

**AKTIVITAS MANAJEMEN PELAYANAN JEMAAH HAJI DI  
KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMRAH (KBIHU)  
AISYIYAH KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2023**



**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar  
Sarjana Strata I (S.Sos)

**Disusun Oleh:**

**Farhan Sofian**

**NIM: 19102040109**

**Dosen Pembimbing Skripsi:**

**Early Maghfiroh Innayati, S.Ag. M.Si.**

**NIP: 19741025 199802 2 001**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2023**

## 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-1355/Un.02/DD/PP.00.9/08/2023

Tugas Akhir dengan judul : AKTIVITAS MANAJEMEN PELAYANAN JEMAAH HAJI DI KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMRAH (KBIHU) AISYIYAH KOTA YOGYAKARTA TAHUN 2023

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : FARHAN SOFIAN  
Nomor Induk Mahasiswa : 19102040109  
Telah diujikan pada : Jumat, 18 Agustus 2023  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Valid ID: 64e38e1719004

Ketua Sidang  
Early Maghfiroh Innayati, S.Ag. M.Si  
SIGNED



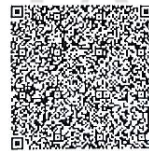
Valid ID: 64e2c8fd4eb19

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



Valid ID: 64e2c1cc23451

Penguji II  
Dr. Maryono, S.Ag., M.Pd.  
SIGNED



Valid ID: 64e41db0290e6

Yogyakarta, 18 Agustus 2023  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd.  
SIGNED

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA  
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  
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 : Farhan Sofian  
NIM : 19102040109  
Prodi : Manajemen Dakwah  
Judul Skripsi : Aktivitas Manajemen Pelayanan Jemaah Haji di KBIH Aisyiyah Kota Yogyakarta Tahun 2023

Telah dapat diajukan dan didaftarkan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (Bagian Pelayanan Seminar dan Munaqasyah).


Dengan ini kami berharap agar Skripsi tersebut diatas dapat segera disahkan, atas perhatiannya Kami ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 16 Agustus 2023

Ketua Program Studi

Pembimbing

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

  
Early Maghfiroh Innayati, S.Ag. M.Si  
NIP. 19741025 199802 2 001

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Farhan Sofian  
NIM : 19102040109  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul Aktivitas Manajemen Pelayanan Jemaah Haji di KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta Tahun 2023 adalah hasil karya asli pribadi dan tidak mengandung plagiarism dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis oleh orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang peneliti ambil sebagai acuan dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

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

Yogyakarta, 1 Juli 2023

Yang menyatakan,

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIDIGRA  
YOGYAKARTA



Farhan Sofian

19102040109

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan rasa syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT skripsi ini

saya persembahkan kepada Almamater tercinta :

Program Studi Manajemen Dakwah

Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## MOTTO

خير الناس أنفعهم للناس

*Khairunnas Anfauhum Linnas*

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya.”

(HR. Al-Qadlaa’iy dalam Musnad Asy-Syihab No.129, Ath-Thabaraaniy dalam

Al-Ausath No.5787)<sup>1</sup>



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

---

<sup>1</sup> HR. Al-Qadlaa’iy dalam Musnad Asy-Syihab No.129.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT. Yang telah melimpahkan karunia-Nya, sehingga peneliti 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.

Peneliti 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 peneliti sehingga penyusunan tugas akhir ini dapat terselesaikan. Untuk itu, dengan kerendahan hati peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A. selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Hj. Marhumah, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Muhammad Toriq Nurmadiansyah, S.Ag., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Dr. H. Okrisal Eka Putra, Lc, M.Ag., Selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA) yang telah memberikan motivasi dan bimbingan selama menempuh studi di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

5. Early Maghfiroh Innayati, S.Ag. M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) yang telah membimbing peneliti dan mengarahkan selama proses menyelesaikan skripsi dengan kesabaran, keikhlasan, dan tanggung jawab.
6. KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan serta mendukung peneliti untuk dapat melaksanakan kegiatan penelitian sehingga terselesaikannya penelitian ini.
7. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Dakwah yang tidak bisa disebutkan satu persatu, dengan ilmu telah diberikan dengan penuh kesabaran, keikhlasan, dan tanggung jawab selama menempuh studi di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Kepada orang tua yang paling dicintai, Mamah Siti Sa'adah, Ayah Waluyo yang telah memberikan dukungan, semangat, motivasi, dan doa-doa lebih dari yang dibutuhkan, sehingga peneliti bisa menyelesaikan penulisan skripsi. Juga kepada keluarga besar Mbah Surtiamini, diucapkan terimakasih banyak atas dukungannya.
9. Khusus kepada Ayah kandung Alm. Ujang Iwan Santoso, yang setiap pada penulisan skripsi ini selalu teringat, dan kepada Simbah tercinta Almh. Surtiamini yang dipanggil Allah SWT. saat skripsi ini dikerjakan, dan yang memberikan peneliti motivasi untuk melaksanakan ibadah haji bersama beliau. Kemudian tidak lupa dengan doa-doa yang dipanjatkan kepada Allah SWT. kepada keduanya, semoga ditempatkan di surga-Nya. Aamiin.
10. Teman-Teman KKN angkatan 108 Desa Losari, Kecamatan Sumowono, Kabupaten Semarang, Jawa Tengah. Rifqi, Lian, Adit, Wafiq, Dian, Adel,



Raisa, Alifia, Nuri, Cici, dan Putri. Yang telah memberikan semangat dan dukungannya.

11. Kepada teman terbaik peneliti, Tiwi. yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan semangat, yang selalu meluangkan waktunya untuk membantu dan menemani dalam proses pembuatan skripsi ini. Terimakasih sudah menjadi pendengar yang baik dalam peneliti menuangkan keluh kesah dan menjadi bagian dalam perjalanan peneliti sampai saat ini dan masih banyak lagi yang tidak bisa disebutkan pada hal ini.
12. Teman-teman Program Studi Manajemen Dakwah Andriyani, Jawahirul, Wendi, Tias, Juvri, Daru, Aldi, dan teman-teman yang lain pada hal ini, mohon maaf jika tidak disebutkan satu persatu. Terimakasih atas bantuannya.
13. Teman-teman Bathanger Kadal, Gepeng, Iyyak, Sendot, Yogi, Abil, Decka, Iqbal, Asakhi, Arju, dan masih banyak lagi yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terimakasih kepada kalian dan peneliti mengucapkan “*Skripsiku akhire rampung guys, ayok nge-camp*”.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 11 Agustus 2023

Peneliti

Farhan Sofian  
NIM: 19102040109

## ABSTRAK

Farhan Sofian (NIM 19102040109) Aktivitas Manajemen Pelayanan Jemaah Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Aisyiyah Kota Yogyakarta Tahun 2023. Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Ibadah haji adalah kegiatan sakral yang merupakan ibadah yang sangat dirindukan oleh semua muslim sedunia. Ibadah haji diselenggarakan oleh pemerintah, berangkat dari berbagai pelayanan-pelayanan yang diberikan dari pemerintah khususnya dari pemerintah pusat dari Menteri Agama kemudian ke Kementerian Agama setiap kota yang kemudian diterima oleh lembaga bimbingan ibadah haji yang mana KBIHU sebagai lembaga pelayanan terhadap bimbingan haji dan umrah tersebut. Setiap KBIHU mempunyai prosedur pelayanan didalamnya yang telah direncanakan. Sehingga, perencanaan yang telah dibentuk dibutuhkannya teknik dalam pelaksanaannya guna pencapaian yang akan didapatkan. KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta salah satu KBIHU di Kota Yogyakarta dengan peminat calon jemaah haji untuk mengikuti bimbingan manasik haji cukup banyak, sehingga diperlukan pengelolaan bimbingan yang profesional.

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 menunjukkan bahwa aktivitas manajemen pelayanan jemaah haji di KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta tergolong sudah baik dari segi pelaksanaan secara langsung kepada jemaah, dalam bentuk penetapan prosedur yang telah direncanakan meliputi bentuk sasaran pelayanan, menetapkan teknik pencapaian terutama terutama dalam memenuhi kebutuhan jemaah dalam pelaksanaan ibadah haji, pengendalian kegiatan manajemen pelayanan melibatkan Ketua KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta dan Jemaah Haji yang terkait.

**Kata Kunci: KBIHU Aisyiyah, Aktivitas Manajemen Pelayanan, Jemaah Haji KBIHU Aisyiyah.**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
D. Kajian Pustaka.....	6
E. Kerangka Teori.....	11
F. Metode Penelitian.....	19
G. Sistematika Pembahasan .....	26
<b>BAB II GAMBARAN UMUM LEMBAGA</b> .....	<b>28</b>
A. Letak Geografis .....	28
B. Sejarah berdirinya KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta .....	29
C. Visi, Misi, dan Tujuan.....	31

D. Struktur Organisasi Penyelenggara .....	33
E. Program Intensif .....	35
F. Materi dan Fasilitas .....	36
G. Tim Pembimbing Manasik .....	37
H. Rencana Program Kerja dan Kegiatan .....	38
<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
A. Menetapkan bentuk sasaran .....	42
B. Menetapkan teknik pencapaian .....	52
C. Melaksanakan kegiatan .....	62
D. Mengendalikan proses kegiatan .....	68
E. Mengevaluasi kegiatan .....	73
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>79</b>
A. Kesimpulan .....	79
B. Saran .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>102</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> Triangulasi Teknik Pengumpulan Data .....	24
<b>Gambar 1.2</b> Triangulasi Sumber Data .....	25
<b>Gambar 2.1</b> Letak KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta.....	28
<b>Gambar 2.2</b> Ruang Pelayanan KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta.....	31
<b>Gambar 2.3</b> Struktur Organisasi KBIHU Asyiyah .....	33
<b>Gambar 3.1</b> Pamflet KBIH Aisyiyah.....	61



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR TABEL

**Tabel 2.1** Program Kerja dan Kegiatan ..... 38

**Tabel 3.1** Hasil Evaluasi dari kendala KBIH Aisyiyah tahun 2023..... 75



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Ibadah haji merupakan rukun Islam yang kelima. Muslim diwajibkan untuk berhaji minimalnya sekali seumur hidup, namun hanya dibebankan kepada muslim yang mampu, yang dimaksud mampu adalah jasmani maupun rohaninya. Selain itu, mampu juga dimaksudkan memiliki harta yang diperlukan untuk mengadakan ibadah haji ke Arab Saudi. Haji pada hakikatnya merupakan sarana dan media bagi umat muslim untuk melaksanakan ibadah ke Baitullah, terlihat jelas dengan berkumpulnya umat muslim dari berbagai penjuru dunia.<sup>2</sup>

Manajemen secara umum digunakan berasal dari kata “*to manage*” yang berarti mengurus, mengatur, mengemudikan, mengendalikan, menangani, mengelola, menyelenggarakan, menjalankan, melaksanakan, dan memimpin.<sup>3</sup> Dalam berbagai sudut pandang manajemen sesungguhnya usaha mengatur organisasi dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan secara efektif dan efisien.<sup>4</sup> Sedangkan, manajemen pelayanan merupakan kegiatan yang mencakup upaya untuk mencapai tujuan, dilakukannya oleh individu-individu yang menyumbangkan upaya terbaik melalui Tindakan-tindakan yang telah ditetapkan sebelumnya.

---

<sup>2</sup> Abdul Aziz dan Kustrini Mulia, *Ibadah Haji dan Seluk-Beluk Ibadah Islam*, (Jakarta: Ibadah Islam Media, 2020) hlm. 231.

<sup>3</sup> Noor Hamid, *Manajemen Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*, (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2020), hlm. 2.

<sup>4</sup> *Ibid.*, hlm. 4.

Penyelenggaraan ibadah haji merupakan badan ibadah haji yang dilaksanakan oleh Menteri dengan pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanan bersifat umum, hal tersebut tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.<sup>5</sup> Kemudian Penyelenggara ibadah haji merupakan tanggung jawab terhadap keberdayaan seorang muslim untuk melaksanakan rukun islam yang kelima tersebut, sehingga ada enam unsur pokok yang semestinya dipersiapkan dalam rangka menjalankan penyelenggaraan tersebut: calon haji, pembiayaan, kelengkapan administratif, sarana transportasi, hubungan bilateral antarnegara, dan organisasi pelaksana. Enam unsur tersebut berkesinambungan satu dengan yang lain, dimana keenamnya mempersyaratkan jaminan dalam penyelenggaraan ibadah haji.

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) merupakan lembaga yang telah diberikan wewenang oleh Kementerian Agama (Kemenag) untuk mengadakan bimbingan terhadap calon jemaah haji. Pemimpin dari lembaga KBIHU menyusun rencana-rencana dalam memakmurkan anggota organisasi, dan jemaah. Pemimpin organisasi sebagai orang yang mempunyai kekuasaan didalamnya yang seharusnya menaungi anggota organisasi itu sendiri. Perlunya manajemen memberikan perhatian yang cukup dalam menjalankan organisasi tersebut dan juga untuk menyetir jalannya organisasi tersebut, sehingga dalam hal ini bisa mengetahui kegiatan manajemen pelayanan dari lembaga KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta bisa dilaksanakan dengan baik.

---

<sup>5</sup> *Ibid.*, hlm. 7.



KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta adalah salah satu badan amal usaha Pimpinan Wilayah Aisyiyah Daerah Istimewa Yogyakarta yang didukung oleh Pimpinan Wilayah Muhammadiyah Daerah Istimewa Yogyakarta. Lembaga ini adalah sarana beribadah kepada Allah SWT, yang perwujudannya melalui pemberian pelayanan secara profesional kepada masyarakat yang hendak melaksanakan ibadah haji agar sesuai dengan tuntutan Rasulullah.<sup>6</sup>

Dalam pemberian pelayanan, terutama pada aktivitas manajemen pelayanan jemaah KBIHU Aisyiyah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik. Sebagai lembaga bimbingan ibadah haji dan umrah pimpinan KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta mengatakan manajemen yang difokuskan selanjutnya pada akreditasi yang didapatkan dari Kemenag sesuai Peraturan Undang-Undang tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Haji dan Umrah. Selain itu, seperti tahun sebelumnya beberapa kendala dari jemaah haji yang mayoritas lansia, mayoritas jemaah yang tidak bisa baca Al-Qur'an, jemaah dengan pemahaman fiqih rendah, belum pernah berpergian jauh, Ketua Rombongan (Karom) bukan pengurus asli dari KBIHU dan belum memahami seluk-beluk kepembimbingan, dan kekhawatiran, kerisauan dan kebingungan atas pelatihan manasik haji yang berbeda dalam basis kecamatan.<sup>7</sup>

Pemilihan KBIHU Aisyiyah sebagai subyek penelitian dilatar belakangi oleh beberapa pertimbangan. Pertama, KBIHU Aisyiyah merupakan KBIHU

---

<sup>6</sup> Brosur Sejarah Keberadaan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Aisyiyah Kota Yogyakarta.

<sup>7</sup> Wawancara dengan Bapak Rowi Sutaryo Ketua KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta, 27 Juli 2023, Pukul 13.10 WIB

tertua di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Sebagai KBIHU tertua beberapa pembimbingnya telah memisahkan diri, kemudian mendirikan KBIHU-KBIHU lain di luar KBIHU Aisyiyah. Kedua, sejak berdiri sampai saat ini KBIHU Aisyiyah, khususnya di Daerah Istimewa Yogyakarta, tercatat sebagai KBIHU yang memiliki jumlah jemaah terbanyak. Ketiga, sebagai KBIHU tertua dan memiliki jumlah jemaah terbanyak, KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta telah memiliki sistem kepemimpinan yang ditunjang dengan infrastruktur (perkantoran, sumberdaya manusia, finansial, dan konsep pembinaan) yang belum dimiliki oleh KBIHU lainnya. Keempat, KBIHU Aisyiyah, sesuai namanya berada di bawah naungan organisasi massa keislaman dan kewanitaan terbesar di Indonesia yaitu Aisyiyah yang sudah dikenal memiliki pengalaman dalam pengembangan organisasi dan manajemen yang handal.

Hal-hal di atas sekaligus menjadi keunggulan kuantitatif dan kualitatif bagi KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta. Kemudian menjadi pendorong bagi peneliti untuk melakukan kajian mendalam mengenai aktivitas manajemen pelayanan di KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta tahun 2023.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat dirumuskan masalahnya adalah bagaimana aktivitas manajemen pelayanan jemaah haji di KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta Tahun 2023.

## C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan aktivitas manajemen pelayanan jemaah haji di KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta 2023.

### 2. Kegunaan Penelitian

#### a. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi peneliti dan khususnya untuk pembaca dari penelitian ini. Selain itu agar menjadi wawasan dan pengetahuan tentang aktivitas manajemen pelayanan jemaah di KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta. Selain itu peneliti juga mengharapkan penelitian ini bisa memperluas pengetahuan ilmu dalam pendidikan haji dan umrah pada program studi Manajemen Dakwah khususnya Konsentrasi Manajemen Haji dan Umrah.

#### b. Secara Praktis

##### 1) Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan pengetahuan dan ilmu tentang manajemen pelayanan jemaah di KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta pada tahun 2023. Terutama dalam pengetahuan aktivitas manajemen pelayanan jemaah pada KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta.

##### 2) Bagi KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan pelayanan jemaah di KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta dengan mengembangkan manajemen yang sudah ada. Dan juga agar bisa memberikan pelayanan kepada jemaah haji dan umrah yang lebih baik, profesional, dan memuaskan.

#### **D. Kajian Pustaka**

Kajian Pustaka berisi tentang tinjauan atas penelitian dan karya ilmiah terdahulu.<sup>8</sup> Maka dari itu sebagai referensi dan pembanding, Peneliti menggunakan beberapa tinjauan kepustakaan yang akan dipaparkan sebagai berikut:

1. Penelitian yang berjudul “Aktivitas Manajemen Pelayanan Pendaftaran pada Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan 2021”

Penelitian yang ditulis oleh Velgin Aprialifiah tahun 2022. Penelitian ini termasuk jenis lapangan, yakni kegiatan dilakukan termasuk penelitian di lingkungan tertentu untuk mengadakan pengamatan dan memperoleh data. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan. Yang menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aktivitas manajemen pelayanan pendaftaran pada calon jemaah haji di Kantor Kementerian Agama

---

<sup>8</sup> Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, *Pedoman Penulisan Skripsi* (Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2014), hlm. 5.

Kabupaten Pacitan tergolong sudah baik dari segi pelaksanaan secara langsung kepada jemaah, dalam bentuk penetapan prosedur yang telah direncanakan meliputi bentuk sasaran pelayanan, menetapkan teknik pencapaian terutama pada soal pendaftaran pada calon jemaah haji, pengendalian kegiatan manajemen pelayanan melibatkan Kepala Seksi Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah (PHU) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan dan *stakeholder* yang terkait sudah baik.<sup>9</sup>

2. Penelitian yang berjudul “Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIH) Aisyiyah Kota Yogyakarta 2019”

Penelitian yang ditulis oleh Wali Al Akbar tahun 2022. Penelitian ini menggunakan kualitatif-deskriptif sebagai jenis penelitian, dengan metode pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan fungsi manajemen yang terdiri dari *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (penggerakan), dan *controlling* (pengawasan) di KBIHU 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 KBIHU Aisyiyah Kota

---

<sup>9</sup> Velgin Aprialifiah, *Aktivitas Manajemen Pelayanan Pendaftaran pada Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan 2021*, (Yogyakarta: Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2022)

Yogyakarta juga sudah baik. Respon jemaah juga merasa puas terhadap pelayanan bimbingan manasik haji di KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta.<sup>10</sup>

3. Penelitian yang berjudul “Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Dan Pendampingan Jemaah Haji Disabilitas oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah Ar-Raudhah Yogyakarta tahun 2019”

Penelitian tersebut ditulis oleh Puput Puji Lestari tahun 2021. Metode penelitian 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 menunjukkan 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

---

<sup>10</sup> Wali Al Akbar, *Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIHU) Aisyiyah Kota Yogyakarta*, (Yogyakarta: Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2022).

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.<sup>11</sup>

4. Penelitian yang berjudul “Manajemen Pelayanan Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang.”

Penelitian yang ditulis oleh M. Imaduddin Ikhlasul Amal tahun 2020. Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. dengan menggunakan metode triangulasi sumber data untuk uji validitas data. Kemudian hasil penelitian menunjukkan perencanaan pelayanan jemaah haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang mengacu pada peraturan agama pusat, yang secara langsung membatasi pengembangan dan inovasi layanan. Di dalam manajemen pelayanan PHU Kemenag Kabupaten Magelang terdapat aktivitas-aktivitas manajemen pelayanan yang secara keseluruhan telah terlaksana meliputi bentuk dan sasaran pelayanan, menetapkan teknik pencapaian dan

---

<sup>11</sup> Puput Puji Lestari, *Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Dan Pendampingan Jemaah Haji Disabilitas oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) Ar-Raudhah Yogyakarta tahun 2019*, (Yogyakarta: Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021).

kualitas layanan, melaksanakan kegiatan yang meliputi pendaftaran, pembatalan, penggabungan mahrom, bimbingan manasik, hingga perlindungan jemaah haji. Pengendalian kegiatan manajemen pelayanan melibatkan Kasi PHU Kemenag Kabupaten Magelang dan *stakeholder* terkait lainnya. Sedangkan evaluasi kegiatan dilaksanakan dengan melibatkan banyak pihak di berbagai level kepentingan mulai dari desa hingga tingkat kabupaten yang didukung oleh pembentukan paguyuban sebagai sarana atau wadah komunikasi. PHU Kemenag Kabupaten Magelang dalam implementasi rencana pelayanan dan aktivitasnya dalam penelitian ini didapati kendala-kendala yang memicu menurunnya kualitas pelayanan. Misalnya sistem informasi SISKOHAT yang tiap kali tersendat dan jemaah haji yang berusia lanjut. Oleh karenanya, implementasi aktivitas ini didorong dengan sikap yang oleh PHU agar mampu menghadirkan pelayanan yang sopan, ramah, sesuai kebutuhan, dan efisiensi waktu.<sup>12</sup>

Meskipun penelitian ini tidak jauh berbeda dengan beberapa penelitian di atas, tapi peneliti memastikan bahwa judul, subjek, tempat, dan waktu penelitian berbeda.

---

<sup>12</sup> M. Imaduddin I. Amal, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang*, (Yogyakarta: Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2020).



## E. Kerangka Teori

### 1. Tinjauan Umum Manajemen Pelayanan

#### a. Pengertian manajemen pelayanan

Manajemen pelayanan adalah suatu proses perapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan rencana, dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan dan pencapaian pelayanan.<sup>13</sup> Menurut pendapat Ratminto manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen, tercapainya interaksi khusus dan kontrol kualitas dengan pelanggan.<sup>14</sup> Manajemen pelayanan juga dapat diartikan sebagai suatu proses perencanaan dan pengimplementasian serta pengarahan dan juga mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Manajemen pelayanan yang baik tentu saja akan berpengaruh dan memberikan pelayanan yang berkualitas, sebaliknya buruknya kualitas pelayanan maka akan sangat

---

<sup>13</sup> Petra Lugas, *Manajemen Pelayanan*, (Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2011), hlm. 3.

<sup>14</sup> Ratminto, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Tk: Yayasan Penulis, 2021), hlm. 82.

berpengaruh pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.<sup>15</sup>

Aktivitas manajemen yang dimaksud adalah aktivitas dalam menjalankan kegiatan yang telah ditetapkan pada lembaga sebagai pencapaian tujuan yang sudah direncanakan. Aktivitas manajemen diambil karena memiliki dinamika manajemen sebagai tujuan pada pengembangan pelayanan kepada pelanggan. George S. Odiorne yang dikutip oleh H.A.S. Moenir mendefinisikan tentang aktivitas adalah usaha atau proses dengan menggunakan keahlian dan teknik yang dapat mengubah bahan menjadi sesuatu, baik dalam wujud barang maupun jasa yang bermanfaat.<sup>16</sup>

Pada penjelasan di atas manajemen pelayanan adalah proses untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dan dibuat dengan teknik didalamnya dengan menjalankan sesuatu yang telah direncanakan dengan target kepada konsumen dalam hal ini jemaah sebagai bentuk pelayanan yang ditetapkan oleh lembaga atau organisasi

#### b. Aktivitas manajemen pelayanan

Aktivitas manajemen pelayanan yang dikutip oleh H.A.S. Moenir yang menonjol di antara aktivitas-aktivitas manajemen yang dilakukan adalah sebagai berikut:<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup> *Ibid.*, hlm. 5.

<sup>16</sup> Moenir, H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hlm. 164.

<sup>17</sup> *Ibid.*

### 1) Menetapkan bentuk sasaran

Tujuan dari organisasi yang telah dibentuk untuk menjalankan kepentingan bersama dengan pembentukan organisasi itulah yang harus dicapai oleh manajemen. Tujuan organisasi seringkali bersifat ideal dalam arti tidak dalam bentuk nyata dan dilukiskan seperti apa. Mengenai sasaran mempunyai bentuk lebih nyata sehingga dapat diukur daripada maksud dan misi yang belum fisik dan tolak ukurnya. Sasaran dapat dikatakan adalah jabaran dari maksud dan misi organisasi yang dapat diukur. Penetapan sasaran pelayanan diartikan bentuk program awal dalam menjalankan aktivitas manajemen pelayanan, organisasi menunjukan pelayanan terhadap konsumen sebagai target penting dalam menjalankan manajemen. Selain itu sasaran juga bisa diartikan sebagai rancangan dari sebuah organisasi, organisasi yang telah dibentuk sebagai wadah kerjasama mempunyai kepentingan tertentu, menyatukan kepentingan-kepentingan pribadinya menjadi kepentingan bersama dari banyaknya orang di dalam wadah tersebut. Sehingga, aktivitasnya mempunyai tujuan dalam mengedepankan kepentingan bersama yang menjadi sasaran yang sudah ada dan untuk mencapai tujuan tersebut organisasi mempunyai rancangan yang tepat untuk kedepannya.

### 2) Menetapkan teknik pencapaian

Untuk mencapai tujuan organisasi yang tepat, teknik pencapaian sering digunakan pada pengambilan bentuk perencanaan, dikarenakan

untuk mencapai sesuatu yang sudah direncanakan memiliki jalan yang harus ditempuh, sehingga teknik pencapaian diperlukan untuk menuju kualitas yang baik. Selain itu teknik pencapaian ditujukan pada penetapan prosedur dan metode. Dalam tugas-tugas pelayanan pada prosedur dan metode harus benar-benar menjadi perhatian manajemen, karena untuk mendapatkan kualitas dan kecepatan dalam pelayanan, baik dalam pelayanan manual maupun pelayanan dengan menggunakan peralatan. Manajemen teknik pencapaian tujuan ada beberapa teknik: pertama, teknik manajemen dengan sasaran, sebagai teknik menggunakan pendekatan pada sasaran organisasi dengan merinci kepada unit kerja dalam organisasi pada lebih lanjut atau lebih kecil. kedua, teknik manajemen hasil dengan prinsip sama dengan teknik manajemen sasaran hanya saja teknik ini jelas pada pendekatan hasil dari organisasi yang sudah tepat ukuran. ketiga, teknik manajemen dengan sistem adalah pendekatan teori sistem yang diberlakukan dengan lengkap di seluruh unit organisasi. keempat, teknik manajemen dengan motivasi adalah pendekatan utama pada pencapaian sasaran melalui macam sistem motivasi yang bersifat material maupun non material sehingga mampu menjadi alat perangsang aktivitas yang bersifat tepat. kelima, teknik manajemen dengan pengecualian adalah pendekatan dalam pengelolaan organisasi dengan secara strategis tidak melimpahkan kepada orang

lain dan tetap berada pada tangan pimpinan organisasi atau orang yang diberikan wewenang.

### 3) Melaksanakan kegiatan

Melaksanakan kegiatan adalah hal utama yang terdapat pada manajemen, karena untuk memenuhi manajemen yang sudah direncanakan tidak lain yaitu melaksanakan manajemen tersebut, sehingga apa yang dijadikan tujuan pada organisasi bisa terlaksana. Satu hal yang perlu diperhatikan bahwa pelaksanaan kegiatan, manajemen harus siap memecahkan setiap masalah yang timbul dan sekaligus memutuskan. ini merupakan kegiatan kunci manajemen pada segala tingkat. Keputusan yang diambil oleh manajemen hendaknya dapat benar-benar memecahkan persoalan dan dapat dilaksanakan, serta memenuhi maksud yang terkandung dalam inti masalah.

### 4) Mengendalikan proses pelayanan

Mengendalikan kegiatan juga merupakan aktivitas yang harus dilakukan sejak awal hingga akhir. Meskipun aktivitas pengendalian ini bertujuan pada kegiatan, namun untuk menjalankan kegiatan memerlukan pengendali yang tidak lain adalah manusia. Manusia juga sebagai perencana juga sebagai pelaksana. Maka pengendalian ini digunakan untuk menuju arah yang sama, dan kegiatan yang berjalan sesuai rencana. Meskipun pada dasarnya manusia sebagai yang menjalankan, maka kegiatan pengendalian tersebut juga untuk

mengendalikan manusianya. Agar manusia dapat dikendalikan kearah tujuan bersama (organisasi) oleh manajemen maka syarat utama mereka harus dewasa dalam pekerjaan. Pengendalian proses menggunakan alat-alat ukur sebagai hasil dari pengawasan. Mengenai kegiatan pengendalian memang termasuk kegiatan pemantauan sebagai salah satu bentuk pengawasan. Sedangkan pengawasan itu sendiri adalah salah satu fungsi manajemen, tetapi tidak membawa misi tanggung jawab sebagaimana kegiatan pengendalian. Jadi pengendalian proses pelayanan ditujukan untuk mengatur jalannya kegiatan yang dimiliki oleh organisasi, agar majunya suatu organisasi terdapat kendali yang dimiliki seorang pemimpin organisasi untuk melaksanakan rencana kegiatan yang sudah dibentuk sebelumnya, dan juga pengendalian akan menjadi evaluasi kegiatan untuk selanjutnya.

#### 5) Mengevaluasi kegiatan

Setiap proses aktivitas yang dilakukan terjadinya awal dan akhir dan terus menerus terjadi berulang kepada kegiatan lainnya sebagai umpan balik (*feedback*), sehingga pada setiap kegiatan yang sudah dilaksanakan memiliki hal-hal yang harus dievaluasi, guna memperbaiki atau mengembangkan hal-hal yang akan dilakukan kedepannya.

## 2. Tinjauan Umum Tentang KBIHU

### a. Pengertian KBIHU

Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) merupakan mitra kerja pemerintah sebuah lembaga organisasi yang berbadan hukum. Pada UU No.8 Tahun 2019 pasal 33 ayat 1 menyebutkan bahwa dalam penyelenggaraan bimbingan dan pembinaan manasik haji reguler menurut Menteri dapat melibatkan KBIHU. KBIHU adalah kelompok yang menyelenggarakan bimbingan bimbingan Ibadah Haji dan Ibadah Umrah yang telah mendapatkan izin dari Menteri. (UU No.8 Tahun 2019 pasal 1 ayat 20 dan PMA No.13 Tahun 2021 pasal 1 ayat 19).<sup>18</sup>

Ketentuan mengenai KBIHU yang menyelenggarakan bimbingan diatur dalam UU No.8 Tahun 2019 pasal 52 dan pasal 53 sebagai berikut:<sup>19</sup>

- 1) KBIHU wajib memiliki izin penyelenggaraan bimbingan dan pendampingan ibadah haji dari Menteri.
- 2) Izin diberikan setelah KBIHU memenuhi persyaratan.
- 3) Izin berlaku selama KBIHU menjalankan kegiatan penyelenggaraan bimbingan dan pendampingan Jemaah Haji dan Jemaah Umrah.
- 4) Menteri melakukan evaluasi terhadap KBIHU secara berkala.
- 5) KBIHU melakukan bimbingan dan pendampingan ibadah haji sesuai dengan standarisasi bimbingan dan pendampingan.

---

<sup>18</sup> Noor Hamid, Mikhriani, *Manajemen Bimbingan Haji dan Umrah Panduan Mengelola Bimbingan Manasik Menuju Tanah Suci*, (Yogyakarta: Semesta Aksara, 2022) hlm. 111.

<sup>19</sup> *Ibid.*, hlm. 111-112.

- 6) KBIHU hanya melakukan bimbingan dan pendampingan kepada jemaah haji yang memerlukan jasa KBIHU.

b. Tugas pokok dan fungsi KBIHU

Ketentuan Kelompok Bimbingan secara teknis dijelaskan dalam Keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Nomor 59 Tahun 2019 tentang Pedoman Operasional Kelompok Bimbingan Pasal 6, Bahwa kelompok bimbingan wajib:<sup>20</sup>

- 1) Menaati peraturan perundang-undangan yang berlaku berkenaan dengan penyelenggaraan ibadah haji.
- 2) Memiliki perjanjian bimbingan dengan jemaah haji sesuai format sebagaimana terlampir dalam keputusan ini.
- 3) Memiliki data peserta pembimbingan setiap tahun berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan alamat jemaah haji.
- 4) Membuat rencana pembimbingan meliputi materi, penyaji, dan waktu pelaksanaan bimbingan.
- 5) Melaksanakan bimbingan manasik haji sebagaimana jadwal yang telah disepakati dengan jemaah haji.
- 6) Melakukan koordinasi dengan tim pembimbing ibadah haji kloter dalam membimbing dan memantau pelaksanaan ibadah jemaah hajinya.
- 7) Mematuhi dan mendukung seluruh program dan kegiatan bimbingan ibadah haji dalam kloter.

---

<sup>20</sup> *Ibid.*, hlm. 112-113.



- 8) Menaati penentuan kloter, pengaturan penerbangan, bus, serta penempatan jemaah haji di pemondokan dan tenda Jemaah Haji.
- 9) Memerintahkan jemaah hajinya menggunakan identitas nasional berupa pakaian seragam batik jemaah haji saat keberangkatan dan kepulangan.
- 10) Memberikan bimbingan dan layanan di Arab Saudi kepada seluruh Jemaah Haji tanpa terkecuali termasuk jemaah haji mandiri.
- 11) Melakukan bimbingan jemaah haji paling sedikit 45 (empat puluh lima) orang setiap tahun selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.
- 12) Melaporkan pelaksanaan kegiatan bimbingan secara berkala kepada Direktur Jenderal dengan tembusan Kepala Kantor Wilayah.

## **F. Metode Penelitian**

Metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.<sup>21</sup> Adapun tahapan-tahapan metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini sebagai berikut:

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field research*), bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah praktis dalam kehidupan sehari-hari. Sedangkan fokus penelitian yaitu aktivitas manajemen pelayanan yang dilakukan oleh KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta terhadap jemaah, dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

---

<sup>21</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabet, 2009), hlm. 3.

Deskriptif adalah suatu rumusan masalah yang memandu penelitian untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas, dan mendalam.<sup>22</sup>

## 2. Ruang Lingkup Penelitian

### a. Subjek penelitian

Subjek penelitian adalah narasumber atau seorang informan yang bisa memberikan informasi-informasi yang terkait dalam penelitian kepada peneliti adalah pimpinan, pengurus, pembimbing, dan jemaah KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta.

### b. Objek penelitian

Objek penelitian merupakan titik fokus yang akan dikaji dalam pelaksanaan penelitian yaitu penerapan manajemen pelayanan yang ada di KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta dengan mengkaji aktivitas manajemen pelayanan untuk mencapai tujuan yang ada di KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta.

## 3. Teknik Pengumpulan Data

### a. Observasi

Observasi merupakan pengumpulan data primer, dengan cara melakukan pengamatan langsung secara seksama dan sistematis terhadap perilaku objek penelitian, dengan menggunakan indra (mata, telinga,

---

<sup>22</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung, Alfabeta, 2019), hlm. 209.

hidung, tangan, dan pikiran).<sup>23</sup> Peneliti melakukan pengamatan secara langsung dengan melihat kondisi di KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta yang bertujuan dapat mengumpulkan informasi-informasi secara teliti dan cermat.

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data primer dengan cara komunikasi dua arah antara peneliti dengan subjek yang diteliti.<sup>24</sup> Wawancara dilakukan sebagai sumber data peneliti dalam mengembangkan penelitian yang dilakukan di KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta.

c. Dokumentasi

Proses pengumpulan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen berupa buku, catatan, arsip, surat-surat, majalah, surat kabar, jurnal, laporan penelitian, dan lain-lain. Dokumentasi adalah proses mengumpulkan data penunjang kegiatan penelitian yang dapat berupa foto, brosur dan informasi lain yang relevan dengan penelitian.<sup>25</sup> Dokumentasi menjadi sumber data selanjutnya sebagai pelengkap dan bahan pertimbangan pada penelitian ini.

---

<sup>23</sup> Waryono, dkk, *Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*, hlm. 29.

<sup>24</sup> *Ibid.*, hlm. 29.

<sup>25</sup> *Ibid.*, hlm. 29.

#### 4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data sebagai cara dalam menyusun penelitian dan menjadi proses pengolahan data dari sumber-sumber yang telah dikumpulkan. Kemudian analisis data secara kualitatif menurut M.B. Miles dan A.M. Huberman yang dikutip oleh Sugiyono. Memiliki langkah-langkah sebagai berikut.<sup>26</sup>

##### a. Pengumpulan data

Mengumpulkan data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

##### b. Reduksi data

Dalam proses reduksi (rangkuman) data, dilakukan pencatatan di lapangan dan dirangkum dengan mencari hal-hal penting yang dapat mengungkap tema permasalahan. Catatan yang diperoleh di lapangan secara deskripsi, hasil konstruksinya disusun dalam bentuk refleksi. Data yang diperoleh di lapangan ditulis atau diketik dalam bentuk uraian atau laporan yang terinci.

##### c. Penyajian data

Penyajian data artinya mengategorikan pada satuan-satuan analisis berdasarkan fokus dan aspek permasalahan yang diteliti, atau data yang bertumpuk-tumpuk, laporan lapangan yang tebal, dengan sendirinya akan

---

<sup>26</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung, Alfabeta, 2019), hlm. 16.

sukar melihat gambaran keseluruhan untuk mengambil kesimpulan yang tepat.

#### d. Kesimpulan

Langkah yang terakhir adalah menyimpulkan dengan data-data baru yang memungkinkan diperoleh keabsahan hasil penelitian. Sejak awal peneliti harus berusaha untuk mencari makna data yang dikumpulkannya. Dari data yang diperoleh peneliti mencoba mengambil kesimpulan yang masih sangat tentatif, kabur, diragukan, tetapi dengan bertambahnya data, maka kesimpulan itu lebih *grounded*. Kesimpulan senantiasa harus diverifikasi selama penelitian berlangsung.

#### 5. Teknik Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti.<sup>27</sup> Teknik atau uji keabsahan data yang digunakan pada penelitian ini meliputi:

##### a. Uji kredibilitas

Uji kredibilitas adalah pengujian kepercayaan terhadap data hasil dari penelitian kualitatif. Uji kredibilitas yang digunakan yaitu metode triangulasi. Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu.<sup>28</sup>

Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

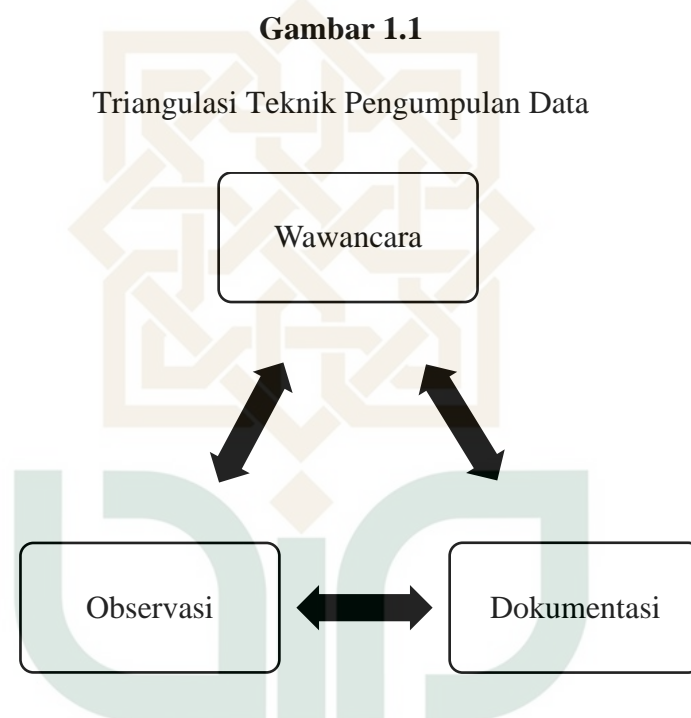
---

<sup>27</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian*, hlm. 268.

<sup>28</sup> *Ibid*, hlm. 273.

### 1) Triangulasi teknik

Triangulasi teknik yaitu memeriksa data yang diperoleh dari metode wawancara, observasi, dan dokumentasi kemudian membandingkan hasilnya.



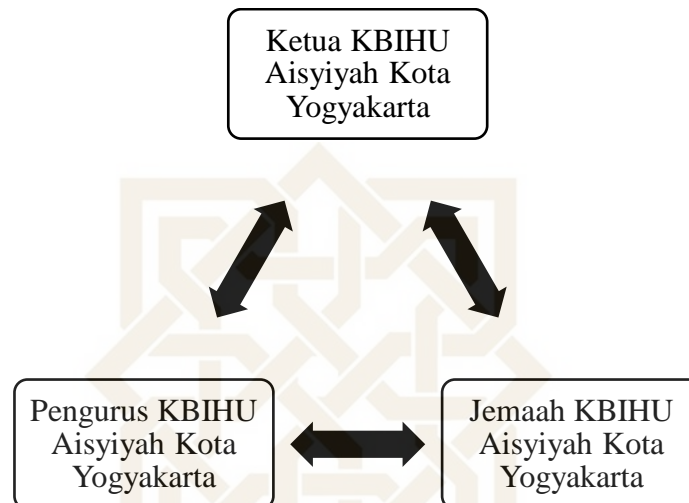
Teknik triangulasi pengumpulan data dilaksanakan melalui teknik observasi, dokumentasi, dan wawancara. Bertujuan untuk mengumpulkan data secara bersamaan yang kemudian dikaitkan dengan penelitian untuk mendapatkan kesimpulan.

### 2) Triangulasi sumber data

Triangulasi sumber yaitu memeriksa dan membandingkan data yang diperoleh dari informan.

**Gambar 1.2**

Triangulasi Sumber Data



## b. Uji transferabilitas

Uji transferabilitas adalah tingkat ketepatan hasil penelitian diterapkan pada objek dan subjek yang baru. Nilai transfer berkaitan dengan pertanyaan, sejauh mana hasil dari penelitian dapat diterapkan dalam situasi atau kondisi yang lain. Uji transferabilitas tergantung pada pembaca hingga mana hasil dari penelitian dapat diterapkan dalam situasi atau kondisi yang lain. Oleh karena itu peneliti juga harus membuat penelitian secara rinci, jelas, sistematis, dan data-data fakta yang dapat dipercaya. Tujuannya, agar pembaca dapat memahami hasil penelitian.<sup>29</sup>

## c. Uji dependabilitas

Uji dependabilitas dalam penelitian kualitatif yaitu melakukan audit pada setiap proses penelitian yang dilakukan. Caranya dilakukan oleh

<sup>29</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hlm. 443.

auditor atau pembimbing untuk mengaudit seluruh aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian.<sup>30</sup>

d. Uji konfirmabilitas

Uji konfirmabilitas disebut juga dengan uji objektivitas. Penelitian dapat dikatakan objektif bila hasil penelitian yang dilakukan telah disepakati oleh banyak pihak. Artinya menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses penelitian yang dilakukan. Uji konfirmabilitas serupa dengan uji dependabilitas.<sup>31</sup>

## G. Sistematika Pembahasan

Tujuan dari sistematika pembahasan untuk memudahkan penulisan dan pembahasan pada penelitian, maka dalam proposal skripsi ini dibagi menjadi empat bab yang masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab dengan sistematika sebagai berikut:

Bab I merupakan pendahuluan yang menjadi landasan dari penelitian dan penulisan skripsi yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab II merupakan gambaran umum dari Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Aisyiyah Kota Yogyakarta meliputi letak geografis, sejarah berdiri, visi dan misi, struktur organisasi, program kerja pelayanan

---

<sup>30</sup> *Ibid.*,

<sup>31</sup> *Ibid.*,



(administrasi, umum, ibadah, dan kesehatan), tenaga pembimbing, sarana dan prasarana pelayanan, serta kegiatan di KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta.

Bab III merupakan pembahasan dari hasil penelitian tentang aktivitas manajemen pelayanan jemaah haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Aisyiyah Kota Yogyakarta 2023.

Bab IV merupakan dari penutup penelitian yang meliputi kesimpulan dari hasil penelitian yang disesuaikan dengan rumusan masalah, saran menjadikan adanya pengembangan dan perbaikan bagi lembaga, serta cantuman daftar pustaka dan lampiran-lampiran pendukung.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Pada pembahasan tentang aktivitas manajemen pelayanan bisa ditarik kesimpulan bahwa aktivitas manajemen pelayanan yang meliputi menetapkan bentuk sasaran, menetapkan teknik pencapaian, melaksanakan kegiatan, mengendalikan proses kegiatan, dan mengevaluasi kegiatan sudah dipenuhi oleh KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta terhadap jemaah haji di KBIHU Aisyiyah tahun 2023. Dengan dilakukannya rancangan perencanaan sebagai bentuk awal dari organisasi, KBIHU Aisyiyah menetapkan akidah ilmu untuk diberikan kepada jemaah haji sebagai bentuk sasaran yang diutamakan. Kemudian pada teknik pencapaian sebagai penetapannya, sebagai daya tarik jemaah pada pelayanan dari KBIHU Aisyiyah dari segi bimbingan dan sarana prasarana. yang kemudian pemenuhan dari pelaksanaan kegiatan dan pengendalian kegiatan bermula dari teknik pencapaian tersebut. Kegiatan yang telah dilaksanakan dan dikendalikan dengan baik sebagaimana kegiatan manasik-manasik menjadi prosesi pada pra pelaksanaan haji di Baitullah. Dan yang terakhir yakni evaluasi yang dilakukan oleh KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta sebagai tolak ukur kegiatan dengan cara membuat jadwal rapat dengan pengurus KBIHU dan para pembimbing yang termasuk dari Alumni Ibadah Haji Aisyiyah (ALBHA) untuk memberikan pemecahan dalam kendala dan mengedalikan proses kegiatan yang akan berlangsung selanjutnya dan juga penyebaran angket dari KBIHU Aisyiyah kepada jemaah yang telah dilayani guna melihat tingkat minat dan nilai dari

sarana prasarana materi maupun non-materi sebagai tolak ukur pada pelayanan di KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta.

## B. Saran

Penelitian ini tidak terlepas dari kesalahan dalam penulisan dan juga pengembangan materi yang dijelaskan pada bab-bab yang ada, itu semata tidak lain peneliti hanyalah manusia hamba Allah SWT. yang penuh tidak pernah luput dari kesalahan, maka dari itu peneliti menyampaikan mohon maaf yang sebesar-besarnya. Selanjutnya peneliti juga menyampaikan yang menjadi saran serta kendala dalam penulisan skripsi:

### 1. Bagi KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta

Pada hal penelitian yang dilakukan masih terdapat sulit dan rumit dalam izin penelitian kepada KBIHU Aisyiyah, sehingga peneliti harus berulang-ulang untuk mendapatkan izin mendapatkan data yang terkait. Namun, saat dalam pelaksanaan penelitian sudah dibilang sudah cukup baik dalam mendapatkan sumber data. Sehingga, yang menjadi saran adalah untuk bisa dimudahkannya izin penelitian dan pengurus bisa langsung menerima surat izin penelitian tanpa harus meminta izin dari Ketua dari KBIHU Aisyiyah terlebih dahulu. Selain itu peneliti juga memberikan saran dalam media informasi lokasi dari KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta yang mungkin sudah tua yakni papan informasi lokasi KBIHU Aisyiyah tersebut, karena itu juga termasuk dari pelayanan yang dimaksudkan dari informasi dalam prasarana.

Namun, dalam hal ini peneliti mengucapkan terimakasih yang mendalam, syukuran kastiran kepada beliau khususnya Bapak Rowi Sutaryo selaku Ketua dari KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta yang sudah memberikan dan memperbolehkan melakukan penelitian di KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta dengan penuh kehangatan, dan juga kepada pengurus dari KBIHU Aisyiyah Kota yang memberikan “Walaikumsalam” kepada saya dalam mencari sumber data dengan senyuman sehingga saya merasakan kenyamanan ditengah-tengahnya, semoga apa yang sudah dijalankan dan diterapkan oleh KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta bisa meningkat seiring berjalannya waktu.

## 2. Bagi Peneliti

Peneliti bisa dikatakan kekurangan data yang dihasilkan dari penelitian ini karena keterbatasnya data dari penelitian ini, dan juga peneliti menyadari adanya waktu yang begitu mepet untuk dikejar, sehingga tidak begitu maksimal dan luas dalam mencari sumber-sumber terkait aktivitas manajemen pelayanan jemaah di KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta.

SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR PUSTAKA

- Hamid, Noor and Mikhriani. *Manajemen Bimbingan Haji dan Umrah*. Yogyakarta: Semesta Aksara, 2022.
- Hardani, dkk. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020.
- Iskandar, Dudi (Ed.). *Haji dari Aroma Bisnis hingga Pergulatan Spiritual*. Bekasi: Al-Kautsar Prima, 2005.
- Japeri. "Pengaruh Prediket Haji Mabur terhadap Motivasi Manasik Calon Jemaah Haji." *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam* (2017).
- Lestari, Puput Puji. *Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Dan Pendampingan Jemaah Haji Disabilitas oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) Ar-Raudhah Yogyakarta tahun 2019*. Yogyakarta: Skripsi: Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2021.
- Lexy, Moleong J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010.
- Moenir, Drs. H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Muttaqin, Fadzal. "Manajemen Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH)." *Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon* (t.thn.).
- Nidjam, Achmad dan Hanan Alatief. *Manajemen Haji: Studi Kasus dan Telaah Implementasi Knowledge Workers*. Jakarta: Nizam Press, 2004.
- Sadiyah, Dewi. *Metode Penelitian Dakwah Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2015.
- Skripsi, Akbar, Wali Al. "Manajemen Pelayanan Bimbingan Manasik Haji oleh Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Aisyiyah Kota Yogyakarta tahun 2019." *Skripsi: Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta* (2022).
- Skripsi, Arialifiah, Velgin. "Aktivitas Manajemen Pelayanan pada Calon Jemaah Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pacitan 2021." *Skripsi: Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta* (2022).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2011.

- Syaukani, Imam (Ed.). *Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 H/2009 M*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2011.
- . *Manajemen Pelayanan Haji Indonesia*. Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2009.
- Widyarini. "Manajemen Kelompok Bimbingan Haji (KBIH)." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* (2013).
- Yogyakarta, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan Komunikasi, 2014.
- Wawancara dengan Bapak Ir. H. Rowi Sutaryo selaku Ketua Utama KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta (07 Juli 2023).
- Wawancara dengan Ibu Hj. Dian Saridewi selaku Sekretaris KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta (09 Agustus 2023)
- Wawancara dengan Bapak H. Ngatimin Prawiro Utomo jemaah haji tahun 2023 KBIHU Aisyiyah Kota Yogyakarta (27 Juli 2023).

