

**MANAJEMEN PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK HAJI OLEH
KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH) AISYIYAH
KOTA YOGYAKARTA**



SKRIPSI

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

Oleh:

**WALI AL AKBAR
NIM. 15240101**

Pembimbing:

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

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

2022



PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-167/Un.02/DD/PP.00.9/02/2020

Tugas Akhir dengan judul : MANAJEMEN PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK HAJI OLEH KELOMPOK
BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH) AISIYIAH KOTA YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : WALI AL AKBAR
Nomor Induk Mahasiswa : 15240101
Telah diujikan pada : Kamis, 30 Januari 2020
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

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: 62e12ec7e8367



Penguji I

Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 62e0c05ea51a6



Penguji II

Muhammad Toriq Nurmadiansyah,
S.Ag.,M.Si
SIGNED

Valid ID: 62e139e61bf7d



Yogyakarta, 30 Januari 2020
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Dr. Hj. Nurjannah, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 62ef3b74a78a1



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

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 : Wali Al Akbar
NIM : 15240101
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Aisyiyah Kota Yogyakarta Tahun 2018

telah 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 berharap agar skripsi tersebut dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 26 Januari 2020

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

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

Pembimbing

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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wali Al Akbar
NIM : 15240101
Jurusan : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: **Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Aisyiyah Kota Yogyakarta** adalah hasil karya pribadi yang tidak mendukung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penulis 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, 26 Januari 2020
Yang menyatakan,



Wali Al Akbar
NIM 15240101

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

Almamater Tercinta

Jurusan Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

“Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah. Sungguh, Allah Mahateliti terhadap apa yang kamu kerjakan”.
(Q.S. Al Hasyr: 18)*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

*¹ Al-Quran, 59: 18. Terjemah ayat Al-Qur'an di skripsi ini diambil dari Mushaf Aisyah, *Al Quran dan Terjemah untuk Wanita* (Bandung: Penerbit Hilal, 2010).

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT. Yang telah melimpahkan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi atau tugas akhir ini dengan lancar. Shalawat serta salam, semoga tetap tercurahkan kepada Rasulullah SAW. Semoga kita termasuk golongan umatnya dan mendapatkan syafaatnya di *yaumul qiyamah* kelak. Amin.

Setelah melalui proses yang panjang dengan berbagai rintangan yang ada, senantiasa penulis mengucapkan syukur *alhamdulillah* hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan sebagaimana mestinya meskipun masih jauh dari kata sempurna. Penelitian ini merupakan tugas akhir untuk memperoleh gelar strata satu pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari orang-orang yang selalu mendukung penulis sehingga penyusunan tugas akhir ini dapat terselesaikan. Untuk itu, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Prof. Drs. K.H. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D.
2. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Dr. Hj. Nurjannah, M.Si.
3. Ketua Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Drs. M. Rosyid Ridla, M.Si.

4. Dosen Pembimbing Skripsi, Bapak Drs. Mokh. Nazili, M.Pd., yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dengan sabar dan tulus selama proses penyusunan skripsi.
5. Dosen Pembimbing Akademik, Dr. Maryono, S.Ag.,M.Pd., yang senantiasa memberikan dukungan dalam proses perkuliahan.
6. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang telah memberikan ilmu, pengetahuan, dan wawasan selama di bangku perkuliahan.
7. Seluruh Pegawai dan Staf Tata Usaha Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Pengurus Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Aisyiyah Kota Yogyakarta yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di lembaga tersebut dan menjadi sumber data selama penelitian.
9. Kedua orang tua penulis tercinta, Bapak Luqito dan Ibu Siti Maolah, juga kakak-adik penulis tersayang yang selama ini selalu memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang.
10. Kawan-kawan Program Studi Manajemen Dakwah Angkatan 2015 yang telah menemani penulis dari awal sampai akhir masa perkuliahan.
11. Saudara-Saudari Lingkar Mahasiswa Purbalingga UIN Sunan Kalijaga (Limapusaka) Yogyakarta yang telah menjadi “rumah” selama hidup di perantauan Yogyakarta.

12. Immawan-Immawati Pimpinan Komisariat Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang juga telah menjadi “rumah” selama hidup di perantauan Yogyakarta.
13. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Semoga segala bentuk bantuan dan dukungan yang diberikan oleh seluruh pihak yang terkait, dibalas oleh Allah SWT. dan tercatat sebagai amal baik. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Yogyakarta, 26 Januari 2020

Penulis

Wali Al Akbar
NIM. 15240101

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Wali Al Akbar, 15240101, Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Aisyiyah Kota Yogyakarta, Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Manajemen pelayanan adalah manajemen proses yang kegiatannya diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani. Sebagai lembaga yang bergerak di bidang jasa, menjadi hal yang penting bagi Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Aisyiyah Kota Yogyakarta untuk menerapkan manajemen dan fungsi-fungsinya. Hal tersebut adalah upaya pencapaian tujuan lembaga yang telah ditetapkan. Selain itu, kualitas pelayanan dan dimensi yang ada di dalamnya menjadi sebuah keharusan yang perlu diterapkan dalam rangka kepuasan penerima jasa, dalam hal ini jemaah haji. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan fungsi manajemen dan dimensi kualitas pelayanan di KBIH Aisyiyah Kota Yogyakarta.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif-deskriptif dengan menggunakan metode pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Setelah data terkumpul, maka dilakukan reduksi data, kemudian data tersebut didisplay dan dijadikan sebuah kesimpulan. Pengujian keabsahan data dilakukan dengan menggunakan triangulasi teknik pengumpulan data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan fungsi manajemen yang terdiri dari *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (penggerakan), dan *controlling* (pengawasan) di KBIH Aisyiyah Kota Yogyakarta sudah baik. Hanya saja, tidak diterapkannya *reward* dan *punishment* dalam *actuating* menjadikan penerapan fungsi manajemen tersebut kurang maksimal. Kemudian, untuk penerapan dimensi kualitas pelayanan di KBIH Aisyiyah Kota Yogyakarta juga sudah baik. Respon jemaah juga merasa puas terhadap pelayanan bimbingan manasik haji di KBIH Aisyiyah Kota Yogyakarta.

Kata kunci: Manajemen, Pelayanan, Haji

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
D. Kajian Pustaka.....	6
E. Kerangka Teori.....	12
F. Metode Penelitian.....	22
G. Sistematika Pembahasan	27
BAB II. GAMBARAN UMUM KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI (KBIH) AISYIYAH KOTA YOGYAKARTA	29
A. Letak Geografis	29
B. Sejarah Perkembangan	29
1. Riwayat Berdiri	29
2. Perjalanan dan Perkembangan	31
C. Visi, Misi, dan Tujuan.....	33
D. Susunan Pengurus Periode 2016-2020.....	34
E. Program Intensif	36

F. Materi dan Fasilitas	36
G. Tempat Pendaftaran.....	37
H. Tim Pembimbing Manasik	38
BAB III. PEMBAHASAN.....	40
A. Penerapan Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Bimbingan Manasik Haji.....	40
1. <i>Planning</i> (Perencanaan)	41
2. <i>Organizing</i> (Pengorganisasian).....	49
3. <i>Actuating</i> (Penggerakan).....	53
4. <i>Controlling</i> (Pengawasan).....	56
B. Penerapan Dimensi Kualitas Pelayanan dalam Bimbingan Manasik Haji.....	59
1. <i>Tangible</i> (Nyata)	59
2. <i>Reliability</i> (Keandalan)	62
3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	64
4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	66
5. <i>Emphaty</i> (Empati)	67
C. Latar Belakang Jemaah Mengikuti Bimbingan Manasik Haji di KBIH Aisyiyah Kota Yogyakarta dan Respon terhadap Pelayanannya	69
1. Latar Belakang Jemaah Mengikuti Bimbingan Manasik di KBIH Aisyiyah Kota Yogyakarta.....	70
2. Respon Jemaah terhadap Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di KBIH Aisyiyah Kota Yogyakarta	72
BAB IV. PENUTUP	78
A. Kesimpulan.....	78
B. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	83
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Kegiatan Manasik Klasikal.....	46
Gambar 3.2	Kegiatan Praktik Manasik	47
Gambar 3.3	Kegiatan Mangayubagya Kedatangan Jemaah.....	49
Gambar 3.4	Kegiatan Simulasi Penerbangan Haji	60



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Haji adalah rukun Islam yang kelima. Setiap muslim yang telah dewasa, yang secara fisik, mental, dan finansial mampu melakukan perjalanan, wajib melaksanakan haji setidaknya sekali seumur hidup. Haji juga merupakan bentuk ritual tahunan yang rangkaian amalannya telah diatur dan ditetapkan oleh Allah, yang berupa wukuf, tawaf, sai, dan amalan lainnya. Ibadah haji menjadi ritual yang mempertemukan umat Islam dari berbagai latar belakang suku, bangsa, bahasa, dan adat istiadat.

Indonesia, sebagai sebuah negara yang memiliki jumlah penduduk beragama Islam terbesar di dunia, melakukan penyelenggaraan ibadah haji setiap tahunnya. Penyelenggaraan ibadah haji adalah rangkaian kegiatan pengelolaan pelaksanaan ibadah haji yang melibatkan berbagai sumber daya. Adapun tujuannya sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, menyatakan bahwa penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik-baiknya agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar, dan nyaman sesuai dengan

tuntutan agama serta jemaah haji dapat melaksanakan ibadah secara mandiri sehingga memperoleh haji mabrur.¹

Secara khusus, penyelenggaraan ibadah haji merupakan tanggung jawab pemerintah (dalam hal ini Departemen Agama), sebab yang memiliki payung undang-undang tentang penyelenggaraan ibadah haji adalah Departemen Agama. Kendati demikian, secara umum, suksesnya penyelenggaraan ibadah haji juga merupakan hasil kontribusi dari berbagai pihak, baik instansi pemerintah maupun swasta. Dengan demikian, kesuksesan dalam penyelenggaraan ibadah haji merupakan kesuksesan yang bersifat kolektif dan bukan parsial. Di antara pihak yang terlibat langsung secara proaktif dalam menunjang kesuksesan penyelenggaraan ibadah haji adalah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dan *travel agent* haji dan umrah. Kedua badan hukum tadi bekerja secara khusus untuk melayani dan membantu para jemaah haji dan umrah agar memperoleh kemudahan, kelancaran, ketenangan, dan kekhusukan dalam menunaikan ibadah.²

KBIH secara organisatoris memiliki tugas dan tanggung jawab dalam membantu dan melayani (*khadim*) para calon tamu Allah, terutama bagi yang melaksanakan ibadah haji (regular/BPIH regular). Ia dibentuk, dikukuhkan, dan disahkan oleh pemerintah, dalam hal ini Departemen Agama Daerah setelah memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan.³

¹Kementerian Agama RI, *100 Tanya Jawab Tentang Sistem Manajemen Mutu ISO 9001: 2008 Penyelenggaraan Ibadah Haji* (Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2011), hlm. 25.

²Aden Rosadi, *Sejarah, Perkembangan, dan Pemikiran Pengelolaan Ibadah Haji di Indonesia* (Bandung: CV Arfino Raya, 2011), hlm. 63.

³*Ibid.*, hlm. 64.

KBIH Aisyiyah Kota Yogyakarta adalah salah satu amal usaha Pimpinan Wilayah Aisyiyah Daerah Istimewa Yogyakarta yang didukung oleh Pimpinan Wilayah Muhammadiyah Daerah Istimewa Yogyakarta. Lembaga ini adalah wahana beribadah kepada Allah, yang perwujudannya melalui pemberian pelayanan secara profesional kepada masyarakat yang hendak melaksanakan ibadah haji agar sesuai dengan tuntunan Rasulullah.⁴ Dalam pemberian pelayanan, penerapan manajemen dan fungsi-fungsinya sangat diperlukan. Hal tersebut adalah upaya dalam rangka pencapaian tujuan lembaga yang telah ditetapkan.

Manajemen pelayanan adalah manajemen proses yang kegiatannya diarahkan secara khusus pada terselenggaranya pelayanan guna memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perorangan, melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani.⁵ Sasaran manajemen pelayanan yaitu kepuasan. Meskipun sasaran itu sederhana tetapi untuk mencapainya diperlukan kesungguhan dan syarat-syarat yang seringkali tidak mudah dilakukan. Hal ini berkaitan dengan masalah kepuasan yang tidak dapat diukur dengan pasti, mungkin hanya dapat dikenali dari beberapa sudut. Seperti dimaklumi bahwa kepuasan manusia sangat berbeda satu dengan yang lain terhadap suatu hal tertentu.⁶

⁴Brosur Sejarah Keberadaan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Aisyiyah Kota Yogyakarta.

⁵A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, ed. 1, cet. 2 (Jakarta: Bumi Aksara, 1995), hlm. 204.

⁶*Ibid.*, hlm. 196.

Manajemen pelayanan pada KBIH Aisyiyah Kota Yogyakarta masih memiliki masalah dalam penerapannya. Salah satunya adalah tidak adanya kecocokan antara pihak KBIH Aisyiyah Kota Yogyakarta dengan sebagian calon jemaah haji dalam menentukan tanggal pelaksanaan bimbingan manasik pada beberapa pertemuan. Hal tersebut menyebabkan sebagian calon jemaah haji tidak hadir dalam mengikuti pelaksanaan bimbingan manasik. Ketidakhadiran sebagian calon jemaah haji pada beberapa pelaksanaan bimbingan manasik akan berdampak pada kemandirian mereka dalam melakukan ibadah haji. Masalah juga terjadi saat di Tanah Suci, yaitu penyakit bawaan yang diderita beberapa jemaah haji tidak terdata. Meski pendataan telah dilakukan, beberapa jemaah haji tidak jujur jika mereka memiliki penyakit bawaan. Menjadi masalah besar ketika penyakit tersebut kambuh, sehingga menyulitkan pihak KBIH Aisyiyah Kota Yogyakarta dalam antisipasi dan penanganannya.⁷

Problematika ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan di KBIH Aisyiyah Kota Yogyakarta belum maksimal, sehingga dapat berdampak pada tidak tercapainya tujuan lembaga yang telah ditetapkan dan juga kepuasan calon jemaah haji. Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian ini layak untuk dilaksanakan dengan judul “Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Aisyiyah Kota Yogyakarta”.

⁷Wawancara dengan Ibu Merdalena, Staf Administrasi KBIH Aisyiyah Kota Yogyakarta, 4 Juli 2019.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penerapan fungsi manajemen dalam pelayanan bimbingan manasik haji yang dilakukan oleh KBIH Aisyiyah Kota Yogyakarta?
2. Bagaimana penerapan dimensi kualitas pelayanan dalam bimbingan manasik haji yang dilakukan oleh KBIH Aisyiyah Kota Yogyakarta?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan fungsi manajemen dan juga dimensi kualitas pelayanan dalam bimbingan manasik haji yang dilakukan oleh KBIH Aisyiyah Kota Yogyakarta.

2. Kegunaan

a. Bagi Peneliti

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

b. Bagi KBIH Aisyiyah Kota Yogyakarta

Sebagai bahan pertimbangan dalam peningkatan dan perbaikan sistem penerapan manajemen pelayanan bimbingan manasik haji.

D. Kajian Pustaka

Kajian pustaka ini bertujuan untuk mengkaji penelitian sebelumnya yang memiliki kesamaan dan menghindari adanya plagiat. Berikut adalah penelitian yang membahas mengenai manajemen pelayanan:

1. Jurnal Iseu Susilawati, dkk, yang berjudul *Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Manasik*. Hasil dari penelitian ini dapat diketahui 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 umrah, berusaha terbuka dalam setiap proses pendaftaran haji dengan cara mempertemukan jemaah dengan bank, memberikan manasik haji. Selain itu, KBIH Bustanul Wildan tidak terlepas dari faktor pendukung dan faktor penghambat dalam melayani calon jemaah haji.⁸
2. Jurnal Lukmanul Hakim, yang berjudul *Kualitas Pelayanan Haji oleh Kelompok Bimbingan Manasik Haji (KBIH) Annihayah Karawang*. Hasil penelitian yang diperoleh adalah bahwa secara umum kualitas pelayanan haji yang diberikan oleh KBIH Annihayah Karawang sudah terlaksana dengan baik, dengan menjalankan faktor-faktor terlaksananya kualitas

⁸Iseu Susilawati, dkk, "Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Manasik", Jurnal Manajemen Dakwah, vol. 1: 2 (Juni, 2016), hlm. 190.

pelayanan yang baik, yaitu: *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian), dan *empathy* (empati).⁹

3. Jurnal Rasyidul Basri, yang berjudul *Efektivitas Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan di Kota Padang*. Hasil penelitian yang diperoleh bahwa bimbingan manasik haji yang dilaksanakan oleh KUA Kecamatan di Kota Padang pada tahun 2014 belum efektif. Calon jemaah haji lebih memilih bimbingan manasik KBIH daripada yang dilaksanakan KUA Kecamatan disebabkan beberapa hal berikut: (a) pihak pengelola terutama KUA kurang percaya diri untuk menyelenggarakan kegiatan itu karena belum mendapatkan diklat secara profesional, (b) pelaksanaan bimbingan manasik haji terlambat, yang disebabkan oleh juklak dan juknis serta keterlambatan penyaluran anggaran penyelenggaraan dari Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama kepada KUA Kecamatan, (c) jumlah pertemuan hanya 7 kali yang seharusnya 13 kali, (d) sarana dan prasarana yang kurang memadai.¹⁰
4. Jurnal Arle Swastika Sari, yang berjudul *Studi Tentang Metode Bimbingan Manasik Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda*. Hasil penelitian yang diperoleh bahwa metode bimbingan manasik haji di

⁹Lukmanul Hakim, "Kualitas Pelayanan Haji oleh Kelompok Bimbingan Manasik Haji (KBIH) Annihayah Karawang", *Jurnal Politikom Indonesiana*, vol. 2: 1 (Juli, 2017), hlm. 29.

¹⁰Rasyidul Basri, "Efektivitas Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan di Kota Padang", *Jurnal Multikultural & Multireligius*, vol. 14: 2 (Mei, 2015), hlm. 169.

Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda meliputi ceramah, tanya jawab, dan praktik manasik. Metode tersebut telah berjalan dengan cukup baik dan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, namun ada beberapa yang menjadi kendala yakni dalam penyampaian materi masih belum mudah dipahami oleh semua jemaah haji, masih terbatas dalam waktu pelaksanaan penyampaian materi serta tidak semua pertanyaan tertampung. Mengenai sarana dan prasarana penunjang bimbingan manasik haji masih kurang atau dapat dikatakan kurang lengkap.¹¹

5. Jurnal Murdiansyah Herman, dkk., yang berjudul *Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah*. Hasil penelitian yang diperoleh bahwa kualitas pelayanan penyelenggaraan haji dan umrah di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah sudah baik. Apabila dilihat dari dimensi *tangible* yaitu penampilan, kenyamanan, kemudahan dan penggunaan alat bantu sesuai dengan harapan, namun mengenai kenyamanan tempat pelayanan belum sesuai dengan harapan pengguna layanan. Apabila dilihat dari dimensi *reliability* yaitu standar pelayanan yang jelas, kemampuan dan keahlian menggunakan alat sudah sesuai dengan harapan penggunaan layanan, namun dalam hal keahlian pegawai menggunakan alat bantu dalam melaksanakan pelayanan belum sesuai harapan pengguna layanan. Apabila dilihat dari dimensi *responsiviness* yaitu cepat, tepat, cermat, tepat waktu dan merespon keluhan pengguna layanan sudah sesuai dengan

¹¹Arle Swastika Sari, "Studi Tentang Metode Bimbingan Manasik Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda", eJournal Administrasi Negara, vol. 5: 2 (Januari, 2017), hlm. 6001.

harapan, namun dalam hal petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat belum sesuai harapan pengguna layanan. Apabila dilihat dari dimensi *assurance* yaitu jaminan tepat waktu dan jaminan kepastian biaya dan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan rasa percaya yang tinggi sudah sesuai dengan harapan pengguna layanan. Apabila dilihat dari dimensi *emphaty* yaitu mendahulukan kepentingan pengguna layanan, tidak diskriminatif dan menghargai sudah sesuai dengan harapan, namun mengenai sikap ramah pegawai dalam melayani pengguna layanan belum sesuai dengan harapan pengguna layanan.¹²

6. Skripsi Harlita Riandini, yang berjudul *Manajemen Pelayanan Manasik Haji oleh Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016*. Program studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Hasil dari penelitian ini bahwasanya dapat diketahui manajemen pelayanan manasik haji oleh Bidang Penyelenggara Haji dan Umrah (PHU) Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada calon jemaah haji mengalami beberapa kendala yang signifikan. Kendala utama adalah waktu, biaya serta ketersediaan fasilitas.¹³

¹²Murdiansyah Herman, dkk., "Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah", *Jurnal As Siyasah*, vol. 3: 1 (Mei, 2018), hlm. 8.

¹³Harlita Riandini, *Manajemen Pelayanan Manasik Haji oleh Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016*, Skripsi (Yogyakarta: Jurusan MD Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2017), hlm. 80.

7. Skripsi Nur Hasanah, yang berjudul *Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman Yogyakarta Tahun 2016*. Program studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman dalam menerapkan manajemen pelayanan kesehatan jemaah haji telah menggunakan pendekatan model PDCA, yaitu: *Plan* (Perencanaan), *Do* (Pelaksanaan), *Check* (Pemeriksaan), dan *Action* (Aksi). Perencanaan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman Yogyakarta menggunakan 5W + 1H (*What, Who, Where, When, Why + How*). Pelaksanaan yang dilakukan dalam pelayanan kesehatan jemaah terbagi menjadi dua tahap pemeriksaan kesehatan, yaitu tahap pertama yang mencakup pemeriksaan fisik dan laboratorium, sedangkan tahap kedua mencakup pemeriksaan dan ulang pemeriksaan imunisasi meningitis.¹⁴
8. Skripsi Muhammad Hasan Syaifur Rizal, yang berjudul *Manajemen Pelayanan Program Pasca Haji oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Rindu Ka'bah Kabupaten Bantul Tahun 2017*. Program studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan program pasca haji di KBIH Rindu Ka'bah sudah berjalan dengan baik. Terbukti dengan adanya kegiatan menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan kegiatan dan

¹⁴Nur Hasanah, *Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman Yogyakarta Tahun 2016*, Skripsi (Yogyakarta: Jurusan MD Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2017), hlm. 92.

penyelesaian kegiatan pelayanan (evaluasi kegiatan) serta terjadi pelayanan yang baik terhadap para jemaah pasca haji sehingga mereka merasa lebih baik lagi dan sesuai dengan yang diharapkan.¹⁵

9. Skripsi Husnul Fikri, yang berjudul *Manajemen Bimbingan Manasik Haji oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Ar-Raudhah Kabupaten Sleman Tahun 2016*. Program studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan fungsi pelaksanaan dalam manajemen bimbingan manasik haji sudah diterapkan dengan baik, hal ini dapat dilihat dengan adanya pemberian motivasi oleh pimpinan kepada para pembimbing secara langsung, pembimbingan melalui pemberian perintah yang jelas dan tepat, penjalinan hubungan melalui musyawarah, membentuk grup khusus di media sosial dan adanya laporan laporan pertanggungjawaban kegiatan, serta adanya komunikasi yang baik antara pimpinan dengan pembimbing dan adanya pengembangan pelaksanaan bimbingan manasik haji melalui metode-metode bacaan khusus.¹⁶
10. Skripsi Mahendra Chafidzul Ulum, yang berjudul *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Lanjut Usia oleh Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2017*. Program studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan

¹⁵Muhammad Hasan Syaifur Rizal, *Manajemen Pelayanan Program Pasca Haji oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Rindu Ka'bah Kabupaten Bantul Tahun 2017*, Skripsi (Yogyakarta: Jurusan MD Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2018), hlm. 113.

¹⁶Husnul Fikri, *Manajemen Bimbingan Manasik Haji oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Ar-Raudhah Kabupaten Sleman Tahun 2016*, Skripsi (Yogyakarta: Jurusan MD Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2017), hlm. 85.

Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan jemaah haji lanjut usia di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Sleman belum prima. Hal ini terlihat dengan tidak adanya aktivitas manajemen pelayanan khusus terhadap calon jemaah haji yang lanjut usia dan memperlakukan mereka sebagaimana calon jemaah haji pada umumnya.¹⁷

Berdasarkan kajian pustaka tersebut, maka penelitian yang secara khusus mendeskripsikan dan membahas tentang penerapan manajemen pelayanan dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji oleh KBIH Aisyiyah Kota Yogyakarta ini belum pernah diteliti dan berbeda dengan penelitian sebelumnya.

E. Kerangka Teori

1. Tinjauan Tentang Manajemen

a. Pengertian Manajemen

Secara etimologis, kata manajemen berasal dari bahasa Inggris, *management*, yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan, dan pengelolaan. Artinya, manajemen adalah sebagai suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai tujuan. Sedangkan secara terminologi, manajemen adalah sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengaturan

¹⁷Mahendra Chafidzul Ulum, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Lanjut Usia oleh Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2017*, Skripsi (Yogyakarta: Jurusan MD Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2019), hlm. 90.

terhadap para anggota organisasi serta penggunaan seluruh sumber-sumber yang ada secara tepat untuk meraih tujuan organisasi yang telah ditetapkan.¹⁸

b. Fungsi-Fungsi Manajemen

Menurut George R. Terry, fungsi-fungsi manajemen adalah sebagai berikut:¹⁹

1) *Planning* (Perencanaan)

Planning ialah menetapkan pekerjaan yang harus dilaksanakan oleh kelompok untuk mencapai tujuan yang digariskan. *Planning* mencakup kegiatan pengambilan keputusan, karena termasuk pemilihan alternatif-alternatif keputusan. Diperlukan kemampuan untuk mengadakan visualisasi dan melihat ke depan guna merumuskan suatu pola dari himpunan tindakan untuk masa mendatang.

2) *Organizing* (Pengorganisasian)

Organizing mencakup: (a) membagi komponen-komponen kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan ke dalam kelompok-kelompok, (b) membagi tugas kepada seorang manajer untuk mengadakan pengelompokan tersebut, dan (c) menetapkan wewenang di antara kelompok atau unit-unit organisasi.

¹⁸M. Munir dan Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), hlm. 9.

¹⁹George R. Terry, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, cet. 11 (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012), hlm. 15.

Pengorganisasian berhubungan erat dengan manusia, sehingga pencaharian dan penugasannya ke dalam unit-unit organisasi dimasukkan sebagai bagian dari unsur *organizing*. Di dalam setiap kejadian, pengorganisasian melahirkan peranan kerja dalam struktur formal dan dirancang untuk memungkinkan manusia bekerja sama secara efektif guna mencapai tujuan bersama.

3) *Actuating* (Penggerakan)

Actuating, atau disebut juga “gerakan aksi” mencakup kegiatan yang dilakukan seorang manajer untuk mengawali dan melanjutkan kegiatan yang ditetapkan oleh unsur perencanaan dan pengorganisasian agar tujuan-tujuan dapat tercapai. *Actuating* mencakup penetapan dan pemuasan kebutuhan manusiawi dari pegawai-pegawainya, memberi penghargaan, memimpin, mengembangkan dan memberi kompensasi kepada mereka.

4) *Controlling* (Pengawasan)

Controlling mencakup kelanjutan tugas untuk melihat apakah kegiatan-kegiatan dilaksanakan sesuai rencana. Pelaksanaan kegiatan dievaluasi dan penyimpangan-penyimpangan yang tidak diinginkan diperbaiki supaya tujuan-tujuan dapat tercapai dengan baik. Ada berbagai cara untuk mengadakan perbaikan, termasuk merubah rencana dan bahkan tujuannya, mengatur kembali tugas-tugas atau merubah wewenang; tetapi

seluruh perubahan tersebut dilakukan melalui manusianya. Orang yang bertanggung jawab atas penyimpangan yang tidak diinginkan itu harus dicari dan mengambil langkah-langkah perbaikan terhadap hal-hal yang sudah atau akan dilaksanakan.

2. Tinjauan Tentang Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai perbuatan (cara, hal dan sebagainya) melayani.²⁰ Menurut A.S. Moenir, pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.²¹ Lebih lanjut A.S. Moenir menerangkan bahwa, perwujudan pelayanan yang secara umum didambakan ialah: kemudahan dalam pengurusan kepentingan, mendapatkan pelayanan wajar, mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih, dan mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.²²

b. Kualitas Pelayanan

Dalam hal kualitas, pelayanan minimal memiliki lima dimensi, yaitu:²³

²⁰Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, ed. 3, cet. 11 (Jakarta: PT Balai Pustaka, 2011), hlm. 674.

²¹A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, hlm. 26.

²²*Ibid.*, hlm. 47.

²³Mohammad Iqbal, *Pelayanan yang Memuaskan* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2007), hlm. 55.

1) *Tangible* (Nyata)

Tangible adalah jasa yang berkaitan dengan fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personil penyedia jasa.²⁴

Karena suatu servis tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan.

2) *Reliability* (Keandalan)

Reliability adalah ukuran pelayanan yang bebas dari kesalahan-kesalahan, atau kemampuan penyedia jasa memberikan secara akurat apa yang dijanjikan atau disepakati dengan pelanggan.²⁵

Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan perusahaan perusahaan juga ditentukan oleh dimensi *reliability*, yaitu dimensi yang mengukur keandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya.

3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness adalah suatu rasa tanggung jawab, komitmen memberikan jasa layanan prima, serta dalam membantu

²⁴Sianipar, *Manajemen Pelayanan Masyarakat* (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2000), hlm. 25.

²⁵*Ibid.*, hlm. 25.

menyelesaikan kesulitan yang mungkin timbul saat memakai jasa yang diterima pelanggan.²⁶

Responsiveness adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah yang kecenderungannya naik dari waktu ke waktu.

4) *Assurance* (Jaminan)

Assurance adalah jaminan, garansi yang dapat diberikan penyedia jasa, atas suatu jasa yang ditawarkan untuk membangkitkan keyakinan pelanggan atas kemampuan pegawai (pengetahuan, keahlian, sikap) dalam memperoleh suatu jasa yang ditawarkan atau diterima pelanggan.²⁷

Assurance, yaitu dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *front-line staff* dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya.

5) *Empathy* (Empati)

Empathy adalah tingkat perhatian dan kepedulian penyedia jasa atas kepentingan, kebutuhan, keluhan pelanggan (penerima jasa).²⁸ Dimensi *empathy* adalah dimensi kelima dari kualitas

²⁶*Ibid.*, hlm. 25.

²⁷*Ibid.*, hlm. 25.

²⁸*Ibid.*, hlm. 25.

pelayanan. Secara umum, dimensi ini memang dipersepsi kurang penting dibandingkan *reliability* dan *responsiveness* di mata kebanyakan pelanggan. Akan tetapi, untuk kelompok pelanggan kelas menengah atas dimensi ini bisa menjadi dimensi yang paling penting.

c. Karakteristik Pelayanan

Ada sepuluh dimensi karakteristik atau atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan (Vincent Gaspersz, 1997):²⁹

1) Kepastian waktu pelayanan

Kepastian waktu yang diharapkan berkaitan dengan waktu proses dan penyelesaian, pengiriman, penyerahan, pemberian jaminan atau garansi dan menanggapi keluhan.

2) Akurasi pelayanan

Akurasi pelayanan berkaitan dengan realibilitas pelayanan, bebas dari kesalahan-kesalahan.

3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan

Personil yang berada di garis depan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan. Sentuhan pribadi yang menyenangkan tercermin melalui penampilan, bahasa tubuh, dan bahasa tutur yang sopan, ramah, ceria, lincah dan gesit.

²⁹*Ibid.*, hlm. 23.

4) Tanggung jawab

Bertanggung jawab dalam penerimaan pesan atau permintaan dan penanganan keluhan pelanggan eksternal.

5) Kelengkapan

Kelengkapan pelayanan menyangkut lingkup (cakupan) pelayanan, ketersediaan sarana pendukung, dan pelayanan komplementer.

6) Kemudahan mendapatkan pelayanan

Kemudahan mendapatkan pelayanan berkaitan dengan banyaknya outlet, petugas yang melayani, dan fasilitas pendukung.

7) Variasi model pelayanan

Variasi model pelayanan berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru pelayanan dan futuristik pelayanan.

8) Pelayanan pribadi

Pelayanan pribadi berkaitan dengan kemampuan dalam memberikan dan menanggapi kebutuhan khas.

9) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan

Kenyamanan pelayanan berkaitan dengan ruang tunggu atau tempat pelayanan, kemudahan, ketersediaan data atau informasi, dan petunjuk-petunjuk.

10) Atribut pendukung pelayanan

Atribut pendukung pelayanan dapat berupa ruang tunggu yang cukup AC, bahan bacaan, TV, musik dan kebersihan lingkungan.

3. Tinjauan tentang Bimbingan Manasik Haji

Secara etimologis, kata bimbingan merupakan terjemahan dari kata “*guidance*” yang mempunyai arti pedoman atau petunjuk.³⁰ Sedangkan menurut Rachman Natawidjaja, bimbingan adalah suatu proses pemberian bantuan kepada individu yang dilakukan secara berkesinambungan, supaya individu tersebut dapat memahami dirinya, sehingga ia sanggup mengarahkan dirinya dan dapat bertindak secara wajar, sesuai dengan tuntutan dan keadaan lingkungan sekolah, keluarga dan masyarakat, serta kehidupan umumnya.³¹

Beberapa prinsip bimbingan adalah sebagai berikut:³²

- a. Bimbingan merupakan suatu proses yang berkesinambungan, sehingga bantuan itu diberikan secara sistematis, berencana, terus menerus dan terarah kepada tujuan tertentu.
- b. Bimbingan merupakan proses membantu individu. Dengan menggunakan kata “membantu” berarti dalam kegiatan bimbingan tidak terdapat adanya unsur paksaan.
- c. Bahwa bantuan diberikan kepada setiap individu yang memerlukannya di dalam proses perkembangannya.
- d. Bahwa bantuan yang diberikan melalui pelayanan bimbingan bertujuan agar individu dapat mengembangkan dirinya secara optimal sesuai dengan potensi yang dimilikinya.

³⁰John M. Echols dan Hassan Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, cet. 4 (Jakarta: PT Gramedia, 1979), hlm. 283.

³¹Hallen, *Bimbingan dan Konseling* (Jakarta: Ciputat Pers, 2002), hlm. 5.

³²*Ibid.*, hlm. 5.

- e. Yang menjadi sasaran bimbingan adalah agar individu dapat mencapai kemandirian yakni tercapainya perkembangan yang optimal dan dapat menyesuaikan dirinya dengan lingkungannya.
- f. Untuk mencapai tujuan bimbingan sebagaimana dikemukakan di atas, digunakan pendekatan pribadi atas kelompok dengan memanfaatkan berbagai teknik dan media bimbingan.
- g. Layanan bimbingan dengan menggunakan berbagai macam media dan teknik tersebut dilaksanakan dalam suasana asuhan yang normatif.
- h. Bahwa untuk melaksanakan kegiatan bimbingan diperlukan adanya personil-personil yang memiliki keahlian dan pengalaman khusus dalam bidang bimbingan.

Adapun pengertian manasik haji adalah peragaan pelaksanaan ibadah haji sesuai dengan rukun-rukunnya. Dalam kegiatan manasik haji, calon jemaah haji akan dilatih tentang tata cara pelaksanaan ibadah haji yang akan dilaksanakannya, misalnya rukun haji, syarat, wajib, sunah, maupun hal-hal yang tidak boleh dilakukan selama pelaksanaan ibadah haji. Selain itu, para calon jemaah haji juga akan belajar bagaimana cara melakukan praktik tawaf, sai, wukuf, lempar jumrah, dan prosesi ibadah lainnya dengan kondisi yang dibuat mirip dengan keadaan di tanah suci.³³

³³https://id.m.wikipedia.org/wiki/Manasik_Haji (diakses pada tanggal 5 Juli 2019 pukul 06.25).

Bimbingan manasik haji memiliki beberapa fungsi, yaitu sebagai berikut.³⁴

- a. Agar calon jemaah mampu memahami semua informasi tentang pelaksanaan ibadah haji, tuntutan perjalanan, petunjuk kesehatan dan mampu mengamalkannya pada saat pelaksanaan ibadah haji di Tanah Suci.
- b. Agar calon jemaah haji dapat mandiri dalam melaksanakan ibadah haji, baik secara mandiri, regu atau rombongan.
- c. Agar calon jemaah haji mempunyai kesiapan menunaikan ibadah haji, baik mental, fisik, kesehatan maupun petunjuk ibadah lain.

Tujuan dalam bimbingan manasik haji adalah supaya jemaah yang berniat berangkat menunaikan ibadah haji merasa aman, tertib dan sah. Aman dalam arti jemaah tidak merasa khawatir terhadap dirinya dan harta bendanya. Tertib dalam arti melaksanakan dan memenuhi syarat, rukun dan wajib sesuai tuntunan agama. Sah dalam arti tidak ada kekurangan dalam menjalankan ibadah dan manasik.³⁵

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan eskriptif analisis. Deskriptif analisis dapat diartikan sebagai pendekatan

³⁴Achmad Nidjam dan Alatief Hanan, *Manajemen Haji*, cet. 2 (Jakarta: Zikrul Hakim, 2013), hlm. 17.

³⁵*Ibid.*, hlm. 19.

penelitian yang bertujuan membuat gambaran yang sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta yang ingin diketahui.

Penelitian deskriptif analisis juga berusaha mendeskripsikan suatu gejala, atau peristiwa yang terjadi secara aktual berdasarkan fakta-fakta dan data yang diperoleh.³⁶ Dalam arti lain, deskriptif analisis dapat dipahami sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan berdasarkan fakta-fakta apa adanya.

2. Ruang Lingkup Penelitian

a. Subjek Penelitian

Pada penelitian ini, individu yang akan dijadikan subjek penelitian adalah ketua KBIH Aisyiyah Kota Yogyakarta, sekretaris KBIH Aisyiyah Kota Yogyakarta, pemateri dan pembimbing manasik haji, dan beberapa jemaah haji KBIH Aisyiyah Kota Yogyakarta.

b. Objek Penelitian

Objek pada penelitian ini adalah seluruh kegiatan yang berkaitan dengan penerapan manajemen pelayanan dalam pelaksanaan bimbingan manasik haji oleh KBIH Aisyiyah Kota Yogyakarta.

c. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Observasi pada penelitian ini bersifat non partisipan. Dalam observasi non partisipan, peneliti tidak akan terlibat langsung dalam kegiatan, melainkan hanya sebagai pengamat independen

³⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 29.

dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap segala yang tampak pada objek penelitian tanpa ikut dalam kegiatan yang dilakukan. Pengumpulan data dengan observasi non partisipan ini tidak akan mendapat data yang terdalam, dan tidak sampai pada tingkat makna. Maka, untuk memperkuat data yang didapat dari penelitian ini, selanjutnya dapat dilakukan wawancara dan pengumpulan dokumentasi.³⁷

2) Wawancara

Wawancara yang akan dilaksanakan dalam penelitian ini bersifat terstruktur dan dilakukan secara langsung dengan bertatap muka antara pewawancara dengan responden satu atau lebih sesuai dengan narasumber yang dibutuhkan. Wawancara terstruktur digunakan setelah peneliti mengetahui dengan pasti tentang informasi yang akan diperoleh. Oleh karena itu, dalam melakukan wawancara, peneliti menggunakan alat bantu seperti pertanyaan-pertanyaan tertulis yang jawaban alternatifnya pun telah disiapkan, selain itu peneliti juga menggunakan *handphone* untuk merekam proses wawancara dengan tujuan agar menghindari kekeliruan.³⁸

Pihak yang akan diwawancarai dalam penelitian ini adalah ketua KBIH Aisyiyah Kota Yogyakarta, sekretaris KBIH Aisyiyah Kota Yogyakarta, pemateri dan pembimbing manasik haji, dan

³⁷*Ibid.*, hlm. 204.

³⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 194.

beberapa jemaah haji KBIH Aisyiyah Kota Yogyakarta. Wawancara akan disesuaikan dengan data yang akan dicari, baik sebagai sumber utama maupun sebagai sumber tambahan.

3) Dokumentasi

Pengumpulan data melalui dokumentasi dilaksanakan dengan melakukan pencarian bukti-bukti yang menunjukkan adanya peristiwa, keadaan atau kenyataan tertentu. Bukti-bukti tersebut dapat berupa foto, buku, kearsipan, laporan, surat keputusan, dan dokumen lainnya terkait penerapan manajemen pelayanan bimbingan manasik haji oleh KBIH Aisyiyah Kota Yogyakarta.

d. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun data yang telah diperoleh secara sistematis agar dapat dipahami. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *flow model*, yaitu:³⁹

- 1) Koleksi data, yaitu mengumpulkan data yang telah didapatkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.
- 2) Reduksi data, yaitu merangkum, memilih dan melakukan seleksi pada data agar sesuai dengan pembahasan yang dibutuhkan dalam penelitian.

³⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, hlm. 234.

- 3) Display data, yaitu menyajikan data dalam bentuk teks naratif, bagan, atau hubungan antar kategori. Dengan menyajikan data, maka akan diketahui gambaran keadaan, dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan kesimpulan sementara yang telah didapatkan.
- 4) Kesimpulan, yaitu melaporkan hasil penelitian secara lengkap dan jelas berdasarkan data-data yang telah dianalisis dan diverifikasi.

e. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dilakukan untuk membuktikan nilai kebenaran penelitian dan konsistensi data yang digunakan. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi *credibility* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal), *defendability* (reabilitas), dan *confirmability* (objektivitas).⁴⁰ Namun, dalam penelitian ini hanya uji *credibility* (validitas internal) yang digunakan.

Uji *credibility* dilakukan dengan teknik triangulasi. Teknik triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber, teknik, dan waktu. Pada penelitian ini, triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber, dan triangulasi teknik dengan penjelasan sebagai berikut:⁴¹

- 1) Triangulasi sumber, yaitu menguji validitas data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang telah diperoleh

⁴⁰*Ibid.*, hlm. 366.

⁴¹*Ibid.*, hlm. 287.

dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan, dan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan tiga sumber data.⁴²

- 2) Triangulasi teknik, yaitu menguji validitas data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama melalui cara yang berbeda. Dalam hal ini pengecekan dapat dilakukan melalui wawancara, observasi, dokumentasi. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut untuk memastikan data mana yang dianggap benar.⁴³

G. Sistematika Pembahasan

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

BAB I: Pendahuluan, yang terdiri dari judul, latar belakang masalah, tujuan dan kegunaan, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan, yang bertujuan untuk memberikan penjelasan kepada pembaca mengenai alasan adanya penelitian, serta rangkaian rencana penelitian yang akan dilaksanakan.

⁴²*Ibid.*, hlm. 274.

⁴³*Ibid.*, hlm. 274.

BAB II: Gambaran Umum, pada bab ini akan memberikan penjelasan mengenai keadaan, letak, dan beberapa keterangan tambahan lainnya yang diperlukan untuk mengenal tempat yang akan dijadikan objek penelitian.

BAB III: Pembahasan, pada bab ini akan memuat penjelasan secara rinci tentang hasil penelitian yang dilakukan yaitu penerapan manajemen pelayanan bimbingan manasik haji oleh KBIH Aisyiyah Kota Yogyakarta, disertai data-data yang didapatkan dalam proses penelitian yang telah diolah sesuai kerangka teori yang digunakan.

BAB IV: Penutup, pada bab ini akan dikemukakan kesimpulan secara singkat, mencakup jawaban dari permasalahan penelitian, nilai lebih dan kelemahan dari penelitian yang dilakukan, serta saran dari kekurangan tersebut untuk dilakukan perbaikan.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap manajemen pelayanan bimbingan manasik haji di Kelompok Bimbingan Manasik Haji (KBIH) Aisyiyah Kota Yogyakarta, didapati kesimpulan perihal fungsi manajemen dan dimensi kualitas pelayanan yang diterapkan oleh KBIH tersebut.

Fungsi manajemen yang dimaksud terdiri dari *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (penggerakan), dan *controlling* (pengawasan). Di KBIH Aisyiyah Kota Yogyakarta, penerapan *planning* dan *organizing* dalam rangka merencanakan kegiatan dan tugas yang kemudian membagi kegiatan dan tugas tersebut kepada tiap seksi ditempuh melalui musyawarah. Dalam menerapkan *actuating*, pengurus harian KBIH Aisyiyah Kota Yogyakarta selalu menjaga komunikasi dan kesepahaman dengan tiap seksi. Hal tersebut dilakukan dengan harapan mampu menjadi penggerak bagi tiap seksi untuk tetap bertanggung jawab melaksanakan kegiatan yang telah ditetapkan dengan baik. Yang berbeda dengan lembaga lain, KBIH Aisyiyah Kota Yogyakarta tidak menerapkan *reward* dan *punishment* terhadap tiap pengurus, alasannya karena tiap pengurus yang ada adalah orang-orang yang secara sukarela mengabdikan diri dan hanya berdasarkan komitmen saja. Penerapan *controlling* di KBIH Aisyiyah Kota Yogyakarta dilakukan dengan

melakukan banyak evaluasi yang melibatkan semua pihak terkait, seperti pembimbing dan jemaah haji. Secara umum, penerapan fungsi manajemen dalam pelayanan bimbingan manasik haji di KBIH Aisyiyah Kota Yogyakarta sudah baik. Hanya saja, tidak diterapkannya *reward* dan *punishment* dalam *actuating* menjadikan penerapan fungsi manajemen tersebut kurang maksimal.

Dimensi kualitas pelayanan yang dimaksud ada 5 (lima), yaitu *tangible* (nyata), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Dalam *tangible*, KBIH Aisyiyah Kota Yogyakarta memiliki fasilitas fisik yang memadai. Selain itu, penampilan pembimbing dan pemateri manasik juga harus bersih dan menarik. *Reliability* di KBIH Aisyiyah Kota Yogyakarta terlihat dengan adanya sertifikasi yang dimiliki pembimbing manasik haji, juga kualifikasi-kualifikasi tertentu yang menjadi kewajiban pemateri manasik haji. Pengurus KBIH Aisyiyah Kota Yogyakarta juga menerapkan *responsiveness*, hal tersebut dilakukan dengan komitmen memberikan jasa layanan prima, salah satunya dengan adanya bimbingan intersif terhadap jemaah haji cadangan. Dalam *assurance*, KBIH Aisyiyah Kota Yogyakarta memberi garansi kepada jemaah haji dengan adanya motto “berhaji sesuai tuntunan Rasulullah”. *Emphaty* di KBIH Aisyiyah dilakukan dengan memberi perhatian dan kepedulian kepada jemaah haji. Hal tersebut dilakukan dengan mendata apa-apa yang dibutuhkan oleh jemaah haji, khususnya bagi mereka yang memerlukan perhatian khusus. Secara umum, penerapan dimensi pelayanan di KBIH Aisyiyah Kota

Yogyakarta sudah baik. Respon jemaah juga merasa puas terhadap pelayanan bimbingan manasik haji di KBIH Aisyiyah Kota Yogyakarta.

B. Saran

1. KBIH Aisyiyah Kota Yogyakarta sebaiknya menerapkan *reward* dan *punishment* terhadap pengurusnya. Hal tersebut dikarenakan sedikit-banyak dapat memengaruhi kinerja pengurus.
2. KBIH Aisyiyah Kota Yogyakarta harus mampu mempertahankan atau bahkan meningkatkan proses pelayanan bimbingan manasik haji yang sudah baik.
3. KBIH Aisyiyah Kota Yogyakarta membentuk wadah perkaderan bagi pembimbing dan pemateri manasik haji.

DAFTAR PUSTAKA

- Basri, Rasyidul, “Efektivitas Pelaksanaan Bimbingan Manasik Haji pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan di Kota Padang”, *Jurnal Multikultural & Multireligius*, vol. 14: 2, 2015.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: PT Balai Pustaka, 2011.
- Echols, John M. dan Hassan Shadily, *Kamus Inggris-Indonesia*, Jakarta: PT Gramedia, 1979.
- Fikri, Husnul, *Manajemen Bimbingan Manasik Haji oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Ar-Raudhah Kabupaten Sleman Tahun 2016*, Skripsi, Yogyakarta: Jurusan MD Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2017.
- Hakim, Lukmanul, “Kualitas Pelayanan Haji oleh Kelompok Bimbingan Manasik Haji (KBIH) Annihayah Karawang”, *Jurnal Politikom Indonesiana*, vol. 2: 1, 2017.
- Hallen, *Bimbingan dan Konseling*, Jakarta: Ciputat Pers, 2002.
- Hasanah, Nur, *Manajemen Pelayanan Kesehatan Jamaah Haji di Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman Yogyakarta Tahun 2016*, Skripsi, Yogyakarta: Jurusan MD Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2017.
- Herman, Murdiansyah, Normajatun, dan Desy Rahmita, “Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Tengah”, *Jurnal As Siyasah*, vol. 3: 1, 2018.
- https://id.m.wikipedia.org/wiki/Manasik_Haji (diakses pada tanggal 5 Juli 2019 pukul 06.25).
- Iqbal, Mohammad, *Pelayanan yang Memuaskan*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2007.
- Kementerian Agama RI, *100 Tanya Jawab Tentang Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 Penyelenggaraan Ibadah Haji*, Jakarta: Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, 2011.
- Moenir, A.S., *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 1995.

- Munir, M. dan Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012.
- Nidjam, Achmad dan Alatief Hanan, *Manajemen Haji*, Jakarta: Zikrul Hakim, 2013.
- Riandini, Harlita, *Manajemen Pelayanan Manasik Haji oleh Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah (PHU) Kantor Wilayah Kementerian Agama Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016*, Skripsi, Yogyakarta: Jurusan MD Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2017.
- Rizal, Muhammad Hasan Syaifur, *Manajemen Pelayanan Program Pasca Haji oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Rindu Ka'bah Kabupaten Bantul Tahun 2017*, Skripsi, Yogyakarta: Jurusan MD Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2018.
- Rosadi, Aden, *Sejarah, Perkembangan, dan Pemikiran Pengelolaan Ibadah Haji di Indonesia*, Bandung: CV Arfino Raya, 2011.
- Sari, Arle Swastika, "Studi Tentang Metode Bimbingan Manasik Haji di Kantor Kementerian Agama Kota Samarinda", *eJournal Administrasi Negara*, vol. 5: 2, 2017.
- Sianipar, *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2000.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2018.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2018.
- Susilawati, Iseu, Ahmad Sarbini, dan Asep Iwan Setiawan, "Implementasi Fungsi Manajemen dalam Pelayanan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Manasik", *Jurnal Manajemen Dakwah*, vol. 1: 2, 2016.
- Terry, George R., *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012.
- Ulum, Mahendra Chafidzul, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji Lanjut Usia oleh Kementerian Agama Kabupaten Sleman Tahun 2017*, Skripsi, Yogyakarta: Jurusan MD Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2019.