# PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK HAJI DAN PENDAMPINGAN JEMAAH HAJI DISABILITAS OLEH KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMRAH (KBIHU) AR-RAUDHAH YOGYAKARTA TAHUN 2019

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi**
**Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta**
**untuk Memenuhi Sebagaian Syarat-syarat**
**Memperoleh Gelar Sarjana Strata I**

**Oleh:**

**Puput Puji Lestari**
**NIM: 17102040062**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

**Pembimbing:**

**Drs. Mokhammad Nazili,M.Pd.**
**NIP. 19630210 199103 1 002**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH**

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA**

**YOGYAKARTA**

**2021**

# HALAMAN PENGESAHAN

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230 Yogyakarta 55281

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-981/Un.02/DD/PP.00.9/06/2021

Tugas Akhir dengan judul : PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK HAJI DAN PENDAMPINGAN JEMAAH HAJI DISABILITAS OLEH KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMRAH (KBIHU) AR-RAUDHAH YOGYAKARTA TAHUN 2019

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : PUPUT PUJI LESTARI
Nomor Induk Mahasiswa : 17102040062
Telah diujikan pada : Kamis, 24 Juni 2021
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang

Drs. Mokhammad Nazili, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 60e28ee959739

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Penguji I

Dra. Nurmahni, M.Ag
SIGNED

Valid ID: 617c551ce8109

Penguji II

Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I.
SIGNED

Valid ID: 616f96de2b571

Yogyakarta, 24 Juni 2021
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 620a1df64bfcf

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

**Alamat** : Jl. Marsda Adisucipto, Telp. (0274) 515856, Fax. (0274) 552230
*E-mail: fd@uin-suka.ac.id, Yogyakarta 55281*

**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

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

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

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

Nama : Puput Puji Lestari
NIM : 17102040062
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Jemaah Haji Disabilitas Oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Ar-Raudhah Yogyakarta Tahun 2019

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 mengharap agar skripsi/tugas akhir tersebut diatas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 17 Juni 2021

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

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

Pembimbing

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

Dipindai dengan CamScanner

# SURAT KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Puput Puji Lestari

NIM : 17102040062

Jurusan : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Alamat : Ponggok II, Trimulyo, Jetis, Bantul

No. HP : 089653413600

Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Jemaah Haji Disabilitas Oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Ar-Raudhah Yogyakarta Tahun 2019

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Skripsi yang saya ajukan benar-benar asli/ karya ilmiah yang ditulis sendiri.
2. Apabila dikemudian hari diketahui bahwa karya tersebut bukan karya ilmiah saya (plagiasi), maka saya bersedia menanggung sanksi dan dibatalkan gelar kesarjanaan saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 17 Juni 2021

Yang menyatakan,

Puput Puji Lestari

17102040062

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Dipindai dengan CamScanner

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Peneliti mempersembahkan skripsi ini kepada:

Almamater tercinta Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

## MOTTO

خير الناس انفعهم للناس

"Sebaik-baiknya manusia ialah orang yang bermanfaat bagi orang lain "

**(HR. Thabrani dan Daruquthni)**[1]

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[1] https://www.risalahislam.com/2014/02/manusia-terbaik-paling-bermanfaat-ramah.html?m=1 diakses pada tanggal 11 April 2021, pukul 16.00 WIB.

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat kesehatan dan kesempatan sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi sebagai syarat memperoleh gelar sarjana strata- 1 pada Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Selawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang selalu dinanti-nantikan syafaatnya dan selalu menjadi suri tauladan terbaik bagi umat manusia.

Tentu peneliti menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi yang berjudul "Pelayanan Bimbingan Dan Pendampingan Jemaah Haji Disabilitas Oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) Ar-Raudhah Yogyakarta tahun 2019" masih banyak terdapat kekurangan dan keterbatasan yang ada pada peneliti. Akan tetapi berkat doa, kesungguhan hati, usaha yang maksimal, kerja keras, dukungan dan bantuan yang diberikan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penyusunan skripsi ini dapat selesai dengan sebaik-baiknya. Untuk itu pada kesempatan kali ini peneliti ingin meyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag. M.A. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

3. Bapak M. Thoriq Nurmadiyansyah M,Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Drs. Mokhammad Nazili, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak membimbing saya dalam proses ini, semoga Allah membalas kebaikan beliau serta selalu diberi kesehatan dan kebahagiaan, Aamiin.
5. Ibu Hj. Early Magfiroh Innayati, S.Ag.M,Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing saya.
6. Bapak Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I, selaku Dosen Manajemen Haji dan Umroh yang telah membantu dan berbagi ilmu tentang haji kepada saya.
7. Bapak dan Ibu Dosen Manajemen Dakwah yang telah memberikan ilmu, bimbingan dan pengarahan selama masa perkuliahan.
8. Seluruh staf TU Fakultas Dakwah dan Komunikasi, khususnya staf TU Program Studi Manajemen Dakwah yang telah membantu dan memberikan kemudahan dalam urusan administrasi.
9. Bapak Ketua KBIH Ar-Raudhah Drs. H. Mulyanto, MM dan Bapak H. Hermanto, S.Ag., serta Ibu Yuni yang telah memberikan ijin dan berkenan meluangkan waktunya untuk membantu proses penelitian.
10. Orang Tua tersayang, Bapak Huri Suryanto dan Ibu Walinah yang selalu memberikan doa, meridhoi setiap pilihan dan selalu memberi dukungan tanpa batas dan syarat apapun.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

11. Saudara saya, Eni Lestari, Muh Hajir, Andi Nugroho, Adelia Dwi P, Santoso, Ruliana Hendriyani yang selalu memberikan doa terbaik, dukungan, motivasi dan semangatnya.
12. Teman- teman Program Studi Manajemen Dakwah 2017, khususnya untuk Ninok, Sidar, Depi, Annisa, Indah, Iin, Izzul, Ibnu, Syamil, Fauzi, Ainun, Wulan, Nisa, Lia, Machrus, Rizwal, Ririn, Alma, Ika dan semuanya yang telah berbagi ilmu, pengalaman, dan waktunya selama masa perkuliahan ini.
13. Teman- teman "pejuang" Maria, Leni, Putri, Husna, Nana, Ayu yang telah memberi semangat. Untuk Ana dan Ika P yang telah meluangkan waktu membantu dalam proses penelitian skripsi ini.
14. Teman-Teman KKN dan Magang, Kiki, Ika, Umik, Razi, Wafa, Reka, Umi.
15. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini, Semoga segala hal baik dibalas dengan kebaikan yang berlipat oleh Allah SWT, Aamiin

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 01 Juni 2021
Hormat Saya,

Puput Puji Lestari
NIM 17102040062

# ABSTRAK

Puput Puji Lestari (17102040062), *Pelayanan Bimbingan Manasik Dan Pendampingan Jemaah Haji Disabilitas Oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah Ar-Raudhah Yogyakarta Tahun 2019*, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

Latar belakang penelitian ini berawal dari pelayanan jemaah disabilitas oleh KBIH Ar-Raudhah Yogyakarta. Pelayanan jemaah haji disabilitas terbagi menjadi tiga tahapan pelayanan haji, yaitu pelayanan pra haji, pelayanan saat pelaksanaan haji, dan pelayanan pasca haji. Pelayanan bimbingan manasik dan pendampingan sangat penting dan diperhatikan oleh KBIH Ar-Raudhah karena bertujuan untuk menjadikan jemaah sebagai haji yang mabrur serta dapat menjaga kemabruran berhajinya. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori H.A.S Moenir tentang manajemen pelayanan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui manajemen pelayanan jemaah haji disabilitas oleh KBIH Ar-Raudhah Yogyakarta Tahun 2019.

Metode penelitian dalam skripsi ini menggunakan metode kualitatif melalui pendekatan deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data dari penelitian ini menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan model Miles Huberman yaitu koleksi data, reduksi data, penyajian data, pengambilan kesimpulan. Keabsahan data diuji dengan menggunakan triangulasi sumber.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa Pelayanan Bimbingan Manasik Dan Pendampingan Jemaah Haji Disabilitas oleh KBIHU Ar-Raudhah Yogyakarta 2019 sudah dilaksanakan dengan baik, hal ini terlihat dari terlaksananya 5 aktivitas manajemen pelayanan yaitu aktivitas menetapkan sasaran dalam rangka pencapaian tujuan organisasi, menetapkan cara yang tepat, melaksanakan pekerjaan menyelesaikan masalah, mengendalikan kegiatan pelayanan, dan mengevaluasi pelaksanaan pekerjaan. Dari kelima aktivitas tersebut telah digunakan manajemen pelayanan yang tertata dengan baik, menerapkan metode yang sesuai, adanya pelaksanaan evaluasi sebagai bahan perbaikan kegiatan, sehingga dari terpenuhinya aktivitas tersebut memberikan dampak yang baik serta menghasilkan kepuasan dari jemaah haji disabilitas atas proses pelayanan dalam kegiatan bimbingan yang diberikan.

**Kunci: Pelayanan Bimbingan Manasik dan Pendampingan, Jemaah Disabilitas, KBIH Ar-Raudhah Yogyakarta.**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

## DAFTAR ISI

**HALAMAN JUDUL** ..... **i**
**HALAMAN PENGESAHAN** ..... **ii**
**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI** ..... **iii**
**SURAT KEASLIAN SKRIPSI** ..... **iv**
**HALAMAN PERSEMBAHAN** ..... **v**
**MOTTO** ..... **vi**
**KATA PENGANTAR** ..... **vii**
**ABSTRAK** ..... **x**
**DAFTAR ISI** ..... **xi**
**BAB I** ..... **1**
**PENDAHULUAN** ..... **1**
A. Latar Belakang Masalah ..... 1
B. Rumusan Masalah ..... 6
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian ..... 7
D. Kajian Pustaka ..... 8
E. Kerangka Teori ..... 12
F. Metode Penelitian ..... 22
G. Sistematika Pembahasan ..... 30
**BAB II** ..... **32**
**GAMBARAN UMUM** ..... **32**
**KBIHU AR-RAUDHAH YOGYAKARTA** ..... **32**
A. Letak Geografis ..... 32
B. Sejarah KBIHU Ar-Raudhah ..... 32
C. Visi dan Misi KBIH Ar-Raudhah Yogyakarta ..... 33
D. Program Kerja KBIHU Ar-Raudhah ..... 34
E. Program dan Fasilitas di KBIHU Ar-Raudhah Yogyakarta ..... 34
F. Struktur Lembaga KBIHU Ar-Raudhah ..... 35

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

G. Pembimbing KBIHU Ar-Raudhah ..... 37
H. Realisasi Program ..... 38
I. Tugas dan Fungsi pokok KBIHU Ar-Raudhah Yogyakarta ..... 40
J. Macam-Macam Pelayanan di KBIHU Ar-Raudhah ..... 41
K. Tata Laksana KBIHU Ar-Raudhah ..... 42
L. Cara Pendaftaran Jemaah di KBIHU Ar-Raudhah ..... 42
M. Biaya Bimbingan di KBIHU Ar-Raudhah ..... 43
N. Sarana dan Prasarana KBIHU Ar-Raudhah ..... 43
O. Inventaris KBIHU Ar-Raudhah ..... 45
P. Tata Tertib Jemaah Haji KBIHU Ar-Raudhah ..... 46
**BAB III ..... 50**
**PEMBAHASAN ..... 50**
A. Aktivitas Manajemen Pelayanan Haji Disabilitas di KBIHU Ar-Raudhah ..... 50
**BAB IV ..... 88**
**PENUTUP ..... 88**
A. Kesimpulan ..... 88
B. Saran ..... 89
**DAFTAR PUSTAKA ..... 90**
**LAMPIRAN ..... 94**
A. Pedoman Wawancara ..... 94
B. Dokumentasi ..... 107
**DAFTAR RIWAYAT HIDUP ..... 112**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara muslim terbesar di dunia. Menurut data dari *Globalreligiusfuture*, penduduk negara Indonesia yang beragam Islam pada tahun 2010 mencapai 209,12 juta jiwa atau sekitar 87% dari total populasi, pada tahun 2019 populasi umat islam Indonesia mencapai 209,12 juta jiwa juga sekitar 87% dari total yang kemudian pada tahun 2020, diprediksi bahwa penduduk muslim di Indonesia akan mencapai 229,62 juta jiwa.[2] Umat Islam selalu berusaha memenuhi kewajibannya sebagai umat muslim seperti halnya; syahadat, salat, puasa, zakat, haji. Dari lima hal tersebut setiap muslim diharuskan untuk melaksanakannya, akan tetapi berbeda sendiri pada hal tentang haji, di mana hanya diwajibkan bagi yang mampu saja.

Sebagai bentuk penyempurnaan rukun Islam, umat muslim berusaha untuk dapat melaksanakan ibadah haji demi memenuhi kewajibannya sebagai pemeluk agama Islam. Mengingat bahwa jumlah penduduk muslim sangat banyak di Indonesia ingin melaksanakan haji dan sebanyak 21, 84 juta atau

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[2] Viva Budy Kusnandar, "*Indonesia Negara dengan Penduduk Muslim Terbesar Dunia*", https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/09/25/indonesia-negara-dengan-penduduk-muslim-terbesar-dunia, diakses tanggal 10 Desember 2020, pukul 21.00 WIB.

sekitar 8,56% penduduk Indonesia adalah penyandang disabilitas,[3] dari jumlah penyandang disabilitas tersebut adalah seorang muslim yang ingin tetap melaksanakan kewajibannya meskipun ada kekurangan pada fisik maupun mental. Sebagai muslim yang baik, dan pemerintah sebagai pemimpin yang adil bagi masyarakatnya maka perlu mendukung niat umat muslim terutama penyandang disabilitas untuk mendapatkan hak-hak nya demi mencapai kesetaraan untuk menunaikan kewajibannya sebagai umat muslim yaitu ibadah haji. Dengan begitu Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) sebagai mitra pemerintah untuk mensukseskan ibadah haji, perlu memberikan manajemen pelayanan yang baik terutama jemaah penyandang disabilitas.

Manajemen pelayanan merupakan proses untuk menyusun rencana serta mengkoordinir segala aktivitas pelayanan agar berjalan sesuai rencana dan dapat mencapai tujuannya. Manajemen pelayanan menjadi hal yang paling dasar untuk menilai keberhasilan suatu lembaga dalam hal ini Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) untuk memberikan kualitas pelayanan yang mampu memuaskan jemaah. Salah satu manajemen pelayanan yang perlu diperhatikan adalah pelayanan pada jemaah haji disabilitas oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) Ar-Raudhah Yogyakarta.

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam manajemen pelayanan adalah seperti yang ada dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[3] Rini Kustiani, "Berapa Banyak Penyandang Disabilitas di Indonesia", https://www.google.com/amp/s/difabel.tempo.co/amp/1266832/berapa-banyak-penyandang-disabilitas-di-indonesia-simak-data-ini , diakses tanggal 10 Desember, pukul 22.00 WIB.

2019 tentang penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, yakni pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan ibadah haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, dan hal-hal lain yang diperlukan oleh jemaah haji.[4] Sebagai mitra pemerintah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) bertanggung jawab atas jemaah haji yang didampinginya terutama jemaah haji disabilitas. Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) juga bertugas melayani jemaah haji juga sebagai tempat untuk mendapatkan informasi, bimbingan manasik haji juga sebagai pendamping jemaah ketika di tanah suci.

Keterbatasan yang dimiliki penyandang disabilitas diharapkan tidak menghalangi mereka untuk melakukan ibadah haji di tanah suci. Sampai saat ini dalam kenyataannya kelompok penyandang disabilitas masih harus berjuang keras untuk memperoleh kesamaan hak dan kesempatan di dalam segala bidang seperti beribadah haji. Berdasarkan hasil observasi awal bahwa terdapat jemaah disabilitas pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) Ar-Raudhah yang belum mendapatkan pelayanan khusus yang baik bagi jemaah penyandang disabilitas, seperti belum adanya sarana dan prasarananya yang dapat mendukung kegiatan pelayanan bagi jemaah haji disabilitas. Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[4] Peraturan Undang-Undang Nomor. 8. Tahun 2019 pasal 3 *Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.*

Tahun 2003 mengatur bahwa penyelenggara pelayanan wajib mengupayakan tersedianya sarana prasaranan yang diperlukan serta memberikan akses khusus berupa kemudahan pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita.[5]

Menurut UU Nomor 8 tahun 2019 ibadah haji merupakan rukum Islam kelima yang wajib dilaksanakan bagi setiap muslim yang mampu/istitha'ah baik finansial, sehat jasmani maupun rohani karena ibadah haji bukan perjalanan biasa, namun perjalan sebagai tamu Allah SWT di Tanah Suci, maka perlu persiapan melalui pembinaan, bimbingan, dan pendampingan.[6] Dengan begitu dalam pelaksanaannya juga sangat diperlukan adanya pelayanan dan kesanggupan yang lebih besar dari ibadah lainnya dalam ajaran agama Islam karena disamping ibadah ini merupakan ibadah yang memiliki nilai-nilai sosial. Berbagai kebijakan dan aturan petunjuk operasional pelaksanaan pelayanan jemaah, juga ibadah haji merupakan ibadah yang menggunakan fisik yang tentu hal ini menjadi kendala khususnya pada jemaah haji disabilitas. Berdasarkan Undang-Undang Penyelenggaraan Ibadah Haji Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah mengemukakan bahwa jemaah haji penyandang disabilitas mendapatkan pelayanan khusus.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

---

[5] Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's charter dan Standar Pelayanan Minimal* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), hlm. 27.

[6] Undang-Undang Nomor. 8. Tahun 2019 *Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah*. Bagian Pertama. Pasal 1 Ayat 1.

Namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan pelayanan ibadah haji terutama pada jemaah haji disabilitas yang belum berjalan secara optimal. Kurangnya perhatian khusus, pendampingan khusus, pelayanan khusus, dan fasilitas khusus oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) selaku pendamping jemaah haji terhadap jemaah haji disabilitas. Memberikan arahan dan bimbingan ibadah haji pada jemaah ternyata belum membuat jemaah haji disabilitas menjadi mandiri sesuai porsinya, terutama jemaah haji disabilitas yang tanpa pendamping khusus dibidangnya.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 pasal 1 ayat 20 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah menyebutkan bahwa KBIHU merupakan kelompok yang menyelenggarakan bimbingan ibadah haji dan ibadah umrah yang telah mendapatkan izin dari Menteri.[7] Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) dapat dikatakan sebagai lembaga sosial keagamaan Islam yang telah mendapatkan izin dari Kementerian Agama untuk menyeleggarakan dan melaksanakan bimbingan ibadah haji.[8]

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) Ar-Raudhah Yogyakarta terletak di Jl. Magelang Nomor 5,5, Kutu Asem, Sinduadi, Kecamatan Mlati, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55284.

---

[7] Kementerian Agama Republik Indonesia Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, "Undang-Undang Nomor 8 tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah haji dan Umrah", https://haji.kemenag.go.id/v4/node/966349 , diakses pada 18 Oktober 2020 pukul 15.00 WIB.

[8] Tata Sukayat, *Manajemen haji, Umrah, dan Wisata Agama* (Bandung: Simbiosa Reaktama Media, 20), hlm. 75.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) Ar-Raudhah adalah salah satu kelompok bimbingan ibadah haji dan umrah yang berdiri di Yogyakarta yang sudah mendapatkan izin dan merupakan KBIHU yang setiap tahun pada musim haji dapat memberangkatkan petugas pembimbing manasik sekaligus sebagai pendamping jemaah haji dari tanah air ke Arab Saudi. KBIHU Ar-Raudhah ini berperan melayani kaum muslim dalam melaksanakan ibadah haji dan umrah. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Agama RI No. 351/1995 telah diberikan peluang kepada organisasi-organisasi keagamaan untuk berperan serta dalam hal program pelayanan dan bimbingan ibadah.

Alasan peneliti tertarik melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan bimbingan manasik dan pendampingan jemaah haji disabilitas oleh kelompok bimbingan ibadah haji dan umrah (KBIHU) Ar-Raudhah Yogyakarta. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti sangat tertarik untuk meneliti tentang "Pelayanan Bimbingan Manasik Dan Pendampingan Jemaah Haji Disabilitas Oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) Ar-Raudhah Yogyakarta Tahun 2019?".

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana pelayanan bimbingan manasik dan pendampingan jemaah haji disabilitas oleh kelompok bimbingan ibadah haji dan umrah (KBIHU) Ar-Raudhah Yogyakarta Tahun 2019.

## C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Tujuan dan manfaat yang telah dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan bimbingan manasik dan pendampingan jemaah haji disabilitas oleh kelompok bimbingan ibadah haji dan umrah (KBIHU) Ar-Raudhah Yogyakarta.

### 2. Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

1) Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu teoritis mengenai pelayanan bimbingan manasik dan pendampingan jemaah haji disabilitas oleh kelompok bimbingan ibadah haji dan umrah (KBIHU) Ar-Raudhah Yogyakarta.

2) Penelitian ini sebagai penambah kepustakaan dan bahan untuk memperluas wawasan intelektual di bidang Manajemen Dakwah khususnya konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Lembaga kelompok bimbingan ibadah haji dan umrah (KBIHU) Ar-Raudhah Yogyakarta, penelitian ini dapat memberikan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

sumbangan pemikiran sebagai bahan penilaian dan informasi dalam mengambil keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan pada jemaah haji disabilitas.

2) Bagi peneliti berikutnya, sebagai sumber referensi untuk memperkaya data penelitian mengenai pelayanan bimbingan manasik dan pendampingan pada jemaah haji disabilitas oleh kelompok bimbingan ibadah haji dan umrah (KBIHU) Ar-Raudhah Yogyakarta.

## D. Kajian Pustaka

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

Pertama, skripsi karya Joko Sulak Suwarno, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang dengan judul *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015*. Hasil dari penelitian tersebut adalah Kementerian Agama Kabupaten Kendal telah memberikan pelayanan yang cukup baik meliputi

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

administrasi, bimbingan manasik, transportasi, akomodasi, konsumsi dan kesehatan.[9]

Kedua, skripsi karya Tira Wulani, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah IAIN Bengkulu dengan judul *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan tahun 2019*. Hasil dari penelitian tersebut adalah manajemen pelayanan jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam dimulai dari aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang bekerja sama dengan Lembaga Pemerintahan yang membantu menyukseskan penyelenggaraan ibadah haji. Bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan di Kantor Kementerian Agama Kota Pagar Alam antara lain: pelayanan pendaftaran haji, pembatalan haji, pengusulan jamaah haji lansia, penggabungan mahram yang mendaftar terpisah, bimbingan manasik haji, pembagian kelompok regu dan kelompok rombongan serta pelayanan perlindungan jemaah haji.[10]

Ketiga, skripsi karya Mahendra Chafidzul Ulum, Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan judul *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Lanjut Usia Oleh Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2017*. Hasil dari penelitian tersebut adalah manejemen pelayanan jemaah haji lanjut usia di Kantor

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[9] Joko Sulak Suwarno, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015* (Semarang: tidak diterbitkan, 2015).

[10] Tira Wulani, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan tahun 2019* (Sumatera Selatan: tidak diterbitkan, 2019).

Kementerian Agama Kabupaten Sleman belum prima. Hal ini dapat dilihat dari adanya pelayanan yang sama antara jemaah haji umum dengan jemaah haji lanjut usia. Harus ada nilai lebih yang membedakan dalam melakukan pelayanan kepada jemaah haji umum dengan jemaah haji lanjut usia seperti kesabaran dan ketelatenan yang lebih kepada jemaah haji lanjut usia karena pada jemaah haji lanjut usia terdapat perubahan penurunan kesehatan dan fisik.[11]

Keempat, jurnal penelitian karya Irmayani dengan judul *Strategi Manajemen Dalam Peningkatan Pelayanan Dan Kepercayaan Jamaah haji Dan Umrah (Studi Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare).* Jurnal Kajian Manajemen Dakwah (JKMD) Program Studi Manajemen Dakwah, IAIN Parepare Volume 1 Nomor 1 (2019). Adapun hasil penelitian ini adalah Strategi PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare dalam meningkatkan Pelayanan dan Kepercayaan Jemaah Haji dan Umrah pada perusahaannya sangatlah baik yaitu dengan menggunakan teori pelayanan berspektif Islam yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, motivasi, pengawasan serta kualitas pelayanan yang berspektif Islam dan bertindak sesuai dengan tuntunan al-Quran dan as-Sunnah.[12]

Kelima, jurnal penelitian karya Iseu Susilawati, Ahmad Sarbini, dan Asep Iwan Setiawan dengan judul *Implementasi Fungsi Manajemen dalam*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[11] Mahendra Chafidzul Ulum, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Lanjut Usia Oleh Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2017* (Yogyakarta: tidak diterbitkan, 2017).

[12] Irmayani, "Strategi Manajemen Dalam Peningkatan Pelayanan Dan Kepercayaan Jamaah haji Dan Umrah (Studi Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare", *Jurnal Kajian Manajemen Dakwah (JKMD*), Vol. 1:1 (2019).

*Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji.* Jurnal Manajemen Dakwah Volume 1, Nomor 2 (2016). Hasil dari penelitian ini adalah bahwa implementasi fungsi manajemen dalam pelayanan yang diberikan oleh KBIH Bustanul Wildan terhadap tingkat kualitas calon jemaah terdiri dari fungsi manajemen, yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi. Upaya yang dilakukan KBIH Bustanul Wildan dalam melayani jemaah yaitu dengan cara melayani setiap calon jemaah haji dalam pengurusan semua administrasi yang berkaitan dengan pelaksanaan ibadah haji dan umroh, berusaha terbuka dalam setiap proses pendaftaran haji dan bimbingan manasik.[13]

Keenam, jurnal penelitian karya Sulaiman dengan judul *Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan KBIH Di Kabupaten Jepara.* Jurnal "Analisa" Volume 21 Nomor 01 Juni 2014. Hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan bahwa tingkat kepuasan jemaah sangat tinggi karena sebagian besar jemaah haji merasakan sangat puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh KBIH. Masyarakat sangat percaya dengan pelayanan KBIH terutama karena baiknya kualitas pelayanan utama dan pelayanan tambahan. KBIH menghadapi berbagai kendala dalam memberikan pelayanan, terutama terkait

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[13] Iseu Susilawati, dkk., "Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji", *Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. 1:2 (2016).

dengan porsi pembimbing yang sangat terbatas sehingga KBIH tidak bisa mendampingi jemaah hingga di tanah suci.[14]

Berdasarkan kajian pustaka tersebut, maka penelitian yang secara khusus menjelaskan dan membahas tentang manajemen pelayanan jemaah haji disabilitas oleh kelompok bimbingan ibadah haji (KBIH) Ar-Raudhah Yogyakarta ini belum pernah diteliti dan berbeda dengan penelitian sebelumnya.

## E. Kerangka Teori

Kerangka teori berguna untuk mengaplikasikan kemampuan pola berfikir seorang peneliti dalam menyusun secara sistematik teori-teori yang mendukung permasalahan penelitian. Fungsi kerangka teori yaitu sebagai dasar atau landasan peneliti dalam melakukan analisis terhadap suatu masalah.[15] Kerangka teori dalam penelitian ini meliputi:

### 1. Tinjauan tentang Manajemen Pelayanan

a. Pengertian Manajemen Pelayanan

Manajemen merupakan sebuah proses kerjasama inividu satu dengan yang lainnya untuk mencapai tujuan bersama. Sementara Stephen P Robbins mengartikan kata manajemen merupakan aktivitas kerja yang melibatkan koordinasi dan pengawasan terhadap pekerjaan orang lain, sehingga pekerjaan tersebut dapat diselesaikan secara efisien

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[14] Sulaiman, "Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan KBIH Di Kabupaten Jepara", *Jurnal Analisa*, Vol. 21:1 (Juni 2014).

[15] Suharsimi Arikunto, *Metode Penelitian Praktik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 40.

dan efektif.[16] George R. Terry sebagimana yang dikutip oleh Rosady Ruslan menyebutkan bahwa manajemen merupakan proses yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.[17] Dari pendapat dua ahli diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu proses kerjasama seperti perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan, dan pengawasan yang melibatkan sumber daya manusia dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan bersama secara efektif dan efisien.

Secara umum kata pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan atau keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen atau *customer* yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki dan kegiatan ini diperuntukkan untuk memberi kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan para pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa kata pelayanan didefinisikan sebagai perihal usaha atau cara untuk melayani orang lain.[18] Undang-Undang nomor 25

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[16] Stephen P. Robbins dan Mary Coulter, *Manajemen*, cet. 10 (Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2010), hlm. 7.

[17] Rosady Ruslan, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi*, Konsepsi dan Aplikasi (Jakarta: PT. Raja Grafindo Rosada, 1998), hlm. 1.

[18] Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)* (Jakarta: Pusat bahasa, 2008), hlm. 826.

Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan public adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.[19] Adapun menurut H.A.S Moenir sebagaimana dikutip oleh Novianty Djafri mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.[20]

Manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan dari ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengkoordinasikan serta menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan, karena itulah manajemen pelayanan diperlukan untuk melihat dan menilai bagaimana proses penerapan manajemen tersebut. Dalam proses manajemen diperlukan aktivitas manajemen pelayanan untuk merubah sebuah rencana yang disusun menjadi sebuah kenyataan. Karena pada dasarnya aktivitas merupakan perwujudan antara rencana atau gagasan dan kenyataan, atau antara masukan *(input)* dan keluaran *(output)*.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[19] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bab 1 pasal 1.

[20] Novianty Djafri, *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*, (Gorontalo: Ideas Publishing, 2018), hlm. 19.

Proses pelayanan jemaah haji oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) terletak pada proses bimbingan. Pelayanan pada saat bimbingan di mulai dari bimbingan pada saat di tanah air, kemudian bimbingan pada saat di pesawat terbang, bimbingan pemantapan ketika di embarkasi, dan yang terakhir bimbingan ketika sudah sampai di Arab Saudi.

Sesuai proses pelayanan bimbingan jemaah haji dari mulai keberangkatan hingga kepulangan dipastikan harus baik dan teliti karena pelayanan inilah yang menjadi kunci keberhasilan suatu lembaga atau organisasi untuk memenuhi dan memuaskan para pelanggan dan yang lebih tepatnya jemaah haji yang akan melaksananakan ibadah yang wajib ini. Maka, dalam setiap kegiatan tetap utamakan aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan bersama secara efektif dan efisien, karena itulah manajemen dalam pelayanan diperlukan untuk melihat dan menilai bagaimana proses manajemen dan kualitas pelayanan yang diberikan.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Berdasarkan uraian tersebut untuk mengukur tercapainya proses pelayanan yang baik agar tujuan yang diinginkan dapat berjalan sesuai rencana, maka yang perlu dilakukan ialah dengan melakukan manajemen dalam pelayanan yang diberikan, apabila pelayanan sudah di manajemen dengan baik, maka rencana dan tujuan dari lembaga atau organisasi dapat dicapai dengan efektif dan efisien.

b. Aktivitas Manajemen Pelayanan

Aktivitas manajemen adalah aktivitas yang dilakukan oleh manajemen untuk dapat tercapainya suatu tujuan yang telah ditetapkan. Aktivitas merupakan letak dinamis dari suatu manajemen jika berhubungan dengan kegiatan dalam pelayanan. Pelayanan dituntut untuk aktif dan dinamis, karena dalam pelayanan pada dasarnya sumber daya manusialah yang menajdi sasaran baik secara individu maupun kelompok. Dengan menyadari adanya aktivitas yang harus diatasi oleh manajemen, maka diharapkan adanya dinamika dalam proses manajemen tersebut.

Arti aktivitas manajemen menurut George S. Odiorne sebagaimana yang dikutip oleh H.A.S. Moenir bahwa aktivitas merupakan usaha atau proses yang dilakukan dengan menggunakan teknik yang mampu mengubah suatu bahan menjadi sesuatu, baik dalam wujud barang maupun jasa yang dapat bermanfaat.[21] Berdasarkan pengertian tersebut dapat diartikan bahwa aktivitas manajemen merupakan aktivitas yang dilakukan manajemen dengan mengubah rencana menjadi kenyataan, berupa rencana produksi, rencana dalam bentuk sikap, atau rencana dalam bentuk perbuatan. Jadi aktivitas merupakan perwujudan dari rencana menjadi kenyataan, atau bisa juga antara masukan (input) menjadi keluaran (output).

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[21] H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), hlm, 163.

**Gambar 1. 1**
**Aktivitas Manajemen**

Dalam praktek sehari-hari, manajemen dari segi aktivitasnya sering dihubungkan dengan fungsi pelayanan. Adapun aktivitas manajemen menurut H.A.S. Moenir ada 5 aktivitas yang menonjol dari aktivitas yang dilakukan ialah:[22]

1) Menetapkan Bentuk dan Sasaran Pelayanan

Tujuan organisasi yang telah ditetapkan bersama dalam organisasi dijalankan sesuai tujuan bersama. Tujuan organisasi sering bersifat ideal dalam arti tidak nyata dan sulit digambarkan, mengenai sasaran diharapkan bentuknya lebih nyata agar dapat diukur maksud dan misi. Dalam hal ini manajemen harus menjabarkan sasaran-sasaran dengan lebih rinci, meneliti ulang sasaran, mentukan program dan tugas sasaran agar tepat dan memadai untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.

2) Menetapkan Teknik Pencapaian

Menetapkan teknik pencapaian, prosedur, metode, dalam hal ini hendaknya menetapkan cara-cara tepat melalui penelitian yang efisien dari beberapa alternatif cara. Khusus dalam hal

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[22] *Ibid*., hlm. 164.

pelayanan, prosedur dan metode harus menjadi perhatian dalam berjalannya proses manajemen, karena hal ini dapat menentukan kualitas dan kecepatan dalam pelayanan, baik pelayanan manual maupun pelayanan dengan menggunakan alat.

3) Melaksanakan Kegiatan dan Menyelesaikan Masalah

Pelaksanaan kegiatan merupakan hal penting yang perlu diperhatikan bahwa manajemen harus senantiasa siap menyelesaikan masalah yang timbul sekaligus memutuskan. Kunci manajemen pada segala tingkat ialah ketika keputusan yang diambil pelaku manajemen harus mampu memecahkan masalah persoalan dalam pelaksanaannya, dan mampu memenuhi tujuan manajemen yang terkandung dalam suatu masalah.

4) Mengendalikan Kegiatan

Aktivitas mengendalikan pelaksanaan kegiatan harus selalu dilakukan sejak permulaan sampai berakhirnya suatu kegiatan itu pada tahap-tahap tertentu. Meskipun aktivitas mengendalikan ini ditujukan pada kegiatan, namun karena yang menjalankan kegiatan itu pada dasarnya manusia, maka kegiatan pengendalian pada dasarnya mengendalikan manusiany. Agar manusia dapat dikendalikan kea rah tujuan bersama oleh manajemen maka syarat utamanya adalah dewasa dalam pekerjaan.

5) Mengevaluasi Pelaksanaan Kegiatan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Kegiatan manajemen untuk evaluasi pelaksanaan kegiatan bukan kegiatan terakhir dalam rangkaian kegiatan manajemen, karena manajemen merupakan suatu lingkaran yang selalu bergerak dari satu kegiatan ke kegiatan yang lain tanpa adanya kesempatan berhenti, karena terhentinya suatu kegiatan akan mempengaruhi kegiatan yang lain dan pada akhirnya seluruh gerakan akan terhenti. Hasil evaluasi akan kembali ke kegiatan pertama, kedua, ketiga dan seterusnya baik secara terpisah maupun tergabung sebagai umpan balik *(feedback),* yang akan berguna untuk peninjauan kembali atau perbaikan terhadap suatu objek, cara penyempaian sasaran, pelaksanaanya, pengendalian kegiatan, dan cara mengevaluasi setiap kegiatan yang dilakukan.

**2. Tinjauan Tentang Jemaah Haji**

Menurut bahasa, kata jemaah berasal dari *al-ijtima'* yang artinya berkumpul atau bersatu. Sedangkan menurut istilah jemaah adalah sekelompok orang banyak dan dikatakan juga sekelompok manusia yang berkumpul dengan tujuan yang sama.[23] Jemaah adalah kata bahasa Arab yang artinya "kelompok" atau "bersama-sama" ungkapan shalat berjemaah berarti shalat yang dikerjakan secara bersama-sama dibawah pimpinan seorang imam. Jemaah berarti sekelompok manusia yang terikat oleh sikap, pendirian, keyakinan, dan tugas serta tujuan yang sama. Islam mengajarkan

[23] Zurizal Z dan Aminuddin, *Fiqh Ibadah* (Jakarta: Lembaga Penelitian Universitas Islam, 2008), hlm. 185.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

dalam menggalang kekompakkan dan kebersamaan, yaitu suatu masyarakat yang terdiri dari pribadi-pribadi muslim, yang berpegang pada norma-norma Islam, menegakkan prinsip *ta'awun* (tolong-menolong) dan (kerjasama) untuk tegaknya kekuatan bersama demi tercapainya tujuan yang sama.[24]

Sedangkan pengertian haji diambil dari etimologis bahasa Arab dimana kata haji berarti *qashd*, yakni tujuan, maksud dan menyengaja. Menurut istilah *syara'* haji ialah menuju ke Baitullah dan tempat-tempat tertentu untuk melaksanakan amalan-amalan ibadah tertentu pula (tawaf, wukuf, sai, melontar jumrah dan lainnya) dalam rangka mendekatkan diri kepada Allah. Waktu pelaksanaan haji yaitu pada bulan syawwal sampai 10 hari pertama bulan Dzulhijjah.[25]

Jemaah haji adalah sekelompok orang yang berkumpul dalam rangka berkunjung ke tanah suci untuk melakukan amaln-amalan tertentu yang digariskan Al-Qur'an dan Al-Hadist, seperti ihram, tawaf, sai, wukuf di Arafah, mabit di Muzdalifah dan Mina, melontar jumrah dan tahalul.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

**3. Tinjauan Tentang Disabilitas**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 tahun 2011 Indonesia resmi memperkenalkan istilah "penyandang disabilitas" yang terminologinya "penyandang cacat" dalam rangka untuk mendorong ratifikasi Konvensi Internasional tentang Hak-Hak Penyandang Cacat yang diadakan pada

[24] Harun Nasution, *Ensiklopedia Islam Indonesia* (Jakarta: Djembatan,1992), hlm. 486-487.

[25] Kementerian Agama RI Ditjen PHU, *Dinamika dan Perspektif Haji di Indoensia* (Jakarta: CV. Duta Peraga, 2010), hlm. 12.

tanggal 8 dan 9 Januari tahun 2009.[26] Definisi penyandang disabilitas menurut UU Nomor 8 tahun 2016 Pasal 1 ayat 1 bahwa setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental dan/atau sensorik dalam jangka waktu yang lama yang dalam berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.[27]

Penyandang disabilitas merupakan istilah untuk merujuk kepada mereka yang memiliki kelainan fisik dan non fisik. Penyandang disabilitas sendiri terbagi menjadi 3 jenis yang pertama kelainan fisik terdiri dari tunanetra, tunadaksa, tunarungu, dan tunarungu wicara. Kedua kelainan non fisik terdiri dari tunagrahita, autis, dan hiperaktif. Ketiga kelainan ganda yaitu memiliki lebih dari satu jenis kelainan.[28] Karena banyaknya jenis penyandang disabilitas, maka peneliti membatasi penelitian ini pada jemaah haji dengan jenis disabilitas fisik, yaitu disabilitas tunanetra, tunarungu, dan tunadaksa.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Keterbatasan yang dimiliki penyandang disabilitas diharapkan tidak menghalangi mereka untuk melakukan ibadah haji di tanah suci. Sampai saat ini dalam kenyataannya kelompok penyandang disabilitas masih harus

---

[26] Kemensekneg RI, Lemabaran Negara RI Tahun 2011 Nomor 107, Lampiran UU RI Nomor 19 Tahun 2011 Tentang *Convention on the Right of Persons with Disabilities (Konvensi Hak-Hak Penyandang Disabilitas)* Pasal 1, hlm. 3.

[27] Dini widinarsih, "Penyandang Disabilitas Di Indonesia: Perkembangan Istilah Dan Definisi", *Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial*, Vol. 2:20 (Oktober, 2019), hlm. 134.

[28] Akhmad Soleh, *Aksebilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Perguruan Tinggi* (Yogyakarta:PT LKiS Pelangi Aksara,2016), hlm. 24.

berjuang keras untuk memperoleh kesamaan hak dan kesempatan di dalam segala bidang seperti beribadah haji. Masih banyak Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) yang belum mampu memberikan pelayanan khusus kepada jemaah penyandang disabilitas dengan baik, masih banyak yang memberikan pelayanan setara antara jemaah normal dengan jemaah penyandang disabilitas. Dari beberapa Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) juga ditemui pelayanan terhadap calon jemaah haji penyandang disabilitas dirasa masih kurang baik dan maksimal seperti belum ada petugas khusus jemaah disabilitas, sarana dan prasaranan khusus untuk mendukung aktivitas jemaah disabilitas.

## F. Metode Penelitian

Penelitian ini ditulis untuk menghasilkan penelitian yang dapat dipertanggungjawabkan secara akademik dan ilmiah. Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data penelitian.[29]

Metode penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan dengan metode kualitatif. Penelitian lapangan berarti penelitian yang dilakukan pada kondisi yang alamiah (naturalistik) yang prosesnya bersifat induktif, di mana penelitian ini bisa disebut sebagai proses memahami dan mengeksplorasi

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[29] Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif R&D* (Bandung: Alfa Beta, 2008), hlm. 3.

objek dan subjek yang diteliti. Metode kualitatif digunakan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata lisan dan tertulis dari sampel yang diminati. Dengan menggunakan metode ini diharapkan mendapatkan data yang lengkap dan akurat. Data yang dianalisis tidak berbentuk angka, sehingga didapatkan gambaran yang terperinci.

**2. Ruang Lingkup Penelitian**

a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah individu yang dapat memberikan informasi dan data mengenai permasalahan penelitian. Adapun yang menjadi subjek penelitian adalah Kepala Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) Ar-Raudhah Yogyakarta, petugas haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) Ar-Raudhah Yogyakarta, dan jemaah haji disabilitas yang menggunakan jasa dari Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) Ar-Raudhah Yogyakarta pada Tahun 2019.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

b. Objek Penelitian

Objek Penelitian adalah suatu hal yang menjadi titik fokus pada sebuah penelitian.[30] Objek penelitian ini terkait dengan Pelayanan Bimbingan Manasik Dan Pendampingan Jemaah Haji Disabilitas Oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) Ar-Raudhah Yogyakarta Tahun 2019.

[30] Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif R&D*, (Bandung: Alfa Beta, 2008), hlm. 8.

**3. Data dan Sumber Data**

a. Sumber Data Primer

Data primer adalah sebuah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian tanpa media perantara berupa opini individu maupun kelompok. Metode ini digunakan untuk mendapatkan data primer, yaitu dengan wawancara dan observasi.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang didapatkan tidak secara langsung dari subjek penelitian. Adapun sumber data sekunder berupa dokumen tertulis, seperti struktur organisasi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) Ar-Raudhah Yogyakarta, arsip pendaftaran jemaah haji disabilitas tahun 2019, dan lain sebagainya.[31]

**4. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan teknik yang digunakan untuk mendapatkan data yang akurat dan memenuhi standar yang ditetapkan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam rangka mencapai tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

a. Wawancara

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[31] *Ibid*., hlm. 9.

Wawancara dilakukan dengan bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab secara langsung untuk menggali informasi dan data secara medalam.[32] Wawancara dalam penelitian ini yakni menggali informasi dengan Kepala Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) Ar-Raudhah Yogyakarta, 1 pegawai Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) Ar-Raudhah Yogyakarta dan 1 jemaah haji disabilitas terkait pelayanan bimbingan manasik dan pendampingan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) Ar-Raudhah Yogyakarta dalam melayani jemaah haji disabilitas.

b. Observasi

Observasi merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan dengan pengamatan suatu objek yang diteliti.[33] Penelitian ini menggunakan teknik observasi non partisipatif yang artinya peneliti tidak ikut di dalam kegiatan orang yang akan diobservasi, dan secara terpisah berkedudukan selaku pengamat tentang kegiatan dan apa-apa yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan terhadap jemaah disabilitas oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) Ar-Raudhah Yogyakarta.

c. Dokumentasi

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[32] Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif R&D* (Bandung: Alfa Beta, 2008), hlm. 387.

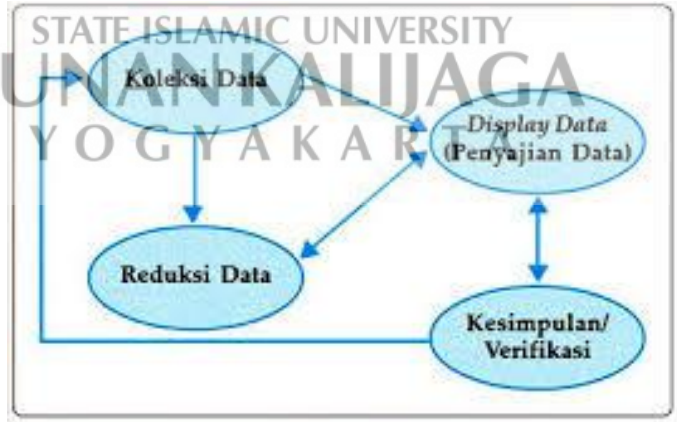
[33] *Ibid*., hlm. 388.

Dokumentasi merupakan data secara tertulis, baik itu berupa arsip, laporan pendaftaran jemaah disabilitas, catatan rapat, foto kegiatan pelayanan jemaah haji disabilitas dan semua yang berkaitan dengan pelayanan terhadap jemaah haji disabilitas oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) Ar-Raudhah Yogyakarta.

**5. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari, menyusun, dan mengelola data dengan cara mengelompokkan data sesuai dengan kategorinya, menjabarkan, menganalisis, dan memilih hal yang sekiranya penting, dan dipelajari berkaitan dengan pelayanan terhadap jemaah haji disabilitas kemudian membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Adapun langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:[34]

**Gambar 1. 2**
**Analisis Metode Kualitatif**




**Bagan 6.3** Analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman.
**Sumber:** *Prof. Dr. Sugiyono, 2005*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[34] *Ibid*., hlm. 404-412.

a. *Data Collection* (Koleksi Data)

Koleksi data adalah proses pengumpulan data yang dilakukan untuk memudahkan dalam menganalisis dan mengolah data tersebut. Proses koleksi data ini dilakukan dengan metode wawancara mendalam, observasi, dokumentasi atau gabungan ketiganya yang dapat mendukung penelitian ini.[35]

b. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data adalah proses merangkum dan memilih data data yang menjadi hal-hal pokok dan focus pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya dengan tujuan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah pengelolaan data.[36]

c. *Data Display* (Penyajian Data)

Pada penelitian kualitataif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Dikembangkan pula sebuah deskripsi informasi tersusun untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data penelitian ini ditampilkan dalam bentuk teks naratif yang diuraikan sesuai dengan kondisi yang ada di tempat penelitian.[37]

d. Penarikan Kesimpulan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

[35] Sugiyono, *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2009) hlm. 337.

[36] *Ibid*., hlm. 345.

[37] *Ibid*., hlm. 412.

Penarikan kesimpulan adalah hasil dari penelitian secara jelas dan lengkap berdasarkan data-data yang diperoleh dan telah dianalisa serta diverifikasi sebelumnya.

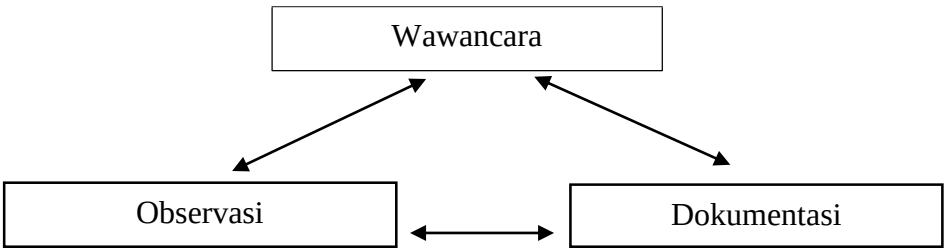
**6. Teknik Uji Keabsahan Data**

Dalam penelitian ini, uji keabsahan datanya menggunakan uji kredibilitas *(validitas internal)*. Kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan cara perpanjangan penelitian, peningkatan ketekunan, triangulasi, diskusi teman sejawat, analisis kasus negatif, dan *member check*.

Triangulasi adalah uji kredibilitas yang dilakukan dalam penelitian ini. Tujuan triangulasi adalah untuk mengecek kredibilitas data dari berbagai sumber, cara, dan waktu sekaligus meningkatkan pemahaman peneliti terhadap apa yang ditemukan.[38] Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini ada dua, yaitu triangulasi teknik dan sumber. Berikut penjelasannya:

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

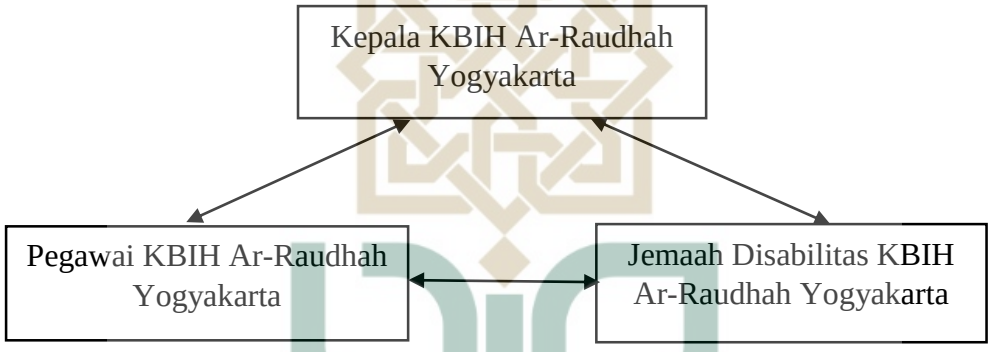
**Gambar 1. 3**
**Triangulasi Teknik Pengumpulan Data**




[38] Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif R&D*, (Bandung: Alfa Beta, 2008), hlm. 239.

Triangulasi teknik pengumpulan data digunakan untuk menguji kredibilitas data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Data yang didapat dari hasil wawancara diuji kebenarannya menggunakan teknik observasi dan dokumentasi, begitupun sebaliknya. Jika terdapat data yang berbeda, maka akan dilakukan diskusi lanjut untuk menemukan hasil yang dianggap benar dari sudut pandang yang berbeda-beda.

**Gambar 1. 4**
**Triangulasi Sumber**




Triangulasi sumber, yaitu cara menguji kredibilitas data dengan mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Kemudian data yang diperoleh tersebut dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan kesimpulan yang selanjutnya dimintakan kesepakatan *(member check)* dengan beberapa sumber tersebut.

Uji keabsahan data penelitian ini menggunakan triangulasi sumber, dimana dalam penelitian ini data diperoleh dari tiga sumber yaitu Kepala KBIHU, petugas haji, dan jemaah haji disabilitas yang berangkat pada tahun

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

2019 melalui Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) Ar-Raudhah Yogyakarta.

## G. Sistematika Pembahasan

Pembahasan dari hasil penelitian ini akan disusun dengan kebutuhan peneliti yakni terdiri dari empat bab yang saling berkaitan antara satu dengan yang lain. Adapun rancangan sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan, yang akan dijadikan dasar dalam penyusun skripsi ini, yang meliputi judul, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan rsistematika pembahasan. Pada bab ini bertujuan untuk memberikan penjelasan kepada pembaca mengenai alasan adanya penelitian, dan rangakaian rencana penelitian yang akan dilaksanakan.

BAB II: Gambaran Umum, yakni menguraikan hasil penelitian yang berisi tentang gambaran umum Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) Ar-Raudhah Yogyakarta. Adapun isi dalam bab ini meliputi sejarah, visi dan misi, struktur organisasi, keadaan, letak, struktur lembaga KBIHU, program dan fasilitas KBIHU, pembimbing KBIHU, sarana dan prasarana KBIHU serta berapa keterangan tambahan lainnya yang diperlukan untuk mengenal tempat yang akan dijadikan obyek penelitian.

BAB III: Pembahasan, yakni menguraikan hasil penelitian yang berisi tentang pelayanan bimbingan manasik dan pendampingan jemaah haji disabilitas

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) Ar-Raudhah Yogyakarta. Pembahasan yang dikemukakan dalam bab ini meliputi pemaparan tentang manajemen pelayanan, bentuk pelayanan yang diberikan, respon jemaah penyandang disabilitas dari hasil wawancara, kualitas pelayanan yang diberikan, aktivitas manajemen pelayanan jemaah haji disabilitas dari mulai pembinaan dan bimbingan di tanah air hingga Mekkah.

BAB IV: Penutup, pada bab ini berisi kesimpulan secara singkat, mencakup jawaban dari permasalahan penelitian yang diperoleh berdasarkan konsep-konsep teoritis dan berdasarkan pada hasil yang diperoleh di lapangan, serta saran-saran sebagai bahan hasil perbaikan untuk lembaga atau organisasi yang diteliti.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

# BAB IV

# PENUTUP

## A. Kesimpulan

Hasil penelitian di KBIHU Ar-Raudhah Yogyakarta tentang "Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Dan Pendampingan Jemaah Haji Disabilitas Oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) Ar-Raudhah Yogyakarta Tahun 2019" dapat diambil kesimpulan bahwa:

Pelayanan Bimbingan Manasik Haji dan Pendampingan jemaah haji disabilitas di KBIH Ar-Raudhah Yogyakarta tahun 2019 belum memberikan pelayanan bimbingan manasik dan pendampingan khusus kepada jemaah disabilitas hal ini terlihat dari lima aktivitas manajemen pelayanan yaitu aktivitas menetapkan sasaran dalam rangka pencapaian tujuan organisasi, menetapkan cara yang tepat, melaksanakan pekerjaan menyelesaikan masalah, mengendalikan kegiatan pelayanan, dan mengevaluasi pelaksanaan pekerjaan. Dari kelima aktivitas tersebut belum berjalan baik hal ini dapat dibuktikan bahwa pada pelayanan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) Ar-Raudhah belum adanya petugas khusus yang mampu mendampingi jemaah disabilitas dan belum adanya sarana dan prasarana yang dapat mendukung kegiatan jemaah disabilitas secara khusus seperti selasar lantai khusus disabilitas, *hand rail*, alat bantu jalan, ruang tunggu khusus dan toilet khusus disabilitas.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa hal yang dapat dipertimbangkan sebagai masukan atau saran yaitu:

### 1. Lembaga

a. Meningkatkan tentang penguasaan teknologi informasi agar KBIHU Ar-Raudhah Yogyakarta dapat mengelola dan menyebarluaskan informasi dengan baik melalui, *website* lembaga atau akun sosial media sebagai media publikasi *online* terkait kegiatan yang diselenggarakan KBIHU.

b. Membenahi pengarsipan tentang kegiatan yang telah dilakukan secara sistematis, agar memudahkan petugas untuk mencari data kegiatan terdahulu jika suatu saat dibutuhkan.

c. Meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dengan adanya petugas dan pembimbing khusus untuk jemaah disabilitas agar tetap mendapatkan respon baik dari berbagai pihak.

d. Memaksimalkan evaluasi kerja terkait kegiatan pelayanan jemaah untuk perbaikan pelayanan dalam menghadapi suatu situasi dan kondisi di masa mendatang

### 2. Peneliti Selanjutnya

Saran untuk peneliti selanjutnya dapat menjadikan hasil penelitian ini untuk ditindaklanjuti lebih mendalam atau melakukan peneliti tentang pelayanan bimbingan manasik dan pendampingan jemaah haji disabilitas yang diberikan KBIHU pada masa mendatang.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

# DAFTAR PUSTAKA


Agama RI, *Hikmah Ibadah Haji*, Jakarta, 2004.

Arikunto, Suharsimi, *Metode Penelitian Praktik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.

Astuti, An Ras Try, *Manajemen Organisasi (Teori dan Kasus)*, Sulawesi Selatan: IAIN Pare-Pare Nusantara Press, 2019.

Dimjati, Djamaluddin, *Panduan Ibadah Haji dan Umrah Lengkap Disertai Rahasia dan Hikmahnya*, Solo: PT. Era Adicitra Intermedia, 2011.

Djafri, Novianty, *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*, Gorontalo: Ideas Publishing, 2018.

Echols, John M. dan Hasan Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, Jakarta: PT Gramedia, 1976.

Hasibuan, Malayu, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005.

Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: Rajawali Pers, 2017.

HR. Muslim: 2380, Sami bin Abdullah al-Maghlout, *Atlas Haji dan Umrah*, Terj. Syarifuddin, Jakarta: Almahira, 2010.

Irmayani, *Strategi Manajemen Dalam Peningkatan Pelayanan Dan Kepercayaan Jamaah haji Dan Umrah (Studi Pada PT. Zakiah Dina Tayyibah Tour dan Travel Kota Parepare)*, Jurnal Kajian Manajemen Dakwah (JKMD), Vol 1:1, 2019.

Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2008.

Kemensekneg RI, *Lembaran Negara RI Tahun 2011 Nomor 107, Lampiran UU RI Nomor 19 Tahun 2011 Tentang Convention on the Right of Persons with Disabilities (Konvensi Hak-Hak Penyandang Disabilitas)*.

Kementerian Agama Republik Indonesia Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, *Undang-Undang Nomor 8 tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah haji dan Umrah*, https://haji.kemenag.go.id/v4/node/966349 , diakses pada 18 Oktober 2020.


STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Kementerian Agama RI Ditjen PHU, *Dinamika dan Perspektif Haji di Indoensia*, Jakarta: CV. Duta Peraga, 2010.

Kusnandar, Viva Budy, *Indonesia Negara dengan Penduduk Muslim Terbesar Dunia*,https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/09/25/indonesia-negara-dengan-penduduk-muslim-terbesar-dunia , diakses tanggal 10 Desember 2020.

Kustiani, Rini, *Berapa Banyak Penyandang Disabilitas di Indonesia*, https://www.google.com/amp/s/difabel.tempo.co/amp/1266832/berapa-banyak-penyandang-disabilitas-di-indonesia-simak-data-ini, diakses tanggal 10 Desember 2020.

Moenir, H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014.

Munir, M. dan Wahyu Illahi, *Manajemen Dakwah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012.

Nasution, Harun, *Ensiklopedia Islam Indonesia*, Jakarta: Djembatan, 1992.

Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, Jakarta: Pusat bahasa, 2008.

Rahmayanti, Nina, *Manajemen Pelayanan Prima; Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyality*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014.

Risalah Islam, *Manusia Terbaik: Paling Bermanfaat, Ramah, dan Suka Menolong*, https://www.risalahislam.com/2014/02/manusia-terbaik-paling-bermanfaat-ramah.html?m=1 diakses pada tanggal 11 April 2021.

Robbins, Stephen P dan Mary Coulter, *Manajemen*, Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, 2010.

Robbins, Stephen P. dan Mary Coulter, *Manajemen*, Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama, Cet. Ke-10, 2010.

Ruslan, Rosady, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi*, Konsepsi dan Aplikasi, Jakarta: PT. Raja Grafindo Rosada, 1998.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Shaleh, Abd Rosyad, *Manajemen Da'wah Islam,* Jakarta: Bulan Bintang, 1993.

Soleh, Akhmad, *Aksebilitas Penyandang Disabilitas Terhadap Perguruan Tinggi*, Yogyakarta: PT LKiS Pelangi Aksara, 2016.

Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif R&D*, Bandung: Alfa Beta, 2008.

Sukayat, Tata, *Manajemen haji, Umrah, dan Wisata Agama*, Bandung: Simbiosa Reaktama Media, 2016.

Sulaiman, "Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Pelayanan KBIH Di Kabupaten Jepara", *Jurnal Analisa* Vol. 21:1, 2014.

Suprapto, Tommy, *Pengantar Teori & Manajemen Komunikasi*, Yogyakarta: Med Press, 2009.

Susilawati, Iseu, Ahmad Sarbini, dan Asep Iwan Setiawan, *Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji*, Jurnal Manajemen Dakwah Vol. 1:2, 2016.

Suwarno, Joko Sulak, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kementerian Agama Kabupaten Kendal Tahun 2015*, Semarang: tidak diterbitkan, 2015.

Ulum, Mahendra Chafidzul, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Lanjut Usia Oleh Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2017*, Yogyakarta: tidak diterbitkan, 2017.

*Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.*

*Undang-Undang Nomor. 8. Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah. Bagian Pertama, Pasal 1 ayat 1.*

*Undang-Undang Nomor. 8. Tahun 2019 pasal 3 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.*

Widinarsih, Dini, "Penyandang Disabilitas Di Indonesia: Perkembangan Istilah Dan Definisi", *Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial*, Vol. 20:2, 2019.

Wulani, Tira, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Kementerian Agama Kota Pagar Alam Provinsi Sumatera Selatan tahun 2019*, Sumatera Selatan: tidak diterbitkan, 2019.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Z, Zurizal dan Aminuddin, *Fiqh Ibadah*, Jakarta: Lembaga Penelitian Universitas Islam, 2008.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA