

**STRATEGI PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK HAJI DI  
KELOMPOK BIMBINGAN MANASIK HAJI DAN UMRAH (KBIHU)  
AL-MABRUR IPHI KABUPATEN TEMANGGUNG TAHUN 2025**



**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Sebagai Syarat-syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Strata I**

**Oleh :**

**Achmad Zainulkirom**

**NIM : 20102040011**

**Pembimbing :**

**Dra. Siti Fatimah, M.Pd**

**NIP : 19690401 199403 2 002**

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

**2025**



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-854/Un.02/DD/PP.00.9/07/2025

Tugas Akhir dengan judul : STRATEGI PELAYANAN BIMBINGAN MANASIK HAJI DI KELOMPOK  
BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMSRAH (KBIHU) AL-MABRUR  
IPHI KABUPATEN TEMANGGUNG TAHUN 2025

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ACHMAD ZAINULKIROM  
Nomor Induk Mahasiswa : 20102040011  
Telah diujikan pada : Rabu, 25 Juni 2025  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

#### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang  
Dra. Siti Fatimah, M.Pd.  
SIGNED

Valid ID: 6863cd45a6b59



Penguji I  
Dr. Andy Dermawan, M.Ag  
SIGNED

Valid ID: 686545881fe89



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

Valid ID: 6864787de875c



Yogyakarta, 25 Juni 2025  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Prof. Dr. Arif Maftuhin, M.Ag., M.A.I.S.  
SIGNED

Valid ID: 686628125d4fd



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

---

---

### SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

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

*Assalamualaikum wr.wb.*

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

Nama : Achmad Zainulkirom

NIM : 20102040011

Judul Skripsi : Strategi Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan  
Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Al-Mabrur IPHI Kabupaten  
Temanggung Tahun 2025

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Program Studi Manajemen Dakwah (MD) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Sosial.

Dengan ini kami berharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu 'alaikum wr.wb.*

Yogyakarta, 17 Juni 2025

Mengetahui,  
Ketua Program Studi

Munif Solikhan, MPA  
NIP. 19851209 201903 1 002

Dosen Pembimbing

Dra. Siti Fatimah, M.Pd  
NIP 19690401 199403 2 0



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

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Fax. (0274) 552230  
Yogyakarta 55281

---

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Achmad Zainulkirom  
NIM : 20102040011  
Program Studi : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: Strategi Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Al-Mabrur IPHI Kabupaten Temanggung Tahun 2025 adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun 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, 10 Mei 2025

Yang menyatakan,



Achmad Zainulkirom  
NIM 20102040011

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

Karya ini dipersembahkan untuk :

**Almamater tercinta**

**Program Studi Manajemen Dakwah**

**Fakultas Dakwah dan Komunikasi**

**Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta**



## MOTTO

يُذَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ مِمَّا تَعُدُّونَ ۝  
(السَّجْدَةُ/32: 5)

Artinya : “Dia mengatur segala urusan dari langit ke bumi, kemudian (segala urusan) itu naik kepada-Nya pada hari yang kadarnya (lamanya) adalah seribu tahun menurut perhitunganmu”. (QS. As-Sajdah/32:5).<sup>1</sup>



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

---

<sup>1</sup> Kementerian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Quran, 2022).

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillahirobbil' alamin,*

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan diberikan kemudahan dan kelancaran. Shalawat serta salam tak lupa selalu tercurahkan kepada junjungan baginda Nabi Muhammad SAW yang telah memperjuangkan untuk memberikan ilmu, tauladan, serta petunjuk kepada umatnya hingga zaman sekarang. Semoga kita semua termasuk golongan yang mendapatkan syafaat di akhir hayat nanti. Aamiin.

Skripsi dengan judul **“Strategi Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) Al-Mabrur IPHI Kabupaten Temanggung”**, ini disusun sebagai salah satu syarat meraih gelar Strata (S1) di Program Studi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Meski dalam penyusunannya tentu mengalami banyak sekali kendala dan kekurangan, peneliti menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan serta do'a dari segala pihak. Terutama orang tua dan orang-orang terkasih, sehingga menjadi motivasi terbesar yang membuat peneliti bertekad menyelesaikan skripsi ini dengan penuh semangat. Maka dari itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Noorhadi, M.A., M. Phil., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

2. Bapak Prof. Dr. Arif Maftuhin, M.Ag., M.A., selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan motivasi kepada mahasiswa.
3. Bapak Munif Solihan, MPA, selaku Kaprodi S1 Manajemen Dakwah di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah membantu memenuhi kebutuhan studi mahasiswa.
4. Bapak Dr. Andy Dermawan, M.Ag. selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) dan penguji skripsi yang telah membimbing dari awal hingga akhir masa perkuliahan serta memberikan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan skripsi ini.
5. Ibu Dra. Siti Fatimah, M.Pd. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
6. Bapak Drs. H. Noor Hamid, M.Pd.I. selaku penguji skripsi yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi, khususnya Prodi Manajemen Dakwah yang telah membagikan ilmu pengetahuan maupun motivasi selama belajar di Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Staff Karyawan Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah membantu terkait kelengkapan administrasi perkuliahan hingga penelitian tugas akhir.

9. Kedua orang tua peneliti yang menjadi motivasi peneliti dan alasan utama peneliti untuk berjuang dan bertahan dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih telah tiada henti memberi segala doa, dukungan, dorongan, arahan, bantuan, dan banyak kebaikan lainnya selama ini.
10. Keluarga Bapak Sugiya dan Mamak Siti Rofiah yang sudah memberikan banyak kebaikan, mendoakan dan memberi motivasi kuat sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi dengan tepat.
11. Kekasih tercinta Alfiyatun Najah yang selalu sabar, penuh pengertian, dan memberikan dukungan penuh sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
12. Kepada seluruh jajaran pengurus Kelompok Bimbingan Manasik Haji Dan Umrah (KBIHU) Al-Mabrur IPHI Kabupaten Temanggung yang telah memberikan izin dan memberikan data informasi dalam penelitian tugas akhir, dari awal hingga akhir penelitian.
13. Seluruh teman seperjuangan MD angkatan 2020 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
14. Diri saya sendiri yang telah kuat berjuang dan bertahan sejauh ini.  
Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka peneliti mengharapkan saran, kritik, dan masukan dari berbagai pihak untuk perbaikan skripsi ini.

Yogyakarta, 17 Juni 2025



Achmad Zainulkirom  
20102040011

## ABSTRAK

Achmad zainulkirom (20102040011), *Strategi pelayanan bimbingan manasik haji di Kelompok Bimbingan Manasik Haji Dan Umrah (KBIHU) Al-Mabrur IPHI Kabupaten Temanggung Tahun 2025*, Skripsi, Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2025.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh keberagaman permasalahan yang di hadapi pembimbing atau pengurus dalam menghadapi kendala yang dialami calon jemaah haji, mulai dari latar belakang pekerjaan yang beragam beberapa jemaah sehingga sulit untuk mengatur jadwal dalam mengikuti bimbingan, dan perbedaan tingkat pemahaman antar jemaah haji.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pelayanan bimbingan manasik haji di KBIHU Al-Mabrur IPHI Kabupaten Temanggung dalam proses bimbingan manasik haji. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data penelitian ini yaitu, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yaitu pengumpulan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sedangkan teknik keabsahan data penelitian ini, menguji pada kredibilitas data dengan menggunakan metode triangulasi.

Berdasarkan hasil penelitian ini, bahwa strategi pelayanan bimbingan manasik haji di KBIHU Al-Mabrur IPHI Kabupaten Temanggung menggunakan 3 tahap proses strategi yaitu *formulating*, *implementing*, dan *evaluating*. Di dalam mengetahui proses evaluasi, penelitian ini menggunakan 5 dimensi pelayanan kepuasan berupa bukti nyata (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empaty*).

**Kata Kunci :** Strategi, Pelayanan, Bimbingan Manasik Haji, KBIHU.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR ISI

PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	i
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
MOTTO .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
Latar Belakang .....	1
Rumusan masalah .....	5
Tujuan Penelitian .....	5
Kegunaan penelitian.....	6
Kajian Pustaka .....	6
Kerangka Teori .....	14
Metode Penelitian .....	25
Sistematika Pembahasan .....	33

BAB II : GAMBARAN UMUM KANTOR KELOMPOK BIMBINGAN IBADAH HAJI DAN UMRAH (KBIHU) AL-MABRUR IPHI KABUPATEN TEMANGGUNG .....	35
A. Sejarah dan Profil Kantor KBIHU Al-Mabrur IPHI Kabupaten Temanggung .....	35
B. Letak geografis .....	38
C. Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi Kantor KBIHU Al-Mabrur IPHI Kabupaten Temanggung .....	38
D. Struktur Organisasi Kantor KBIHU Al-Mabrur IPHI Kabupaten Temanggung .....	39
E. Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi Kantor KBIHU Al-Mabrur IPHI Kabupaten Temanggung .....	40
BAB III : PEMBAHASAN.....	41
A. Perumusan ( <i>Formulating</i> ) Strategi Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di (KBIHU) Al-Mabrur IPHI Kabupaten Temanggung .....	41
B. Proses Penerapan ( <i>Implementing</i> ) Strategi Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di (KBIHU) Al-Mabrur IPHI Kabupaten Temanggung .....	46
C. Pengawasan ( <i>Evaluating</i> ) Strategi Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Al-Mabrur IPHI Kabupaten Temanggung .....	72
BAB IV : PENUTUP .....	80
Kesimpulan .....	80
Saran .....	81
DAFTAR PUSTAKA .....	82
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	85
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	112

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Struktur Organisasi Kantor KIBHU Al-Mabrur IPHI Kabupaten Temanggung.....	39
Tabel 2. Silabus Kurikulum Manasik Haji.....	55
Tabel 3. Peran dari KARU dan KAROM saat di Embarkasi Haji.....	62
Tabel 4. Peran dari KARU dan KAROM saat di dalam Pesawat Terbang.....	64
Tabel 5. Peran dari KARU dan KAROM saat di Bandara AMAA Madinah .....	65
Tabel 6. Peran dari KARU dan KAROM saat di Bandara KAAIA Jedaah.....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Rancangan Model Strategi Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Al-Mabrur IPHI Kabupaten Temanggung.....	24
Gambar 2. Triangulasi Sumber Data.....	31
Gambar 3. Triangulasi Teknik Pengumpulan Data.....	31
Gambar 4. Lokasi Kantor Al-Mabrur IPHI Kabupaten Temanggung.....	38

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Bukti Penelitian dan Dokumentasi Penelitian.....	85
Lampiran 2. Susunan Pengurus Al-Mabrur IPHI.....	90
Lampiran 3. Data Jemaah Haji Tahun 2024.....	91
Lampiran 4. Foto Sertifikat pembimbing KBIHU Al-Mabrur IPHI.....	91
Lampiran 5. Foto Surat Keterangan Akta Pendirian KBIHU Al-Mabrur IPHI ...	92
Lampiran 6. Gambar Silabus Materi Bimbingan Manasik Haji .....	93
Lampiran 7. Dokumentasi Wawancara Via <i>Whatsapp</i> .....	94
Lampiran 8. Pedoman Wawancara .....	95
Lampiran 9. Hasil Wawancara.....	95



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Setiap umat muslim yang mampu secara fisik, mental, dan finansial berkewajiban menjalankan ibadah haji.<sup>2</sup> Kewajiban untuk berhaji, dibebankan hanya kepada seorang muslim yang mampu dalam arti luas, yaitu mampu secara jasmani maupun rohani.<sup>3</sup> Pelaksanaan ibadah haji melibatkan beberapa aspek mulai dari persiapan mental dan fisik hingga memahami tata cara ibadah yang benar.<sup>4</sup> Dalam mempersiapkan aspek-aspek tersebut, jemaah tentu membutuhkan bimbingan ibadah haji yang baik dan benar agar sesuai dengan syari'at Islam. Bimbingan ibadah haji adalah proses pemberian bantuan ilmu pengetahuan kepada individu atau kelompok tentang peraturan perhajian, manasik haji, dan perjalanan ibadah, agar mereka mampu memahaminya sejak sebelum keberangkatan, selama dalam perjalanan dan selama di Arab Saudi sampai pulang ke Indonesia.<sup>5</sup>

---

<sup>2</sup> Mulkin, Fadhillah Ilham, et al. "Kajian Hukum Islam Terhadap Kebijakan Pemerintah Atas Pemberian Kuota Lebih Kepada Jemaah Haji" *TATOHI: Jurnal Ilmu Hukum* 1, (2021), no.7: hlm 708–721.

<sup>3</sup> Laode Muhammad Umar, "Penerapan Komunikasi Antarpribadi di Dalam Pelayanan Calon Jemaah Haji di Kementerian Agama Kota Kendari", *Jurnal Al-Khitabah* IV, no.1 (April 2018), hlm.119

<sup>4</sup> Nopita Ramadhani, Eka Sri Wahyuni, Faisal Muttaqin. "Psikologi Haji Perspektif Manajemen", (CV Brimedia Global: Bengkulu, 2024), hlm. 98

<sup>5</sup> H. Noor Hamid. "Manajemen Bimbingan Haji dan Umrah", (Semesta Aksara: Yogyakarta, 2020), hlm.6.

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia diselenggarakan oleh Kementerian Agama dengan penyediaan pengelolaan, pembiayaan, dan pelayanan yang bersifat umum. Adapun tujuan penyelenggaraan ibadah haji, sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, adalah memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan bagi jemaah haji sehingga dapat menunaikan ibadahnya sesuai ketentuan syariat dan mewujudkan kemandirian dan ketauhidan dalam penyelenggaraan ibadah haji.<sup>6</sup>

Kementerian Agama sebagai intitusi dari penyelenggara negara dan atas nama Pemerintah Republik Indonesia berlaku selaku regulator dan operator penyelenggara haji, merupakan bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik untuk terus berupaya memberikan pelayanan yang maksimal kepada jemaah, agar jemaah haji dalam menunaikan ibadahnya merasa puas sesuai ketentuan syari'at agama Islam dan berharap menjadi haji yang mabrur. Pada tahun 2024, Indonesia mencetak sejarah baru sebagai penyelenggara ibadah haji dengan angka sebesar 241.000 kuota haji.<sup>7</sup> Jumlah ini merupakan jumlah jemaah terbesar sepanjang sejarah di Indonesia. Berdasarkan data tersebut, kunci sukses penyelenggaraan ibadah haji dapat dikatakan bersifat kolektif dan bukan parsial karena adanya bantuan dari beberapa pihak yang berkontribusi, baik dari instansi maupun swasta. Beberapa pihak yang terlibat langsung secara proaktif dalam menunjang kesuksesan penyelenggaraan

---

<sup>6</sup> Pasal 3 UU No. 8 Tahun 2019 Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.

<sup>7</sup> <https://haji.kemenag.go.id>

ibadah haji tersebut salah satunya adalah Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) di seluruh Indonesia.

Kebutuhan akan pelayanan dan bimbingan ibadah yang berkualitas semakin meningkat seiring dengan semakin banyaknya orang yang menunjukkan minat untuk melakukan perjalanan haji. Ketika melaksanakan ibadah haji setiap jemaah tentunya berharap untuk memperoleh predikat haji yang mabrur. Haji yang mabrur berarti haji yang dilaksanakan sesuai dengan syariat Allah dan ajaran Rasulullah SAW.<sup>8</sup> Oleh karena itu, dibutuhkan pelayanan bimbingan manasik haji guna memberikan pemahaman dan bekal, baik pengetahuan maupun ketrampilan kepada calon jemaah terkait dengan tata cara menunaikan ibadah haji, sehingga jemaah dapat melaksanakan haji sesuai dengan tuntunan ajaran agama Islam.

Kegiatan pelayanan bimbingan manasik haji dalam pelaksanaannya membutuhkan suatu strategi supaya dapat berjalan dengan baik dan mencapai tujuan yang diharapkan. Suatu strategi akan memperoleh hasil yang maksimal apabila terencana, tersusun, dan terkonsep dengan baik. Dengan demikian, dalam pelaksanaan kegiatan bimbingan manasik haji diperlukan strategi yang tepat dan sesuai untuk menghadapi berbagai permasalahan yang ada di lapangan.

Pelayanan yang berkualitas dapat menjadi salah satu teknik yang dapat digunakan oleh penyelenggara haji dan umrah untuk memberikan kepuasan

---

<sup>8</sup> Indria Fadhilatul Latifah dan Nurul Maisyal, "Semiotika Penafsiran Kemabruran Dalam Ibadah Umrah Dan Haji," *Jurnal Keilmuan Dan Keislaman*, 2025, hlm.31

kepada para calon jemaah haji. Ciri-ciri pelayanan berkualitas yang dapat memberikan kepuasan kepada jemaah haji antara lain memiliki tenaga yang mumpuni, tersedianya sarana dan prasarana, bertanggung jawab terhadap setiap jemaah dari awal sampai akhir, mampu melayani dengan baik, berkomunikasi dengan jelas, dan menanamkan rasa percaya diri pada jemaah.<sup>9</sup>

KBIHU Al-Mabrur Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia (IPHI) Kabupaten Temanggung merupakan salah satu organisasi yang menyediakan layanan bimbingan ibadah haji di Kabupaten Temanggung. Layanan yang diberikan meliputi sosialisasi kepada calon jemaah haji dan umrah tentang program pelayanan bimbingan di IPHI, penjabaran metode bimbingan yang meliputi materi teori, praktik, dan mandiri, pemberian informasi teknis terkait perjalanan dan pelaksanaan ibadah haji, serta bimbingan dan pembentukan ketua rombongan dan ketua regu.

Bimbingan manasik ibadah haji di KBIHU Al-Mabrur IPHI mengalami beberapa kendala dalam pelaksanaannya, diantaranya faktor latar belakang calon jemaah haji yang akan mengikuti bimbingan manasik haji. Kendala yang pertama adalah adanya perbedaan tingkat pemahaman rangkaian ibadah haji dari calon jemaah. Permasalahan tersebut dikarenakan terkadang calon jemaah ada yang tidak menyelesaikan pendidikan, beberapa diantaranya tidak bisa membaca dan juga menulis, sehingga menyulitkan pembimbing dalam menyampaikan materi. Selain itu, kendala lainnya adalah latar belakang

---

<sup>9</sup> Yuyun Yuningsih, Haliza Bagja, dan Burhanudin Aulia, "Strategi Pelayanan Calon Jemaah Haji Musim Pandemi," *Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra* 1, no. 1 (28 Maret 2022): hlm 53.

pekerjaan calon jemaah yang beragam, sehingga menyebabkan beberapa jemaah tertinggal dalam mengikuti serangkaian kegiatan bimbingan manasik haji. Hal ini menjadikan calon jemaah haji kurang efektif dalam menangkap dan memahami serangkaian materi yang disampaikan pembimbing.

Oleh karena itu, berdasarkan problematika yang terjadi di atas penulis tertarik akan meneliti bagaimana strategi pelayanan bimbingan manasik haji dan solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi beberapa tantangan yang ada di KBIHU Al-Mabrur IPHI Kabupaten Temanggung dengan judul “**Strategi Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) Al-Mabrur IPHI Kabupaten Temanggung**”.

#### **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

Bagaimana strategi pelayanan bimbingan manasik haji pada KBIHU Al-Mabrur IPHI Kabupaten Temanggung ?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang akan diteliti, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pelayanan bimbingan haji pada KBIHU Al-Mabrur IPHI Kabupaten Temanggung.

#### **D. Kegunaan penelitian**

##### 1. Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan untuk menambah ilmu dan wawasan pada strategi pelayanan khususnya pada pengimplementasian strategi pelayanan bimbingan ibadah haji.

##### 2. Praktis

Sebagai bahan pertimbangan dalam peningkatan dan perbaikan sistem penerapan strategi pelayanan bimbingan ibadah haji. Sehingga dengan strategi pelayanan bimbingan manasik haji para calon jemaah haji dapat dengan mudah memahami dan mempraktikkan bimbingan manasik haji yang diberikan.

#### **E. Kajian Pustaka**

1. Penelitian skripsi dengan judul “Manajemen Pelayanan Manasik Haji KBI Al Ikhwan Kota Bandung” oleh Yusuf Wanandi pada tahun 2023. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen dalam manasik haji melibatkan perencanaan rinci mengenai logistik, transportasi, akomodasi, dan pendampingan spiritual. Pengorganisasian melibatkan pemilihan tenaga pengajar yang berkompeten dan koordinasi antara berbagai pihak terkait. Pengarahan dilakukan melalui pembimbingan intensif yang mencakup aspek ritual dan spiritual. Pengendalian dilakukan dengan pemantauan terhadap perkembangan jemaah dan penyesuaian rencana jika diperlukan. Faktor pendukung meliputi dukungan pemerintah, tenaga pengajar yang terlatih, serta sarana dan prasarana yang memadai. Di sisi lain, faktor

penghambat termasuk perubahan regulasi, tantangan logistik, dan kesadaran jama'ah terhadap prosedur manasik. Kesimpulannya, manajemen manasik haji melibatkan serangkaian tahap mulai dari perencanaan hingga pengendalian, dengan keterlibatan berbagai pihak dan aspek-aspek yang saling terkait. Faktor pendukung dan penghambat memainkan peran penting dalam keberhasilan pelaksanaan manasik haji. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, perlu adanya pengembangan terus-menerus dalam manajemen yang mengintegrasikan aspek ritual, logistik, dan spiritual secara holistik.<sup>10</sup>

Persamaan penelitian Yusuf Wanandi dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama membahas mengenai pelayanan manasik haji. Adapun perbedaan antara keduanya adalah jika penelitian Yusuf Wanandi penelitiannya terhadap manajemen pelayanan manasik haji KBIHU Al Ikhwan. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti akan berfokus pada strategi pelayanan bimbingan manasik haji dengan lokasi penelitian di KBIHU Al-Mabrur IPHI Kabupaten Temanggung.

2. Skripsi berjudul “Prosedur Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar Pasca Pandemi *Covid-19*”, oleh Mesy Monika Salwa pada tahun 2022. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan bimbingan manasik haji di kantor kementerian agama kabupaten Kampar terdiri dari tahap administrasi dan pelaksanaan

---

<sup>10</sup> Yusuf Wanandi, “*Manajemen Pelayanan Manasik Haji KBIHU Al Ikhwan Kota Bandung*” (Lampung, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2023).

bimbingan manasik. Jemaah diberikan informasi mengenai jadwal pelaksanaan manasik dan wajib melakukan tes PCR (*Polymerase Chain Reaction*) sebelum melakukan manasik. Pelaksanaan bimbingan manasik terdiri dari manasik masal dan manasik kelompok.<sup>11</sup>

Persamaan penelitian Mesy Monika Salwa dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah pada objek penelitiannya, sama-sama meneliti mengenai pelayanan bimbingan manasik haji. Sedangkan perbedaan antara keduanya adalah jika penelitian Mesy Monika Salwa fokus pembahasan dan tempat penelitiannya, bila penelitian Mesy Monika Salwa membahas terkait prosedur pelayanan bimbingan manasik haji pasca *covid-19* kantor kementerian agama kabupaten Kampar. Sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan peneliti pembahasannya lebih berfokus pada strategi pelayanan bimbingan manasik haji di KBIHU Al-Mabrur IPHI Temanggung.

3. Skripsi dengan judul “Efektivitas Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Dalam Peningkatan Kualitas Ibadah Haji Bagi Lansia Pada KBIHU Miftahussaadah Sukabumi”. Penelitian ini ditulis oleh Syifa Oktaviani pada tahun 2023. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa KBIHU Miftahussaadah sudah melakukan pelayanan bimbingan manasik yang dinilai efektif untuk meningkatkan kualitas ibadah jemaah haji lansia dilihat dari unsur bimbingan yang sudah ada, dan pelaksanaan pelayanan

---

<sup>11</sup> Mesy Monika Salwa, “*Prosedur Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar Pasca Pandemi Covid-19*” (Riau, UIN Syarif Kasim Riau, 2022).

bimbingan manasik yang sesuai dengan standar operasional serta melihat 5 aspek pengukuran efektivitas.<sup>12</sup>

Persamaan penelitian Syifa Oktaviani dengan penelitian yang akan dilakukan adalah pada objek penelitiannya, yaitu sama-sama meneliti mengenai pelayanan bimbingan manasik haji. Adapun perbedaan antara keduanya adalah penelitian oleh Syifa Oktaviani meneliti terkait efektivitas pelayanan bimbingan manasik haji dalam peningkatan kualitas ibadah haji bagi lansia pada KBIHU Miftahussaadah Sukabumi. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti akan mengulas lebih dalam mengenai strategi pelayanan bimbingan manasik haji di KBIHU Al-Mabrur IPHI Temanggung. Selain itu perbedaan keduanya adalah pada tempat penelitiannya, jika penelitian Syifa Oktaviani dilakukan di KBIHU Miftahussaadah Sukabumi, tempat penelitian yang dilakukan peneliti adalah di KBIHU Al-Mabrur IPHI Temanggung.

4. Skripsi berjudul “Evaluasi Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Masa Pandemi Covid-19 Pada KBIHU Al - Amin Sukabumi Tahun 2022” yang ditulis oleh Siti Sofiah Rahmawati, pada tahun 2022. Penelitian ini menunjukkan bahwa hasil dari evaluasi di KBIHU Al - Amin Sukabumi adalah memberikan pelayanan bimbingan manasik haji selama pandemi Covid-19 secara daring dan luring. Serta KBIHU Al - Amin dapat membuat kelompok jemaah haji sesuai usia, memberikan materi tambahan bimbingan

---

<sup>12</sup> Syifa Oktaviani, “Efektivitas Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Dalam Peningkatan Kualitas Ibadah Haji Bagi Lansia Pada KBIHU Miftahussaadah Sukabumi” (Jakarta, UIN Syarif Hidayatullah, 2023).

manasik haji tentang teknologi (penggunaan aplikasi *zoom meeting* dan *smartphone*). mempersiapkan mental jemaah untuk situasi dan kondisi yang tidak terduga serta pembagian kuota internet bagi jemaah haji.<sup>13</sup>

Persamaan penelitian Siti Sofiah Rahmawati dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah pada objek penelitiannya yaitu pada pelayanan bimbingan manasik haji. Adapun perbedaannya adalah pada fokus pembahasan dan tempat penelitiannya. Penelitian Siti Sofiah Rahmawati membahas terkait evaluasi terhadap pelayanan bimbingan manasik haji di KBIHU Al-Amin Sukabumi pada masa pandemi *covid*. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan akan meneliti mengenai strategi pelayanan bimbingan manasik haji yang dilakukan oleh KBIHU Al-Mabrur IPHI Temanggung.

5. Jurnal dengan judul “Problematika Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Sepanjang Tahun di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu Kota Padang” yang dipublikasikan oleh Al Munir : Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam, Vol. 12, No. 1 tahun 2021, oleh Efrizal, Nazirman, Abdul Manan Sihombing. Dari hasil riset ini diketahui bahwa PLHUT mengalami beberapa kendala, seperti masalah anggaran, materi bimbingan, Jemaah tidak memiliki waktu maksimal dalam mengikuti bimbingan, alokasi waktu yang tersedia dan fasilitas yang terbatas. Masalah penyajian materi yang kurang sistematis, jadwal dan modul bimbingan. Solusi yang diberikan

---

<sup>13</sup> Siti Sofiah Rahmawati, “Evaluasi Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Masa Pandemi Covid-19 Pada KBIHU Al-Amin Sukabumi Tahun 2022” (Jakarta, UIN Syarif Hidayatullah, 2022).

PLHUT untuk mengatasi masalah tersebut adalah dengan menambah waktu bimbingan pada bulan Ramadhan setiap hari, panitia akan menyediakan jadwal dan modul bimbingan.<sup>14</sup>

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu pada objek penelitiannya, yang sama-sama membahas mengenai pelayanan bimbingan manasik haji. Sedangkan perbedaan keduanya adalah pada fokus dan tempat penelitiannya. Jurnal penelitian ini fokus pembahasannya adalah pada problematika pelayanan bimbingan manasik haji di pusat layanan haji dan umrah terpadu Kota Padang. Sedangkan penelitian yang peneliti lakukan lebih berfokus pada strategi pelayanan bimbingan manasik haji yang dilakukan oleh KBIHU Al-Mabrur IPHI Temanggung.

6. Jurnal dengan judul “Pengaruh Bimbingan Manasik Haji terhadap Kemandirian Jemaah KBIHU Al-Muhajirin Palembang” yang dipublikasikan oleh *Social Science and Contemporary Issues Journal*, Vol. 1, No. 1, pada tahun 2023. Dari hasil penelitian diketahui bahwa sikap kemandirian jemaah haji KBIHU Al Muhajirin Palembang pada tahun 2022, dari 50 jemaah yang diteliti diperoleh hasil bahwa rata-rata jemaah telah memahami materi dan doa-doa tentang ibadah haji, telah dapat mempraktikkan rangkaian ibadah haji dengan lancar serta lebih dari 80% jemaah haji pada tahun 2022 tersebut menyatakan telah dapat melaksanakan

---

<sup>14</sup> Efrizal Ef Syarif, Nazirman Nazir Man, dan Abdul Manan Sihombing, “Problematika Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Sepanjang Tahun di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu kota Padang,” *AL MUNIR : Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam* 12, no. 01 (29 Juni 2021): .hlm 43–53.

rangkaian ibadah haji tanpa bergantung kepada pembimbing haji. Selanjutnya berdasarkan hasil penelitian dan hasil perhitungan dengan menggunakan program IBM SPSS Statistics 25.0 yang memperoleh nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel (  $3,805 > 2,01063$  ) dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa variabel bimbingan manasik haji berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kemandirian jemaah haji pada KBIHU Al Muhajirin Palembang.<sup>15</sup> Persamaan antara jurnal ini dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah pada objek penelitiannya, yaitu sama-sama meneliti tentang bimbingan manasik haji. Sedangkan perbedaan antara keduanya adalah pada fokus penelitian, tempat, dan metode penelitiannya. Jurnal ini penelitiannya berfokus untuk mengetahui pengaruh bimbingan manasik haji terhadap kemandirian jemaah di KBIHU Al-Muhajirin Palembang dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti lebih berfokus pada strategi dalam pelayanan bimbingan manasik haji pada jemaah di KBIHU Al-Mabrur IPHI Temanggung, dengan metode penelitian kualitatif.

7. Skripsi dengan judul “Strategi Pelayanan Bimbingan Manasik PT. Safaroh Ziarah Haramain Depok”. Penelitian ini ditulis oleh Risa Amelia pada tahun 2020. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pelayanan bimbingan manasik haji yang diselenggarakan oleh PT. Safaroh Ziarah Haramain 2019

---

<sup>15</sup> Muhammad Joko Susilo, Ahmad Syarifudin, dan Hidayat Ht, “Pengaruh Bimbingan Manasik Haji Terhadap Kemandirian Jamaah KBIHU Al Muhajirin Palembang,” *Social Science and Contemporary Issues Journal* 1, no. 1 (12 Maret 2023): . hlm 11–19.

telah dilakukan dengan maksimal. Persamaan penelitian Risa Amelia dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah sama-sama meneliti mengenai strategi pelayanan bimbingan manasik haji. Sedangkan perbedaan antara keduanya adalah terletak pada lokasi penelitian jika penelitian Risa Amelia di PT Safaroh Ziarah Harmain Depok, sedangkan peneliti di KBIHU Al-Mabrur IPHI Kabupaten Temanggung. Mengenai pembahasan hampir sama tentang strategi pelayanan bimbingan manasik haji yang dilaksanakan di KBIHU Al-Mabrur IPHI Kabupaten Temanggung.

Ketujuh penelitian yang dibahas di atas, menunjukkan beberapa hasil, diantaranya manajemen pelayanan bimbingan manasik haji, prosedur pelayanan bimbingan manasik haji pasca pandemik *covid-19*, efektivitas pelayanan bimbingan manasik haji, evaluasi pelayanan bimbingan manasik haji, Problematika bimbingan manasik haji, pengaruh bimbingan manasik haji, serta strategi pelayanan bimbingan manasik haji. Penelitian yang ditelaah tersebut memiliki hasil yang berbeda-beda sesuai dengan masalah yang dihadapi pada KBIHU yang diteliti. Sehingga penelitian di atas hampir mirip dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yakni sama-sama membahas pelayanan bimbingan manasik haji tetapi dengan lokasi penelitian yang berbeda. Peneliti melakukan penelitian pada KBIHU Al-Mabrur IPHI Kabupaten Temanggung. Peneliti menegaskan bahwa penelitian ini belum pernah dilakukan dan berbeda dengan peneliti yang ada.

## F. Kerangka Teori

Adapun untuk mengetahui strategi pelayanan bimbingan manasik haji di KBIHU Al-Mabrur IPHI Kabupaten Temanggung Tahun 2025, maka terlebih dahulu peneliti akan menguraikan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian.

### 1. Pengertian Strategi

Kata strategi berasal dari bahasa Yunani, yakni “*strategos*” yang berarti “jenderal”. Jadi, jika diartikan dari sudut militer maka strategi adalah cara menempatkan pasukan atau menyusun kekuatan tantara di medan perang agar bisa mengalahkan musuh.<sup>16</sup> Strategi adalah perencanaan jangka panjang dan mengacu pada serangkaian tindakan yang ditujukan pada tujuan tertentu, biasanya berupa pencapaian kemenangan.<sup>17</sup>

Sedangkan strategi menurut beberapa ahli diantaranya adalah :

- a. Menurut Fandy Tjiptono, strategi dapat diartikan sebagai refleksi dari kesadaran organisasi terhadap bagaimana, kapan dan dimana harus menghadapi persaingan, siap bersaing dan untuk apa hal itu dilakukan.<sup>18</sup>
- b. Menurut William F. Glueck dan Lawrence Jauch strategi adalah suatu rencana yang dipersatukan, luas, dan integrasi, yang menghubungkan

---

<sup>16</sup> Sheila Novila dan Abdul Mujib, “*Manajemen Strategi Pelayanan Prima PT. Dago Wisata Internasional Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Haji Dan Umrah,*” *Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra* 1, no. 2 (2022): hlm 140.

<sup>17</sup> Muhammad Ifan Ubaidillah, “*Strategi Pelayanan Biro Haji Dan Umrah Dalam Meningkatkan Jumlah Konsumen Di Shafira Tour & Travel Cabang Jember,*” *Maddah: Journal of Advanced Da'wah Management Research* 2, no. 2 (1 Oktober 2023): hlm 141.

<sup>18</sup> Yuningsih, Bagja, dan Aulia, “*Strategi Pelayanan Calon Jemaah Haji Musim Pandemi*”. hlm 54.

antara keunggulan strategi perusahaan dengan tantangan lingkungan serta yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama dari perusahaan dapat dicapai melalui pelaksanaan yang tepat oleh organisasi.<sup>19</sup>

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, maka strategi dapat didefinisikan sebagai serangkaian rencana yang dilakukan oleh suatu organisasi atau lembaga instansi untuk mencapai tujuan tertentu melalui pelaksanaan yang tepat.

## 2. Proses Strategi

Menurut Riva'i proses strategi terbagi ke dalam 3 tahapan pokok yaitu formulasi (*formulating*), implementasi (*implementing*), dan evaluasi (*evaluating*).<sup>20</sup> Penjelasanannya adalah sebagai berikut :

### a. Formulasi (*Formulating*)

Formulasi strategi merupakan tahap awal dalam proses strategi, terdapat pengembangan visi dan misi, mengenali peluang dan ancaman eksternal perusahaan, menetapkan kekuatan dan kelemahan internal, menetapkan misi jangka panjang, merumuskan alternatif strategi, dan melakukan pemilihan strategi apa yang hendak digunakan.<sup>21</sup>

---

<sup>19</sup> Novila dan Mujib, "Manajemen Strategi Pelayanan Prima PT. Dago Wisata Internasional Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Haji Dan Umrah". hlm 140.

<sup>20</sup> Mega Utami Maharani dkk., "Strategi Pemasaran Biro Perjalanan Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Minat Calon Jemaah," Mabru: Academic Journal of Hajj and Umra 1, no. 1 (28 Maret 2022): hlm 90.

<sup>21</sup> Ibid., hlm 91.

b. Implementasi (*Implementing*)

Implementasi strategi sering disebut sebagai tahap tindakan.<sup>22</sup>

Implementasi strategi ialah suatu aktivitas yang dibutuhkan demi terlaksananya rencana strategi. Pada tahapan ini elemen organisasi diharuskan untuk melakukan tindakan-tindakan untuk merealisasikan rencana strategi yang telah ditentukan.<sup>23</sup>

c. Evaluasi (*Evaluating*)

Evaluasi strategi merupakan tahap akhir yang dilakukan untuk melihat tingkat keberhasilan penerapan strategi suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang diharapkan.<sup>24</sup> Suatu keberhasilan yang telah dicapai bisa diukur kembali untuk menentukan tujuan-tujuan berikutnya.

Dengan kata lain, evaluasi ini sebagai titik tumpu atau tolak ukur strategi yang hendak dilakukan kembali oleh suatu organisasi.<sup>25</sup>

3. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan juga diartikan sebagai setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh suatu

---

<sup>22</sup> Novila dan Mujib, “*Manajemen Strategi Pelayanan Prima PT. Dago Wisata Internasional Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Haji Dan Umrah*”. hlm 141.

<sup>23</sup> Maharani dkk., “*Strategi Pemasaran Biro Perjalanan Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Minat Calon Jemaah*” hlm 91.

<sup>24</sup> Novila dan Mujib, “*Manajemen Strategi Pelayanan Prima PT. Dago Wisata Internasional Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Haji Dan Umrah*”. hlm. 141.

<sup>25</sup> Maharani dkk., “*Strategi Pemasaran Biro Perjalanan Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Minat Calon Jemaah*” hlm 91.

pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berpihak kepemilikan sesuatu.<sup>26</sup>

Menurut Ali Rokhmad dan Abdul Choliq pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan adalah suatu proses kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat atau konsumen dengan hak-hak dasar dan hak pemberian berupa jasa dan layanan yang diberikan.<sup>27</sup> Adapun menurut Maskur (2022) pelayanan merupakan sebuah hal yang sangat penting dalam proses menuju keberhasilan sebuah lembaga dan kepuasan pelanggan.<sup>28</sup>

Pelayanan menurut Gronroos merupakan sesuatu kegiatan ataupun serangkaian kegiatan yang bertabiat tidak kasat mata ( tidak bisa diraba ) yang terjalin selaku akibat terdapatnya interaksi antara konsumen dengan karyawan ataupun hal - hal lain yang disediakan oleh industri pemberi layanan yang dimaksudkan untuk membongkar kasus konsumen ataupun pelanggan.<sup>29</sup>

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat di simpulkan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang terjadi akibat terjadinya

---

<sup>26</sup> Kolter, Philip, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga ), hlm . 183.

<sup>27</sup> Yuningsih, Bagja, dan Aulia, “*Strategi Pelayanan Calon Jemaah Haji Musim Pandemi*” hlm. 55.

<sup>28</sup> Siti Nurasih dan Imas Maesaroh, “*Strategi Pelayanan Ibadah Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jama'ah Di Kementerian Agama Kabupaten Ebak*” *Aksioma Al-Musaqoh* 7, no. 2 (28 Desember 2024): hlm. 9.

<sup>29</sup> Nisya Nainita Simbolon dan Imsar Imsar, “*Manajemen Pelayanan Haji Dan Umroh Di Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara*” *Jurnal Pendidikan Tambusai* 5, no. 3 (10 Desember 2021): hlm. 8933.

interaksi antara pihak satu dengan pihak lain dengan memberikan jasa atau layanan, yang bertujuan untuk memenuhi atau melayani kebutuhan konsumen atau pelanggan.

Adapun kualitas pelayanan dapat diukur dari beberapa dimensi, yaitu :

a. *Tangible* ( Bukti nyata)

Menurut Kotler & Keller dalam Carmelia Cesariana, dkk. *tangibles* (bukti nyata) mencakup fasilitas fisik dan teknologi komunikasi yang digunakan oleh karyawan.<sup>30</sup> Adapun Lupiyoadi dan Hamdani menjelaskan bahwa *tangibles* (bukti nyata) mengacu pada kemampuan suatu perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak ketiga. Singkatnya, mengacu pada penampilan fisik bangunan, peralatan, personel, dan materi komunikasi.<sup>31</sup> Pendapat tersebut didukung oleh pernyataan dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry bahwa *tangibles* (bukti nyata), khususnya penampakan fasilitas fisik, peralatan, staf, dan material instalasi. Menjelaskan bentuk fisik dan layanan yang akan diterima pelanggan. Contohnya meliputi penampilan fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.<sup>32</sup>

---

<sup>30</sup> Carmelia Cesariana, Fadlan Juliansyah, dan Rohani Fitriyani, “*Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran)*” *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 3, no. 1 (22 Februari 2022): hlm 216.

<sup>31</sup> Ferdinand Romelus Anigomang, Sefnat Aristarkus Tang, dan Elia Maruli, “*Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa*” *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 9, no. 1 (14 Februari 2023): hlm. 700.

<sup>32</sup> Ahmad Afan Zain, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*” *Al-Maqashid: Journal of Economics and Islamic Business* 2, no. 2 (1 Oktober 2022): hlm. 49.

b. *Reliability* (Keandalan)

*Reliability* (keandalan) menurut Kotler & Keller dalam Carmelia Cesariana, dkk. adalah kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan dengan cepat, akurat, dan memuaskan sesuai yang diharapkan.<sup>33</sup> Pendapat tersebut senada dengan Lupiyoadi dan Hamdani, yang menyatakan keandalan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan atau dapat juga diartikan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu dan dapat diandalkan.<sup>34</sup>

c. *Responsiveness* (Daya tanggap)

*Responsiveness* (daya tanggap) menurut Kotler & Keller dalam Carmelia Cesariana, dkk. yaitu keterampilan personel dalam menanggapi kebutuhan pembeli dan kesediaan untuk melayaninya dengan baik.<sup>35</sup> Parasuraman et.al. dalam Anigomang et.al., *responsiveness* (daya tanggap) adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para pelanggan dengan informasi yang jelas.<sup>36</sup>

---

<sup>33</sup> Cesariana, Juliansyah, Dan Fitriyani, “*Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace*” hlm. 216.

<sup>34</sup> Anigomang, Tang, Dan Maruli, “*Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa*” hlm. 701.

<sup>35</sup> Cesariana, Juliansyah, Dan Fitriyani, “*Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace*” hlm. 216.

<sup>36</sup> Ibid., hlm 701.

d. *Assurance* (Jaminan)

*Assurance* (jaminan) menurut Kotler dalam Carmelia Cesariana, dkk. didefinisikan sebagai pengetahuan produk yang tepat, kesopanan karyawan ketika menawarkan layanan, keterampilan memberikan informasi, kemampuan memberikan layanan, dan kemampuan untuk membangun kepercayaan dan kepercayaan pelanggan terhadap organisasi.<sup>37</sup> Sedangkan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry *assurance* (jaminan) mengacu pada pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan kepercayaan staf/karyawan dalam tidak adanya bahaya, risiko, atau pertanyaan.<sup>38</sup>

e. *Empathy* (Empati)

*Empathy* (empati), reaksi penuh kasih dengan memberikan perhatian yang lebih personal kepada konsumen dengan memahami ekspektasi mereka dan berbicara dengan mereka dengan lebih nyaman.<sup>39</sup> Adapun Zeithaml, Parasuraman dan Berry mengatakan bahwa *empathy* (empati) mengacu pada kemudahan membangun hubungan, berkomunikasi secara efektif, perhatian personal, dan memahami kebutuhan pelanggan. Pelayanan karyawan harus memberikan nilai kepada pelanggan.<sup>40</sup>

---

<sup>37</sup> Ibid., hlm 701.

<sup>38</sup> Zain, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen” . hlm 50.

<sup>39</sup> Cesariana, Juliansyah, Dan Fitriyani, “Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace” hlm. 216.

<sup>40</sup> Ibid., hlm 50.

#### 4. Bimbingan

Pengertian “bimbingan” merupakan terjemahan dari kata “bimbingan” yang berasal dari kata kerja “to guide” yang artinya menunjukkan, membimbing, memimpin, atau membantu. Dalam pengertian ini, bimbingan mengacu pada pemberian bimbingan dan bantuan yang tepat. Sedangkan dari segi bahasa, bimbingan adalah suatu proses membantu individu dalam menemukan dan mengembangkan kemampuannya guna mencapai kepuasan pribadi dan keuntungan sosial.<sup>41</sup>

Tujuan bimbingan dalam konteks ini adalah membantu seseorang dengan caranya sendiri yang unik agar orang yang ditolong dapat menemukan dan mengembangkan kelebihannya untuk memperoleh keuntungan sosial. Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan bimbingan sebagai “petunjuk (penjelasan) tentang cara melakukan sesuatu kepemimpinan dan sebagainya.”<sup>42</sup>

Bimbingan adalah proses menawarkan bantuan berkelanjutan dari seorang pembimbing terlatih kepada orang-orang yang membutuhkan. Tujuannya adalah untuk memaksimalkan potensi individu dengan memanfaatkan berbagai media dan strategi bimbingan. Hal ini dilakukan dalam suasana pengasuhan yang sesuai dengan norma-norma yang ada,

---

<sup>41</sup> Abu Yazid Adnan Quthny, “Akad Kerjasama Dalam Bimbingan Pelaksanaan Ibadah Haji Perspektif Hukum Islam” *Asy-Syari’ah : Jurnal Hukum Islam* 7, no. 1 (12 Januari 2021): . hlm 6.

<sup>42</sup> Quthny, hlm 6.

dengan tujuan akhir memperoleh kemandirian sehingga individu dapat memberikan manfaat baik bagi dirinya sendiri maupun lingkungannya.<sup>43</sup>

Bimbingan manasik haji merupakan pemberian bantuan dari seseorang kepada orang lain melalui proses tertentu dalam memecahkan masalah-masalah yang ada dalam melaksanakan ibadah haji agar tercapai kemampuan untuk menerima diri, menyerahkan diri dan merealisasikan pada lingkungan sesuai dengan potensi yang dimiliki untuk dapat menjadi muslim yang baik.<sup>44</sup>

Pengertian bimbingan manasik haji dalam keputusan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah No.D/223 Tahun 2015 tentang Pedoman Sertifikasi Pembimbing Manasik Haji menyatakan bahwa “Bimbingan manasik haji adalah proses penyampaian materi dan praktik manasik haji meliputi manasik ibadah perjalanan dan pelayanan haji, kesehatan, serta hak dan kewajiban jemaah haji”.<sup>45</sup>

Kedua pengertian diatas, sesungguhnya substansinya sama yaitu memberikan bantuan ilmu pengetahuan tentang tata cara ibadah haji kepada jemaah. Dengan demikian, dapat diambil pengertian bahwa bimbingan haji atau bimbingan manasik haji adalah proses penyampaian pemberian ilmu

---

<sup>43</sup> Fauzidan Wildanul Fau, Nase Nase, dan Ridwan Rustandi, “*Manajemen Strategik Bimbingan Manasik Dalam Membangun Kemandirian Jemaah Haji Di KBIHU PP Persis*,” *Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra* 3, no. 1 (30 Agustus 2024): hlm. 96.

<sup>44</sup> Nasihin, Ainun. *Strategi Bimbingan Manasik Haji pada Kantor Kementerian Agama Jakarta Timur*. (BS thesis. Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022), hlm 31.

<sup>45</sup> Kementerian Agama RI, 2017, hlm 13.

pengetahuan kepada individu atau kelompok (jemaah haji), perjalanan dan pelayanan, kesehatan serta hak dan kewajiban jemaah, agar mereka mampu memahaminya sejak sebelum keberangkatan, selama dalam perjalanan dan selama di Arab Saudi sampai dengan kepulangan ke Indonesia.

#### 5. Manasik haji

Konsep "manasik" dalam Al-Qur'an memiliki akar kata dari *fi'il madi "nasaka yansuku naskan"*.<sup>46</sup> Kata ini memiliki tiga makna yang berbeda, yang masing-masing digunakan dalam konteks yang berbeda pula. Pertama, "manasik" diinterpretasikan secara umum sebagai tindakan peribadatan atau ibadah. Kedua, "manasik" diartikan sebagai sembelihan, yang dimaksudkan sebagai cara untuk mendekatkan diri atau taqarrub kepada Allah SWT, terutama dalam konteks ibadah haji. Ketiga, "manasik" bisa dimaknai sebagai bentuk peribadatan khusus yang terkait dengan ibadah haji dan umrah, termasuk semua aspeknya, baik yang diwajibkan, sunnah, maupun yang dianjurkan.<sup>47</sup>

Ibadah haji merupakan rukun islam yang kelima dan merupakan ibadah mahdhah. Ibadah haji adalah ibadah yang dilakukan ditinjau dari sisi hukum dan merupakan wujud rasa ketaatan kepada Allah SWT. Hukum melaksanakan ibadah haji adalah *fardhu a'in* atas mukmin yang telah memenuhi syarat-syarat yang telah ditentukan. Ibadah haji hanya

---

<sup>46</sup> Ahmad Warson Munawwir, *Al-Munawwir: Kamus Arab-Indonesia*, 2 ed. (Yogyakarta: Penerbit Pustaka Progressif, 1997). hlm 1414.

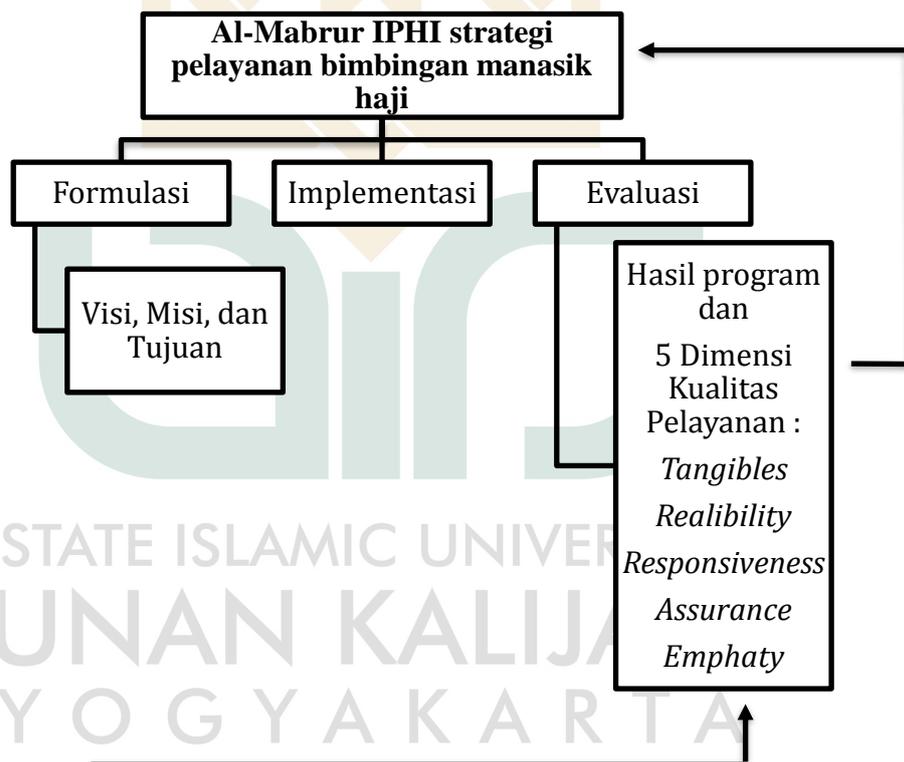
<sup>47</sup> Fau, Nase, dan Rustandi, "Manajemen Strategik Bimbingan Manasik Dalam Membangun Kemandirian Jemaah Haji Di KBIHU PP Persis" hlm. 96.

diwajibkan sekali seumur hidup, sedangkan yang kedua kali dan seterusnya hukumnya sunnah.<sup>48</sup>

Skema penelitian yang digunakan dapat dilihat pada Gambar 1 tentang Rancangan Model Strategi Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di KBIHU Al-Mabrur IPHI Kabupaten Temanggung sebagai berikut :

Gambar 1

Rancangan Model Strategi Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dan Umrah (KBIHU) Al-Mabrur IPHI Kabupaten Temanggung



Sumber : Diolah Peneliti 2025

<sup>48</sup> Quthny, "Akad Kerjasama Dalam Bimbingan Pelaksanaan Ibadah Haji Perspektif Hukum Islam" hlm . 3.

## G. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif menurut Mulyana merupakan penelitian yang menggunakan metode ilmiah untuk mengungkapkan suatu fenomena dengan cara mendeskripsikan data dan fakta melalui kata-kata secara menyeluruh terhadap subjek penelitian.<sup>49</sup> Penelitian kualitatif bertujuan untuk menganalisis dan menafsirkan temuan fakta, gejala, masalah dan peristiwa yang sedang terjadi di lapangan secara alami pada konteks waktu tertentu.<sup>50</sup> Penelitian kualitatif adalah penelitian yang tidak menggunakan statistik tetapi melalui pengumpulan data, analisis, kemudian diinterpretasikan.<sup>51</sup>

Penelitian deskriptif adalah penelitian dengan metode untuk menggambarkan suatu hasil penelitian.<sup>52</sup> Penelitian deskriptif kualitatif adalah salah satu dari jenis penelitian yang termasuk dalam jenis penelitian kualitatif. Penelitian deskriptif dapat dikatakan sebagai suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada. Fenomena itu bisa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan

---

<sup>49</sup> Feny Fiantika dkk., “*Metodologi Penelitian Kualitatif*”, 1 ed. (Padang, Sumatera Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022), hlm 4.

<sup>50</sup> Fiantika dkk., “*Metodologi Penelitian Kualitatif*”, hlm 12.

<sup>51</sup> Urip Sulistiyono, “*Metode Penelitian Kualitatif*” (PT Salim Media Indonesia, 2023), hlm 1.

<sup>52</sup> Muhammad Ramdhan, “*Metode Penelitian*” (Cipta Media Nusantara, 2021), hlm. 7.

fenomena yang lainnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyajikan gambaran secara lengkap mengenai suatu kejadian atau dimaksudkan untuk mengekspos dan mengklarifikasi suatu fenomena yang terjadi.<sup>53</sup>

## 2. Ruang lingkup Penelitian

### a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan sumber data dalam suatu penelitian. Subjek penelitian dapat berupa individu, masyarakat, ataupun institusi.<sup>54</sup> Subjek penelitian adalah orang yang paling paham mengenai apa sedang diteliti atau orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.<sup>55</sup> Dalam penelitian kualitatif, subjek (informan) diharapkan memberikan informasi seluas-luasnya, sedalam dalamnya, dan sedetail mungkin tentang berbagai informasi yang hendak kita gali.<sup>56</sup>

Dalam penelitian ini subjek yang dijadikan sebagai sumber informasi untuk memperoleh data terkait dengan manajemen pelayanan bimbingan ibadah haji di KBIHU Al-Mabrur IPHI Kabupaten Temanggung antara lain ketua KBIHU, wakil ketua KBIHU, sekretaris umum, jemaah haji tahun 2024.

---

<sup>53</sup> Rusandi dan Muhammad Rusli, “Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif dan Studi Kasus” *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan dan Studi Islam* 2, no. 1 (17 Juni 2021): hlm. 2–3.

<sup>54</sup> Nursapia Harahap, (2020) “*Penelitian Kualitatif*”, 1st ed. (Medan Sumatera Utara: Wal ashri Publishing), hlm. 56.

<sup>55</sup> Thobby Wakarmamu, “*Metode Penelitian Kualitatif*” (Eureka Media Aksara, 2022), hlm. 44.

<sup>56</sup> Harahap, “*Penelitian Kualitatif*”, hlm 62.

b. Objek Penelitian

Objek pada penelitian meliputi seluruh kegiatan yang berkaitan dengan manajemen pelayanan bimbingan ibadah haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Al-Mabrur IPHI Kabupaten Temanggung pada tahun 2024.

3. Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Sumber utama dalam penelitian ini adalah KBIHU Al-Mabrur IPHI Kabupaten Temanggung. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah wawancara dengan ketua dan jajaran pengurus KBIHU Al-Mabrur IPHI di Kabupaten Temanggung.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan. Sumber data dalam penelitian ini merupakan data pendukung yang peneliti peroleh dari catatan-catatan, dokumentasi, dokumen-dokumen resmi, dan sumber lainnya yang berkaitan dengan objek penelitian.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah sebuah cara untuk mendapatkan data-data di lapangan agar hasil penelitian dapat bermanfaat dan menjadi teori baru atau penemuan baru.<sup>57</sup> Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data untuk memperoleh data yang sesuai dengan topik penelitian antara lain:

---

<sup>57</sup> Umar Sidiq, Miftachul Choiri, dan Anwar Mujahidin, “*Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*”, Pertama, vol. 53 (Ponorogo, Jawa Timur: CV. Nata Karya, 2019), hlm 58.

a. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan tanya jawab yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi, sehingga dapat dikonstruksikan dalam sebuah makna yang mengacu pada suatu topik tertentu.<sup>58</sup> Definisi wawancara menurut Gorden merupakan percakapan antara dua orang di mana salah satunya bertujuan untuk menggali dan mendapatkan informasi untuk suatu tujuan tertentu.<sup>59</sup> Cara pengambilan data melalui wawancara dapat dilakukan melalui kegiatan komunikasi lisan dalam bentuk terstruktur, semi terstruktur, dan tak terstruktur.<sup>60</sup>

b. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang dilakukan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Pengamatan dan pencatatan dalam teknik observasi dilakukan terhadap objek penelitian, tentang perilaku alamiah, dinamika yang tampak, gambaran perilaku sesuai dengan situasi yang ada dan sebagainya.<sup>61</sup>

Gordon E Mills. menyatakan bahwa observasi adalah sebuah kegiatan yang terencana dan terfokus untuk melihat dan mencatat serangkaian perilaku ataupun jalannya sebuah sistem yang memiliki

---

<sup>58</sup> Fiantika dkk., “*Metodologi Penelitian Kualitatif*”, hlm 13.

<sup>59</sup> Sidiq, Choiri, dan Mujahidin, “*Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*”, hlm 53:59–60.

<sup>60</sup> Harahap, “*Penelitian Kualitatif*”, hlm.81.

<sup>61</sup> Fiantika dkk., “*Metodologi Penelitian Kualitatif*”, hlm 13.

tujuan tertentu, serta mengungkap apa yang ada di balik munculnya perilaku dan landasan suatu sistem tersebut.<sup>62</sup> Data yang diperoleh melalui teknik observasi dapat berupa hasil cek list, rating scale, gambar, foto atau video yang selanjutnya diolah menjadi sebuah narasi atau deskripsi objek penelitian yang sedang diteliti.<sup>63</sup>

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara mengumpulkan informasi secara baik secara visual, verbal maupun tulisan. Menurut Zuriah, dokumentasi merupakan cara mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis seperti arsip, termasuk juga buku tentang teori, pendapat, dalil atau hukum dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian.<sup>64</sup> Dalam penelitian kualitatif dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Studi dokumentasi yaitu mengumpulkan dokumen dan data data yang diperlukan dalam permasalahan penelitian lalu ditelaah secara mendalam sehingga dapat mendukung dan menambah kepercayaan dan pembuktian suatu kejadian.<sup>65</sup>

---

<sup>62</sup> Sidiq, Choiri, dan Mujahidin, “*Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*”, hlm. 53:67.

<sup>63</sup> Fiantika dkk., “*Metodologi Penelitian Kualitatif*”, hlm.13.

<sup>64</sup> Ibid., hlm 14.

<sup>65</sup> Sidiq, Choiri, dan Mujahidin, “*Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*”, hlm 53:73–74.

## 5. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Triangulasi adalah pegujian kredibilitas informasi yang diperoleh peneliti melalui pengecekan informasi dengan membandingkan dari berbagai sumber, cara dan waktu sehingga mengurangi kemungkinan terjadinya bias.<sup>66</sup> Tujuan kebenaran dari data triangulasi tertentu adalah dengan membandingkan dengan data yang diperoleh dari sumber lain pada berbagai fase penelitian di lapangan pada waktu yang berlainan.<sup>67</sup> Jenis triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

### a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.<sup>68</sup> Dengan demikian, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber untuk membandingkan hasil wawancara dari berbagai sumber berbeda yang terlibat dalam penelitian ini. Data dalam penelitian ini diperoleh dari tiga sumber yaitu Ketua KBIHU Al-Mabrur Temanggung, Sekretaris Umum KBIHU, dan Jemaah Haji Tahun 2024.

---

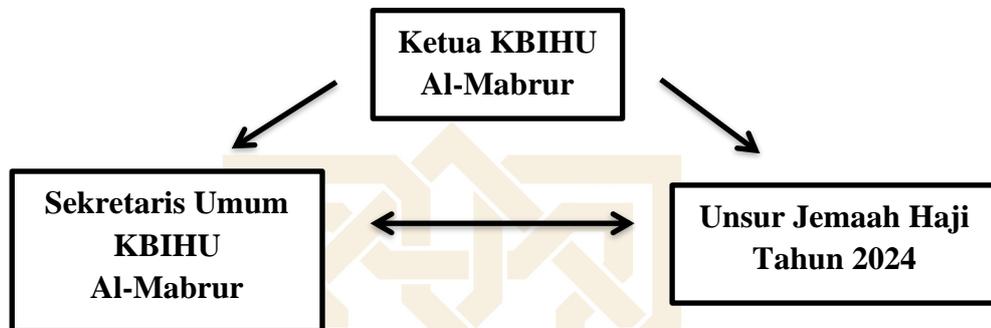
<sup>66</sup> Fiantika dkk., “*Metodologi Penelitian Kualitatif*”, hlm. 183.

<sup>67</sup> Nursapia Harahap, “*Penelitian Kualitatif*”, 1 ed. (Medan Sumatera Utara: Wal ashri Publishing, 2020), hlm. 92.

<sup>68</sup> Sidiq, Choiri, dan Mujahidin, “*Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*”, hlm 53:94.

Gambar 2

## Triangulasi Sumber Data



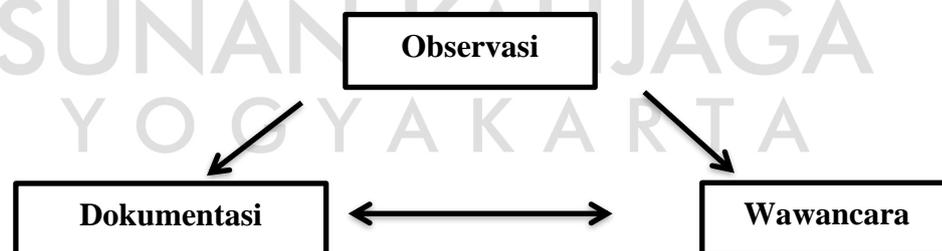
Sumber : Diolah Peneliti 2025

## b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik bertujuan untuk menguji kredibilitas informasi dengan cara mengecek informasi kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.<sup>69</sup> Pada penelitian ini, data diperoleh dari hasil wawancara, kemudian dipastikan dengan melakukan observasi dan hasil dokumentasi. Hal tersebut bertujuan untuk mengecek kebenaran data sehingga diperoleh hasil yang valid.

Gambar 3

## Triangulasi Teknik Pengumpulan Data



Sumber : Diolah Peneliti 2025

<sup>69</sup> Fiantika dkk., "Metodologi Penelitian Kualitatif", hlm 184.

## 6. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan salah satu langkah dalam kegiatan penelitian yang sangat menentukan ketepatan dan kesahihan hasil penelitian.<sup>70</sup> Kegiatan menganalisis data dalam suatu penelitian merupakan kegiatan inti dan pada akhirnya akan melahirkan hasil dari penelitian yang berupa kesimpulan.<sup>71</sup> Analisis data adalah langkah menafsirkan data yang diperoleh dari penelitian di bidang tertentu. Analisis data adalah upaya atau langkah untuk menjelaskan data yang diperoleh dalam bentuk naratif, deskriptif, atau tabular.<sup>72</sup>

Analisis data ini bertujuan agar data mudah dipahami dan merangkum data untuk menarik kesimpulan sehingga hasil yang diperoleh dapat dikomunikasikan kepada orang lain. Data yang telah diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta literatur diedit dengan tujuan untuk meneliti ketepatan, kelengkapan dan kebenaran data, kemudian data tersebut disusun berdasarkan kategorisasi yang sesuai dengan masalah dan kebutuhan penelitian.<sup>73</sup>

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data model Miles dan Huberman, dengan langkah sebagai berikut :

---

<sup>70</sup> Sidiq, Choiri, dan Mujahidin, *“Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan”*, hlm. 53:50.

<sup>71</sup> Ibid., hlm 53:51.

<sup>72</sup> Fiantika dkk., *“Metodologi Penelitian Kualitatif”*, hlm 64.

<sup>73</sup> Ibid. hlm 65.

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, mengurangi, dan menyusun data dalam suatu cara di mana kesimpulan akhir dapat digambarkan.<sup>74</sup>

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data adalah mengorganisir dan menyajikan data dalam bentuk naratif, tabel, matrik, atau bentuk lainnya. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, hubungan antar kategori, dan lainnya. Miles dan Huberman menyatakan “yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif”.<sup>75</sup>

c. Penarikan Kesimpulan / Verifikasi (*Conclusion Drawing/ Verification*)

Menyimpulkan data adalah mengambil intisari dari sajian data yang telah terorganisir dalam bentuk pernyataan kalimat yang singkat tetapi mengandung pengertian luas.<sup>76</sup>

## H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini akan dibagi dalam IV Bab. Adapun rancangan sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

---

<sup>74</sup> Sidiq, Choiri, dan Mujahidin, “*Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*”, hlm 53:51.

<sup>75</sup> Ibid., hlm 53:51.

<sup>76</sup> Ibid., hlm 53:51.

BAB I yaitu pendahuluan. Pada bab ini berisi tentang isi dari latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II yakni Gambaran Umum, bab ini berisi tentang gambaran umum Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Al-Mabrur IPHI Kabupaten Temanggung berupa letak geografis, profil lembaga, visi dan misi, tujuan lembaga, struktur organisasi.

BAB III memuat hasil penelitian dan Pembahasan. Bab ini berisi tentang laporan hasil penelitian yang dikomparasikan antara teori dengan realita, Strategi Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah (KBIHU) Al-Mabrur IPHI Kabupaten Temanggung.

BAB IV merupakan Penutup. Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang dilengkapi dengan saran yang membangun bagi KBIHU Al-Mabrur IPHI Kabupaten Temanggung terkait dengan Strategi Pelayanan Bimbingan Ibadah Haji, serta melampirkan daftar pustaka dan lampiran-lampiran penelitian.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian pada Bab III, maka simpulannya adalah bahwa strategi pelayanan bimbingan manasik haji yang dilakukan oleh KBIHU Al-Mabrur IPHI Kabupaten Temanggung berjalan sesuai tahapan strategi meliputi formulasi strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi.

Formulasi strategi pelayanan bimbingan manasik haji KBIHU Al-Mabrur IPHI Kabupaten Temanggung adalah dengan menentukan kebutuhan perusahaan dalam menentukan visi, misi, tujuan, dan strategi yang jelas sehingga perusahaan dapat melaksanakan strateginya dengan baik.

Implementasi strategi yang dilakukan KBIHU Al-Mabrur IPHI Kabupaten Temanggung adalah terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan dan pemahaman bimbingan manasik haji kepada calon jamaah haji, salah satunya menggunakan strategi bimbingan manasik yang diberi nama strategi bimbingan manasik haji mandiri. Selain itu KBIHU Al-Mabrur IPHI Kabupaten Temanggung juga menerapkan strategi dengan memberikan sosialisasi calon jamaah haji, mengadakan pembentukan ketua rombongan dan ketua regu haji, memberikan bimbingan khusus kepada ketua rombongan dan ketua regu haji, menjelaskan masa pemberangkatan haji berkoordinasi dengan Kantor Kementerian Agama Kabupaten

Temanggung, dan masa pemulangan jemaah haji Ikatan Persatuan Haji Indonesia (IPHI), serta mengadakan kegiatan selapanan dan silaturahmi untuk menjaga tali persaudaraan antar jemaah haji.

Pengawasan atau evaluasi yang dilakukan KBIHU Al-Mabrur IPHI Kabupaten Temanggung adalah menilai kinerja yang sudah dilakukan untuk mencari tahu dimana letak kesalahan atau kekurangan dalam memberikan pelayanan dan melaksanakan berbagai kegiatan, dengan memadukan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, bukti nyata (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empaty*).

## **B. Saran**

Dengan merujuk pada hasil dan kesimpulan penelitian, dengan kerendahan hati peneliti menyampaikan saran sebagaimana berikut :

1. KBIHU Al-Mabrur IPHI Kabupaten Temanggung kedepanya harus memiliki papan atau bagan visi, misi, dan struktur organisasi yang dipajangkan di dinding sehingga memudahkan para jemaah dan tamu untuk mengetahui informasi tentang kelembagaan KBIHU Al-Mabrur IPHI Kabupaten Temanggung.
2. Peneliti selanjutnya membahas mengenai Pengaruh Kualitas dan Kompetensi Petugas Haji terhadap Pemahaman dan Kebutuhan Jemaah Haji di KBIHU Al-Mabrur IPHI Kabupaten Temanggung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anigomang, Ferdinand Romelus, Sefnat Aristarkus Tang, dan Elia Maruli. “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa.” *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 9, no. 1 (14 Februari 2023): 698–709. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7639297>.
- Cesariana, Carmelia, Fadlan Juliansyah, dan Rohani Fitriyani. “Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran).” *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 3, no. 1 (22 Februari 2022): 211–24. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1.867>.
- Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, *Pedoman Penulisan Skripsi*, Yogyakarta: Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sunan Kalijaga, 2014.
- Fau, Fauzidan Wildanul, Nase Nase, dan Ridwan Rustandi. “Manajemen Strategik Bimbingan Manasik Dalam Membangun Kemandirian Jemaah Haji Di KBIHU PP Persis.” *Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra* 3, no. 1 (30 Agustus 2024): 91–114. <https://doi.org/10.15575/mjhu.v3i1.37306>.
- Feny Fiantika dkk., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 1 ed., Padang, Sumatera Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022.
- George R. Terry, *Prinsip - Prinsip Manajemen*, cct. 11, Jakarta : PT Bumi Aksara, 2012.
- H. Noor Hamid. *Manajemen Bimbingan Haji dan Umrah*, Yogyakarta, Semesta Aksara, 2020.
- Laode Muhammad Umar, “Penerapan Komunikasi Antarpribadi di Dalam Pelayanan Calon Jemaah Haji di Kementerian Agama Kota Kendari”, *Jurnal Al-Khitabah IV*, no.1, April 2018.
- Latifah, Indria Fadhilatul, dan Nurul Maisyal. “Semiotika Penafsiran Kemabruran Dalam Ibadah Umroh Dan Haji.” *Jurnal Keilmuan Dan Keislaman*, 2025, 30–36. <https://doi.org/10.23917/jkk.v4i1.159>.
- Maharani, Mega Utami, Dewi Sadiyah, Abdul Mujib, dan Hilma Mulqiyah. “Strategi Pemasaran Biro Perjalanan Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Minat Calon Jemaah.” *Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra* 1, no. 1 (28 Maret 2022). <https://doi.org/10.15575/mjhu.v1i1.17528>.
- Muhammad Ramdhan, *Metode Penelitian (Cipta Media Nusantara, 2021)*

- Mulkin, Fadhilla Ilham, et al. "Kajian hukum Islam terhadap kebijakan pemerintah atas pemberian kuota lebih kepada jemaah haji" *TATOHI: Jurnal Ilmu Hukum* 1, (2021), no.7: 708–721.
- Nasihin, Ainun. *Strategi Bimbingan Manasik Haji pada Kantor Kementerian Agama Jakarta Timur*, Jakarta : BS Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2022.
- Noor Hamid, *Manajemen Bimbingan Ibadah Haji dan Umrah Mengelola Perjalanan Tamu Allah Ke Tanah Suci*, Yogyakarta : Semesta Aksara, 2020.
- Nopita Ramadhani, Eka Sri Wahyuni, Faisal Muttaqin. *Psikologi Haji Perspektif Manajemen*, Bengkulu : CV Brimedia Global, 2024.
- Novila, Sheila, dan Abdul Mujib. "Manajemen Strategi Pelayanan Prima PT. Dago Wisata Internasional Dalam Meningkatkan Kepuasan Jemaah Haji Dan Umrah." *Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra* 1, no. 2 (2022): 137–54. <https://doi.org/10.15575/mjhu.v1i2.26450>.
- Nurasiah, Siti, dan Imas Maesaroh. "Strategi Pelayanan Ibadah Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jama'ah Di Kementerian Agama Kabupaten Ebak." *Aksioma Al-Musaqoh* 7, no. 2 (28 Desember 2024). <https://ejurnal.latansamashiro.ac.id/index.php/JAM/article/view/1222>.
- Nursapia Harahap, *Penelitian Kualitatif*, 1st ed., Medan Sumatera Utara : Walashri Publishing, 2020.
- Oktaviani, Syifa. "Efektivitas Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Dalam Peningkatan Kualitas Ibadah Haji Bagi Lansia Pada KBIHU Miftahussaadah Sukabumi." UIN Syarif Hidayatullah, 2023.
- Quthny, Abu Yazid Adnan. "Akad Kerjasama Dalam Bimbingan Pelaksanaan Ibadah Haji Perspektif Hukum Islam." *Asy-Syari'ah : Jurnal Hukum Islam* 7, no. 1 (12 Januari 2021): 1–18. <https://doi.org/10.55210/assyariah.v7i1.389>.
- Rahmawati, Siti Sofiah. "Evaluasi Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Masa Pandemi Covid-19 Pada KBIHU Al-Amin Sukabumi Tahun 2022." UIN Syarif Hidayatullah, 2022.
- Rusandi dan Muhammad Rusli, "Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif dan Studi Kasus," *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan dan Studi Islam* 2, no. 1 (17 Juni 2021).
- Salwa, Mesy Monika. "Prosedur Pelayanan Bimbingan Manasik Haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kampar Pasca Pandemi Covid-19." UIN Syarif Kasim Riau, 2022.

- Simbolon, Nisya Nainita, dan Imsar Imsar. “Manajemen Pelayanan Haji Dan Umroh Di Kantor Kementerian Agama Sumatera Utara.” *Jurnal Pendidikan Tambusai* 5, no. 3 (10 Desember 2021): 8929–36. <https://doi.org/10.31004/jptam.v5i3.2401>.
- Susilo, Muhammad Joko, Ahmad Syarifudin, dan Hidayat Ht. “Pengaruh Bimbingan Manasik Haji Terhadap Kemandirian Jemaah KBIHU Al Muhajirin Palembang.” *Social Science and Contemporary Issues Journal* 1, no. 1 (12 Maret 2023): 11–19. <https://doi.org/10.59388/sscij.v1i1.25>.
- Syarif, Efrizal Ef, Nazirman Nazir Man, dan Abdul Manan Sihombing. “Problematika Pelayanan Bimbingan Manasik Haji Sepanjang Tahun di Pusat Layanan Haji dan Umrah Terpadu kota Padang.” *AL MUNIR : Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam* 12, no. 01 (29 Juni 2021): 43–53. <https://doi.org/10.15548/amj-kpi.v12i01.2751>.
- Taufikurrahman, Taufikurrahman, Im Wasliman, dan Eva Dianawati. “Manajemen Bimbingan Manasik Haji Dalam Membina Kemandirian Calon Jemaah Haji.” *Wahana Didaktika : Jurnal Ilmu Kependidikan* 21, no. 2 (1 Maret 2023): 309–28. <https://doi.org/10.31851/wahanadidaktika.v21i2.11208>.
- Thobby Wakarmamu, *Metode Penelitian Kualitatif*, Eureka Media Aksara, 2022.
- Ubaidillah, Muhammad Ifan. “Strategi Pelayanan Biro Haji Dan Umrah Dalam Meningkatkan Jumlah Konsumen Di Shafira Tour & Travel Cabang Jember.” *Maddah: Journal of Advanced Da'wah Management Research* 2, no. 2, 1 Oktober 2023.
- Umar Sidiq, Miftachul Choiri, dan Anwar Mujahidin, *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan, Pertama*, vol. 53 (Ponorogo, Jawa Timur: CV. Nata Karya, 2019)
- Urip Sulistiyo, *Metode Penelitian Kualitatif*, PT Salim Media Indonesia, 2023.
- Undang Undang Nomor 8 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah.
- Wanandi, Yusuf. “Manajemen Pelayanan Manasik Haji KBIHU Al Ikhwan Kota Bandung.” Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2023.
- Yuningsih, Yuyun, Haliza Bagja, dan Burhanudin Aulia. “Strategi Pelayanan Calon Jemaah Haji Musim Pandemi.” *Mabrur: Academic Journal of Hajj and Umra* 1, no. 1 (28 Maret 2022). <https://doi.org/10.15575/mjhu.v1i1.17523>.
- Zain, Ahmad Afan. “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN.” *Al-Maqashid: Journal of Economics and Islamic Business* 2, no. 2, 1 Oktober 2022.