

**ANALISIS SWOT STRATEGI PELAYANAN
JEMAAH HAJI
KBIH AR-RAUDHAH 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:

Alfi Zahroti Munawaroh

15240063

Dosen Pembimbing:

Drs. M. Rasyid Ridla, M.Si.

NIP: 196701041993031003

**Jurusan Manajemen Dakwah
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
Yogyakarta**

2019



**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-1688/Un.02/DD/PP.05.3/08/2019

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul:

**ANALISIS SWOT STRATEGI PELAYANAN JAMA'AH HAJI KBIH AR-RAUDHAH
YOGYAKARTA**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Alfi Zahroti Munawaroh
NIM/Jurusan : 15240063/MD
Telah dimunaqasyahkan pada : Selasa, 20 Agustus 2019
Nilai Munaqasyah : 89 (A/B)

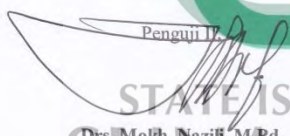
dan dinyatakan diterima oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQASYAH


Ketua Sidang/Penguji I,


Drs. M. Rosyid Kidla, M.Si.
NIP. 19670104 199303 1 003

Penguji II,

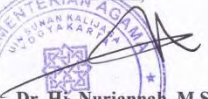

Drs. Molh. Nazili, M.Pd.
NIP. 19630210 199103 1 002

Penguji III,


Achmad Muhammad, M.Ag.
NIP. 19720719 200003 1 002

Yogyakarta, 20 Agustus 2019

Dekan,


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





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

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

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

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

Assalamu'alaikum wr.wb.

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

Nama : Alfi Zahroti Munawaroh
NIM : 15240063
Jurusan : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Analisis SWOT Strategi Pelayanan Jemaah Haji KBIH Ar-Raudhah Yogyakarta

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 Manajemen Dakwah.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi tersebut diatas dapat segera di munaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

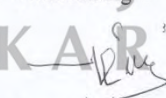
STATE ISLAMIC UNIVERSITY
Yogyakarta, 20 Agustus 2019

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Pembimbing



Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si
NIP. 19670104 199303 1 003


Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si
NIP. 19670104 199303 1 003

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alfi Zahroti Munawaroh

NIM : 15240063

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul **Analisis SWOT Strategi Pelayanan Jemaah Haji KBIH Ar-Raudhah Yogyakarta** adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau di tulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang peneliti ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka peneliti siap mempertanggungjawabkannya sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 31 Juli 2019

Yang Menyatakan

METERAI
TEMPEL

AA798AFF930721396

6000
ENAM RIBU RUPIAH

Alfi Zahroti M
NIM. 15240063

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan Mengucap Syukur Kepada Allah SWT

Skripsi Ini Penulis Persembahkan Untuk :

Almamaterku UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta



MOTTO

“Tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya
seperti dia mencintai dirinya sendiri”¹

(HR. Bukhori)



¹ <https://www.google.com/amp/s/binrohrsij.wordpress.com/2014/01/196/amp/>, diakses pada 22 Agustus 2019, pukul 11:17 WIB.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, kemudahan, serta kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam selalu tercurah kepada junjungan kita kepada Nabi Agung Muhammad SAW.

Penulisan skripsi yang berjudul “Analisis SWOT Strategi Pelayanan Jemaah Haji KBIH Ar-Raudhah Yogyakarta” merupakan tugas akhir program Strata Satu Fakultas Dakwah dan Komunikasi Prodi manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Prof. KH. Yudian Wahyudi MA., Ph.D selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta beserta dan para Wakil Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Dr. Nurjannah, M.Si, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan para Wakil Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi .
3. Drs. Muhammad Rosyid Ridla, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya dan memberikan bimbingan serta arahan sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.
4. Drs. Mokhammad Nazili, M.Pd selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

5. Dra. Hj. Mikhriani, M.M selaku Pembimbing Akademik beserta seluruh dosen dan karyawan di lingkungan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
6. Pimpinan KBIH Ar-Raudhah Yogyakarta Bapak Drs. H. Mulyanto, MM., dan pengurus KBIH Ar-Raudhah Yogyakarta Bapak H. Hermanto yang bersedia menjadi narasumber dan memberikan data tentang KBIH Ar-Raudhah Yogyakarta.
7. Alumni haji KBIH Ar-Raudhah Yogyakarta Ibu Hj. Fatimah S.Pd., dan Bapak H. Lukaman Manudi Sumitro yang telah menjadi narasumber.
8. Orang Tua ku Bapak Susilo Wardoyo dan Umi Watini yang telah memberikan semangat yang luar biasa kepada penulis.
9. Budhe Siti dan Padhe Agus yang telah *mensupport* penuh penulis untuk melanjutkan pendidikan di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
10. Sahabat-sahabat ku *Girls Pare Squad* Devita, Lia Yuliana S.Sos dan Mbak Ghanis Karlina A.Md Ak dan sahabat ketika kuliah Silvia Witri S.Sos yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
11. Teman-teman Jurusan Manajemen Dakwah 2015 (MEDALI REVOLUSI) terimakasih atas dukungan seta motivasinya.
12. Untuk teman-teman seperjuangan KKN angkatan 98 kelompok 298 Kradenan Selatan dan Bapak Rubi dan Ibu Erna selaku induk semang yang selalu membimbing kami waktu KKN.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan berpartisipasi dalam proses penelitian dan penulisan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah mereka berikan. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan

dalam penulisan skripsi ini. Untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan agar penelitian selanjutnya dapat tersusun menjadi lebih baik. Akhir kata semoga karya ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak.

Yogyakarta, 31 Juli 2019



Alfi Zahroti M

NIM: 15240063

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Alfi Zahroti Munawaroh (15240063), Analisis SWOT Strategi Pelayanan Jemaah Haji KBIH Ar-Raudhah Yogyakarta, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Analisis SWOT merupakan analisis yang bisa digunakan untuk mengetahui bagaimana sebuah lembaga, organisasi atau perusahaan dalam berkembang. Tujuan menggunakan analisis SWOT untuk mengukur kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dari KBIH Ar-Raudhah Yogyakarta untuk menetapkan strategi pelayanan yang akan digunakan. KBIH Ar-Raudhah merupakan lembaga yang bergerak dalam bidang jasa penyelenggara bimbingan ibadah haji yang berada di jl Magelang km 5,5 Yogyakarta. Peneliti menggunakan analisis SWOT dalam penelitian ini, supaya bisa mengetahui bagaimana kekuatan dan kelemahan yang dapat diperbaiki, peluang yang ada untuk mengembangkan KBIH Ar-Raudhah supaya lebih baik lagi, dan mencegah ancaman supaya tidak mempengaruhi perkembangan KBIH.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, data diperoleh dari metode wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga bisa menghasilkan penelitian relevan.

Hasil dari penelitian di KBIH Ar-Raudhah sudah menerapkan strategi pelayanan dengan baik, terbukti dengan meningkatnya jumlah jemaah yang menggunakan jasa KBIH Ar-Raudhah, karena KBIH Ar-Raudhah memanfaatkan kekuatan untuk mengantisipasi kelemahan yang ada dan terus mengembangkan peluang yang ada untuk mengatasi ancaman dari luar yaitu persaingan antar KBIH.

Kata kunci: Analisis SWOT, Strategi pelayanan. Jemaah haji KBIH Ar-Raudhah Yogyakarta

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB 1: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
D. Tinjauan Pustaka	5
E. Kerangka Teori.....	6
F. Metode Penelitian.....	21
G. Sistematika Pembahasan.....	28
BAB II: GAMBARAN UMUM KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH) AR-RAUDHAHYOGYAKARTA	
A. Letak Geografis	29
B. Sejarah KBIH Ar-Raudhah	29
C. Visi dan Misi KBIH Ar-Raudhah	30
D. Program Kerja KBIH Ar-Raudhah	30

E. Program dan Fasilitas KBIH Ar-Raudhah.....	31
F. Struktur Jabatan KBIH Ar-Raudhah.....	32
G. Realisasi Program KBIH Ar-Raudhah	33
H. Tugas dan Fungsi Pokok KBIH Ar-Raudhah ...	34
I. Macam – macam Pelayanan KBIH Ar-Raudhah	35
J. Tata Laksana KBIH Ar-Raudhah	35
K. Sarana dan Prasarana KBIH Ar-Raudhah	37
L. Inventaris KBIH Ar-Raudhah	37
M. Tata Tertib Jemaah Haji KBIH Ar-Raudhah...	39
BAB III : Laporan Hasil Penelitian	
A. Strategi Pelayanan KBIH Ar-Raudhah	
Yogyakarta	42
B. Analisis Lingkungan Internal KBIH	
Ar-Raudhah Yogyakarta.....	49
C. Analisis Lingkungan Eksternal KBIH	
Ar-Raudhah.....	59
D. Analisis SWOT	63
E. IFAS, EFAS dan Matriks SWOT Strategi	
Pelayanan KBIH Ar-Raudhah Yogyakarta	64
F. Strategi pelayanan diterapkan KBIH	
Ar-Raudhah Yogyakarta.....	75
BAB IV: PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	78
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data	26
Gambar 1.3 Triangulasi Teknik Pengecekan Keabsahan Data	27
Gambar 1.4 SWOT Strategi Pelayanan Jemaah Haji KBIH Ar-Raudhah Yogyakarta	70



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pengurus KBIH Ar-Raudhah	33
Tabel 2.2 Daftar Jemaah Haji KBIH Ar-Raudhah tahun 2000-2018	34
Tabel 2.3 Inventaris KBIH Ar-Raudhah	39
Tabel 2.4 Strategi Pelayanan KBIH Ar-Raudhah	44
Tabel 2.5 Jumlah Jemaah Haji KBIH Ar-Raudhah.....	62
Tabel 2.6 Hasil Analisis SWOT Strategis Internal Strategi Pelayanan Jemaah Haji KBIH Ar-Raudhah Yogyakarta	65
Tabel 2.7 Hasil Analisis SWOT Strategis Eksternal Strategi Pelayanan Jemaah Haji KBIH Ar-Raudhah Yogyakarta	68
Tabel 2.9 Analisis SWOT strategi pelayanan di Ar-Raudhah Yogyakarta	71
Tabel 3.1 Strategi Yang Diterapkan KBIH Ar-Raudhah .	69

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Ibadah Haji adalah rukun Islam kelima setelah syahadat, salat, zakat dan puasa yang wajib dilaksanakan oleh setiap orang islam yang memenuhi syarat istita'ah, baik secara finansial, fisik, maupun mental dan merupakan ibadah yang hanya wajib di lakukan sekali seumur hidup. Ibadah haji adalah bentuk ritual tahunan yang dilaksanakan kaum muslim sedunia dengan berkunjung dan melaksanakan kegiatan di beberapa tempat di Arab Saudi pada waktu yang dikenal sebagai musim haji (bulan Dzulhijjah).

Untuk menunjang pelaksanaan pemberangkatan dari tanah air dan pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi, pemerintah telah membuat berbagai macam kebijakan dan aturan. Sesuai Undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 ayat (2) menyebutkan pengertian penyelenggara ibadah haji adalah:“Rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang meliputi pembinaan, pelayanan dan perlindungan jamaah haji”¹

Melaksanakan haji dan umroh tentu perlu bimbingan dan pelatihan agar calon jemaah tidak kesusahan saat berada di Mekkah, karena tidak semua calon jemaah paham mengenai apa yang perlu disiapkan. Maka calon jemaah perlu mengikuti manasik yang diadakan Kementerian Agama, selain itu peran kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) sangat penting, karena proses melaksanakan syarat dan kewajiban saat haji dan umroh tidak mudah.

¹ <https://kemenag.go.id>file>dokumen diakses Senin 31 Desember 2018 pukul 14:15 WIB>

Antusias masyarakat Indonesia untuk melaksanakan ibadah haji sangat tinggi, hal ini membuat pemerintah Indonesia mengajukan penambahan kuota haji kepada kerajaan Arab supaya bisa menampung lebih banyak jemaah haji yang berasal dari Indonesia. Pada tahun 2018 sebanyak 221.000 jemaah Indonesia yang berangkat ke tanah suci.²

Salah satu aspek yang bisa menarik perhatian calon jemaah haji dan umroh adalah aspek pelayanan, karena mempengaruhi kepuasan terhadap konsumen. Pelayanan disini adalah saat melakukan pendaftaran, menjadi calon jemaah, hingga pembinaan pasca haji. Kualitas pelayanan yang baik menurut upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.³

Hasil wawancara dengan bapak Herman selaku petugas di KBIH Ar-Raudhah menyatakan :

“jumlah jemaah haji permusim yang mendaftar kemarin ada 134 calon jemaah haji, pelayanan disini seperti manasik, teori dan praktek dan yang membuat jemaah tertarik karena ada pengajian alumni mbak, sorohan.”⁴

Berdasarkan wawancara diatas, perlu dikaji lebih dalam lagi untuk menentukan pelayanan yang lebih baik. Sehingga perlu strategi untuk menentukan visi dan misi yang memudahkan saat memberikan pelayanan kepada calon jemaah supaya calon jemaah yang akan mendaftar tertarik menggunakan KBIH tersebut.

² <https://nasinal.kompas.com>>2018 , diakses Kamis 31 Januari 2019 pukul 14:15 WIB.

³ Tjidptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi Offset, 2007), hlm. 15.

⁴ Wawancara dengan Bapak Herman, petugas di KBIH Ar-Raudhah, 14 Februari 2019, pukul 11:45 WIB.

Strategi pelayanan merupakan hal yang perlu mendapatkan perhatian karena menyangkut tingkat kepuasan konsumen sehingga bisa membuat konsumen jadi pelanggan hingga ikut mempromosikan. Analisis SWOT adalah metode perencanaan strategi yang digunakan untuk menilai *strengths* (kekuatan), *weaknesses* (kelemahan), *opportunities* (peluang) dan *threats* (ancaman) dalam sebuah proyek atau suatu spekulasi bisnis. Sedangkan keempat elemen tersebut terbagi menjadi dua faktor, yaitu faktor internal (kekuatan dan kelemahan) dan faktor eksternal (peluang dan ancaman).⁵ Sehingga perlu digunakan untuk mengetahui apa yang menjadi kekuatan dan kelemahan didalam suatu lembaga dan apa saja yang menjadi peluang dan ancaman dari lembaga lainnya.

KBIH Ar-Raudhah berdiri dengan akte notaris dari Muhammad Agus Hanafi, SH Yogyakarta dengan Nomor: 8 12 Mei 2000, telah memberikan pelayanan terbaik, terbukti dari data yang ada di KBIH Ar-Raudhah pada tahun 2016 ada 92 jemaah, tahun 2017 ada 94 jemaah, dan 2018 ada 134 jemaah yang berangkat menggunakan jasa KBIH Ar-Raudhah.⁶ Untuk memastikan calon jemaah saat berada di Mekkah lancar dalam melaksanakan ibadahnya, calon jemaah diberikan bekal pengetahuan dari mulai berangkat hingga kembali dari Mekkah, karena banyaknya jemaah dari berbagai Negara di dunia tentu membuat jemaah harus bisa lebih memahami keadaan lingkungan sekitar dan bisa menjalankan ibadahnya dengan mandiri apabila terpisah dari rombongannya. KBIH juga membantu mengatur

⁵ Hassel Nogi S.Tangkilisan, *Manajemen Modern Sektor Publik* (Yogyakarta: Balaiurung & CO, 2003), hlm.19-20.

⁶Dokumentasi diambil dari data jemaah haji KBIH Ar-Raudhah tahun 2016-2018, Yogyakarta, 4 Maret 2019.

perlengkapan sebelum di Mekkah, saat di Mekkah maupun setelah kembali dari Mekkah.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penelitian ini akan membahas mengenai analisis SWOT yang digunakan untuk membuat strategi pelayanan supaya meningkatkan kualitas dan kepuasan bagi jemaah yang menggunakan jasa KBIH Ar-Raudhah Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti memberikan batasan permasalahan yang dipaparkan, bertujuan untuk menghindari terjadinya perluasan materi yang akan dibahas. Batasan masalah yang akan dibahas adalah analisis SWOT strategi pelayanan KBIH Ar-Raudhah. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

Bagaimana penerapan analisis SWOT (kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman) dalam menetapkan strategi pelayanan di KBIH Ar-Raudhah?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

- a. Mengetahui pelayanan yang diberikan pihak KBIH Ar-Raudhah Yogyakarta terhadap jemaah haji
- b. Untuk mengetahui bagaimana menentukan strategi pelayanan yang baik terhadap pelanggan/ jemaah di KBIH Ar-Raudhah Yogyakarta
- c. Untuk mengetahui letak kekuatan dan peluang yang dimiliki KBIH Ar-Raudhah Yogyakarta
- d. Membantu memperbaiki kelemahan dan mengantisipasi ancaman

2. Manfaat

a. Manfaat Teoritis

Sebagai acuan dalam menentukan strategi pelayanan melalui analisis swot sehingga menghasilkan strategi pelayanan yang baik supaya memberikan kepuasan terhadap jemaah haji.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa berkontribusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap calon jemaah haji di KBIH Ar-Raudhah Yogyakarta dan bisa menjadi bahan evaluasi untuk merumuskan strategi pelayanan KBIH Ar-Raudhah Yogyakarta maupun cabang Bantul.

D. Tinjauan Pustaka

Saat membaca skripsi berkaitan tentang haji ,peneliti banyak melakukan perbandingan. Untuk skripsi yang bisa dijadikan acuan peneliti, sehingga peneliti memilih beberapa skripsi ini sebagai *refrensi*:

1. Faatihatul Firda Muhimmah “Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Ibadah Haji dan Umroh Dalam Mebangun Citra Positif Pada PT. EBAD ALRAHMAN WISATA SURABAYA”. Skripsi mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Ampel Surabaya 2017. Penelitian mahasiswa yang berisi tentang strategi pelayanan ibadah haji dan umroh dalam membangun citra positif di PT. EBAD ALRAHMAN WISATA SURABAYA, perbedaan dengan peneltian sekarang yaitu analisis yang digunakan dan lokasi penelitian.⁷

⁷ Faatihatul Firda Muhimmah “ *Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Ibadah Haji dan Umroh Dalam Mebangun Citra Positif Pada PT. EBAD*

2. Nastri Maulidia “Analisis SWOT Program Layanan Pengaduan Matur Ibu di Pemerintah Kabupaten Klaten”. Skripsi mahasiswa Jurusan KPI IAIN Surakarta 2017. Penelitian mahasiswa tentang program layanan pengaduan matur ibu di kabupaten klaten, perbedaan dengan penelitian sekarang yaitu pada subjek dan objek penelitian.⁸
3. Dwi Rusiani “ Analisis SWOT Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunung Kidul DIY 2016”. Skripsi mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta 2017. Penelitian mahasiswa tentang analisis SWOT yang diterapkan pada bagian penyelenggara haji dan umroh di Kementerian Agama Gunung Kidul, perbedaan dengan peneliti sekarang yaitu lokasi yang digunakan.⁹
4. Syauqi Jazuli “Analisis SWOT Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan Pada BMT EL SYIFA CIANJUR”. Skripsi mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah UIN Syarif Hidayatullah Jakarta 2016. Penelitian mahasiswa tentang strategi pemasaran produk dengan analisis SWOT di BMT EL SYIFA Cianjur,

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ALRAHMAN WISATA SURABAYA”,. Skripsi (Surabaya: Jurusan Manajemen Dakwah, UIN Sunan Ampel , 2017), hlm. 21&28.

⁸ Nastri Maulidia “ *Analisis SWOT Program Layanan Pengaduan Matur Ibu di Pemerintah Kabupaten Klaten*”, Skripsi (Surakarta: Jurusan KPI, IAIN Surakarta, 2017), hlm.14.

⁹ Dwi Rusiani “ *Analisis SWOT Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunung Kidul DIY 2016*”, Skripsi (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, UIN Sunan Kalijaga, 2017), hlm.13.

perbedaan dengan penelitian sekarang pada strategi yang digunakan.¹⁰

5. Rustian Zaka Rullah “Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Sistem Murabahah Pada *Leasing FIF (Federal International Finance)* Syari’ah Taman Palem Jakarta Barat”. Skripsi mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah UIN Syarif Hidayatullah Jakarta 2015. Penelitian mahasiswa tentang pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada *leasing FIF* Syari’ah Taman Palem Jakarta Barat, perbedaan dengan penelitian sekarang yaitu pada analisis yang digunakan, penelitian sekarang menggunakan analisis SWOT.¹¹

E. Kerangka Teori

1. Tinjauan Analisis SWOT

a. Pengertian analisis SWOT

Analisis SWOT adalah analisis kondisi internal maupun eksternal suatu organisasi yang selanjutnya akan digunakan sebagai dasar untuk merancang strategi dan program kerja. Analisis internal meliputi penilaian terhadap faktor kekuatan (*strength*) dan kelemahan (*weakness*). Sementara, analisis eksternal mencakup faktor peluang (*opportunity*) dan tantangan (*threat*).

¹⁰ Syauqi Jazuli “ *Analisis SWOT Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan Pada BMT EL SYIFA CIANJUR.* Skripsi (Jakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, UIN Syarif Hidayatullah , 2016), hlm.18.

¹¹ Rustian Zaka Rullah “ *Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Sistem Murabahah Pada Leasing FIF (Federal International Finance)* Syari’ah Taman Palem Jakarta Barat”, Skripsi (Jakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, UIN Syarif Hidayatullah, 2015), hlm.17.

Faktor-faktor yang ditetapkan kemudian diterapkan dalam bentuk baris dan kolom SWOT, pengaplikasiannya adalah:

- 1) Bagaimana kekuatan (*strengths*) mampu mengambil keuntungan (*advantage*) dari peluang (*opportunities*) yang ada.
- 2) Bagaimana cara mengatasi kelemahan-kelemahan (*weaknesses*) yang mencegah keuntungan (*advantage*) dari peluang (*opportunities*) yang ada.
- 3) Bagaimana kekuatan (*strengths*) mampu menghadapi ancaman (*threats*) yang ada.
- 4) Bagaimana cara mengatasi kelemahan (*weaknesses*) yang mampu membuat ancaman (*threats*) menjadi nyata atau menciptakan sebuah ancaman baru.¹²

b. Kegunaan analisis SWOT

Secara umum menurut Fajar Nuraini DF, analisis SWOT memiliki kegunaan sebagai berikut:

- 1) Untuk menganalisis kondisi internal lembaga dan lingkungan eksternal lembaga. Analisis SWOT ini telah banyak digunakan oleh organisasi dan perusahaan sebagai pendekatan strategi bisnis mereka. Dengan melakukan analisis SWOT maka organisasi atau perusahaan dapat mengetahui kondisi internal dan eksternal. Kondisi internal ini berupa kekuatan-kelemahan yang dimiliki oleh organisasi, sedangkan kondisi eksternal berupa kesempatan-hambatan yang dimiliki perusahaan tersebut.

¹² *Ibid.*, hlm. 8.

- 2) Untuk mengetahui posisi sebuah perusahaan atau organisasi diantara perusahaan atau organisasi yang lain. Pengidentifikasian empat faktor yang ada dalam analisis SWOT membantu perusahaan untuk melihat posisi mereka dibandingkan lembaga yang memiliki pelayanan atau produk serupa. Hasil dari analisis yang ditemukan memudahkan untuk melihat kompetitor mana yang berada diatas lembaga dan kompetitor mana yang berada dibawah lembaga.
- 3) Untuk mengetahui kemampuan sebuah lembaga daam menjalankan bisnis dihadapkan dengan para pesaingnya, dalam sebuah lembaga, analisis SWOT membantu untuk mengetahui apakah produk atau jasa yang ditawarkan dapat berkompetisi dengan para kompetitor yang memberikan pelayanan atau produk serupa. Dengan demikian memudahkan untuk menentukan strategi yang baik untuk merespon para kompetitor yang ada.¹³

c. Manfaat analisis SWOT

Berikut merupakan penjabaran beberapa manfaa menggunakan metode analisis SWOT :

- 1) Analisis SWOT dapat membantu melihat sesuatu persoalan dari empat sisi sekaligus yang menjadi dasar sebuah analisis persoalan yaitu, kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman.
- 2) Analisis SWOT mampu memberikan hasil berupa analisis yang cukup tajam sehingga mampu memberikan arahan atau rekomendasi untuk mempertahankan kekuatan sekaligus

¹³ *Ibid.*, hlm. 9 .

menambah keuntungan berdasarkan sisi peluang yang ada, sembari mengurangi kekurangan dan juga menghindari ancaman.

- 3) Analisis SWOT dapat membantu kita membedah lembaga dari empat sisi yang ada menjadi dasar dalam proses identifikasinya dengan analisis ini kita dapat menemukan sisi-sisi yang terkadang terlupakan atau tidak terlihat selama ini.
- 4) Analisis SWOT dapat digunakan untuk membantu lembaga meminimalisasi kelemahan yang ada serta menekan munculnya dampak ancaman yang mungkin akan timbul.¹⁴

d. Faktor-faktor analisis SWOT :

1) *Strengths* (kekuatan)

Strengths merupakan sebuah kondisi yang menjadi kekuatan dalam lembaga. Faktor-faktor kekuatan merupakan suatu kemampuan khusus yang terdapat dalam tubuh lembaga itu sendiri dan nilai plus atau keunggulan dari sebuah lembaga. Hal tersebut mudah terlihat apabila sebuah organisasi memiliki hal khusus yang lebih unggul dari pesaing-pesaingnya serta dapat memuaskan *stakeholders* maupun pelanggan.

2) *Weaknesses* (kelemahan)

Weaknesses merupakan kondisi atau segala sesuatu hal yang menjadi kelemahan atau kekurangan yang terdapat dalam tubuh lembaga. Ada dasarnya, sebuah kelemahan merupakan suatu hal yang wajar ada dalam lembaga. Namun yang terpenting adalah bagaimana lembaga membangun sebuah kebijakan sehingga dapat meminimalisasi kelemahan-kelemahan tersebut atau bahkan dapat menghilangkan kelemahan yang ada. Bisa juga menjadikan

¹⁴*Ibid.*, hlm. 12.

kelemahan menjadi sebuah sisi kelebihan yang tidak dimiliki oleh lembaga yang lain.

3) *Opportunities* (peluang)

Peluang merupakan suatu kondisi lingkungan yang diluar lembaga yang sifatnya menguntungkan bahkan dapat menjadi senjata untuk memajukan sebuah lembaga. Dengan mengetahui hal-hal eksternal mana yang dapat dijadikan peluang dengan cara membandingkan analisis internal (*streangths* dan *weaknesses*) lembaga dengan analisis internal dari competitor lain. Beberapa hal yang dapat dijadikan peluang perlu dirangking berdasarkan *success probability* (kemungkinan berhasil), sehingga tidak semua peluang harus dicapai dalam target.

4) *Threats* (ancaman)

Threats atau ancaman ini merupakan kebalikan dari peluang atau *opportunities*. Ancaman merupakan kondisi eksternal yang dapat mengganggu kelancaran berjalannya sebuah lembaga. Ancaman dapat meliputi hal-hal dari lingkungan yang tidak menguntungkan bagi sebuah lembaga. Apabila ancaman tidak segera ditanggulangi maka dapat berakibat dampak berkepanjangan sehingga menjadi penghalang atau penghambat tercapainya visi dan misi sebuah lembaga. Ancaman bisa dilihat dari tingkat keparahan pengaruhnya (*seriousness*) dan kemungkinan terjadi (*probability accurence*).¹⁵

¹⁵ *Ibid.*, hlm. 13.

e. Analisis SWOT

Matriks kekuatan – kelemahan – peluang – ancaman (*strengths -weaknesses – opportunities - threats*) adalah sebuah alat pencocokan yang penting yang membantu para manajer mengembangkan empat jenis strategi yaitu:¹⁶

Strategi SO (*SO Strategies*) memanfaatkan kekuatan internal lembaga untuk menarik keuntungan dari peluang eksternal. Semua manajer tentunya berkeinginan lembaga mereka berada dalam osisi dimana kekuatan internal dapat digunakan untuk mengambil keuntungan dari segala trend dan kejadian eksternal. Secara umum. Lembaga akan menjalankan straegi WO, ST, atau WT untuk mencapai situasi dimana mereka dapat melaksanakan Strategi SO.¹⁷ Strategi SO ini menggabungkan antara kekuatan dan peluang yang ada di lembaga tersebut yan nantinya akan memunculkan suatu strategi yang dapat memperahankan lembaga tersebut.

Strategi WO (*WO Strategies*) bertujuan untuk memperbaiki kelemahan internal dengan mengambil keuntungan dari peluang eksternal. Terkadang, peluang-peluang besar muncul, tetapi perusahaan memiliki kelemahan internal yang menghalanginya memanfaatkan peluang tersebut.¹⁸ Strategi WO ini menggabungkan antara kelemahan dan peluang yang nantinya akan menemukan suatu ide yang mana lembaga dapat

¹⁶ R. David, *Manajemen Strategi Konsep* (Jakarta: Salemba Empat 2010), hlm. 327.

¹⁷ *Ibid.*, hlm. 327.

¹⁸ *Ibid.*, hlm. 327.

mnonjolkan peluang yang ada untuk mengurangi kelemahan-kelemahan yang dimiliki oleh lembaga.

Strategi ST (*ST Strategies*) menggunakan kekuatan sebuah lembaga untuk menghindari atau mengurangi dampak ancaman eksternal. Hal ini bukan berarti bahwa lembaga yang kuat harus selalu menghadapi ancaman secara langsung didalam lingkungan eksternal.¹⁹ Strategi ini menggabungkan kekuatan dan ancaman yang nantinya pegawai lembaga memunculkan suatu ide di mana pegawai lembaga dapat menggunakannya untuk menghadapi suatu ancaman.

Strategi WT (*WT Strategies*) merupakan taktik defensive yang diarahkan untuk mengurangi kelemahan internal serta menghindari ancaman eksternal. Sebuah lembaga yang menghadapi berbagai ancaman eksternal dan kelemahan internal benar-benar dalam posisi yang membahayakan. Dalam kenyataannya, lembaga semacam itu mungkin harus berjuang untuk bertahan hidup, melakukan penciutan, menyatakan diri bangkrut, atau memilih likuidasi.²⁰ Kelemahan atau ancaman yang dinyatakan pada faktor internal dan faktor eksternal yang memiliki tingkat kesiapan yang kurang memadai, disebut persoalan. Oleh karena itu, agar sasaran dapat tercapai, perlu dilakukan tindakan-tindakan untuk mengubah fungsi yang tidak siap menjadi siap. Tindakan yang dimaksud disebut langkah-langkah pemecahan persoalan, yang pada hakikatnya merupakan

¹⁹ *Ibid.*, hlm. 327.

²⁰ *Ibid.*, hlm. 330.

tindakan mengatasi kelemahan atau ancaman menjadi kekuatan atau peluang.²¹

Gambar 1.1.
Matriks SWOT²²

<i>EFAST</i>	<i>OPPORTUNITY</i> (Peluang)	<i>TREATHS</i> (Ancaman)
<i>IFAST</i>		
<i>STRENGTH</i> (Kekuatan)	STRATEGI SO	STRATEGI ST
<i>WEAKNESS</i> (Kelemahan)	STRATEGI WO	STRATEGI WT

Sumber: Syaiful Aahgala, Manajemen Strategi dalam Peningkatan Mutu

Matriks SWOT ini terdiri sel-sel daftar kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam strategi pelayanan di KBIH Ar-Raudhah Yogyakarta, untuk dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan jemaah, hal ini dapat dilakukan strategi SO (menggunakan kekuatan dan memanfaatkan peluang), strategi WO (memperbaiki kelemahan dan mengambil manfaat dari

²¹ Rohiat, *Manajemen Sekolah* (Bandung: Refika Aditama, 2010), hlm. 108.

²² Syaiful Sahgala, *Manajemen Strategi dalam Peningkatan Mutu Pendidikan* (Bandung: Refika Aditama, 2013), hlm.140.

peluang), strategi ST (menggunakan kekuatan dan menghindari ancaman), strategi WT (mengatasi kelemahan dan menghindari ancaman).²³

2. Strategi Pelayanan

a. Strategi pelayanan

Kata strategi mempunyai berbagai macam arti antara lain: menurut G.R Terry, strategi adalah suatu rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus.²⁴ Sebab itu strategi harus realistis dengan memperhatikan peluang dan hambatan eksternal organisasi.

Strategi merupakan kerangka acuan yang terintegrasi dan komprehensif yang mengarahkan pilihan-pilihan yang menentukan bentuk dan arah aktivitas-aktivitas organisasi menuju pencapaian tujuan-tujuannya. Sumber daya manusia tentang pelayanan merupakan pertimbangan kunci dalam menentukan strategi tentang kualitas, baik itu yang praktis maupun yang dapat dilaksanakan.²⁵

Sehingga dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa strategi adalah cara terbaik melaksanakan misi untuk mewujudkan visi atau tujuan organisasi. Strategi dilaksanakan dengan unggulan dan kemampuan yang dimiliki lembaga dengan

²³ *Ibid.*, hlm. 140.

²⁴ GR Terry dan L.W. Rune, *Dasar-dasar Manajemen* (Jakarta: Bumi Aksara, 1982), hlm. 82.

²⁵ Henry Simanora, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta, STIE YKPN, 1997), hlm. 83.

pertimbangan-pertimbangan untuk mencapai tujuan yang dicapai.²⁶

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan²⁷.

Pelayanan dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan adalah merupakan tujuan utama dalam lembaga karena tanpa pelanggan lembaga tidak akan berjalan. Aset lembaga sangat kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan. Karena itu tugas utama lembaga adalah menarik dan memperhatikan pelanggan. Pelanggan ditarik dengan tawaran yang lebih kompetitif dan dipertahankan dengan memberikan kepuasan jasa dalam pelayanan yang baik.²⁸

Sehingga dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan merupakan langkah-langkah dalam menentukan visi dari sebuah lembaga untuk menjalankan misi supaya dapat mencapai target pelayanan yang baik dan bisa meningkatkan kepuasan pelanggan

²⁶ Payaman J Simanjatak, *Manajemen dan Evaluasi Tenaga Kerja* (Penerbit FE UII, Yogyakarta, 2005), hlm. 28.

²⁷ Indo Yama Nasarudin, Hemmy Fauzan, *Pengantar Bisnis Dan Manajemen* (Jakarta : UIN Jakarta Press,2006), hlm.171-172.

²⁸ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2007), hlm 2.

khususnya bagi calon jemaah haji yang akan menggunakan jasa KBIH Ar-Raudhah.

b. Ciri-ciri pelayanan yang baik

Dalam memberikan pelayanan yang baik KBIH harus memperhatikan ciri-ciri pelayanan yang baik. Menurut Kasmir, ciri-ciri pelayanan yang baik untuk jemaah adalah:²⁹

1) Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan jemaah haji tergantung dari karyawan yang melayani, sehingga karyawan harus mempunyai sikap yang baik agar calon jemaah yang akan mendaftar merasa nyaman dan tertarik dengan KBIH tersebut.

2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Untuk memberikan rasa nyaman kepada calon Jemaah atau Jemaah yang sudah mendaftar, maka dibutuhkan tempat dan fasilitas yang baik, supaya bisa mendukung kegiatan pelayanan.

3) Bertanggung jawab

Karyawan dalam memberikan pelayanan harus bisa diandalkan, sesuai prosedur yang berlaku, dan selalu siap diminta bantuan apapun dari calon jemaah.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Karyawan mampu memberikan pelayanan yang cepat dan sesuai prosedur, supaya jemaah tidak menunggu lama dan paham akan apa yang dilakukan saat pendaftaran hingga menjadi alumni haji atau umroh.

5) Mampu berkomunikasi

²⁹ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 15.

Karyawan dalam memberikan pelayanan harus berkomunikasi menggunakan bahasa yang dipahami calon jemaah, sehingga jemaah paham dan tidak kebingungan.

6) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Karyawan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam bidangnya, sehingga mampu menjadi karyawan yang baik, karena mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

7) Memahami kebutuhan Jemaah

Karyawan harus cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada jemaah, mampu memahami apa yang menjadi kebutuhan jemaah saat pendaftaran hingga menjadi alumni haji atau umroh.

c. Bentuk pelayanan

Bentuk pelayanan tidak terlepas dari tiga macam yaitu:³⁰

1) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh karyawan KBIH dengan memberikan penjelasan apapun yang berkaitan dengan ibadah haji dan umroh. Supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat yang harus dipenuhi oleh karyawan.

2) layanan dengan tulisan

Layanan tulisan, ada 2 jenis yaitu layanan dalam bentuk petunjuk yang harus dan perlu diketahui umum dan layanan dalam bentuk surat menyurat. Layanan dalam bentuk surat

³⁰ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hlm. 72.

menyurat hendaknya mengikuti pedoman yang berlaku dalam tata persuratan baik yang bersifat umum maupun khusus.

3) Layanan dengan tindakan

Adapun layanan dalam tindakan yaitu karyawan harus serius dalam melayani calon jemaah yang datang dikantor maupun diluar kantor, sesuai prosedur dan harus bersikap sopan santun dan ramah, supaya jemaah merasa puas dengan pelayanan di KBIH Ar-Raudhah.

3. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji

a. Pengertian KBIH

KBIH adalah lembaga sosial keagamaan (non pemerintah) meupakan sebuah lembaga yang telah memiliki legalitas pembimbing melalui undang-undang dan lebih diperjelas lagi melalui sebuah wadah khusus dalam struktur baru Departemen Agama dengan subdit Biro KBIH pada direktorat pembinaan haji. KBIH meupakan partner pemerintah dalam pelayanan ibadah.³¹

b. Tugas KBIH

- 1) Memberikan layanan informasi dan konsultasi tentang haji
- 2) Memberikan bimbingan manasik haji di tanah air dan di tanah suci
- 3) Memberikan pemahaman teori dasar ibadah haji sehingga Jemaah haji percaya diri dan sadar tentang keabsahan ibadah hajinya.
- 4) Memberikan arahan dan motivasi kepada jemaah untuk tidak melakukan kesalahan dalam ibadah dan mengejar ke mabrurannya

³¹ <https://text-id.123dok.com>, Fungsi dan Tugas KBIH diakses pada hari Senin 21 Januari 2019 pukul 18:46 WIB.

- 5) Memberikan arahan penguasaan media ibadah dan mengatur waktu selama di tanah suci.

c. Fungsi KBIH

- 1) Sebagai mitra pemerintah dalam memberikan informasi dan bimbingan kepada calon jemaah haji
- 2) Sebagai konsultan dan sumber informasi tentang hal-ihwal mengenai haji
- 3) Sebagai pembimbing bimbingan manasik haji di tanah air untuk pembekalan terhadap calon haji menuju haji mandiri dan mabrur
- 4) Sebagai pengarah membantu dan motivator terhadap Jemaah haji di tanah suci

F. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yaitu dengan melakukan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

2. Ruang Lingkup Penelitian

Subjek dalam penelitian ini ada 3 orang, yaitu: Pimpinan KBIH Ar-Raudhah kantor sekretariat Jl Magelang km 5,5, pengurus/anggota di KBIH Ar-Raudhah dan karyawan KBIH Ar-Raudhah Yogyakarta.

Objek dalam penelitian ini yaitu kantor KBIH Ar-Raudhah Yogyakarta.

3. Data dan Sumber Data

Sumber data primer adalah sumber subjek dari mana data dapat diperoleh. Adapun sumber yang dipakai pada penelitian ini adalah :

a. Data primer

Sumber data primer adalah sumber yang dapat memberikan informasi secara langsung, serta sumber data tersebut memiliki hubungan dengan masalah pokok penelitian sebagai bahan informasi yang dicari.³² Informasi yang diperoleh merupakan data dari wawancara peneliti dengan narasumber.

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diambil dari sumber yang pertama berupa hasil wawancara langsung dengan pimpinan di KBIH Ar-Raudhah beserta karyawan-karyawannya yang terkait. Sedangkan data yang menjadi objek informan adalah seluruh data-data yang ada pada di KBIH Ar-Raudhah baik tertulis maupun berupa dokumen-dokumen.

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari data yang ada di KBIH Ar-Raudhah, seperti daftar calon jemaah haji, penawaran dari brosur KBIH Ar-Raudhah dan data yang ada di internet.

4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan sumber data, peneliti menggunakan jenis penelitian yaitu *field research* (penelitian lapangan). Peneliti

³² Safiuddin Azwar, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998), hlm. 91.

mendatangi langsung objek yaitu KBIH Ar-Raudhah Yogyakarta. Dalam penelitian ini, peneliti juga menggunakan beberapa teknik untuk dijadikan pembahasan, antarlain adalah:

a. Wawancara

Dalam metode ini akan dilakukan kegiatan tanya-jawab. Tujuan dari wawancara adalah untuk mendapatkan informasi yang tepat dari narasumber yang terpercaya, yaitu pimpinan kantor sekretariat KBH Ar-Raudhah Jl Magelang km 5,5 , pengurus KBIH Ar-Raudhah Yogyakarta dan beberapa karyawan KBIH Ar-Raudhah Yogyakarta .

b. Observasi

Metode ini dilakukan dengan pengamatan terhadap suatu proses atau objek dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan guna untuk melanjutkan suatu penelitian. Dalam hal ini dilakukan pengamatan terhadap proses pelayanan yang diberikan karyawan kepada calon jemaah haji saat berada di KBIH Ar-Raudhah Yogyakarta.

c. Dokumentasi

Metode ini dilakukan untuk memberikan bukti bahwa peneliti telah melakukan penelitian dan juga melihat arsip-arsip yang bisa diberikan bagian penyelenggara haji dan umroh untuk mendukung penelitian.

5. Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan dan Biklen, analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah dan milihnya menjadi satuan yang dapat dikelola,

mensistesisikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.³³

Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang telah tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto, dan sebagainya.

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data dari Miles dan Huberman, yaitu sebagai berikut:

a. Reduksi data

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, serta mencari tema dan polanya. Dengan begitu, data yang sudah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

b. Penyajian Data

Tahap selanjutnya setelah mereduksi data adalah mendisplaykan data, yaitu agar memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, dan dapat merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Penyajian data dilakukan untuk mempermudah peneliti dalam mendeskripsikan data sehingga akan mudah dipahami mengenai analisis SWOT dalam strategi pelayanan KBIH Ar-Raudhah.

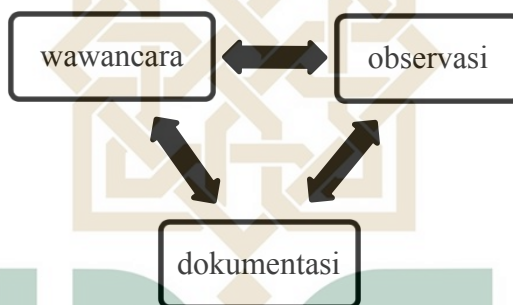
³³Moleong, Lexy J, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT Remaja Rosdakarya, 2010), hlm. 248.

c. Kesimpulan dan verifikasi

Tahap berikutnya adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada penelitian ini, kesimpulan awal yang dipaparkan oleh peneliti akan didukung oleh data-data yang didapat dilapangan. Sedangkan jawaban dari hasil penelitian akan memberikan penjelasan dan kesimpulan atas permasalahan pada penelitian ini.³⁴

Gambar 1.1

Bagan Triangulasi Teknik Pengumpulan Data³⁵



6. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi, uji *credibility* (validitas internal), *transferbility* (validitas eksternal), *dependability* (reabilitas), dan *confirmalbillity* (objektifitas). Teknik pengecekan keabsahan data dalam penelitian menggunakan uji kredibilitas dengan melakukan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus dan *member check*.³⁶

³⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm.334.

³⁵ Djaman Satori dan Aan Komarin, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 372.

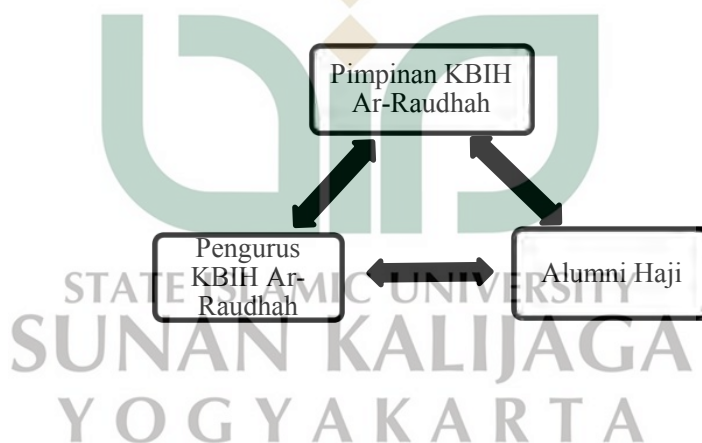
³⁶ *Ibid.*, hlm. 368.

Peneliti melakukan pengecekan data pada penelitian ini dengan metode triangulasi sebagai alat untuk pengecekan keabsahan data. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data tersebut untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut.³⁷

Peneliti melakukan pengecekan dengan menggunakan triangulasi teknik yang diperoleh dari hasil wawancara, kemudian dipastikan dengan melakukan observasi, serta hasil dokumentasi. Adapun triangulasi sumber dilakukan kepada pimpinan KBIH Ar-Raudhah, pengurus KBIH Ar-Raudhah, dan alumni haji KBIH Ar-Raudhah.

Gambar 1.2

Bagan Triangulasi Pengecekan keabsahan data³⁸



³⁷Moleong, Lexy J, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT Remaja Rosdakarya, 2010), hlm. 330.

³⁸Djaman Satori dan Aan Komarin, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm. 372

E. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Bab I, adalah menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, tinjauan pustaka, kajian teori dan sistematika laporan

Bab II, menjelaskan tentang gambaran umum di KBIH Ar-Raudhah Yogyakarta mengenai profil lembaga, sejarah KBIH Ar-Raudhah Yogyakarta, visi dan misi KBIH Ar-Raudhah Yogyakarta, struktur lembaga KBIH Ar-Raudhah Yogyakarta.

Bab III, membahas tentang apa yang dimaksud dengan analisis SWOT dalam menentukan strategi pelayanan untuk para calon jamaah dan alumni, strategi yang digunakan pihak KBIH Ar-Raudhah dalam memberikan pelayanan terbaik untuk para calon jamaah haji dan umroh.

Bab IV, terdiri dari saran dan kesimpulan serta lampiran berisi kegiatan saat penelitian, sertifikat dan biodata penulis.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan tentang “Analisis SWOT Strategi Pelayanan Jemaah Haji KBIH Ar-Raudhah Yogyakarta” maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

Setelah melihat bagaimana kekuatan yang dimiliki KBIH Ar-Raudhah Yogyakarta yaitu memastikan jemaah haji umroh sunnah 7x bisa mengatasi ancaman dari persaingan antar KBIH, Selain itu peluang yang dimiliki KBIH Ar-Raudhah Yogyakarta yaitu fasilitas salah satunya *city tour* bisa menarik minat jemaah yang akan menggunakan jasa KBIH sebagai tempat untuk membantu saat menjalankan ibadah haji. Untuk mengatasi kelemahan yang terdapat di KBIH Ar-Raudhah Yogyakarta yaitu belum optimal dalam menggunakan teknologi informasi, pengurus bisa membuat sosial media seperti instagram dan youtube supaya jemaah bisa memantau kegiatan saat haji. Sehingga strategi pelayanan yang bisa digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu menggunakan media sosial untuk berinteraksi dengan calon jemaah maupun dalam hal pemasaran, mempertahankan program yang sudah berjalan dan menambah program sesuai masukan dari para alumni haji dengan tetap mempertahankan visi dan misi KBIH Ar-Raudhah Yogyakarta.

B. Saran

1. Untuk Lembaga
 - a. Memperbaiki beberapa masalah yang menjadi kelemahan untuk mempertahankan kualitas.
 - b. Memaksimalkan segala bentuk peluang untuk meningkatkan kualitas KBIH.

- c. Evaluasi kerja harus sering dilakukan untuk mengatasi permasalahan yang ada.
 - d. Tetap mempertahankan visi dan misi untuk menjaga kualitas KBIH Ar-Raudhah Yogyakarta.
 - e. Melakukan berbagai inovasi dengan melihat situasi dan kondisi di zaman modern.
2. Untuk Penelitian selanjutnya
- a. Penelitian ini belum komprehensif, karena hanya meneliti tentang strategi pelayanannya saja. Maka untuk penelitian selanjutnya bisa meneliti tentang strategi pemasaran dan haji khusus.



DAFTAR PUSTAKA

- Dwi Rusiani “ *Analisis SWOT Seksi Penyelenggara Haji dan Umroh kantor Kementerian Agama Kabupaten Gunung Kidul DIY 2016*” Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, UIN Sunan Kalijaga, 2017. Hlm. 13.
- Faatihatul Firda Muhimmah “ *Analisis Strategi Pelayanan Jamaah Ibadah Haji dan Umroh Dalam Mebangun Citra Positif Pada PT. EBAD ALRAHMAN WISATA SURABAYA*” Surabaya: Jurusan Manajemen Dakwah, UIN Sunan Ampel, 2017. Hlm. 21&28.
- GR Terry dan L.W. Rune, *Dasar-dasar Manajemen* Jakarta: Bumi Aksara, 1982.
- Henry Simanora, *Manajemen Sumber Daya Manusia* Yogyakarta, STIE YKPN, 1997.
- Indo Yama Nasarudin, Hemmy Fauzan, *Pengantar Bisnis Dan Manajemen* Jakarta : UIN Jakarta Press, 2006.
- Kasmir, *Etika Customer Service* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005.
- Moleong , Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif* Jakarta: PT Remaja Rosdakarya, 2010.
- Nastri Maulidia “ *Analisis SWOT Program Layanan Pengaduan Matur Ibu di Pemerintah Kabupaten Klaten*” Surakarta: Jurusan KPI, IAIN Surakarta, 2017. Hlm. 14.
- PMA Nomor 14 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Surat Keputusan Dirjen PHU No. D/99 Tahun 2013 Tentang Operasional Kelompok.
- Payaman J Simanjutak, *Manajemen dan Evaluasi Tenaga Kerja* Penerbit FE UII, Yogyakarta, 2005.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2007.

- R. David, *Manajemen Strategi Konsep* Jakarta:Salemba Empat 2010.
- Rohiat, *Manajemen Sekolah* Bandung: Refika Aditama, 2010.
- Rustian Zaka Rullah “ *Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Sistem Murabahah Pada Leasing FIF (Federal International Finance) Syari’ah Taman Palem Jakarta Barat*” Jakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, UIN Syarif Hidayatullah, 2015. Hlm. 17.
- Saifuddin Azwar, *Metodologi Penelitian* Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998.
- Syaiful Sahgala, *Manajemen Strategi dalam Peningkatan Mutu Pendidikan* Bandung: Refika Aditama, 2013.
- Syauqi Jazuli “ *Analisis SWOT Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan Pada BMT EL SYIFA CIANJUR*” Jakarta: Jurusan Manajemen Dakwah, UIN Syarif Hidayatullah , 2016. Hlm. 18.
- Tjidptono, *Strategi Pemasaran* Edisi pertama. Andi Ofset. Yogyakarta, 2007.

Sumber Internet

<https://kemenag.go.id>file>dokumen>

<https://nasinal.kompas.com>2018>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Sertifikat

NO PAN-OPAK.UIN-SUKA.VIII.2015



opak2015

Diberikan kepada:

ALFI ZAHROTI M

Sebagai

PESERTA

Orientasi Pengenalan Akademik Dan Kemahasiswaan
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Pada Tanggal 20-22 Agustus 2015

Yogyakarta, 22 Agustus 2015

Mengemban

Wakil Rektor

Bid. Kemahasiswaan dan Kerjasama

Universitas Kalijaga



Ketua Panitia

M. Muqribul Faiz

NIM. 13360019

Dr. Siti Rahmi Dzuhayatin, MA

NIP. 19630517 199003 2 002



MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS
STATE ISLAMIC UNIVERSITY SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
CENTER FOR LANGUAGE DEVELOPMENT

TEST OF ENGLISH COMPETENCE CERTIFICATE

No: UIN.02/L4/PM.03.2/2.24.7.1/2019

This is to certify that:

Name : **Alfi Zahroti Munawaroh**
Date of Birth : **July 21, 1996**
Sex : **Female**

achieved the following scores on the Test of English Competence (TOEC)
held on **March 14, 2019** by Center for Language Development of State
Islamic University Sunan Kalijaga:

CONVERTED SCORE	
Listening Comprehension	42
Structure & Written Expression	40
Reading Comprehension	41
Total Score	410

Validity: 2 years since the certificate is issued

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, March 14, 2019
Director,



Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.
NIP. 19680915 199803 1 005



شهادة اختبار كفاءة اللغة العربية

الرقم: UIN.02/1.4/PM.03.2/6,24.4.1/2019

تشهد إدارة مركز التنمية اللغوية بأن

الاسم : Alfi Zahroti Munawaroh :

تاريخ الميلاد : ٣١ يوليو ١٩٩٦

قد شاركت في اختبار كفاءة اللغة العربية في ١٧ يناير ٢٠١٩، وحصلت
على درجة :

٤١	فهم المسموع
٣٣	التركيب النحوية و التعبيرات الكتابية
٢٥	فهم المقروء
	مجموع الدرجات

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

هذه الشهادة صالحة لمدة سنتين من تاريخ الإصدار

جوكهارتا، ١٧ يناير ٢٠١٩

المدير



Dr. Sembodo Ardi Widodo, S.Ag., M.Ag.

رقم التوظيف : ١٩٦٨.٩١٥١٩٩٨.٣١.٠.٥



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PANWAS KABUPATEN SLEMAN
Jl. Candi Gebang No.3 Peran Tegaladi Sleman Kabupaten Sleman
Telp. 0274-865733 Email: Panwas.Sleman@gmail.com



PIAGAM PENGHARGAAN

Nomor: 003/PP/Panwas-Slm/11/2015

Diberikan Kepada:

Afi Zahroti Munawaroh

atas peran serta dan pengabdianya sebagai:

PENGAWAS TPS

Masa Bakti 17 November 2015 s.d. 16 Desember 2015
Dalam Pemilihan Bupati dan Wakil Bupati Sleman Tahun 2015


D. JAJADI
Ketua



KEMENTERIAN AGAMA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta Telp: 0274-515856 Email : fdk@uin-suka.ac.id

SERTIFIKAT

NO : B-1191/Un.02/DD/PP01.2/06/2016

Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga dengan ini menyatakan bahwa :

ALFI ZAHROTI MUNAWAROH

15240063

LULUS dengan Nilai 100 (A)

Ujian sertifikasi Berdasarkan Tulis Al-Qur'an yang diselenggarakan oleh Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga

Dekan



Dr. Nurjannah, M.Si.

NIP. 196003101987032001

Yogyakarta, 01 Juni 2016
Ketua

Alimatul Qibtiyah, S.Ag. MSI., MA., Ph.D
NIP. 197109191996032001

INTEGRATIF-INTERKONEKTIF

DEDIKATIF-INOVATIF

INKLUSIF-CONTINUOUS IMPROVEMENT

TRAINING TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

diberikan kepada

Nama : Alfi Zahroti Munawaroh
 NIM : 15240063
 Fakultas : Dakwah Dan Komunikasi
 Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
 Dengan Nilai :

No.	Materi	Nilai	
		Angka	Huruf
1.	Microsoft Word	80	B
2.	Microsoft Excel	40	E
3.	Microsoft Power Point	95	A
4.	Internet	80	B
5.	Total Nilai	73,75	B
Predikat Kelulusan		Memuaskan	

Yogyakarta, 31 Agustus 2016.



Wakil Ketua Prodi
 Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
 NIP. 19820511 200604 2 002

Standar Nilai:

Angka	Huruf	Predikat
80 - 100	A	Sangat Memuaskan
71 - 85	B	Memuaskan
56 - 70	C	Cukup
41 - 55	D	Kurang
0 - 40	E	Sangat Kurang





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA 56
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
LEMBAGA PENELITIAN DAN
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LP2M)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SERTIFIKAT

Nomor: B-350.3/Un.02/L.3/PM.03.2/P3.854/10/2018

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) UIN Sunan Kalijaga memberikan sertifikat kepada:

Nama : Alfi Zahroti Munaweroh
Tempat, dan Tanggal Lahir : Sleman, 21 Juli 1996
Nomor Induk Mahasiswa : 15240053
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

yang telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Integrasi-Interkoneksi Semester Pendek, Tahun Akademik 2017/2018 (Angkatan ke-96), di:

Lokasi : Kradenan Selatan, Kradenan
Kecamatan : Srumbung
Kabupaten/Kota :
Propinsi : D.I. Yogyakarta

dari tanggal 04 Juli s.d. 31 Agustus 2018 dan dinyatakan **LULUS** dengan nilai 96,12 (A). Sertifikat ini diberikan sebagai bukti yang bersangkutan telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) dengan status mata kuliah lintas kurikuler dan sebagai syarat untuk dapat mengikuti ujian Munaqasyah Skripsi.



Yogyakarta, 02 Oktober 2018
Ketua,
Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A.
NIP. : 19720912 200112 1 002



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Nomor: UIN.02/R.3/PM.03.2/439/2015

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN KALIJAGA

Sertifikat

diberikan kepada:

Nama : ALFI ZAHROTHI MUNAWAROH
NIM : 15240063
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Sebagai Peserta

atas keberhasilannya mengikuti seluruh kegiatan

SOSIALISASI PEMBELAJARAN DI PERGURUAN TINGGI
Bagi Mahasiswa Baru UIN Sunan Kalijaga Tahun Akademik 2015/2016

Tanggal 24 s.d. 26 Agustus 2015 (24 jam pelajaran)

Yogyakarta, 1 September 2015

a.n. Rektor

Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama

Dr. Siti Ruhaini Dzuhayatin, M.A.
NIP. 19630517 195003 2 002

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 315856, e-mail: id@uin-suka.ac.id, Yogyakarta



SERTIFIKAT

Nomor : B-098/Un.02/MD/TQ.00/06/2018

Diberikan kepada:

ALFI ZAHROTTI MUNAWAROH

NIM: 152400663

Dinyatakan lulus dalam Tahfid Qur'an Juz 30 yang diselenggarakan oleh Program Studi Manajemen Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga dengan nilai: B+
Demikian sertifikat ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Mengetahui
Dekan

Yogyakarta, 28 Juni 2018
Ketua Program Studi

(Signature)
Drs. H. Nurjannah, M.Si.
NIP. 19600310 198703 2 001

(Signature)

Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
NIP. 19670104 199303 1 003

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH

Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, e-mail: fd@uin-suka.ac.id, Yogyakarta



SERTIFIKAT

Nomor : B-086/Un.02/MD/PP.00/01/2019

Diberikan kepada:

ALFI ZAHROTI MUNAWAROH

NIM: 15240063

Dinyatakan **LULUS** dalam **Praktikum Profesi** yang diselenggarakan oleh Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, di Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dengan nilai: **A/B**. Demikian sertifikat ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya



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

Yogyakarta, 16 Januari 2019
Ketua Program Studi

Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
NIP. 19670104 199303 1 003

Lampiran



Foto dengan alumni haji



Foto dengan pimpinan KBIH Ar-Raudhah



Foto manasik haji jemaah KBIH Ar-Raudhah



Foto manasik haji jemaah KBIH Ar-Raudhah



Foto kegiatan alumni haji KBIH Ar-Raudhah dalam acara rutin setiap Sabtu Pon dengan Pembimbing bapak KH. Abu Salim Aly



Foto kegiatan alumni haji KBIH Ar-Raudhah dalam acara rutin setiap Sabtu Pon dengan Pembimbing bapak KH. Abu Salim Aly

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas:

Nama : Alfi Zahroti Munawaroh

Tempat/Tgl. Lahir : Sleman, 31 Juli 1996

Alamat : Pare II Sidorejo Godean Sleman Yogyakarta

No. HP : 081348538966

B. Riwayat Pendidikan

a. TK Ar-Rina Pare II 2001-2002

b. SD N KWAGON 2002-2008

c. SMP N 1 MOYUDAN 2008-2011

d. MAN 1 SLEMAN 2011-2014

e. UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA 2015- 2019

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Sleman, 31 Juli 2019

Alfi Zahroti M