB II: GAMBARAN UMUM KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI

(KBIH) RINDU KA'BAH BANTUL

A. Sejarah Berdirinya KBIH Rindu Ka'bah Bantul	30
B. Letak Geografis KBIH Rindu Ka'bah Bantul	32
C. Visi, Misi dan Motto KBIH Rindu Ka'bah Bantul	34
D. Struktur Pengurus KBIH Rindu Ka'bah Bantul	36
E. Program Bimbingan KBIH Rindu Ka'bah Bantul	38
F. Pembimbing KBIH Rindu Ka'bah Bantul	39
G. Keunggulan KBIH Rindu Ka'bah Bantul	41
H. Fasilitas KBIH Rindu Ka'bah Bantul	42
I. Persyaratan Pendaftaran di KBIH Rindu Ka'bah	42
J. Biaya Bimbingan di KBIH Rindu Ka'bah Bantul	43
K. Alamat Kantor KBIH Rindu Ka'bah Bantul	43

BAB III: IMPLEMENTASI MANAJEMEN PELAYANAN OLEH KBIH RINDU

KA'BAH BANTUL TAHUN 2017

A. Proses Manajemen Pelayanan Program Pasca Haji	46
1. Menyusun Rencana Program Pasca Haji	47
2. Mengimplementasikan rencana Program Pasca Haji	53
3. Mengkoordinasikan Kegiatan Program Pasca Haji	59
4. Penyelesaian Kegiatan Program Pasca Haji (Evaluasi Kegiatan)	65
B. Pelayanan Program Pasca Haji KBIH Rindu Ka'bah Bantul	70
1. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik	71
2. Program Pasca Haji KBIH Rindu Ka'bah	96

BAB IV: PENUTUP

A. Kesimpulan	113
B. Saran	114

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Daftar Tabel

Tabel	2.1	Jumlah Jamaah dan Pembimbing	40
Tabel	3.1	Implementasi Rencana Program Pasca Haji.....	57
Tabel	3.2	Koordinasi Kegiatan Program Pasca Haji.....	62
Tabel	3.3	Evaluasi Kegiatan Program Pasca Haji.....	68
Tabel	3.4	Daftar Barang KBIH Rindu Ka'bah Bantul.....	79
Tabel	3.5	Jadwal Pengajian Cabang dan Pembimbing.....	99

Daftar Gambar

Gambar	1.1	Triangulasi Teknik Pengumpulan Data.....	27
Gambar	1.2	Triangulasi Sumber Data.....	28
Gambar	2.1	Struktur Organisasi KBIH Rindu Ka'bah.....	37
Gambar	3.1	Pengajian Pusat.....	89
Gambar	3.2	Pengajian Cabang.....	92
Gambar	3.3	Bakti Sosial.....	97
Gambar	3.4	Pembangunan Pesantren Lansia.....	101
Gambar	3.5	Rihlah	103

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Agar lebih jelas dalam memahami maksud dari judul skripsi Manajemen Pelayanan Program Pasca Haji KBIH Rindu Ka'bah Bantul, maka akan dijelaskan beberapa istilah-istilah yang terkandung di dalamnya yaitu sebagai berikut :

1. Manajemen Pelayanan

Manajemen dalam bahasa Indonesia mempunyai arti pengelolaan, dalam bahasa Inggris *manage* dalam bahasa latin *manus* yang berarti memimpin, menangani, mengatur, atau membimbing.¹ Dapat dikemukakan mengenai batasan pengertian manajemen menurut Luter Guilick sebagaimana yang dikutip oleh T. Hani Handoko, mendefinisikan manajemen sebagai ilmu pengetahuan (*science*) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem kerjasama ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan.²

Menurut Joseph L. Massie dalam bukunya *Dasar-dasar Manajemen*, mengungkapkan definisi manajemen ialah sebagai proses yang mengarahkan langkah-langkah kelompok menuju tujuan yang sama.

¹ Rosada Ruslan, *Manajemen Humas & Manajemen Komunikasi (Konsep & Aplikasi)*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1998), hlm. 1.

² T. Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, 2000), hlm. 11.

proses ini melibatkan teknik-teknik yang digunakan oleh sekelompok orang-orang terkemuka untuk mengkoordinasikan aktifitas orang lain.³

Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan jual beli barang atau jasa.⁴ Sedangkan menurut H.A.S. Moenir, pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan antara seseorang dengan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.⁵

Manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.⁶

Manajemen pelayanan adalah manajemen proses yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar

³ Josep L. Massie, *Dasar-Dasar Manajemen*, terj Ignatius Hadisoebro (Jakarta: Erlangga, 1983), cet. 3, hlm. 5.

⁴ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), Ed. ke 3, cet. ke 2, hlm. 446.

⁵ AS. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), cet. ke 4, hlm. 17.

⁶ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016), hlm. 4.

mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.⁷

Beberapa pengertian tentang manajemen pelayanan maka dalam skripsi ini dibatasi pada menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan, dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan (evaluasi kegiatan) demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

2. Program Pasca Haji KBIH Rindu Ka'bah Tahun 2017

Program pasca haji adalah program yang akan dilaksanakan KBIH Rindu Ka'bah setelah jama'ah haji pulang dari ibadah haji. Adapun program pasca haji di KBIH Rindu Ka'bah meliputi: pengajian rutin, bakti sosial, sms tausiyah, konsultasi syariah, pembangunan tempat ibadah dan rihlah.

Maksud judul Manajemen Pelayanan Program Pasca Haji KBIH Rindu Ka'bah Bantul adalah penelitian tentang menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas (evaluasi kegiatan) seperti pengajian rutin, bakti sosial, sms tausiyah, konsultasi syariah, pembangunan tempat ibadah dan rihlah program pasca haji di KBIH Rindu Ka'bah Bantul Tahun 2017.

⁷ Moenir, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 186.

B. Latar Belakang

Ibadah haji merupakan puncak dari peribadatan seorang hamba. Ibadah haji menjadi pelengkap rukun Islam yang ke lima. Seorang muslim pasti mengharapkan agar bisa melaksanakan ibadah haji dengan baik. Setiap tahun jamaah haji berlomba-lomba untuk mendaftarkan diri sebagai calon jamaah haji, meskipun jamaah haji rela mengantre bahkan sampai belasan tahun lamanya, namun calon jamaah haji tetap bersabar untuk dapat melaksanakan panggilan Allah.

Indonesia belakangan tahun ini cenderung mengalami peningkatan dalam melaksanakan ibadah haji yang menjadi dambaan oleh seluruh warga negaranya terkhusus umat Islam, hal ini dapat dilihat dari tahun ketahun. Indonesia selalu menempati urutan paling tinggi dibandingkan dengan Negara lain, yaitu lebih dari 200 ribu pertahunnya, sehingga Kerajaan Arab Audi berkenan menambah kuota haji khususnya Negara Indonesia.⁸

Sejak zaman dahulu, paradigma masyarakat Indonesia sudah sangat kuat memandang bahwa orang yang sudah berhaji akhlaknya pasti mulia, perbuatannya selalu baik, ibadah tidak pernah dilupakan, dekat dengan Allah dan sangat layak untuk dijadikan panutan dalam lingkungan masyarakat, sehingga tidak *afdhol* jika tidak memanggil mereka Bapak Haji dan Ibu Hajjah. Namun seiring bertambahnya jumlah jamaah haji angka kriminalitas dimasyarakat juga semakin bertambah dan meningkat, seperti pembunuhan, perzinaan, perampokan, korupsi, narkoba, dan penipuan yang marak terjadi

⁸ Undang-Undang No 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji. hlm. 19.

dimana-mana. Belum lagi nilai agamis yang dilanggar berupa kemusyrikan, kekufuran, percaya tahayul, dan sejenisnya. Tidak jarang pelakunya adalah sebagian mereka yang sudah bergelar Haji ini sangat ironis.⁹

Pada tahun 2016 terjadi pelecehan seksual oleh seorang artis yang cukup dikenal ketaatannya kepada Allah, dan sudah berkali-kali menunaikan ibadah haji dibarengi dengan pelaksanaan ibadah umrah, mereka hanya menjadikan agama untuk meningkatkan popularitas saja, dan tidak melaksanakan berdasarkan keimanan serta keislaman yang sesuai, sehingga tidak terjaga amal ibadah yang telah diperbuat. Dan baru-baru ini terjadi korupsi e-KTP dengan total 7,3 juta USD oleh Anggota DPR kita, padahal dia sudah melaksanakan ibadah haji berulang-ulang kali, namun dia hanya menjadikan ibadah hajinya untuk mencari popularitas dan gelar saja.

Program pembinaan pada saat pasca haji sangat penting dilaksanakan dengan tujuan untuk mewujudkan jamaah haji yang berkualitas dan berdaya guna dalam masyarakat serta bisa mempertahankan kemabruran hajinya. Agar jamaah haji yang melaksanakan rangkaian ibadah haji memperoleh ridho-Nya Allah, dan bisa memperbaiki atau introspeksi diri menjadi lebih baik dan tidak menyalahgunakan gelar ibadah haji yang telah didapatkannya.¹⁰

Program pasca haji adalah salah satu program pendukung untuk para jamaah ketika nantinya sudah selesai melaksanakan ibadah haji yaitu bermaksud agar para jamaah haji tetap pada jalan yang di ridhoi Allah dan

⁹ Subianto Achmad, *Menata Kembali Manajemen Haji Indonesia* (Jakarta: Pustaka Nasional RI, 2016), hlm. 240.

¹⁰ Ibid., hlm. 250.

menjadi haji yang mabrur. Disamping itu untuk menjaga silaturahmi bersama jamaah haji lainnya. Ini akan sangat bermanfaat sekali ketika program tetap dilakukan meskipun sudah tidak berangkat haji lagi. Penyelenggaraan ibadah haji bukanlah pekerjaan yang sederhana, khususnya dalam hal pelayanan terhadap jamaah, mengingat jumlah jamaah haji yang dikelola merupakan yang terbesar didunia.¹¹

Pelayanan program pasca haji sangat penting dilakukan termasuk di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Rindu Ka'bah Bantul untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan ibadah haji khususnya pada saat pasca haji, dengan tujuan untuk menjaga kemabruran haji setelah pulang dari Tanah Suci. Implementasinya memang sangat sulit, dibutuhkan tim yang khusus untuk bisa menemani para jamaah ketika sudah selesai melaksanakan haji tetapi tetap di jalan-Nya dan fokus beribadah yang lebih baik lagi demi menjaga dirinya ketika setelah melakukan ibadah suci di Makkah dan Madinah. Program pasca haji yang dimiliki KBIH Rindu Ka'bah adalah yang masih eksis saat ini, karena memiliki program dan pembimbing banyak yang membuat berbeda dengan KBIH lainnya¹²

Melalui manajemen pelayanan yang baik diharapkan dalam melayani para jamaah bisa semaksimal mungkin dan sukses dalam menjalankan program-programnya sehingga membuat para jamaah tetap tenang dan senang ketika menjalankan program pasca haji, jamaah merasa puas dan dalam

¹¹ Muhammad M. Basyumi, *Reformasi Manajemen Haji*, (Jakarta: FDK Press, 2008), hlm. 9.

¹² Hasil wawancara dengan Ustadz Susilo selaku Pengurus dan Pembimbing KBIH Rindu Ka'bah Bantul, Pada tanggal 08 Maret 2018, Pukul 10.30 WIB.

melaksanakan program-programnya berjalan dengan lancar sesuai dengan tuntunan agama serta tetap mempertahankan hajinya yang mabrur.

Berdasarkan pada latar belakang tersebut, maka sangat menarik untuk meneliti tentang Manajemen Pelayanan Program Pasca Haji KBIH Rindu Ka'bah Bantul Tahun 2017.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan masalah yaitu bagaimana proses manajemen pelayanan program pasca haji yang dilakukan oleh KBIH Rindu Ka'bah Bantul di Tahun 2017 ?

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang ada maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui proses manajemen pelayanan program pasca haji yang dilakukan oleh pihak KBIH Rindu Ka'bah Bantul di Tahun 2017.

E. Kegunaan Penelitian

1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan akan menambah khazanah ilmu pengetahuan dalam memperoleh informasi tentang pelayanan-pelayanan yang diberikan kepada jamaah yang mengikuti program pasca haji di KBIH Rindu Ka'bah Bantul, serta manajemen pelayanan yang lebih baik.

2. Praktis

Sebagai sumber evaluasi terhadap kinerja Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Rindu Ka'bah Bantul terhadap program pasca haji, agar bisa lebih baik dan lebih meningkatkan pelayanan. Serta sebagai salah satu sumber informasi bagi jamaah yang mengikuti program pasca haji mengenai pelayanan yang didapat selama melaksanakan program tersebut.

F. Kajian Pustaka

Berdasarkan tinjauan yang sudah dilakukan beberapa sumber kepustakaan, peneliti menemukan skripsi, beberapa buku yang sejenis dan jurnal yang bisa menjadi tinjauan pustaka sebagai bahan perbandingan sekaligus untuk menghindari plagiarisme dalam penyusunan skripsi ini. Adapun tinjauan pustaka dalam penelitian ini antara lain:

Skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul Yogyakarta” oleh Anwar Zuhri, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan proses manajemen pelayanan KBIH Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul periode tahun 2012. Adapun hasil penelitian ini adalah manajemen mempunyai peran yang 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 *planing, organizing, controlling, dan actuating*.¹³

Skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Studi Kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo *Of City* Musim Haji Tahun 2015” oleh Ragil Purnomo, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses manajemen pelayanan calon jamaah haji embarkasi Solo *Of City* musim haji tahun 2015. Adapun hasil penelitian ini adalah bahwa manajemen pelayanan yang diterapkan di Asrama Haji Donohudan oleh Panitia Penyelenggara Ibadah Haji (PPIH) embarkasi Solo *Of City* dalam melayani calon jamaah haji sudah berjalan sesuai dan belum mengalami kendala-kendala yang signifikan dalam memberikan pelayanan kepada calon jamaah haji.¹⁴

Skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta” oleh Sri Maryati, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan jamaah haji di kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta. Hasil penelitian ini adalah adanya hasil perencanaan yang meliputi *Forcasting* (perencanaan), rencana kegiatan, penentuan tujuan,

¹³ Anwar Zuhri, *Manajemen Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul Yogyakarta*, (Yogyakarta: tidak diterbitkan, 2014).

¹⁴ Ragil Purnomo, *Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Studi Kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo Of City Musim Haji Tahun 2015*, (Yogyakarta: tidak diterbitkan, 2015).

deretan kegiatan, sarana-sarana mencapai tujuan dan sumber-sumber yang dibutuhkan.¹⁵

Skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji Dinas Kesehatan Kota Tangerang Pada Musim Haji Tahun 2010” Oleh Isnaini S, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah Dan Komunikasi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Hasil penelitian menemukan bahwa sistem manajemen pelayanan kesehatan Dinas Kesehatan Kota Tangerang meliputi fungsi manajemen yaitu perencanaan dalam bimbingan, penyuluhan dan pelayanan kesehatan, pengorganisasian pada pihak Dinas Kesehatan Kota Tangerang dan pihak Puskesmas, penggerakan dengan menjalankan perencanaan yang telah ditetapkan, pengawasan dengan menetapkan ukuran standar pengawasan, dan evaluasi dilakukan dengan membahas seluruh rangkaian kegiatan dengan meliputi *input*, proses, dan *output*.¹⁶

Skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji Di Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman Yogyakarta Tahun 2016” Oleh Nur Hasanah, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah Dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Hasil penelitiannya menemukan bahwa manajemen pelayanan kesehatan jamaah haji di Dinas Kesehatan dan analisis pendekatan Model PDCA (*Plan, Do, Check, Action*).¹⁷

¹⁵ Sri Maryati, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta*, (Yogyakarta: tidak diterbitkan, 2007).

¹⁶ Isnain S. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji Dinas Kesehatan Kota Tangerang Pada Musim Haji Tahun 2010*, Skripsi (Jakarta: tidak diterbitkan, 2010).

¹⁷ Nur Hasanah, *Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji Di Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman Yogyakarta Tahun 2016*, (Yogyakarta: tidak diterbitkan, 2017).

Skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes (Tahun 2006-2007)” Oleh Jamaludin, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah IAIN Walisongo Semarang. Hasil penelitiannya yaitu mengetahui proses manajemen pelayanan jamaah haji dikantor Departemen Agama Kabupaten Brebes, adapun bentuk dan fungsi-fungsi manajemen pelayanan ini dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji.¹⁸

Skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pakem Kabupaten Sleman” Oleh Ari Saputra, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Hasil penelitiannya yaitu aktivitas manajemen pelayanan bimbingan manasik haji yang meliputi penempatan bentuk dan sasaran, teknik pencapaian, pelaksanaan kegiatan pelayanan bimbingan yang meliputi rangkaian bimbingan dan pelatihan manasik haji, sosialisasi mengenai Undang-Undang serta kebijakan yang menyangkut dengan mekanisme bimbingan manasik haji yang dilakukan KUA Kecamatan Pakem, pengendalian kegiatan, serta evaluasi pelaksanaan kegiatan bimbingan manasik haji.¹⁹

Skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan manasik Haji Relevansinya dengan Peningkatan Jumlah Jamaah Haji (Studi kasus di KBIH

¹⁸ Jamaludin, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes (2006-2007)*, (Semarang: tidak diterbitkan, 2009).

¹⁹ Ari Saputra, *Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pakem Kabupaten Sleman*, (Yogyakarta: tidak diterbitkan, 2017).

Al- Manshur Kabupaten Wonosobo Tahun 2013” Oleh Rida Nur Zuliana, Fakultas Dakwah, UIN Walisongo Semarang. Hasil penelitiannya bahwa manajemen pelayanan manasik haji di KBIH Al- Mansur sudah cukup baik, namun selama tiga tahun terakhir perkembangan jumlah jamaah haji yang mengikuti bimbingan di KBIH Al-Mansur mengalami penurunan. Hal ini disebabkan karena adanya persaingan yang amat ketat dengan KBIH yang ada di Kabupaten Wonosobo. Selain itu pelayanan akses dan informasi yang kurang memadai, sistem perekrutan dan promosi yang kurang maksimal, dan seringnya terjadi dobel data calon jamaah di KBIH.²⁰

Jurnal penelitian keislaman yang ditulis oleh Nashuddin dengan judul “ Sistem Pelayanan Haji Pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Nusa Tenggara Barat”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem pelayanan haji yang mencakup layanan pendaftaran, kesehatan, manasik haji, akomodasi, konsumsi, dan jasa angkutan. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah tentang pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Agama Provinsi NTB masih belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan tersebut sehingga dampaknya kurang memuaskan. Layanan tersebut berupa manasik dan transportasi. Sementara pada komponen lainnya seperti pendaftaran, catering, kesehatan, dan akomodasi cukup memuaskan jamaah. Prinsip-

²⁰ Rida Nur Zuliana, *Manajemen Pelayanan Manasik Haji Relevansinya dengan Peningkatan Jumlah Jamaah Haji (Studi Kasus di KBIH Al- Mansur Kabupaten Wonosobo Tahun 2013)*, (Semarang: tidak diterbitkan, 2014).

prinsip tersebut diperkuat dengan prinsip keterpaduan, adaptasi, responsif, dan wawasan sehingga layanan haji dapat lebih efektif.²¹

Jurnal ilmu pemerintahan yang ditulis oleh Muhammad Ali Yusni dengan judul “ Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda”. Penelitian ini bertujuan untuk mengemukakan konsep pelayanan haji di Kementerian Agama secara umum, dan di Kemenag Kota Samarinda secara khusus. Metode penelitian yang digunakan adalah Kualitatif-deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegiatan penyelenggaraan ibadah haji yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama Kota Samarinda sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari mulai prosedural pendaftaran haji yang tidak berbelit-belit, penyampaian bimbingan manasik haji baik teori maupun praktek telah sesuai dengan kaidah ajaran islam dan amanat pemerintahan dalam memberangkatkan dan memulangkan jamaah haji yang berjalan sesuai dengan rencana. Kendala teknis dilapangan sebenarnya ada, hanya saja bisa ditangani dengan baik dan profesional oleh pegawai Kemenag Samarinda.²²

Berdasarkan hasil pengamatan terhadap skripsi sebelumnya, serta jurnal tampak bahwa penelitian yang akan peneliti lakukan belum pernah ada dengan pertimbangan penelitian-penelitian sebelumnya.

²¹ Nashudin, “ *Sistem Pelayanan Haji pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Nusa Tenggara Barat*”, (Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Mataram: Jurnal Penelitian Keislaman Vol.7 No.2 Juni 2011), hlm. 453-478.

²² Muhammad Ali Yusni, “*Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda*”, (Universitas Mulawarwan: Jurnal Ilmu Pemerintahan Vol.3 No 1 2015), hlm. 318.

G. Kerangka Teori

1. Tinjauan Manajemen

Ada beberapa definisi manajemen, diantaranya dalam kamus manajemen istilah manajemen adalah pengurusan, kepemimpinan, ketatalaksanaan, pengelolaan dan sebagainya.²³ Kalau secara etimologi manajemen adalah mempunyai arti pimpinan, direksi dalam mengurus dan memerintah, memimpin atau dapat juga diartikan sebagai pengurusan.²⁴

Menurut T. Hani Handoko mengutip pendapat Stoner tentang manajemen, manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan para anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi yang tersedia untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.²⁵

Beberapa definisi manajemen antara lain :

Harold Koontz dan Cyril O'donnel manajemen adalah usaha mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Dengan demikian manajer mengadakan koordinasi atau sejumlah aktivitas orang lain yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan.²⁶

²³ Moekijat, *Kamus Manajemen*, (Bandung: CV. Mandar Maju, 1990), cet. 4, hlm. 290.

²⁴ Abdul Sanie, *Manajemen Organisasi*, (Jakarta: Bina Aksara, 1992), cet. 4, hlm. 1.

²⁵ T. Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, 2000), ed. ke 2, hlm. 8.

²⁶ Amirullah dan Haris Budiyo, *Pengantar Manajemen* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2004), hlm. 7.

Menurut G.R Terry manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.²⁷

Selanjutnya menurut Robert Kritiner manajemen adalah suatu proses kerja melalui orang lain untuk mencapai tujuan organisasi dalam lingkungan yang berubah. Proses ini berpusat pada penggunaan yang efektif dan efisien terhadap penggunaan sumber daya manusia.²⁸

Berdasarkan pengertian tersebut bahwa manajemen adalah serangkaian kegiatan perencanaan, pengorganisasian, menggerakan, pengawasan, dan mengembangkan segala upaya dalam mengatur dan mendayagunakan sumber daya manusia, sarana dan prasarana untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

Faktor Sumber Daya Manusia dalam manajemen merupakan unsur terpenting sehingga berhasil dan gagalnya suatu manajemen tergantung kepada kemampuan manajer untuk mendorong dan menggerakkan orang-orang kearah tujuan yang akan dicapai. Karena begitu pentingnya unsur manusia dalam sebuah manajemen, melebihi unsur lainnya, maka boleh

²⁷ Panglaykim dan Tanzil, *Manajemen, Suatu Pengantar* (Jakarta, Ghalia Indonesia, 1960), hlm. 28.

²⁸ M. Munir dan Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah* (Jakarta: Kencana Media Group, 2012), hlm. 12.

dikatakan manajemen itu merupakan proses sosial yang mengatasi segala-galanya.

2. Tinjauan Pelayanan

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan jual beli barang atau jasa.²⁹ Sedangkan menurut H.A.S. Moenir, pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan seseorang dengan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan.³⁰

3. Tinjauan Manajemen Pelayanan

a. Pengertian manajemen pelayanan

Manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.³¹

Manajemen pelayanan adalah manajemen proses yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar

²⁹ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), Ed. ke 3, cet. ke 2, hlm. 446.

³⁰ AS. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), hlm. 17.

³¹ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016), hlm. 4.

mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.³²

Manajemen pelayanan adalah seperangkat kemampuan organisasi khusus untuk memberikan hasil kepada pelanggan dalam bentuk layanan, meliputi proses, kegiatan, fungsi dan peran yang menggunakan penyedia layanan dalam memberikan layanan kepada pelanggan mereka, serta kemampuan untuk membangun struktur organisasi yang cocok, mengelola pengetahuan dan memahami, bagaimana memfasilitasi hasil yang menciptakan nilai.³³

Dari beberapa pengertian manajemen pelayanan tersebut peneliti dapat menjelaskan bahwa manajemen pelayanan yaitu suatu kegiatan yang diawali dari menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan (evaluasi kegiatan) demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

b. Proses manajemen pelayanan

Tahap-tahap dalam proses manajemen pelayanan adalah³⁴

1) menyusun rencana

Menyusun rencana adalah kegiatan persiapan yang dilakukan melalui perumusan dan penetapan keputusan, yang berisi langkah-langkah penyelesaian suatu masalah atau pelaksanaan suatu

³² Moenir, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 186.

³³ Gustian, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 105.

³⁴ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016), hlm. 5.

pekerjaan yang terarah pada pencapaian tujuan tertentu, dan perencanaan merupakan suatu proses yang tidak berakhir bila rencana tersebut telah ditetapkan rencana harus diimplementasikan. Tipe-tipe perencanaan menurut horizon waktu ada tiga yaitu rencana jangka pendek, rencana jangka menengah, rencana jangka panjang.

2) mengimplementasikan rencana

Menurut bahasa mengimplementasikan rencana adalah penerapan atau pelaksanaan, sedangkan menurut istilah yaitu pelaksanaan, penerapan atau penggerakan yang dilakukan setelah sebuah organisasi memiliki perencanaan dan melakukan pengorganisasian dengan memiliki struktur organisasi termasuk tersedianya personil sebagai pelaksana sesuai kebutuhan unit/satuan kerja yang dibentuk.

3) mengkoordinasikan kegiatan

Mengkoordinasikan kegiatan adalah suatu kegiatan koordinasi yang dilakukan suatu kelompok atau lembaga untuk dapat mengordinir anggotanya agar dapat tercapai tujuan suatu lembaga tersebut. Dengan menerapkan perincian seluruh pekerjaan yang harus dilaksanakan untuk mencapai tujuan organisasi, pembagaaian beban pekerjaan total menjadi kegiatan-kegiatan yang secara logik dapat dilaksanakan oleh satu orang, pengadaan dan pengembangan suatu mekanisme untuk mengkoordinasikan pekerjaan para anggota organisasi menjadi kesatuan.

4) penyelesaian kegiatan pelayanan (evaluasi kegiatan)

Penyelesaian kegiatan pelayanan (evaluasi kegiatan) adalah kegiatan akhir yang dilakukan untuk fungsi kontrol terhadap hasil kerja suatu lembaga atau instansi. Dengan menerapkan standar pencapaian untuk menjamin bahwa rencana telah dilaksanakan sesuai dengan yang telah dilakukan.

Proses manajemen pelayanan dalam sebuah organisasi yang mencakup tahapan tersebut diharapkan dapat membawa organisasi kearah pencapaian sasaran yang telah ditentukan dan yang telah ditetapkan.

c. Ciri-ciri pelayanan yang baik

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada jamaah dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Dalam praktiknya pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Menurut Kasmir, memiliki ciri-ciri pelayanan yang baik bagi perusahaan yang harus melayani jamaah, yaitu :³⁵

³⁵ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 186.

1) tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan jamaah tergantung dari karyawan yang melayani. Karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati jamaah sehingga jamaah merasa senang.

2) tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya jamaah menginginkan pelayanan yang prima. Untuk melayani jamaah, salah satu yang paling penting diperhatikan disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang penerima tamu harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas sehingga membuat jamaah nyaman dalam ruangan tersebut.

3) bertanggung jawab

Artinya dalam menjalankan pelayanan karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai sehingga jamaah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan, melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur. Sehingga dalam memberikan pelayanan kepada para jamaah sesuai dengan prosedur yang sah ditentukan dan sesuai dengan apa yang diinginkan jamaah.

4) mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani jamaah harus sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Layanan yang diberikan harus sesuai dengan jadwal dan jangan sampai membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jamaah.

5) mampu berkomunikasi

Artinya karyawan harus mampu berkomunikasi dengan jamaah. Karyawan juga harus cepat dan tanggap dalam memahami keinginan jamaah. Selain itu jamaah harus mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

6) memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Karena tugas jamaah selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk memahami masalah jamaah atau kemampuan dalam bekerja.

7) memahami kebutuhan jama'ah

Artinya karyawan harus cepat dan tanggap dengan kebutuhan jamaah. Karyawan yang lambat akan membuat jamaah akan lari. Usaha memahami dan mengerti keinginan dan kebutuhan jamaah secara cepat dan tepat.

4. Tinjauan Program Pasca Haji

Program pasca haji adalah program yang akan dilaksanakan KBIH Rindu Ka'bah setelah jama'ah haji pulang dari ibadah haji. Adapun program pasca haji di KBIH Rindu Ka'bah meliputi : pengajian rutin, bakti sosial, sms tausiyah, konsultasi syariah, pembangunan tempat ibadah dan rihlah.

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu untuk memperoleh informasi mengenai manajemen pelayanan program pasca haji KBIH rindu Ka'bah Bantul. Selain itu dengan pendekatan kualitatif dapat diungkapkan situasi dan permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan manajemen pelayanan program pasca haji KBIH Rindu Ka'bah Bantul.

Ditinjau dari sifatnya, penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan menggambarkan secara sistematis dan akurat fakta serta karakteristik mengenai bidang tertentu. Hal ini berkaitan dengan manajemen pengawasan pada KBIH, Peneliti tidak menipulasi atau memberikan perlakuan perlakuan tertentu terhadap obyek penelitian, semua kegiatan atau peristiwa berjalan apa adanya.³⁶

³⁶ Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: UPI & UPT Remaja Rosda Karya, 2005), hlm. 96.

2. Sumber Data

Pada penelitian ini sumber data yang dibutuhkan ada dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari informan atau narasumber terkait objek penelitian. Data tersebut diperoleh dari hasil wawancara dan informasi dari pihak Ketua KBIH dan pembimbing KBIH Rindu Ka'bah serta jamaah pasca haji sebagai informan. Penelitian ini penetapan subjek penelitiannya menggunakan sampel teoritis adalah sampel dipilih dengan kriteria tertentu, berdasarkan teori atau konstruk operasional sesuai studi-studi sebelumnya atau sesuai tujuan penelitian.

Sumber data sekunder adalah data tidak langsung yaitu informasi lain tentang pelayanan, seperti catatan-catatan atau dokumentasi yang berkaitan, brosur, dan kegiatan-kegiatan pasca haji, serta sumber lainnya yang berkaitan dengan objek penelitian.

3. Subjek dan Objek Penelitian

- a. Subjek dalam penelitian ini adalah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Rindu Ka'bah Bantul.
- b. Objek penelitian ini adalah Manajemen Pelayanan Program Pasca Haji Tahun 2017.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara tidak terstruktur. Untuk mendapatkan data-data yang valid dan sah maka dilakukan wawancara langsung dengan informan atau narasumber, yakni dengan narasumber yang berkaitan dengan objek penelitian, yaitu dengan Ketua KBIH Rindu Ka'bah, para pembimbing KBIH yang bertugas mengurus kegiatan pasca haji dan para jamaah yang mengikuti program pasca haji. Wawancara ini berkaitan dengan manajemen pelayanan program pasca haji KBIH Rindu Ka'bah Bantul tahun 2017.

Ada beberapa kelebihan pengumpulan data melalui wawancara, diantaranya pewawancara dapat melakukan kontak langsung dengan peserta yang akan dimintai informasi, data diperoleh secara mendalam, yang di interview dapat mengungkapkan isi hatinya secara lebih luas, pertanyaan yang tidak jelas bisa diulang dan diarahkan kepada yang lebih bermakna. Wawancara yang dilakukan fokus pada pertanyaan mengenai menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan kegiatan dan menyelesaikan kegiatan pelayanan (evaluasi kegiatan) seperti pengajian rutin, bakti sosial, sms tausiyah, konsultasi syariah, pembangunan tempat ibadah dan rihlah.

b. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung ke lapangan yakni di Kantor KBIH Rindu Ka'bah dan tempat kegiatan program dilaksanakan. Hal ini guna mengetahui keadaan sebenarnya yang terjadi pada lokasi penelitian berkaitan dengan manajemen pelayanan program pasca haji dalam memberikan pelayanan terhadap para jamaah. Dalam observasi ini nantinya akan lebih fokus pada kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh KBIH Rindu Ka'bah seperti pengajian rutin, bakti sosial, sms tausiyah, konsultasi syariah, pembangunan tempat ibadah dan rihlah.

c. Dokumentasi

Dalam penelitian ini dokumentasi diperoleh dari arsip kegiatan manajemen pelayanan, dan arsip KBIH Rindu Ka'bah Bantul. Antara lain seperti catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, foto-foto kegiatan, video dan lain sebagainya yang mendukung dan yang berkaitan dengan objek penelitian tersebut.

5. Teknik Analisis Data

Dalam analisis data ini yang akan dilakukan yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengelompokkan data ke kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun

orang lain. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:³⁷

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

b. Penyajian data (*display data*)

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

c. 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.

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 246-253.

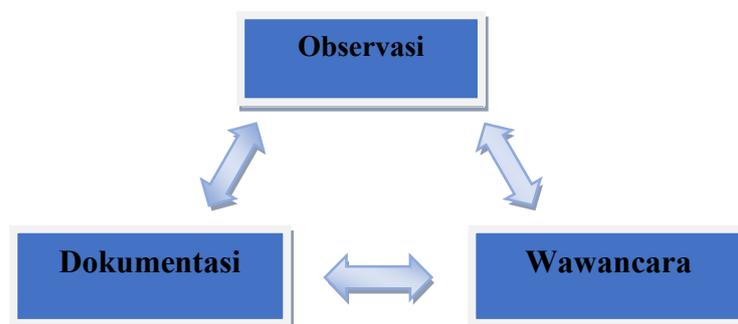
Berdasarkan keterangan tersebut, maka setiap tahap dalam proses tersebut dilakukan untuk mendapatkan keabsahan data dengan menelaah seluruh data yang ada dari berbagai sumber yang telah didapat dari lapangan dan dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto, dan sebagainya melalui metode wawancara yang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

6. Keabsahan Data

Upaya dalam pengecekan keabsahan data memiliki banyak metode yang ditempuh untuk mengetahui bahwa data yang diperoleh adalah *real* seperti yang terjadi di lapangan yaitu seperti uji kredibilitas data, yang memiliki beberapa poin dan cara menguji yang ada di dalamnya.

Penelitian ini hanya menggunakan satu cara untuk menguji keabsahan data yaitu teknik triangulasi. Peneliti merasa perlu menggunakan teknik ini karena langsung dapat direkomendasikan dari hasil pengumpulan data penelitian ketika berada dilapangan.

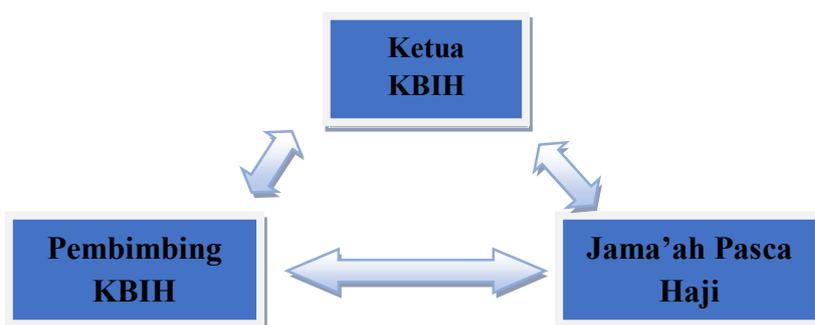
Gambar 1.1
Triangulasi Teknik Pengumpulan Data



Sedangkan untuk pengecekan sumber data dilakukan triangulasi sumber data dengan pengecekan dari beberapa sumber, kemudian

dianalisis sehingga menghasilkan suatu kesimpulan yang selanjutnya diminta kesepakatan dengan beberapa sumber data tersebut.

Gambar 1.2
Triangulasi Sumber Data



Demikian terdapat triangulasi teknik pengumpulan data. Hal ini dirasa perlu oleh peneliti, karena melihat pentingnya semua data yang ada dan yang akan didapat.

I. Sistematika Pembahasan

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

BAB I : Adalah pendahuluan yang berisi tentang penegasan judul yang bertujuan untuk menghindari kesalahfahaman penafsiran, dilanjutkan dengan Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan

Penelitian, Kajian Pustaka, Kerangka Teori, Metode Penelitian dan Sistematika Pembahasan.

BAB II : Adalah gambaran umum lokasi Penelitian. Berisi tentang deskriptif KBIH Rindu Ka'bah Bantul. Bab ini merupakan deskriptif objek penelitian yang meliputi : Sejarah KBIH Rindu Ka'bah, Letak Geografis KBIH, Visi, Misi dan Motto KBIH, Struktur pengurus KBIH, Program Bimbingan, Pembimbing KBIH, Keunggulan KBIH, Fasilitas dari KBIH, Persyaratan pendaftaran KBIH, Biaya bimbingan, Alamat Kantor.

BAB III : Hasil Penelitian dan Pembahasan. Bab ini berisi penelitian tentang penyusunan perencanaan, mengimplementasikan rencana, pengordinasian dan pengawasan kegiatan pengajian rutin, bakti sosial, sms tausiyah, konsultasi syariah, pembangunan tempat ibadah dan rihlah semua ini adalah program pasca haji di KBIH Rindu Ka'bah Yogyakarta.

BAB IV : Adalah Penutup yang berisi tentang kesimpulan yang merupakan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang dirumuskan dalam rumusan masalah sekaligus juga berisi saran-saran yang didasarkan pada hasil penelitian sehingga diharapkan dapat bermanfaat bagi kemajuan lembaga tempat penelitian secara khusus dan organisasi yang lain secara umum.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan program pasca haji di KBIH Rindu Ka'bah sudah berjalan dengan baik. Terbukti dengan adanya kegiatan menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan kegiatan dan penyelesaian kegiatan pelayanan (evaluasi kegiatan) serta terjadi pelayanan yang baik terhadap para jamaah pasca haji sehingga para jamaah merasa lebih baik lagi dan sesuai dengan yang diharapkan. Serta program-program pasca haji yang dilakukan sudah sesuai dengan rencana yang disusun sebelumnya.

B. Saran

Adapun saran dari hasil temuan penelitian ini adalah:

1. Kepada Ketua KBIH Rindu Ka'bah segera diselesaikan pembuatan kantor baru untuk KBIH Rindu Ka'bah Bantul agar lebih baik dalam pelayanan, serta membuat kegiatan-kegiatan pasca haji yang inovatif dan progresif.
2. Kepada Pengurus KBIH Rindu Ka'bah Bantul tetap menjaga pelayanan yang sudah baik serta selalu meningkatkan proses manajemen pelayanan khususnya dalam program pasca haji, meskipun tidak ada kendala atau kesenjangan dalam pelaksanaan program pasca haji yang dilaksanakan oleh KBIH Rindu Ka'bah Bantul.

3. Kepada Pembimbing KBIH Rindu Ka'bah Bantul harus bisa menjaga kepercayaan yang diberikan oleh jamaah dan bisa bertanggung jawab lagi, karena para jamaah sudah menganggap para pembimbing sebagai panutan mereka selama ini.
4. Kepada peneliti selanjutnya dapat menjadikan hasil penelitian ini untuk ditindaklanjuti dalam kajian yang lebih mendalam dalam proses manajemen pelayanan yang diberikan oleh KBIH Rindu Ka'bah Bantul terhadap para jamaah, sehingga dapat menambah serta memperkaya khazanah intelektual dalam kajian manajemen dakwah.

DAFTAR PUSTAKA

- Al- Habsy, Muhammad Baqir, *Fiqih Praktis*, Bandung: Mizan, 1999.
- Amirullah dan Haris Budiyo, *Pengantar Manajemen*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2004.
- Basyumi, Muhammad M, *Reformasi Manajemen Haji*, Jakarta: FDK Press, 2008.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2002.
- Direktorat Jenderal Kementerian Agama, *Haji Dari Masa ke Masa*, Jakarta: Kementerian Agama, 2006.
- Fachruddin, *Pembinaan Mental Bimbingan Al-Quran*, Jakarta: Bina Aksara, 1984.
- Gustian, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006.
- Handoko, T Hani, *Manajemen*, Yogyakarta: BPFE, 2000.
- Hasanah, Nur, *Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji Di Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman Yogyakarta Tahun 2016*, Skripsi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi (tidak diterbitkan), Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2017.
- Isnain S, *Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji Dinas Kesehatan Kota Tangerang Pada Musim Haji Tahun 2010*, Skripsi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi (tidak diterbitkan), Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2010.
- Jamaludin, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kantor Departemen Agama Kabupaten Brebes (2006-2007)*, Skripsi Fakultas Dakwah (tidak diterbitkan), Semarang: IAIN Walisongo, 2009.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005.
- Maryati, Sri, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kantor Departemen Agama Kotamadya Yogyakarta*, Skripsi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi (tidak diterbitkan), Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2007.
- Massie, Joseph L, *Dasar-Dasar Manajemen*, terj. Ignatius Hadisoepobo, Jakarta: Erlangga, 1983.
- Matdawam, M. Noor, *Pelaksanaan Ibadah Haji dan Umrah*, Yogyakarta: Yayasan "Bina karier" LP5BIP, 1986.

- Moekijat, *Kamus Manajemen*, Bandung: CV. Mandar Maju, 1990.
- Munir, M dan Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah*, Jakarta: Kencana Media Group, 2012
- Moenir, AS, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2000.
- Nashudin, *Sistem Pelayanan Haji Pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Nusa Tenggara Barat*, Jurnal Penelitian Keislaman (diterbitkan Vol.7 No. 2 Juni 2011), Mataram: IAIN Mataram, 2011.
- Nidjam, Achmad dan Alatief Hanan, *Manajemen Haji (Studi kasus dan telaah Implementasi Knowledge Workers)*, Jakarta: Nizam Press, 2004.
- Panglaykim dan Tanzil, *Manajemen Suatu Pengantar*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1960.
- Purnomo, Ragil, *Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji Studi Kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo Of City Musim Haji Tahun 2015*, Skripsi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi (tidak diterbitkan), Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2015.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006.
- Ruslan, Rosada, *Manajemen Humas & Manajemen Komunikasi (Konsep & Aplikasi)*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1998.
- Sanie, Abdul, *Manajemen Organisasi*, Jakarta: Bina Aksara, 1992.
- Saputra, Ari, *Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Oleh Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Pakem Kabupaten Sleman*, Skripsi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi (tidak diterbitkan), Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2017.
- Subianto, Achmad, *Menata Kembali Manajemen Haji Indonesia*, Jakarta: Pustaka Nasional RI, Katalog Dalam Terbitan, 2016.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2006.
- Sukmadinata, Nana Syaodih, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: UPI & UPT Remaja Rosda Karya, 2005.
- Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi, 1997.
- Undang-undang Republik Indonesia No. 13 Tahun 2008 tentang *Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Bandung: Fokusmedia, 2008.

- Yusni, Muhammad Ali, *Studi Tentang Pelayanan Haji di Kementerian Agama Kota Samarinda*, Jurnal Ilmu Pemerintahan (diterbitkan Vol.3 No. 1 2015), Samarinda: Universitas Mulawarman, 2015.
- Zuhri, Anwar, *Manajemen Pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Muslimat NU Darul Qur'an Gunung Kidul Yogyakarta*, Skripsi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi (tidak diterbitkan), Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2014.
- Zuliana, Rida Nur, *Manajemen Pelayanan Manasik Haji Relevansinya dengan Peningkatan Jumlah Jamaah Haji (Studi Kasus di KBIH Al- Mansur Kabupaten Wonosobo Tahun 2013)*, Skripsi Fakultas Dakwah (tidak diterbitkan), Semarang, UIN Walisongo, 2014.